



Quem se prepara, não para.

Modelagem de Processos de Negócio

4º período

Professora: Michelle Hanne

Ciclo de vida de um processo

O ciclo de vida usual do gerenciamento de processos de negócio envolve as fases de planejamento, análise, desenho, implementação, monitoramento e controle, e refinamento

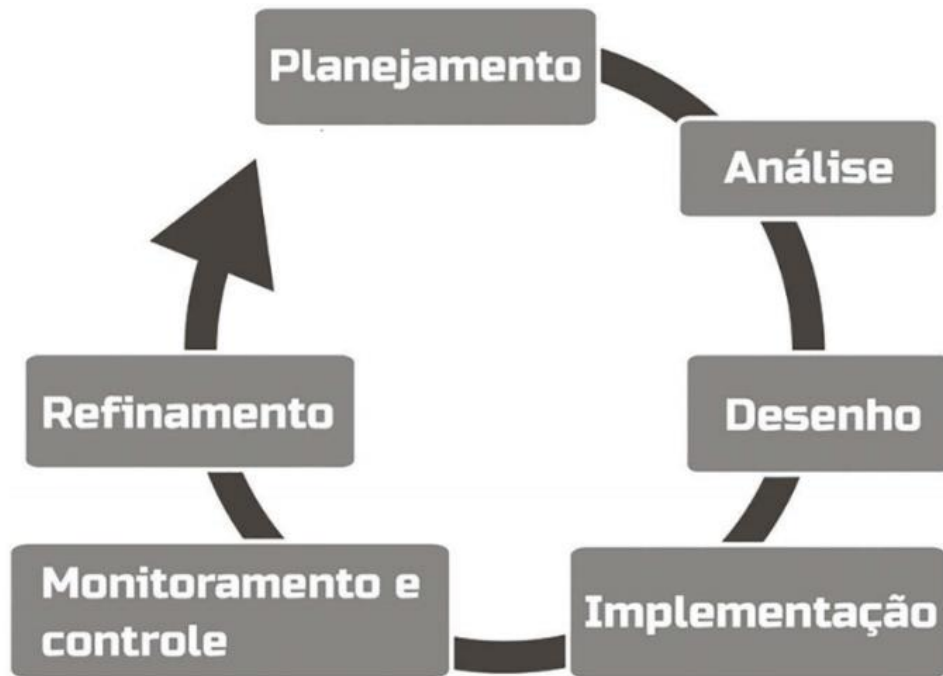


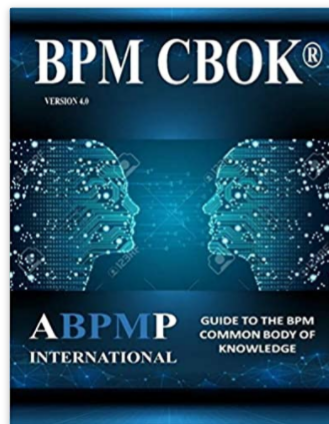
Figura 1. O ciclo de vida usual do gerenciamento de processos de negócio.

BPM (*Business Process Management*)

Gestão de Processos de Negócio é o conjunto de práticas focadas na melhoria contínua dos processos de uma empresa.

Versão 3.0
disponível em
http://ep.ifsp.edu.br/images/conteudo/documentos/biblioteca/ABPMP_CBOK_Guide_Portuguese.pdf

Livros > Inglês e Outras Línguas > Administração, Negócios e Economia



BPM CBOK Version 4.0: Guide to the Business Process Management Common Body Of Knowledge (Inglês) Capa comum – 2 novembro 2019

por [Mathias Kirchmer](#) (Autor), [Marc Scarsig](#) (Autor), [Pater Frantz](#) (Autor)

★★★★☆ 9 classificações

> [Ver todos os formatos e edições](#)

Capa Comum

R\$330,63

1 Usado a partir de R\$549,89

2 Novo a partir de R\$330,63

Receba: **Terça-feira, 15 de Set**

Entrega mais rápida: **Quinta-feira, 10 de Set**

This Guide to the BPM Common Body of Knowledge is a fundamental reference for anyone who practices Business Process Management. The primary purpose of this guide is to provide BPM practitioners the fundamental Knowledge Areas, skills and competencies that are generally recognized

Vantagens do BPM

A gestão de processos é contínua e deve ser acompanhada periodicamente para que haja melhorias ao longo do caminho, levando a empresa a aprimorar a gestão de processos e, com isso, gerar novos benefícios:

- **Transparência nos processos**
- **Maior controle**
- **Aumento da produtividade**
- **Automação**
- **Resultados rápidos**
- **Eficiência**
- **Redução de custos**
- **Segurança da Informação**

Ciclo de vida de um processo

AS-IS: diz “como está”, e se refere à situação presente do processo. Proporciona o entendimento de como está sendo executado atualmente na organização, isto é, visa descrever a operação atual.

TO-BE: expressa “como deverá ser”, pois projeta as mudanças que serão realizadas no processo, visando otimizar atividades em busca de melhor qualidade e produtividade, e também o desenho de um novo processo.

Repositório de Processos

Repositório de processos é uma localização central para armazenar informação sobre o modo como as organizações operam. Essas informações pode estar disponíveis em várias mídias.

Priorização de Processos

Existem diversas formas de priorizar os processos como:

- Balanced Scorecards (BSC)
- Análise SWOT (Strenghts, Wakness, opportunities and threats)
- Pareto
- ABC
- Cadeia de Valor
- Verificar as falhas
- Pontos fracos do Processos
- Oportunidades a serem oferecidas ao clientes

Não existem critérios únicos para a priorização, a maioria é permeada pela subjetividade.

Priorização de Processos

Exemplo de um diagrama **SIPOC** para a organização da priorização:

- **Supplier** (fornecedor)
- **Inputs** (insumos, entradas)
- **Process** (etapas do processo)
- **Output** (produtos, resultados)
- **Client** (cliente)

Quadro 1. Exemplo de um diagrama SIPOC.

<i>Suppliers</i>	<i>Inputs</i>	<i>Process</i>	<i>Outputs</i>	<i>Customers</i>
Usuário final	Solicitação	Atender ao cliente	Informações	Vendas
Vendedor, financeiro	Informações, financiamentos	Vender	Venda, carta de financiamento	Faturamento
Faturamento fabrica	Pedido, veículo	Comprar	Veículo	Faturamento
Serviço	Veículo a ser preparado	Entregar	Veículo preparado para entrega	Usuário final

Fonte: Adaptado de Baldam, Valle e Rozenfeld (2014).

Priorização de Processos - GUT

Matriz GUT (gravidade, urgência e tendência): é uma ferramenta de priorização de atividades baseada nos três critérios básicos. Os resultados são obtidos por meio da multiplicação dos valores atribuídos aos critérios.

Quadro 2. Matriz de priorização de GUT.

Gravidade — G	Urgência — U	Tendência — T	Nota
Extremamente grave	Extremamente urgente	Piora imediata	5
Muito grave	Muito urgente	Piora curto prazo	4
Grave	Urgente	Piora médio prazo	3
Pouco grave	Pouco urgente	Piora longo prazo	2
Sem gravidade	Sem urgência	Sem tendência de piora	1

GUT- Exemplo

A priorização ocorre sobre a desconexão e servirá para o redesenho (TO-BE).

Avaliação						
Item	Descrição problema	G	U	T	Total	Priorização
1	Roubo a transeuntes	5	4	3	12	2º
2	Assalto a estabelecimentos comerciais	5	5	5	15	1º
3	Furto a residências	4	4	3	11	3º
4	Transeuntes com medo de sair na rua	3	2	2	7	4º

Fonte: Marcondes (2016).

BPM, BPMS e BPMN

BPM: Trata do conjunto de conhecimentos (práticas e princípios) que regem os processos de uma organização.

BPMS: sigla para Sistemas de Gestão de Processos de Negócio. Como o próprio nome sugere, BPMS se refere às tecnologias que possibilitam a **modelagem** e a **automação de processos**.

BPMN: Sigla para Business Process Model and Notation. É uma **notação para modelagem de processos**, considerada a mais moderna. Ela estabelece um conjunto de símbolos, sendo que cada um deles tem sua regra de comportamento e indica uma reação diferente dentro do processo.

Referências

- BALDAM, Roquemar; VALE, Rogério; ROZENFELD, Henrique. **Gerenciamento de processos de negócio**. Elservier, 2016.
- Affonso, H.M.R.J.D.S.B.L.M. F. *Mapeamento e modelagem de processos*. Grupo A, 2017. 9788595021471. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595021471/>. Acesso em: 01 Sep 2020