

Análise e Diagnóstico de Processos

Introdução ao BPM

Como começou

Como começou

- ▶ ABPMP - Associação de Profissionais de BPM
- ▶ BPM CBOK - Guia de BPM

ABPMP

- ▶ 2003 - Internacional
 - ▶ Sem fins lucrativos
 - ▶ Independente de fabricante
 - ▶ Voltada para o trabalho voluntário
 - ▶ www.abpmp.org
- ▶ 2008 - ABPMP Brasil
 - ▶ Ênfase em capacitação
 - ▶ www.abpmp-br.org

BPM CBOK

- ▶ 1. Gerenciamento de Processos de Negócio
- ▶ 2. Modelagem de Processos
- ▶ 3. Análise de Processos
- ▶ 4. Desenho de Processos
- ▶ 5. Gerenciamento de Desempenho de Processos
- ▶ 6. Transformação de Processos
- ▶ 7. Organização do Gerenciamento de Processos
- ▶ 8. Gerenciamento Corporativo de Processos
- ▶ 9. Tecnologias de BPM



BPM - BPMN - BPMS

Pilares de BPM

- ▶ A prática de BPM é definida por um conjunto de:
 - ▶ Valores, crenças, liderança e cultura.
- ▶ É orientada por **processos de negócio** que entregam **valor aos clientes**.

Pilares de BPM

- ▶ A área de conhecimento “**Gerenciamento de Processos de Negócio**” fornece os fundamentos necessários para a compreensão das outras áreas.

9 Áreas de Conhecimento

Área 1

Gerenciamento de Processos

BPM – BPMN – BPMS

- ▶ BPM – Business Process Management
- ▶ BPMN – Business Process **Modeling** and **Notation**
- ▶ BPMS – Business Process Management **Systems**

BPM – BPMN – BPMS

- ▶ BPM (Business Process Management)
 - ▶ Abordagem disciplinar para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização

BPM – BPMN – BPMS

- ▶ BPMN (Business Process Modeling and **Notation**)
 - ▶ Notação da OMG - Object Management Group para modelagem de processos
 - ▶ BPMN é uma notação gráfica que descreve etapas de um processo de negócio com fluxo ponta a ponta

BPM – BPMN – BPMS

- ▶ BPMS (Business Process Management Systems)
 - ▶ Ferramenta de software, complexa e que são responsáveis pela execução de grande parte de ciclo de vida do gerenciamento de processos de negócio.

PROCESSOS E ATIVIDADES

Processos

- ▶ Processo é um conjunto de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados.

Processos

- ▶ Processos são disparados por **eventos** específicos, apresentando um ou mais resultados que podem **conduzir ao término** do processo ou a **transferência de controle** para outro.

Processos

- ▶ Processos são compostos por atividades **inter-relacionadas** que solucionam uma questão específica.

Atividades

- ▶ Atividades são um conjunto de tarefas ou trabalhos realizados por recursos específicos, que podem ser pessoas ou máquinas.

Eficiência
Eficácia
Efetividade

Eficiência

- ▶ Padronização
- ▶ Consistência
- ▶ Sistematização

Eficácia

- ▶ Buscar por resultados com valor

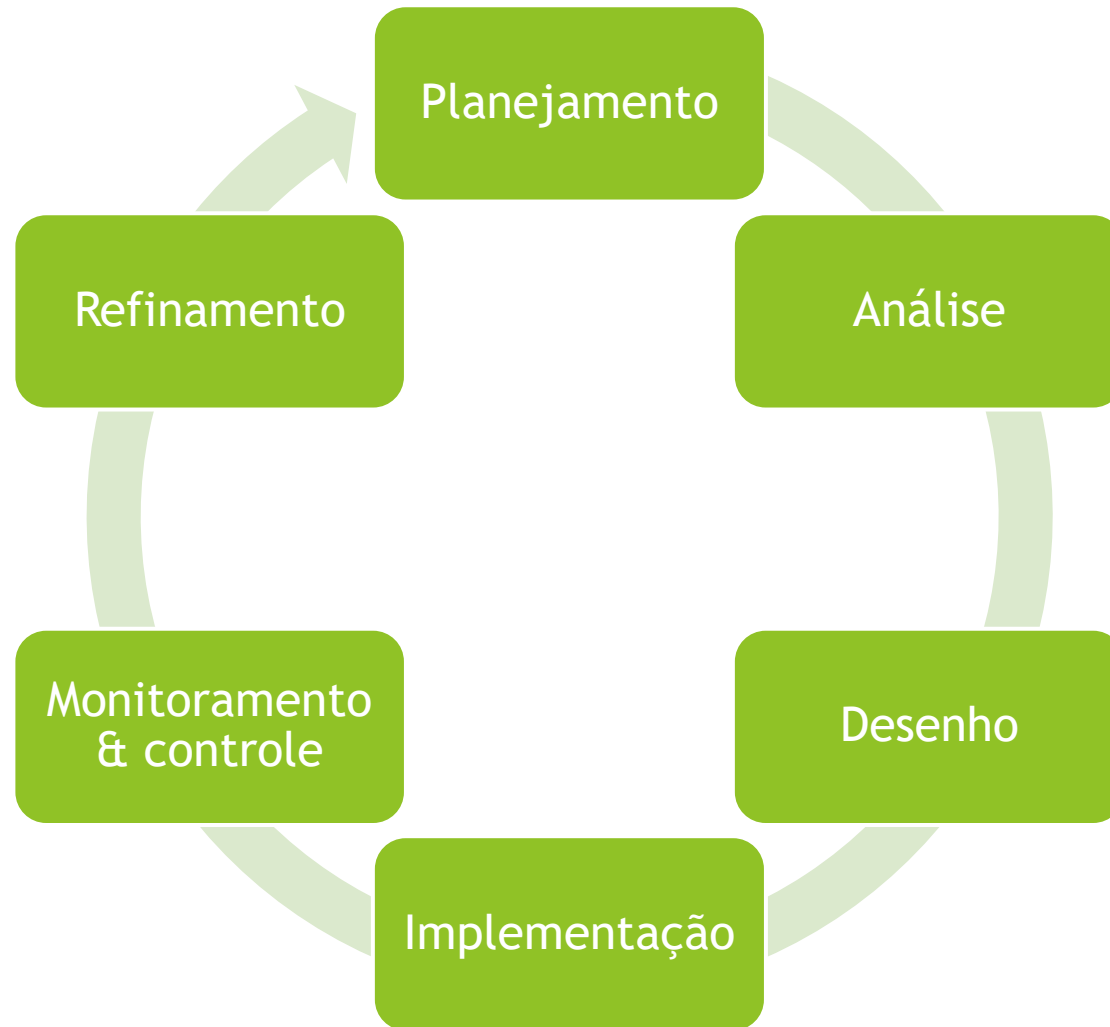
Efetividade

- ▶ Equilíbrio
- ▶ Constância

CICLO DE VIDA

The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic visual effect. The shapes are concentrated on the right side of the image, with some extending towards the left.

Ciclo de Vida

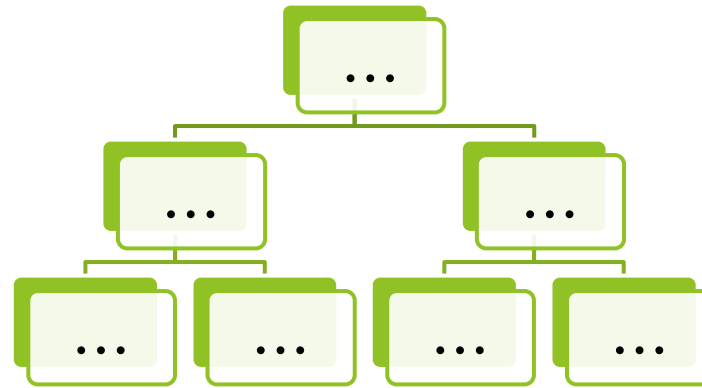


The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic visual effect.

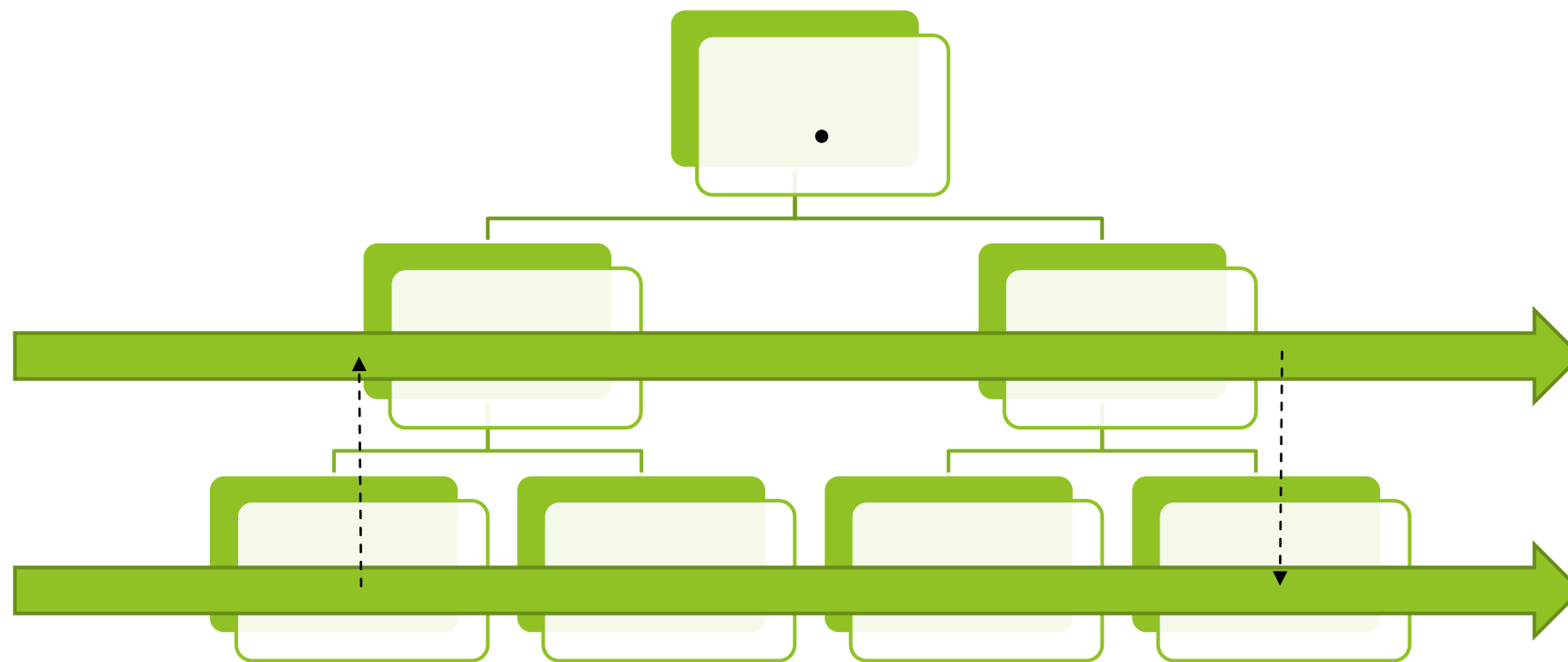
Processo vs. Processo de Negócio

Processo

- ▶ Visão Funcional
- ▶ Especialização do Trabalho
- ▶ Silos Gerenciais
- ▶ Isolamento de Metas
- ▶ Indicadores Operacionais



Processo de negócio



Processo de Negócio

- ▶ Visão Interfuncional
- ▶ Orientação ao negócio
- ▶ União por uma lógica de realização
- ▶ Dinâmico
- ▶ Indicadores Organizacionais

Visão do BPM CBOK versão 3

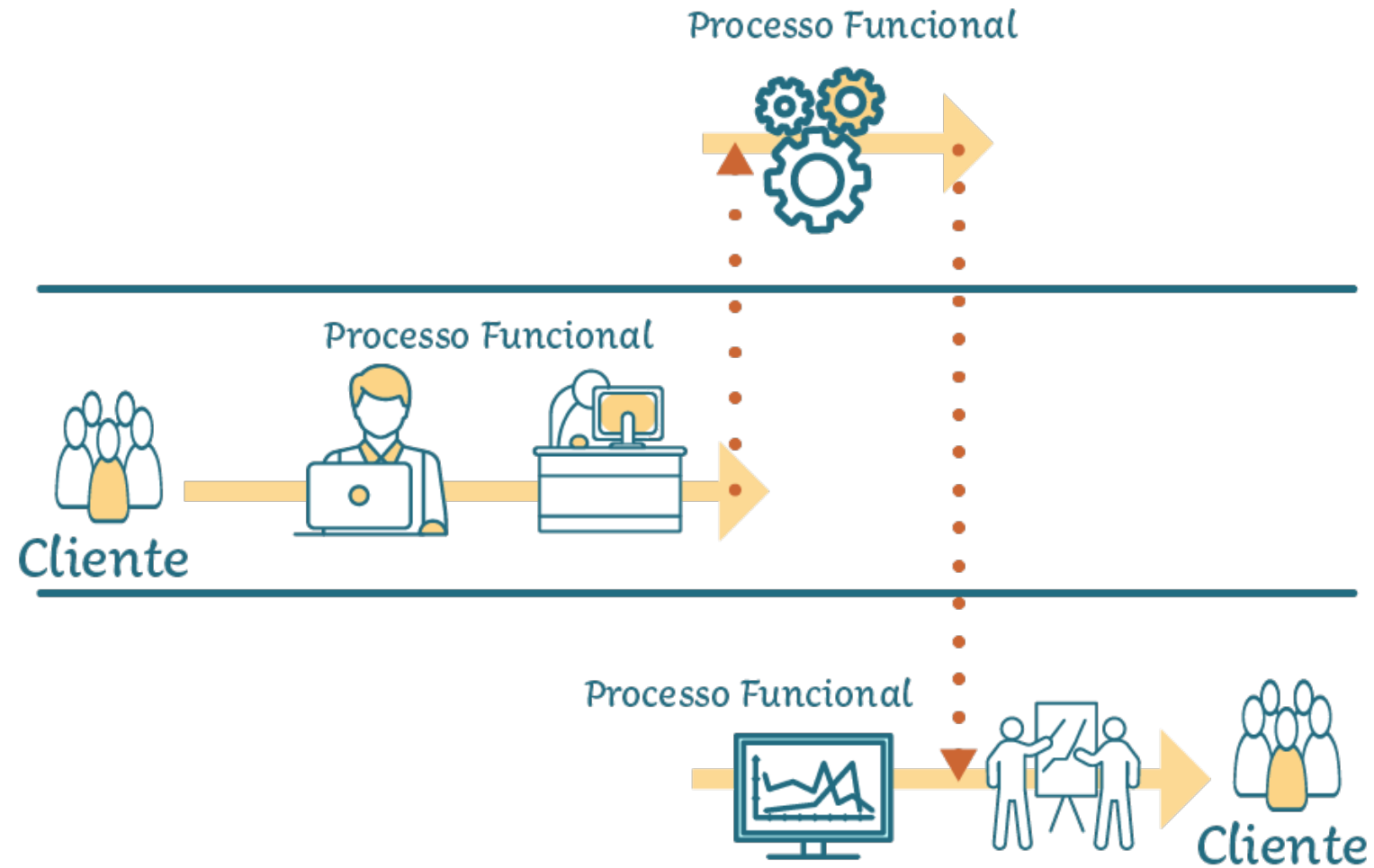


Tipos de Processos de Negócios

Tipos de Processos de Negócio

- ▶ Primário
- ▶ Suporte
- ▶ Gestão

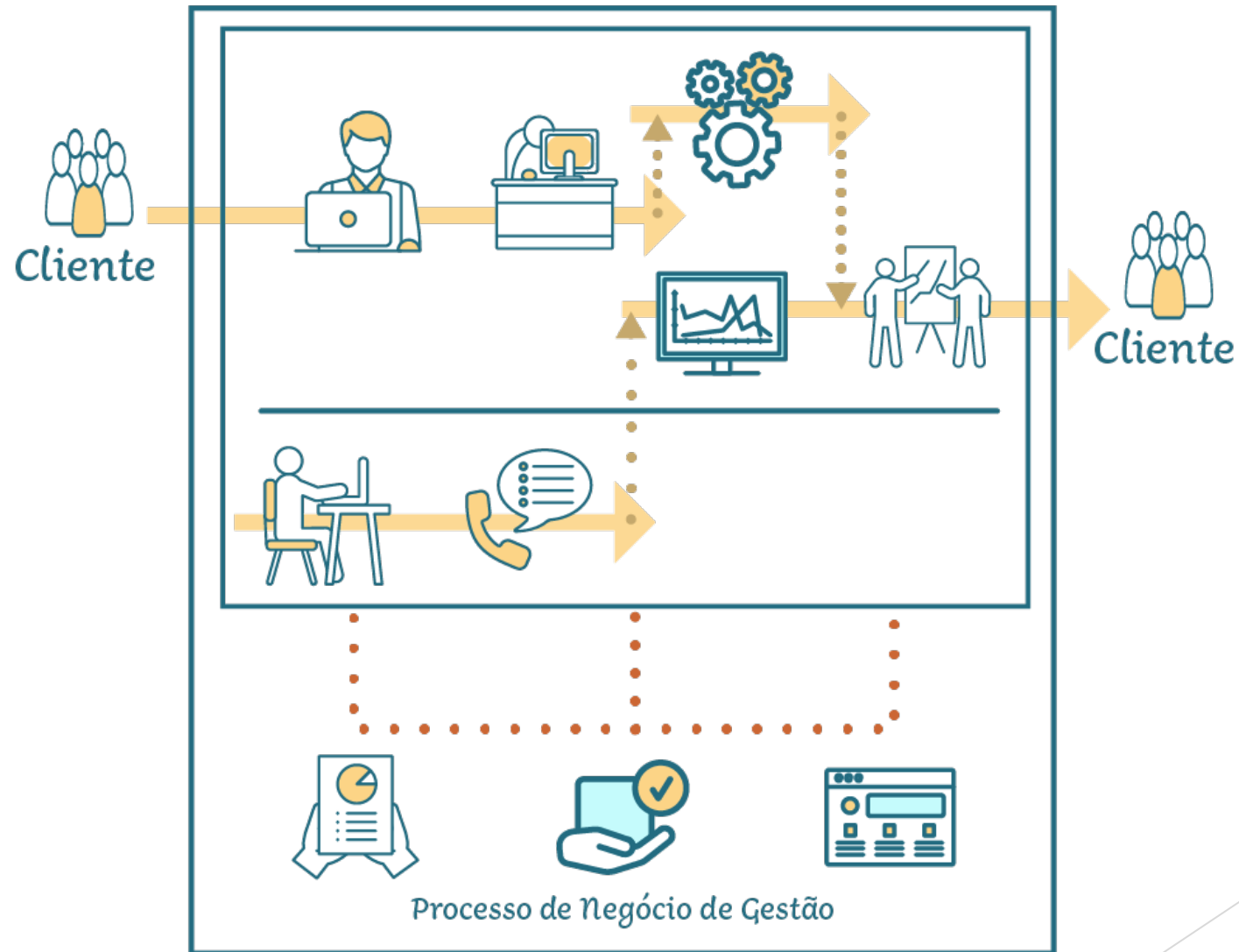
Processo de Negócio Primário



Processo de Negócio de Suporte



Processo de Negócio de Gestão

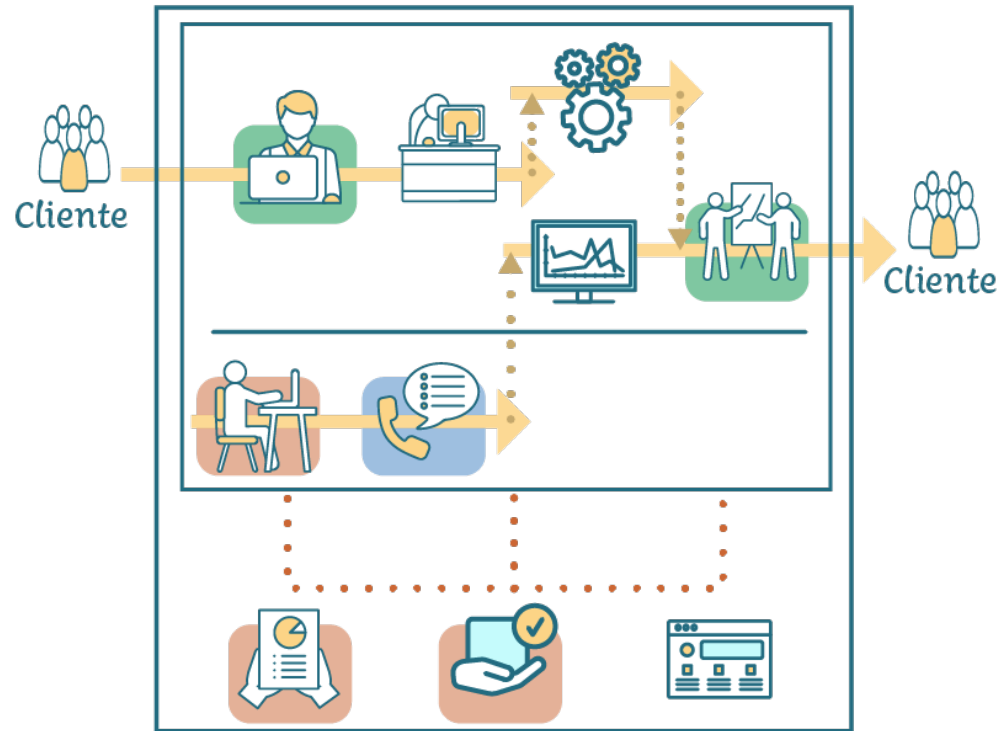


Tipos de Atividades




Tipos de Atividades

- ▶ Atividades Primárias
 - ▶ Atividades de valor
- ▶ Apoio
 - ▶ Handoff
- ▶ Controle
 - ▶ Garantia de qualidade

Tipos de Atividades



Tipos de Atividades

-  Atividades Primárias (Atividades que agregam valor)
-  Atividades de Apoio (Handoff)
-  Atividades de Controle (Garantia de Qualidade)

Áreas de conhecimento

BPM CBOK

BPM CBOK

- ▶ 1. Gerenciamento de Processos de Negócio
- ▶ 2. Modelagem de Processos
- ▶ 3. Análise de Processos
- ▶ 4. Desenho de Processos
- ▶ 5. Gerenciamento de Desempenho de Processos
- ▶ 6. Transformação de Processos
- ▶ 7. Organização do Gerenciamento de Processos
- ▶ 8. Gerenciamento Corporativo de Processos
- ▶ 9. Tecnologias de BPM



9 Áreas de Conhecimento

Área 1

Gerenciamento de Processos de Negócio

Área 2

Modelagem de Processos

Modelagem de Processos

- ▶ Inclui um conjunto-chave de habilidades e técnicas que possibilitam compreender, formalizar e comunicar os principais componentes de processos de negócio.

Modelagem de Processos

- ▶ A área de conhecimento de modelagem de processos fornece uma visão geral e definições-chave dessas habilidades e técnicas.
- ▶ Além disso, também fornece o entendimento do propósito e benefícios da modelagem de processos.

Área 3

Análise de Processos

Análise de Processos

- ▶ Envolve a compreensão dos processos de negócio, incluindo sua eficiência e eficácia para atendimentos dos objetivos para os quais foram desenhados.
- ▶ Explora o propósito da análise de processos e atividades que proveem suporte à decomposição de processos, técnicas analíticas, papéis, escopo, contexto de negócio, regras e métricas de desempenho.
- ▶ O foco é compreender os processos atuais “AS-IS”

Área 4

Desenho de Processos

Desenho de Processos

- ▶ É a concepção de novos processos de negócio e a especificação de como estes funcionarão, serão medidos, controlados e gerenciados
- ▶ Envolve a criação do modelo futuro “TO-BE” no contexto dos objetivos de negócio e de desempenho de processos

Área 5

Gerenciamento de Desempenho de Processos

Gerenciamento de Desempenho de Processos

- ▶ É o monitoramento formal e planejado da execução de processos e o acompanhamento do desempenho com objetivo de apurar a eficiência e eficácia dos processos.
- ▶ A informação é usada para comparar o desempenho real com as metas dos processos e tomar decisões a respeito de melhorar ou descontinuar processos existentes.

The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern and dynamic visual effect.

Área 6

Transformação de Processos

Transformação de Processos

- ▶ Aborda mudanças disruptivas em processos
- ▶ Mudanças de paradigma são discutidas juntamente com as tarefas associadas a construção e avaliação de novos processos

Área 7

Organização do Gerenciamento de Processos

Organização do Gerenciamento de Processos

- ▶ Trata de papéis, responsabilidade e a estrutura organizacional para prover suporte a organizações orientadas por processos
- ▶ A importância da governança do processo é examinada em conjunto com estruturas de governança como também o conceito de Escritório de Processos.

Área 8

Gerenciamento

Corporativo de Processos

Gerenciamento Corporativo de Processos

- ▶ Gerenciamento Corporativo de Processos é dirigido pela necessidade de maximizar os resultados de processos para garantir alinhamento das estratégias de negócio com o foco do cliente e mais partes interessadas
- ▶ Esta área de conhecimento trata os requisitos de gerenciamento corporativo de processos, modelo de referência e estruturas de trabalho para processos, avaliação de maturidade em processos, gerenciamento de portfólio e repositório de processos.

Área 9

Tecnologias de BPM

Tecnologias de BPM

- ▶ Esta área de conhecimento discute tecnologias para apoiar a modelagem, análise desenho, execução e monitoramento de processos de negócio.
- ▶ Tais tecnologias incluem o conjunto de aplicações, pacotes, ferramentas de desenvolvimento, infraestrutura tecnológica e armazenamento de dados e informações.
- ▶ Adicionalmente, discute suítes de gerenciamento de processos de negócio (BPMS), repositórios de processos, padrões, abordagens e tendências tecnológicas.

Notação BPMN 2.0 e Modelagem de Processos

BPM CBOK

- ▶ 1. Gerenciamento de Processos de Negócio
- ▶ 2. Modelagem de Processos
- ▶ 3. Análise de Processos
- ▶ 4. Desenho de Processos
- ▶ 5. Gerenciamento de Desempenho de Processos
- ▶ 6. Transformação de Processos
- ▶ 7. Organização do Gerenciamento de Processos
- ▶ 8. Gerenciamento Corporativo de Processos
- ▶ 9. Tecnologias de BPM



BPM - BPMN - BPMS

- ▶ **BPM** - Business Process Management
 - ▶ Abordagem disciplinar para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização
- ▶ **BPMN** - Business Process **Modeling** and **Notation**
 - ▶ Notação da OMG para modelar processos.
 - ▶ BPMN é uma notação gráfica que descreve as etapas de um processo de negócio com fluxo ponta a ponta
- ▶ **BPMS** - Business Process Management **Systems**
 - ▶ Ferramenta de software que são responsáveis pela execução de grande parte do ciclo de vida do gerenciamento de processos de negócio.

Modelagem de Processos com BPMN 2.0

- ▶ Representação
- ▶ Entendimento
- ▶ Documentação
- ▶ Simulação
- ▶ Gerenciamento



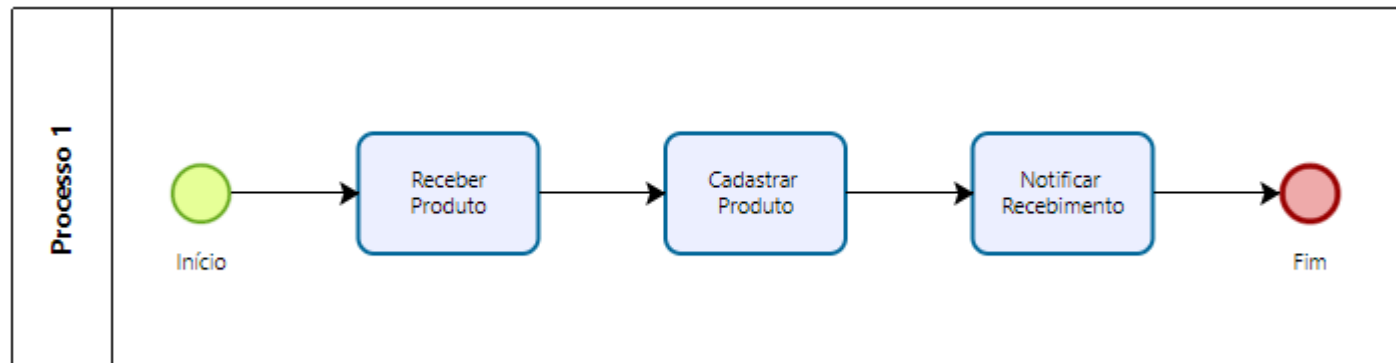
► Diagrama

► Mapa

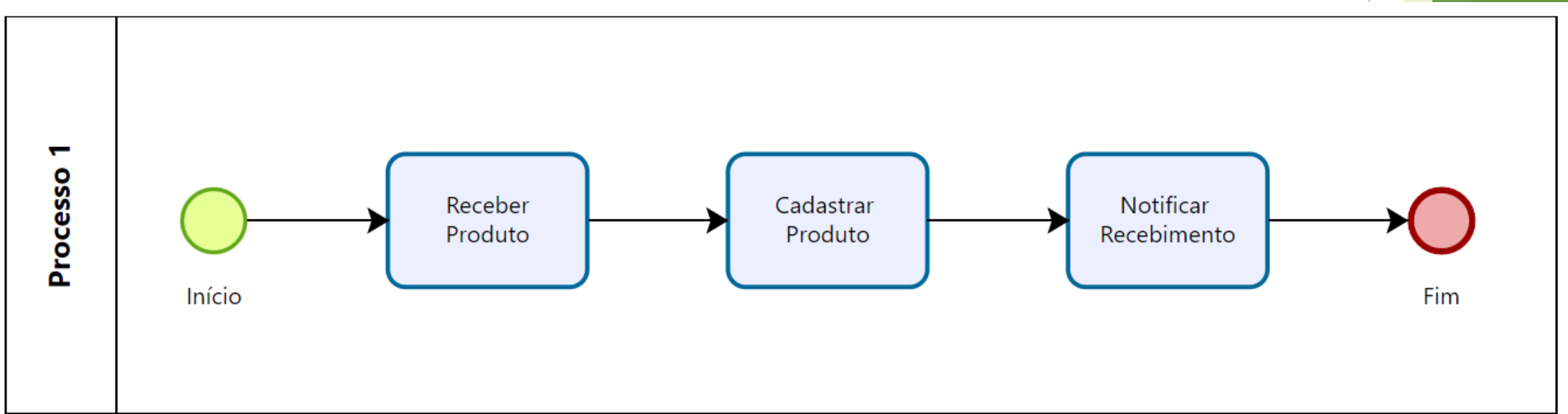
► Modelo

Diagrama

- ▶ Representação mais elementar
- ▶ Primeiro passo
- ▶ Visualmente simples

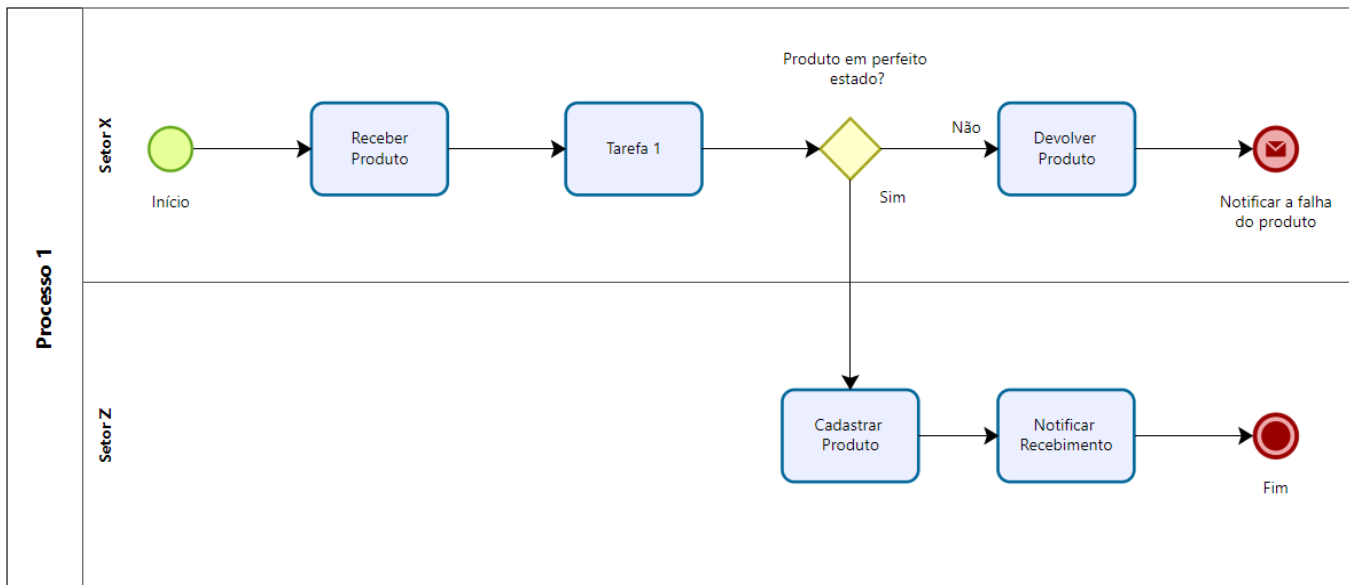


Piscina, Eventos e Fluxo de Sequência

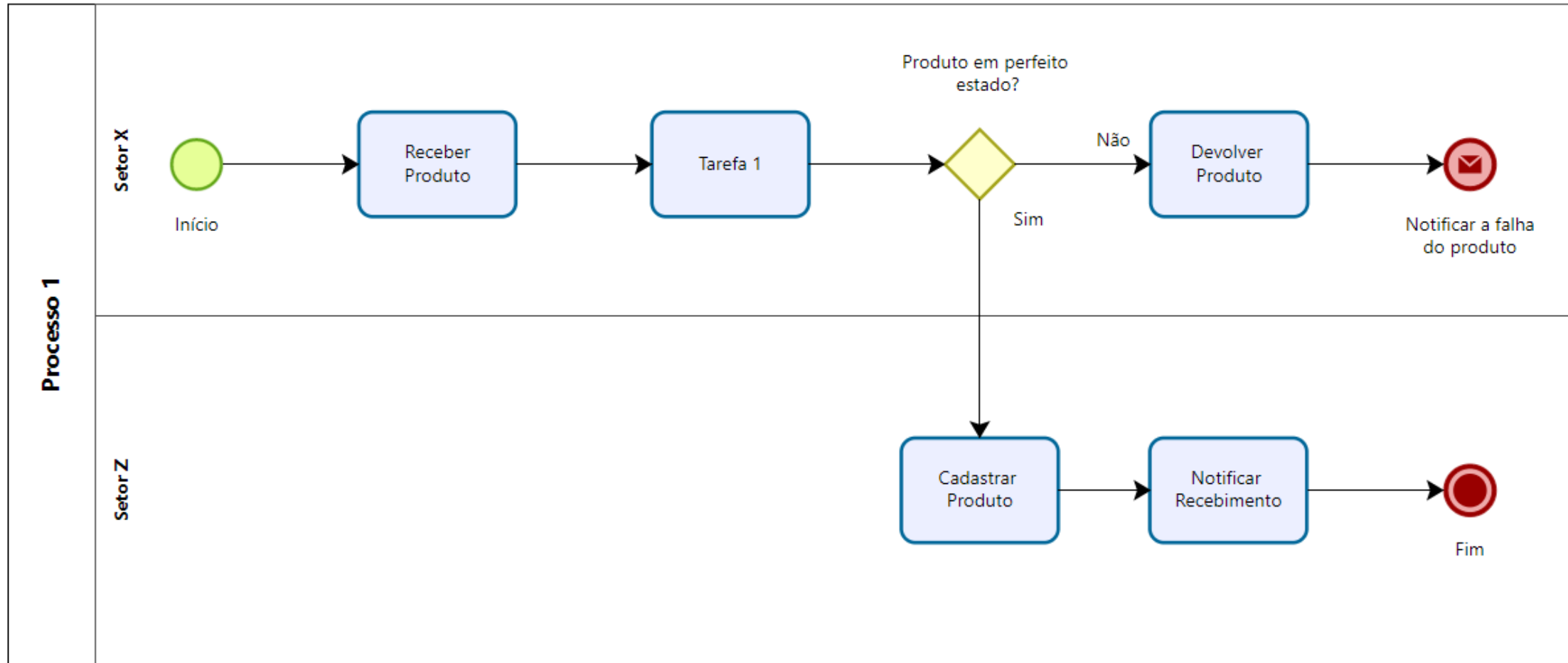


Mapa

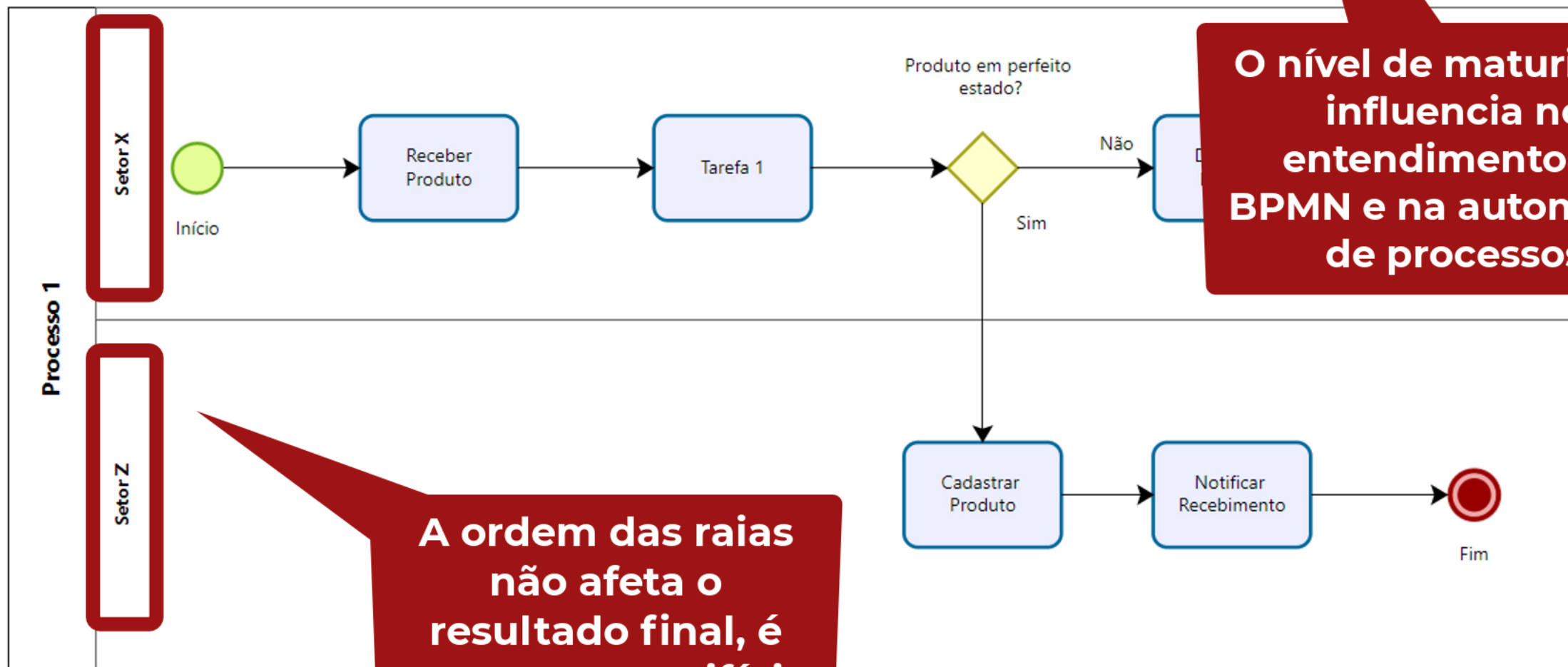
- ▶ Refinamento do diagrama
- ▶ Inclusão de Atores, Eventos, Regras etc.
- ▶ Desvios para evidências de decisões e caminhos



Mapa



Mapa



O nível de maturidade influencia no entendimento de BPMN e na automação de processos

A ordem das raias não afeta o resultado final, é apenas um artifício visual.

Modelo

- ▶ Refinamento do Mapa
- ▶ Representação mais abrangente
- ▶ Contém informações que extrapolam a notação



● DIAGRAMA

- Fluxo lógico do trabalho
- Principais passos

● MAPA

- Atores e Eventos
- Gatilhos
- Resultados e Regras

● MODELO

- Fluxo da informação
- Simulação
- Custo
- Capacidade
- Etc.

Processo vs Regra de Negócio

Os Brigadeiros da Nice

Separação entre Processos
e Regras de negócio

<https://www.youtube.com/watch?v=Y6sb1Eos1sl>

BPMN - elementos básicos



Evento



Atividade



Desvio



Sequência



Mensagem



Associação

Piscina



Raia



Objeto de Dado



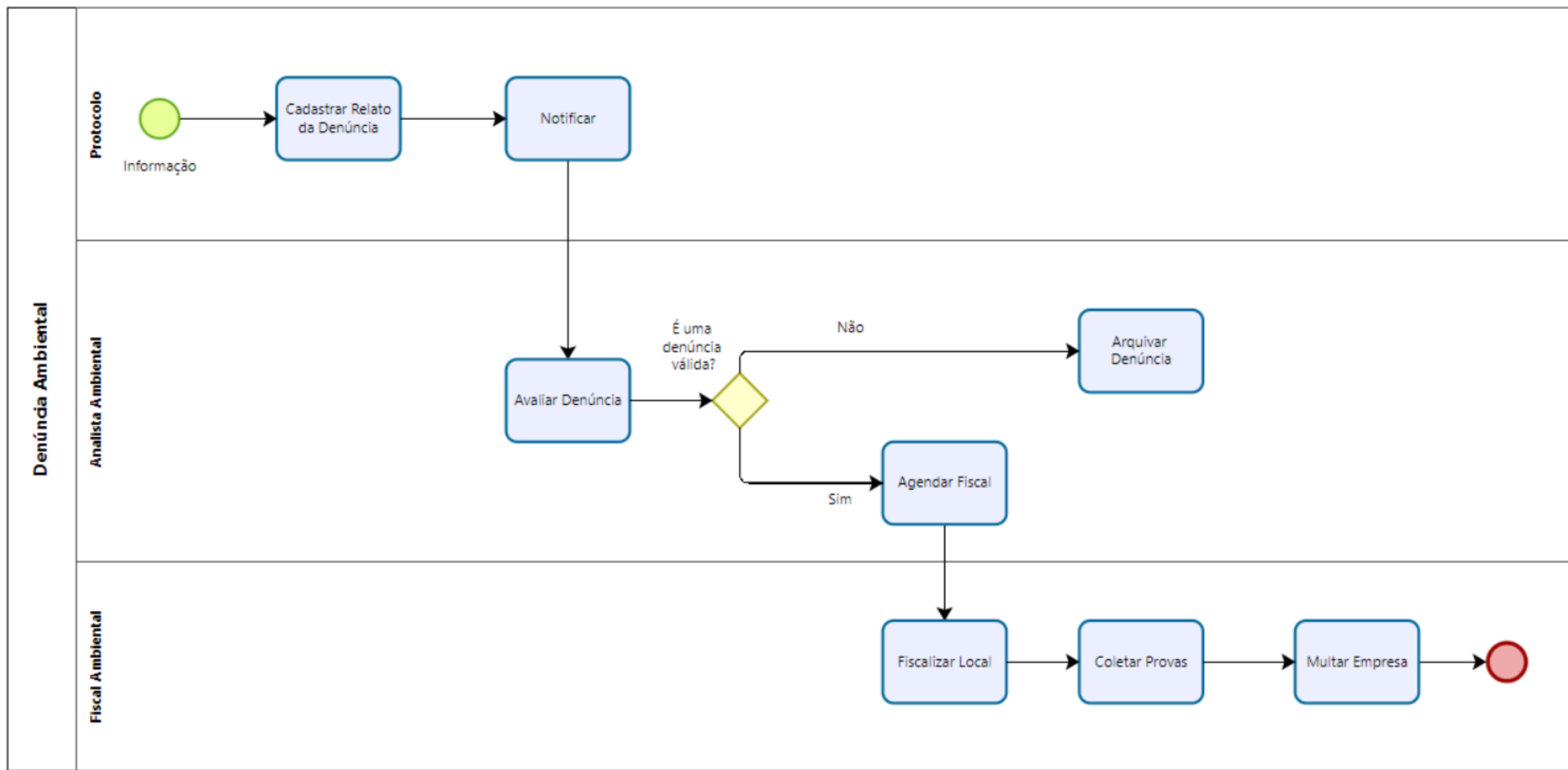
Agrupamento



Anotação



Introdução ao Bizagi

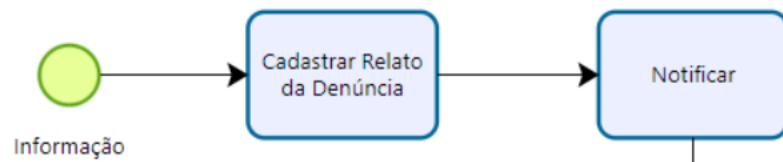


Solução do Exercício

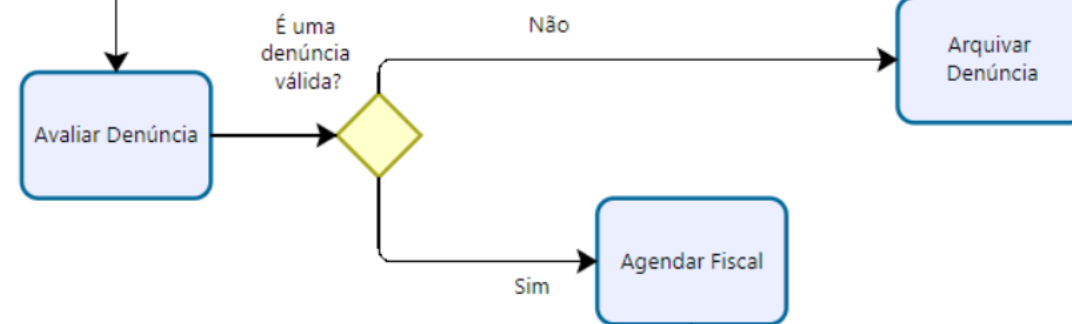
Modelar

Denúncia Ambiental

Protocolo



Analista Ambiental



Fiscal Ambiental



Exercício

Cadastro de Fornecedores

Processo

Cadastro de Fornecedores

- ▶ O atendente precisa receber, avaliar e cadastrar as informações recebida do fornecedor.
- ▶ Toda vez que o atendente recebe uma documentação essa documentação vai para a análise e é necessário fazer a seguinte verificação:
- ▶ É um novo fornecedor ou uma atualização de cadastro?
- ▶ Caso seja uma atualização de cadastro, o atendente deve atualizar os dados.
- ▶ Caso seja um novo fornecedor, o atendente deve criar um novo cadastro.
- ▶ Caso a documentação esteja completa, informar a conclusão do cadastro.
- ▶ Caso não esteja completa, o atendente deve solicitar as informações que faltam ao fornecedor.

Análise e Diagnóstico de Processos

Para que serve?

- ▶ Para entender como o processo funciona de fato
- ▶ Para facilitar o alinhamento dos processos com os objetivos do negócio
- ▶ Para ter uma visão imparcial sobre o processo
- ▶ Para facilitar a realização futura da versão TO-BE

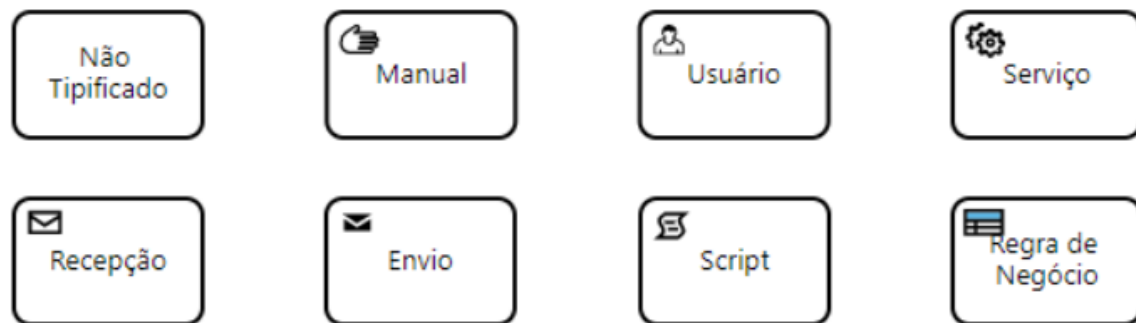
Quando Fazer

- ▶ Revisão do plano de negócio
- ▶ Quando for detectado algum problema de desempenho
- ▶ Monitoramento da Melhoria Contínua
- ▶ Nas reorganizações corporativas

BPMN 2.0

Elementos do BPMN 2.0

Elementos do BPMN 2.0



Exercício de Diagnóstico

Modelagem de Processo

Leitura do material do exercício

- ▶ Institucional da Organização
 - ▶ Institucional DS Notebooks.pdf
- ▶ Informações sobre os macroprocessos
 - ▶ Macroprocessos - DS Notebooks.pdf

Qual Processo Escolher?

- ▶ Criar Produto
- ▶ Vender Produto
- ▶ Pagar Fornecedores
- ▶ Gerenciar Estoques

Gravidade, Urgência e Tendência (GUT)

- ▶ É uma ferramenta utilizada na priorização das estratégias, tomadas de decisão e solução de problemas de organizações/projetos.

GUT

Gravidade, Urgência e Tendência

GRAVIDADE	É o fator de impacto financeiro ou qualquer outro dependendo do objetivo da organização.	5 = extremamente grave 4 = muito grave 3 = grave 2 = pouco grave 1 = sem gravidade
URGÊNCIA	É o fator de tempo.	5 = precisa de ação imediata 4 = é urgente 3 = o mais rápido possível 2 = pouco urgente 1 = pode esperar
TENDÊNCIA ("se nada for feito")	É o fator de tendência (padrão de desenvolvimento).	5 = ...irá piorar rapidamente 4 = ...irá piorar em pouco tempo 3 = ...irá piorar 2 = ...irá piorar a longo prazo 1 = ...não irá mudar

Processos priorizados com GUT

Nº	Processo	Gravidade	Urgência	Tendência	PRIORIDADE
1	Criar Produto	2	4	3	24
2	Vender Produtos	4	4	3	48
3	Pagar Fornecedores	5	2	2	20
4	Gerenciar Estoques	3	2	3	18

Começando a Modelar

- ▶ Qual processo de negócio?
- ▶ Quem são os participantes?
- ▶ Como começa o processo?

Exercício de Diagnóstico

Modelagem de Processo

Capacidade Funcional Aproximada

Elementos

- ▶ Tempo
- ▶ Disponibilidade

Elemento - Tempo

- ▶ Tempo **disponível** para realizar o trabalho
- ▶ Tempo **necessário** para a realização do trabalho

Elemento - Disponibilidade

- ▶ 8 horas x dia (22 dias x mês)
- ▶ 480 minutos x dia

The background features abstract, overlapping green geometric shapes, primarily triangles and polygons, in various shades of green, creating a modern, layered effect. The shapes are concentrated on the left and right sides, leaving a large white central area.

FIM