

MBA<sup>+</sup>

BPM - Business Process  
Management

**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*

- 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 expresso e prontamente modificado (Gartner, 2006)

Quando falamos de BPM, estamos falando de:

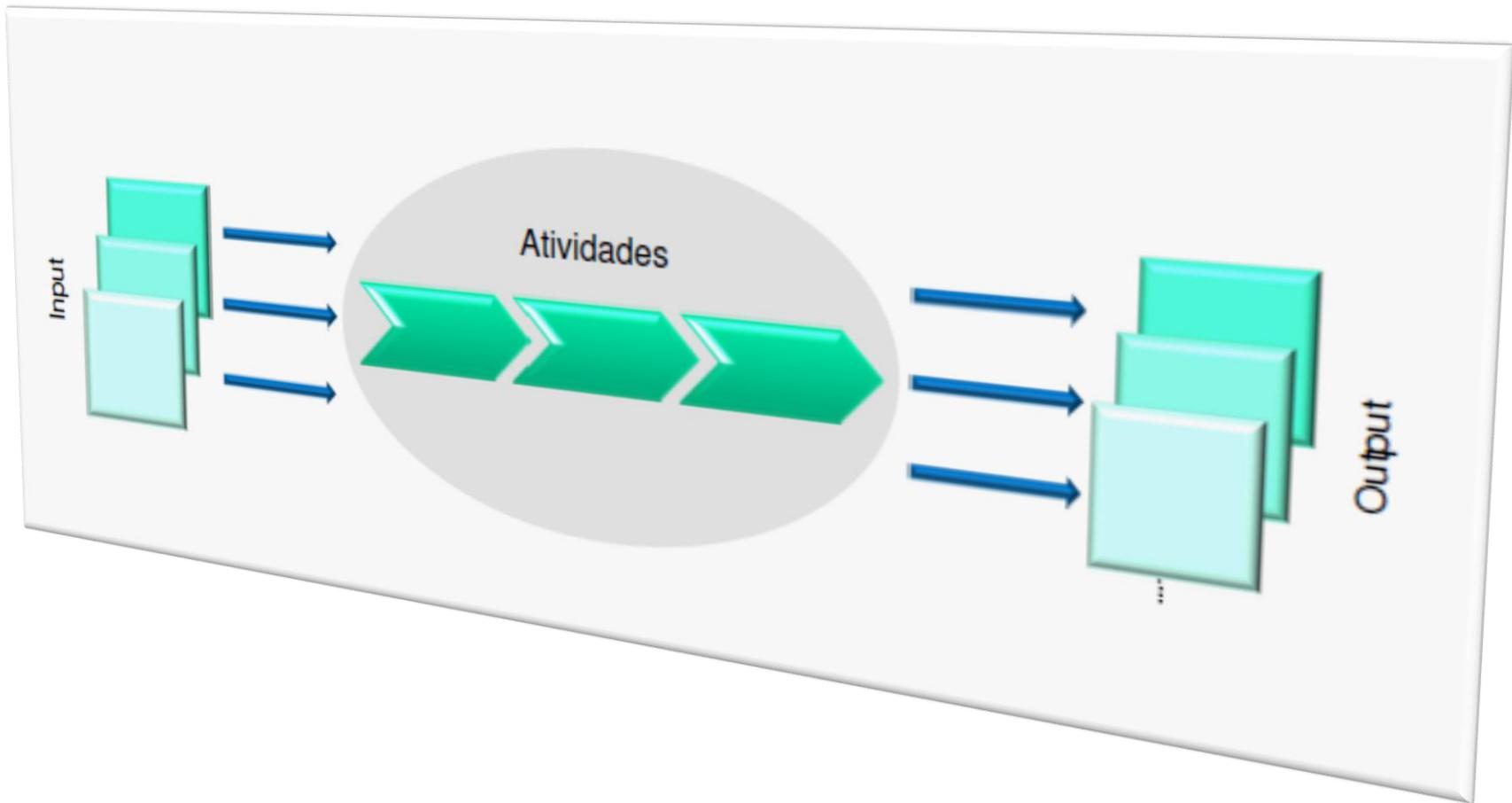
Modelar, executar  
e gerenciar os  
processos de  
negócios

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?



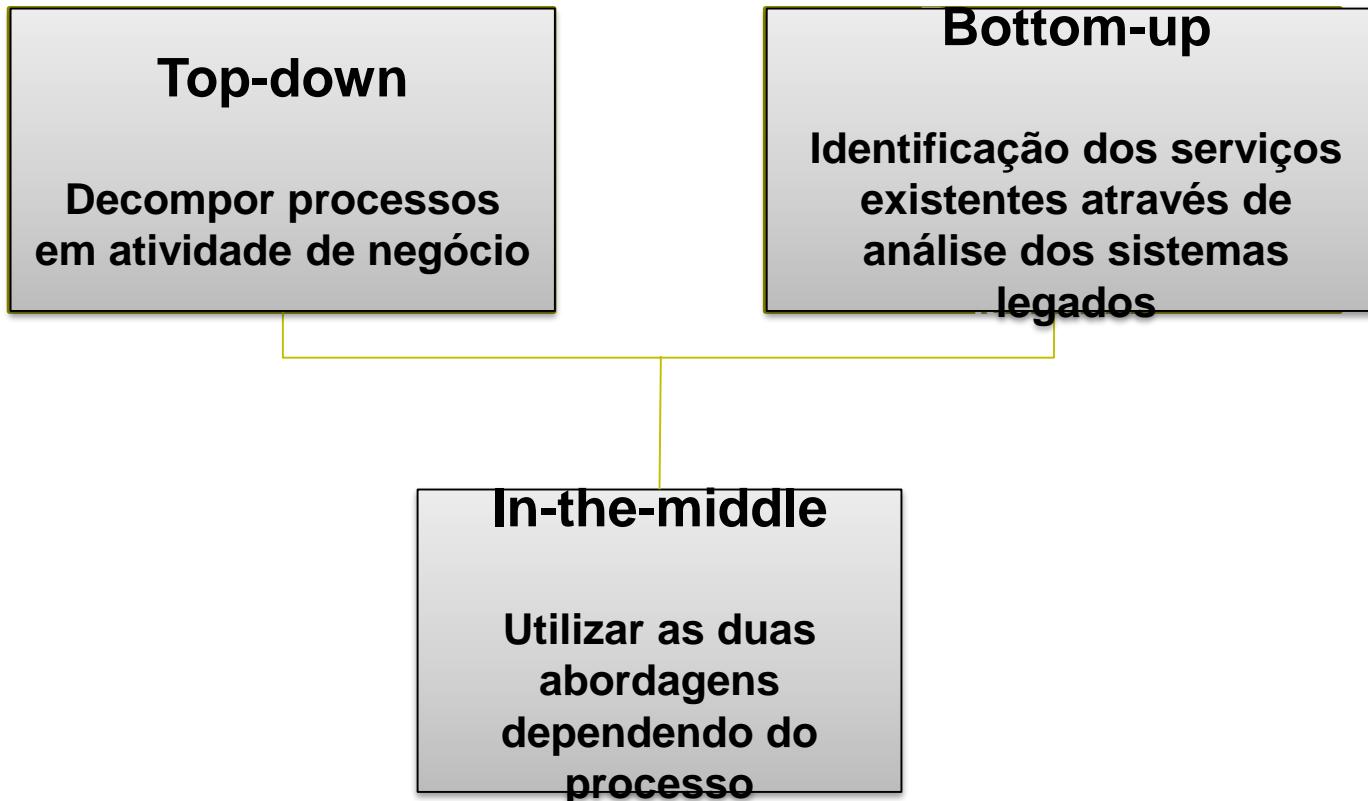
**Definição: conjunto de atividades ordenadas logicamente que produzem valor para o negócio**

## 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)**

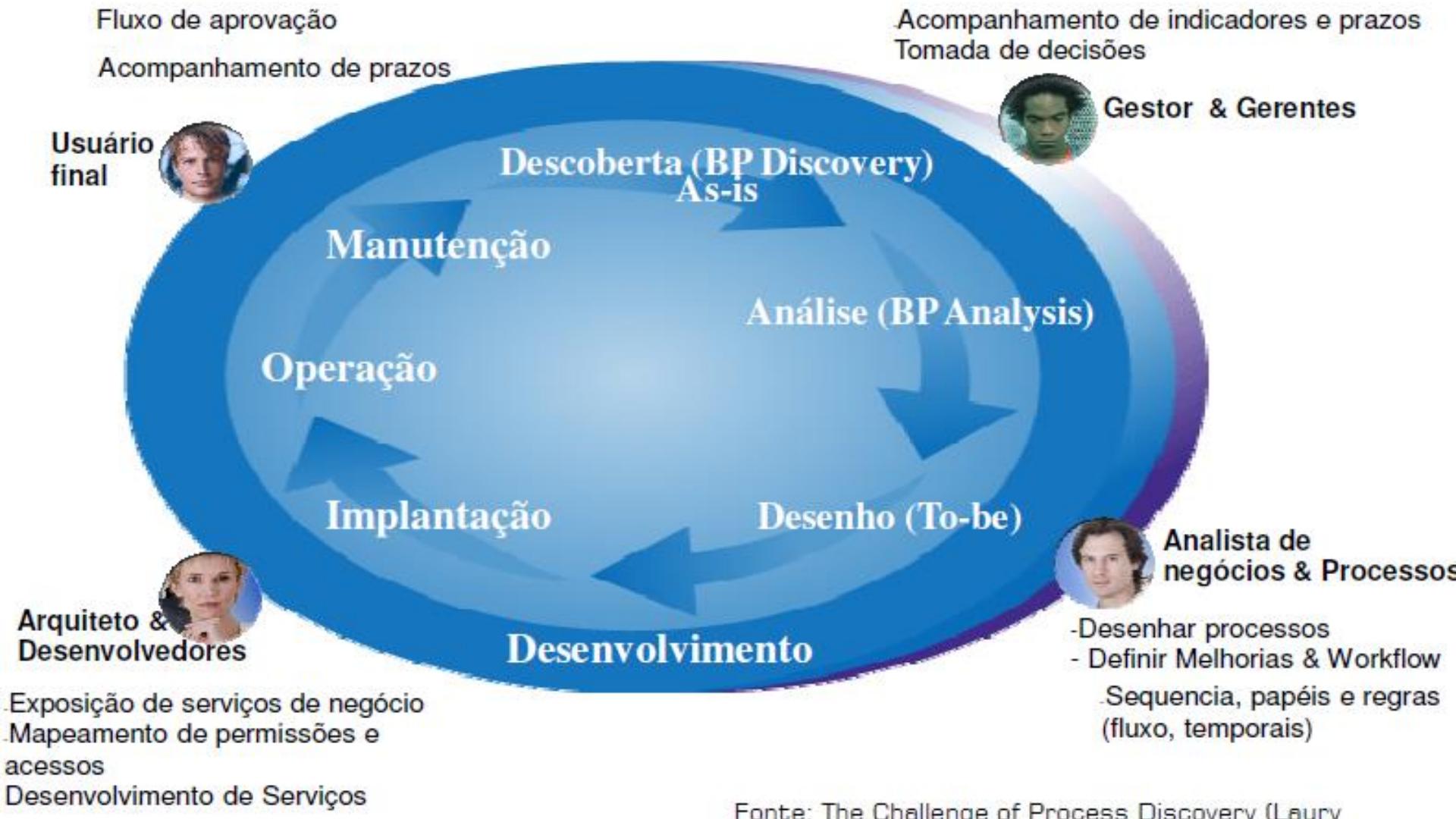
# O que deve ser documentado – AS IS

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



# BPM - Ciclo de Vida e Papéis

FIAP



Fonte: The Challenge of Process Discovery (Laury

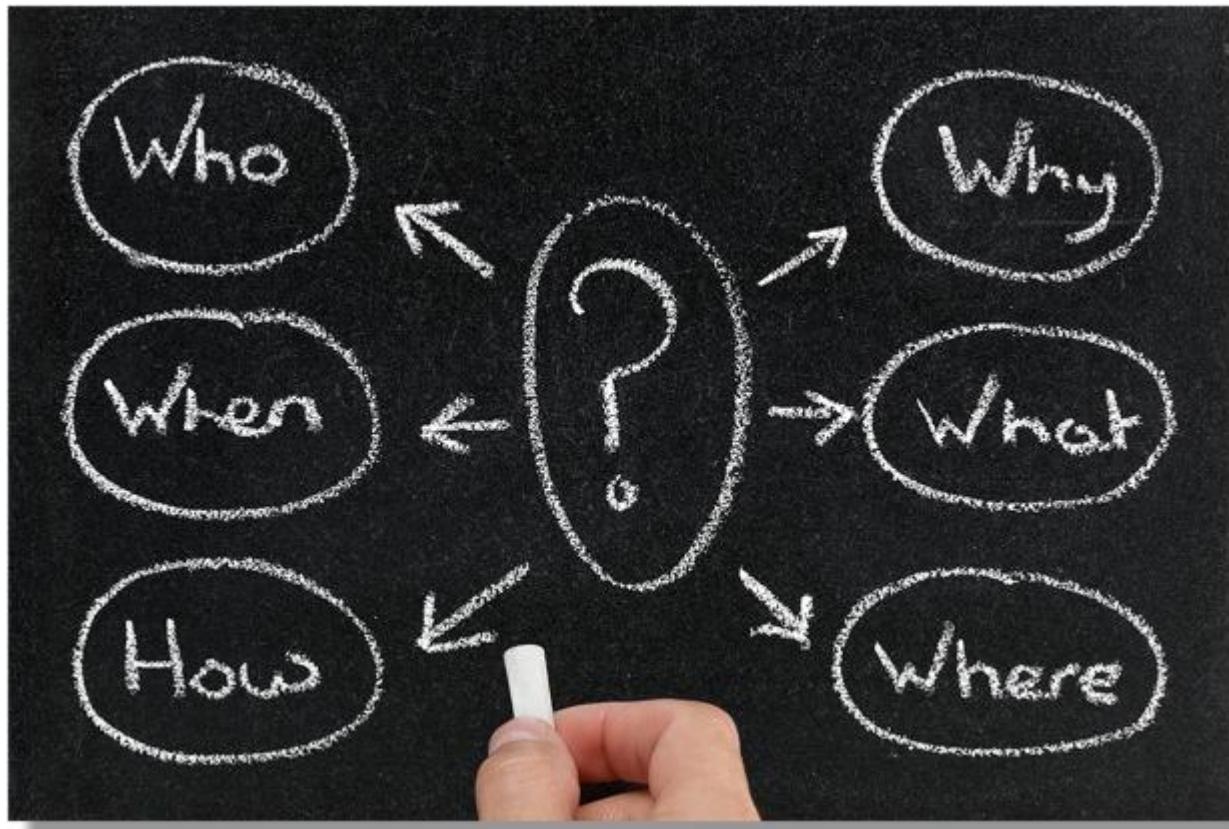
- Controle: Colher métricas e indicadores de performance;
- Otimização: com base nos indicadores e métricas definir plano de ação para alcançar o desempenho desejado.

# Adoção de BPM (automação)

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

# | Levantamento de processos

FIAP



- *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

FIAP

The screenshot shows a web browser window with the address bar containing "www.omg.org/spec/BPMN/". The main content area displays the OMG Object Management Group website. At the top, there are logos for CORBA, CWM, UML, XMI, and various other standards. The central feature is the large "OMG" logo with "OBJECT MANAGEMENT GROUP®" underneath. Below the logo is a horizontal navigation menu with links: About Us, Press Room, Calendar, Documents, Members Only, Technology, Industries, and Programs. The "Documents" link is highlighted in red. The main content area features a large teal header "Business Process Model And Notation (BPMN)". Below it, a sub-header reads "The current version is found at: <http://www.omg.org/spec/BPMN/Current>". A section titled "OMG Formally Released Versions Of BPMN" contains a table with four rows, each listing a formal version, its release date, and a URL. The table has three columns: "Formal Version", "Release date", and "URL".

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;**

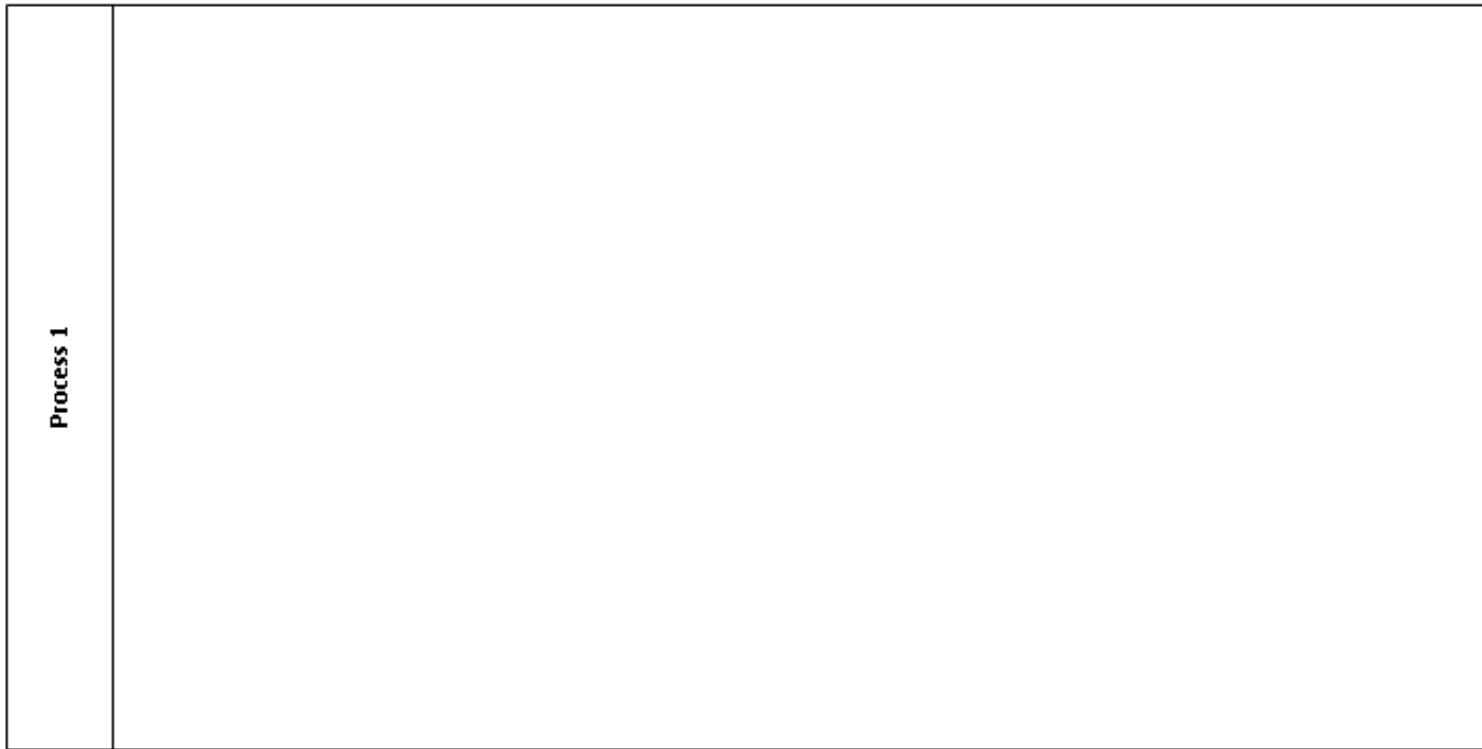
- ✓ Simplificação das regulamentações e problemas de *compliance*;
- ✓ Identificar e eliminar redundâncias e gargalos;
- ✓ Reduzir o risco através do entendimento dos impactos de um processo, antes de sua operacionalização;
- ✓ Acompanhar a performance do processo através dos indicadores de performance;

- Ambientes de Modelagem:

- *Bizagi Modeler (aplicativo);*
- *Oracle BPM suite;*
- *Bonita BPM*



- Estipula o escopo de um processo de negócio



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

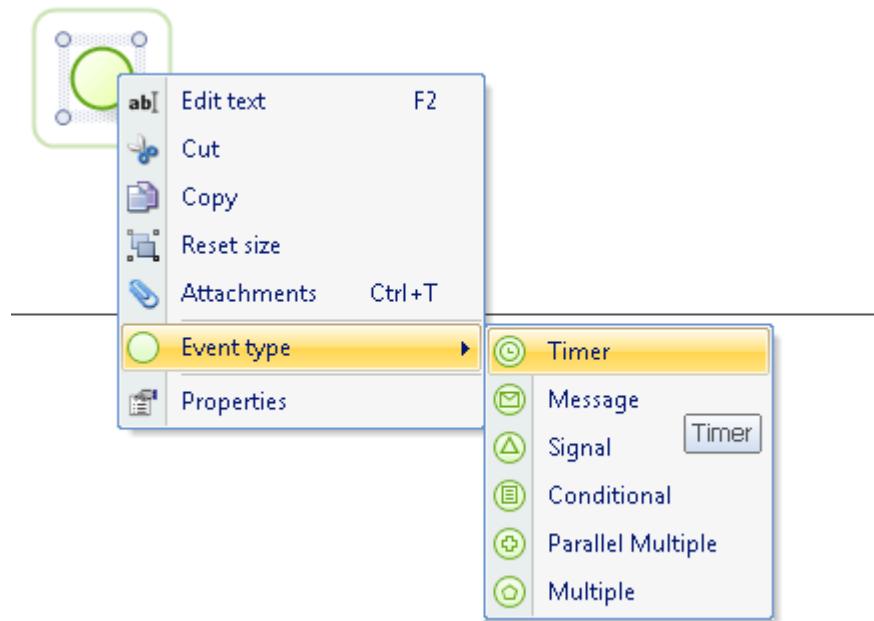


**Uma atividade, definida ao lado, demonstra uma tarefa que deve ser efetuada na execução do processo, podendo ser uma tarefa simples ou um sub-processo.**

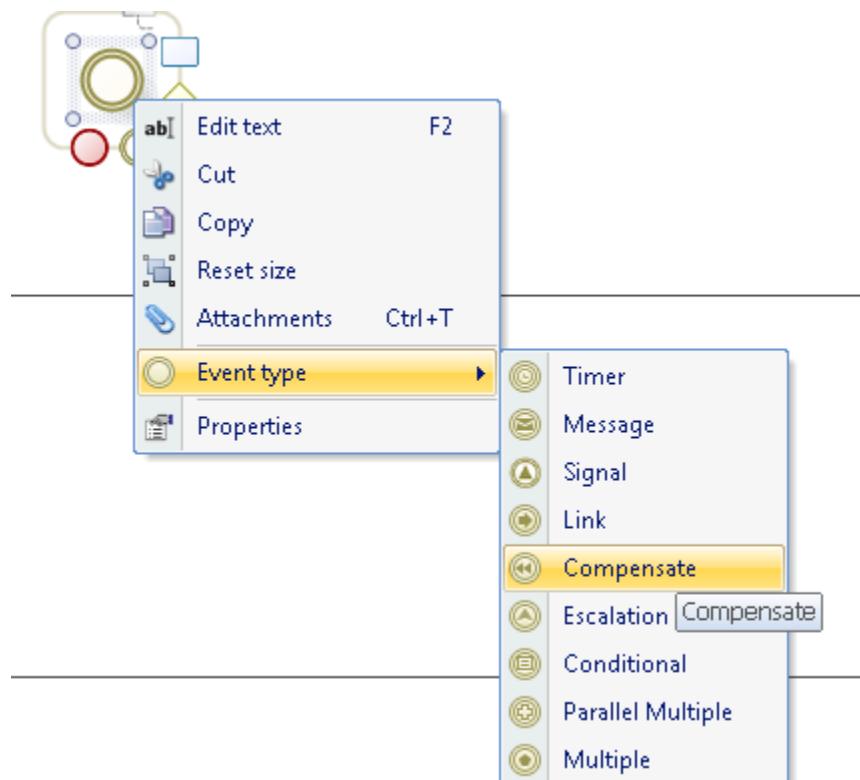
	Tarefa Nenhum
	Tarefa de Usuário
	Tarefa de Serviço
	Tarefa de Recepção
	Tarefa de Envio
	Tarefa de Script
	Tarefa Manual
	Business Rule Task

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

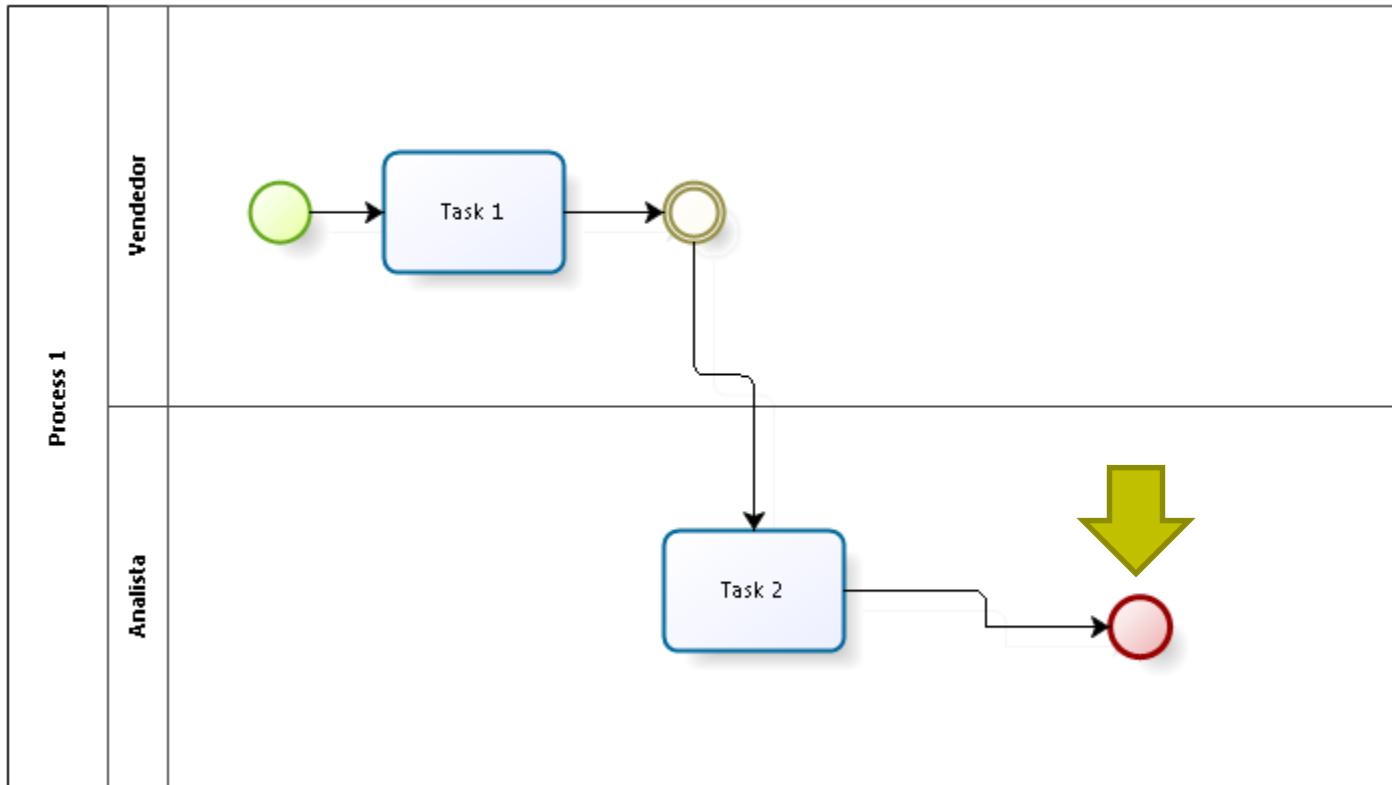
- **Evento de início** indica onde o processo inicia:



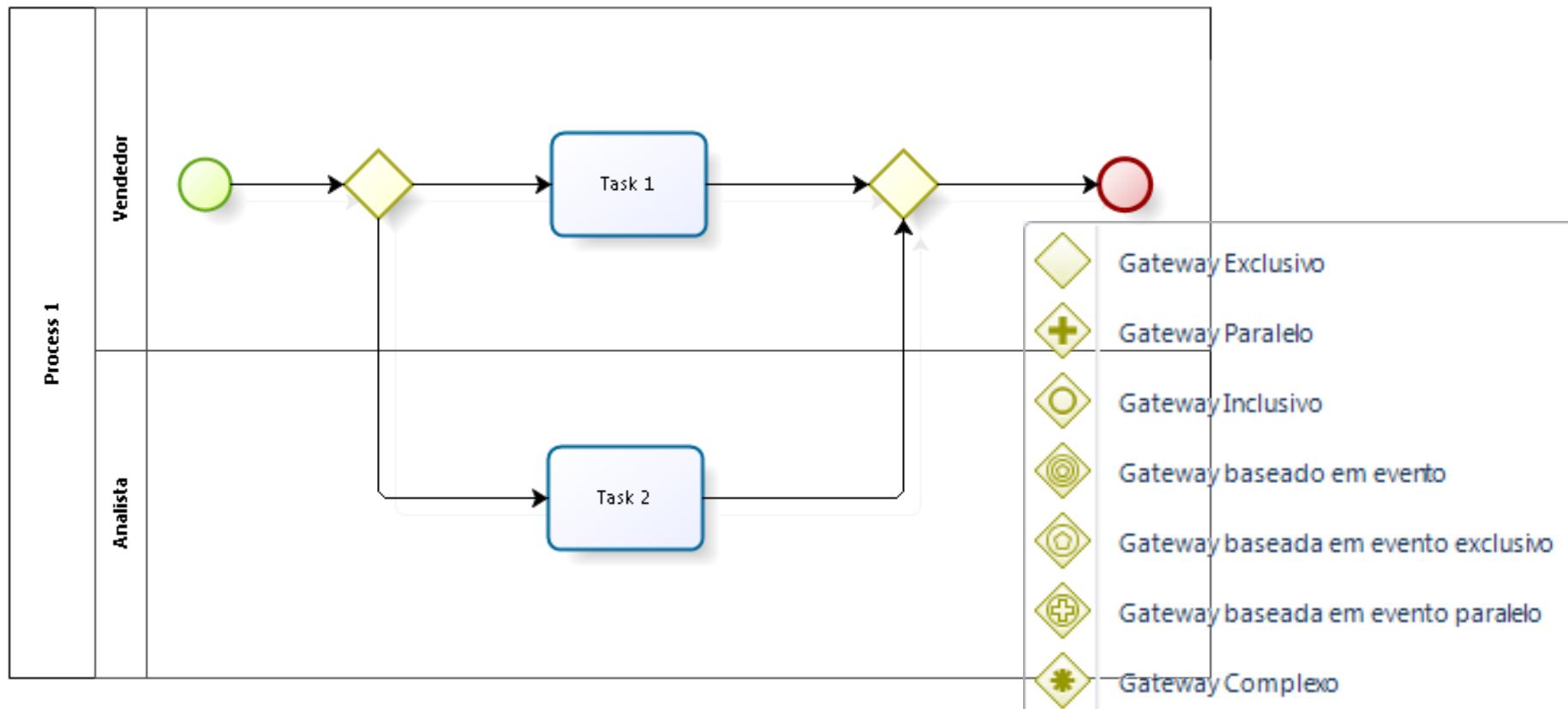
- **Evento intermediário** indica eventos que ocorrem entre o evento de início e o evento de término.



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



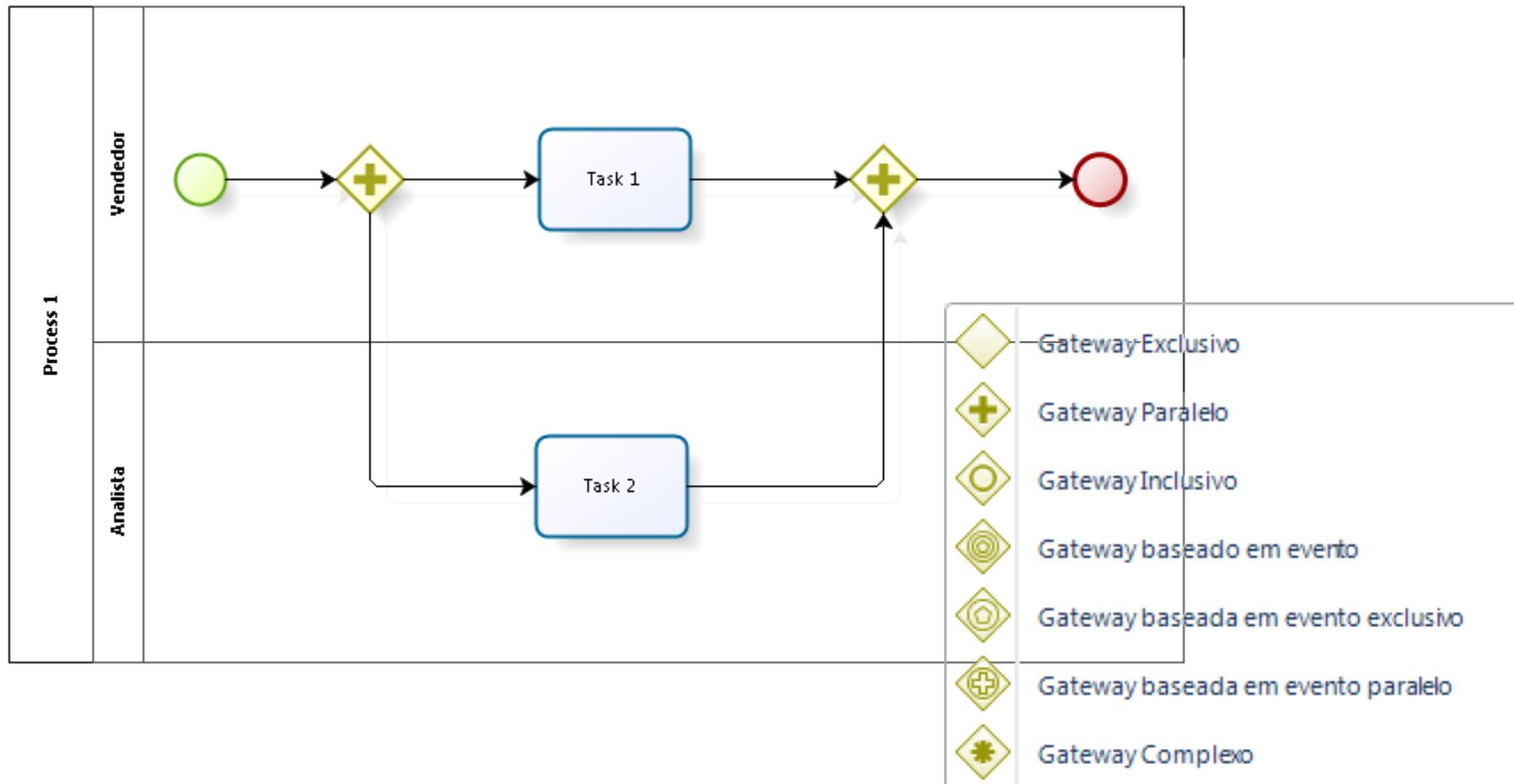
- Um Gateway realiza uma tomada de decisão **separando** o fluxo em vários caminhos, e pode também posteriormente representar a **união** de caminhos separados..



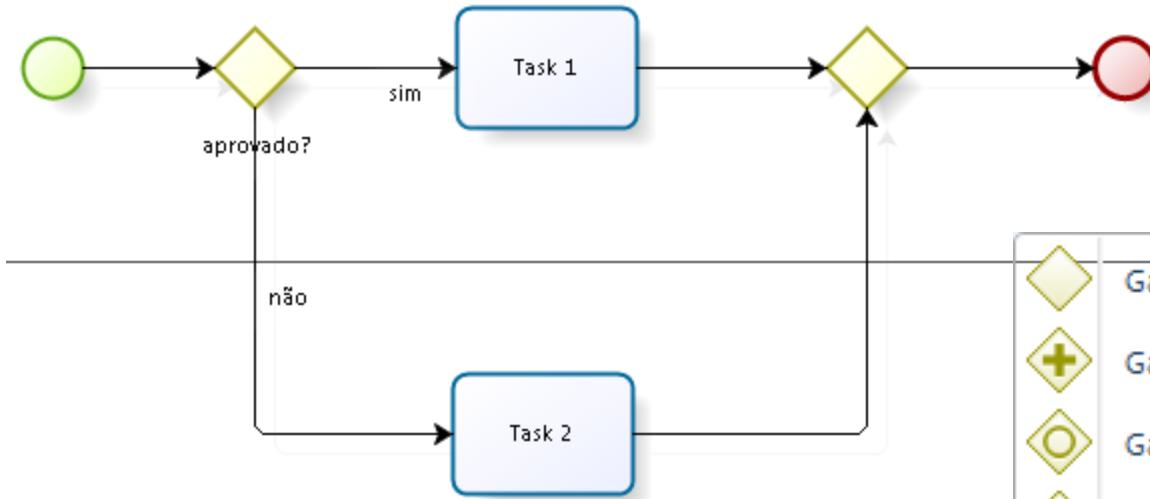
# BPMN conceitos básicos - Gateways

FIAP

- Paralelo: todas as ramificações são executadas

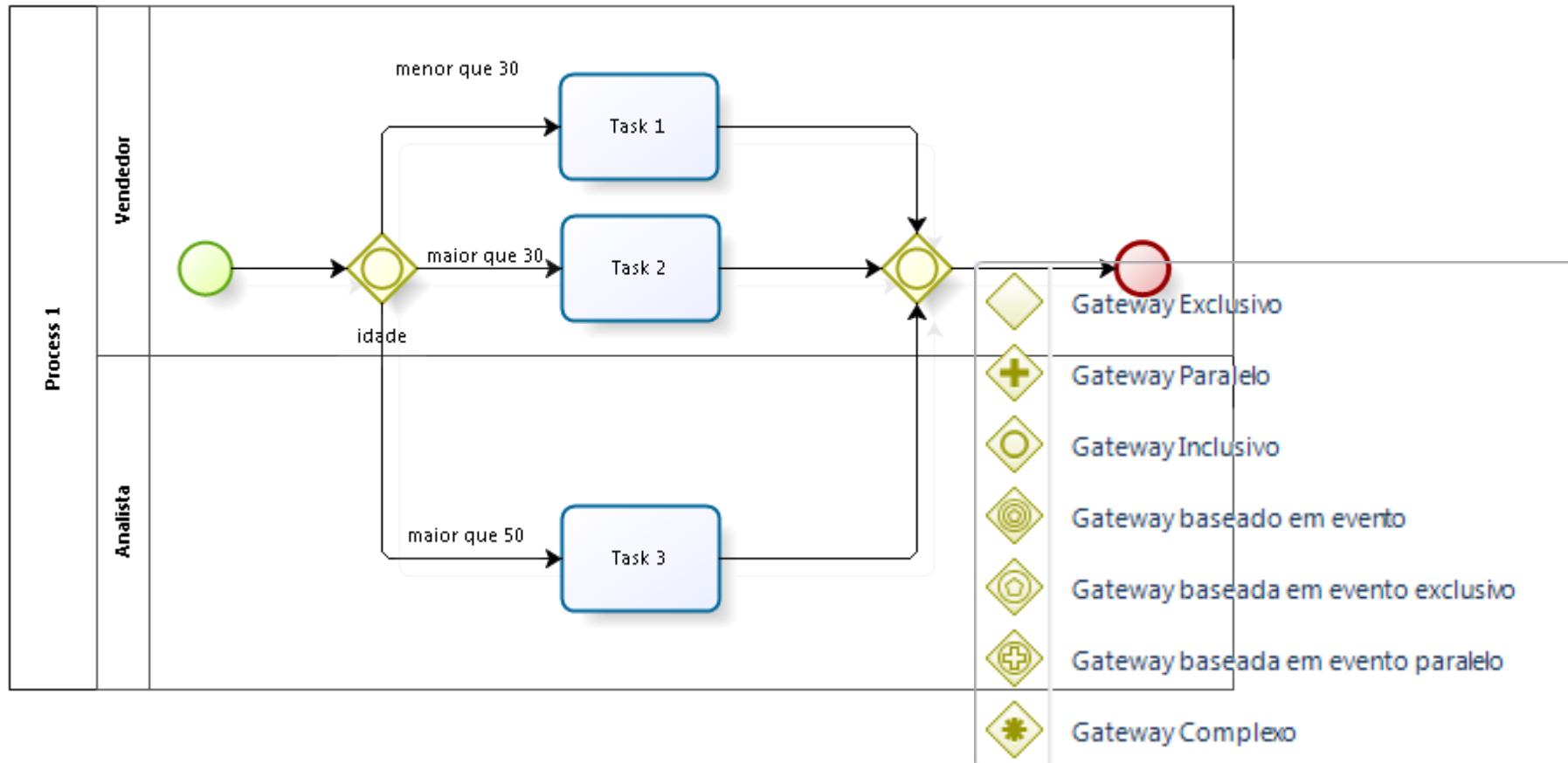


- Exclusivo: Gateway condicional, apenas a task 1 ou a task 2 é executada.



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

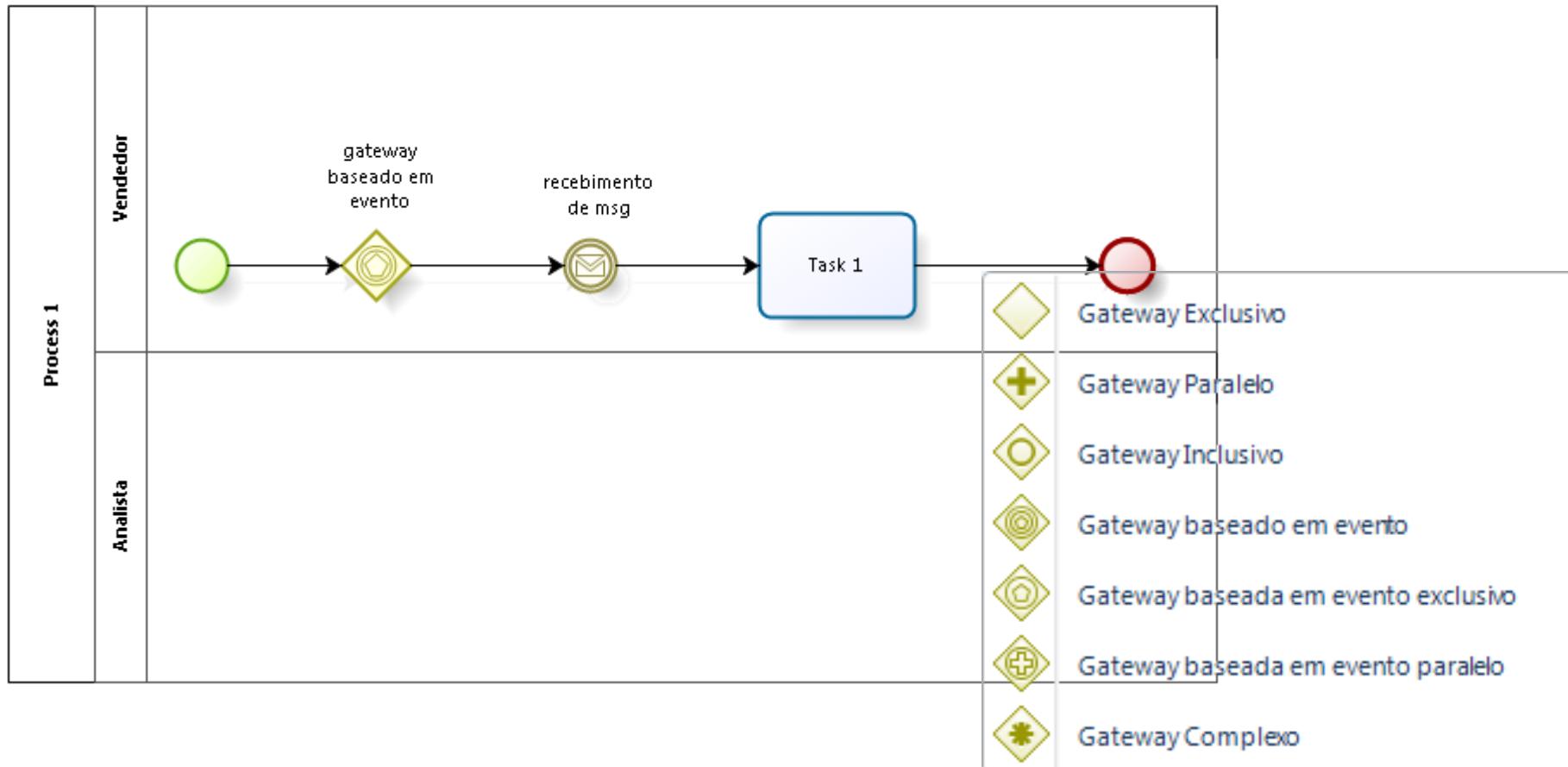
- Inclusivo: Gateway condicional, um ou mais ramificações são executadas



# BPMN conceitos básicos - Gateways

FIAP

- 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!

[prof.daniel.andrade@fiap.com.br](mailto:prof.daniel.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).**