



Quem se prepara, não para.

Modelagem de Processos de Negócio

4º período

Professora: Michelle Hanne

Atividades x Processos x Tarefas x Eventos

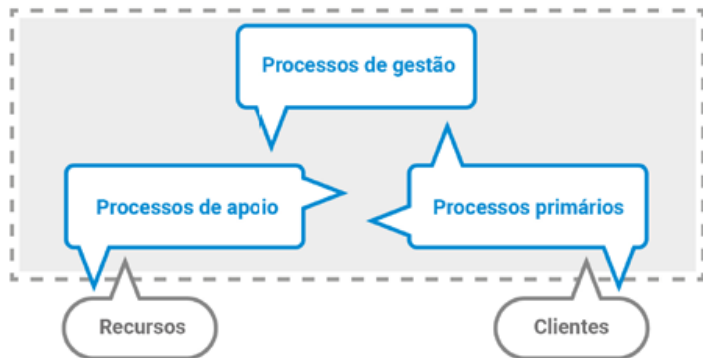
Não se engane ao enxergar os processos como atividades, tarefas e eventos, pois são elementos distintos em uma organização. Veja essa diferença na tabela a seguir:

Conceito	Definição
Atividade	São uma ou mais ações executadas que dão suporte aos objetivos da empresa.
Tarefa	São processos em um nível mais detalhado para demonstrar as atividades sequenciais e interdependentes e os fluxos de trabalho para que cada processo seja executado.
Processo	São as atividades sequenciais que agregam valor, recebem entradas, transformando-as em resultados para a empresa.
Evento	É uma mensagem que descreve a ocorrência que aconteceu algo e foi registrado.

Tabela 1 - Conceitos sobre atividade, tarefa, processo e evento.

Fonte: elaborado pelo autor.

PROCESSOS EM UMA ORGANIZAÇÃO



Podemos dividir os processos em três grupos: processos primários ou de negócios; **processos de suporte ou apoio**; e **processos gerenciais**.

Os processos primários ou de negócios têm grande importância em uma organização, por envolverem atividades de atendimento ao cliente externo para compreender suas necessidades e entregar os produtos ou serviços requisitados. Dentre esses processos, como exemplo, têm-se: processos de produção, venda, recebimento e atendimento de pedido

Hierarquia do Processo Organizacional

- **Macroprocesso:** é um processo que tem grande impacto no funcionamento de uma organização.
- **Processo:** como você viu, o processo é um conjunto de tarefas interligadas para alcançar um objetivo específico.
- **Subprocessos:** divisões do macroprocesso com objetivos específicos, organizadas seguindo linhas funcionais. Os subprocessos recebem entradas e geram suas saídas em um único departamento.
- **Atividades:** é um conjunto de operações que acontece dentro de um subprocesso ou processo.
- **Tarefas:** é um conjunto de trabalhos mais detalhado das atividades a serem executadas, com rotinas e prazos determinados.

Modelo PCF

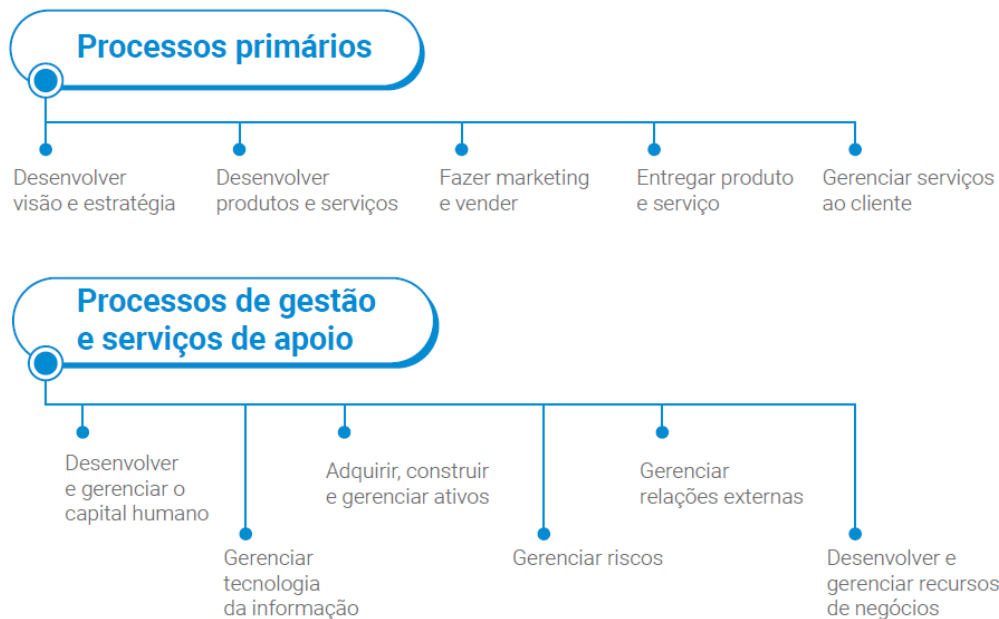


Diagrama 6 - PCF.

Fonte: FERTAGUS. Portefólio de atividades organizacionais. Disponível em: <https://bit.ly/2KXEzOI> Acesso em: 05 nov. 2019.

Processos do Negócio (Primários): engloba os processos relacionados ao próprio negócio, que vão do desenvolvimento da visão e estratégia da empresa até o gerenciamento do serviço ao cliente.

Processos de Gestão e de Serviços de Apoio: contemplam os processos associados ao capital humano, financeiro, riscos, tecnologia da informação (TI) e comunicação com o ambiente externo e o próprio gerenciamento dos recursos de negócios.

Modelo PCF

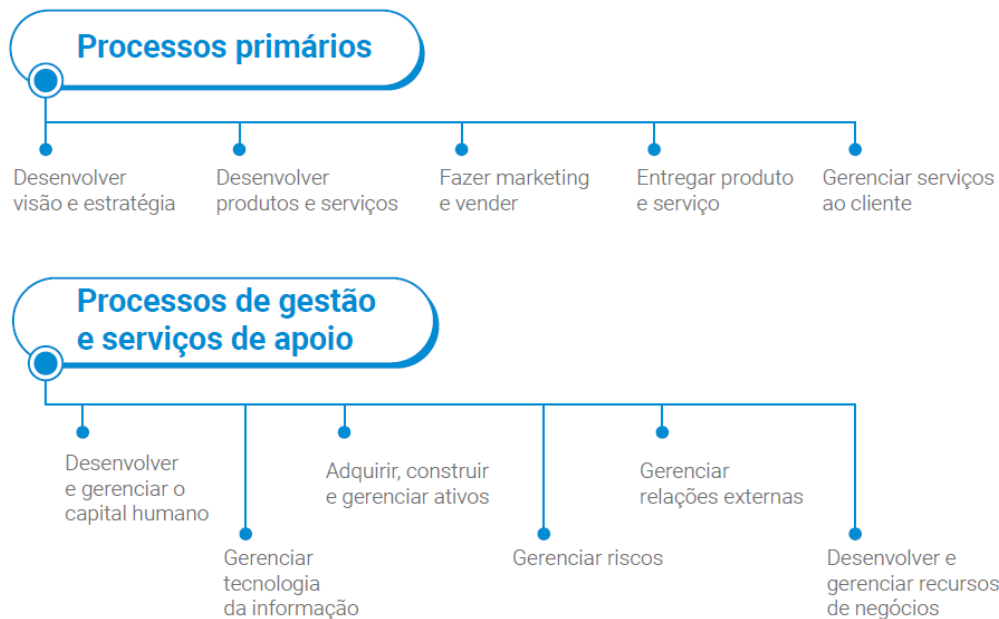


Diagrama 6 - PCF.

Fonte: FERTAGUS. Portefólio de atividades organizacionais. Disponível em: <https://bit.ly/2KXEzOI> Acesso em: 05 nov. 2019.

Processos do Negócio (Primários): engloba os processos relacionados ao próprio negócio, que vão do desenvolvimento da visão e estratégia da empresa até o gerenciamento do serviço ao cliente.

Processos de Gestão e de Serviços de Apoio: contemplam os processos associados ao capital humano, financeiro, riscos, tecnologia da informação (TI) e comunicação com o ambiente externo e o próprio gerenciamento dos recursos de negócios.

Técnicas de levantamentos de processos

Para que se possa extrair ao máximo os detalhes de um processo é necessário aplicar uma das técnicas que variam conforme público, complexidade e localização geográfica.



Workshop

- Aplicado a um número reduzido de pessoas;
- Permite interação e discussão aberta;
- Produz resultados imediatos na forma de interpretação dos dados.



Análise de vídeo

- Alternativa de observação da execução de tarefas ou atividades;
 - Pode haver problemas legais devido à invasão da privacidade;
- Pode ser acrescida uma narração do próprio executor da atividade para fornecer informações adicionais sobre as ações.



Fazer ao invés de observar

- O executor ensina a tarefa ou atividade;
- Aplicado em tarefas repetitivas.



Conferência web

- Aplicado em grupos menores;
- Menos dispendiosa;
- Mais difícil de controlar a participação individual no trabalho em grupo.

- Verificação no local de trabalho, com pequenas interferências do analista;
- É aplicada para complementar o levantamento de informações sobre o processo, para garantir o entendimento sobre a situação analisada ou quando o assunto for muito complexo ou específico.

Observação



Questionário

- Em geral, é aplicado em um grande número de pessoas;
- Necessita ser estruturado e dirigido para o problema que se quer analisar;
- Permite pouca flexibilidade na sua estrutura.

Entrevista

- Permite visualizar as reações dos entrevistados;
- Permite grande flexibilidade na estrutura original da entrevista;
- Permite diálogo interativo.



Modelagem de Processos Organizacionais

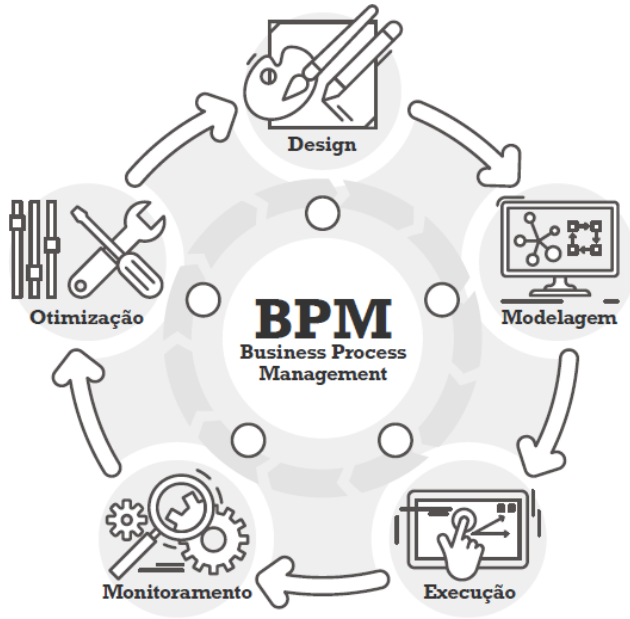
A modelagem de processos procuram representar de maneira completa e precisa o funcionamento dos negócios de uma organização, sejam eles referentes aos processos primários de suporte ou de gerenciamento atuais, conhecidos como **AS-IS**, ou no estado futuro, conhecido como **TO-BE**, que visa ilustrar modificações em busca de maior qualidade ou produtividade.

Modelagem de Processos

Benefícios promovidos pela modelagem de Processos:

- Promove uma maior compreensão sobre as atividades da organização;
- Promove visão compartilhada do processo;
- Facilita a comunicação entre as pessoas;
- Evita gargalos (atrasos e desperdícios) no processo;
- Auxilia no treinamento e desenvolvimento dos funcionários;
- Documenta os processos, facilitando o monitoramento e análise das oportunidades de melhoria;
- Melhora a qualidade e produtividade dos produtos e serviços;
- Facilita a identificação de falhas e problemas.

Ciclo de Vida do BPM



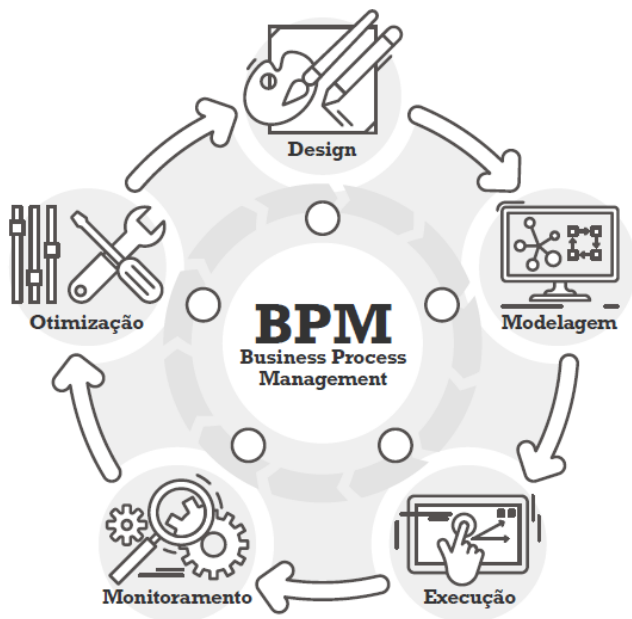
Planejamento

Na primeira fase do ciclo BPM, procura-se compreender como os processos organizacionais funcionam, para então identificar se estão alinhados com a sua estratégia e a proposta de valor

Análise de processos

Com todo o levantamento na fase anterior completa, é a hora de você realizar uma análise detalhada dos processos para compreender não só cada processo da organização, mas como eles são executados

Ciclo de Vida do BPM



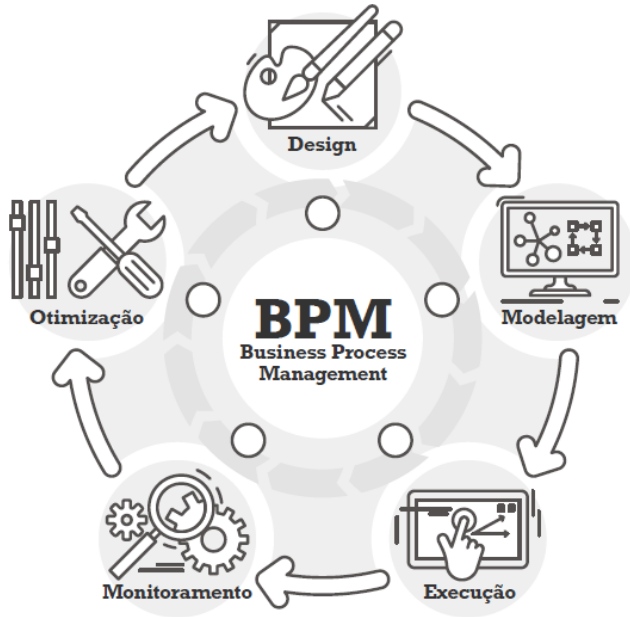
Desenho de processos

Propõe através da esquematização da documentação a um nível de detalhes que permita otimizar seus processos, já que essa riqueza de detalhes facilita a identificação de como as atividades acontecem, suas falhas e o que pode ser melhorado com o objetivo de reduzir etapas e o seu tempo de execução, por exemplo.

Implantação dos processos

É justamente nessa fase que tudo o que foi analisado e planejado nas fases anteriores do ciclo de vida do BPM é colocado em prática. Ou seja, todas as mudanças propostas são implementadas.

Ciclo de Vida do BPM



Monitoramento e controle de processos

A fase de monitoramento e controle de processos garante que os processos, colocados em prática na fase anterior, estejam sendo executados em conformidade com o que foi planejado a partir de indicadores de desempenho.

Refinamento de processos

Nesta última fase do ciclo BPM, todos os pontos de melhoria identificados durante a fase de monitoramento precisam ser reavaliados, redesenhados e reimplementados para uma melhoria nos negócios organizacionais.