



## CONCEITOS ESSENCIAIS

- Processo de negócio = conjunto de **atividades** realizadas de forma **coordenada** em uma organização, dentro de um ambiente técnico, e com um **objetivo de negócio** específico.

→ Podem **interagir** com os processos de negócios de **outras organizações**

- Processo = série de tarefas/etapas que:

1- Recebem **insumos**

2- Agregam-lhes **valor**

3- Produzem **produtos**

→ **Tipos:**

- De negócios

(Ou de clientes, finalísticos, primários centrais, ponta a ponta ou essenciais)

- Organizacionais

(Ou de apoio, de suporte ou administrativos)

- Gerenciais

(Ou de gerenciamento)

## GUIA BPM CBOK

*(Business Process Management Common Body of Knowledge )*

- É um guia de **melhores práticas** ( Não é uma metodologia! )
- Visa **alinhar** os processos de negócio à estratégia de organização

→ Para que ela obtenha o desempenho desejado

## ÁREAS DE CONHECIMENTO

1- Gerenciamento de processos de negócio

2- Modelagem de processos

3- Análise de processos

4- Desenho de processos

5- Gerenciamento de desempenho de processos

6- Transformação de processos

7- Tecnologias do BPM

8- Gerenciamento corporativo de processos

9- Organização do gerenciamento de processos

Perspectiva de processo

Perspectiva organizacional



## MODELAGEM DE PROCESSOS

- Modela o **estado atual** do processo (*AS-IS*).  
Úteis como documentação para comunicação, capacitação, alinhamento, desenho e requisitos

## ABORDAGENS NA MODELAGEM DE PROCESSOS:

- *Top-down* (de cima para baixo)
  - *Middle-out* (do meio para fora)
  - *Bottom-up* (de baixo para cima)

## TÉCNICAS DE LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÃO

- Pesquisa
  - Entrevistas
  - Workshops estruturados
  - Videoconferências
  - Observação direta
  - Fazer em vez de observar
  - Análise de vídeo
  - Brainstorming (uma discussão)
  - 5W1H (Técnicas baseadas em perguntas e respostas)

Para reunir informações sobre o processo e o ambiente de negócio



# ANÁLISE DE PROCESSOS

- Busca **entender** os processos **atuais**, já considerando as metas desejadas.
  - Foco **=** identificação do contexto
    - + diagnóstico da situação atual
  - Avalia como os processos de negócios estão operando (AS-IS)
  - Pode ser **disparada** por eventos como:
    - Fusão, aquisição, cisão de negócios
    - Modificações na estratégia organizacional
    - Problemas de desempenho
    - Novas tecnologias
    - Mudanças e recomendações

# DESENHO DE PROCESSOS

- = Projetar os processos (*TO-BE*)
  - Considera o trabalho em nível de **processo** (interfuncional) e as **atividades** (intrafuncional) que serão executadas em diferentes áreas funcionais
  - Fluxo de **trabalho**: Sequências de atividades dentro de uma área funcional
  - Fluxo de **processo**: Sequências de atividades entre áreas funcionais diferentes



## APRIMORAMENTO DE PROCESSOS

### TÉCNICAS INCREMENTAIS

- = Melhoram gradativamente processos já existentes
- Exemplos:
  - *Lean Management* ( Visa reduzir os 7 desperdícios: produção excessiva, tempo de espera, transporte, processamento, estoque, movimentação e refugo )
  - *Melhoria contínua* ( Mudança organizacional de forma incremental, participativa, suave e contínua, é bottom up )
  - *TQM* ( "Gerenciamento de Qualidade Total" : visa garantir que a organização satisfaça/exceda os requisitos do cliente enfatiza medição e controle de processos )
  - *Benchmarking* ( Processo sistemático e continuo de avaliação de produtos, serviços, processos de trabalho que representam as melhores práticas )
  - *Seis Sigma* ( Enfoca a redução de defeitos em qualquer processo utilizando-se de dados estatísticos )
  - *Método ABC/ABM*
  - *Modelo de melhoria de desempenho* ( Visa alinhar os processos da organização com sua estratégia e com requisitos do cliente )

## GERENCIAMENTO DE DESEMPENHO DE PROCESSOS

- Para que o processo seja executado de forma eficiente
  - Medidas ( Quantificação do dado em um padrão de qualidade aceitável )
- Requer o uso de
  - Métrica ( Extrapolação de medidas chegando a uma conclusão )
  - Indicadores de desempenho ( Representação intuitiva de uma métrica/medida para facilitar sua interpretação )
- Em nível de fluxos de **processo** e **trabalho**

## MATURIDADE DE PROCESSOS DECORE!

- São baseados no **CMMI**



## REENGRENHARIA CAI MUITO!

- = Repensar **fundamentalmente** a organização
  - Traz mudanças radicais e drásticas aos processos → São substituídos por outros inteiramente novos/revolucionários
- Deve ser feita de **cima para baixo**

## REDESENHO

- = Redefine os processos com base naqueles **já existentes**
- É um **meio termo** entre reengenharia e a melhoria contínua