



Quem se prepara, não para.

Modelagem de Processos de Negócio

4º período

Professora: Michelle Hanne

Processo

Qualquer atividade ou conjunto de atividades que toma uma entrada, adiciona valor a ela e fornece uma saída a um cliente específico. Gonçalves (2000, p.7)

É qualquer atividade executada dentro de uma companhia ou organização. *BPMN* (2006)

É um conjunto de atividades lógicas, relacionadas e sequenciais que a partir de uma entrada de um fornecedor, agrega-lhe valor, e produz uma saída para um cliente. Harrington, Esseling & Nimwegen (1997, p.1)

BPM (*Business Process Management*)

É uma abordagem disciplinada para **identificar, desenhar, executar, documentar, implantar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio** com o objetivo de alcançar resultados consistentes e alinhados com as estratégias de uma organização.

Conceitos Iniciais

Atividade: todo trabalho que é realizado em uma organização. Pode ser um processo, subprocesso, tarefa, projeto etc.

Processo: um conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas, que transformam entradas em saídas. Usualmente possui característica de repetitividade.

Subprocesso: é um processo embutido em outro processo, ou seja, é um tipo de atividade, uma subdivisão de processo, que ainda pode ser subdividido em atividades de menor nível.

Tarefa: é uma atividade elementar do último nível de decomposição de um processo. Normalmente executada por uma só pessoa (ou recurso), numa única estação de trabalho.

Trabalho: esforço físico ou mental baseado em habilidades para superar obstáculos e atingir objetivos.

Projeto: um esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo.

Evento: qualquer coisa (física ou informacional) que ocorreu ou foi gerada na realização de uma atividade e representa um estado resultante de uma atividade interna ou externa.

Conceitos Iniciais

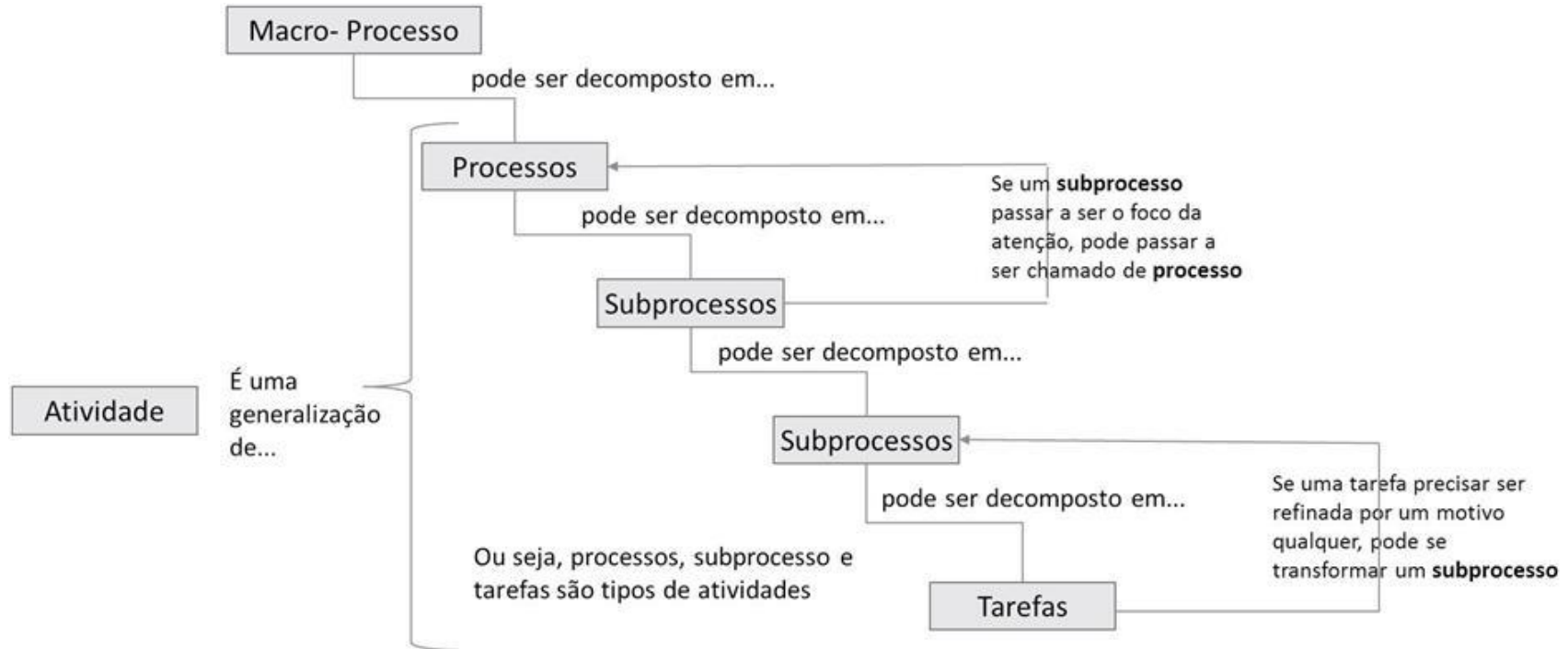
Macroprocesso: representa de uma visão geral um conjunto de processos. Normalmente é o maior nível na estrutura de processos dentro de uma organização.

Modelagem de processo: atividade que objetiva criar modelos de processo.

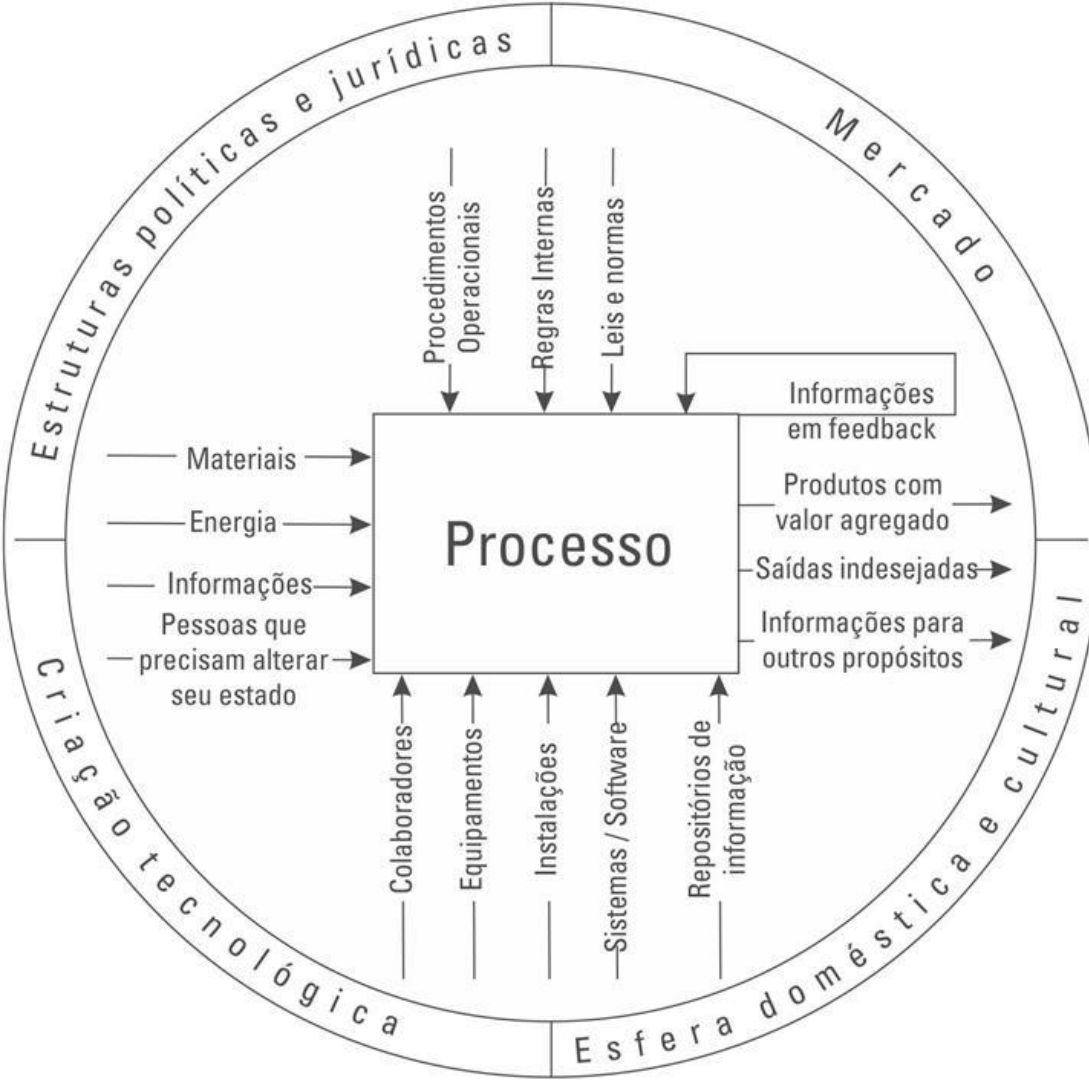
Modelo de processo: um modelo é uma representação (com maior ou menor grau de formalidade) abstrata da realidade, num dado contexto.

Negócio: um conjunto complexo de organização, infraestrutura e pessoas que existem para entregar valor para um grupo de clientes e gerar retorno para um grupo de interessados.

Conceitos Iniciais



Decomposto em ou constituído de ou subdividido em ou



Processo

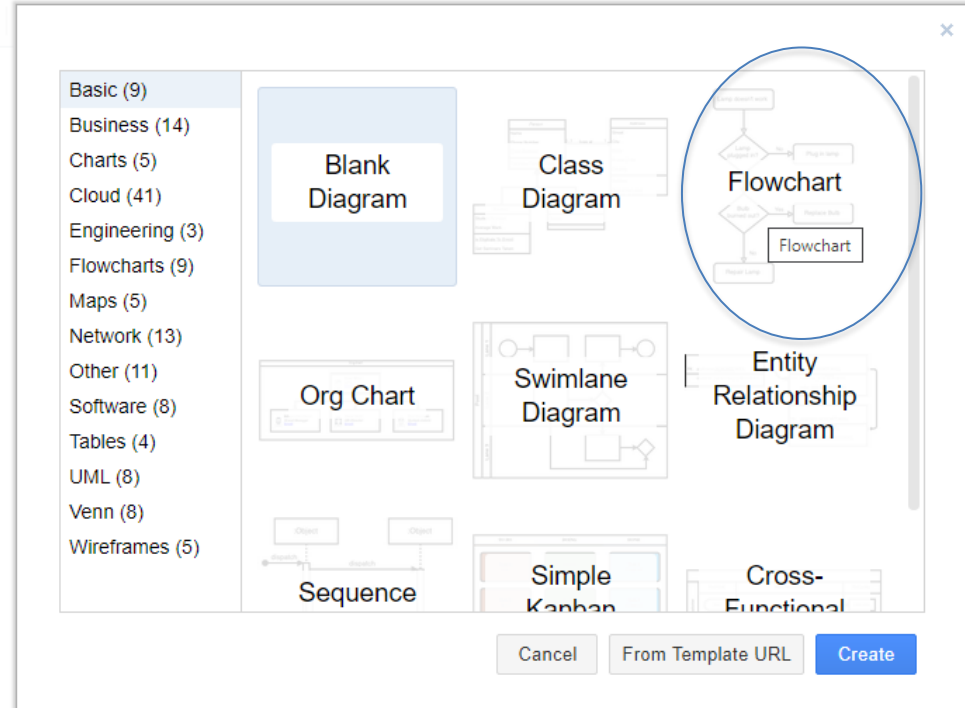
(entradas, saídas, recursos e controles)

Exemplos de atividades consideradas como processos	Exemplos de atividades não consideradas como processos
<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar pedidos/perguntas do cliente	<ul style="list-style-type: none">• Desenvolver um novo produto ou serviço
<ul style="list-style-type: none">• Programar produção	<ul style="list-style-type: none">• Construir um prédio ou instalações
<ul style="list-style-type: none">• Determinar custos de RH	<ul style="list-style-type: none">• Planejar novo veículo de transporte
<ul style="list-style-type: none">• Preparar orçamentos e planos periódicos	<ul style="list-style-type: none">• Instalar uma nova planta industrial
<ul style="list-style-type: none">• Preparar estudo de mercado de trabalho	<ul style="list-style-type: none">• Implementar um novo processo ou procedimento organizacional
<ul style="list-style-type: none">• Pagar faturas	<ul style="list-style-type: none">• Consertar aparelhos eletrônicos

Exemplos de atividades consideradas como processos	Exemplos de atividades não consideradas como processos	
<ul style="list-style-type: none"> Gerenciar pedidos/perguntas do cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver um novo produto ou serviço 	Projeto
<ul style="list-style-type: none"> Programar produção 	<ul style="list-style-type: none"> Construir um prédio ou instalações 	Projeto
<ul style="list-style-type: none"> Determinar custos de RH 	<ul style="list-style-type: none"> Planejar novo veículo de transporte 	Projeto
<ul style="list-style-type: none"> Preparar orçamentos e planos periódicos 	<ul style="list-style-type: none"> Instalar uma nova planta industrial 	
<ul style="list-style-type: none"> Preparar estudo de mercado de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar um novo processo ou procedimento organizacional 	Trabalho
<ul style="list-style-type: none"> Pagar faturas 	<ul style="list-style-type: none"> Consertar aparelhos eletrônicos 	Tarefa

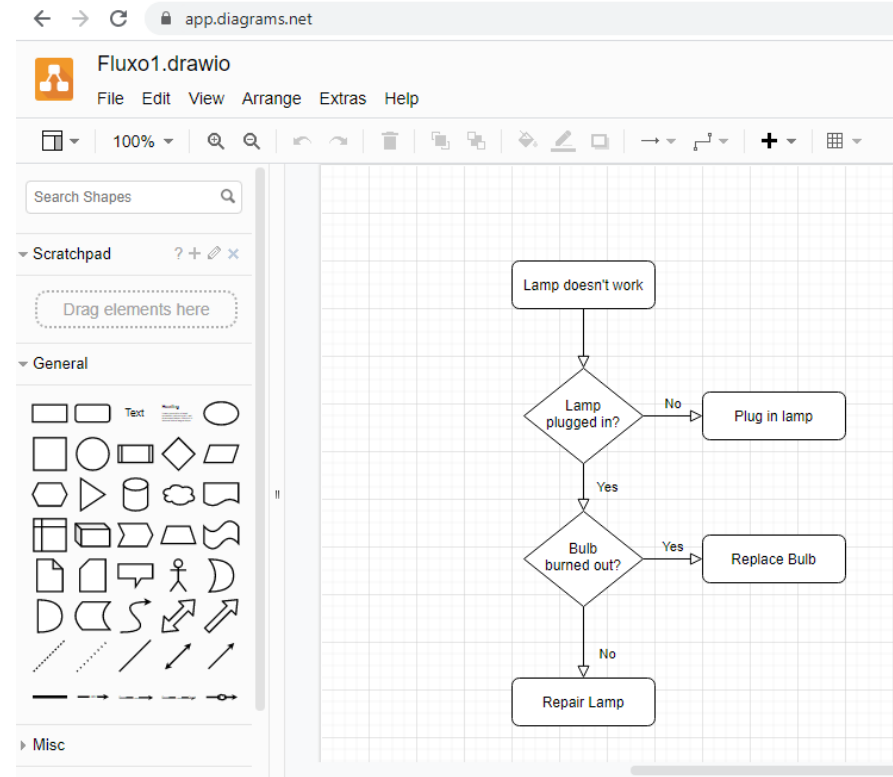
Atividade Prática - Fluxograma

- Elaborar um Fluxograma do Processo de uma máquina de venda de Café/Chá
- Usar o software draw.io (<https://app.diagrams.net/>)

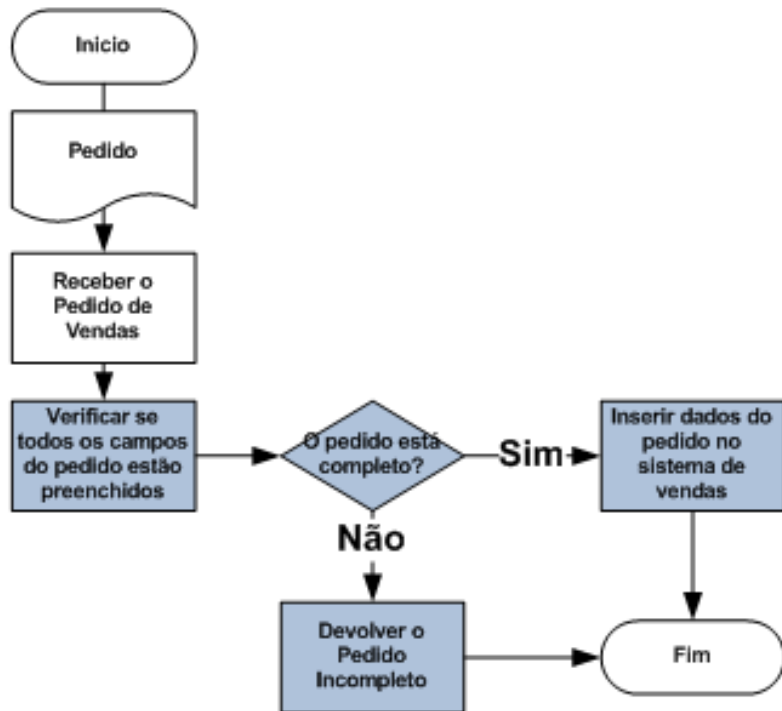









Atividade Prática - Fluxograma

- Elaborar um Fluxograma do Processo de uma máquina de venda de Café/Chá
- Usar o software draw.io (<https://app.diagrams.net/>)



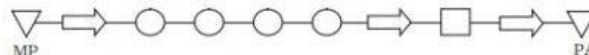
Atividade Prática - Fluxograma



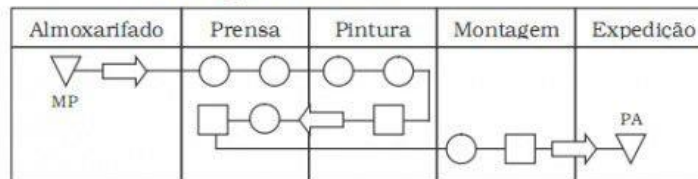
	Indica o início ou fim do processo
	Indica cada atividade que precisa ser executada
	Indica um ponto de tomada de decisão
	Indica a direção do fluxo
	Indica os documentos utilizados no processo
	Indica uma espera
	Indica que o fluxograma continua a partir desse ponto em outro círculo, com a mesma letra ou número, que aparece em seu interior

Atividade Prática - Fluxograma

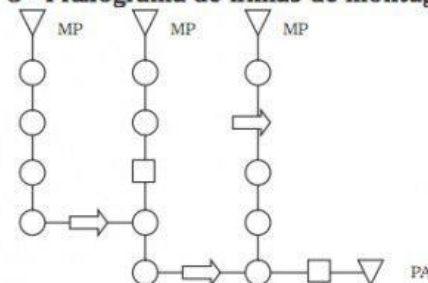
1 - Fluxograma linear de operações



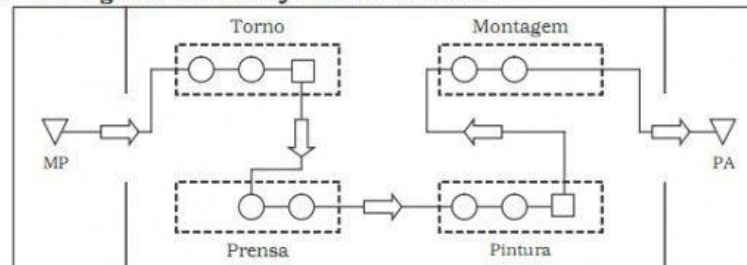
2 - Fluxograma setorial



3 - Fluxograma de linhas de montagem



4 - Fluxograma de arranjo físico funcional



MP = matéria prima
PA = produto acabado

Fonte:
<https://blogdaqualidade.com.br/fluxograma-de-processo/>

Atividade Prática - Fluxograma

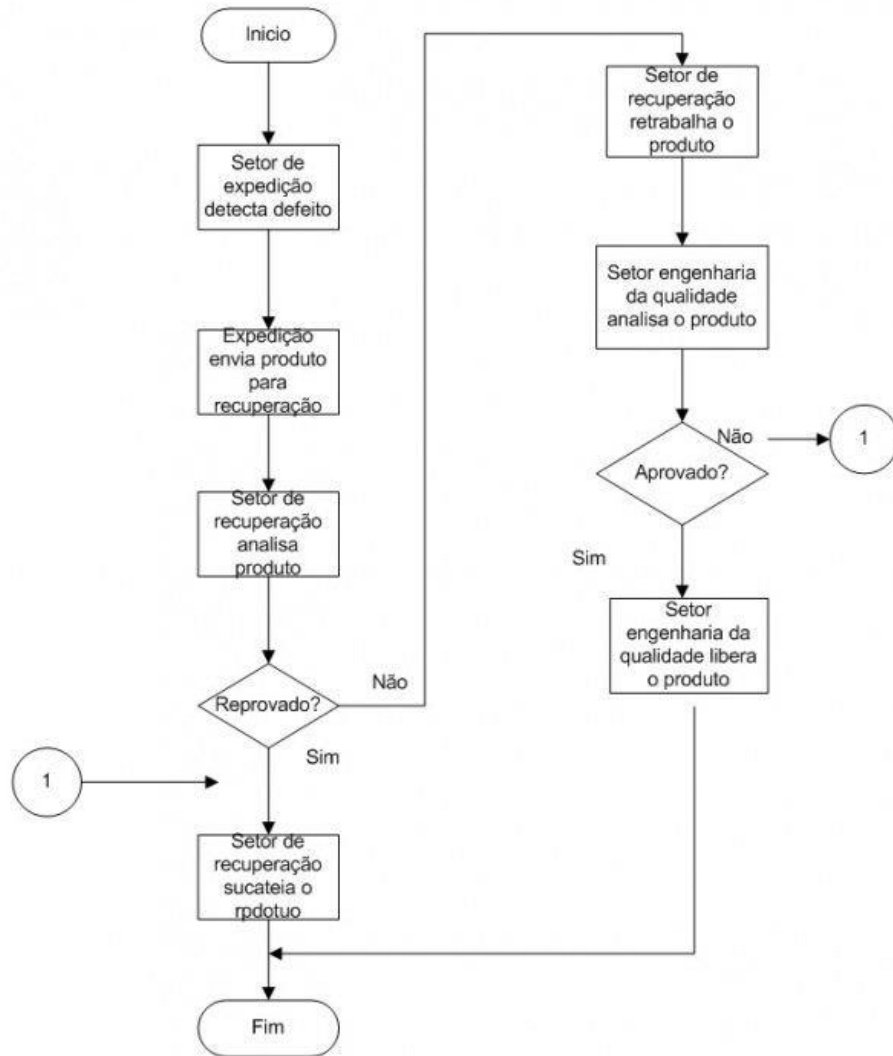


Diagrama de Escopo e Interface

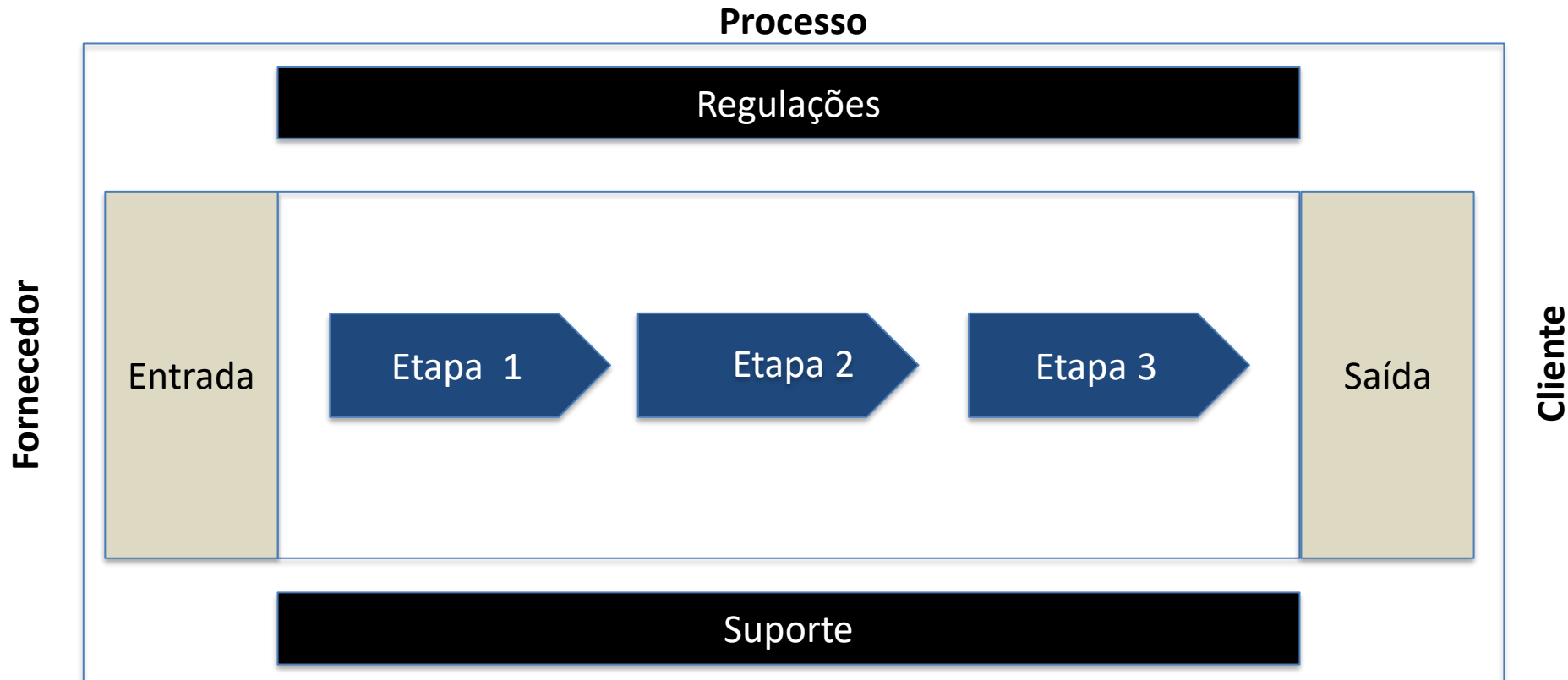
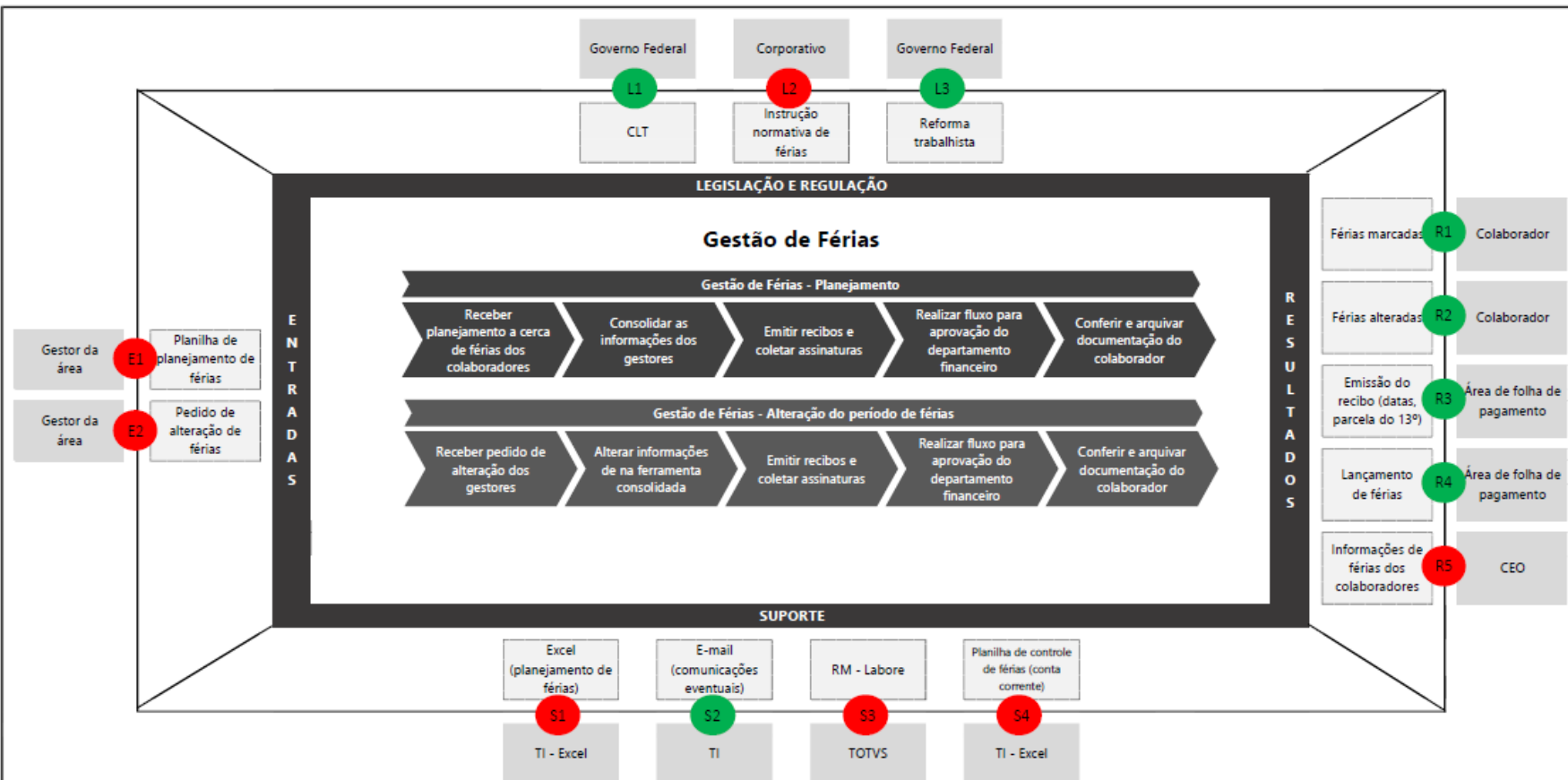
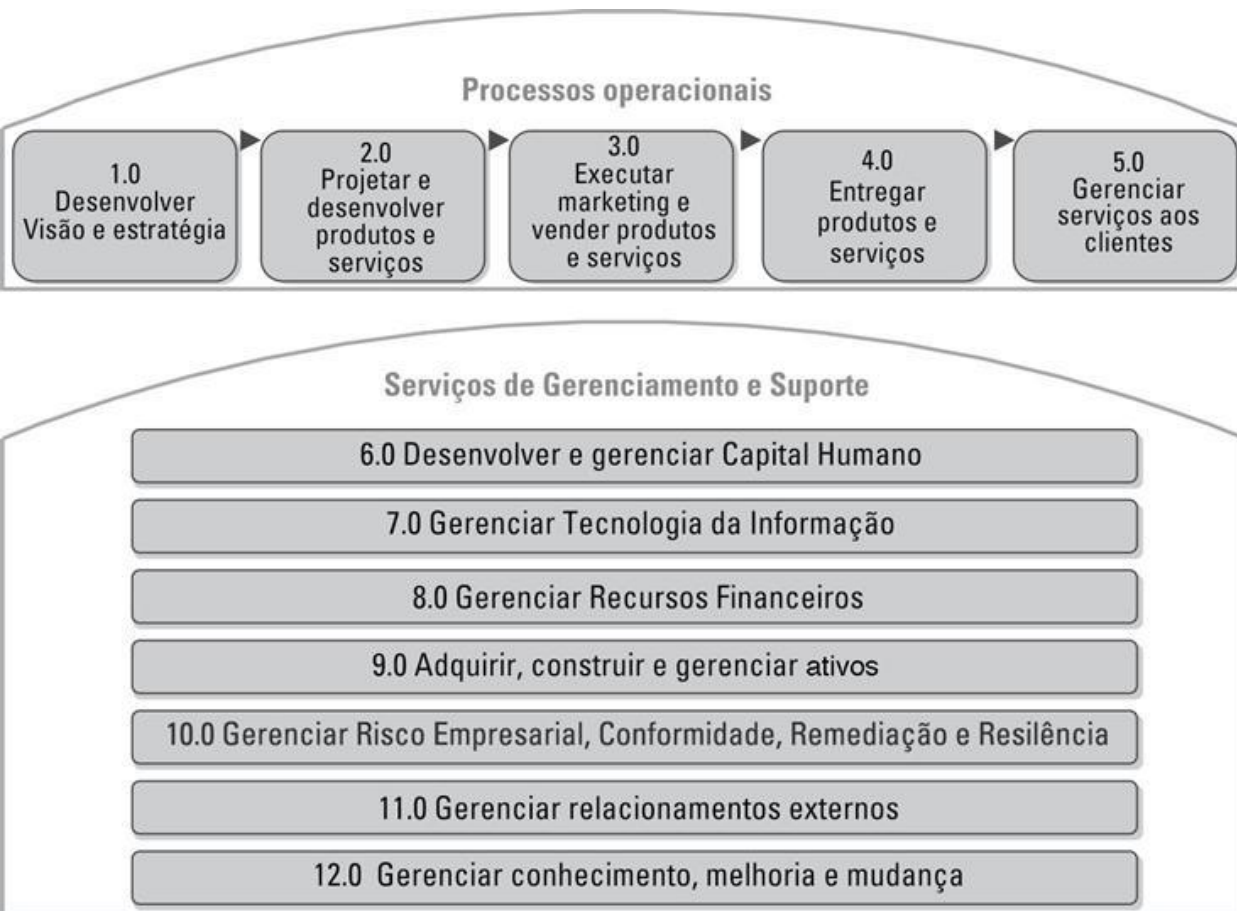


Diagrama de Escopo e Interface

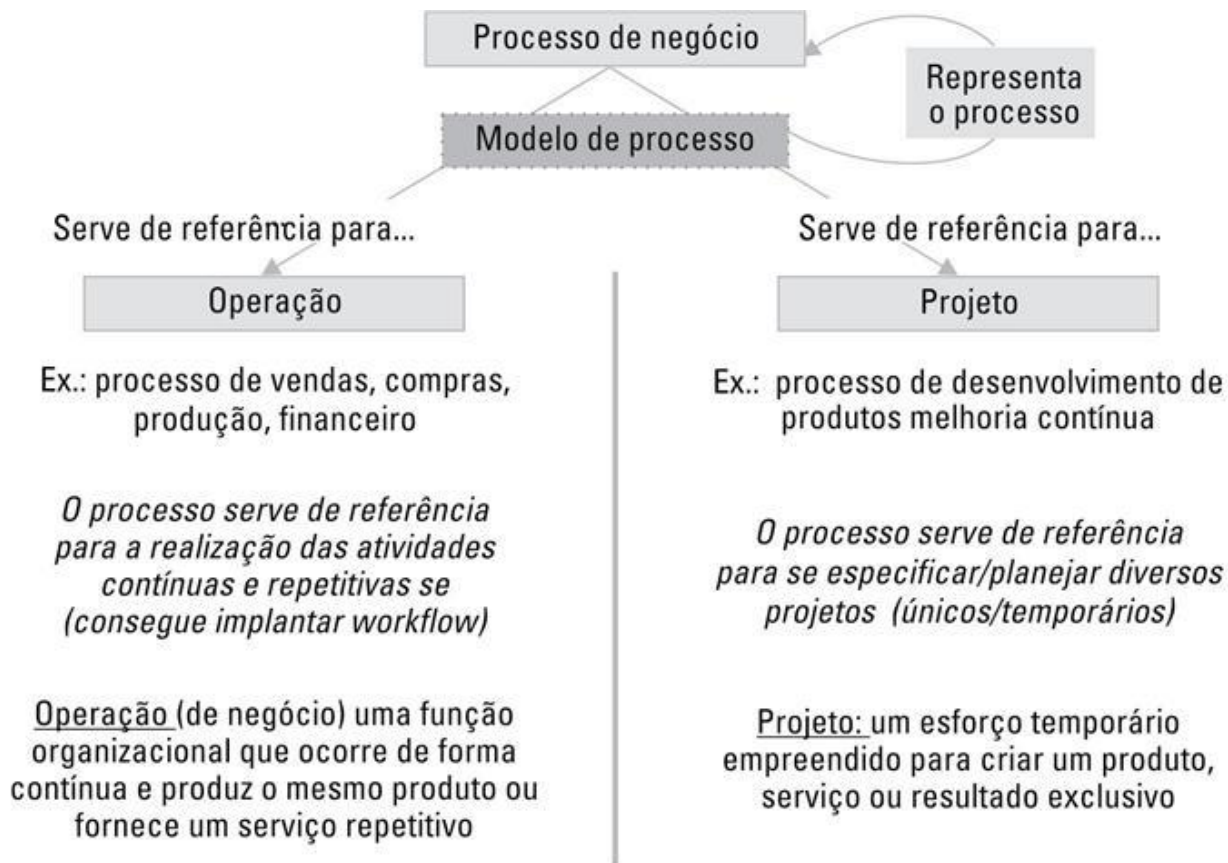


Modelos de referência de processos



APQC (American Productivity & Quality Center, fundada em 1977) sugere uma Estrutura de Trabalho para Classificação de Processos (Process Classification Framework - PCF). Por ter sido elaborada com propósito de benchmarking, engloba atividades corriqueiras nas organizações, criando uma referência geral.

Processos de Negócio



Processos de negócios de uma organização servem de referência tanto para operações como para projetos.

Referências

- BALDAM, Roquemar; VALE, Rogério; ROZENFELD, Henrique. **Gerenciamento de processos de negócio**. Elsevier, 2016.
- GONÇALVES, J. E. L. **As empresas são grandes coleções de processos**. *RAE: Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 40, n.1, p. 6-19, 2000a.
- HARRINGTON HJ, ESSELING EKC, NINWEGEN HV. *Business Process Improvement: documentation, analysis, design and management of business improvement*. New York: McGraw Hill; 1997.
- M. Michell, Complexity: **A guided tour**, Oxford University Press, 2009.
- PFLEEGER, S. L. **Engenharia de software: teoria e prática**. Belo Horizonte: Prentice Hall, 2004.
- PRESSMAN, Roger S. MAXIM, Bruce R. **Engenharia de Software - Uma Abordagem Profissional**. 8.ed. Porto Alegre: Amgh Editora, 2016. 968p. ISBN 9788580555332.
- SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de software**. 8.ed. São Paulo: A. Wesley publishing company, 2010.