



Workflow

MOSTRAR A IMPORTÂNCIA DO GERENCIAMENTO DO FLUXO DE PROCESSOS DENTRO DE UMA EMPRESA ATRAVÉS DE SUA AUTOMATIZAÇÃO.

AUTOR(A): PROF. EDSON TOSHIO NAKAGAVA TOBIAS DA SILVA

Introdução

Para atender à demanda de seus clientes, as empresas prestam serviços especializados e/ou criam produtos que possam ir ao encontro das necessidades de seus consumidores. Para que esses serviços e/ou produtos sejam realizados, existe um passo a passo a ser seguido, uma série de tarefas a serem executadas até que estes estejam terminados e prontos para a venda. Essas atividades constituem o processo de negócio de uma organização e envolve várias pessoas, de diferentes áreas, que são responsáveis por cada parte do processo, dentro de todo o tempo em que ele é efetivado.

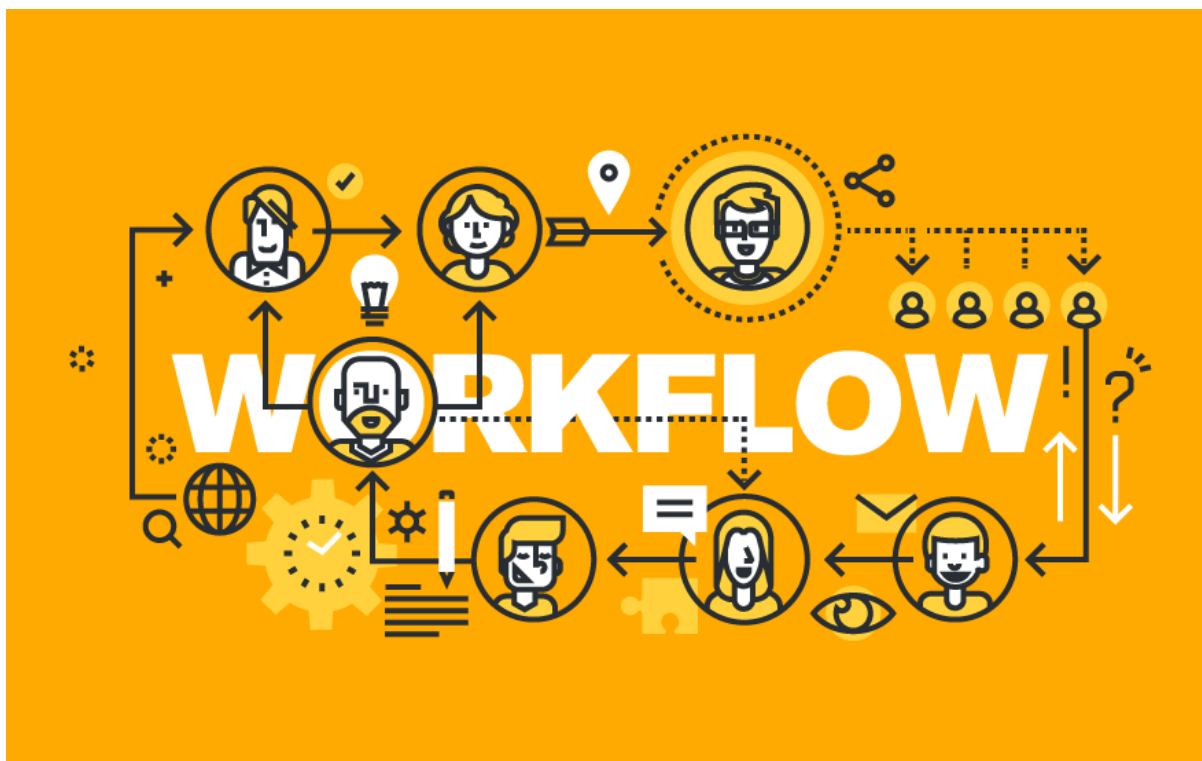
Segundo Pádua e Bispo (2003), o principal problema das atividades baseadas em processos é a falta de controle geral sobre a sua execução, como não se saber quais informações estão sendo manipuladas em dado instante, nem mesmo quem está com a responsabilidade sobre tal.

O *Workflow* ou Fluxo de Trabalho é conhecido como uma sequência de atividades a serem executadas em ordem pré-definida, a fim de que um determinado trabalho seja concluído com sucesso. A intenção é atingir a automação dos processos de negócios, de modo que suas atividades possam ser monitoradas e gerenciadas, permitindo que ações possam ser tomadas para resolver determinados tipos de problemas e melhorar o processo em si (CAIÇARA JUNIOR, 2011).

Para atingir esses objetivos, utilizam-se softwares que facilitem essas tarefas e promovam a interação entre os usuários envolvidos em cada etapa do processo a ser gerenciado. Dessa forma, o *Workflow* pode representar um ou mais processos e os seus relacionamentos (PÁDUA e BISPO, 2003).

Segundo Valle e Oliveira (2009), todos os softwares de *Workflow* pesquisados em seu livro possuem ferramentas para a monitorização de processos, servindo para:

- Redirecionar ocorrências
- Reordenar a lista de atores
- Mudar os destinatários
- Controlar a carga de trabalho



Legenda: REPRESENTAÇÃO DE SOFTWARE WORKFLOW

Com o intuito de aumentar a utilização das tecnologias de *Workflow*, desenvolvendo padrões focados exclusivamente no processo, foi fundada em 1993 a entidade WfMC – *Workflow Management Coalition* ou Aliança de Gestão do Fluxo de Trabalho, uma organização global composta de desenvolvedores, consultores, analistas, grupos universitários e de pesquisa envolvidos no *Workflow* e no BPM (WfMC, 2016).

Segundo a WfMC (2016), a instituição cria e contribui para processar padrões relacionados ao *workflow*, educa o mercado em questões relacionadas e é a única empresa de padronização que se concentra puramente em processos, tendo desenvolvido a Wf-XML e a XPD, a linguagem de definição de processos utilizada atualmente em mais de oitenta soluções de armazenamento e troca de modelos de processos.

Características e Vantagens do *Workflow*

Veja na citação abaixo, de Baldam et al (2007), as principais características que um software de *Workflow* possui:



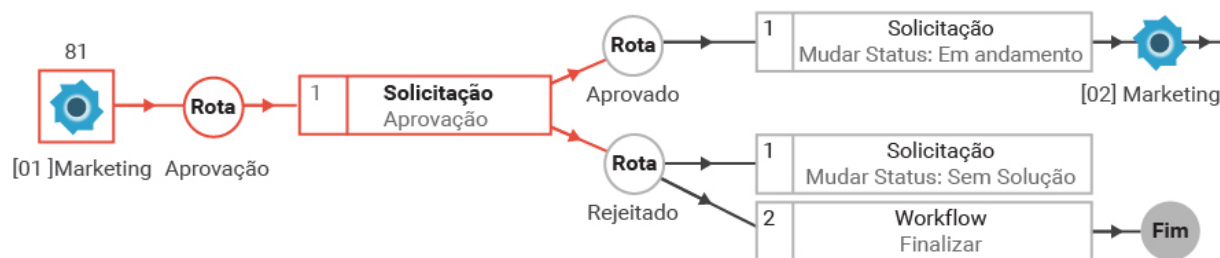
- Flexibilidade, não disponível em sistemas prontos e pacotes fechados
- Melhora a visibilidade dos processos através de sistemas gráficos
- Possibilita a rápida alteração de um processo

- Aplicação em processos de áreas muito dinâmicas e que precisam realizar neles alterações com frequência
 - Aplicação em processos que necessitam intensamente, e de modo diversificado, de informação não estruturada
 - Locais onde se pretende implantação rápida e versátil de processo de automação
- (BALDAM ET AL, 2007, P. 117)

Como visto, os processos de uma organização podem ser grandemente agilizados por meio da tecnologia de *Workflow*. Caiçara e Junior (2011) e Achuthan (2015) citam as seguintes vantagens:

- Eliminação de redundâncias
- Melhoria na eficiência
- Melhoria na delegação de tarefas
- Estabelecimento de responsabilidades
- Melhoria na coordenação
- Abordagem sequencial das operações
- Rapidez nos processos e redução do tempo de realização das atividades
- Eliminação de papéis
- Redução de custos
- Facilita uma maior visibilidade do progresso
- Integração total entre os departamentos

Os softwares de *Workflow* podem ser utilizados de forma isolada, mas também podem ser encontrados nos ERP's e CRM's, facilitando o controle dos processos de negócios atrelados a esses sistemas específicos.



Legenda: EXEMPLO DE MODELAGEM EM UM SOFTWARE DE WORKFLOW

Classificação de *Workflows*

Existem alguns tipos de *Workflows* a serem considerados (SILVA e PINHEIRO, 2004):

- *Workflow* Ad-Hoc: Trata de processos menos complexos e não estruturados, envolvendo assim pequenas equipes com atividades mais simples e que necessitam de rápida solução.
Exemplo: uma tarefa dividida em equipe onde tudo é controlado e gerenciado através do e-mail corporativo.
- *Workflow* Administrativo: Envolve processos repetitivos com regras de coordenação de tarefas simples, não requerendo acesso a múltiplos sistemas de informação para apoiar a produção ou outro tipo de tarefa.
Exemplo: processo de solicitação de material de escritório ao almoxarifado.
- *Workflow* de Produção: Envolve processos repetitivos e previsíveis, mas diferentemente do Administrativo, este trabalha com processos complexos e necessita de acesso a diversos sistemas de informação para a sua concretização.
Exemplo: sistema de análise e concessão de empréstimos e seguros.
- *Workflow* Colaborativo: Sistema adequado para processos que envolvam trabalhos realizados por equipes de diferentes pessoas, buscando executar em conjunto uma tarefa específica.
Exemplo: processos para revisão de artigos científicos, os quais envolvem vários especialistas que dão o seu parecer aos mesmos trabalhos enviados por diversos autores.
- *Workflow* Transacional: Sistema que envolve a execução e a coordenação de múltiplas tarefas, onde estas podem ser agrupadas em unidades atômicas, consistentes, isoladas e duráveis.
Exemplo: aplicação crítica de venda on-line por meio da internet.

As vendas de softwares de *Workflow* não foram muito significativas. Com a difusão do BPM (*Business Process Management*) e do BPMS (*Business Process Management Suite/Systems*), a importância do *Workflow* foi “resgatada”. Pode-se afirmar que o software BPMS é o mesmo software *Workflow*, mas com outro nome (CRUZ, 2010).

Agora faça o exercício proposto para aprimorar o seu conhecimento.

ATIVIDADE FINAL

Envolve processos repetitivos com regras de coordenação de tarefas simples, não requerendo acesso a múltiplos sistemas de informação para apoiar a produção ou outro tipo de tarefa.

A qual *Workflow* a frase acima se refere?

- A. Transacional
- B. Ad-Hoc
- C. De Produção
- D. Administrativo
- E. Colaborativo

Selecione a alternativa que contém as características do *Workflow* Transacional:

- A. Sistema que envolve a execução e a coordenação de múltiplas tarefas, onde estas podem ser agrupadas em unidades atômicas, consistentes, isoladas e duráveis.
- B. Trata de processos menos complexos e não estruturados, envolvendo assim pequenas equipes com atividades mais simples e que necessitam de rápida solução.
- C. Envolve processos repetitivos e previsíveis, trabalhando com processos complexos e necessita de acesso a diversos sistemas de informação para a sua concretização.
- D. Sistema adequado para processos que envolvam trabalhos realizados por equipes de diferentes pessoas, buscando executar em conjunto uma tarefa específica.
- E. Envolve processos repetitivos com regras de coordenação de tarefas simples, não requerendo acesso a múltiplos sistemas de informação para apoiar a produção ou outro tipo de tarefa.

Selecione a alternativa que apresenta um exemplo de uso do *Workflow* de Produção:

- A. Processo de solicitação de material de escritório ao almoxarifado.
- B. Processos para revisão de artigos científicos, os quais envolvem vários especialistas que dão o seu parecer aos mesmos trabalhos enviados por diversos autores.
- C. Aplicação crítica de venda on-line por meio da internet.
- D. Uma tarefa dividida em equipe onde tudo é controlado e gerenciado através do e-mail corporativo.
- E. Sistema de análise e concessão de empréstimos e seguros.

REFERÊNCIA

ABPMP Brazil. BPM CBOK - Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio - Corpo Comum de Conhecimento - ABPMP BPM CBOK V3.0. 1ª edição, 2013.

ACHUTHAN, Nisha. (2015) What is a Workflow? Tutorial. Disponível: <https://kissflow.com/tutorial/what-is-a-workflow/> (<https://kissflow.com/tutorial/what-is-a-workflow/>), (Acesso em 08/09/2016).

BALDAM, Roquemar de Lima et al. Gerenciamento de Processos de Negócio: BPM - Business Process Management. 2. ed. São Paulo: Érica, 2007.

CAIÇARA JUNIOR, Cícero. Sistemas integrados de gestão - ERP: uma abordagem gerencial. 4. ed. rev., atual. e ampl. - Curitiba: Ibpx, 2011.

CRUZ, Tadeu. Business Process Management & Business Process Management Systems. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

PÁDUA, S. I. D.; BISPO, C. A. F. (2003) Sistema de Gerenciamento de Workflow: um overview e um estudo de caso. Disponível: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0905_0435.pdf (http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0905_0435.pdf), (Acesso em 08/09/2016).

SILVA, Luzardo Pereira da; PINHEIRO, Francisco A. C. (2004) Mapeando estruturas organizacionais em categorias de workflow. Disponível: http://www.ip.pbh.gov.br/ANO6_N1_PDF/ip0601silva.pdf (http://www.ip.pbh.gov.br/ANO6_N1_PDF/ip0601silva.pdf), (Acesso em 08/09/2016).

VALLE, Rogério; OLIVEIRA, Saulo Barbará de. Análise e Modelagem de Processos de Negócio: Foco na Notação BPMN (Business Process Modeling Notation). 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

WfMC. (2016) Workflow Management Coalition. Disponível: <http://www.wfmc.org/>, (Acesso em 08/09/2016).

