

A aula interativa do Bootcamp Online - Analista de Processos de Negócios começará em breve!

Atenção:

- 1) Acesse a aula com NOME COMPLETO, para que sua frequência seja computada.**
- 2) Mantenha o microfone DESLIGADO, abrindo-o apenas em momentos de interatividade.**
- 3) Mantenha seu vídeo sempre ATIVADO.**



Fundamentos

PRIMEIRA AULA INTERATIVA

PROF. ENIVALDO S. BIGÃO

Fundamentos

PRIMEIRA AULA INTERATIVA

PROF. ENIVALDO S. BIGÃO

Nesta aula



- ☐ Arquitetura de processos.
- ☐ Diagrama de escopo.
- ☐ Matriz de riscos.
- ☐ Transformação ágil de processos.

Primeira aula interativa



Arquitetura de processos



Macroprocesso

Meio pelo qual a organização reúne os grandes conjuntos de atividades para gerar valor e cumprir a sua missão.



Processo

Uma série de passos repetíveis adotados por uma organização para produzir um resultado desejável.



Atividade

Conjunto de tarefas necessárias para entregar uma parte específica e definível de um produto ou serviço.



Tarefa

Decomposição de atividades em um conjunto de passos ou ações para realizar o trabalho em um determinado cenário.

Arquitetura de processos



MACROPROCESSO: Produção de doces e guloseimas.

PROCESSO: Fazer brigadeiro.

ATIVIDADE: Preparar os ingredientes.

TAREFA: Enrolar o brigadeiro.

FORNECEDOR: Supermercado.

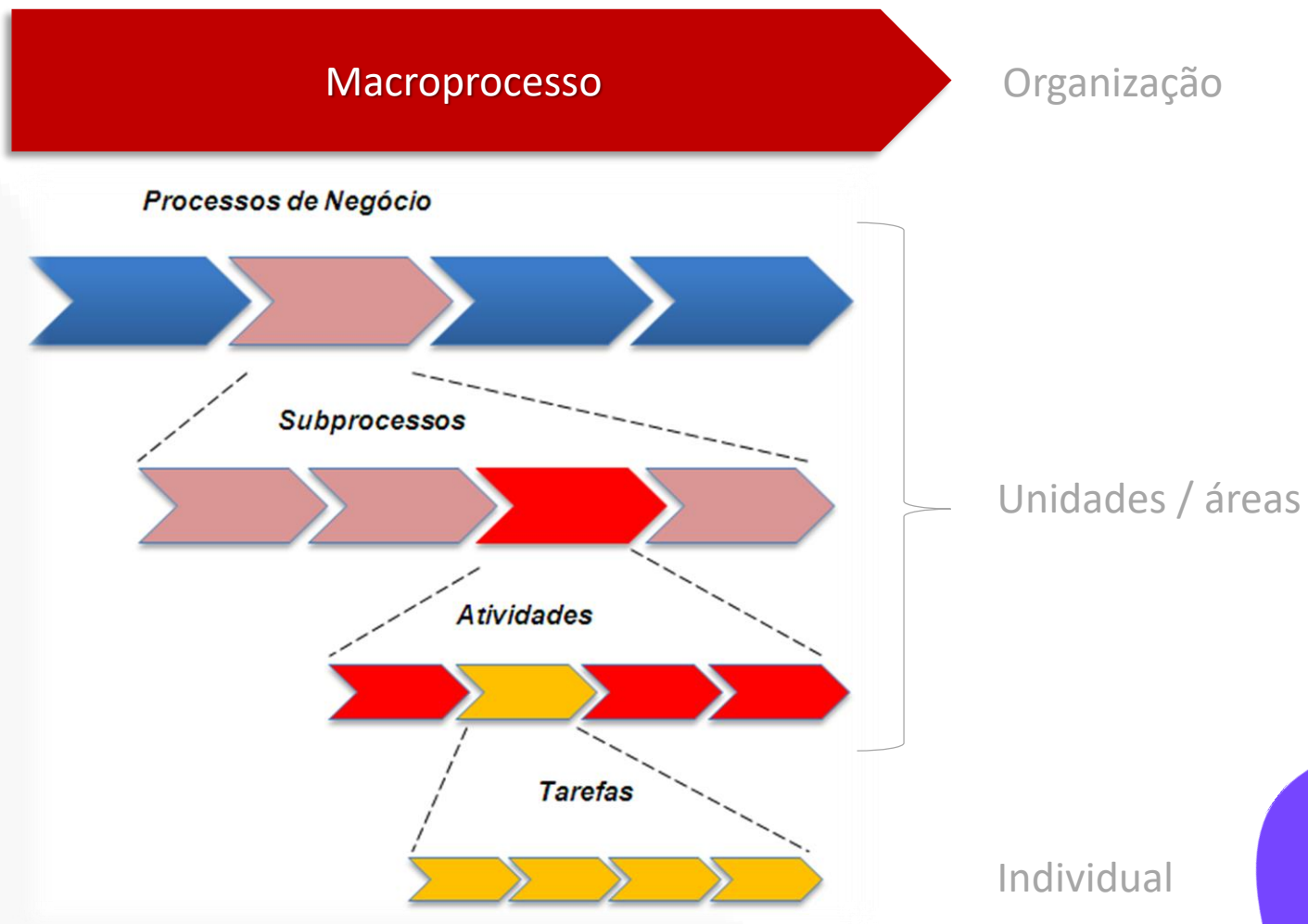
INSUMOS: Leite condensado, manteiga, chocolate e choc. granulado .

RECURSOS: Panela, fogão, liquidificador etc.

PRODUTO: Brigadeiro.

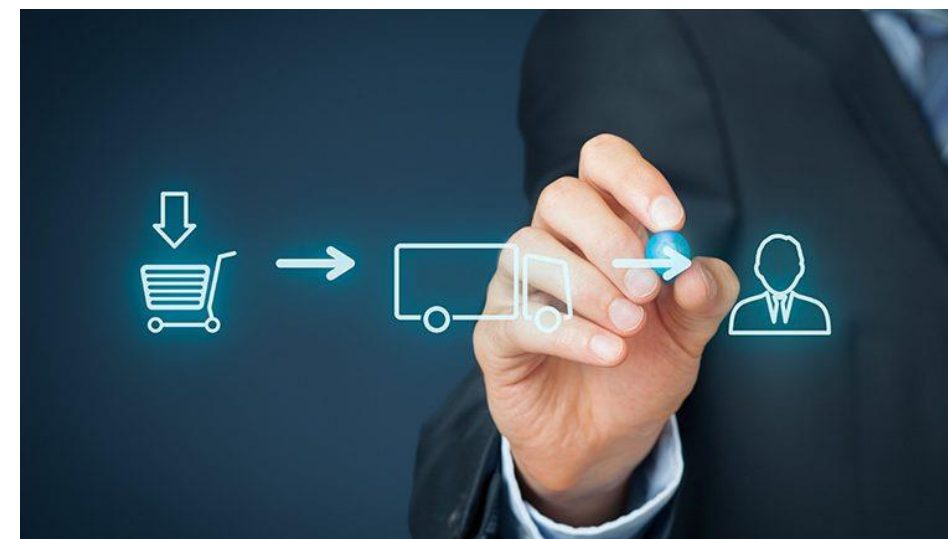
CLIENTE: Família, amigos e interessados.

Arquitetura de processos



Cadeia de valor

Projetar, produzir, comercializar, entregar ou sustentar os produtos de uma organização, **criando valor** para as partes interessadas e possibilitando um adequado **posicionamento** em sua área de atuação.



Relacionamento entre os tipos de processos

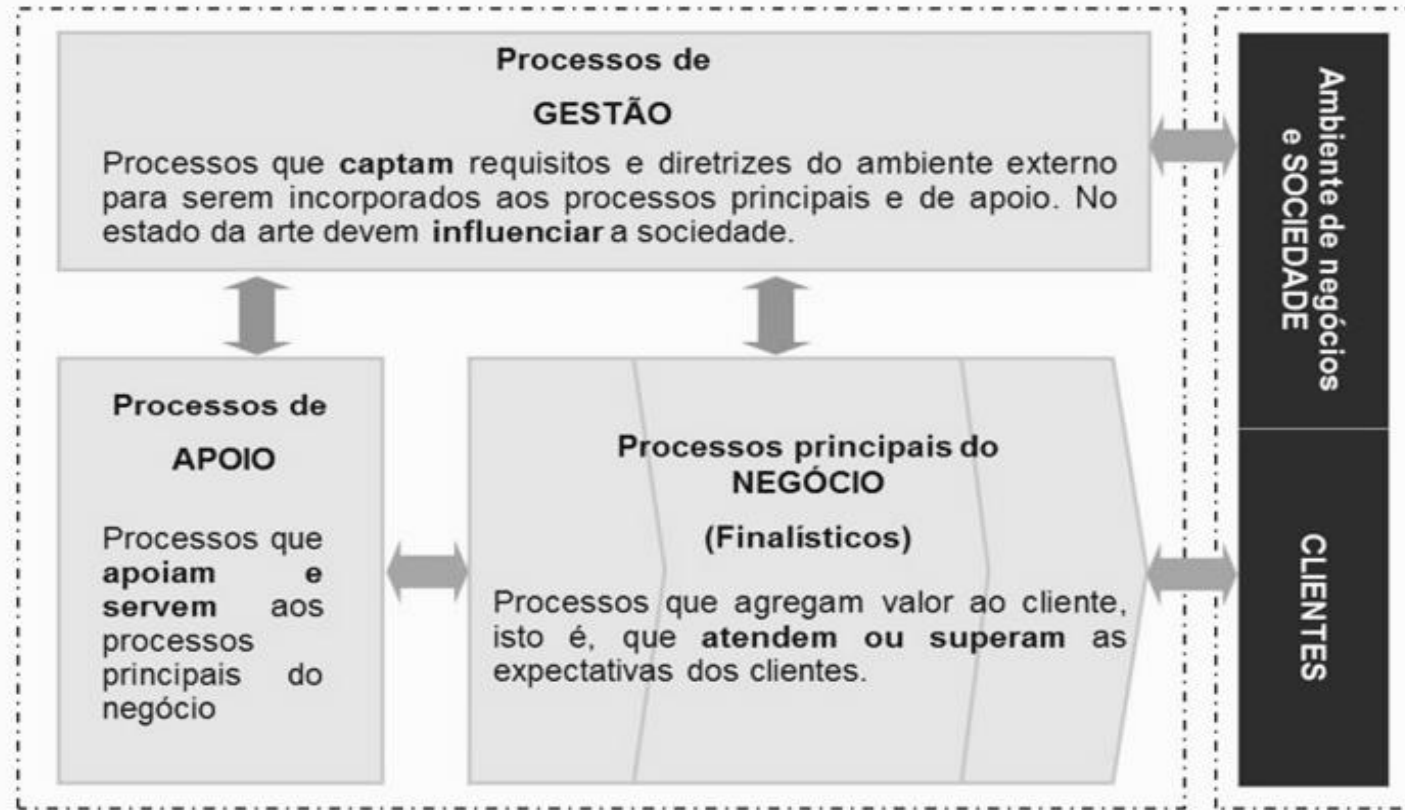












Diagrama de escopo



NOME DO PROCESSO:					
 LEIS, NORMAS & POLÍTICAS		 MISSÃO		 INDICADORES	
Quais legislações regulam o processo? Quais normativos e manuais padronizam a maneira como o processo deve ocorrer? Quais políticas internas ou externas interferem na maneira como o processo ocorre?		Para que o processo existe? Qual proposta de valor deve ser entregue para os clientes? Quais necessidades de cada segmento de cliente a organização está atendendo?		Quais indicadores que existem hoje e são mensurados? Quais indicadores foram apenas definidos, mas não estão sendo mensurados? Quais outros possíveis indicadores importantes podem mensurar a eficiência e eficácia do processo?	
EVENTO INICIAL (DE):		Qual o estímulo que dispara a execução do processo?		RESULTADO (ATÉ):	
 INTERFACES DE ENTRADA		 ENTRADAS	 PROCESSO (VISÃO DO CLIENTE)		SAÍDAS 
Quais processos antecedem o processo em análise oferecendo entradas para a sua execução? Quais clientes ou atores externos oferecem entradas para a execução do processo?		Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas a serem atendidas e/ou insumos entram no início ou durante a execução do processo?	Quais informações, relatórios, documentos, status, demandas atendidas e/ou produtos saem ao fim ou durante a execução do processo?		Quais processos recebem as saídas do processo em análise? Quais clientes ou atores externos recebem as saídas do processo?
		Quais principais ações são realizadas pela organização nesse processo?			
		 PROCESSO (VISÃO DA ORGANIZAÇÃO)			
 ATORES ENVOLVIDOS			 SISTEMAS, INFRAESTRUTURA & INSTRUMENTOS		
Quais unidades internas da organização são envolvidas no processo? Quais órgãos, fornecedores e parceiros externos são envolvidos no processo?			Quais sistemas de informação, equipamentos, ferramentas e outros instrumentos suportam a execução e gestão do processo?		

Depois de preencher o Diagrama de Escopo, sinalize os pontos problemáticos com pequenas esferas em vermelho.

Matriz G U T



MATRIZ GUT			
Gravidade	Urgência	Tendência	PONTUAÇÃO
EFEITOS / IMPACTOS	AÇÃO	A SITUAÇÃO IRÁ	
Extremamente grave	Imediata	Piorar rapidamente	5
Muito grave	Com alguma urgência	Piorar em pouco tempo	4
Grave	O mais rápido possível	Piorar a médio prazo	3
Pouco grave	Pode esperar um pouco	Piorar a longo prazo	2
Sem gravidade	Não tem pressa	Não vai piorar	1

$$P = G * U * T$$

Agilidade em processos



O que é ser ágil?

“Na história da humanidade (e dos animais também) aqueles que aprenderam a colaborar e improvisar foram os que prevaleceram.”

Darwin



Agilidade em processos



Ser ágil é...

Se adaptar mais rapidamente às necessidades do cliente.

Entender que a equipe é o canal para que o cliente possa obter o valor no produto que está sendo produzido.

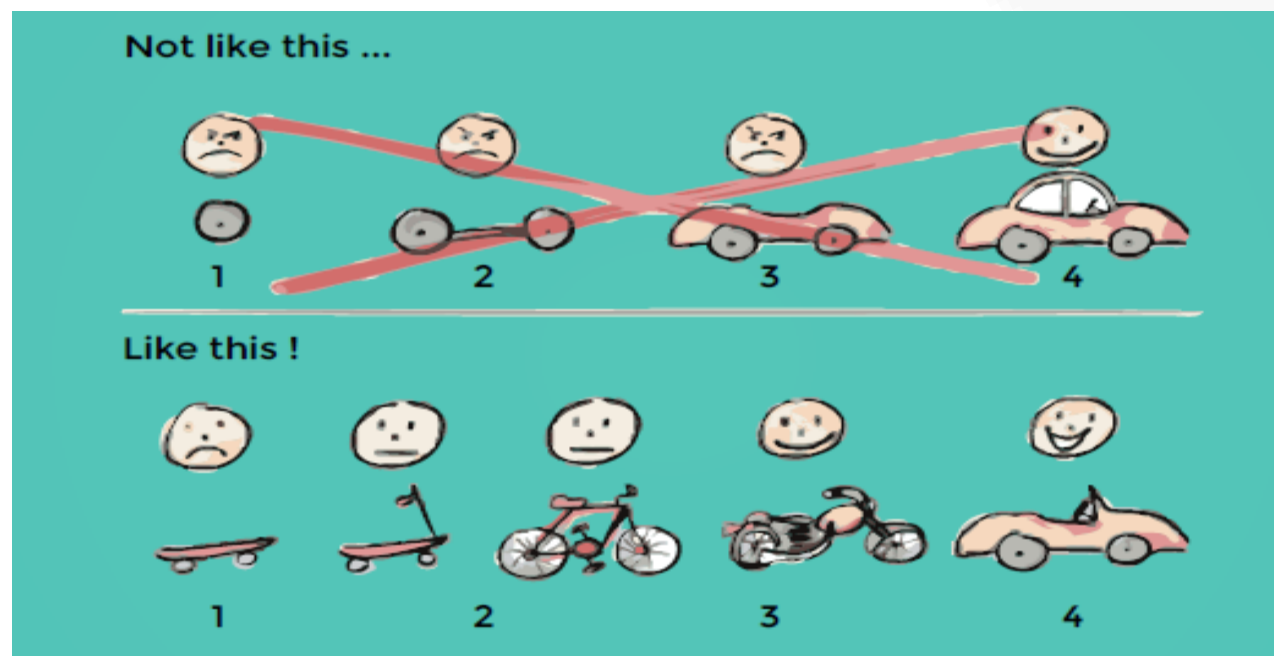
Um processo evolutivo, de contínuo aprendizado.



Transformação ágil de processos

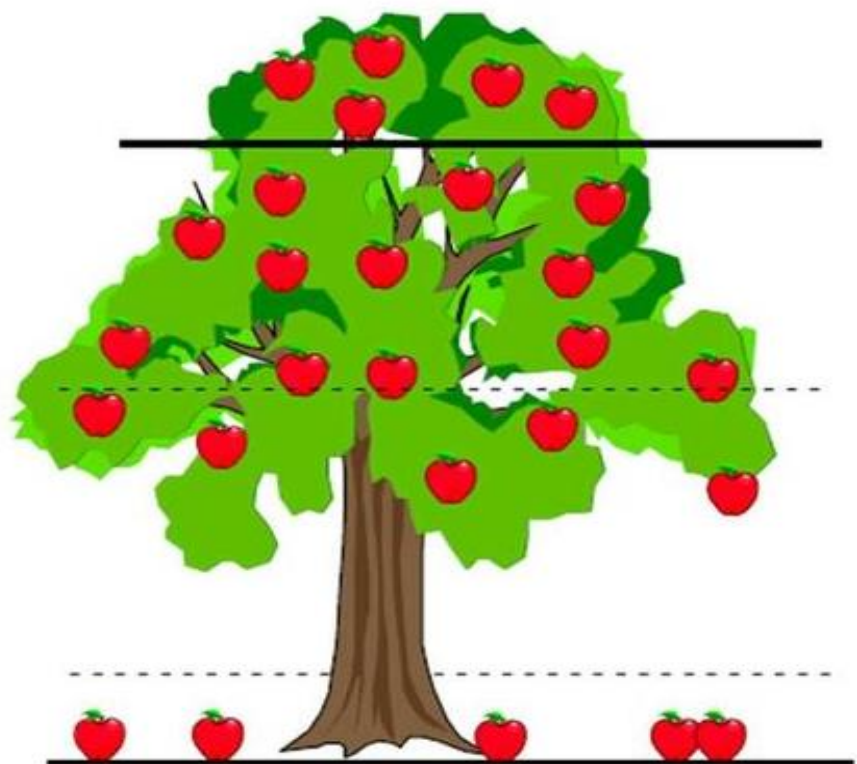


O **objetivo principal** é realizar entregas mais rápidas e aumentar a satisfação e percepção de valor agregado aos clientes.



Foco na transformação de processos e não na gestão

Transformação ágil de processos



"Frutas seletas"

6 Sigma - DFSS (novos desenhos)
Investimentos em Tecnologia

"Frutas na copa"

Lean 6 Sigma - DMAIC
Otimização de Processos

"Frutas ao alcance das mãos"

PDCA
Kaizens

"Frutas no chão"

Lógica e Intuição
Ver e agir

Transformação ágil de processos

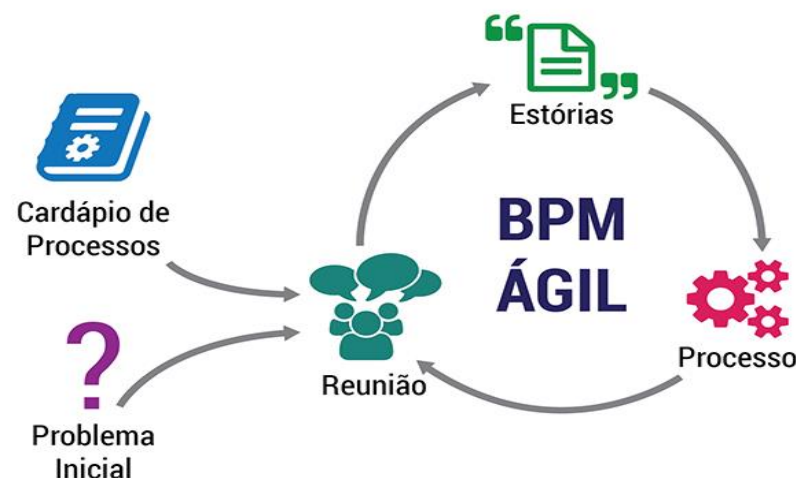


Oportunidades de Melhoria						
Processo:						
OM	IDEIA	CENÁRIO ATUAL (Evento / Causa / Consequência)	GANHOS	PRIORIZAÇÃO		
				ESFORÇO	IMPACTO	STATUS
1						
2						
3						
4						
5						

Transformação ágil de processos

Como aplicar os valores ágeis em BPM?

- ❖ Foco nas pessoas, englobando tanto os clientes e usuários quanto a própria equipe de modelagem de processos.
- ❖ A principal entrega é o modelo de processos e a documentação adicional não é ressaltada.
- ❖ Clareza e transparência no relacionamento com o cliente e negociação com o cliente.
- ❖ Mudar o curso quando ocorrer alguma mudança.



Conclusão



- ❑ Discutimos sobre a importância da arquitetura de processos e onde se enquadra no contexto da gestão por processos.
- ❑ Vimos sobre a estrutura base da cadeia de valor.
- ❑ Aplicação da abordagem ágil para BPM.

Próxima aula



01.

Modelagem de processos.

03.

Tecnologias para BPM.

02.

Gerenciamento de desempenho.

04.

O perfil do analista de processos.