



BPM e BPMN



# Business Process Management

- Conjunto de práticas
- Focadas na melhoria contínua dos processos
- A organização é capaz de
  - Analisar
  - Definir
  - Executar
  - Monitorar
  - Gerenciar

# BPM não é

- Metodologia
- Estrutura de negócio
- Conjunto de ferramentas
- É uma capacidade da organização
- Necessita do entendimento de alguns conceitos



# Mapeamento de processos

- Ferramenta gerencial
- Compreender e melhorar processos de uma empresa
- Descobrir todos os detalhes sobre o funcionamento do negócio
- Documentar e organizar

# Mapeamento de processos

- Envolver as pessoas em uma construção colaborativa
- Identificar e listar os processos atuais (AS-IS)
- Avaliar os processos atuais e propor melhorias
- Focar nos processos futuros (TO-BE)
- Estabelecer prioridades e automações
- Monitorar o andamento dos processos



# Mapeamento de processos

- Qual o objetivo do processo?
- Quais as fronteiras (limites) do processo?
- Quais as entradas (inputs) do processo?
- Quais as atividades do processo?
- Quais as saídas (outputs) do processo?
- Quem é o responsável pelo processo?
- Quem participa do processo?
- Quais os outros stakeholders do processo?
- Quais os recursos financeiros, humanos e materiais utilizados no processo?
- Quais os resultados esperados do processo?
- Quais as principais dificuldades com o processo?
- Quais os riscos associados ao processo?

# Mapeamento de processos

- Três tipos:
  - Primários
  - Apoio
  - Gerenciamento



# Mapeamento de processos

- Nível de profundidade depende do objetivo do mapeamento, podendo ser:
  - Nível 1 ou descritivo
  - Nível 2 ou analítico
  - Nível 3 ou executável



# Mapeamento de processos

- Defina quais processos serão mapeados
  - Por que é preciso mapear esse processo?
  - Qual a criticidade desse processo?
  - Quais os riscos envolvidos nesse processo?
  - Esse processo precisa atender a normas e regulações? Se sim, quais?
  - Qual o objetivo do mapeamento desse processo?

# Mapeamento de processos

- Monte um mapa de processo
  - Representação gráfica
  - Desenho da sequencia de atividades que compõe um processo
  - Informações de entrada (insumos)
  - Processamento (atividades)
  - Saída (produtos, serviços e resultados)
  - Normalmente se usa BPMN para isso



# Mapeamento de processos

- Outras técnicas
  - Entrevistas
  - Questionários
  - Reuniões
  - Oficinas
  - Workshops
  - Observação
  - Análise documental
  - Coleta de evidências
  - Matriz SIPOC
  - Diagrama de tartaruga
  - Fluxograma
  - Tabela descritiva

# Mapeamento de processos

- Validar com:
  - Dono do processo (mapeamento de ponta a ponta)
  - Gestor (mapeamento departamental)
- Validar = legitimar



# Mapeamento de processos

- Modelar o processo
  - Avaliar o funcionamento
  - Eficácia do processo
  - Estudar as possíveis melhorias e otimizações
  - Como melhorar o processo para que ele faça sentido e atenda às necessidades da organização, gerando valor aos clientes?
  - Após modelar será necessário fazer um novo mapa e validar com o responsável e demais pessoas

# Mapeamento de processos

- Automatizar o processo
- Usar ferramentas de BPMS (Business Process Management Suite)
- Tarefas que, normalmente, podem ser automatizadas
  - Cadastro de clientes
  - Auditorias de conformidade
  - Processamento de pedidos
  - Reclamações de clientes
  - Confirmação de pagamento



# Mapeamento de processos

- Monitorar o andamento do processo
  - Acompanhamento periódico dos resultados
  - Deve ser cíclico e contínuo

# Padronização de processos

- Ato de organizar e formalizar os processos
- Desenvolve um padrão



# Padronização de processos

- É importante para:
  - Garantir um modelo de trabalho
  - Ter um caminho bem-definido para a execução das atividades
  - Conferir previsibilidade ao processo
  - Evitar a variação nos processos
  - Atender a diversas regulações
  - Delegar atividades sem responsáveis
  - Melhorar os resultados
  - Conhecer os processos

# Melhoria de processos (BPI)

- Reparo incremental dos processos de uma organização
- Precisa
  - Analisar o processo atual para compreender como ele pode ser melhorado
  - Montar o fluxo de trabalho do processo para que ele entregue valor ao cliente



# Otimização de processos

- Conjunto de ações que uma organização faz para aumentar o desempenho de seus processos de negócio

# Aspectos do BPM

- Estratégias
- Objetivos
- Cultura
- Estruturas organizacionais
- Papéis
- Políticas
- Métodos e tecnologias



# Estratégias

- Os processos necessitam estar alinhos ao planejamento estratégico da empresa
- Coloca em prática as ações necessárias

# Objetivos

- A não definição clara dos processos pode impedir a organização de atingir alguns objetivos
- O não gerenciamento dos processo também causa isso

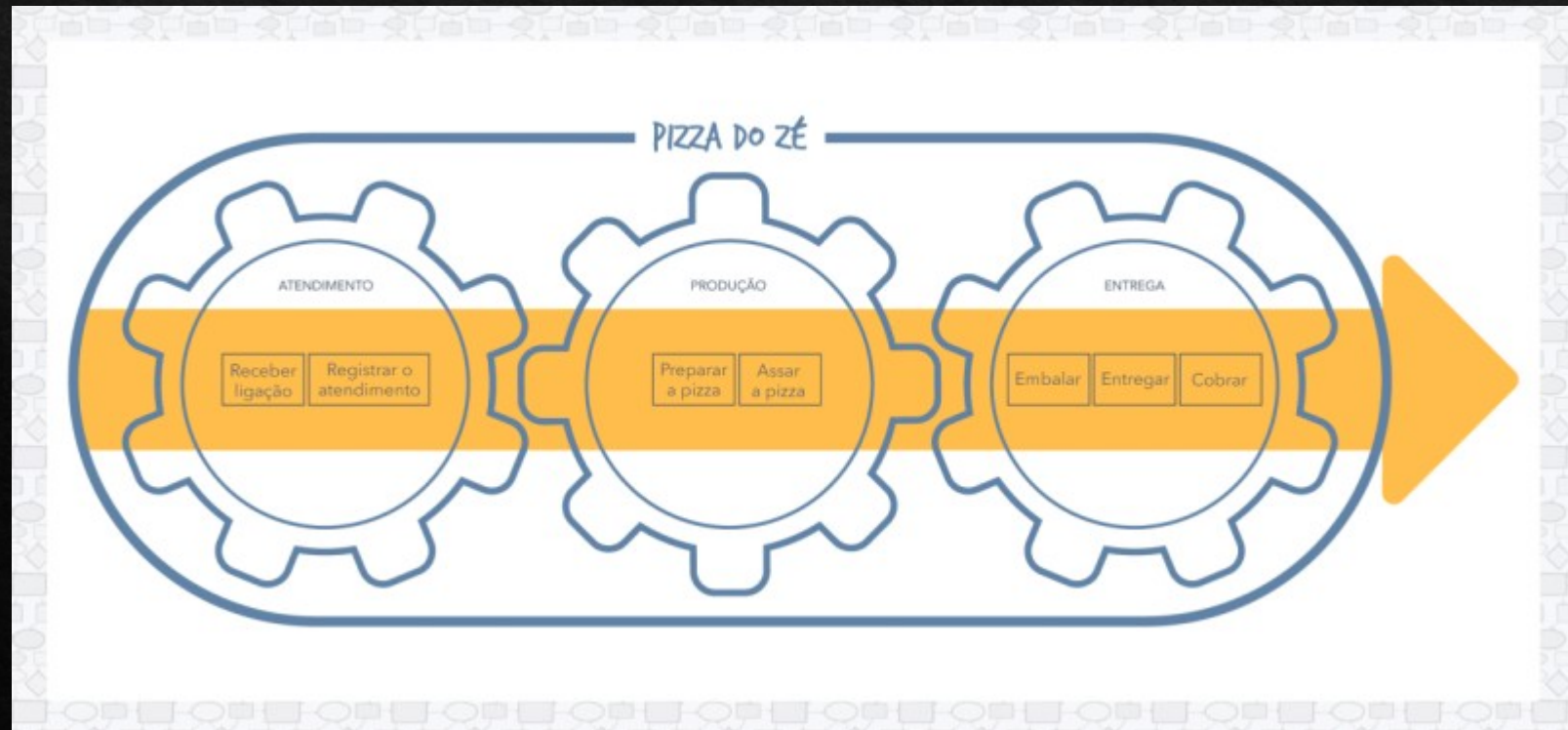


# Cultura

- Implantar as boas práticas de BPM pode exigir uma mudança na cultura organizacional
- Os colaboradores lidam com os processos de forma singular

# Estruturas organizacionais

- A estrutura também influencia na gestão de processos
- BPM trata processos de ponta a ponta





# Papéis

- O processo de ponta a ponta possui um “dono”
  - Responsável pela performance do processo
- Vários processos são executados por vários papéis
  - Podem ser representados por uma ou mais pessoas

# Políticas

- Necessário ter governança de processos para estabelecer políticas, normas e diretrizes que limitem a execução dos processos.



# Método

- Forma de fazer algo
- Métodos próprios para gerenciar os processos

# Tecnologias

- Uso da TI
- Deve traduzir a visão estratégia do negócio
- BPM CBOK menciona:
  - BPA
  - EA
  - BRMS
  - BPMS
  - BAM
  - SOA/EAI



# BPMN

- Método de fluxograma que modela as etapas de um processo
  - De ponta a ponta
- Quatro tipos de elementos de diagramas

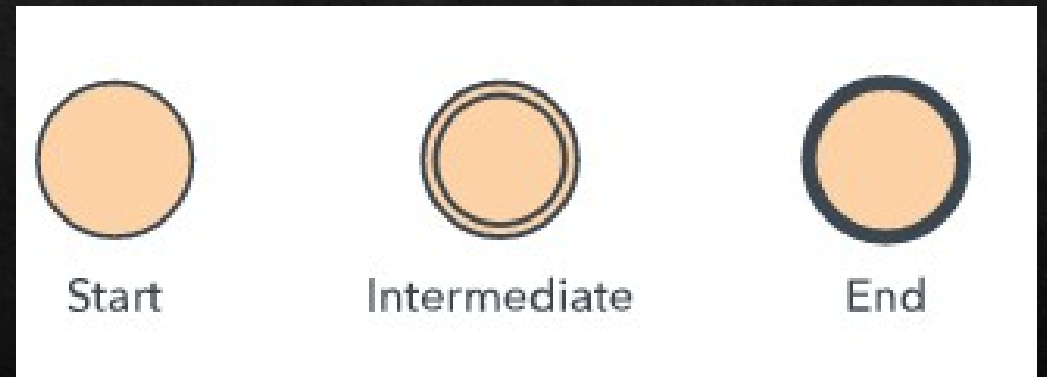
# BPMN

- Objetos de fluxo
  - Evento, atividades e gateways
- Objetos de conexão
  - Fluxos de sequencia, fluxo de mensagem, associações
- Raias
  - Piscina ou faixa
- Artefatos
  - Objeto de dados, grupo, anotação



# Eventos

- Acionador que inicia, modifica ou complete um processo
- São representados por círculos contendo outros símbolos baseados no tipo de evento



# Atividade

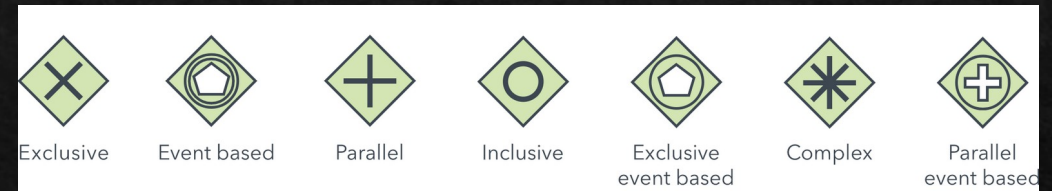
- Atividade ou tarefa realizada por uma pessoa ou Sistema
- Representada por retângulo com cantos arredondados





# Porta de entrada

- Ponto de decisão que pode ajustar o caminho com base em condições ou eventos
- Representada por diamantes
- Exclusiva, inclusiva, paralela, complexa ou baseada em dados ou eventos



# Fluxo de sequencia

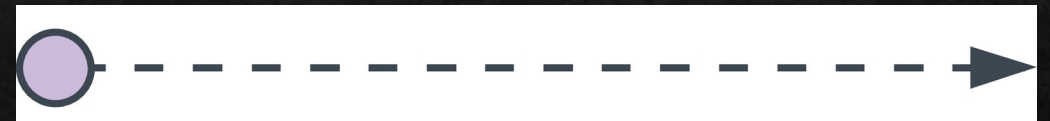
- Ordem das atividades a serem realizadas





# Fluxo de mensagens

- Mensagens que fluem através das “piscinas”
  - Limites de organizações (departamentos)



# Associação

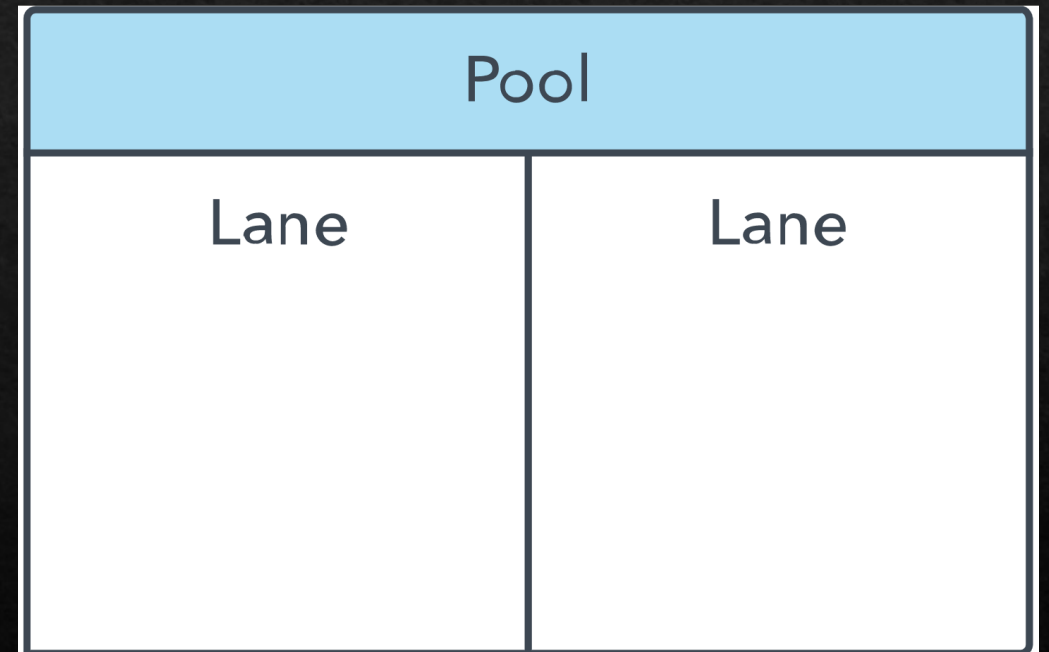
- Associa um artefato ou texto a um evento, atividade ou gateway





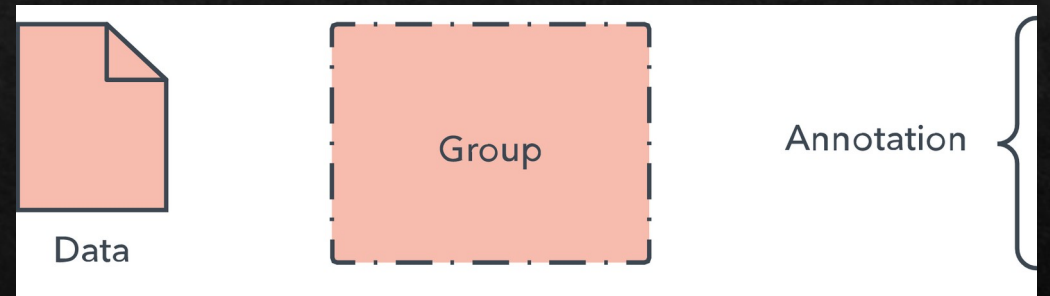
# Piscina e raia

- Principais participantes em um processo

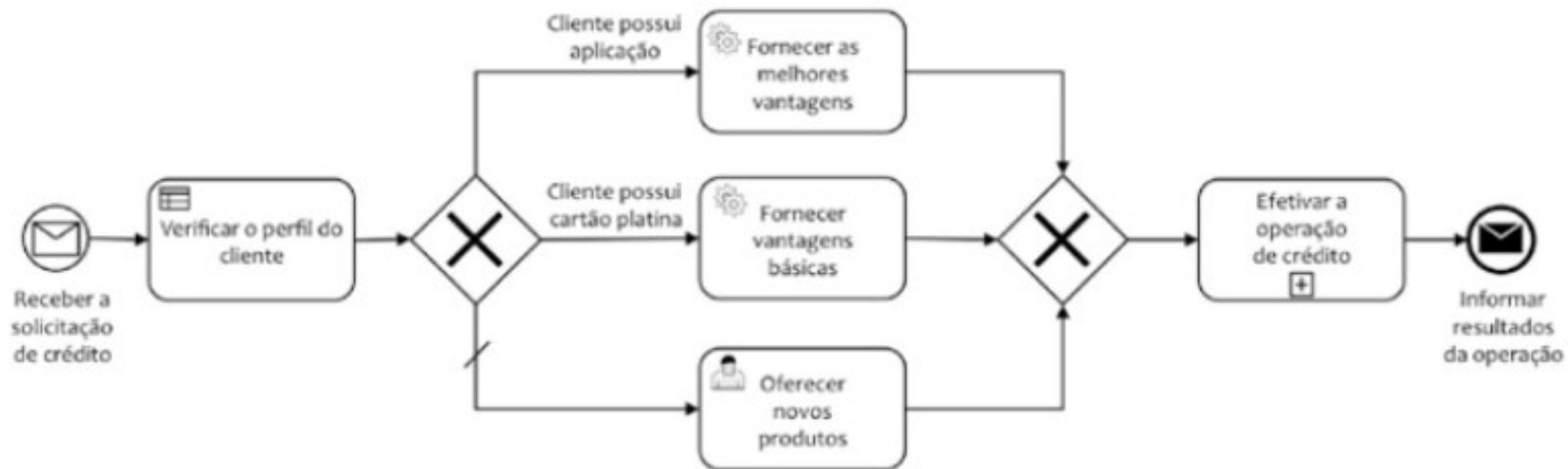


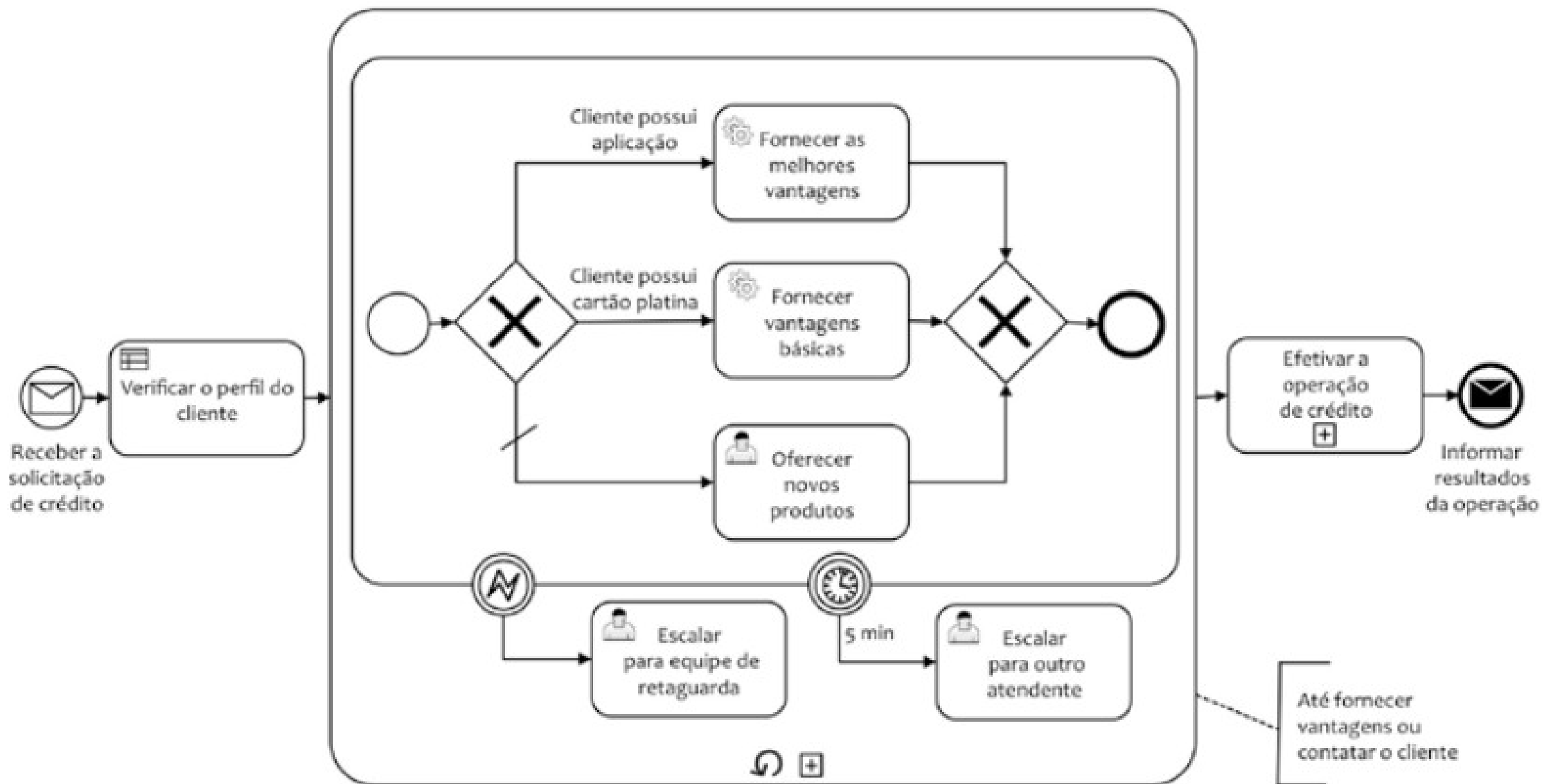
# Artefato

- Informações adicionais que desenvolvedores adicionam para acrescentar um nível de detalhe necessário ao diagrama
- Três tipos
  - Objeto de dados
  - Grupo
  - Anotação











Gerir reclamação do cliente



