

Modelagem de Processos de Negócios

Prof. Marco Paulo Gomes



Objetivos e Metas



Bibliografia

- ABPMP. BPM CBOK™ V3.0: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento, 2013. (Capítulo 6)
- BALDAM, Roquemar L., VALLE, Rogerio A., ROZENFELD, Rogério. Gerenciamento de Processos de Negócios: BPM - Uma referência para implantação prática. 1 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. (Capitulo 9)
- material do Prof. Tadeu dos Reis Faria.



Gerenciamento de Desempenho de Processos

Gerenciar o negócio por processos requer que medidas, métricas e indicadores de desempenho estejam disponíveis para monitorar os processos de forma que estes atendam às suas metas.



Características das organizações que controlam processos

- há objetivos claros a serem alcançados e eles são conhecidos por todos.
- os processos são identificados e medidos.
- há indicadores de desempenho definidos.
 - a gestão é realizada com base nesses indicadores.
- os indicadores estão alinhados com a satisfação dos clientes e com os resultados econômico-financeiros da organização.
- as pessoas realizam seus processos de forma estruturada, previsível e organizada.



Caminho a seguir

Planejando Estrategicamente



Valores



Missão / Negócio



Visão de Futuro



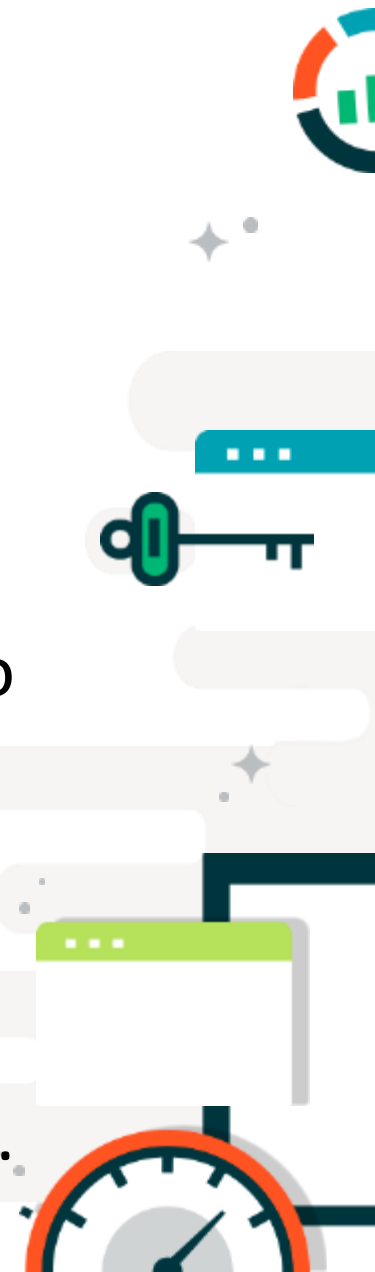
Fatores Críticos de Sucesso

Visão Estratégica



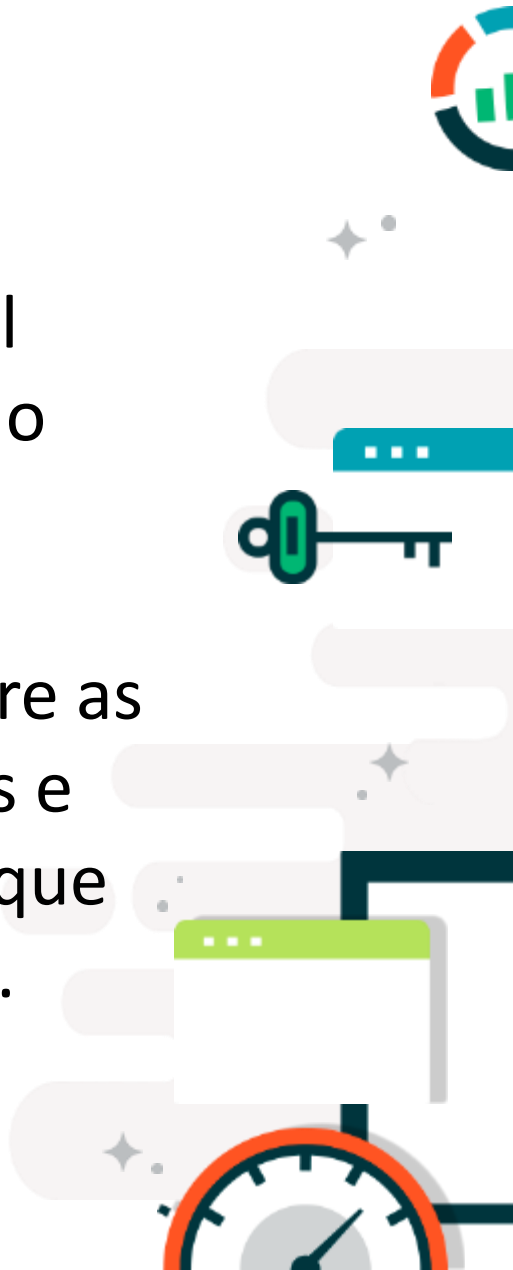
Gerenciamento de Desempenho de Processos

- **Desempenho de processos** é o rendimento de um processo em termos de extrapolações de tempo, custo, capacidade e qualidade.
- O termo **gerenciamento de desempenho de processos** é usado para indicar o gerenciamento tanto em nível de fluxo de processo (interfuncional) quanto em nível de fluxo de trabalho (intrafuncional).
 - isso implica controle de como o trabalho se desenvolve, resposta consistente a eventos, medição da qualidade (em tempo real) e controle sobre regras que direcionam o trabalho.



Gerenciamento de Desempenho de Processos

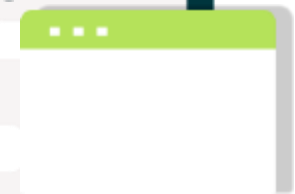
- **Gerenciamento de desempenho de processos** tem um papel fundamental no alinhamento dos objetivos organizacionais ao foco do cliente por meio de processos.
- o entendimento, gerenciamento e ganhos de controle sobre as variações em processos são chaves para fornecer produtos e serviços de classe mundial nos segmentos de negócio em que estabilidade e previsibilidade são condições fundamentais.



Objetivos

Os objetivos da organização:

- formalizam uma estratégia a ser seguida para o alcance da Visão.
- permitem a organização situar-se em relação aos valores nominais definidos e corrigir eventuais desvios.
- permitem medir as melhorias obtidas.
- motivam e empenham os trabalhadores no alcance de objetivos claramente definidos.
- identificam as atividades/procedimentos que não estão obtendo os resultados esperados.
- facilitam a implementação e os ajustes necessários a novos processos.

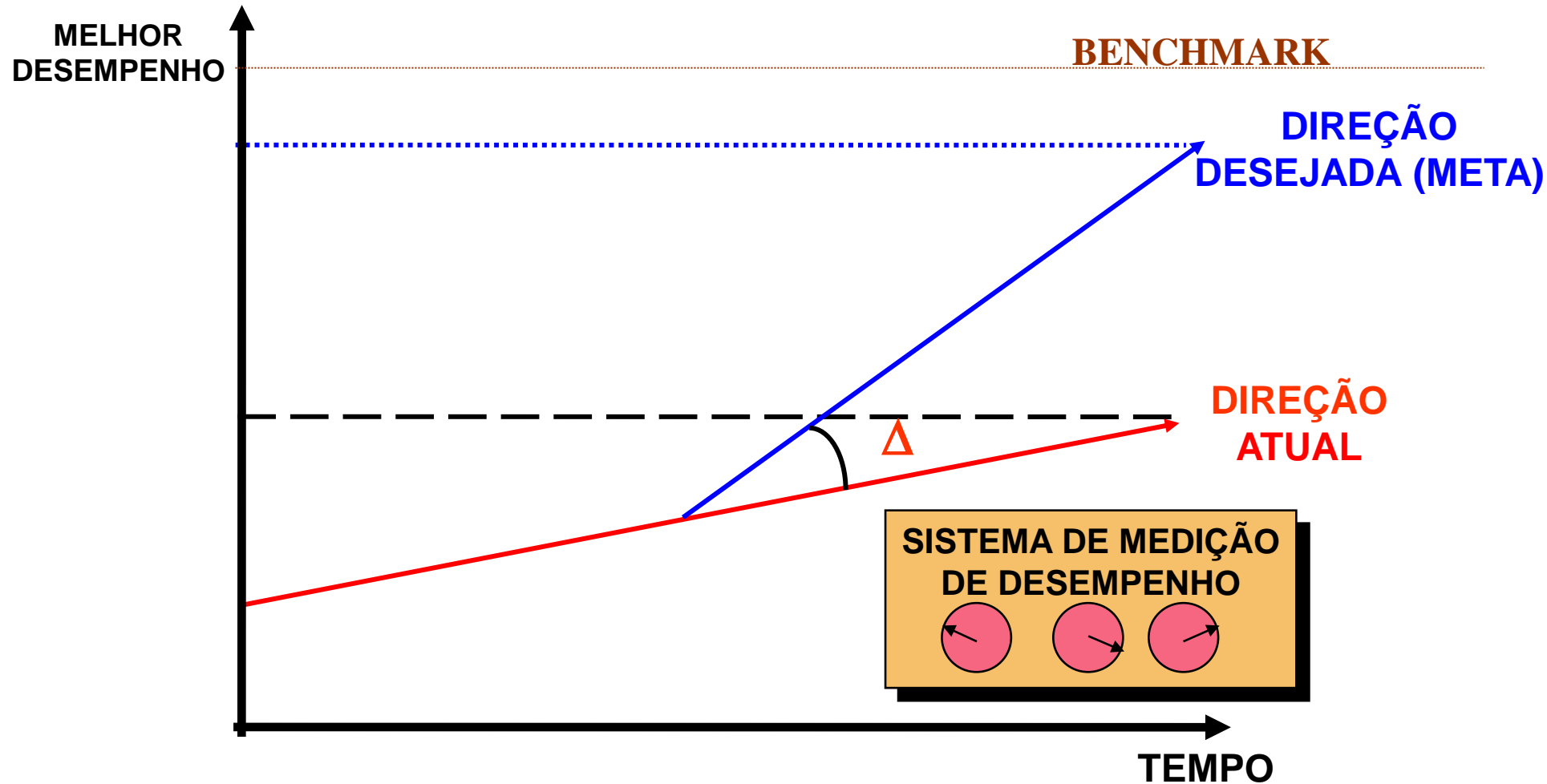


Metas

- Definem o sucesso ou o fracasso do alcance dos objetivos.
- É o objetivo de forma quantificada.
- É algo que você (ou a organização) deseja, mas que é possível ser medido.
- É alguma coisa que você (ou a organização) tem em mente para o futuro, mas que seja determinado.
- A meta deve estar relacionada com o tempo que é almejado para atingir e o valor que deseja gastar para chegar lá. Este não é somente um valor monetário, mas também o esforço que você pretende empregar para conseguir alcançar.



Gerenciamento do Sistema Organizacional



Metas

- Expressa por indicadores.
- Ligada aos objetivos estratégicos.
- Importante estrategicamente.
- Voltada para atender o cliente final.
- Desafiadora, mas praticável.



Objetivos x Metas

- Exemplo:
 - Objetivo: trabalhar no Google.
 - Meta: ser contratado pelo Google até 2025 e ser alocado para a sede mundial até 2027.



