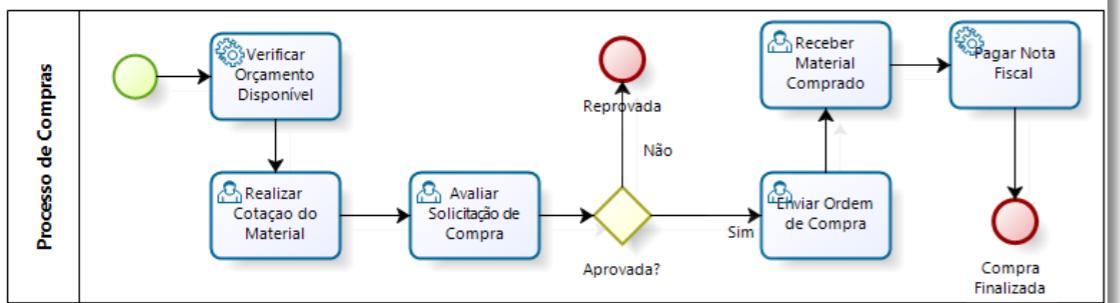
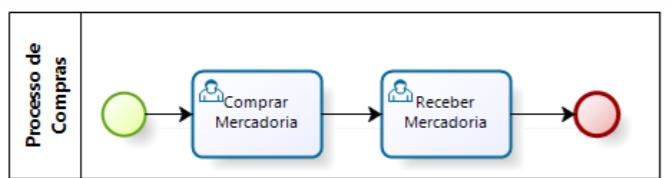




Bonita BPM



Processos e Sistemas Corporativos



ORGANIZAÇÃO ORIENTADA POR PROCESSOS

"VOCÊ SÓ PODE MELHORAR AQUILO QUE PODE GERENCIAR, SÓ PODE GERENCIAR AQUILO QUE PODE MEDIR E SÓ PODE MEDIR AQUILO QUE REALMENTE CONHECE COMO É EXECUTADO."

- ▶ Uma empresa que não conhece de forma clara seus **processos** está em total **desvantagem** frente as empresas que tanto conhecem como gerenciam e realizam melhorias constantes a cada dia.
- ▶ Sem conhecer os **processos** diários de uma empresa é praticamente impossível implantar **melhorias** ou mudanças de forma **organizada, gerenciável e previsível**.
- ▶ Eles podem não estar formalizados, podem nem ser notados por alguns tipos de gestores, podem até mesmo ser caóticos. Mas os processos estão lá.

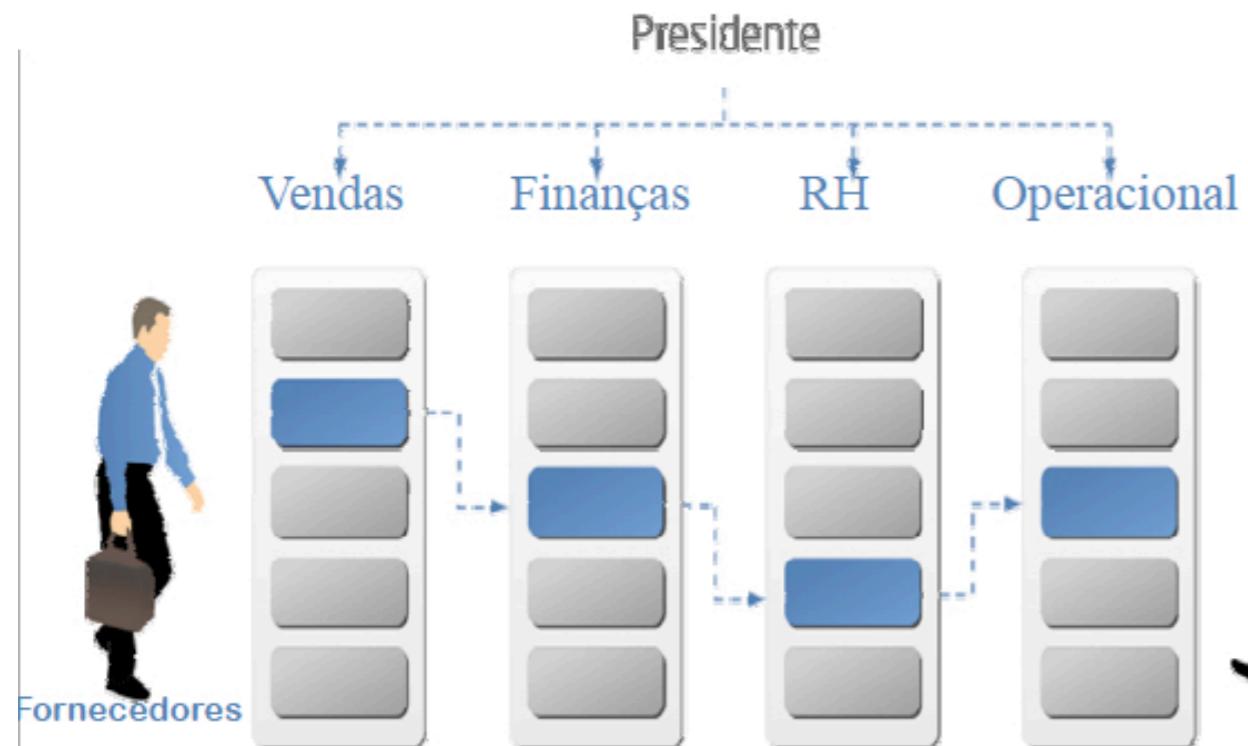
O QUE É UM PROCESSO ?



- ▶ Um **processo de negócio** é qualquer agrupamento de atividades dentro de uma organização que tem como objetivo desenvolver e entregar produtos ou serviços ao cliente.
- ▶ **Processo** é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados.
- ▶ O termo **negócio** refere-se a pessoas que interagem para executar um conjunto de atividades de entrega de valor para os clientes e gerar retorno às partes interessadas.

ORGANIZAÇÃO ORIENTADA POR PROCESSOS

Organização tradicional



Organização orientada a processos



GERENCIAMENTO POR PROCESSOS

- ▶ Nem toda organização é **orientada por processos**. Mas toda organização tem **processos**.
- ▶ Eles podem não estar formalizados, podem nem ser notados por alguns tipos de gestores, podem até mesmo ser caóticos. Mas os processos estão lá.

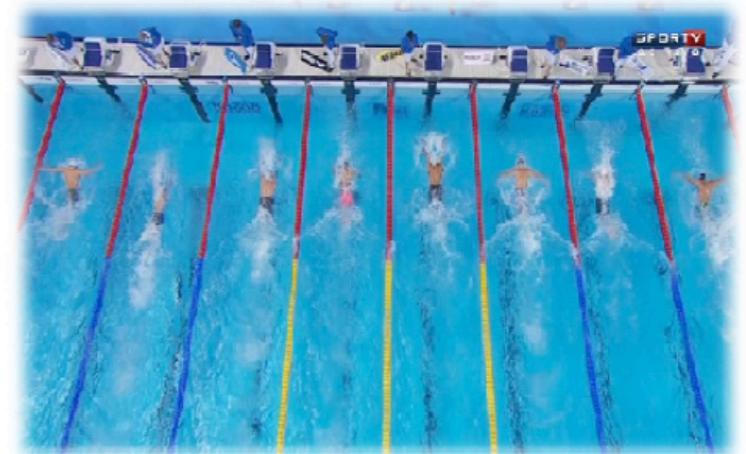


Aumentar o número
de trabalhadores

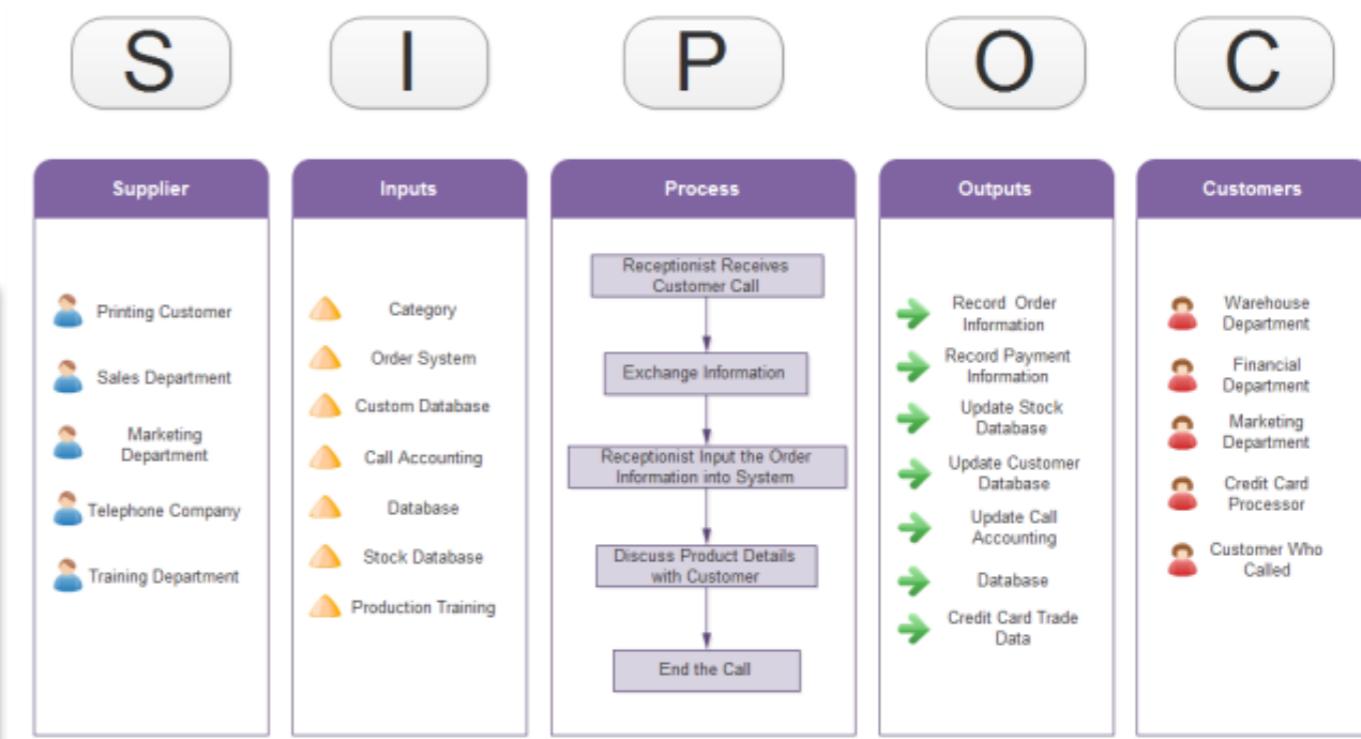
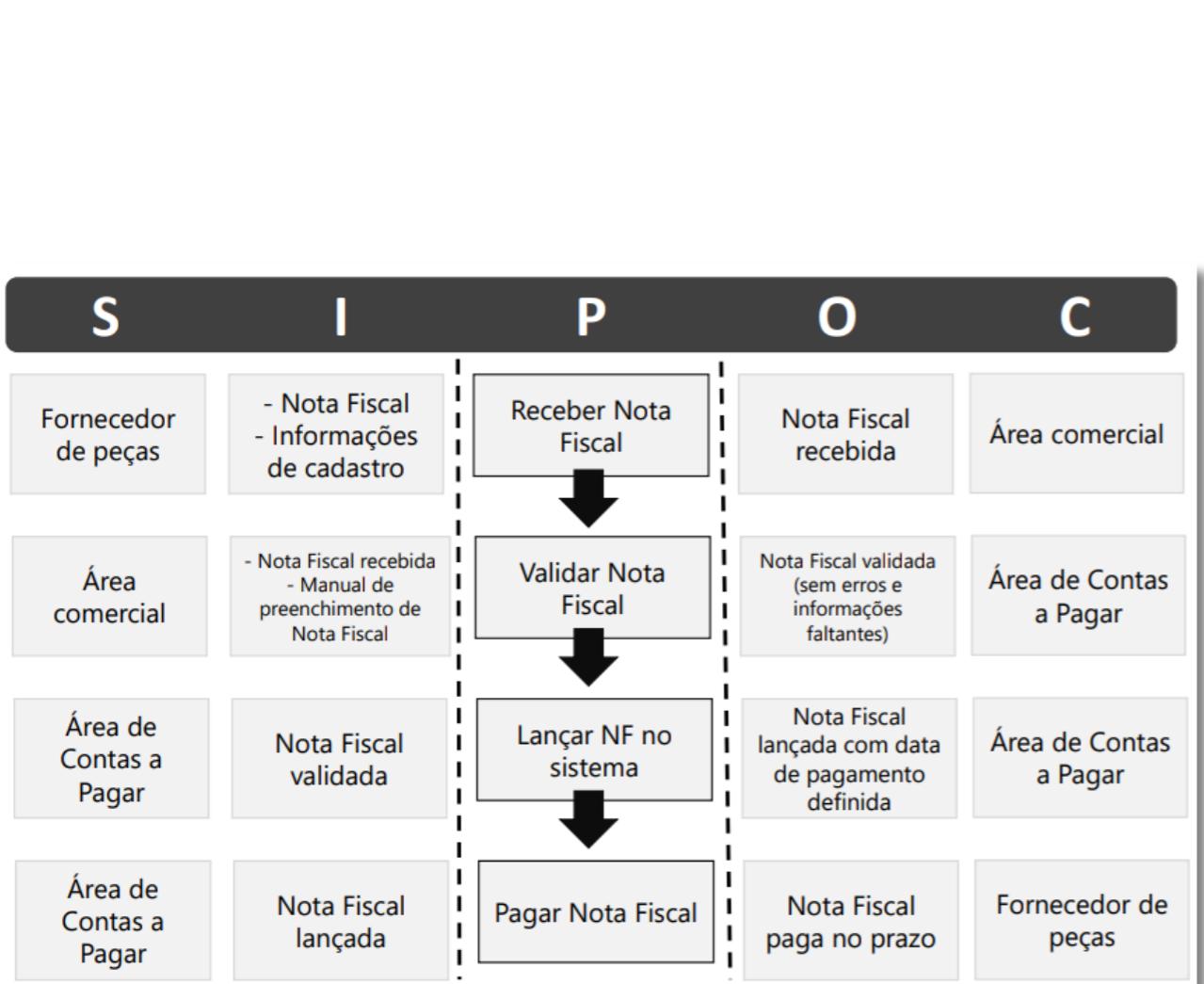
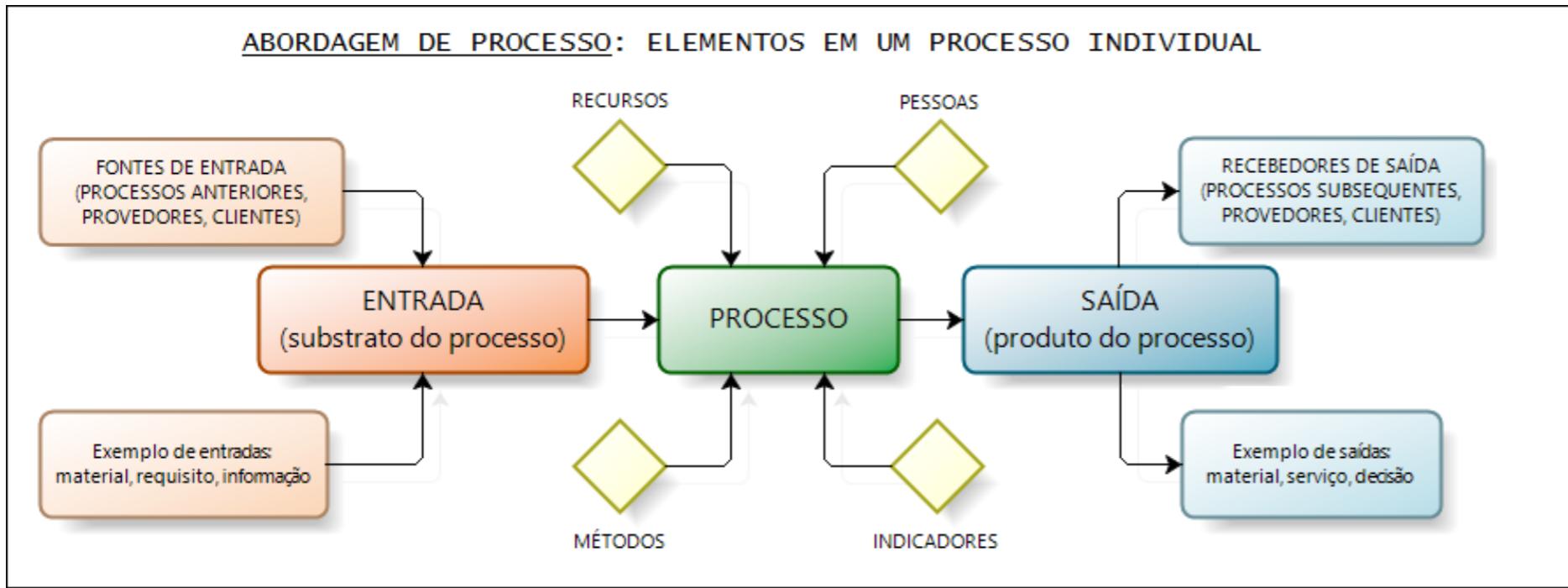
Processos fazendo a diferença!

Processos estão em toda parte, no nosso dia a dia. A questão é se vamos gerenciá-los de maneira sistemática e estruturada ou permitir que fluam livremente.

Melhorar os processos
Para aumentar
a produtividade



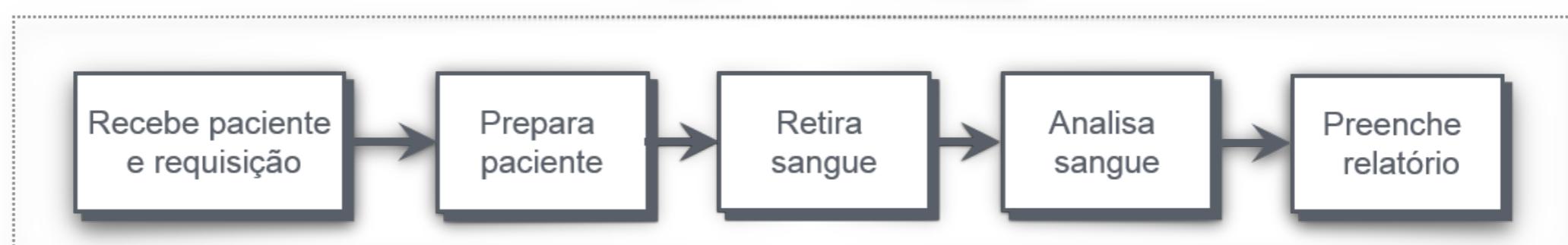
GERENCIAMENTO POR PROCESSOS



EXEMPLO DE SIPOC

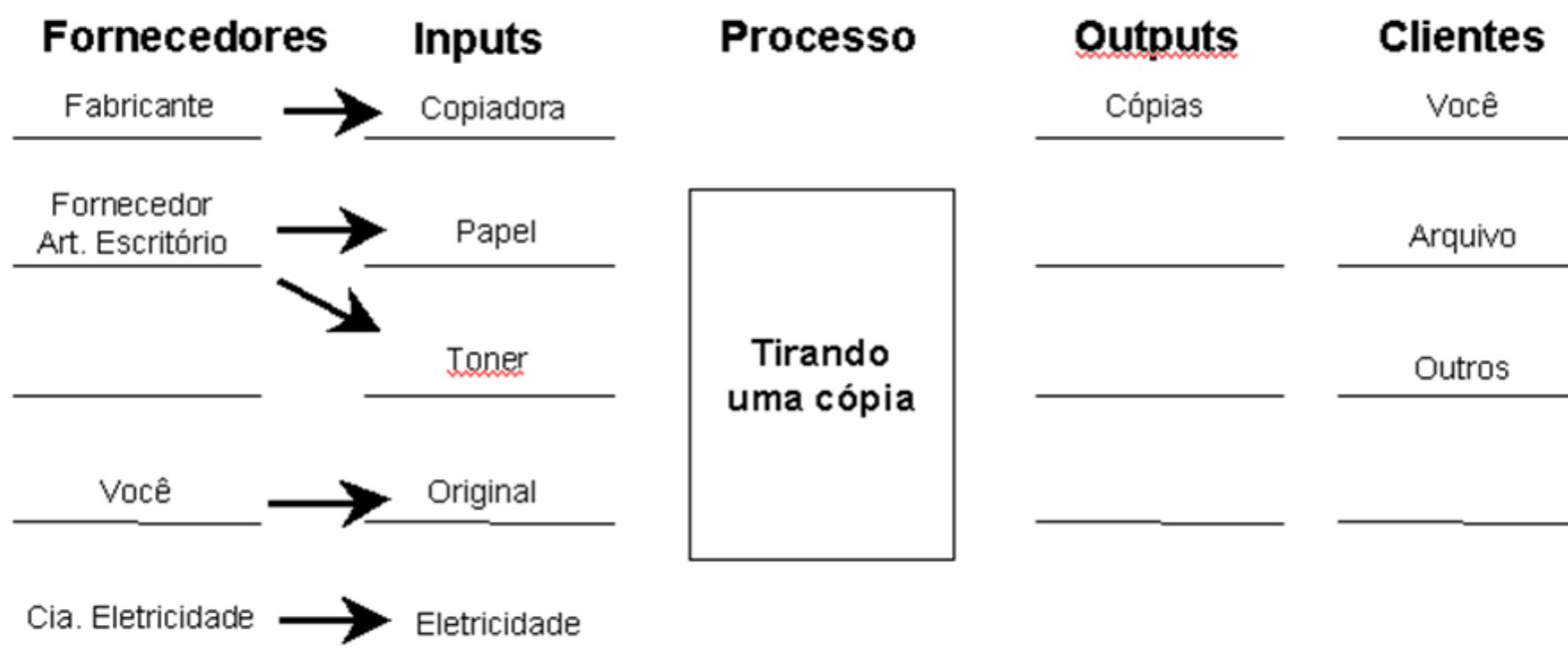
Fornecedores	Inputs	Processo	Outputs	Cientes
Médico	Paciente		Resultado	Médico
	Requisição			
Laboratório	Seringas	Realizar exame de sangue		
	Aguilhas			
	Álcool			
	Outros materiais			

Passos do Processo

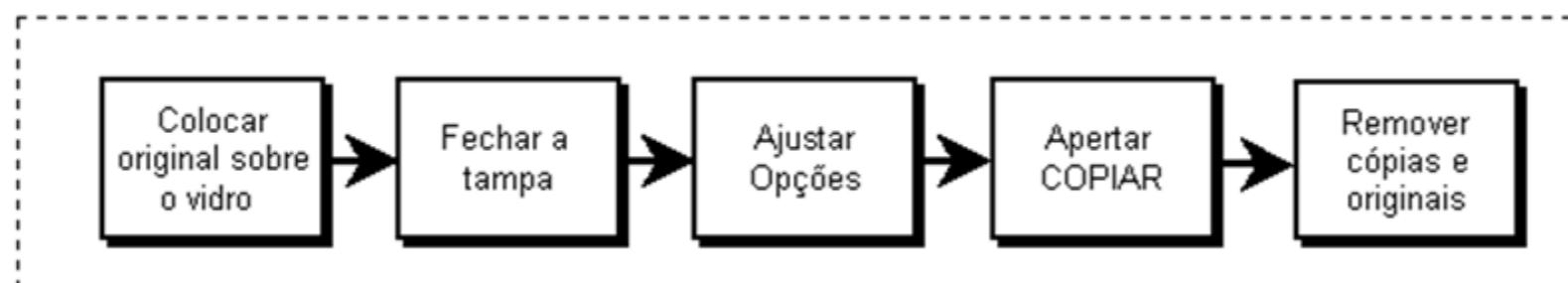


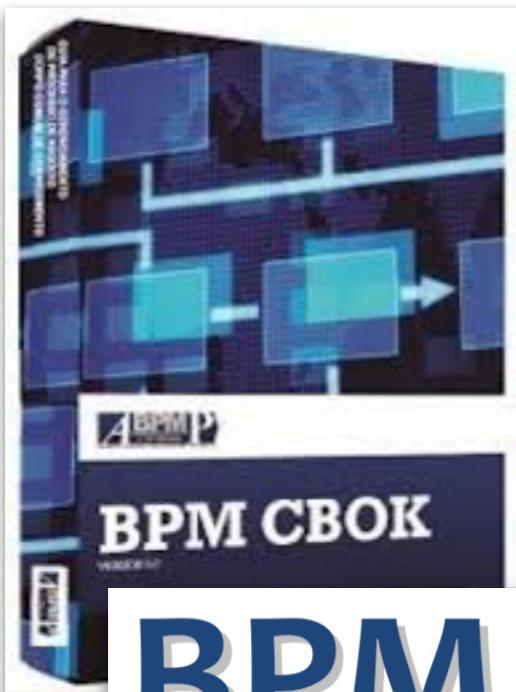
EXEMPLO DE SIPOC

Exemplo de SIPOC



Passos do Processo





BPM CBOK

Guia para o
Gerenciamento de Processos de Negócio
Corpo Comum de Conhecimento
ABPMP BPM CBOK V3.0

1ª EDIÇÃO

© 2013 Association of Business Process Management Professionals
Brasil

- Guia de melhores práticas de mercado para o gerenciamento de **Processos de Negócio**, mantido pela associação internacional **ABPMP**.



O **BPM CBOK** é dividido em **nove áreas do conhecimento**, todas relacionadas e complementares umas às outras:

Gerenciamento de Processos de Negócio
Modelagem de Processos
Análise de Processos
Desenho de Processos
Gerenciamento de Desempenho de Processos
Transformação de Processos
Organização do Gerenciamento de Processos
Gerenciamento Corporativo de Processos
Tecnologias de BPM

As 9 áreas de conhecimento do
BPM CBOK

DEFINIÇÃO DE BPM



Definição de BPM de acordo com o CBOK®, v3.0

“Disciplina gerencial que integra estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidades de clientes, por meio do foco em processos ponta a ponta. BPM engloba estratégias, objetivos, cultura, estruturas organizacionais, papéis, políticas, métodos e tecnologias para analisar, desenhar, implementar, gerenciar desempenho, transformar, e estabelecer governança de processos”



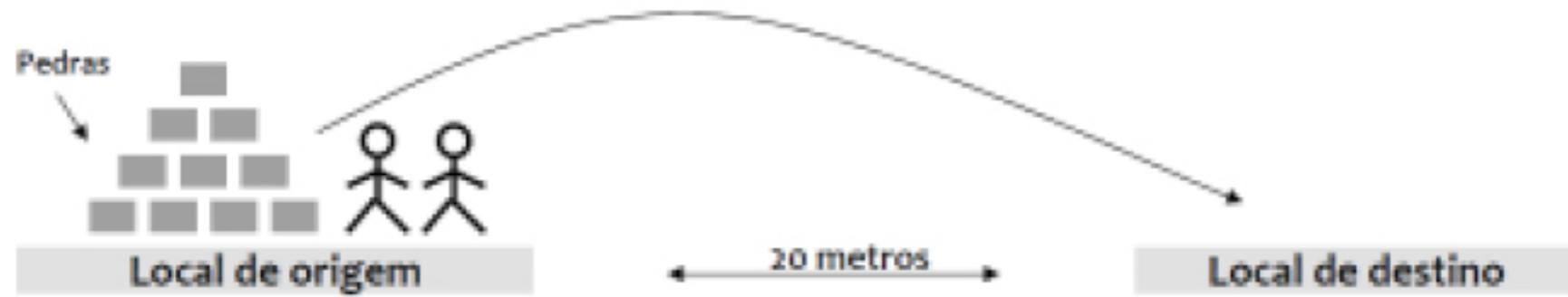
Tarefa: É uma decomposição ou detalhamento de uma atividade. É a menor unidade de trabalho com significado executada por uma pessoa ou máquina.

Negócio: Grupo de indivíduos interagindo para realizar um conjunto de atividades e entregar valor aos clientes (fins lucrativos ou não, e governamental).

Processo de Negócio: É um trabalho realizado Ponta a Ponta, que ultrapassa qualquer fronteira funcional necessária, e que entrega valor aos clientes.

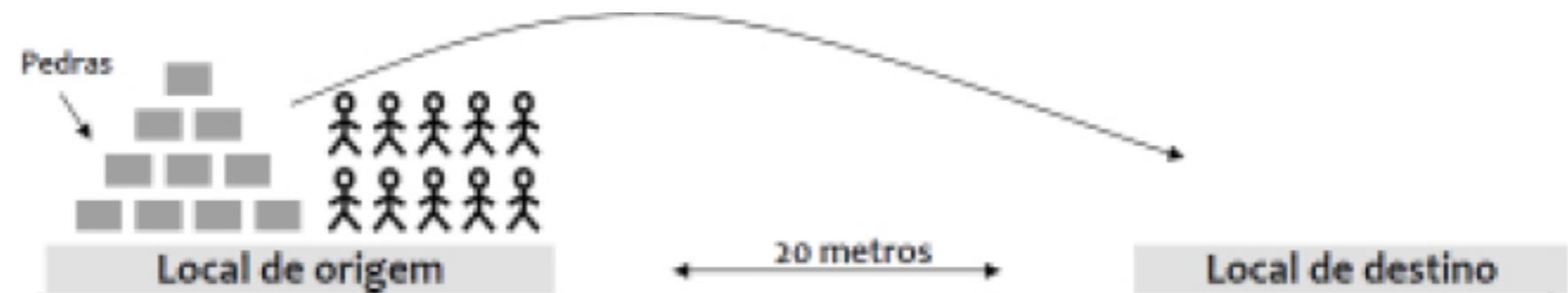
EXERCÍCIO

- Crie um processo para que **2 pessoas** movam pedras do local de origem para o local de destino



EXERCÍCIO

- ▶ Melhore o processo para que **10 pessoas** movam pedras do local de origem para o local de destino



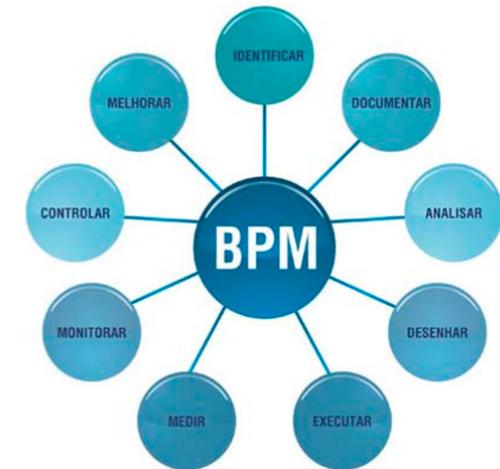
CONCLUSÕES DO EXERCÍCIO

- ▶ Processo **não é imutável**, algo “escrito em pedra”;
- ▶ Processo varia em função do tamanho da organização, da infraestrutura, das ferramentas disponíveis e outros fatores dinâmicos;
- ▶ Processos que ontem pareciam bons, hoje podem não atender mais às necessidades;
- ▶ Pessoas x procedimentos x ferramentas estão interconectados e se influenciam mutuamente.



DONO DO PROCESSO

- ▶ **Dono do processo** pode ser uma pessoa ou um grupo de pessoas com a **responsabilidade** e a prestação de contas pelo desenho, execução e desempenho de um ou mais processos de negócio.
- ▶ A propriedade dos processos pode ser uma **responsabilidade** em tempo integral ou parcial.
- ▶ **Papel** central na implementação de BPM com responsabilidade geral pelo processo ponta a ponta.
- ▶ **Responsável** pelo desenho, desempenho, defesa e suporte dos processos



Dono de processo - Papéis

- ▶ Envolve as partes interessadas para definir contexto dos processos e assegurar alinhamento estratégico.
- ▶ Patrocina iniciativas de transformação de processos.
- ▶ Colabora com donos de outros processos para garantir alinhamento.
- ▶ Facilita a adoção de processos de negócio.
- ▶ Atua como instância máxima nas questões relacionadas ao processo.

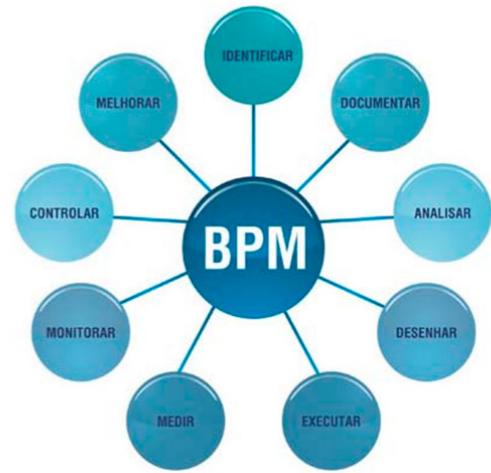
DONO DO PROCESSO



Dono de processo - Responsabilidades

- ▶ Responsabilidade e prestação de contas sobre o desenho do processo.
- ▶ Prestação de contas pelo desempenho do processo.
- ▶ Defesa e suporte do processo junto às partes interessadas, assegurando a correta alocação de recursos.

CLIENTE DO PROCESSO



QUEM É O CLIENTE ?

- ▶ Todas as pessoas que consomem ou utilizam os produtos / serviços fornecidos por organizações privadas, públicas ou sem fins lucrativos.
- ▶ Todo aquele que percebe valor nos produtos /serviços prestados.

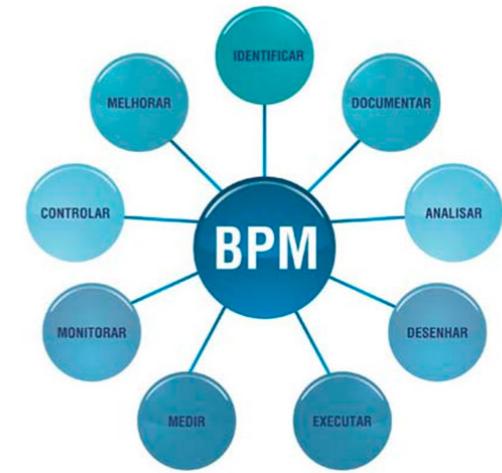
QUEM É O CLIENTE ?

- ▶ Em BPM:
 - **Cliente Interno** é um ator do processo ou outro processo;
 - Pessoas são os verdadeiros clientes
 - ✓ Se esquecermos as pessoas, não estamos fazendo BPM

EXERCÍCIO

Escolha um **processo** do seu dia-a-dia no trabalho e identifique:

- ▶ Qual é o negócio da sua organização;
- ▶ Nome do processo escolhido;
- ▶ Identifique 3 atividades deste processo;
- ▶ Quem poderia ser o dono deste processo;
- ▶ Quem é o cliente deste processo.





Business Process Model and Notation

BREVE HISTÓRICO DE BPMN

