

**MBA<sup>+</sup>**

**BPM - Business Process  
Management**

# **Daniel Lemeszenski, MSc**

FIAP

**10 anos de experiência em arquitetura e desenvolvimento de soluções corporativas em TI para grandes empresas de telecomunicações e internet.**

## **Formação Acadêmica:**

- ✓ **Bacharel em Ciências da Computação na UFSCar;**
- ✓ **Mestre em ciências – Escola Politécnica da USP – Engenharia de computação.**

## **Experiência Profissional:**

- ✓ **Coordenador da equipe suporte SOA na Nextel;**
- ✓ **Líder técnico de grandes projetos de desenvolvimento de sistemas na Claro, Vivo, HP, UOL e Nextel;**
- ✓ **Vivência internacional na Ericsson Alemanha desenvolvendo soluções de CRM e BPM utilizadas em operadoras de celular ao redor do mundo;**
- ✓ **Autor e revisor de artigos na área de tecnologias interativas pela Escola Politécnica da USP.**



<https://www.linkedin.com/in/daniellemeszenski>

**Explorar os conceitos de BPM abaixo com exemplos práticos do mercado:**

- ✓ **Levantamento e redesenho de processos de negócio;**
- ✓ **Modelagem de processos de negócio utilizando BPMN;**
- ✓ **Controle de processos de negócio para melhoria contínua.**

# | O que é um processo de negócio?

- Conjunto de atividades que são interligadas de maneira lógica para atingir um objetivo de negócio.
  - *Exemplo de processo: contratação de novo funcionário;*
  - *Atividades: Entrevistar; aprovar salário; elaborar proposta.*
  - *Objetivo: preencher vaga em aberto*

# e o Gerenciamento?

- Questões chaves: métricas qualitativas e quantitativas sobre a execução do processo:
  - *Quantos funcionários foram contratados no mês, O tempo médio para contratação, média de salário.*
  - *Controlar o processo e ter insumos para medir seu desempenho de acordo com as metas definidas pelo nível estratégico;*
  - *Isso é BPM: Gerenciar processos de negócio para melhoria contínua.*

- O BPM é uma disciplina de gerenciamento que trata os processos corporativos como bens a serem avaliados, elaborados e explorados de forma adequada. Tem o objetivo de aprimorar a agilidade e o desempenho operacional... O BPM requer tecnologias com as quais os gerentes possam controlar e modificar seus processos. Especificamente ele requer tecnologias que tornam o processo explícito, ou seja, claramente exposto e prontamente modificado (Gartner, 2006)

Quando falamos de BPM, estamos falando de:

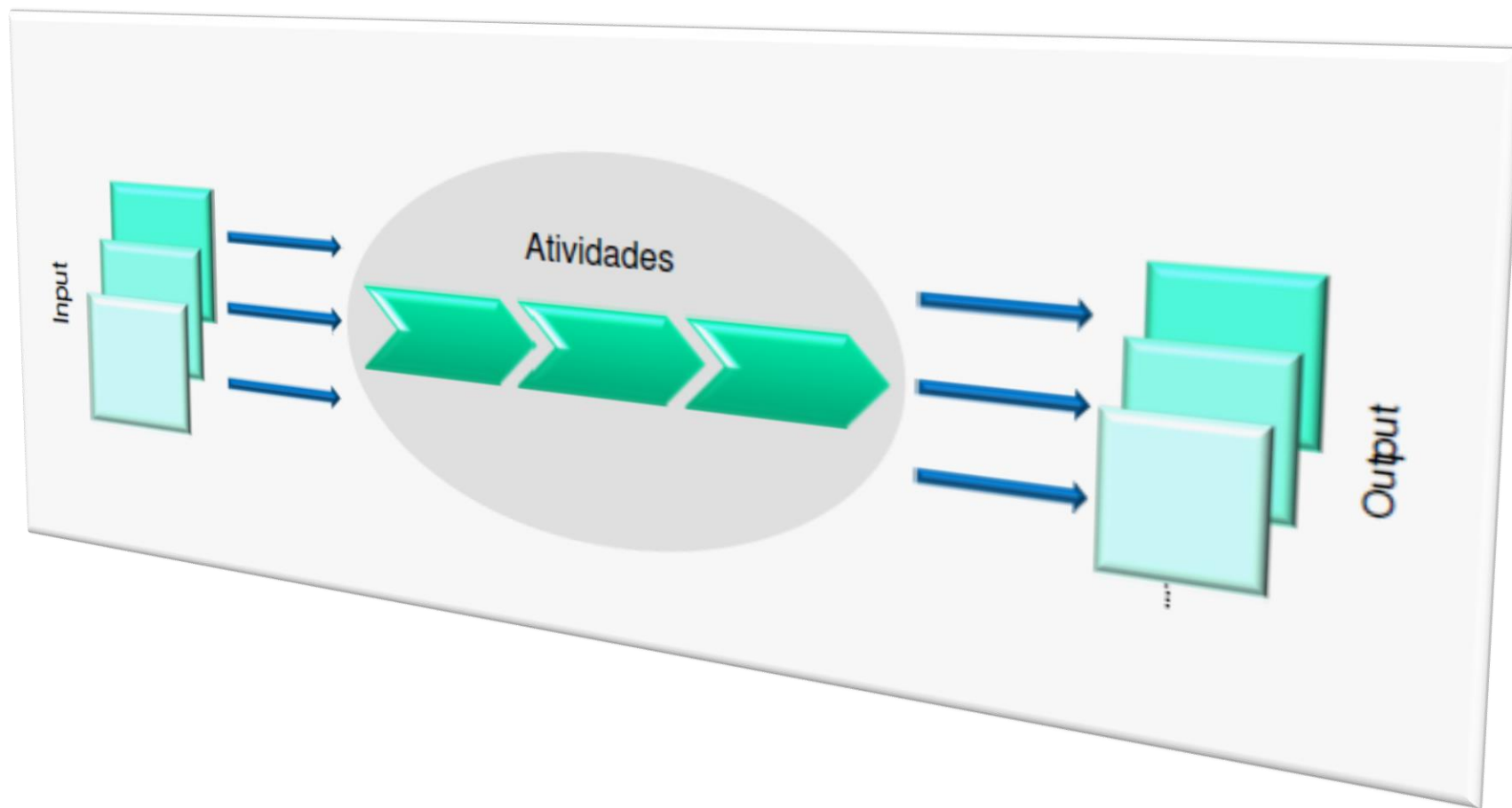
Modelar, executar  
e gerenciar os  
processos de  
negócios

Melhorar  
continuamente os  
processos

Diminuir o gap  
entre negócios e  
TI, onde TI deve  
responder mais  
rapidamente às  
mudanças de  
negócios

**PALAVRA CHAVE  
OTIMIZAÇÃO**

## O que é processo de negócio?



**Definição: conjunto de atividades ordenadas logicamente que produzem valor para o negócio**



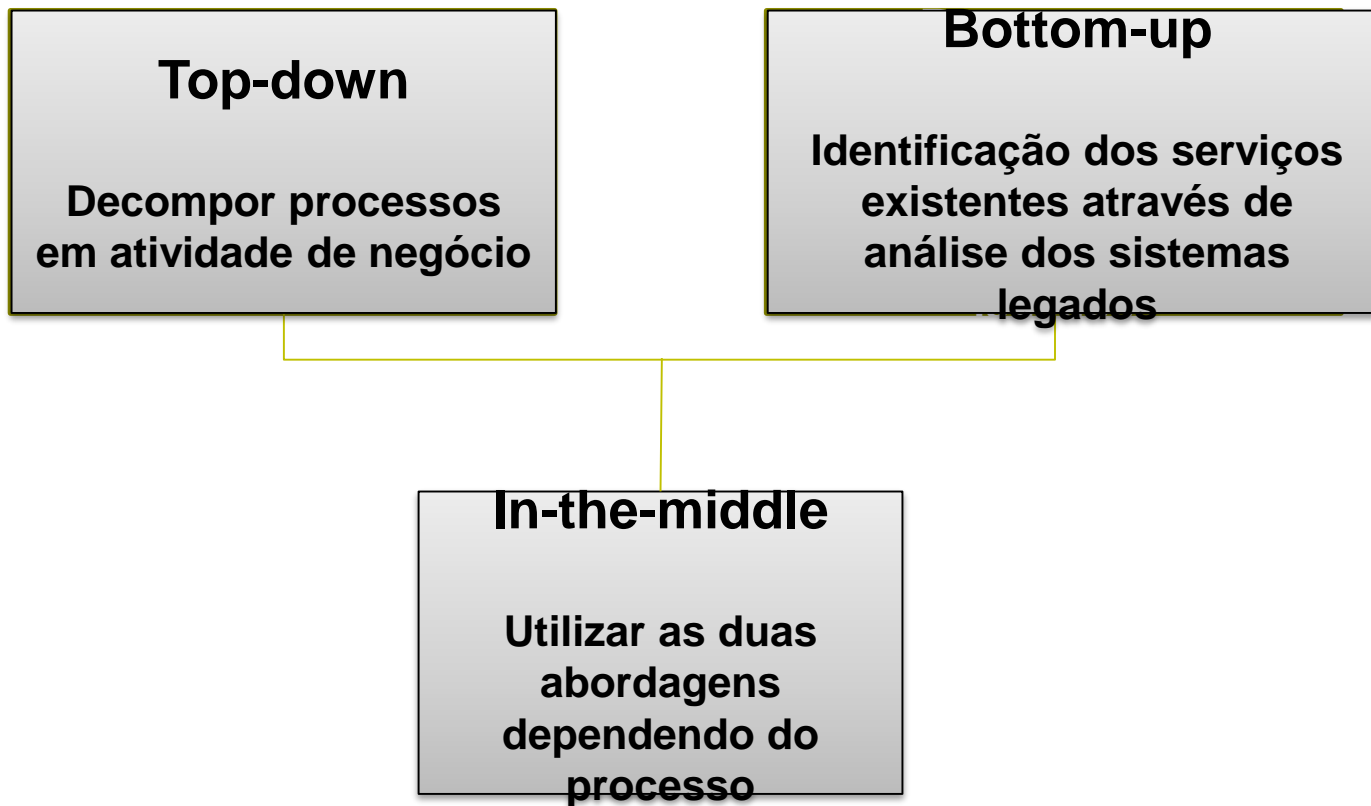
## **Quais são os tipos de processos?**

- ✓ **Processo de negócio primário (core);**
- ✓ **Processo de apoio (suporte);**
- ✓ **Processo gerencial;**
  
- ✓ **Processo automático (BPEL) vs Processo com interação Humana (BPMN)**

# **O que deve ser documentado – AS IS**

- **Atividades (fluxo)**
- **Missão do processo**
- **Regra de início**
- **Abrangência**
- **Frequência Mês**
- **KPI**
- **Problemas (Pontos fracos),**
- **Riscos**
- **Responsabilidade por atividade**
- **Políticas e regras**
- **Dono do processo (responsável)**
- **Glossário do processo**
- **Participantes (ausentes)**
- **Data**

# Top Down ou Bottom up



# BPM - Ciclo de Vida e Papéis



- Controle: Colher métricas e indicadores de performance;
- Otimização: com base nos indicadores e métricas definir plano de ação para alcançar o desempenho desejado.

# Adoção de BPM (automação)

- Processos;
- Pessoas;
- Metodologia;
- Ferramentas (BPMS).

# Levantamento de processos



- *What?* – Qual a tarefa? O que será feito?
- *When?* – Qual o prazo / data de entrega?  
Eventualmente, quando inicia a realização?
- *Where?* – Onde será feito?
- *Why?* – Qual o motivo? Qual o objetivo maior?
- *Who?* – Quem é o responsável por fazer ou conduzir / controlar a execução?
- *How?* – Quais os passos ou atividades principais da tarefa?
- (How Much? – Quanto custará realizar a tarefa?)

What?  
Why?  
Who?  
How?  
Where?  
When?  
How Much?

O quê?  
Por quê?  
Quem?  
Como?  
Onde?  
Quando?  
Quanto?





# BPMN – Business Process Model and Notation

- ✓ Mas afinal, o que é o BPMN?

*BPMN (Business Process Model and Notation) é uma notação*

*gráfica que tem por objetivo prover uma gramática de símbolos*

*para mapear, de maneira padrão, todos os processos de negócio*

*de uma organização.*

- ✓ E qual é a sua utilidade?

*Além da modelagem dos processos de negócio, o BPMN busca*

*ser uma linguagem padrão e de fácil entendimento tanto para os*



*usuários de negócio (business users) quanto para a equipe*

*técnica (technical users);*

# Especificação do BPMN

pesquisa Google x **OMG BPMN** x

www.omg.org/spec/BPMN/



[About Us](#) | [Press Room](#) | [Calendar](#) | [Documents](#) | [Members Only](#) | [Technology](#) | [Industries](#) | [Programs](#)

## Business Process Model And Notation (BPMN)

The current version is found at: <http://www.omg.org/spec/BPMN/Current>

### OMG Formally Released Versions Of BPMN

Formal Version	Release date	URL
2.0.2	December 2013	<a href="http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/">http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/</a>
2.0	January 2011	<a href="http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/">http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/</a>
1.2	January 2009	<a href="http://www.omg.org/spec/BPMN/1.2/">http://www.omg.org/spec/BPMN/1.2/</a>
1.1	January 2008	<a href="http://www.omg.org/spec/BPMN/1.1/">http://www.omg.org/spec/BPMN/1.1/</a>

### ISO Release Information

- ✓ BPMI – Business Process Modeling Institute  
*Instituto responsável pelo desenvolvimento da especificação do BPMN.*  
*A primeira versão foi apresentada em 2004*
- ✓ OMG – Object Management Group  
*Órgão responsável pela continuidade da especificação. Atualmente o BPMN 2.0.2 está em sua versão.*

- ✓ **Formalização dos processos existentes;**
- ✓ **Identificação dos processos / atividades que necessitam melhoria;**
- ✓ **Permitir a automação de processos;**
- ✓ **Aumento da produtividade e diminuição de head count;**
- ✓ **Permitir a resolução de problemas complexos;**

- ✓ **Simplificação das regulamentações e problemas de *compliance*;**
- ✓ **Identificar e eliminar redundâncias e gargalos;**
- ✓ **Reduzir o risco através do entendimento dos impactos de um processo, antes de sua operacionalização;**
- ✓ **Acompanhar a performance do processo através dos indicadores de performance;**

# | Modelagem em BPMN

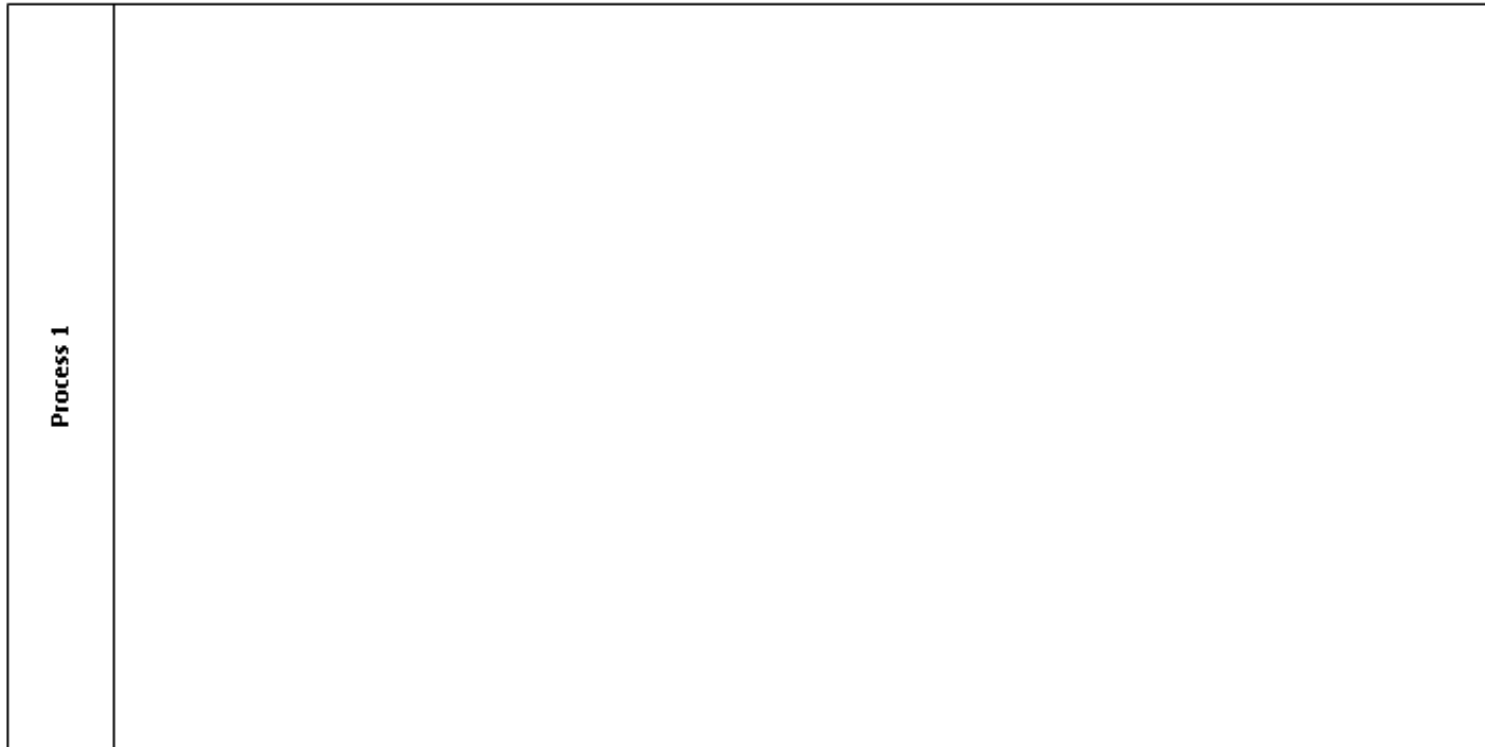
FIAP

- Ambientes de Modelagem:
  - *Bizagi Modeler (aplicativo);*
  - *Oracle BPM suite;*
  - *Bonita BPM*



# BPMN conceitos básicos – Piscina (Pool) FIAP

- Estipula o escopo de um processo de negócio







# BPMN conceitos básicos– Raia (Lane)

- Cada raia representa um papel (role) e as atividades inseridas nesse escopo serão atribuídas a esse perfil.

Process 1	Vendedor	
	Analista	

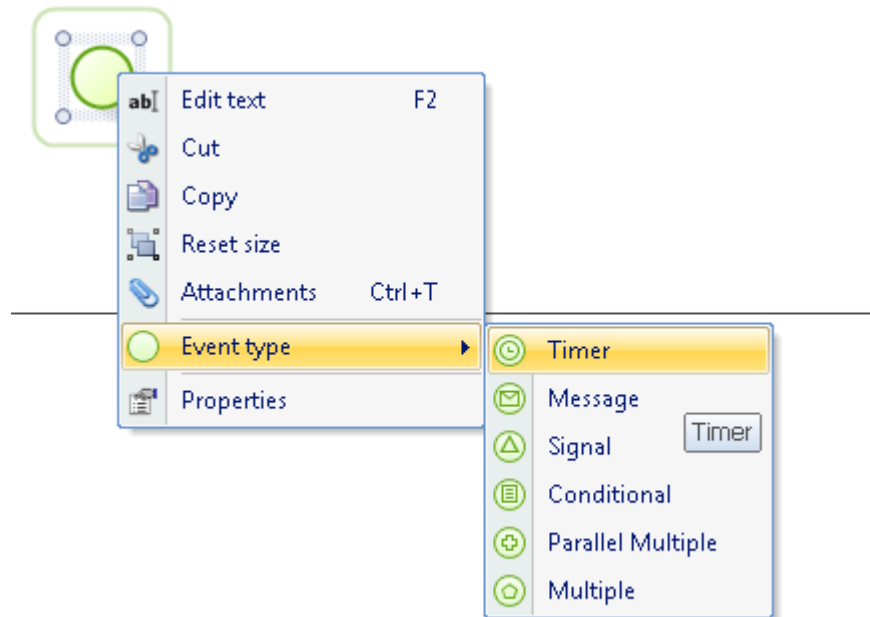
# BPMN conceitos básicos – Tarefas/Atividades

**Uma atividade, definida ao lado, demonstra uma tarefa que deve ser efetuada na execução do processo, podendo ser uma tarefa simples ou um sub-processo.**

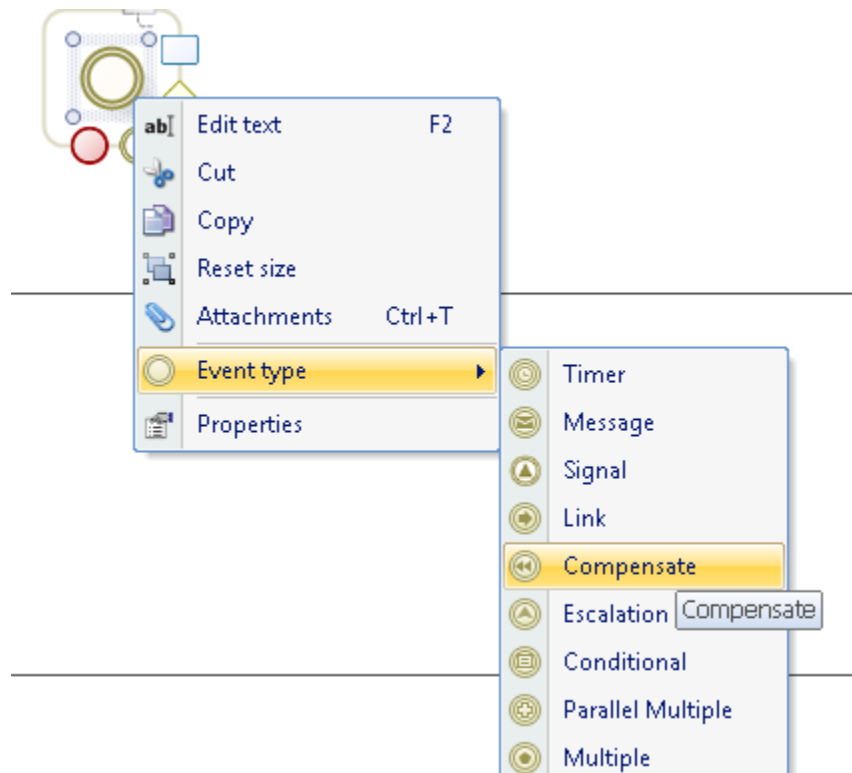
	Tarefa Nenhum
	Tarefa de Usuário
	Tarefa de Serviço
	Tarefa de Recepção
	Tarefa de Envio
	Tarefa de Script
	Tarefa Manual
	Business Rule Task

- Existem 3 tipos de eventos:
  - *Eventos de início;*
  - *Eventos intermediários;*
  - *Eventos de término.*

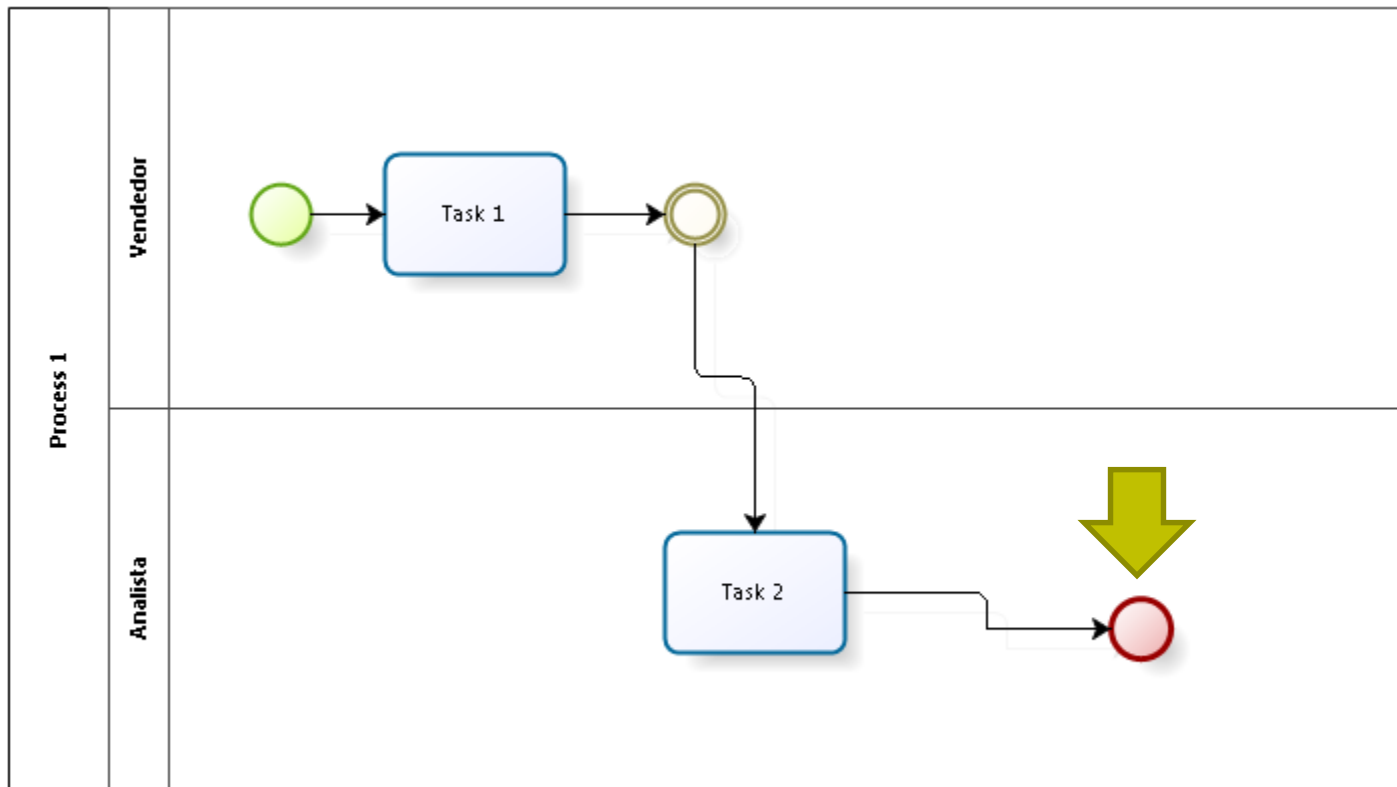
- **Evento de início** indica onde o processo inicia:



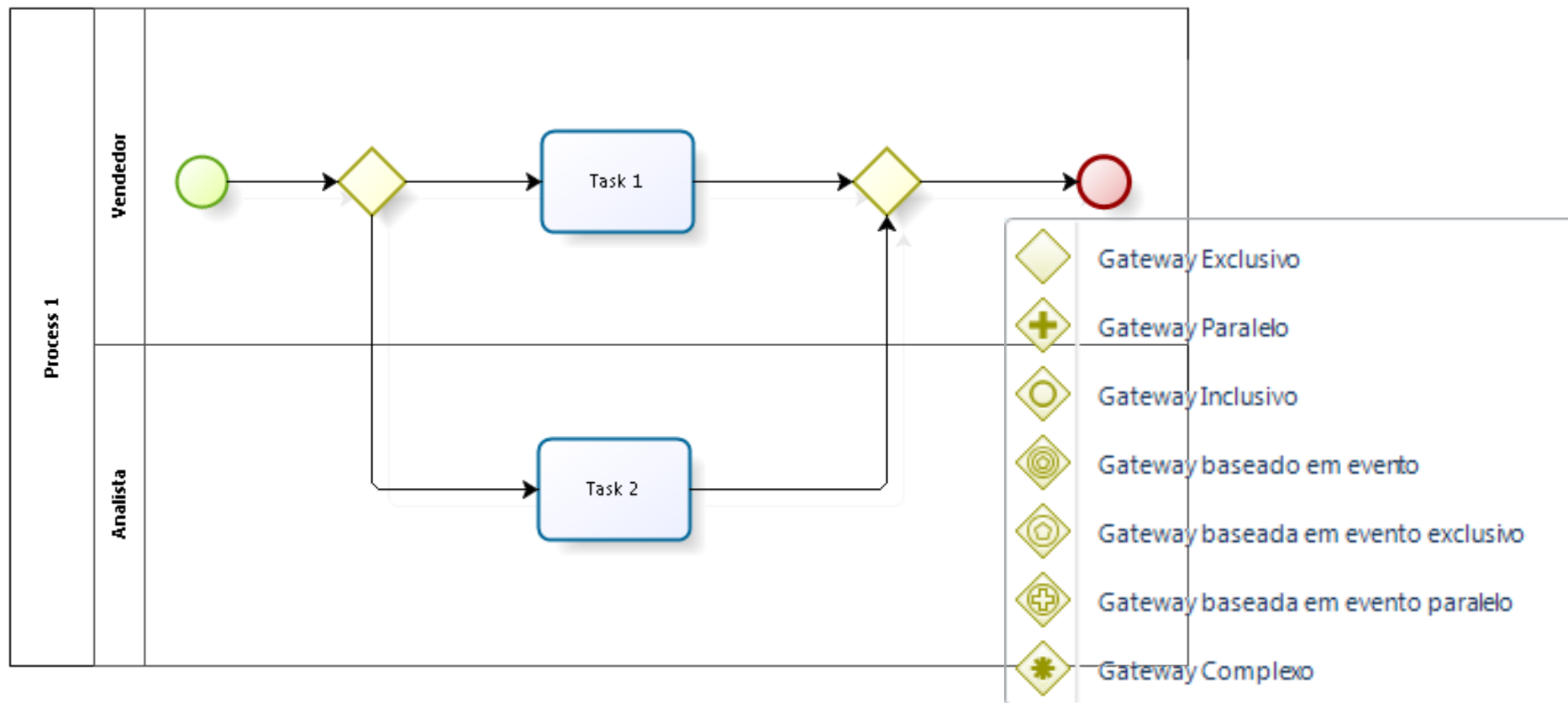
- **Evento intermediário** indica eventos que ocorrem entre o evento de início e o evento de término.



- **Evento de término** indica o ponto onde o processo termina.

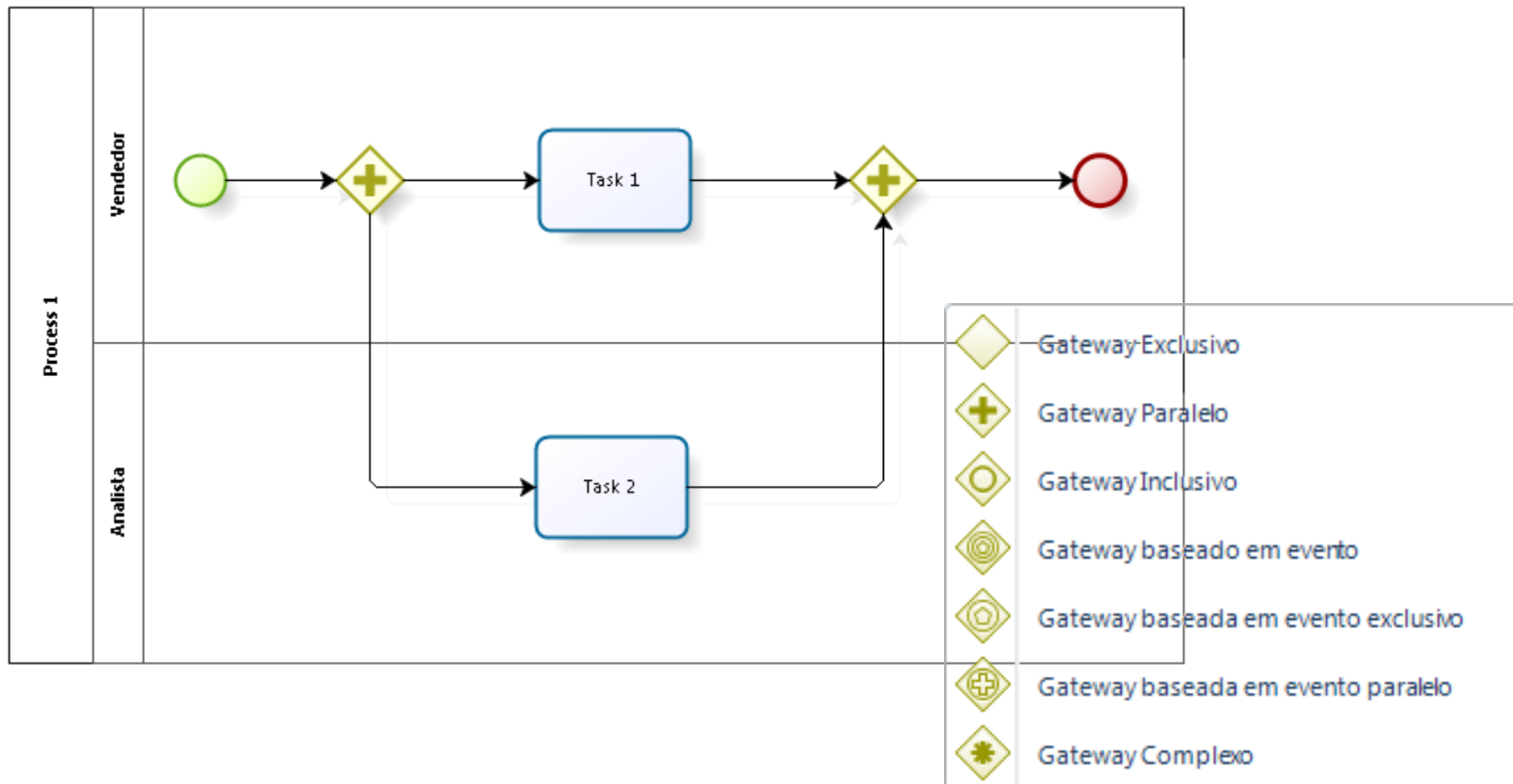


- Um Gateway realiza uma tomada de decisão **separando** o fluxo em vários caminhos, e pode também posteriormente representar a **união** de caminhos separados..



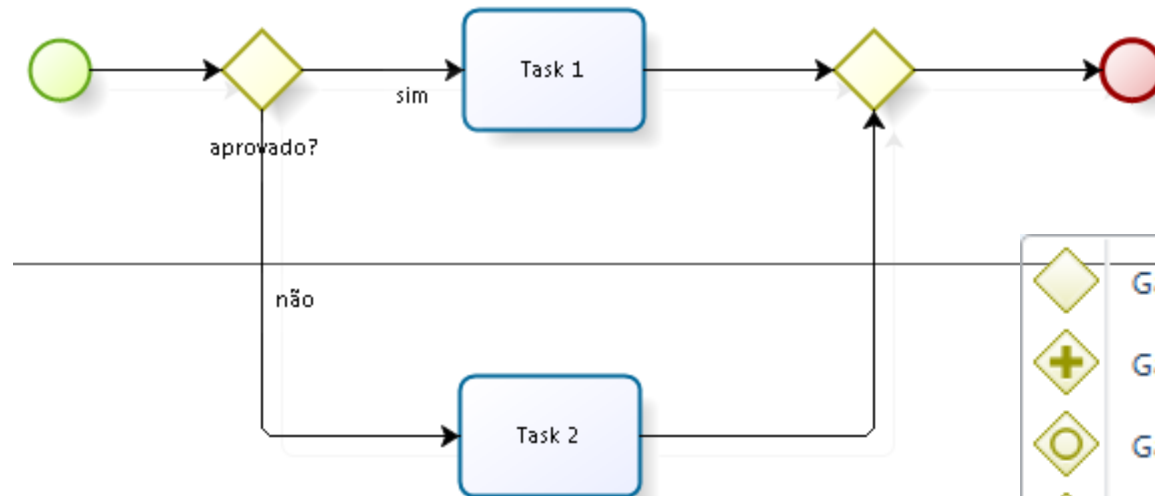
# BPMN conceitos básicos - Gateways

- Paralelo: todas as ramificações são executadas





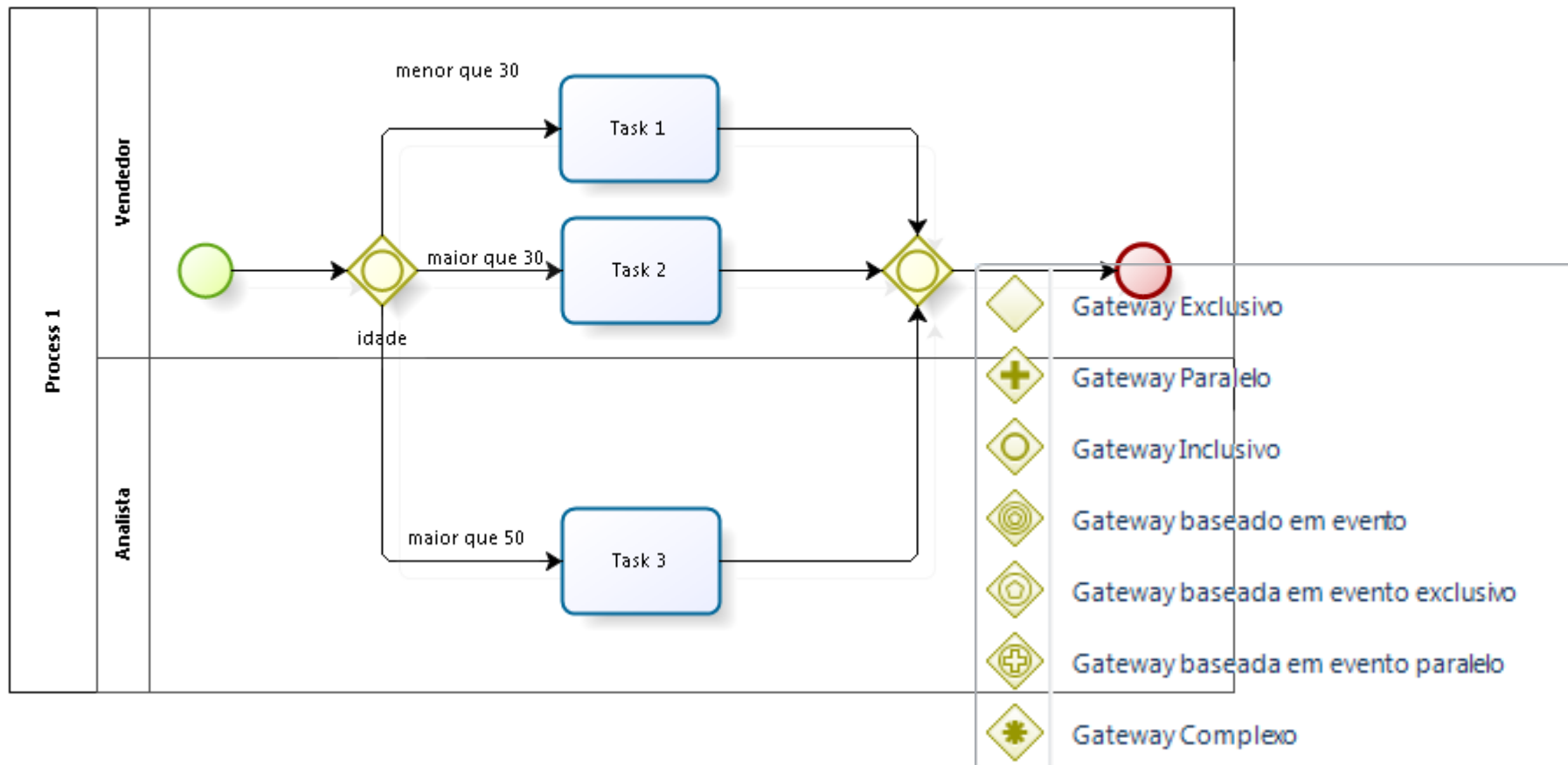
- Exclusivo: Gateway condicional, apenas a task 1 ou a task 2 é executada.



	Gateway Exclusivo
	Gateway Paralelo
	Gateway Inclusivo
	Gateway baseado em evento
	Gateway baseada em evento exclusivo
	Gateway baseada em evento paralelo
	Gateway Complexo

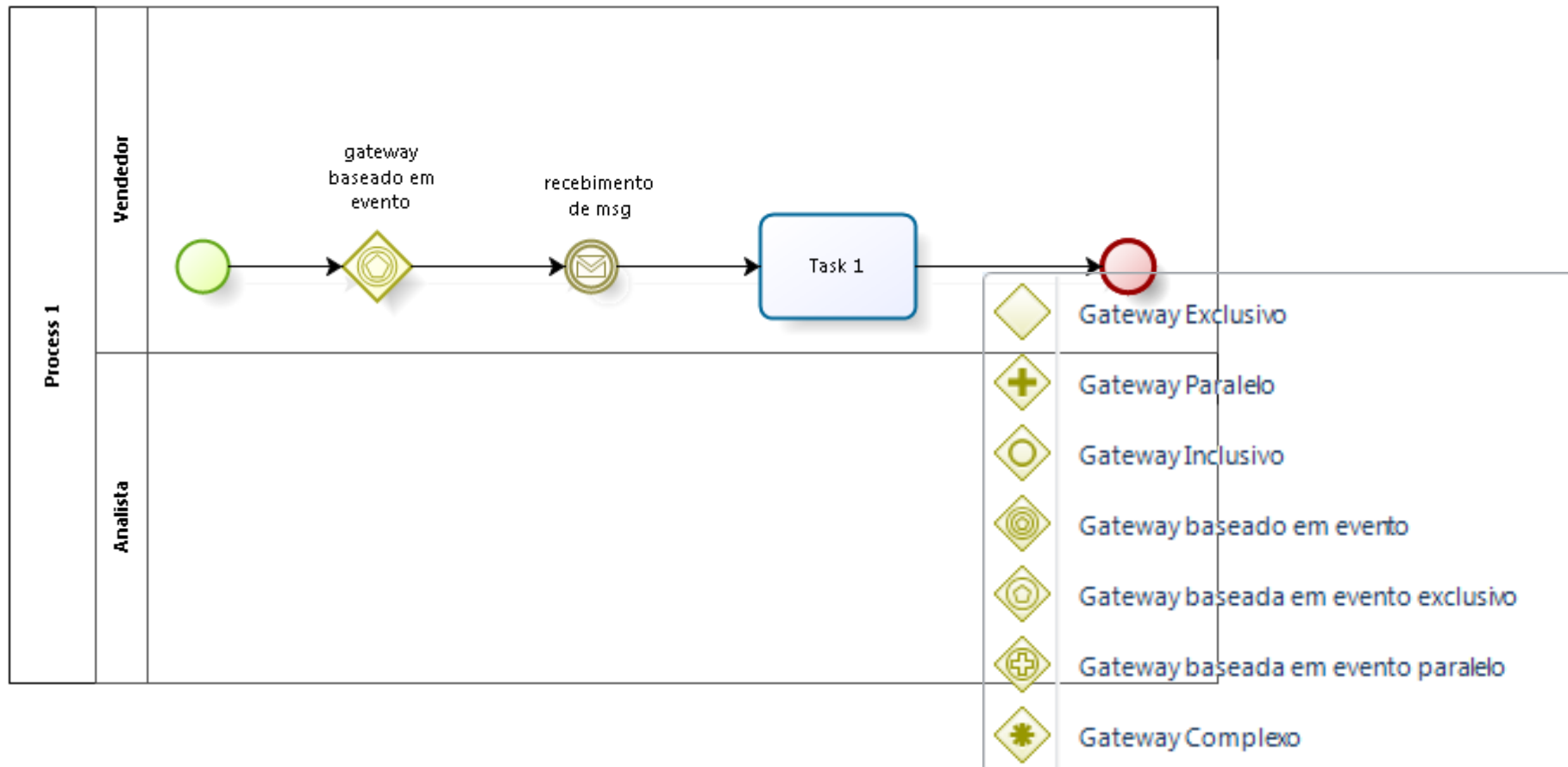
# BPM conceitos - Gateways

- Inclusivo: Gateway condicional, um ou mais ramificações são executadas



# BPMN conceitos básicos - Gateways

- Baseado em evento: Aguarda um evento acontecer para continuar com o andamento do processo:





**ORACLE. Business Process Composer User's Guide for Oracle Business Process Management 11g Release 1 (11.1.1.7) Disponível em [https://docs.oracle.com/cd/E29542\\_01/user.1111/e15177.pdf](https://docs.oracle.com/cd/E29542_01/user.1111/e15177.pdf) Acesso em abril 2015.**

**BPMI; GROUP, O. M. Business Process Modeling Notation. 1.ed. Estados Unidos: Object Management Group, 2006. 235 p.**

**BPMN. Business Process Modeling Notation (BPMN) Information. OMG, 2007. Disponível em: <<http://www.bpmn.org>>. Acesso em: 10 mar. 2012.**

**ORACLE. Oracle Soa suíte e BPM. Disponível em: [http://docs.oracle.com/cd/E28280\\_01/index.htm](http://docs.oracle.com/cd/E28280_01/index.htm) Acesso em abril 2015.**

**Business Process Management Concepts, Languages, Architectures -**

Dúvidas ou comentários!

[profdaniel.andrade@fiap.com.br](mailto:profdaniel.andrade@fiap.com.br)  
[daniel.lemes@gmail.com](mailto:daniel.lemes@gmail.com)



**MBA<sup>+</sup>**

**Copyright © 2016 Prof. Msc. Daniel Lemeszenski**

**Todos direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é expressamente proibido sem o consentimento formal, por escrito, do Professor (autor).**