



Modelagem e Inteligência de Processos de Negócio

Parte I

O Conceito de Processo de Negócio



Ementa

Conceito de processo. Gestão processo de negócio. Processos dinâmicos e elaboração de modelos. Modelagem de processos de negócios. BPMN. Automação do processo de negócio.

- **Objetivo Geral:** Conhecer como identificar, analisar e modelar, por meio de BPMN o processo de negócio com vista a elicitação de requisitos e automação do processo de negócio.
 - **Objetivos Específicos:** Entender e gerir o processo de negócio. Conhecer processos dinâmicos e elaboração de modelos utilizando BPMN. Conhecer técnicas para automatização do processo de negócio.
-



Conteúdo Programático

☐ Conceitos Básicos sobre Processos

- ☐ Dinâmica das Organizações
- ☐ Visão Sistêmica
- ☐ Estrutura de Processo
- ☐ Identificação e Elicitação de Requisitos para Processos

☐ Modelagem de Processos

- ☐ Princípios de Modelagem
- ☐ Notação e Formato
- ☐ Modelagem Estratégica
- ☐ Desenho de Processos

☐ BPM – Business Process Management

- ☐ Padrão BPMN
- ☐ Desenho e Simulação

☐ Gerenciamento de Processos Organizacionais



Bibliografia

□ Bibliografia básica:

- VALLE, Rogério; OLIVEIRA, Saulo Barbará de (Org.). **Análise e Modelagem de Processos de Negócio: Foco na Notação BPMN (Business Process Modeling Notation)**. Editora Atlas, 2011.

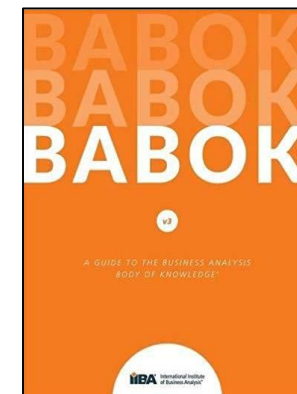
□ Bibliografia complementar:

- BROCKE, Jan Vom; ROSEMAN, Michael. **Manual de BPM: Gestão de Processos de Negócio**. 1. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013. Disponível em:
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788582600665.ZAVADIL>,
- Paulo Ricardo. **Plano de Negócios: uma ferramenta de gestão**. Curitiba: Intersaberes, 2013. Disponível em:
<http://unibh.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788582120279/pages/5>.
- LAUDON, Kenneth. **Sistemas de Informação Gerenciais**. 11. ed. São Paulo: Pearson Education Brasil, 2014. Disponível em: <http://unibh.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788543005850/pages/-16>



Modelos de Referência

- **BABOK – Business Analysis Body of Knowledge** – é um guia criado e mantido pelo IIBA (International Institute of Business Analysis) que descreve as Áreas de Conhecimento, Atividades e Habilidades para a prática de **Análise de Negócio**. Trata dos conhecimentos relacionados às atividades de Análise de Negócio com intuito de elucidação geral de requisitos entre áreas de negócio das organizações e a definição de soluções. Diz respeito à criação de pontes entre Áreas de Negócio e a Tecnologia.
- **BPM CBOK – Business Process Management Common Body of Knowledge** – é um guia criado e mantido pela ABPMP International (Association of Business Process Management Professionals). Este guia descreve os conhecimentos comuns da **prática de gerenciamento de processos de negócio** no mundo, descrevendo suas Áreas de Conhecimento, Princípios, Técnicas, Tecnologias, Atividades e o Código de Ética profissional. Trata dos Conhecimentos necessários para a realização do Ciclo de Vida do Gerenciamento de Processos de Negócio, tratando desde o Alinhamento Estratégico, a Orientação a Clientes, o Entendimento, Modelagem, e Transformação de Processos, a melhor Alocação de Pessoas e Ferramentas (incluindo TI), e finalmente, do estabelecimento das estruturas necessárias para a Gestão Corporativa Por Processos.





Material do Curso

- ☐ Apostila
- ☐ Exercícios individuais
- ☐ Exercícios em Grupo
- ☐ Estudos de Caso



Contrato da(de) Disciplina

• Nossos horários

• 19:10h as 20:50h



• Nossos compromissos:

- Presença em aula.
- Evite chegar atrasado.
- Se houver necessidade de faltar avise, então o professor com antecedência, ou solicite a algum colega para fazê-lo.
- Evite conversas paralelas em sala.
- Não perca a oportunidade de perguntar.
- Participação ativa nas aulas.
- Atenção para as provas.
- Atenção ao formato de avaliação e pesos.





Critérios de Avaliação

Tipo de Avaliação	Nota Individual	Contribuição com a média final do semestre
Prova D1	0 a 10,0	até 20,0
Vista Prova D1		
Atividade Prática (trabalho em grupo) A1	0 a 10,0	até 20,0
Prova D2	0 a 10,0	até 20,0
Atividade Prática (trabalho em grupo) A2	0 a 10,0	até 20,0
Prova Institucional D3	0 a 10,0	até 20,0
Prova Substitutiva / Vista Prova Substitutiva	0 a 10,0	até 60,0

- Outras Avaliações
 - Presença nas aulas
 - Participação nas aulas
 - Entrega de exercícios e trabalhos



Conceitos Básicos Sobre Processos



Introdução ao Tema

- O novo conceito de *Análise de Negócios* é o **desenvolvimento organizacional**, que envolve a atuação do profissional como **consultor em planos estratégicos**, projetos de mudança organizacional, gestão de negócios, qualidade total e **educação empresarial**.
-



Denominações Comuns

- ☐ Organização, Métodos e Qualidade
- ☐ Organização e Métodos
- ☐ Modernização Administrativa
- ☐ Análise Sistemas e Informações
- ☐ Desenvolvimento Organizacional
- ☐ Organização, Sistemas, Métodos e Informações
- ☐ Planejamento e Métodos
- ☐ Sistemas Administrativos
- ☐ Engenharia de Processos

Análise de Negócios é...

- **Racionalização** Administrativa e Operacional
- **Criatividade**
- Processo de **Melhoria Contínua**
- Luta contra os Desperdícios
- **Simplificação** do fluxo de trabalho
- Aumento da **produtividade**
- Ferramenta de **competitividade**
- Mudança de **paradigmas**
- Identificação dos problemas e busca de soluções
- Treinamento de usuários / novas tecnologias
- Planejamento Estratégico



Objetivos Básicos

- **Alinhamento** dos investimentos em TI à estratégia da empresa
- **Racionalizar** os processos administrativos e operacionais
- **Identificar os pontos críticos** e falhos da empresa (soluções)
- Minimizar os **custos** com a operação da empresa
- Criar meios para **agilizar e eliminar os ruídos** das comunicações
- Possibilitar a troca de experiências (“**Benchmarking**”)



Perfil Profissional

- Facilidade de **relacionamento** humano - comunicador
 - Versatilidade e visão empresarial - empreendedor
 - Poder de **criatividade** - inovador
 - **Capacidade** de análise e síntese - integrador
 - **Paciência e perseverança**
 - Boa percepção
-



Desafios e Oportunidades

Desperdícios Visíveis (Só não vê quem não quer)

- ✓ Excesso de reuniões
 - ✓ Utilização “a vontade” dos veículos da empresa
 - ✓ Ligações interurbanas sem controle
 - ✓ Má utilização de recursos (energia elétrica, equipamentos, materiais, etc)
 - ✓ Em caso de erro a culpa é do outro setor
 - ✓ Altos índices de erros nas operações
 - ✓ Retorno de garantia
 - ✓ Retardamento nas decisões
 - ✓ Conflitos pessoais
 - ✓ Ambiente inadequado
-



Desafios e Oportunidades

Desperdícios Invisíveis (acontecem sem a percepção do executor)

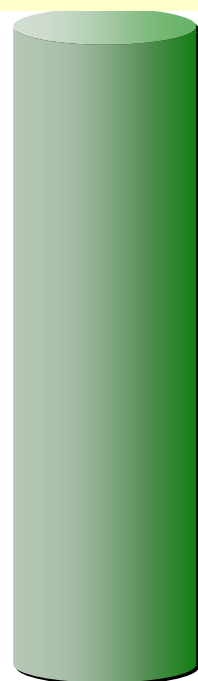
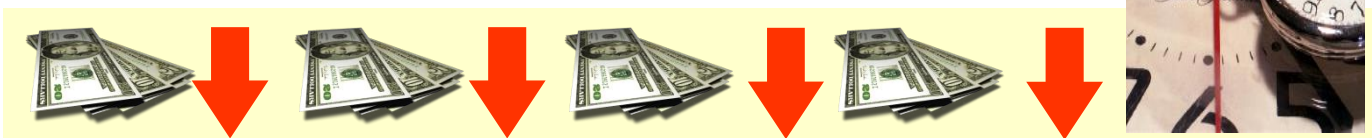
- ✓ Excesso de **burocracia**
- ✓ Pagamento de **multas** e **juros** por ineficiência dos controles
- ✓ **Demora** no atendimento aos clientes
- ✓ Existência da “**central de boatos**”
- ✓ “**Bitolamento** empresarial” não ouvindo os colaboradores
- ✓ **Duplicidade** de controles
- ✓ **Má programação** dos itens de estoque
- ✓ **Mau atendimento e uso indevido do telefone**

Fatores de influência no diferencial competitivo

Receitas



Custos



Aderente aos
Processos



Flexível



Alinhada à
Estratégia de
Negócio



Integrada

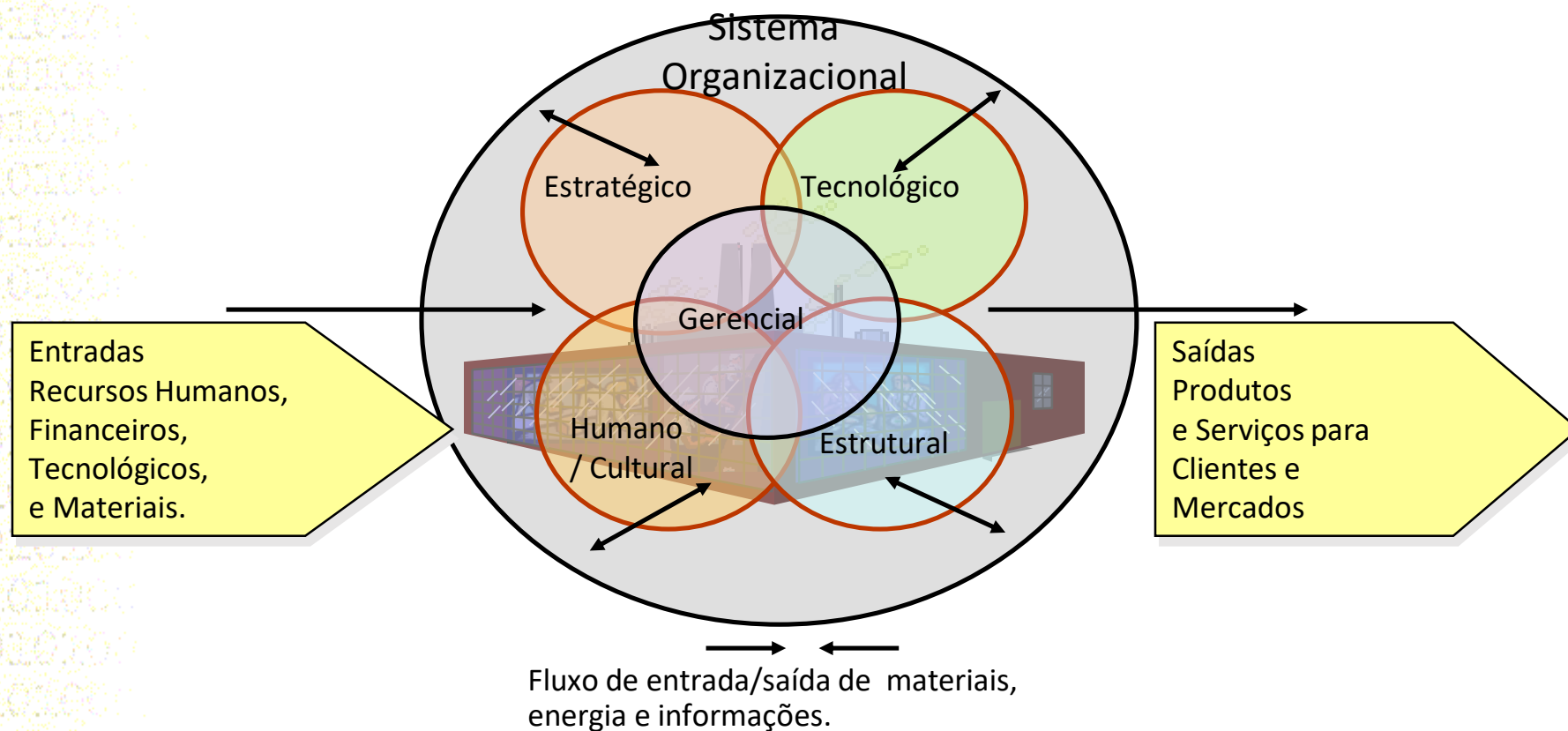


Implementação
Rápida

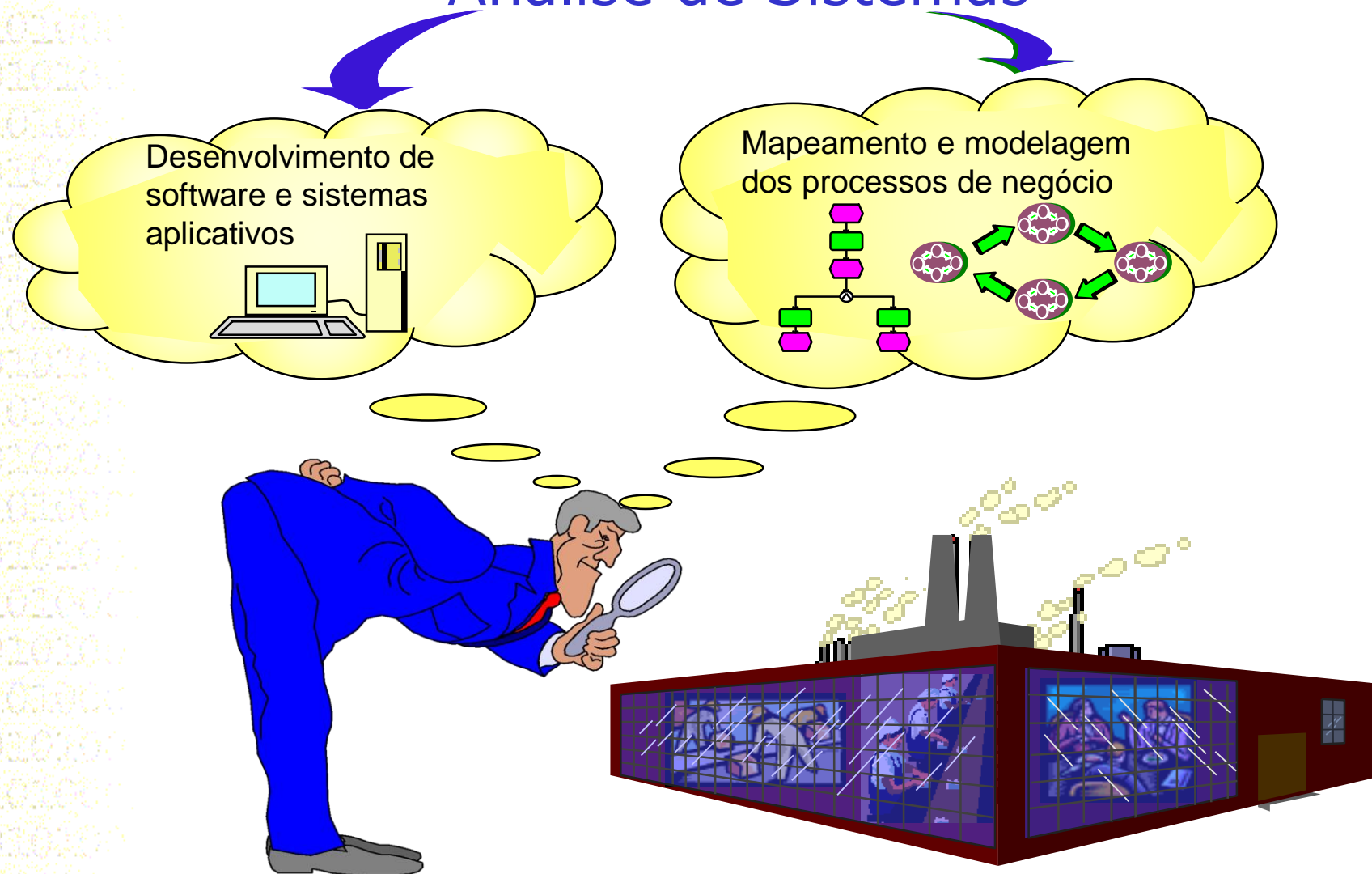
Dinâmica Empresarial... Como funciona?!?



Organizações são Sistemas Complexos



Análise de Sistemas



O Que Acontece em um Centro de Distribuição de Mercadorias?

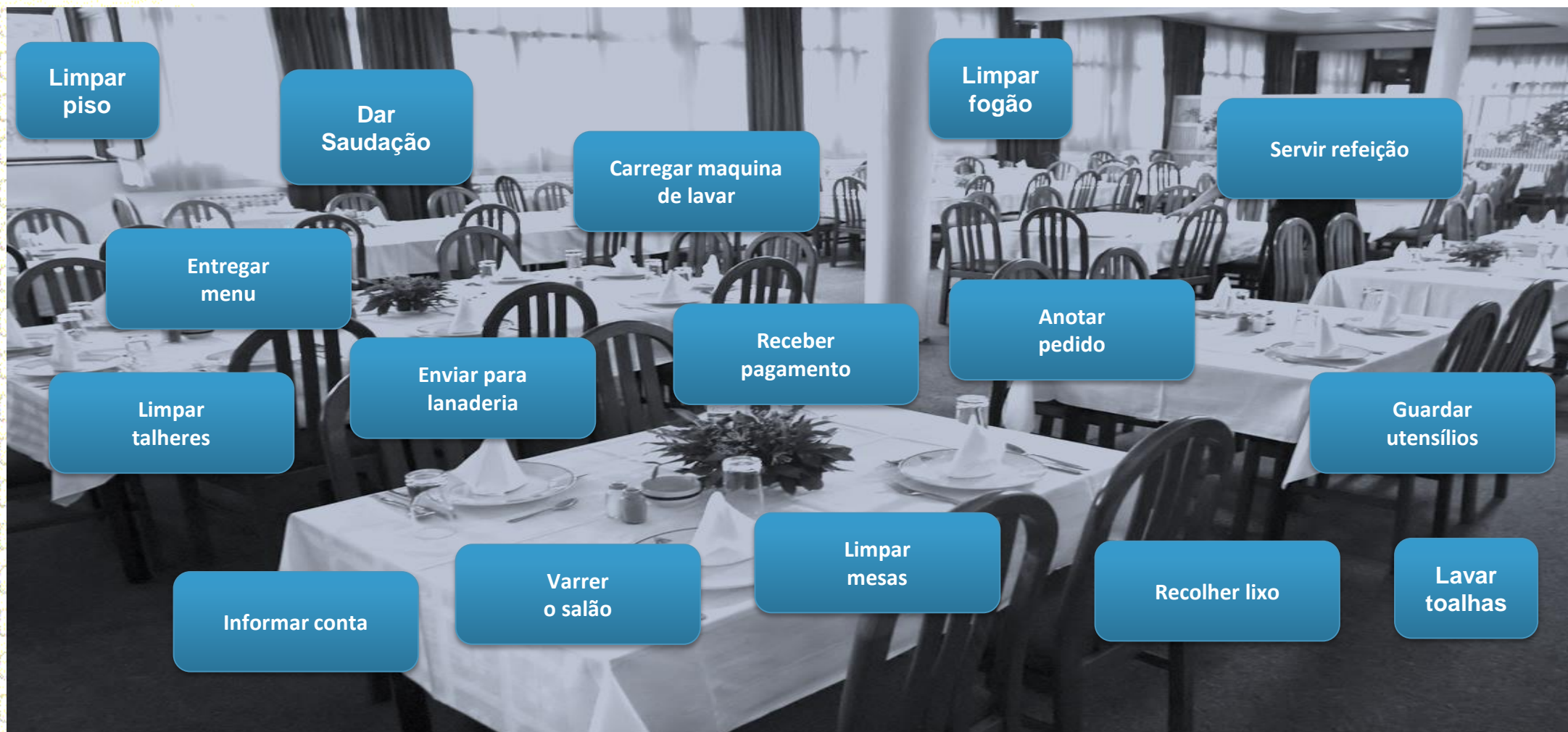


Organizar as Atividade em Sequência Gera o Processo: Exemplo Centro de Distribuição.





O Que Acontece em um Restaurante?





Organizar as Atividade em Sequência Gera o Processo: Exemplo Restaurante.

