



CURSO DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

PROCESSOS DE NEGÓCIO

BPM – *Business Process Management*

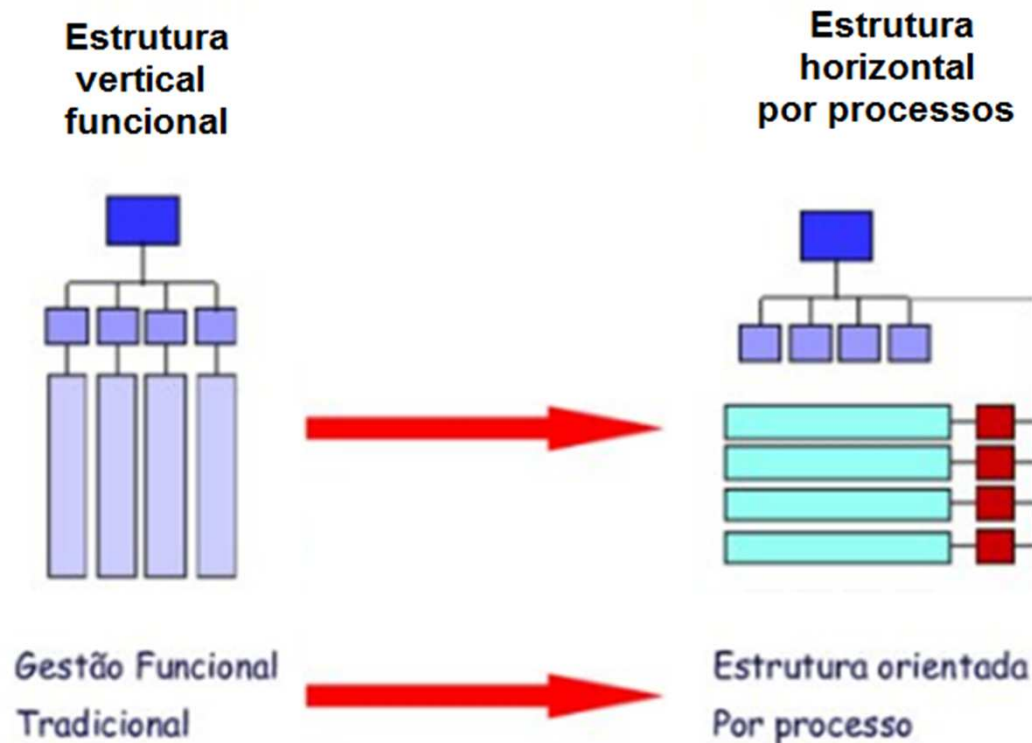
Prof. Dr. Marcos Antonio GASPAR

➤ Agenda

- Estrutura organizacional orientada por processos
- Gestão horizontal
- Gestão por processos
- BPM (*Business Process Management*)
 - Objetivos
 - Áreas de conhecimento
 - Benefícios

Estrutura organizacional orientada por processos

As empresas tem cada vez mais considerado a **visão e análise de sua estrutura organizacional orientada por processos**. Ela tem foco na **entrega de valor para o cliente** através da **visão horizontal de negócios**.



Estrutura organizacional orientada por processos

O modelo de estrutura organizacional orientada por processos contempla atividades como **desenho, documentação, medição e transformação de processos**, visando sempre **melhor qualidade e melhor desempenho dos processos**, que precisam ser constantemente revistos e aperfeiçoados.



Gestão horizontal

A **gestão horizontal** por processos favorece a **visão do processo como um todo**, por todas as áreas e todos os envolvidos.

Assim, há menor influência dos cargos de gerência e diretoria numa empresa que se pauta por gestão horizontal. Dessa forma, **todo o corpo de trabalhadores tem o mesmo nível de autoridade e poder de decisão.**



Gestão horizontal

Numa **estrutura organizacional horizontal**, o foco recai sobre os **objetivos gerais do processo**, sendo que **todos os envolvidos estão pensando neles**, independente da área/departamento ao qual pertençam. Assim, a **responsabilidade de cada participante não se limita à sua área ou função, mas se estende aos resultados do processo que participa como um todo.**

Ou seja, **cada um pensa nos resultados de suas decisões e ações para os demais.** Assim há um **clima mais colaborativo** entre os envolvidos, mesmo que eles pertençam, formalmente, a equipes ou áreas diferentes.

Gestão por processos

Organização centrada em processos:

- Entende que **processos agregam significativo valor para a organização e facilitam à organização atingir seus objetivos estratégicos;**
- Incorpora a **gestão por processos como parte da prática gerencial;**
- Envolve a **gestão por processos em sua estratégia;**
- Os **executivos seniores possuem foco em processos;**
- **Recompensas e prêmios baseados em metas de processos;**

Gestão por processos

Organização centrada em processos:

- Possui **clara visão de seus processos** e como se relacionam;
- A **estrutura da organização reflete seus processos**;
- Entende que podem surgir tensões entre os processos e departamentos e possui **meios de sanar tais situações**;
- Possui um executivo sênior destacado para a **área de processos** e a **integração deles na organização**.

BPM – *Business Process Management*

BPM é a sigla para *Business Process Management* (Gestão por Processos de Negócio).

BPM é uma **disciplina de gestão que busca a eficiência e eficácia dos processos na empresa. É um conjunto de conhecimentos sobre princípios e práticas de gestão de processos** que pode ser aplicado em empresas.



BPM – *Business Process Management*

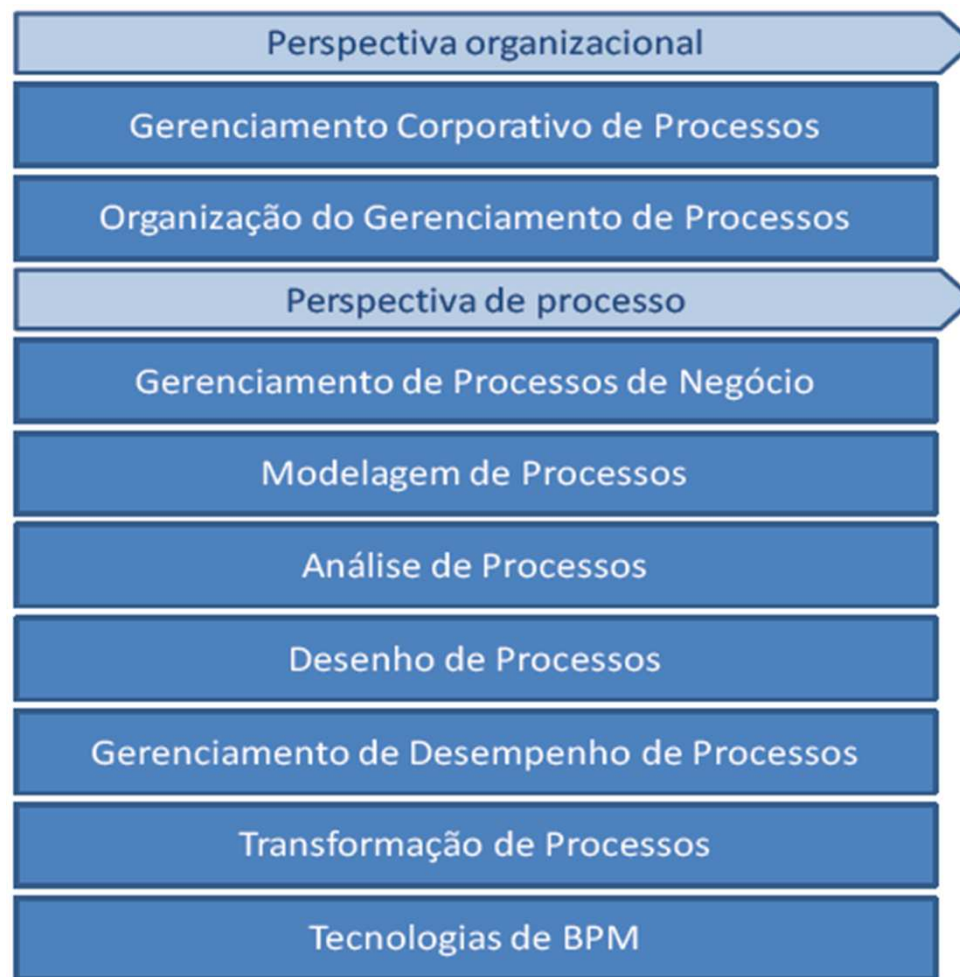
Por meio do BPM é possível transformar uma empresa a partir da **gestão e otimização de seus processos**. Ao invés de olhar para departamentos e áreas verticalizadas, enxerga-se **os processos de ponta a ponta na empresa**. Por exemplo, do pedido do cliente até a entrega do produto, sendo que nesse processo haverá diferentes departamentos (áreas) envolvidos.



O BPM trata:

- O QUE...
 - ONDE...
 - QUANDO...
 - PORQUE...
 - COMO...
 - POR QUEM...
- ... o trabalho é realizado.
-

O BPM é composto por 9 áreas de conhecimento:



Objetivos do BPM:

- Entrega de valor para o cliente
 - Eliminação de desperdícios
 - Otimização de processos
 - Promoção da qualidade
 - Sustentabilidade do negócio

Benefícios e vantagens do BPM:

- a) Benefícios para a **EMPRESA**
- b) Benefícios para o **CLIENTE**
- c) Benefícios para a **GESTÃO**
- d) Benefícios para o **ATOR**

Benefícios do BPM

Benefícios e vantagens para a EMPRESA:

- Transformação de processos requer definições claras de responsabilidade e propriedade
- Acompanhamento de desempenho permite respostas ágeis
- Medições de desempenho contribuem para controle de custos, qualidade e melhoria contínua
- Monitoramento melhora a conformidade
- Visibilidade, entendimento e prontidão para mudança aumentam a agilidade
- Acesso a informações úteis simplifica a transformação de processos
- Avaliação de custos de processos facilita controle e redução de custos
- Melhor consistência e adequação da capacidade de negócio
- Operações de negócio são mais bem compreendidas e o conhecimento é gerenciado

Benefícios do BPM

Benefícios e vantagens para o CLIENTE:

- Transformação dos processos impacta positivamente os clientes
- Colaboradores atendem melhor às expectativas de partes interessadas
- Compromissos com clientes são mais bem controlados

Benefícios e vantagens para o GERÊNCIA:

- Confirmação que as atividades realizadas em um processo agregam valor
- Otimização do desempenho ao longo do processo
- Melhoria de planejamento e projeções
- Superação de obstáculos de fronteiras funcionais
- Facilitação de *benchmarking* interno e externo de operações
- Organização de níveis de alerta em caso de incidente e análise de impactos

Benefícios do BPM

Benefícios e vantagens para o ATOR do processo:

- Maior segurança e ciência sobre seus papéis e responsabilidades
- Maior compreensão do todo
- Clareza de requisitos do ambiente de trabalho
- Uso de ferramentas apropriadas de trabalho
- Maior contribuição para os resultados da organização e, por consequência, maior possibilidade de visibilidade e reconhecimento pelo trabalho que realiza