**Processo de negócio**

Objetivos da Disciplina:

1. Compreender Fundamentos de Processo de Negócio: Informa­ções básicas sobre o processo de negócios;
2. Entendimento de modelagem de processos de negócios: Como as coisas acontecem dentro da organização (fluxo de trabalho)
3. Compreender os aspectos envoltos ao geren­ciamento de processos de negócios: relevância das pessoas; ferramentas; compreendendo a fundo os conceitos vinculados ao BPM;

Aluno, lembre-se de que o processo de negócio para análise de sistemas é uma atividade que surge da observação, parte para o estabelecimento de um plano de melhoria e por último realiza o monitoramento;

Muitas vezes essa atividade é desenvolvida no nosso dia a dia de forma intuitiva, e um exemplo disso é quando mudamos um móvel ou até um componente da cozinha de lugar: visamos ganhar espaço, melhorar a utilização do que temos, deixar um item muito utilizado mais à mão, e por aí vai. A ideia de avaliar os processos de negócio tem o mesmo objetivo;

Esses conceitos estão direcionados para o entendimento dos processos de negócio, como são estruturados e no que diferem de processos, bem como sua classificação e visão de negócio; x’

Esta unidade tratará **dos processos de negócios para análise de sistemas**, ou seja, você terá contato com um conteúdo que permitirá criar um link **entre as áreas e os processos de negócios** com as **demandas de análises de sistemas**, ou seja, conectará os processos organizacionais à realidade de TI (Tecnologia da Informação) para que possa entregar resul­tados positivos.

Nesta unidade você vai conhecer e aplicar as técnicas e ferramentas de modelagem e gerenciamento de processos de negócios, bem como sairá habilitado a utilizar os conceitos de processos de negócios, modelagem e gerenciamento de ferramentas de BPM.

**Estou sendo contratado por uma empresa de TI:**

Para isso você deverá, **primeiro, identificar o principal processo de negócio** da organização.

Em um **segundo momento, demonstrar a relação existente entre as diversas áreas organizacionais** para se **ter a visão completa do processo de negócio.**

**Um terceiro ponto a ser explo­rado será classificar o processo de negócio com base nos padrões existentes;**

**Por último, mostrar o impacto entre as diferentes visões** (funcional e de processo).

### Áreas de negócio: As áreas de negócio são aquelas que têm por objetivo dar prosseguimento à missão organizacional, por meio de produção de bens ou serviços que atenderão às necessidades do cliente externo. Tais atividades são determinadas como atividades essenciais, pois estão diretamente ligadas à atividade central (core business) da organização.

### Segundo Paim *et al.* (2009), o processo de negócio deve ser estruturado a partir da perspectiva de processos, que contempla *inputs* e *output*s.

### Os processos ainda podem ser considerados simples ou complexos, como ligar uma televisão ou fazer uma televisão.

### Processo trata uma sequência lógica e estruturada de tarefas que apresentam entradas – inputs - de diversos elementos, que são processados e geram saídas – outputs - (Chiavenato, 2014).

### INPUTS: Recursos Humanos /  Máquinas / Equipamentos / Materiais / Recursos Financeiros / Informações;

### OUTPUTS: Produto ou serviço

### Em relação ao processo de decomposição, ele pode ser intitulado de Macroprocesso, Processo e Subprocesso.

### 

### Para Brocke e Rosemann (2013), o processo de negócio representa a consolidação de atividades/tarefas que visam atingir um resultado que demonstre valor agregado ao cliente.

### Brocke e Rosemann (2013) enfatizam que os processos de negócios são classificados, conforme suas características, em processos primários, processos de suporte e processos de gerenciamento. Quando falamos em áreas de negócios, não podemos nos esquecer do processo de negócio, mas antes é necessário lembrar do conceito de processo.

### 

### Primários:  vinculados ao core business /possuem vínculo com as atividades essenciais / agregam valor ao cliente final: Exemplos a produção dos produtos, a entrega ao cliente, o marketing;

Processo de Suporte: Suportam as ações dos processos primários e de gerenciamento, isto é, apoiam os dois outros grupos de processos.

### Uma boa execução dos processos de suporte contribui para que os processos primários sejam realizados da melhor forma possível e gerem impacto positivo no cliente As áreas de recursos humanos, de tecnologia da informação, de contabilidade, de contas a pagar representam áreas de apoio aos processos primários, mas não estão diretamente conectados ao cliente final.

Processos de gerenciamento: Tem como papel a melhoria continuada existem para que ocorra o acompanhamento dos resultados, consegue determinar se eles são satisfatórios ou não e, por consequência, determinam melhorias que indiretamente agregarão valor ao cliente, porém, por meio de melhoria nos processos e não em agregação de valor direta ao cliente.

### Alguns dos benefícios gerados pelo gerenciamento de processos estão ligados a:

•Alinhamento dos processos com a estratégia organizacional.

• Melhoria da qualidade dos processos e dos produtos.

• Redução de custos por se desenvolver um olhar mais crítico.

• Muitos processos têm redução de sua complexidade e tornam-se mais simples, facilitando a interação entre as áreas.

• A melhor gestão sobre os processos permite readequação e redução de tempo em muitos casos.

• Processos não essenciais podem ser automatizados.

• Aumento do envolvimento e comprometimento dos *stakeholders* (partes interessadas).

• Melhor delegação de responsabilidades.

• Visão funcional e visão de processos.

**Visão funcional:** Um modelo de visualização vertical. (quer dizer, que se privilegia uma visão restrita e não ampla.) Visão é hierarquizada e estrutural;

Essa visão não trabalha a conectividade entre as áreas de negócios, portanto, cada área é percebida isoladamente como se não houvesse conexão com as demais áreas. Trata-se de um processo de isolamento, como se as engrenagens de um relógio não se tocassem.

A visão em questão se demonstra com uma opção que gera baixa orien­tação para o mercado e, portanto, não consegue perceber as tendências e necessidades dos clientes.

Para De Sordi (2018), a visão funcional da organização está ligada à sua estrutura hierárquica, e isto quer dizer que trata um modelo de visualização vertical. Dessa forma, os processos são vistos por departamento e cada um gerencia um recurso específico de sua área.

### Essa visão não trabalha a conectividade entre as áreas de negócios, portanto, cada área é percebida isoladamente como se não houvesse conexão com as demais áreas. Trata-se de um processo de isolamento, como se as engrenagens de um relógio não se tocassem.

### Segundo Paim *et al.* (2009), a abordagem funcional traz características de silos, isto é, cada atividade é realizada de forma isolada, com coordenação deficitária e desconhecimento de processos.

### A visão em questão se demonstra com uma opção que gera baixa orien­tação para o mercado e, portanto, não consegue perceber as tendências e necessidades dos clientes.

### A grande consequência de todos esses pontos é não existir uma preocupação pelos processos como um todo.

### Lembre-se: para a modelagem de sistema acontecer de forma adequada é necessária a integração entre as áreas.

Visão com integração horizontal(Visão Ponta a Ponta):

visão bastante ampla

### perspectiva horizontal.

### Processo ponta a ponta aquele que pode ser interfuncional, isto

### Existente entre as diretorias e gerências e, portanto, com maior possi­bilidade de atender às necessidades dos clientes de forma satisfatória.

### Como processo ponta a ponta aquele que pode ser interfuncional, isto é, que vai além das funções departamentais, e conecta todos os departamentos que estão vinculados a um determinado

### visão bastante ampla, pois trafega e visualiza a conexão entre todos os departamentos, isto é, em uma perspectiva horizontal