



# Framework BeyondFrame

Modelagem de Processos

By Beyond Bits

# Revisão:

Nº da revisão	Autor	Data	Motivo
Revisão 0	Brayan Rodrigues	29/12/2024	Emissão inicial

# Índice:

1. **Objetivo do Framework**
2. **Problemas que esse Framework visa resolver**
3. **Diretrizes Práticas**
4. **Indicadores**
5. **Conclusão**

# 1. Objetivo do Framework:

O **BeyondFrame** tem como objetivo fornecer um framework abrangente e flexível para a digitalização de processos, visando otimizar operações, reduzir custos e aumentar a eficiência em diversas organizações. Através de um conjunto de ferramentas e metodologias integradas, o BeyondFrame busca simplificar a jornada de digitalização, desde a análise inicial dos processos até a implementação e manutenção contínua das soluções. fornecer um framework abrangente e flexível para a digitalização de processos, visando otimizar operações, reduzir custos e aumentar a eficiência em diversas organizações. Através de um conjunto de ferramentas e metodologias integradas, o BeyondFrame busca simplificar a jornada de digitalização, desde a análise inicial dos processos até a implementação e manutenção contínua das soluções.

## 2. Problemas que esse Framework visa resolver:

### Definição do Framework

Este framework foi concebido com o objetivo de identificar, mitigar e solucionar problemas relacionados à definição, alinhamento e execução de escopos em projetos de desenvolvimento. Ele propõe um conjunto de práticas e processos que visam garantir a coerência entre o escopo acordado com o cliente e o produto desenvolvido, promovendo maior eficiência, comunicação e qualidade ao longo do ciclo de vida do projeto.

### Problemas que o Framework Pretende Resolver:

1. **Má definição de escopo:** inconsistências ou falta de clareza nas especificações iniciais, dificultando o entendimento e a execução.
2. **Desalinhamento entre o escopo acordado e o que foi desenvolvido:** desvios durante o processo que geram retrabalho e insatisfação do cliente.
3. **Fluxo de trabalho desarticulado:** lacunas na integração entre o levantamento de requisitos, validação do cliente e o desenvolvimento técnico.
4. **Ajustes recorrentes e redefinições drásticas:** alterações constantes no que foi solicitado devido à falta de alinhamento inicial e validações eficazes.

### Proposta de Melhoria no Processo de Definição de Escopo:

1. **Validação do escopo com o cliente:** garantir que todos os requisitos e expectativas estejam claros e documentados antes do início do desenvolvimento.
2. **Envolvimento dos desenvolvedores na definição de soluções não funcionais:** incluir a equipe técnica no planejamento para evitar problemas futuros relacionados à viabilidade técnica e performance.
3. **Desenvolvimento e validação de telas:** criar protótipos ou mockups das telas do sistema e validá-los tanto com o cliente quanto com os desenvolvedores antes do início da codificação.
4. **Execução do desenvolvimento:** iniciar a implementação apenas após validações conclusivas, reduzindo riscos de retrabalho.

5. **Desenvolvimento de roteiro de apresentação:** preparar um roteiro claro e objetivo para demonstrar as funcionalidades desenvolvidas ao cliente.
6. **Coleta de validação final:** realizar uma revisão estruturada com o cliente para confirmar o atendimento completo ao escopo definido.

#### **Benefícios Esperados:**

- Redução de retrabalho e ajustes constantes.
- Maior alinhamento entre expectativas do cliente e entregas do projeto.
- Aumento da eficiência no processo de desenvolvimento.
- Melhoria na comunicação e na integração entre as partes envolvidas.
- Maior qualidade e satisfação nos resultados entregues.

Esse framework serve como um guia para aprimorar a gestão e execução de projetos, promovendo maior previsibilidade e controle no ciclo de desenvolvimento.

## **3. Diretrizes Prática:**

Diante dos desafios identificados na discussão prévia, este framework tem como propósito definir um conjunto de diretrizes que guiarão a Beyond Bits na execução de seus projetos. Ao estabelecer um padrão de trabalho focado na otimização de processos e na redução de erros, buscamos aumentar a eficiência e a assertividade de nossas entregas. Nos próximos tópicos, exploraremos os fundamentos essenciais para a concepção e condução de projetos de sucesso."

### **a - Modelagem de Processos:**

A modelagem de processos é a representação gráfica e estruturada de um processo de negócio, visando otimizar fluxos de trabalho, facilitar a compreensão e servir como base para a tomada de decisões e desenvolvimento de soluções.

Diante disso, a modelagem precisa dos processos é fundamental para o desenvolvimento de soluções eficazes. A Beyond Bits segue as melhores práticas do mercado, utilizando metodologias e ferramentas adequadas para garantir a qualidade e a eficiência de seus projetos.

## **a.1 Definindo Responsáveis e Responsabilidades :**

### **Método:**

A compreensão profunda do processo a ser digitalizado ou implementado exige a identificação precisa de todos os stakeholders envolvidos. Essa etapa é essencial para mapear as interações, responsabilidades e expectativas de cada parte interessada. Através de entrevistas, visitas técnicas e análise de documentos internos, podemos construir um mapa completo dos stakeholders. No entanto, para otimizar o processo, recomendamos que o cliente nos forneça uma lista inicial dos stakeholders, departamentos e processos chave, facilitando assim a nossa análise e o desenvolvimento de uma solução personalizada.

### **Ferramenta:**

Matriz RACI:

Utilizaremos a matriz RACI como principal ferramenta para mapear as responsabilidades de cada participante do projeto. Essa matriz nos permitirá ter um registro claro e estruturado de todos os envolvidos, desde a definição das tarefas até a obtenção da validação do cliente. A RACI é uma ferramenta valiosa para garantir que todos estejam alinhados e saibam exatamente qual é o seu papel no projeto.

O'Que é Matriz RACI?

A matriz RACI é uma ferramenta de gestão de projetos utilizada para definir e documentar as responsabilidades de cada membro da equipe. Ela ajuda a evitar duplicidade de tarefas, omissões e conflitos, garantindo que todos saibam exatamente o que devem fazer e quem é o responsável por cada atividade.

A sigla RACI significa:

- **Responsible (Responsável):** Quem executa a tarefa.
- **Accountable (Aprovador):** Quem tem a responsabilidade final pela entrega da tarefa.

- **Consulted (Consultado):** Quem precisa ser consultado antes da tomada de decisão.
- **Informed (Informado):** Quem precisa ser informado sobre o andamento da tarefa.

### **Por que utilizar a matriz RACI?**

- **Clareza:** Define de forma clara as responsabilidades de cada membro da equipe.
- **Comunicação:** Melhora a comunicação entre os envolvidos, evitando duplicidade de esforços.
- **Transparência:** Torna visível a estrutura do projeto e as interdependências entre as tarefas.
- **Controle:** Facilita o acompanhamento do progresso do projeto e a identificação de possíveis problemas.
- **Documentação:** Serve como um registro histórico das responsabilidades e decisões tomadas.

### **Como utilizar a matriz RACI:**

1. **Identificar as tarefas:** Liste todas as tarefas necessárias para completar o projeto.
2. **Definir os papéis:** Para cada tarefa, identifique quem é o responsável, o aprovador, quem precisa ser consultado e quem precisa ser informado.
3. **Criar a matriz:** Organize as informações em uma tabela, com as tarefas em uma coluna e as iniciais RACI nas colunas seguintes.
4. **Validar com o cliente:** Apresente a matriz ao cliente para obter sua validação e garantir que todos os aspectos do projeto estejam cobertos.



**Exemplo de matriz RACI:**

MATRIZ RACI					
Steps	Task	Pessoa 01	Pessoa 02	Pessoa 03	Pessoa 04
1	Iniciar o Projeto	R	C	C	I
2	Mapear Processo	C	R	C	I
3	Iniciar Desenvolvimento	C	C	R	C
4	Desenvolver Funcionalidades	I	C	R	R

**Este método garante que todos os envolvidos sejam mapeados e tenham suas opiniões consideradas, consultadas ou informadas conforme a necessidade do projeto ou processo.**

## **a.2 Definindo o Processo Conceitualmente:**

Após identificar os responsáveis, o próximo passo é compreender profundamente o processo em si. Essa compreensão abrange desde uma visão geral (macro) até os detalhes mais específicos (micro). Para isso, realizaremos entrevistas com os responsáveis, analisaremos a documentação técnica e pesquisaremos fontes externas, visando construir uma visão holística do processo.

Definindo o Conceito MACRO, descrição do conceito:

Após a conclusão da análise, é crucial que o analista responsável elabore uma transcrição textual clara, objetiva e literal, apresentando uma visão abrangente (macro) do processo em questão. Esta transcrição deve detalhar as etapas principais, os pontos críticos e os resultados obtidos, de forma a facilitar a compreensão e a consulta posterior.

### **Ferramentas:**

Descrição do Processo:

### **Etapas:**

#### **1. Pré-Admissão:**

- **Envio de Documentos:** O novo colaborador recebe uma lista de documentos necessários para admissão (RG, CPF, comprovante de residência, etc.) e é orientado sobre como enviá-los.
- **Exames Admissionais:** Agendamento e realização dos exames admissionais.
- **Assinatura do Contrato:** Assinatura formal do contrato de trabalho.

#### **2. Integração Inicial (Primeiro Dia/Semana):**

- **Recepção e Boas-Vindas:** Apresentação da empresa, cultura, valores e equipe.
- **Entrega de Materiais:** Fornecimento de crachá, computador, acesso a sistemas, materiais de escritório, etc.
- **Treinamento Introdutório:** Apresentação das políticas da empresa, normas de segurança, benefícios e outros aspectos relevantes.
- **Apresentação à Equipe:** Introdução formal aos membros da equipe com os quais o novo colaborador irá trabalhar.

3. **Integração Contínua (Primeiro Mês/Período de Experiência):**
- **Treinamento Específico:** Treinamento aprofundado sobre as responsabilidades do cargo e as ferramentas de trabalho.
  - **Acompanhamento e Feedback:** Reuniões regulares com o gestor para acompanhamento do desempenho, esclarecimento de dúvidas e fornecimento de feedback.
  - **Integração Social:** Incentivo à participação em atividades da equipe e integração com outros colaboradores.
  - **Definição de Metas e Objetivos:** Alinhamento de expectativas e definição de metas claras para o período inicial.
4. **Avaliação do Período de Experiência:**
- **Reunião de Avaliação:** Reunião formal para avaliar o desempenho do novo colaborador durante o período de experiência.
  - **Feedback e Plano de Desenvolvimento (se necessário):** Fornecimento de feedback construtivo e elaboração de um plano de desenvolvimento, caso haja necessidade.
  - **Confirmação da Contratação (ou desligamento, se aplicável):** Decisão sobre a continuidade ou não do contrato de trabalho.

**Pontos Críticos:**

- Clareza na comunicação das informações durante todo o processo.
- Organização dos materiais e treinamentos.
- Integração efetiva do novo colaborador à equipe e à cultura da empresa.
- Acompanhamento adequado durante o período de experiência.

**Resultados Esperados:**

- Redução do tempo de adaptação do novo colaborador.
- Aumento da produtividade e engajamento desde o início.
- Melhora do clima organizacional e retenção de talentos.
- Redução do turnover nos primeiros meses.

**Observações:** Este processo tem como objetivo proporcionar uma experiência positiva e eficiente para o novo colaborador, facilitando sua integração e contribuindo para o seu sucesso na empresa.

## **a.3 Fluxograma: Representando o processo atual:**

### **1. Defina o Processo**

Antes de começar a desenhar, é importante entender o processo que você deseja modelar. Pergunte-se:

- Qual é o objetivo do processo?
- Quais são as atividades envolvidas?
- Quais são as partes envolvidas (atores, sistemas, departamentos)?
- Quais eventos iniciam ou terminam o processo?

### **2. Identifique os Elementos Principais do BPMN**

BPMN tem alguns elementos fundamentais que você usará para criar o fluxograma. Esses elementos podem ser divididos em três categorias principais:

- Fluídos de controle:
  - Eventos: Representam algo que acontece durante o processo.  
Exemplo: Início ou Término de um processo.
    - Evento de Início: Círculo simples (geralmente com um ícone dentro).
    - Evento de Término: Círculo com borda grossa.
  - Atividades: Representam ações ou tarefas realizadas durante o processo.
    - Tarefas (retângulos com bordas arredondadas).
    - Subprocessos (retângulos com um sinal de mais no canto).
  - Decisões/Divisões (Gateways): Usados para indicar ramificações ou alternativas no processo.
    - XOR (ou exclusivo): Um losango sem símbolo.
    - AND (e): Um losango com um símbolo de mais (+).
    - OR (ou inclusivo): Um losango com um símbolo de círculo.

- Conectores:
  - Fluxos de Sequência: Setas sólidas que conectam eventos, atividades e gateways.
  - Fluxos de Mensagem: Setas tracejadas, indicando a troca de mensagens entre entidades ou sistemas diferentes.
  - Associações: Linhas tracejadas para associar notas ou dados a elementos.
- Piscinas e Raias:
  - Piscinas (Pools): Representam os participantes do processo (pode ser uma empresa ou um sistema).
  - Raias (Lanes): Subdividem uma piscina e são usadas para dividir responsabilidades (por exemplo, diferentes departamentos ou sistemas).

### 3. Esboce o Fluxograma BPMN

Agora, você pode começar a desenhar o fluxograma com os seguintes passos:

- Inicie o Fluxo com um Evento de Início: Coloque um círculo simples no início do fluxograma.
- Adicione as Atividades: Use retângulos com bordas arredondadas para representar cada tarefa que ocorre no processo. Conecte as atividades com fluxos de sequência (setas sólidas).
- Use Gateways para Decisões: Se houver ramificações ou decisões, adicione gateways (losangos) para representar essas escolhas. Lembre-se de conectar as saídas do gateway com fluxos de sequência.
- Finalização com Evento de Término: O processo termina com um círculo com borda grossa. O fluxo deve acabar em um evento de término.

#### 4. Conecte as Entidades com Piscinas e Raias

Se houver várias partes ou departamentos envolvidos, organize as piscinas e raias. Cada piscina representa um participante do processo (pode ser um sistema ou uma pessoa), e as raias dentro da piscina dividem responsabilidades entre diferentes entidades ou departamentos.

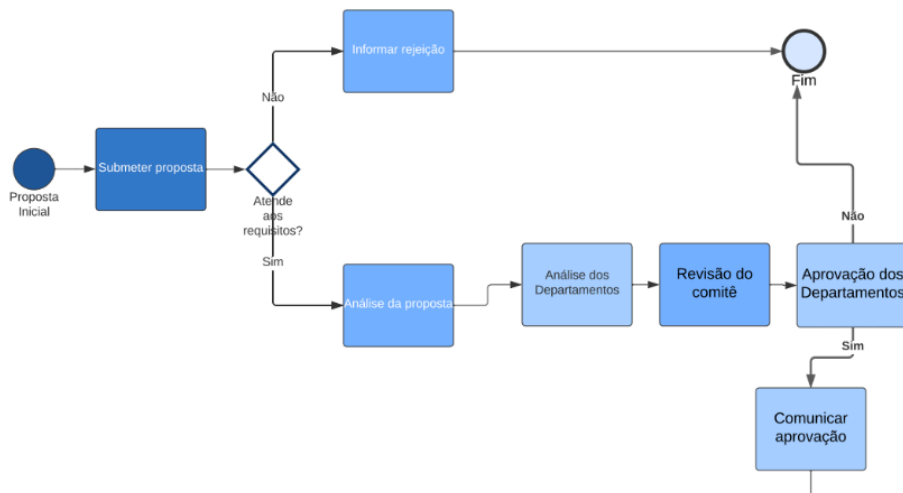
#### 5. Valide o Fluxograma

Depois de desenhar o fluxograma, valide-o para garantir que todos os fluxos e processos estejam representados corretamente, com transições claras entre atividades, decisões e eventos.

#### 6. Refine e Documente

Dependendo do tamanho e complexidade do processo, você pode precisar detalhar mais algumas atividades ou eventos, adicionar mais gateways ou subprocessos, e garantir que cada elemento tenha uma descrição clara. A documentação adicional pode ser útil para quem vai implementar ou usar o processo.

#### Exemplo de Fluxograma:



## 4. Indicadores:

Após a conclusão do mapeamento de processos, torna-se essencial a definição de indicadores para avaliar a saúde e o desempenho do processo mapeado. Essa etapa é fundamental para garantir que os objetivos sejam alcançados de forma clara e mensurável. A construção desses indicadores demanda não apenas conhecimento técnico, mas também experiência e expertise dos colaboradores envolvidos, que devem estar aptos a identificar os pontos críticos e as variáveis mais relevantes. Vale destacar que não existe, necessariamente, um padrão único para essa definição, uma vez que cada processo possui características e necessidades específicas.

Segue uma listagem de indicadores que podem ser desenvolvidos:

### 1. Indicadores de Eficiência

Mede como os recursos (tempo, dinheiro, pessoas) são utilizados no processo.

- **Tempo de Ciclo (Lead Time):** Tempo total para concluir um processo do início ao fim.
- **Tempo de Execução (Processing Time):** Tempo efetivo gasto em cada atividade.
- **Custo do Processo:** Custo total para executar um processo.
- **Produtividade:** Quantidade de saídas geradas por unidade de recurso utilizado.

### 2. Indicadores de Qualidade

Avaliam se os produtos ou serviços resultantes do processo atendem aos padrões esperados.

- **Taxa de Erro:** Percentual de atividades ou produtos com falhas.
- **Taxa de Retrabalho:** Percentual de tarefas que precisam ser refeitas.
- **Satisfação do Cliente:** Índice de satisfação com o resultado final.
- **Conformidade com Procedimentos:** Grau de adesão às normas estabelecidas.

### 3. Indicadores de Tempo

Mede prazos e atrasos dentro do processo.

- **Tempo Médio de Resposta:** Tempo necessário para responder a uma solicitação.
- **Percentual de Atrasos:** Quantidade de entregas fora do prazo.
- **Tempo Ocioso:** Tempo em que recursos ficam parados ou sem uso.

### 4. Indicadores de Capacidade

Mede o quanto o processo consegue produzir dentro de um determinado período.

- **Capacidade de Produção:** Máximo que o processo pode produzir.
- **Utilização da Capacidade:** Percentual da capacidade total que está sendo usado.
- **Taxa de Demanda Atendida:** Percentual de pedidos ou demandas cumpridas.

### 5. Indicadores de Desempenho Financeiro

Avaliam o impacto financeiro do processo.

- **Retorno sobre Investimento (ROI):** Lucro gerado pelo processo em relação ao custo.
- **Custo por Unidade Produzida:** Custo médio para produzir cada unidade.
- **Desperdício Financeiro:** Recursos financeiros perdidos por ineficiência.

### 6. Indicadores de Risco

Analisa vulnerabilidades e ameaças nos processos.

- **Frequência de Incidentes:** Número de falhas críticas dentro do processo.
- **Impacto das Falhas:** Gravidade das consequências de uma falha.
- **Nível de Compliance:** Adesão a regulamentações e normas legais.



# Conclusão:

O BeyondFrame apresenta-se como uma definição de metodologia da que a Beyond Bits irá usar para a digitalização e otimização de processos organizacionais. Por meio de metodologias estruturadas, ferramentas eficientes e diretrizes claras, este framework visa não apenas solucionar os desafios tradicionais na definição, alinhamento e execução de processos, mas também promover maior eficiência, qualidade e transparência em todas as etapas do ciclo de vida dos projetos.

Ao abordar questões críticas como a má definição de escopo, desalinhamento entre entregas e expectativas e lacunas no fluxo de trabalho, o BeyondFrame oferece uma abordagem integrada que combina boas práticas, ferramentas modernas, como a matriz RACI, e métodos estruturados de modelagem e documentação de processos.

Além disso, a definição de indicadores-chave desempenha um papel essencial no monitoramento contínuo do desempenho e da saúde dos processos mapeados, garantindo que as metas sejam cumpridas de maneira eficiente e mensurável.

Em suma, o BeyondFrame não é apenas um guia para a transformação digital, mas também um aliado estratégico para organizações que buscam inovação, agilidade e resultados consistentes em seus processos. Sua implementação, aliada ao comprometimento das equipes envolvidas, tem o potencial de transformar desafios complexos em oportunidades reais de crescimento e sucesso sustentável.