

CLASSIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS E BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)

PROFª ERICA LOPES



BPM CBOK®

O Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento (**BPM CBOK®**) contém nove áreas de conhecimento para a sustentação e habilitação do **BPM**. O propósito primário do guia é identificar e fornecer uma visão geral de áreas do conhecimento reconhecidas e aceitas como boas práticas.

<https://www.abpmp-br.org/educacao/bpm-cbok/>



CLASSIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO



NEGÓCIO

Grupo de pessoas que trabalham de forma integrada para entregar valor aos seus clientes, gerando retorno às partes interessadas. O Negócio pode se referir a organizações com ou sem fins lucrativos, públicas ou privadas, de qualquer porte e segmento de mercado.



PROCESSO

Processo é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados.

(ABPMP, 2013, p. 35)



PROCESSO DE NEGÓCIO

É um trabalho ponta a ponta, que pode ser interfuncional ou interorganizacional, o qual entrega valor para os clientes ou apoia/gerencia outros processos.

Obs: O trabalho ponta a ponta interfuncional significa que todo o trabalho realizado cruza limites funcionais, ou seja, cruza departamentos de diversas áreas ou setores de uma empresa, sempre buscando entregar valor para os clientes.



De acordo com a ABPMP (2013), os processos de negócio de uma empresa podem ser classificados em três tipos, a saber:



PROCESSO PRIMÁRIO

Segundo a ABPMP (2013), é um processo que agrega valor diretamente para o cliente, pois estão diretamente relacionados à experiência de consumo do produto ou serviço.

O processo primário tem a característica de ser interfuncional ponta a ponta, ou seja, ele flui através de áreas funcionais, mas também pode ser interorganizacional ponta a ponta, isto é, ele pode fluir entre organizações, sendo processos essenciais que uma empresa executa para cumprir a sua missão.

Exemplos:

- Desenvolver a visão e a estratégia organizacional
- Fazer marketing
- Vender produtos
- Prestar serviços



PROCESSO DE SUPORTE

Para a ABPMP (2013), esse tipo de processo serve de apoio aos processos primários, bem como a outros processos de suporte, os chamados processos de suporte de segundo nível, terceiro nível e sucessivos. Além disso, pode apoiar os processos de gerenciamento, que serão vistos em breve. Os processos de suporte são frequentemente interfuncionais.

Exemplo

Em uma fábrica de automóveis, do ponto de vista do cliente sendo o consumidor final, a montagem do veículo não seria um processo primário, mas sim um processo de suporte. Assim, se algum evento fizesse com que a produção dos veículos fosse interrompida, os clientes não seriam afetados imediatamente, levando muito tempo para perceber tal fato, pois os estoques existentes nas fábricas e nas concessionárias supririam as necessidades do mercado por um bom período de tempo.



PROCESSO DE GERENCIAMENTO

Para ABPMP (2013), a medição, o monitoramento e o controle das atividades, bem como a administração do negócio fazem parte dos processos de gerenciamento. Esses processos podem estar associados a áreas funcionais ou serem interfuncionais e também não agregam valor diretamente aos clientes. Porém, são necessários para assegurar que a empresa opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho.

Exemplo:

A própria disciplina de BPM é um exemplo de processo de gerenciamento, pois é constituída por processos que existem exclusivamente com a finalidade de desenhar, implementar, monitorar, controlar e melhorar continuamente outros processos de negócio.





VALORES, CRENÇAS, LIDERANÇA E CULTURA

A ABPMP (2013) afirma que os valores, crenças, liderança e cultura presentes em uma empresa influenciam diretamente o sucesso ou o fracasso das iniciativas que ela empreende. Dessa forma, a organização precisa fornecer oportunidades a seus profissionais, com possibilidades de crescimento pessoal e profissional, sempre enfatizando o compromisso com o valor do processo e do cliente como base da prática de BPM.

FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO EM IMPLANTAÇÕES DE BPM

1. Apoio da alta direção
2. Alinhamento do BPM à estratégia da empresa
3. O gerente de BPM deve possuir experiência e competências necessárias
4. Uma estrutura de orientação ao BPM que seja clara e objetiva
5. Tratar a gestão de mudanças como questão estratégica
6. Capacitação de pessoas envolvidas
7. Todos os projetos de processos devem ser iniciados e finalizados
8. Entendimento de que nenhum processo é estático. Uma empresa deve ter a habilidade de se adaptar às variações de mercado e de ambiente, a fim de que continue sendo bem sucedida
9. Ter um desempenho sustentável, com trabalho continuado e sem paradas que caracterizem o trabalho como sendo pontual e eventual
10. Sempre demonstrar os benefícios alcançados, bem como a agregação de valor alcançada e como a estratégia da empresa está alinhada ao BPM