



Business Process Management

Gerenciamento de Processos de Negócio

O que é Business Process Management

O Business Process Management é uma disciplina que cria e utiliza metodologias e ferramentas para a **mapeamento e transformação** dos processos de uma organização, com o objetivo de **gerar valor para o cliente** ou até mesmo **suportar outros processos** do negócio.

Para alcançar isso, o **BPM** modernizou a forma como esses processos são tratados, de forma que, ao invés de separá-los por setor, os unifica para que cada uma das áreas envolvidas esteja em constante conexão com aquilo o que é desenvolvido em todas as outras partes, essa estruturação é chamada de **Processo Ponta a Ponta**.

Dessa forma, pode-se dizer que o Business Process Management é o elo entre a estratégia da empresa, os processos de negócio e a satisfação do cliente.

Por que utilizar o Business Process Management

O BPM surgiu para poder elevar a entrega de valor ao cliente. Mas **o que significa valor**, nesse contexto? Valor, por sua vez, reflete a percepção do cliente sobre os benefícios que determinado produto ou serviço trouxe para ele.

Dentre os benefícios do uso do BPM, tomamos nota de alguns dos principais:

- **Padronização de Processos**
 - Facilita a documentação;
 - Permite a automação.
- **Disseminação da cultura de processos**
 - Cada um compreende o impacto de suas atividades individuais no todo;
 - Consequente mudança do foco: Local → Global.
- **Redução de falhas e desperdícios**
 - Maior mapeamento dos processos traz mais evolução(reconhecimento das falhas);
 - Evolução traz menos desperdício.
- **Mensuração de resultados**
 - Elaborar bons indicadores;
 - Relação de causa e efeito pela análise desses indicadores.
- **Melhora na comunicação**

- Troca de experiências e dores no processo;
- Melhora a empatia entre as partes envolvidas.
- **Aumento da satisfação do cliente**
 - Vem como um resultado de todos os outros benefícios.

ATENÇÃO: Abaixo, foram colocados alguns links para maior aprofundamento no conteúdo, mas calma, caso você tenha chegado até aqui sem compreender com clareza os seguintes tópicos, é recomendado que estude antes de prosseguir:

- O que é negócio;
- O que é processo;
- Funções de negócio;

Links recomendados para aprofundamento no BPM:

1. [5 passos para elevar a performance através da gestão de processos](#)
2. [Introdução ao Gerenciamento de Processos de Negócio](#)
3. <https://www.heflo.com/the-bpm-cookbook-online-guide/>
4. <http://iprocess.com.br/>

Business Process Management Notation

O Business Process Management Notation é uma notação da metodologia de gerenciamento de processos de negócio e trata-se de uma série de ícones padrões para o desenho de processos, o que facilita o entendimento do usuário. A modelagem é uma etapa importante da automação pois é nela que os processos são descobertos e desenhados. É nela também que pode ser feita alguma alteração no percurso do processo visando a sua otimização. A notação também pode ser utilizada para a modelagem de Arquitetura de Processos.

A modelagem em BPMN é feita através de diagramas simples, com um pequeno conjunto de elementos gráficos. Isto facilita que os usuários de negócio, bem como os desenvolvedores, entendam o fluxo e o processo. As quatro categorias básicas de

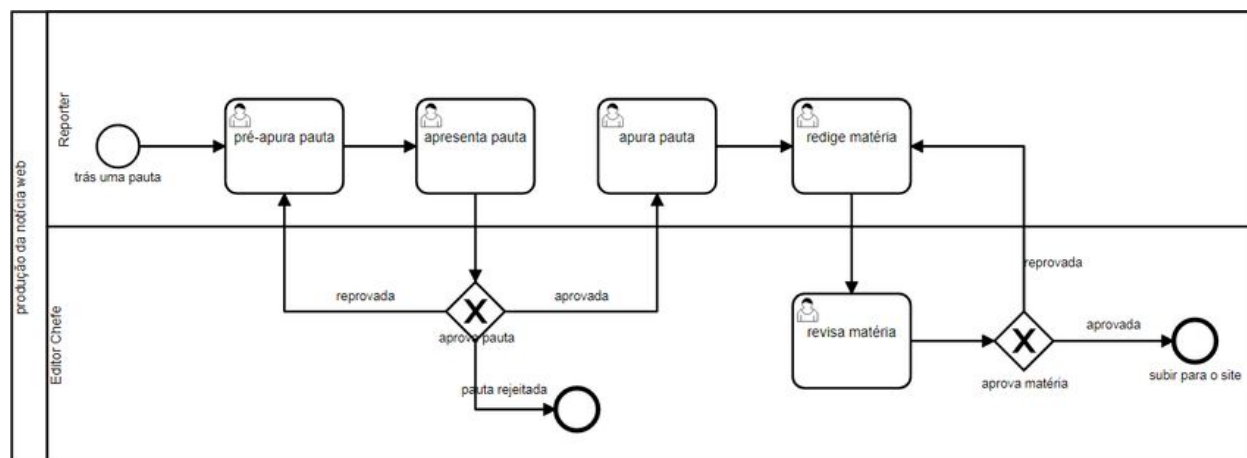
elementos são as seguintes:

- **Objetos de Fluxo**
 - **Eventos** - as ocorrências, algo que acontece (por exemplo o início do processo, o pedido de plano), simbolizados por círculos.
 - **Atividades** - o trabalho que é executado, algo que é feito (por exemplo a cotação do hotel), simbolizados por quadrados.
 - **Gateways** - pontos de desvio que determinarão o caminho que o processo seguirá (por exemplo a decisão de consolidar as informações), simbolizados por diamantes.
- **Objetos de Conexão**
 - **Fluxo de Sequência** - mostra em que ordem as atividades são executadas, e é simbolizado por uma linha cheia e uma seta adiante.
 - **Fluxo de Mensagem** - indica quais as mensagens que fluem entre dois processos/piscinas, e é representada por uma linha tracejada, um círculo aberto e uma seta aberta no fim.
 - **Associação** - conecta os artefatos aos objetos de fluxo, e é simbolizado por uma linha tracejada.
- **Swim lanes**
 - **Piscinas** – representam processos e participantes no processo.
 - **Raias** – cada piscina possui várias raias, que simbolizam os papéis, áreas e responsabilidades no processo.
- **Artefatos**
 - **Objeto de Dados** - representam dados colocados no processo, dados que resultam do processo, dados que precisam ser coletados ou dados que devem ser armazenados.
 - **Grupos** - organizam tarefas ou processos que possuem relevância no processo como um todo.
 - **Anotações** - permitem que o modelador descreva partes adicionais do fluxo do modelo ou notação.

Esses dois links vão ajudar a conhecer os símbolos que foram citados anteriormente:

→ <https://www.lucidchart.com/pages/pt/o-que-e-bpmn>

→ <https://www.lucidchart.com/pages/pt/simbolos-e-notacao-de-diagramas-bpmn>



BPD de parte da produção da notícia no Campus Online/UnB

Imagem retirada de : Fonseca, Marcelo & Ishikawa, Edison & Medeiros Neto, Benedito & Costa, Edgar & Victorino, Marcio. (2018). FERRAMENTA PARA ANOTAÇÃO SEMÂNTICA DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS DE UMA REDAÇÃO JORNALÍSTICA (Tool for Semantic Annotation of Business processes in a Newsroom) ONTOBRÁS 2018, SP, p.239-244 <http://ceur-ws.org/Vol-2228/>.

Links recomendados para aprofundamento no BPMN:

1. [Como Modelar um Processo de Negócio com BPMN](#)
2. <https://www.heflo.com/pt-br/bpm/notacao-bpmn/>
3. [Curso de BPMN e Modelagem de Processos \(Playlist - 21 videos\)](#)
4. [Gestão por Processos BPM \(Utilizando Bizagi\)](#)
5. [Business Process Model and Notation \(BPMN\) \(livro\)](#)
6. [Referência rápida](#)
7. <https://bpmn.io/toolkit/bpmn-js/>
8. <http://viewflow.io/>
9. [FERRAMENTA PARA ANOTAÇÃO SEMÂNTICA DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS DE UMA REDAÇÃO JORNALÍSTICA](#)

