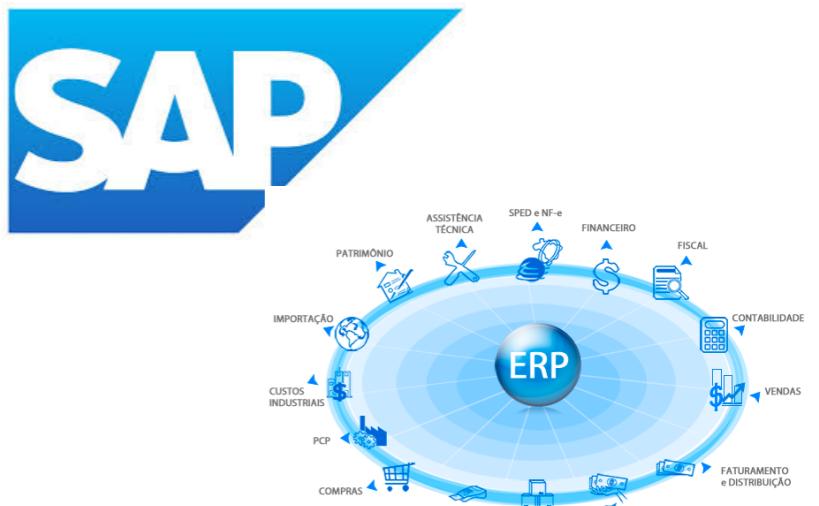
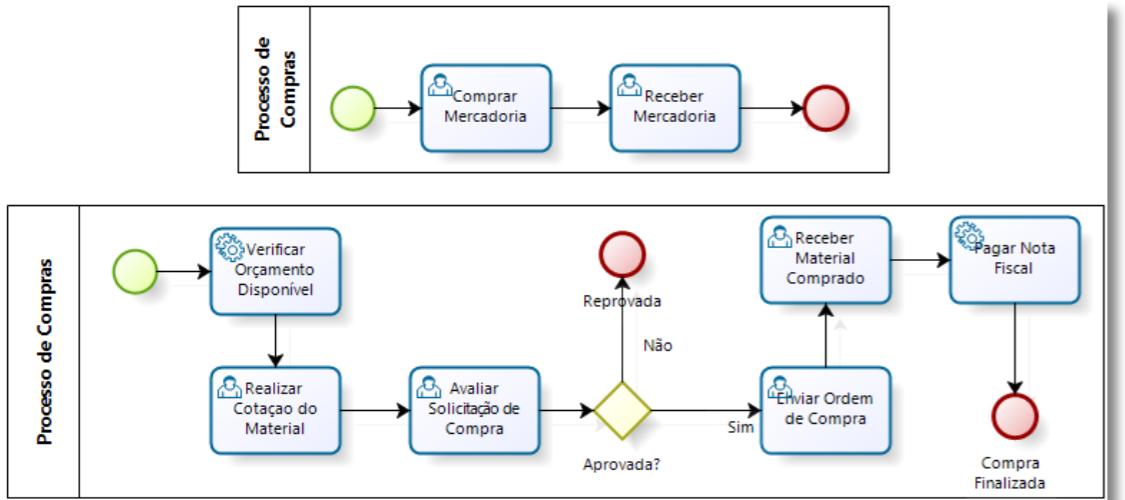




Bonita BPM



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.

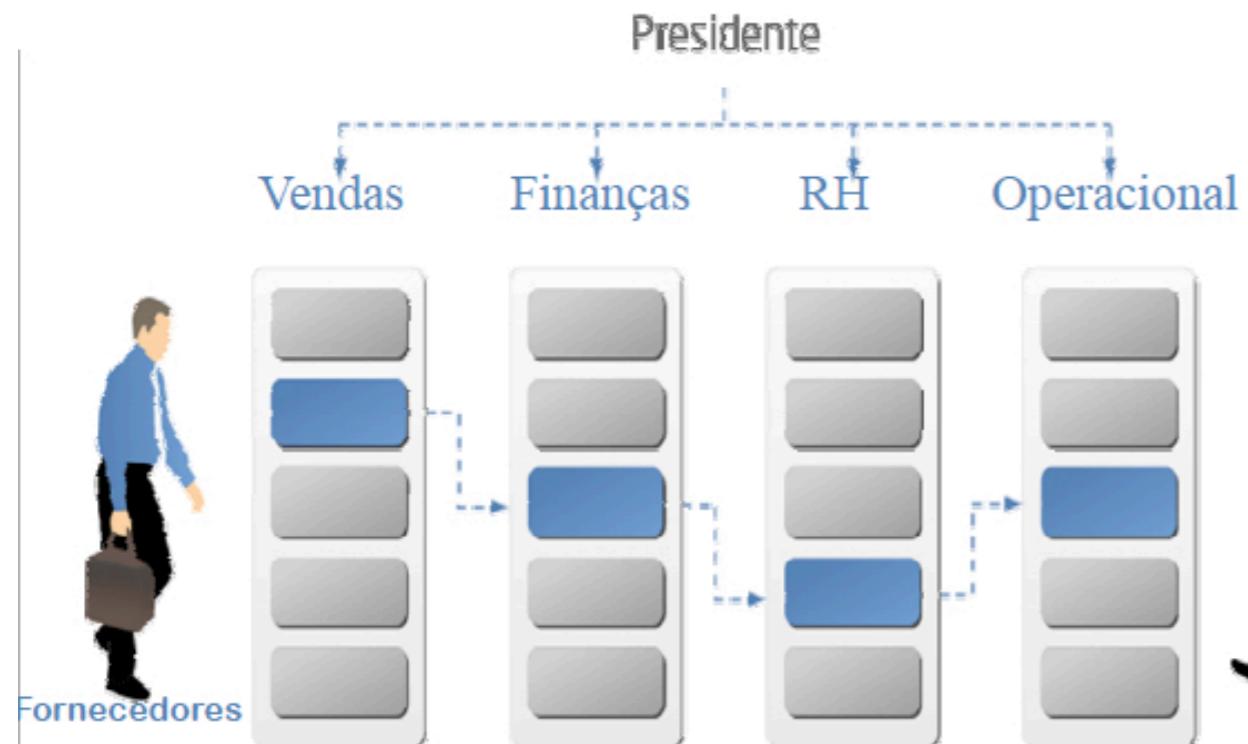
O QUE É UM PROCESSO ?



- ▶ 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.

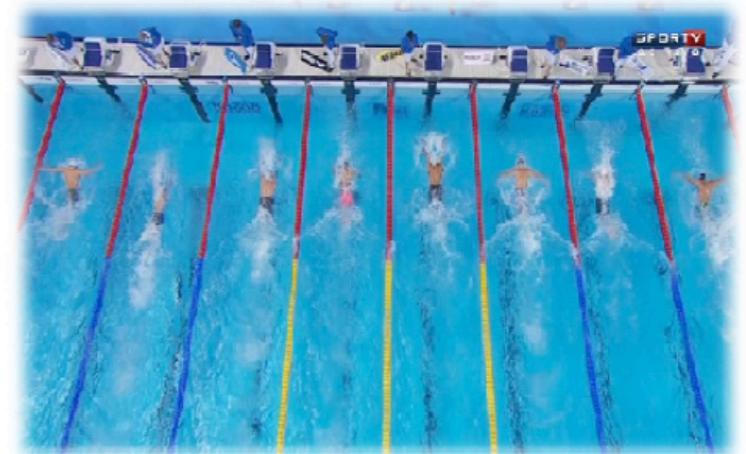


Aumentar o número
de trabalhadores

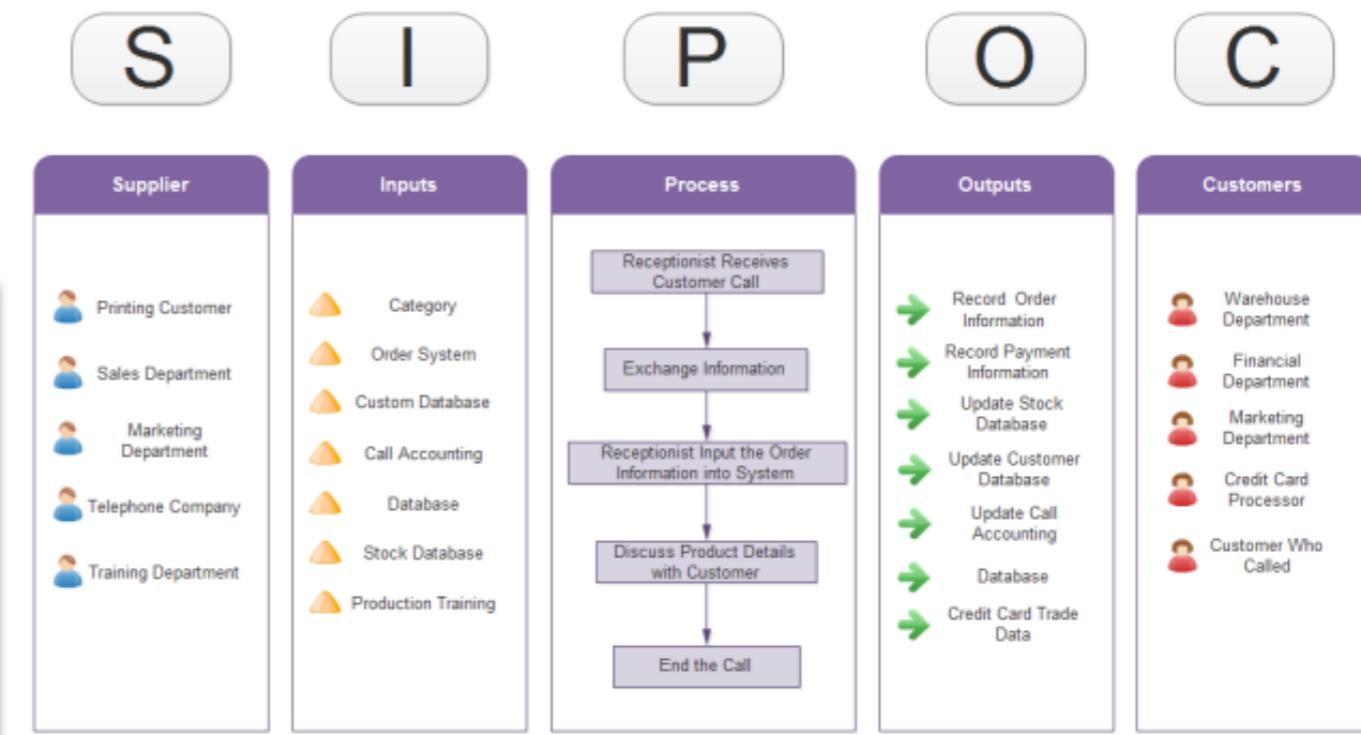
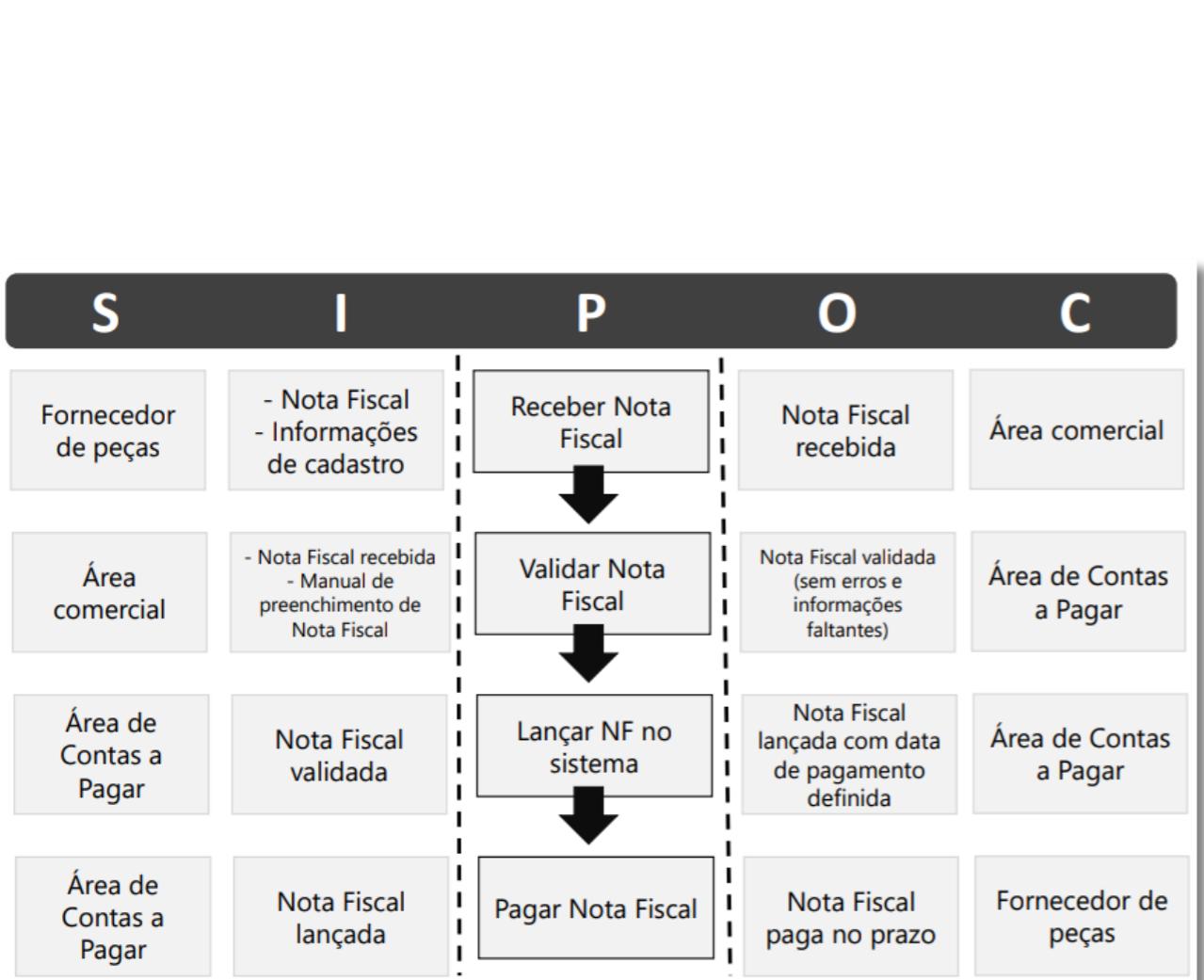
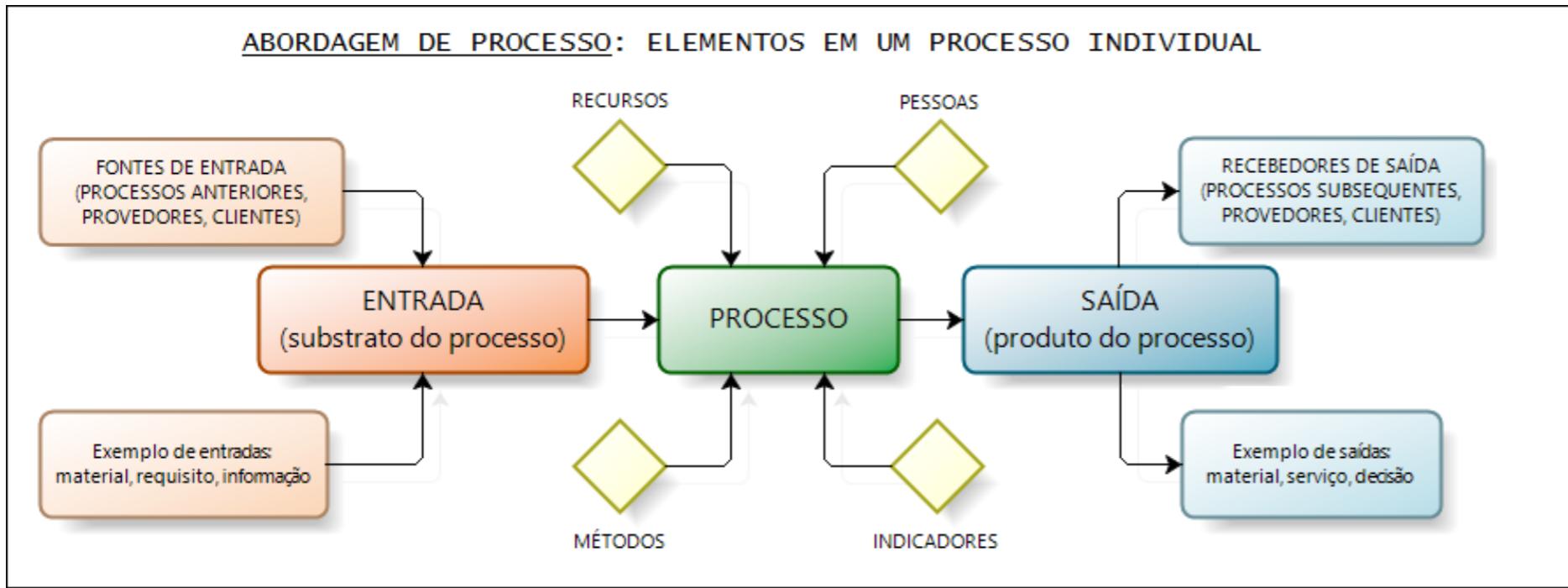
Processos fazendo a diferença!

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



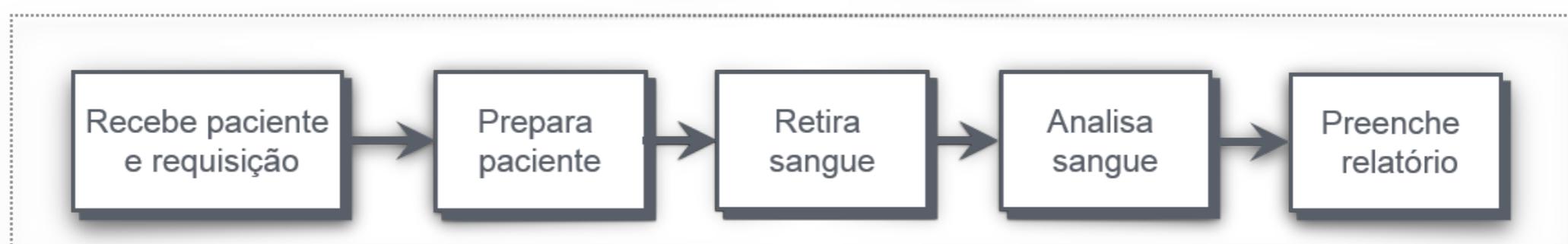
GERENCIAMENTO POR PROCESSOS



EXEMPLO DE SIPOC

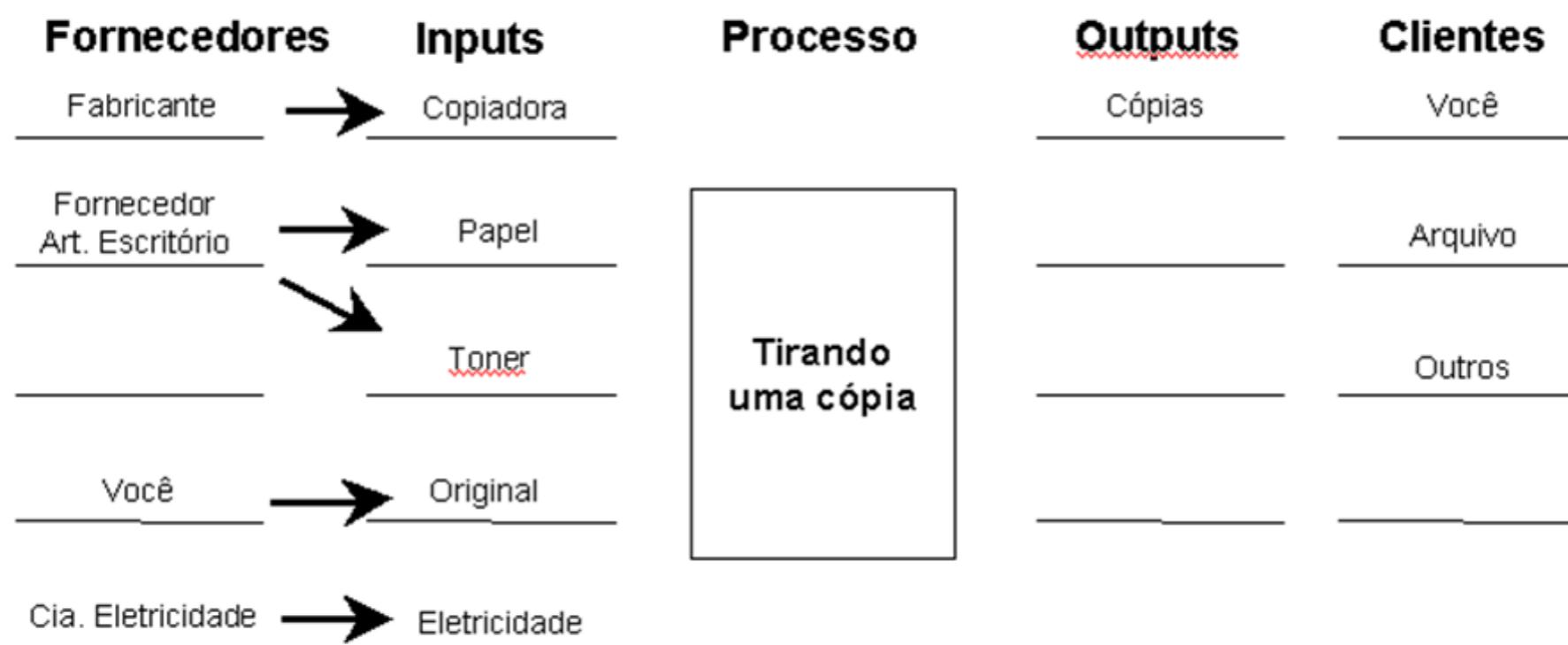
| Fornecedores | Inputs | Processo | Outputs | Cientes |
|--------------|------------------|--------------------------------|-----------|---------|
| Médico | Paciente | | Resultado | Médico |
| | Requisição | | | |
| Laboratório | Seringas | Realizar exame de sangue | | |
| | Aguilhas | | | |
| | Álcool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

Passos do Processo

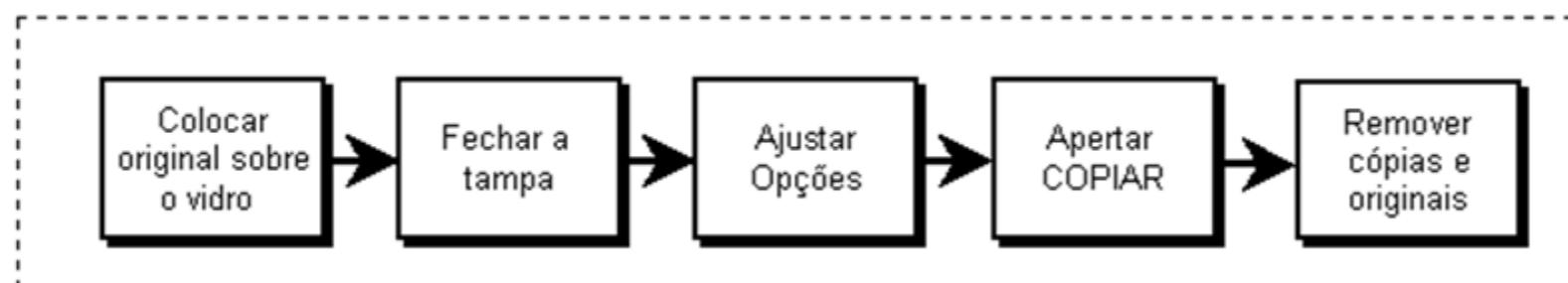


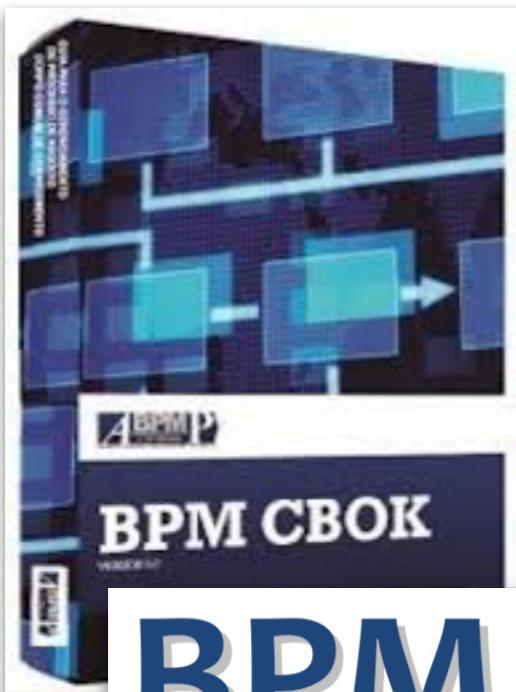
EXEMPLO DE SIPOC

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”



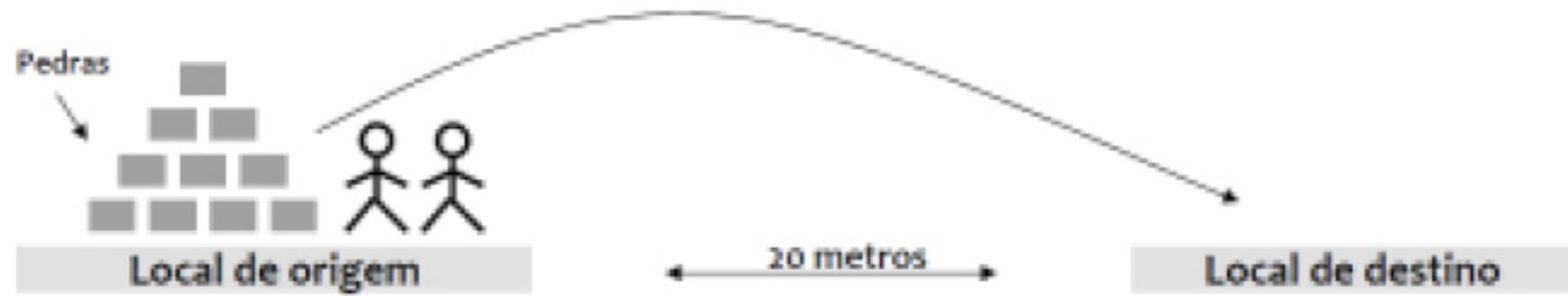
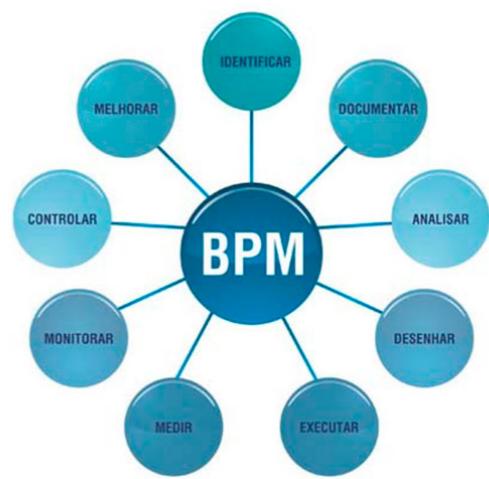
Tarefa: É uma decomposição ou detalhamento de uma atividade. É a menor unidade de trabalho com significado executada por uma pessoa ou máquina.

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.

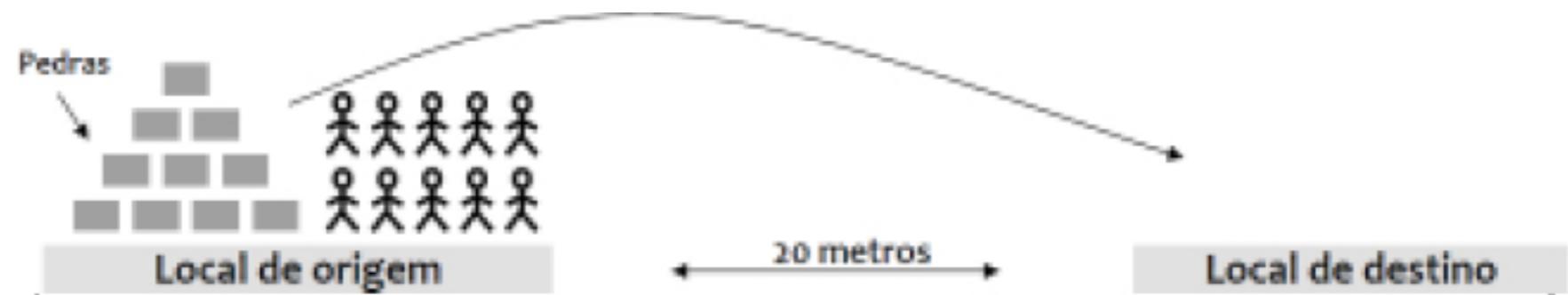
EXERCÍCIO

- 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



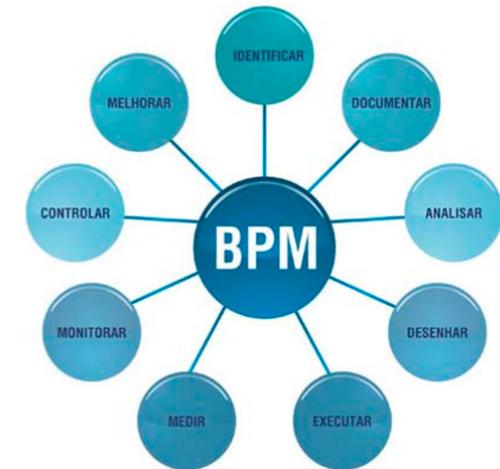
CONCLUSÕES DO EXERCÍCIO

- ▶ 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.

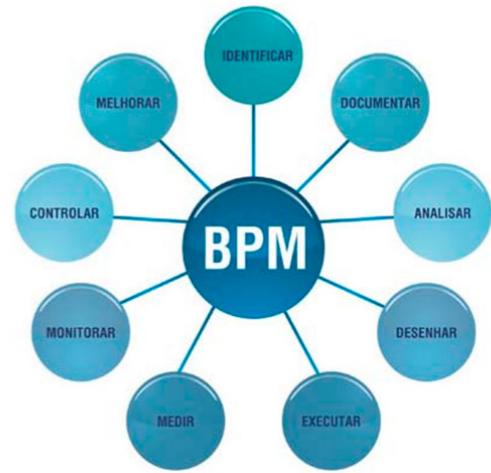
DONO DO PROCESSO



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.

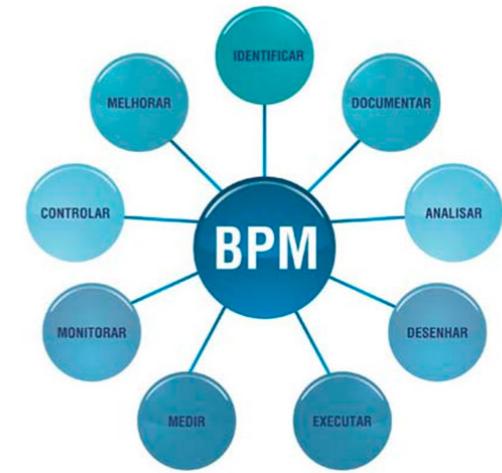
QUEM É O CLIENTE ?

- ▶ 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

