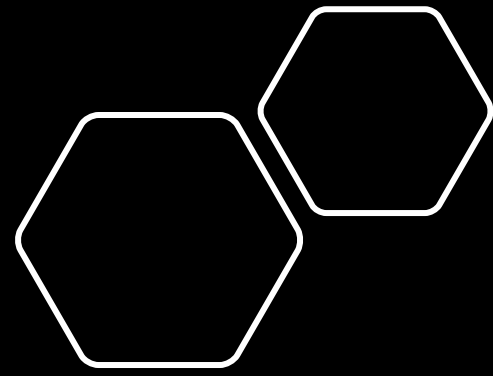


Curso: Engenharia

DISCIPLINA: Gestão de Processos

Prof. Clayton J A Silva, MSc

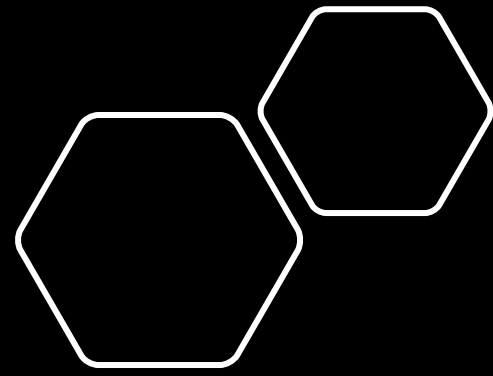
clayton.silva@professores.ibmec.edu.br



O que é um processo?

“Agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados.”

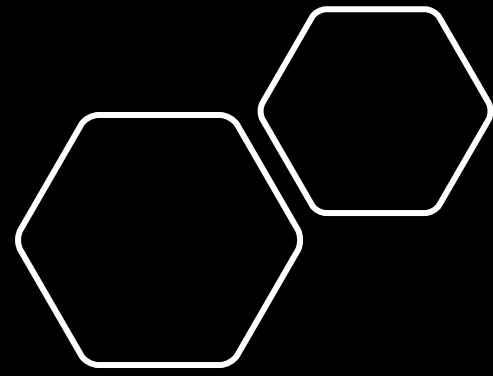
CBOK versão 3.0



O que é um processo?

“Coleção de atividades que recebem uma ou mais entradas e criam uma saída que é de valor para o cliente”.

Hammer e Champy (1993):

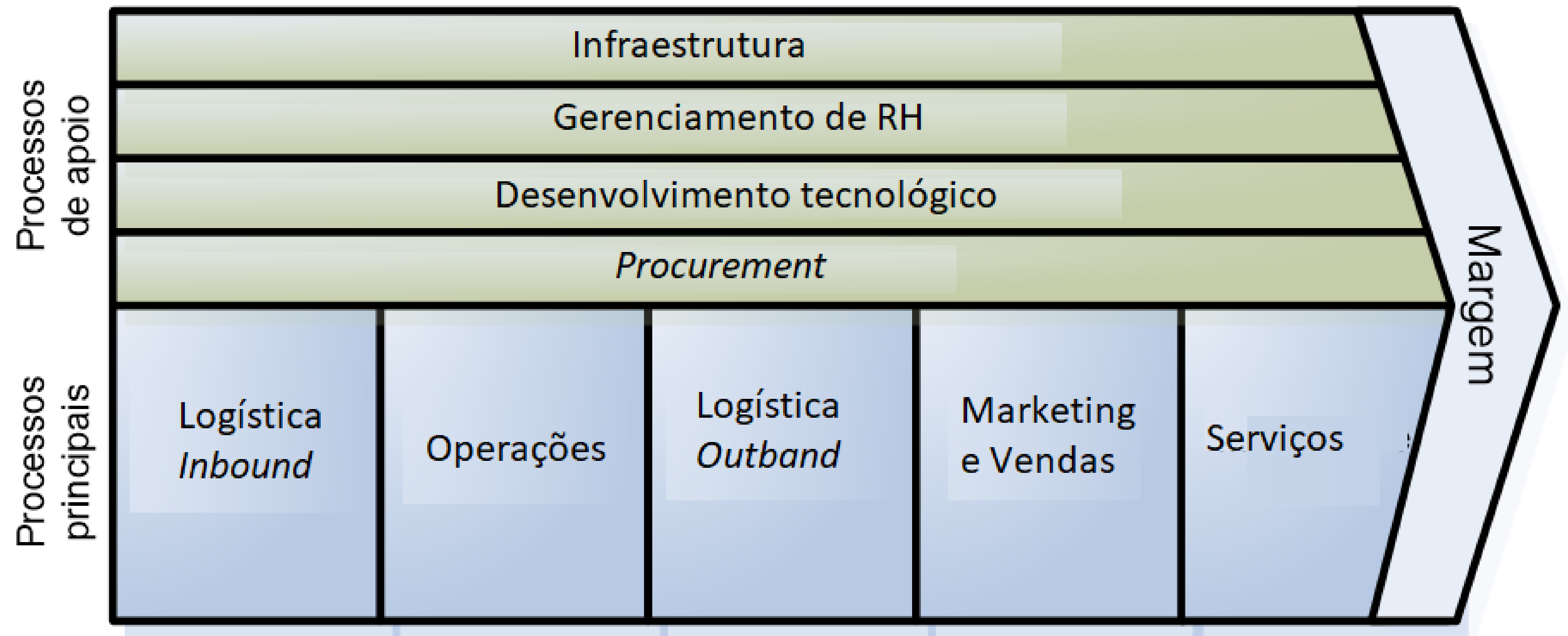


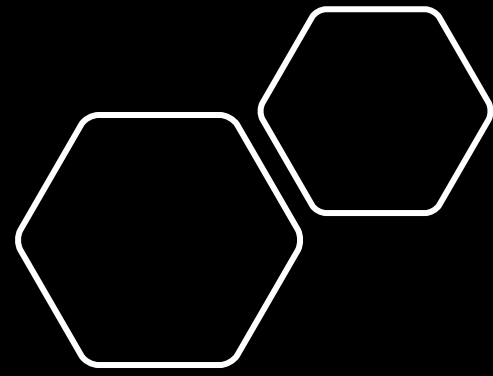
O que é um processo?

"Um processo é uma ordenação específica de atividades de trabalho ao longo do tempo e do espaço, com um começo, um fim e claramente definidas entradas e saídas; uma estrutura para ação".

Davenport (1993)

Cadeia de valor, *Michael E. Porter*





O que é um processo de negócio?

“Trabalho que entrega valor para clientes ou apoia/gerencia outros processos. Pode ser ponta a ponta, interfuncional. Ou seja, envolve todo o trabalho que pode até cruzar os limites funcionais necessários para entregar valor ao cliente. Pode ser até interorganizacional.”

CBOK versão 3.0

Tipos de processos

Processos primários

- Tipicamente **interfuncional** de **ponta a ponta** que **agrega valor** diretamente ao **cliente**. **Finalísticos**.

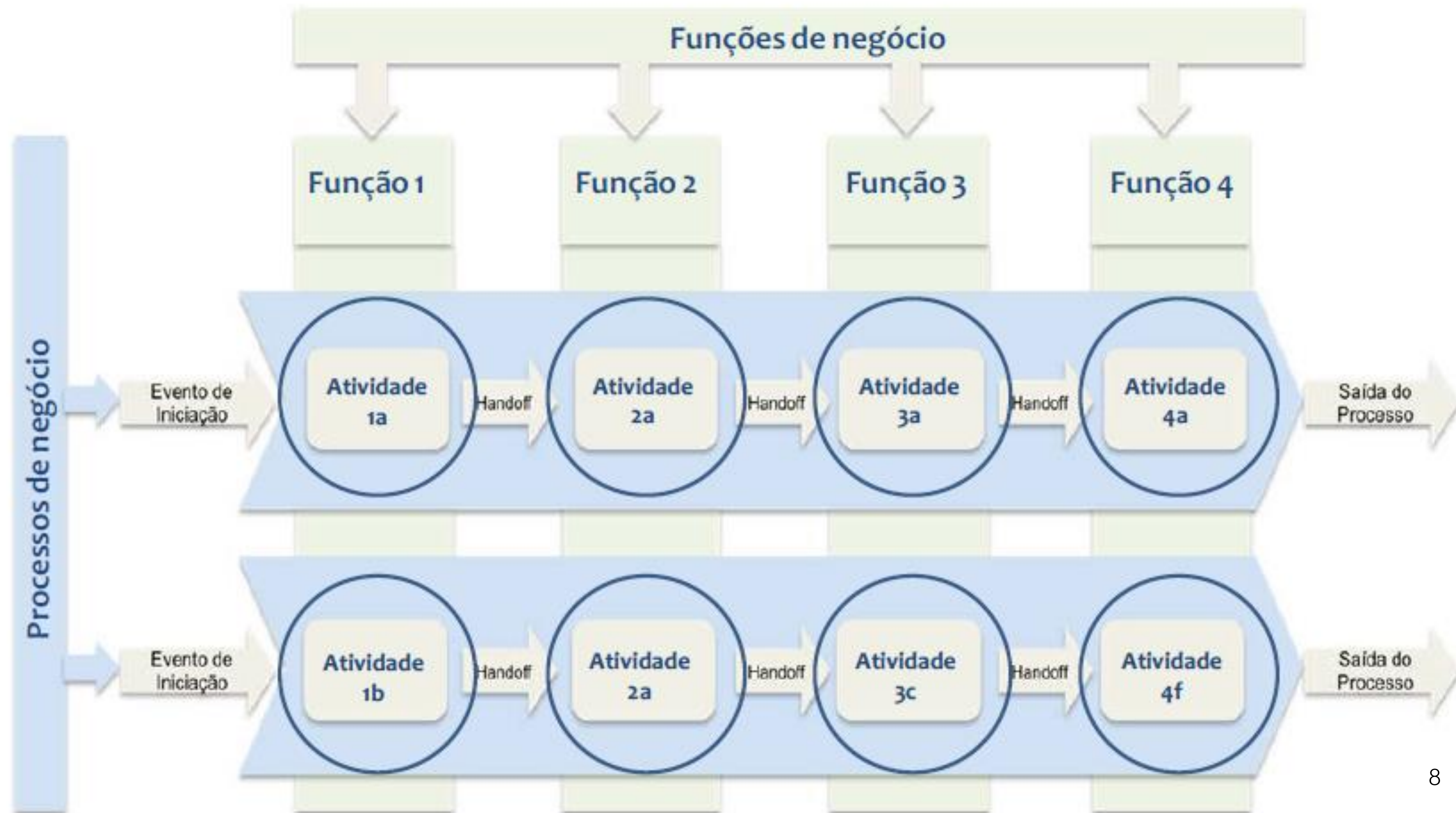
Processos de suporte

- Tipicamente para prover **suporte a outros processos**, primários ou não. Entregam **valor** a outros processos. **Intra ou interfuncionais**.

Processos gerenciais

- Destinam-se à **medição, monitoramento, controle** das atividades, administrar o presente e do futuro do **negócio**.

Processos ao longo das funções de negócios





Funções do negócio

“Grupo de atividades e competências especializadas relacionadas a objetivos ou tarefas particulares”

CBOK versão 3.0



O que é gerenciamento de processos de negócio (BPM)?

BPM

- Representa uma forma de visualizar as operações de negócio além das estruturas funcionais tradicionais.
- Compreende todo trabalho executado para entregar o produto ou serviço, independentemente das áreas funcionais.
- Começa no alto nível – acima daquele em que se executa o trabalho.



Figura 2.1 – Processos orquestrando atividades

BPM

Disciplina gerencial que integra **estratégias e objetivos organizacionais** com expectativas e necessidades de clientes, por meio de foco em **processos ponta a ponta**. Engloba estratégias, objetivos, cultura, estruturas organizacionais, papéis, políticas, métodos e tecnologias para analisar, desenhar, implementar, gerenciar desempenho, transformar e estabelecer governança de processos.

Conexão de BPM com objetivos estratégicos

Organizações existem para entregar valor para os clientes por meio de seus produtos e/ou serviços

Objetivos organizacionais devem, portanto, estar conectados à entrega de valor para os clientes

Processos de negócio são os meios pelos quais produtos e serviços são criados e entregues para os clientes

Gerenciamento de Processos de Negócio estabelece a forma pela qual processos de negócio são gerenciados, executados e transformados

Portanto, objetivos organizacionais podem ser atingidos por meio de um gerenciamento centrado em processos de negócio

BPM

É a arte e ciência de supervisionar como o trabalho é realizado em uma organização para garantir resultados consistentes e aproveitar oportunidades de melhoria.

Não é sobre melhorar a forma como atividades individuais são realizadas. Em vez disso, trata-se de gerenciar cadeias inteiras de eventos, atividades e decisões que, em última análise, agregam valor à organização e aos seus clientes.

BPM

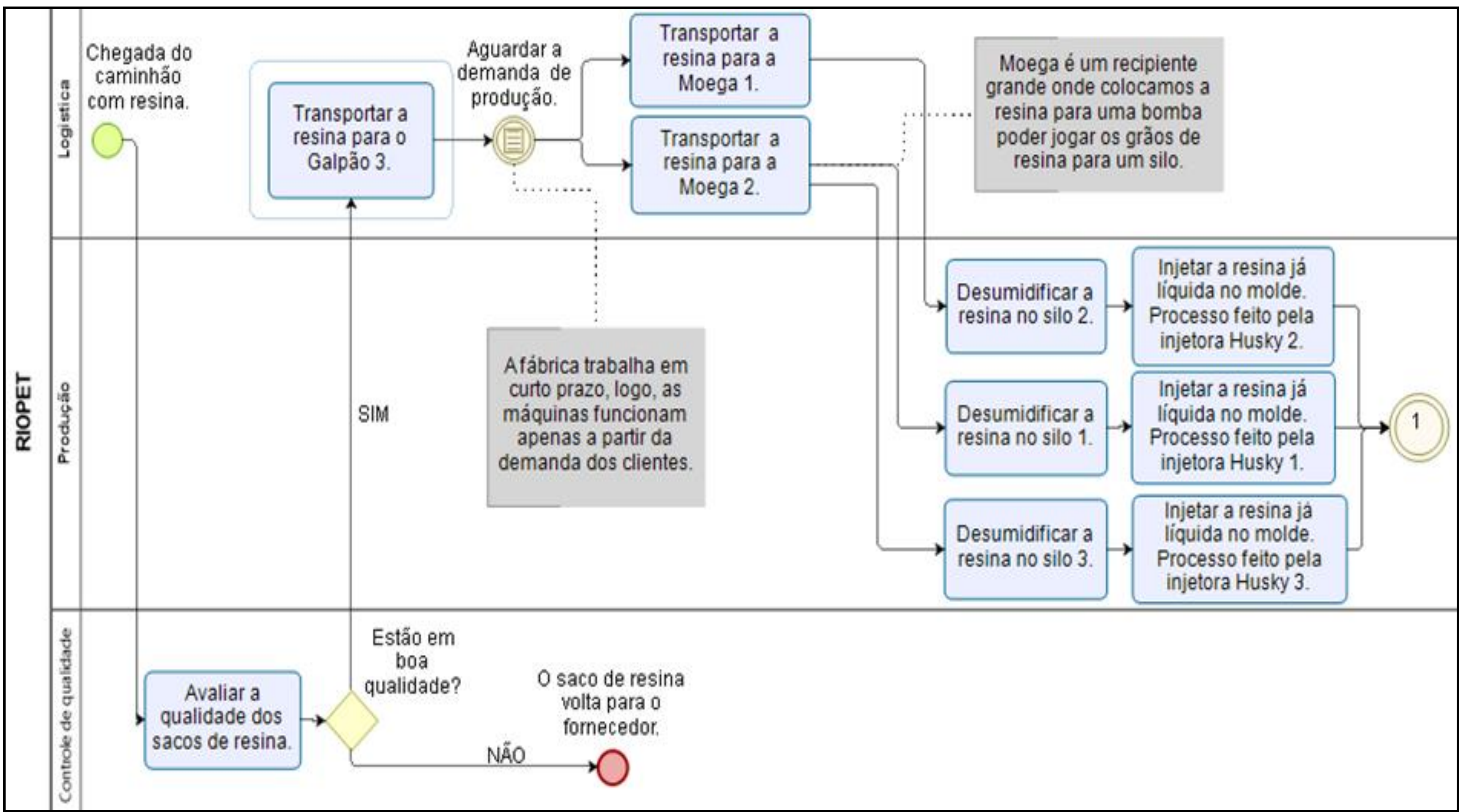
- Disciplina gerencial
- Não é prescrição de estrutura de trabalho
- Reflete uma capacidade interna da organização
- Visa entregar valor ao cliente
- Abordagem ponta a ponta
- Requer investimentos e participação da alta gerência
- Tecnologia não é um fim, mas um meio

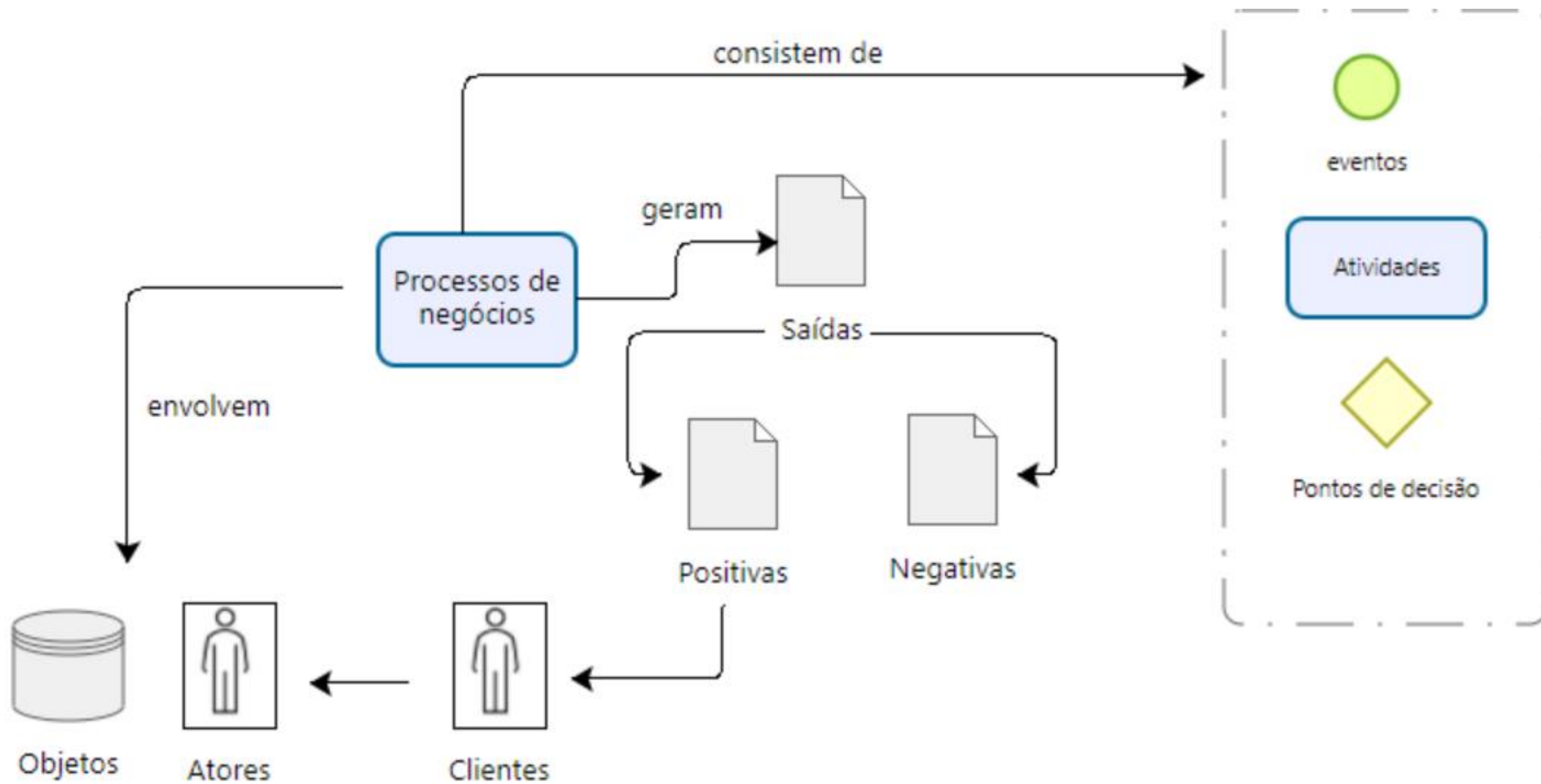
Elementos de processo de negócio

- Um processo de negócio abrange uma série de **eventos** e **atividades**.
- **Eventos** correspondem a fatos que acontecem de **forma atômica**, ou seja, não têm duração.
- A **atividade** pode ser definida como um **esforço de trabalho** que requer a alocação de um **recurso**.
- Quando uma atividade é bastante simples e pode ser vista como uma única unidade de trabalho, chamamos isso de **tarefa**.
- Além de eventos e atividades, um processo típico envolve **pontos de decisão**, momentos em que uma decisão é tomada que afeta a forma como o processo é executado.

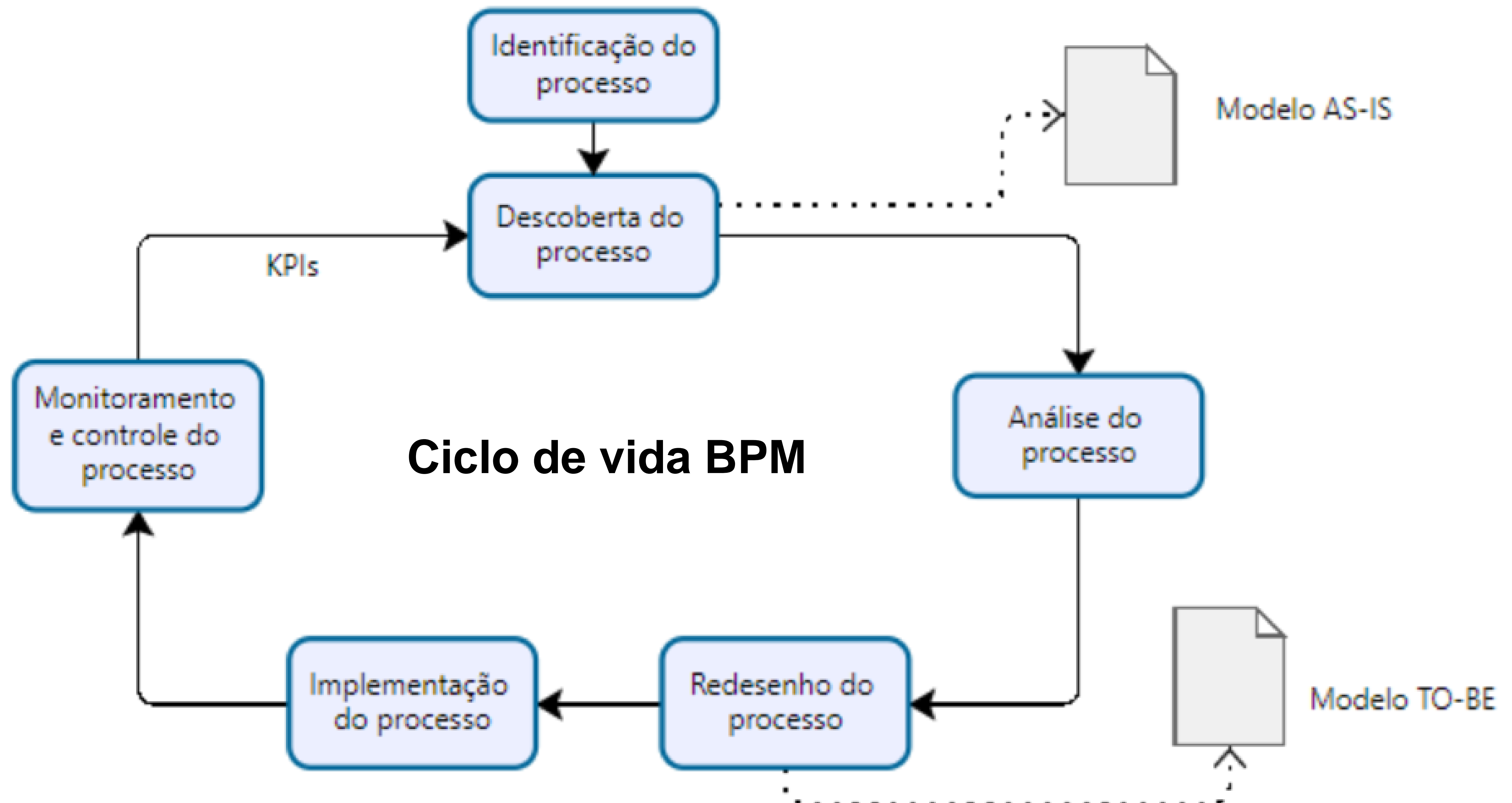
Elementos de processo de negócio

- Um processo também envolve vários **atores** (atores **humanos**, organizações ou sistemas de software atuando em nome de atores humanos ou organizações), **objetos físicos** (equipamentos, materiais, produtos, documentos em papel) e **objetos imateriais** (documentos eletrônicos e registros eletrônicos).
- Os atores e objetos constituem **recursos**.
- Finalmente, a execução de um processo leva a um ou **vários resultados**.



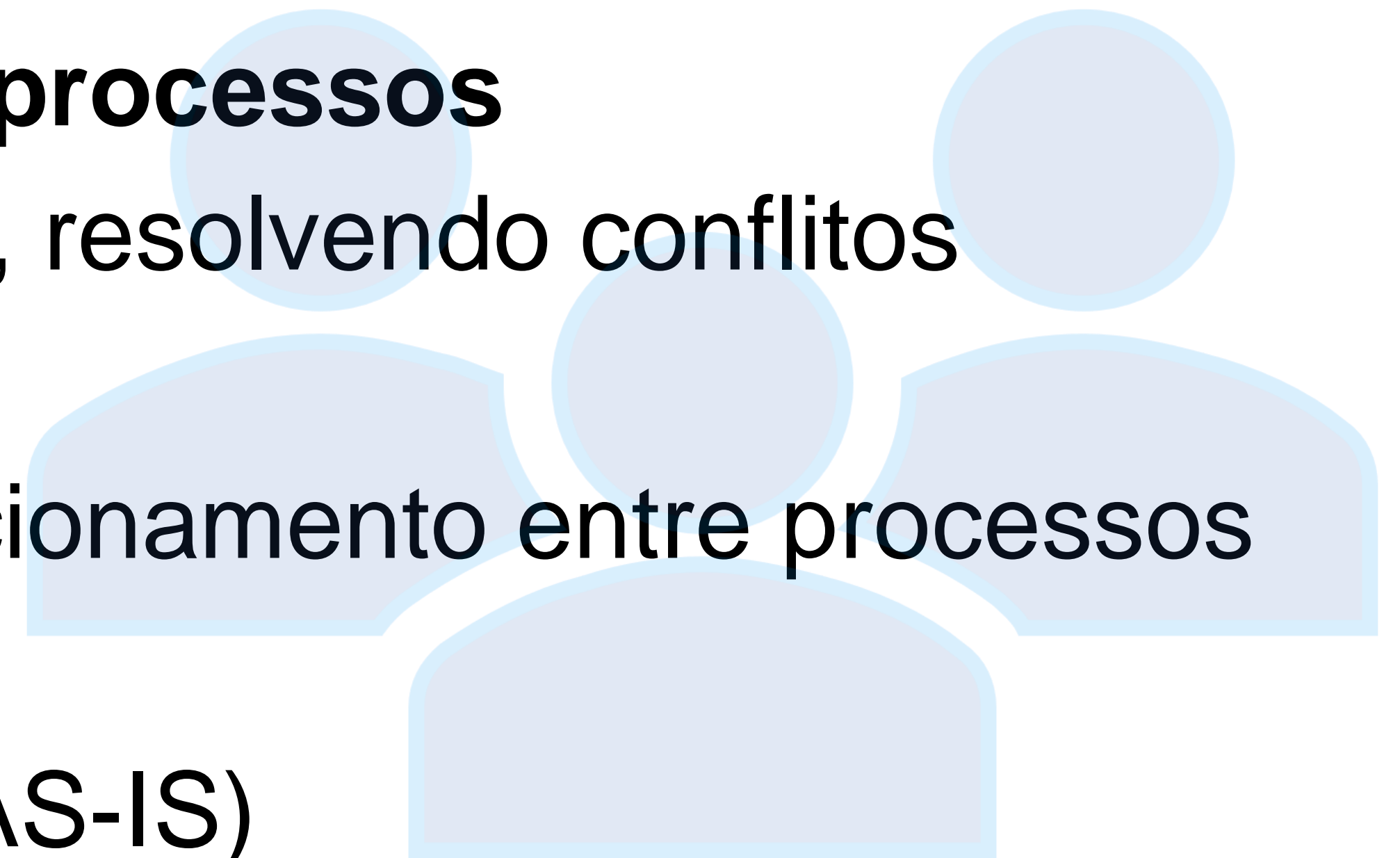


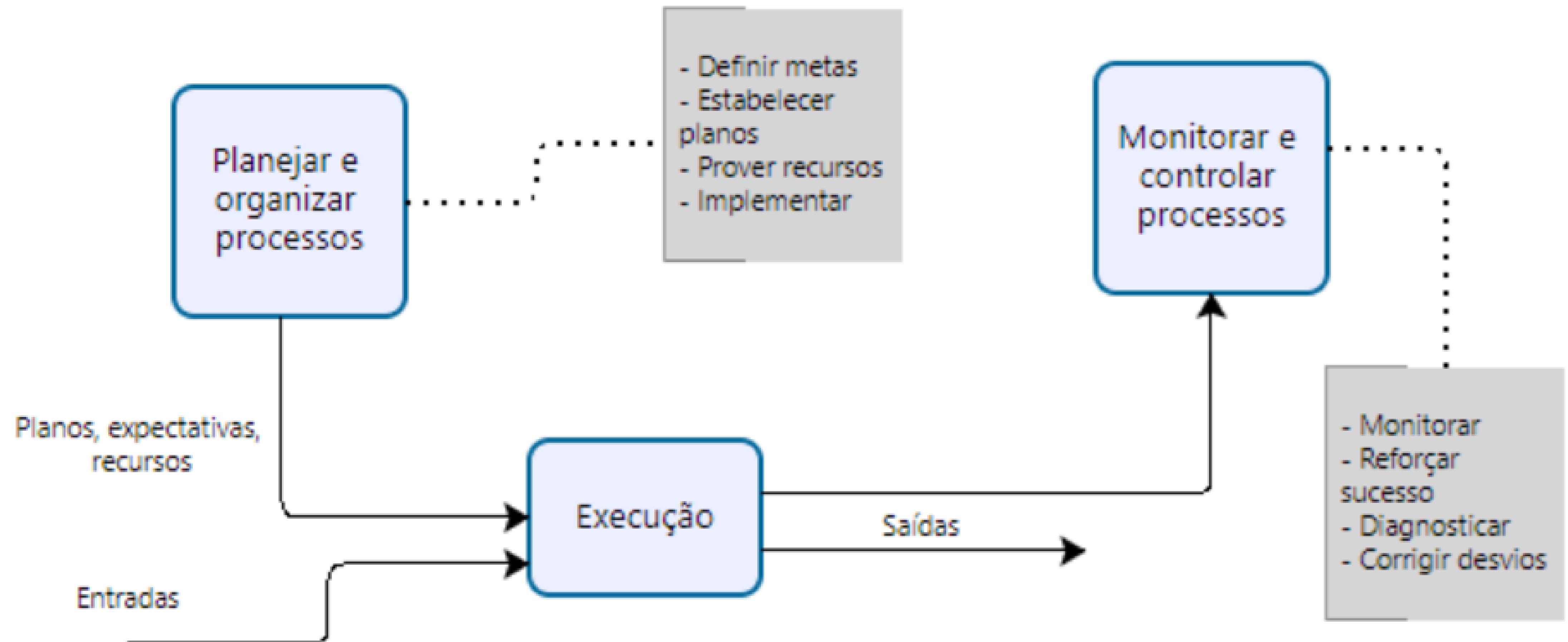
Ciclo de vida de BPM



Papeis nas equipe de BPM

- **Donos de processos**
Responsáveis pela execução
- **Gerentes ou gestores de processos**
Acompanham e monitoram, resolvendo conflitos
- **Arquitetos de processos**
Compreendem o inter-relacionamento entre processos
- **Analistas de processos**
Modelam o **estado atual** (AS-IS)
- **Designers de processos**
Modelam o **estado futuro** (TO-BE)





Indicadores de desempenho



TEMPO



CUSTO



CAPACIDADE



QUALIDADE

Guia BPMN 2.0

<https://iprocess.com.br/guia-bpmn/>

Quem somos

Tecnologias

Blog

Notícias

Clientes

Cases

Contato



> BPM



RPA



DESENVOLVIMENTO
DE SOFTWARE



TREINAMENTOS



PORTAL DO
CONHECIMENTO

Notícias

Categorias

Certificações

Destaques

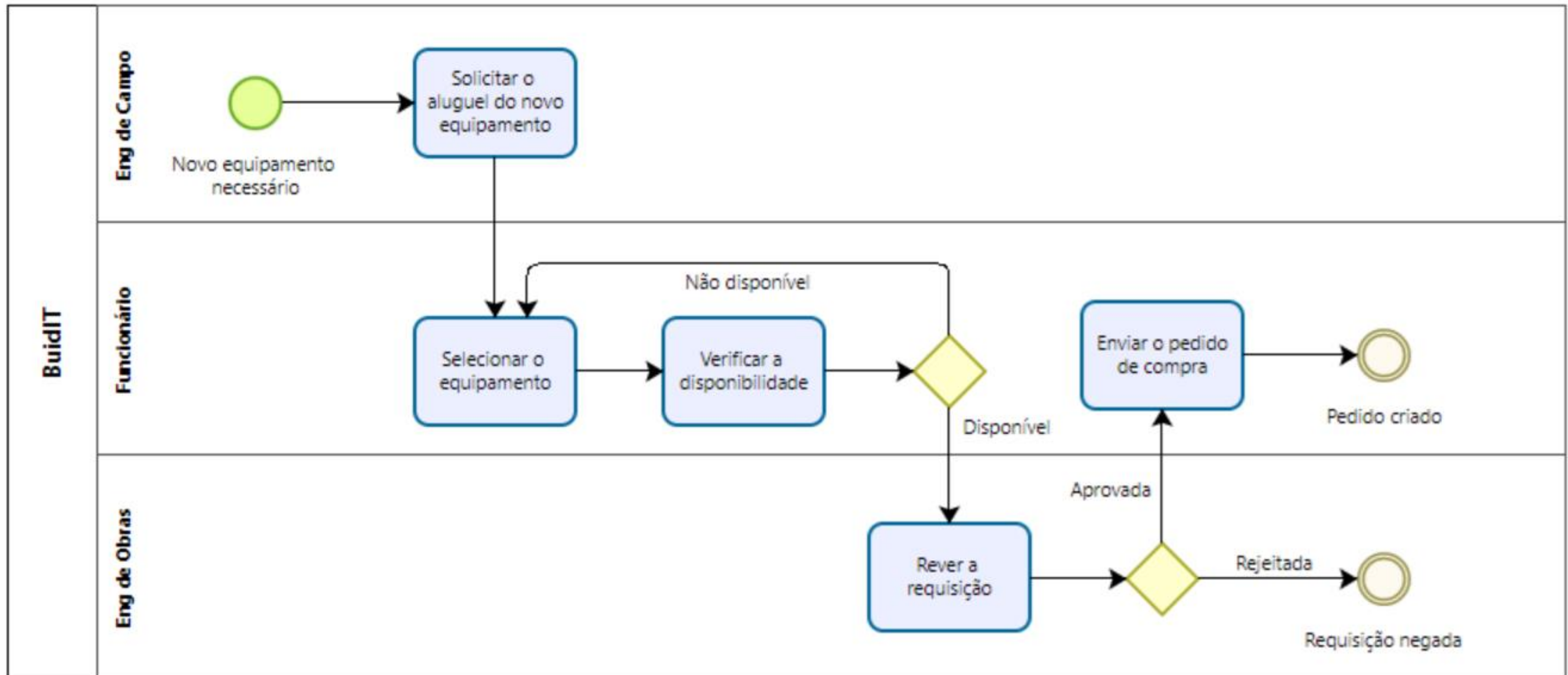
Eventos

Novidades

Todas as notícias

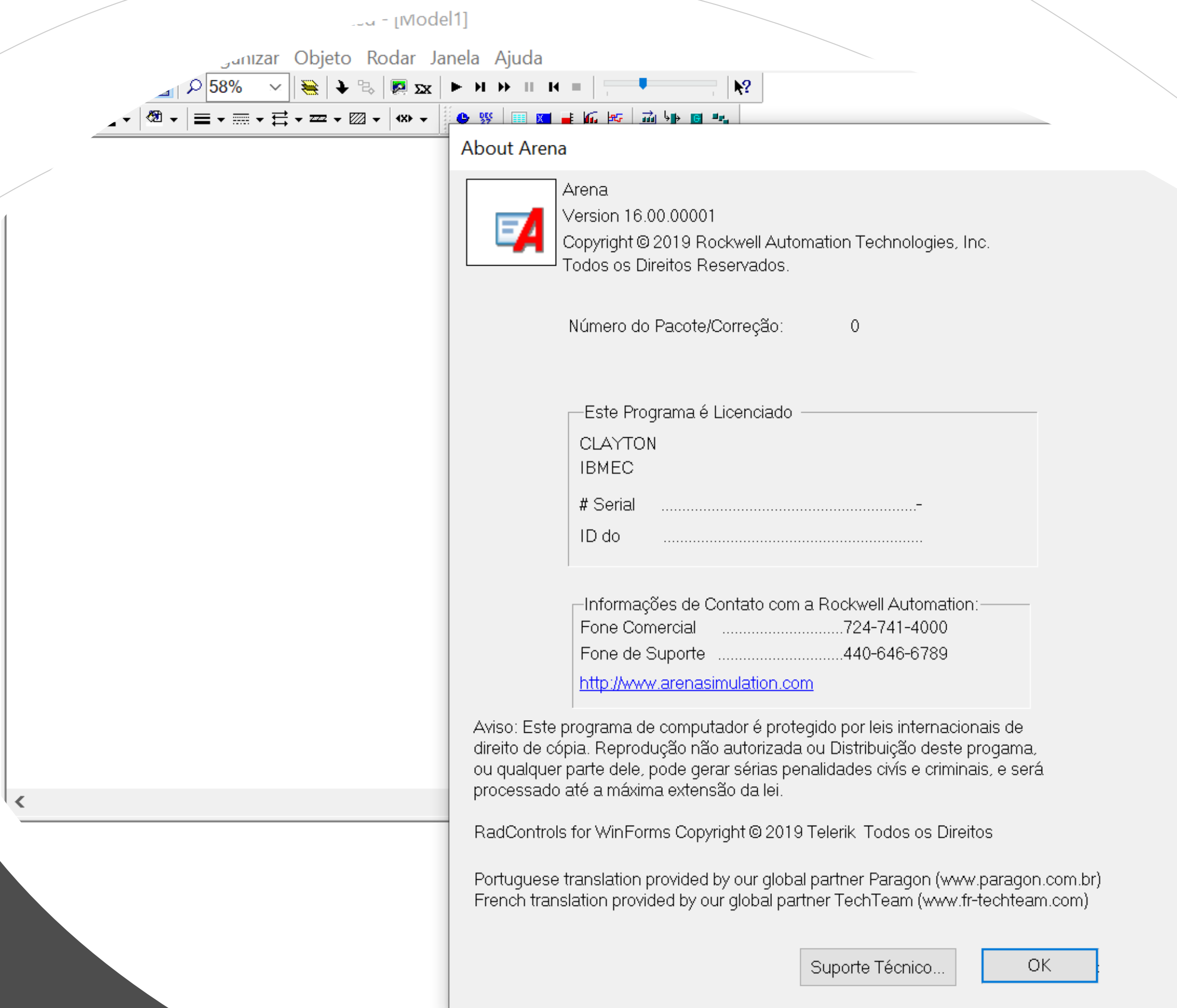


BPMN





Ferramentas



Ferramentas

OBRIGADO!



www.ibmec.br

 /ibmec

 ibmec

 @ibmec_oficial

 ibmec

