**RESUMO DO CAPÍTULO 2: BPM CBOK**

**2. Gerenciamento de processos de negócio**

O BPM é a nova forma de visualizar processos de negócios, além das estruturas tradicionais. Nessa nova visão, existe a compreensão do processo como um todo, sem se prender apenas no setor ou na área que será executado o produto/serviço em questão.

O processo se inicia no nível mais alto (mesmo não sendo executado nele), e se subdivide em **subprocessos**, que viram **atividades**, que se tornam **tarefas,** e assim por diante.

|  |
| --- |
| **Funções de negócio** Áreas funcionais |
| **Atividades**  Fluxo de trabalho |

* **Diferença crítica no BPM:**

A crítica no BPM surge através da distinção entre **processo** e **atividade**, e entre **fluxo de processo** (frequentemente interfuncional) e **fluxo de trabalho** (intrafuncional).

**Interfuncional:** quando o processo passa por 2 ou mais departamentos(funções).

**Intrafuncional:** quando o processo transita apenas em um departamento(função).

* **Visão lógica (processo):**

- Processo de negócio: representa o processo de negócio primário, de suporte e de gerenciamento.

- Subprocesso: decomposição de um processo, levando em consideração a afinidade, objetivo ou resultado desejado.

* **Visão física (função):**

- Função de negócio: Atividades agrupadas e competências especializadas.

- Atividade: Conjunto de tarefas que são necessárias e definíveis para a entrega do produto/serviço.

- Tarefa: Decomposição da atividade, em um conjunto de passos ou ações para realizar um trabalho.

- Cenário: Modalidade de execução de tarefa.

- Passo: Ação em nível atômico.

* **SIPOC:**

**S:** Supplier/Fornecedores **(5° passo)**

**- Quem fornece o que precisamos?**

**I:** Input/Entrada **(4° passo)**

**- O que precisamos para trabalhar?**

**P:** Process/Processo **(1° passo)**

**O:** Output/Saída **(3° passo)**

**- O que entregamos nesse processo?**

**- Qual é o resultado dele?**

**C:** Customer/Cliente **(2° passo)**

**- Quem é o cliente?**

* **Outros questionamentos? (6° passo)**

- Qual é o volume? Quais os requisitos? **(entrada)**

- Como você mede seu processo? **(processo)**

- Qual o volume das saídas? E os requisitos? **(saída)**

Esses questionamentos são o 6° passo, onde verificará a saúde do processo **(seu funcionamento).**

* **Gerenciamento e indicadores:**