

Modelagem de Processos de Negócios

Prof. Marco Paulo Gomes



Modelagem de Processos de Negócios

Prof. Marco Paulo Gomes



Desenho de Processos



Bibliografia

- ABPMP BPM CBOK™, V3.0. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento, 2013. (Capítulo 4)
- SILVA, Ana Catarina Lima. BPM - Business Process Management: volume 1: introdução sobre BPM em uma visão integrada e didática para a gestão estratégica de processos de negócio. São Paulo, SP: Bookess, 2017.
- material do Prof. Tadeu dos Reis Faria.



Desenho de processo consiste na criação de especificações para processos de negócio novos ou modificados dentro do contexto de negócio.

ABPMP BPM CBOK, 2013, p. 145

O resultado do desenho de processos é o modelo do processo detalhado, denominado modelo TO BE.



Desenhando o estado futuro do processo

- o modelo de estado atual “AS-IS” terá sido analisado;
- as limitações e requisitos também terão sido formalmente definidos para serem utilizados;
- o trabalho passa a ser de desenho das operações de negócio.



Desenhando o estado futuro do processo



Desenho do novo processo

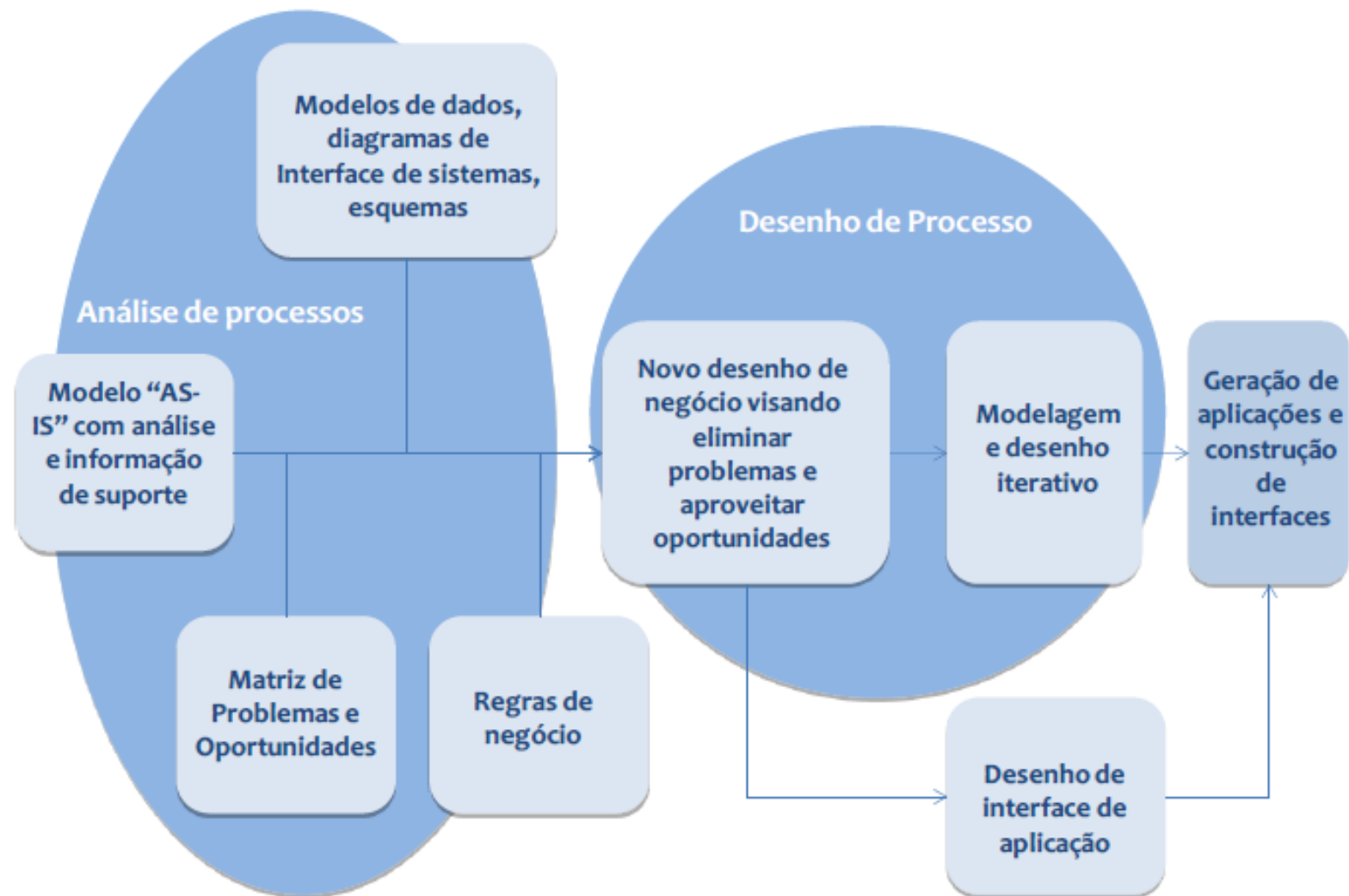


Figura 5.4 – Onde o desenho de processo se encaixa

Desenho do novo processo

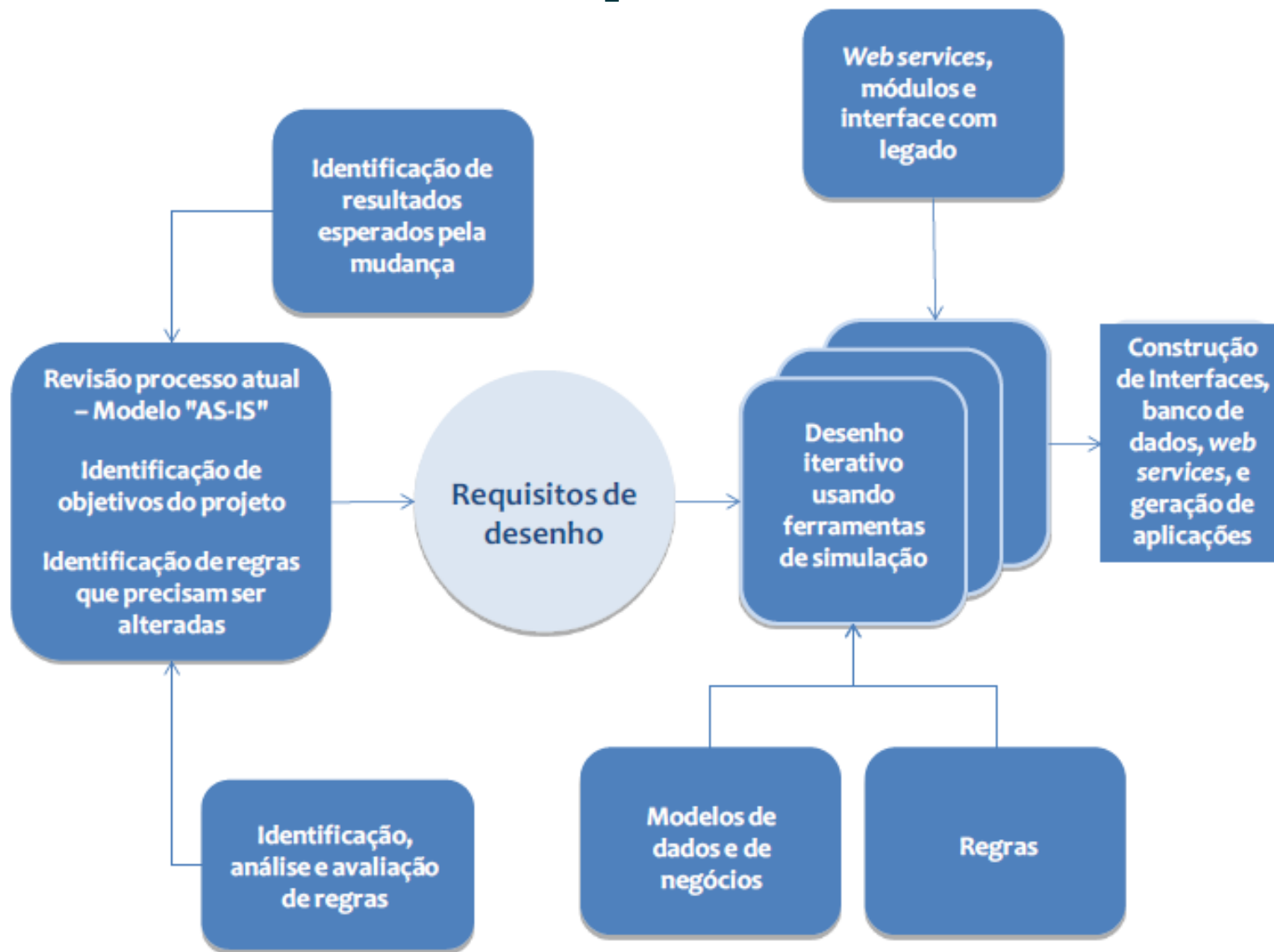


Figura 5.5 – Desenho de um novo processo

O desenho do processo de negócio e a infraestrutura de TI

- O desenho do processo deve identificar:
 - os sistemas ou softwares que melhor atendem as necessidades do processo;
 - limitações de infraestrutura existentes e como afetam o processo;
 - qual é o impacto da implantação do processo na infraestrutura de TI;
 - qual é o custo da implementação do processo;
 - quais fornecedores podem ajudar na implementação.



Princípios do desenho do processo de negócio

- Desenhe a partir das interações com o cliente;
- Desenhe a partir das atividades de agregação de valor;
- Minimize *handoffs*;
- Execute o trabalho onde faz mais sentido;
- Estabeleça um único ponto de contato;
- Crie um processo separado para cada grupo de entradas;
- Assegure um fluxo contínuo;
- Antecipe necessidades de informação;
- Redesenhe antes de automatizar;
- Capture a informação uma vez e compartilhe.



O resultado do desenho de processos de negócio

Como resultados mínimos, podem-se citar:

- fluxo BPMN do processo TO-BE;
- definição de responsabilidades;
- instruções de trabalho;
- definição de utilização de softwares durante as atividades (e que podem ser integrações ou apenas referências aos softwares);
- decisões e regras de negócio.
- definição de métricas e indicadores para cada processos envolvido no ciclo.



Considerações finais sobre análise de processos

- o envolvimento da liderança executiva e do dono do processo no desenho são de fundamental importância;
- boas iniciativas de BPM incluem programas de incentivo à adoção de novos processos, mudanças de papéis e comportamentos;
- a melhoria contínua implica em pequenas mudanças incrementais que têm efeito cumulativo. Ideias de melhorias podem surgir de qualquer parte. Não deixe que elas escapem;
- seja ágil nas suas iniciativas de melhoria. Pequenas vitórias frequentes são um grande incentivo aos participantes;
- iniciativas de BPM normalmente incorrem custos iniciais. A liderança da organização deve estar comprometida com o investimento.

