



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

bpm

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 Para reunir informações sobre o processo e o ambiente de negócio
- Entrevistas
- Workshops estruturados
- Videoconferências
- Observação direta
- Fazer em vez de observar
- Análise de vídeo
- Brainstorming (Geração de ideias através de uma discussão sem julgamentos)
- 5W1H (Técnicas baseada em perguntas e respostas)

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

bpm

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 contínuo 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**
- Requer o uso de
 - Medidas (Quantificação do dado em um padrão de qualidade aceitável)
 - 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



REENGENHARIA 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