

# Modelagem de Processos de Negócios

Prof. Marco Paulo Gomes



# Missão, Visão, Valores e Estratégia



# Bibliografia

- ABPMP BPM CBOK™, V3.0. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento, 2013. (Capítulo 2)
- BARNEY, Jay B., HESTERLY, Willian S. Administração Estratégica e Vantagem Competitiva: conceitos e casos, 3 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processo. RAE . Revista de Administração de Empresas, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar., 2000.
- THOMPSON JR, Arthur, STRICKLAND III, A. J. Planejamento Estratégico: Elaboração, Implementação e Execução. São Paulo, 2003.



# Organização

Combinação de esforços  
individuais que tem por  
finalidade realizar  
propósitos coletivos



# Organização

Uma Organização é formada por...



... orientados a um objetivo comum: O sucesso do Negócio



# O que é um Negócio?



*“Conjunto de atividades/ações que geram valor a clientes e retorno de investimento a partes interessadas (e.g., lucro para a empresa)” BPM CBOK, 2012*

*“Algo de valor que a organização oferece a seu público-alvo”*

Explicita o âmbito de atuação da Organização  
(i.e., o que ela faz)



# Negócios - Exemplos



Produzir Filmes e Séries de TV



Oferecer Serviços Financeiros



Oferecer Produtos e Serviços de TI



Oferecer Motos/Automóveis



Oferecer Chocolates Personalizados



# Negócios

Para alcançar os objetivos de Negócio...é preciso definir:





# Missão: “*Por que existimos?*”

- A missão da empresa é o papel que ela desempenha em sua área de atuação.



Missão

*“A Missão é a projeção da organização na visão do mundo e o papel que ela exercerá”.*

## **Missão da Honda**

Desenvolver, produzir e comercializar carros e serviços que as pessoas prefiram comprar e tenham orgulho de possuir, garantindo a criação de valor e a sustentabilidade do negócio.

## **Missão do Citibank**

Garantir a excelência na entrega de produtos e serviços financeiros, maximizando valor para clientes e acionistas.



# Valores: “*Em que acreditamos?*”

- Os valores incidem nas convicções que fundamentam as escolhas por um modo de conduta tanto de um indivíduo quanto em uma organização.

*“Em que é que acreditamos?”.*

## **Valores do Citibank**

- Nossa conduta deve refletir os mais altos padrões de ética
- Nossa comunicação deve ser clara e precisa
- Nosso gerenciamento deve ser em equipe, consistente e focado
- Nosso relacionamento com clientes e colaboradores deve ser transparente e baseado na responsabilidade e confiança entre as partes

Valores

*“Em que é que acreditamos?”.*

## **Valores da Honda**

- Satisfação do cliente
- Valorização e respeito às pessoas
- Responsabilidade social
- Respeito ao Meio Ambiente



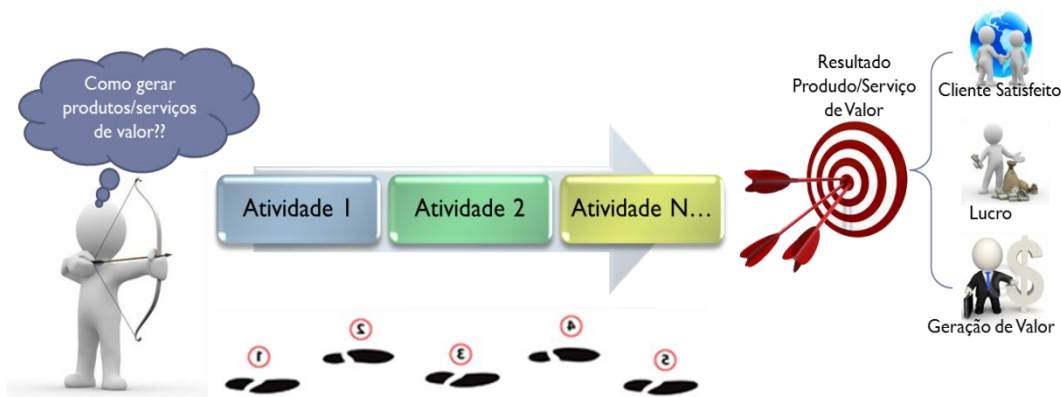
# Visão: “*Para onde queremos ir?*”

- A visão é algo responsável por nortear a organização



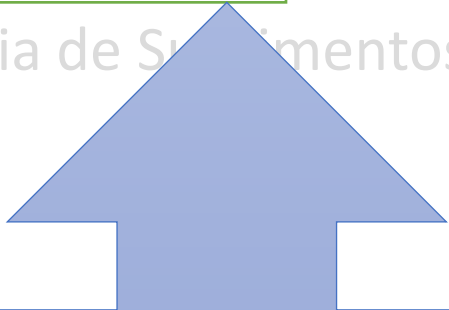
# Estratégias: “*Como vamos fazer?*”

- Define como a organização vai atingir seus objetivos de negócio
  - Como vamos nos organizar? Quais processos executar?
  - Definição da Cadeia de Valor
  - Definição da Cadeia de Suprimentos



# Estratégias: “*Como vamos fazer?*”

- Define como a organização vai atingir seus objetivos de negócio
  - Como vamos nos organizar? Quais processos executar?
  - Definição da **Cadeia de Valor**
  - Definição da Cadeia de Suprimentos



“Cadeia de valor designa uma série de **atividades** relacionadas e **desenvolvidas** pela **empresa** a fim de **satisfazer** as **necessidades** dos **clientes**, **desde** as **relações** com os **fornecedores** e **ciclos** de **produção** e venda **até** a fase da **distribuição** para o **consumidor final**. Cada elo dessa cadeia de atividades está interligado.”

“*Conjunto de atividades que são executadas pela empresa para projetar, produzir, comercializar, entregar e sustentar seu produto*” (**Interno a Empresa**)

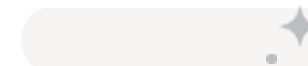


# Estratégias: “*Como vamos fazer?*”

- Define como a organização vai atingir seus objetivos de negócio
  - Como vamos nos organizar? Quais processos executar?
  - Definição da Cadeia de Valor
  - Definição da **Cadeia de Suprimentos**

**Cadeia** onde as **atividades** de valor do produto são **compartilhadas** por **diversas empresas** onde cada uma delas participa do processo de **criação de valor**.

A cadeia de suprimentos pode também ser descrita como o longo caminho que se estende desde as fontes de matéria-prima, passando pelas fábricas dos componentes, pela manufatura do produto, pelos distribuidores, e chegando finalmente ao consumidor através do varejista (**Integração/Colaboração entre a Empresa e seus parceiros (e.g., Terceiros) para entregar um produto/serviço de valor ao cliente**)



# Estratégias: “Como vamos fazer?”

- Cadeia de Valor *versus* Cadeia de Suprimentos

