

Mapeamento de Processos: Importância para as Organizações

Renata Alves Campos (CoInfo)
Sandra Maria Peron de Lima (DP)

Março/2012



O que é um processo?

- Um processo é um grupo de atividades realizadas numa seqüência lógica com o objetivo de produzir um bem ou um serviço que tem valor para um grupo específico de clientes. (Hammer e Champy, 1994)

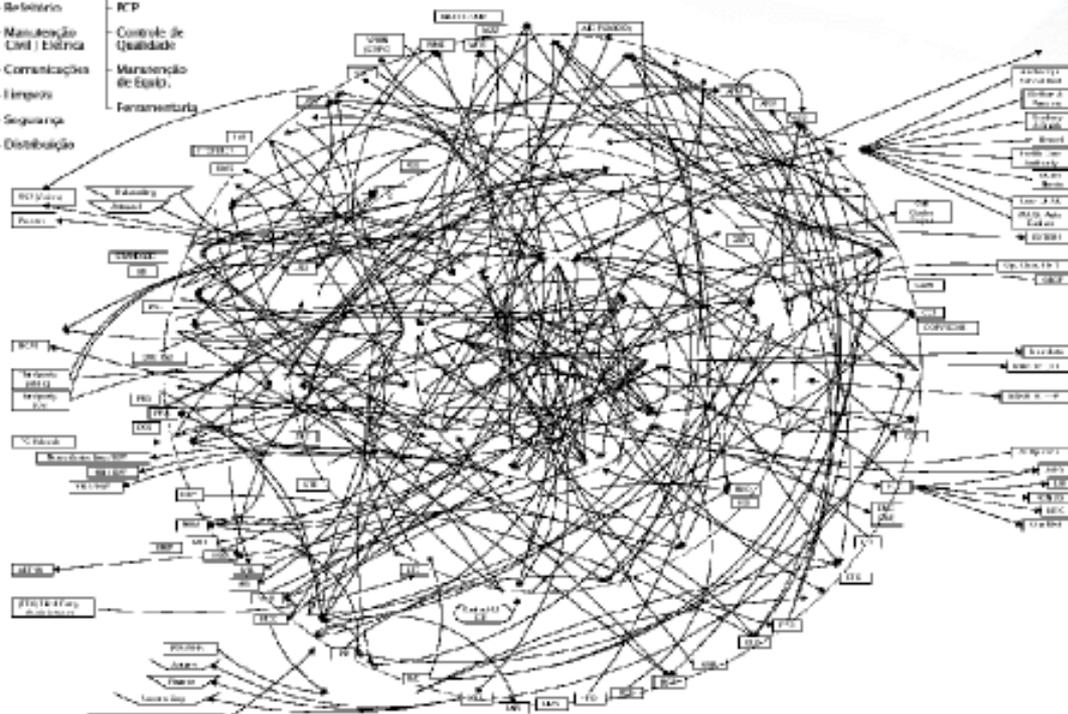


As organizações são uma teia de processos

A empresas podem ser estruturadas assim:



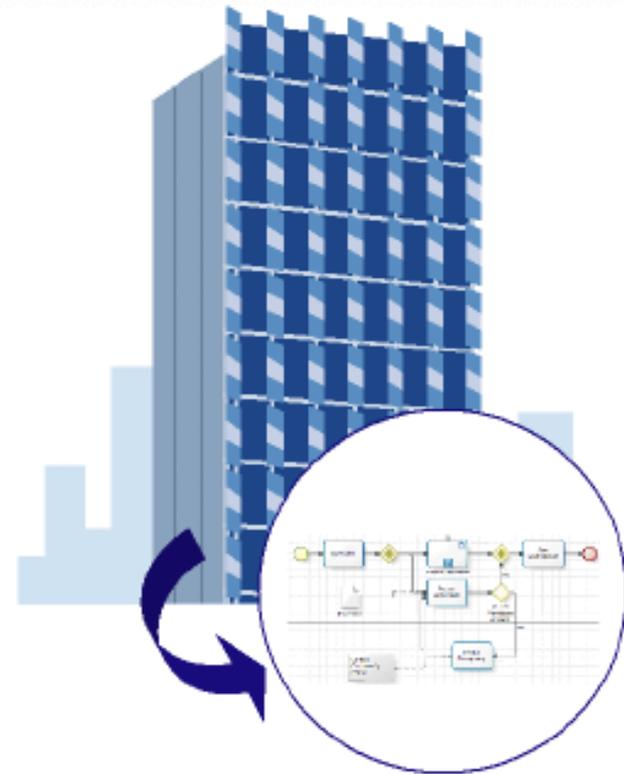
Mas elas funcionam assim:



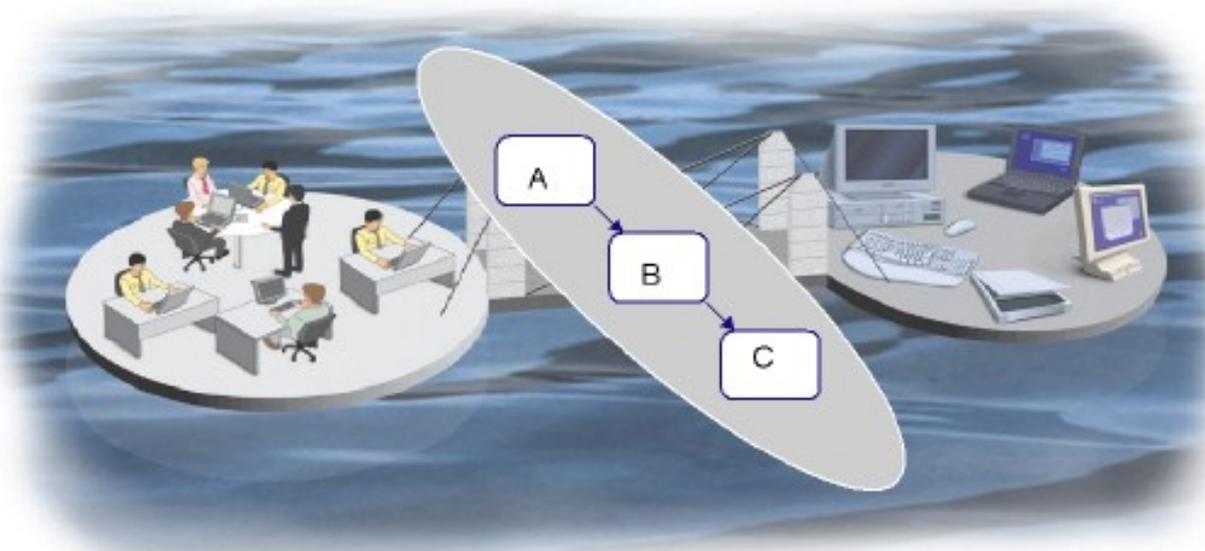
Os processos facilitam a comunicação entre os departamentos.

Valor dos processos para a organização

- Os processos ajudam a implementar a estratégia nas operações do negócio. A visão, missão e valores da empresa serão colocados em prática através dos processos.
- Processos são ativos de grande valor para a organização. As empresas criam diferenciais competitivos através de seus processos.
- Os processos refletem como a empresa funciona. São os processos que produzem o serviço ou produto que será entregue ao cliente
- Os processos são responsáveis pela criação de valor na perspectiva do cliente



Processos são a ponte entre TI e negócio



Negócio

Pessoas do lado do negócio precisam entender como os sistemas funcionam

O processo é ponte entre os dois lados, o seu entendimento colabora no desenvolvimento do sistema que se precisa.

TI

O pessoal de TI tem que fazer o inverso: entender como o negócio funciona para projetar sistemas que atendam as necessidades do processo de negócio

O que é Mapeamento e Modelagem de Processos?

- O Mapeamento de Processo é uma ferramenta gerencial e de comunicação que tem a finalidade de ajudar a melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura voltada para processos.
- O mapeamento também auxilia a empresa a enxergar claramente os pontos fortes, pontos fracos (pontos que precisam ser melhorados tais como: complexidade na operação, reduzir custos, gargalos, falhas de integração, atividades redundantes, tarefas de baixo valor agregado, retrabalhos, excesso de documentação e aprovações), além de ser uma excelente forma de melhorar o entendimento sobre os processos e aumentar a performance do negócio.

Objetivos e Técnicas

- **Objetivo do Mapeamento de Processos:**
 - É buscar um melhor entendimento dos processos de negócios existentes e dos futuros para melhorar o nível de satisfação do cliente e aumentar desempenho do negócio.
- **Técnicas de Mapeamento de Processos:**
 - -Entrevistas, questionários, reuniões e workshops;
 - -Observação de campo;
 - -Análise da documentação existente;
 - -Análise de sistemas legados
 - -Coleta de evidências.

Os 10 passos para Mapear e Modelar um processo:

- Passo 1: Identificar os objetivos do processo
- Passo 2: Identificar as saídas do processo
- Passo 3: Identificar os clientes do processo
- Passo 4: Identificar as entradas e componentes do processo
- Passo 5: Identificar os fornecedores do processo
- Passo 6: Determinar os limites do processo
- Passo 7: Documentar o processo atual
- Passo 8: Identificar melhorias necessárias ao processo
- Passo 9: Consenso sobre melhorias a serem aplicadas ao processo
- Passo 10: Documentar o processo revisado.

O que é BPM?

- Gerenciamento de Processos de Negócio ou **BPM** (Business Process Management) é uma abordagem disciplinada para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio (automatizados ou não) para alcançar resultados pretendidos, consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.

→ Fonte: BPM CBOK v2, 2009, ABPMP

- A abordagem do BPM não é algo novo. Muitos conceitos do BPM já surgiram na década de 90. Naquela época muitas empresas tinham implementado a Qualidade Total, Reengenharia ou outros programas de melhoria nos processos.

Ciclo de vida de gestão de processos proposto pela ABPMP



Fonte: BPM CBOK v2, 2009, ABPMP

Principais elementos do BPM

O BPM é uma disciplina de gestão que considera:

- As pessoas e a forma como elas trabalham juntas
- A descoberta, análise, re-desenho e implantação de processos de negócio
- O cumprimento de objetivos que os processos devem sustentar (ligação entre os processos e estratégia)
- O gerenciamento dos processos de ponta-a-ponta
- Mudanças na organização para suportar o gerenciamento de processos, sugerindo novos papéis e responsabilidades
- Tecnologias habilitadoras como:
 - Business Process Management System (BPMS) ou Suíte BPM
 - Ferramentas para modelagem

BPM combina processos de negócio, pessoas, tecnologia e organização para criar uma visão única e integrada de negócios

Fonte: Webinar, ABPMP



Razões para adotar o BPM



• O que é BPMN?

- Business Process Modeling Notation
- É uma notação gráfica para expressar os processos de negócio em forma de diagrama de processo de negócio.
- O objetivo do BPMN é dar suporte ao gerenciamento de processo de negócio, tanto para os usuários técnicos quanto para os usuários de negócio, fornecendo uma notação intuitiva para os usuários, tornando-os capazes de representarem semânticas de processos complexos.

• Porque é importante modelar com BPMN?

- BPMN é um padrão internacional de modelador de processos aceito pela comunidade.
- BPMN é independente de qualquer metodologia de modelador de processos
- BPMN cria uma ponte padronizada para diminuir a lacuna entre os processos de negócios e sua implementação.
- BPMN permite modelar o processo de uma maneira unificada e padronizada.

O que é o BizAgi?

- “BizAgi é um software BPM (Business Process Management), que permite automatizar os processos de negócio de forma ágil e simples em um ambiente gráfico intuitivo.”
- BizAgi® foi idealizado para diagramar processos em BPMN, definir regras de negócio, definir interface do usuário, otimização e balanceamento de carga de trabalho, indicadores de desempenho de processos, monitor de atividades e muito mais.

Onde baixar o BIZAGI?

www.bizagi.com

The screenshot shows the Bizagi website homepage. The browser window title is "Bizagi - Business Agility - Windows Internet Explorer" and the address bar shows "http://www.bizagi.com/". The website has a dark blue header with the Bizagi logo and navigation links: "Products", "Solutions", "Services", "Partners", "Customers", "Resources", "Support", "Company", and "Blog". A search bar is located in the top right corner of the header.

The main content area features a large banner with a collage of business-related images and a central image of a jet engine. The text on the banner reads: "Demand faster results™" and "Bizagi BPM Suite, your next step." Below this text are two buttons: "Quick tour" and "Learn more".

Below the banner are four call-to-action boxes:

- Get started**: Videos, courses, support and more.
- Download**: Test-drive Bizagi BPM Suite.
- Customer success**: Learn about obtaining real results.
- Request a call**: A sales representative will call you shortly.

The footer contains three columns of information:

- About Bizagi**: Bizagi is the leading Business Process Management (BPM) solution for faster and flexible process automation. A powerful and simple **BPM Suite** designed to solve real business problems. Corporate customers in over 50 countries rely on Bizagi to run their core business processes. [Learn more](#)
- Most visited**: [Feature gallery](#), [Resources](#), [Process templates](#), [eLearning](#)
- Spotlight**: [Upcoming webinars](#), [Upcoming courses](#), [News](#)

The browser status bar at the bottom shows "Concluido", "Internet | Modo Protegido: Ativado", and a zoom level of "100%".

• BizAgi Process Modeler

New Model - Bizagi Process Modeler

File Home Format View Export / Import Tools Support

Paste Diagrams Run Workflow Online Courses Performers Validate Share Model

Clipboard Model Collaboration

Segoe UI 8 A A

Align to Grid Show Grid Find Select Clear Bizagi Suite

Smart Align Black and White Presentation Actions

Show / Hide Editing Discover

Palette

Flow

Artifacts

Swimlanes

Connectors

Process 1

Diagram 1

Diagram Validation

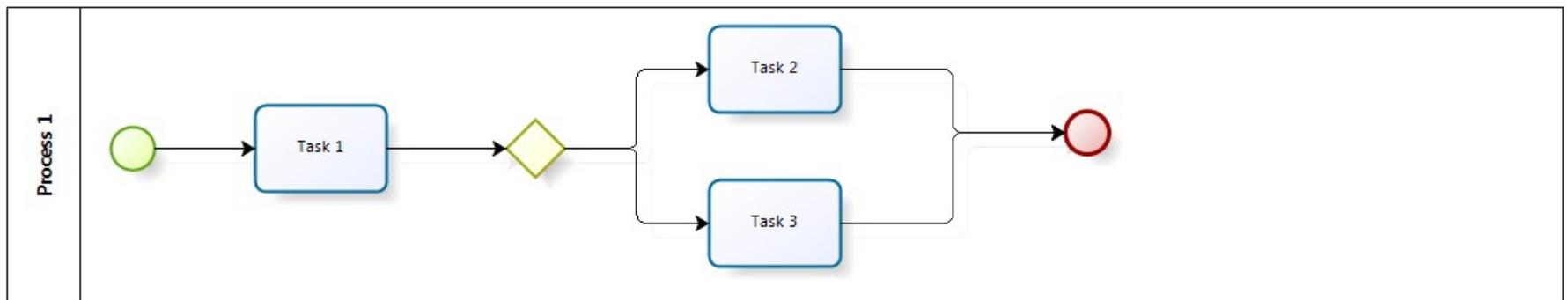
Description	Diagram
-------------	---------

100%

Tipos de Diagramas de Processos de negócios

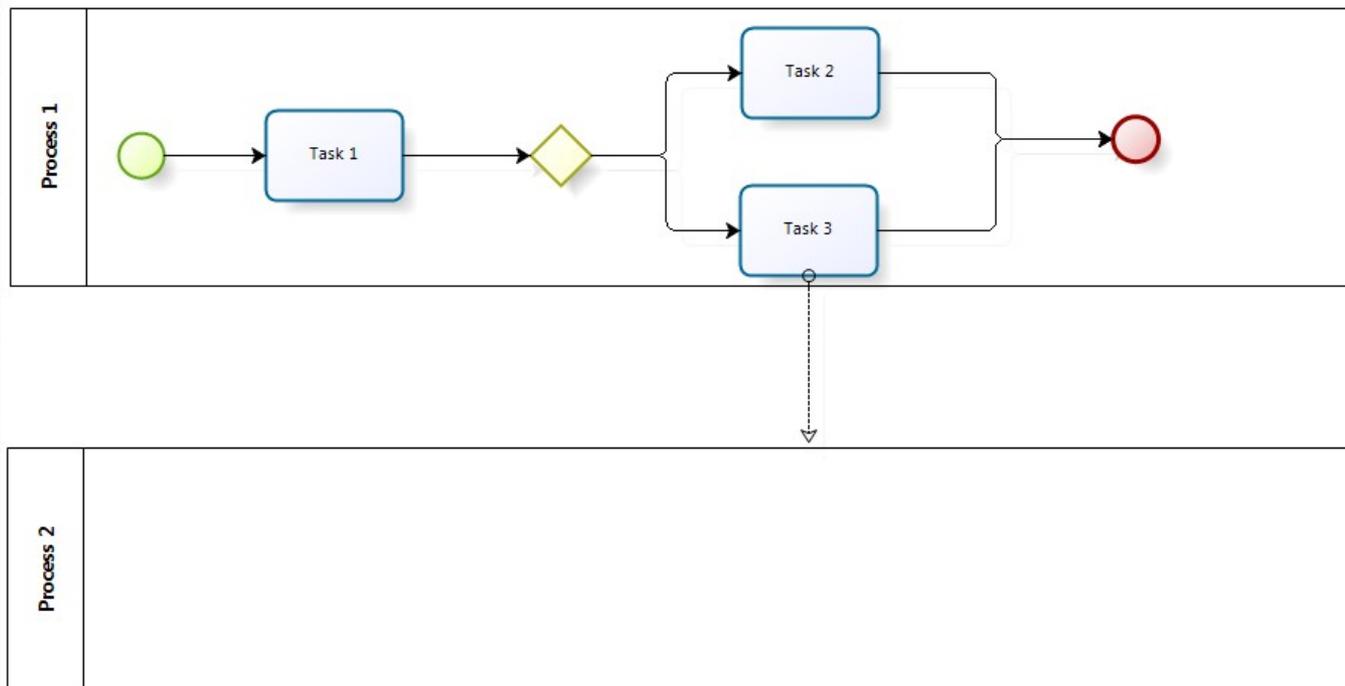
Privativo ou Privado

- Quando não interessa a interação desse processo com outros com os quais ele possa interagir. Preocupa-se com o teor deste fluxo em si.



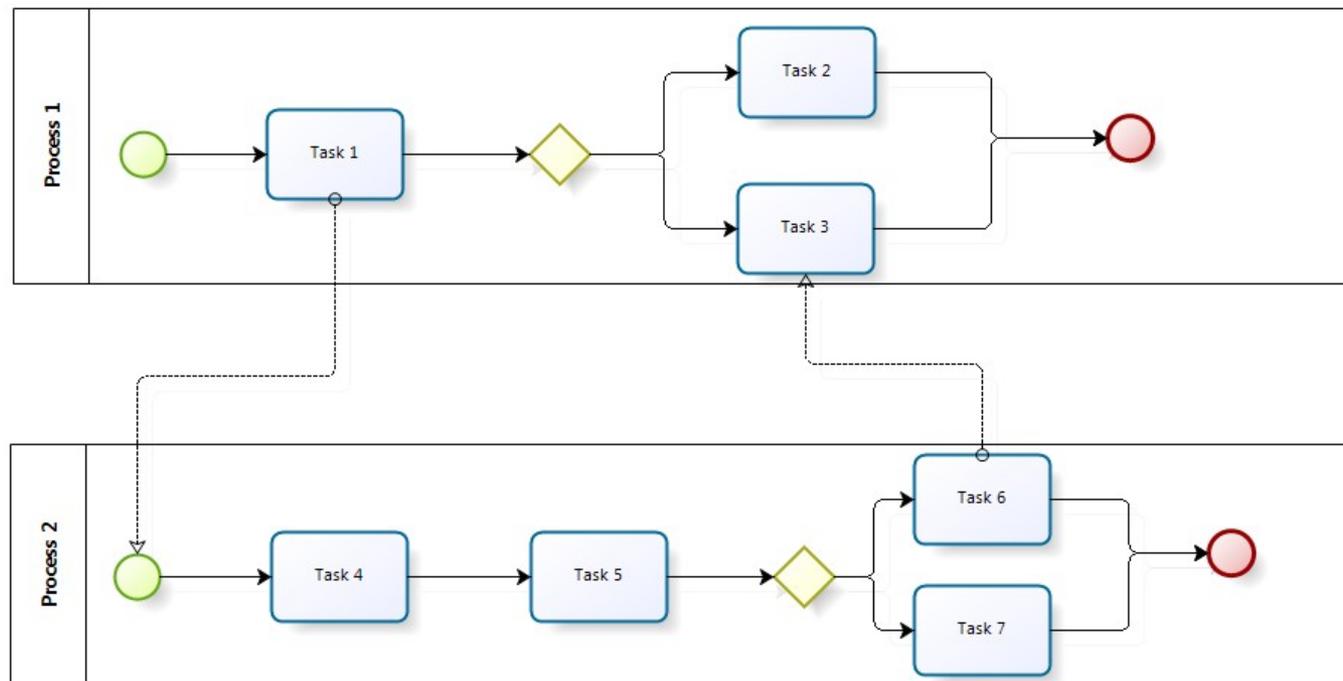
Abstrato:

- Representa a interação entre um processo principal e outro processo participante. Em relação ao processo participante, não há preocupação com o conteúdo do fluxo em si, mas sim como ele colabora com os outros fluxos dentro de um sistema.



Colaborativo

- Descreve a interação entre duas ou mais entidades do negócio, sendo que o conteúdo do fluxo é especificado em todas as entidades.



Principais Elementos BPMN

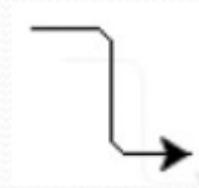
- Pool (Piscina): Representa um processo ou uma entidade.



- Lane (Raia): é uma sub-partição dentro da pool. São usadas para organizar e categorizar a pool. Cada raia pode ser usada para representar os vários departamentos por onde um processo circula.

Processo 1	Lane 1	
	Lane 2	
	Lane 3	

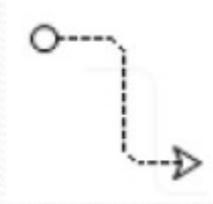
- Fluxo de Seqüência:



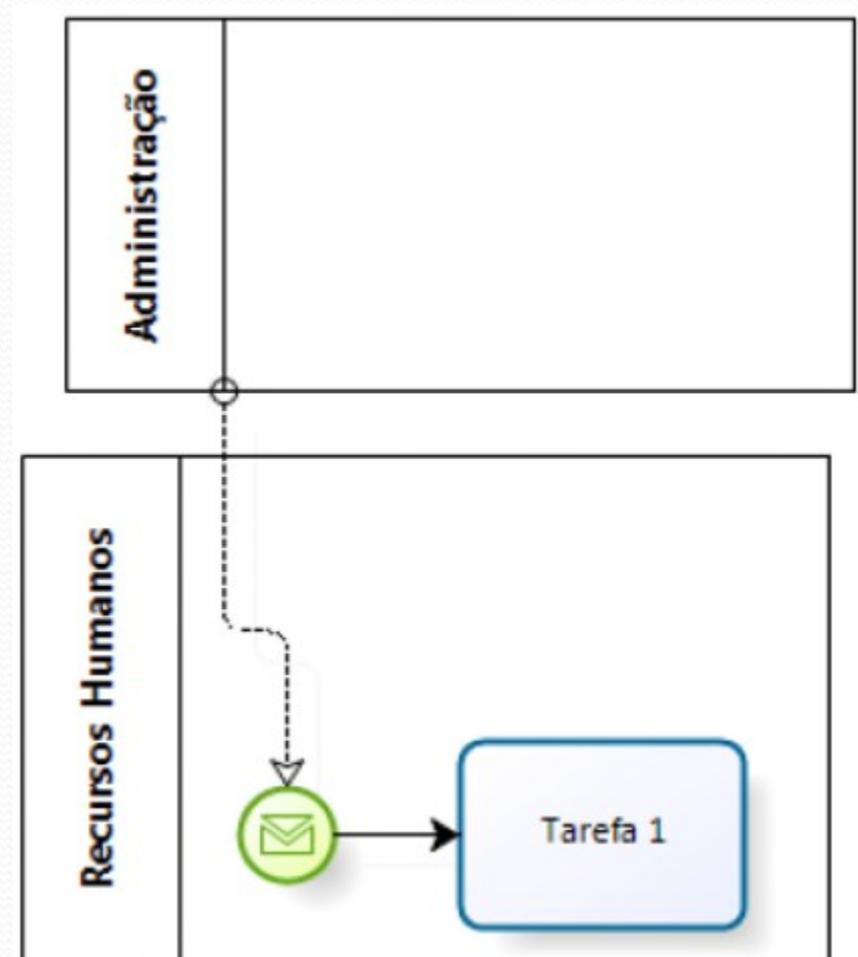
- É usado para mostrar a ordem em que as atividades serão executadas. Cada fluxo tem só uma origem e só um destino.



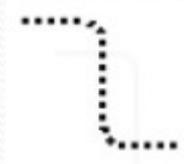
- Fluxo de Mensagem:



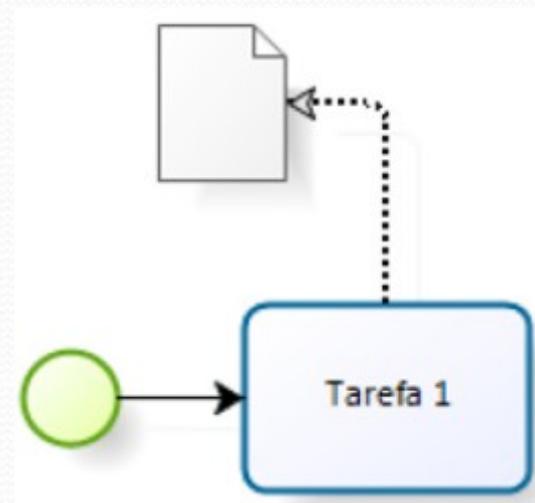
- É usado para mostrar o fluxo de mensagem entre dois participantes, ou seja, duas pools.



- Associação



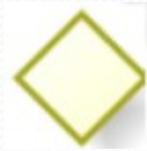
- É usada para associar informações com objetos de fluxo.



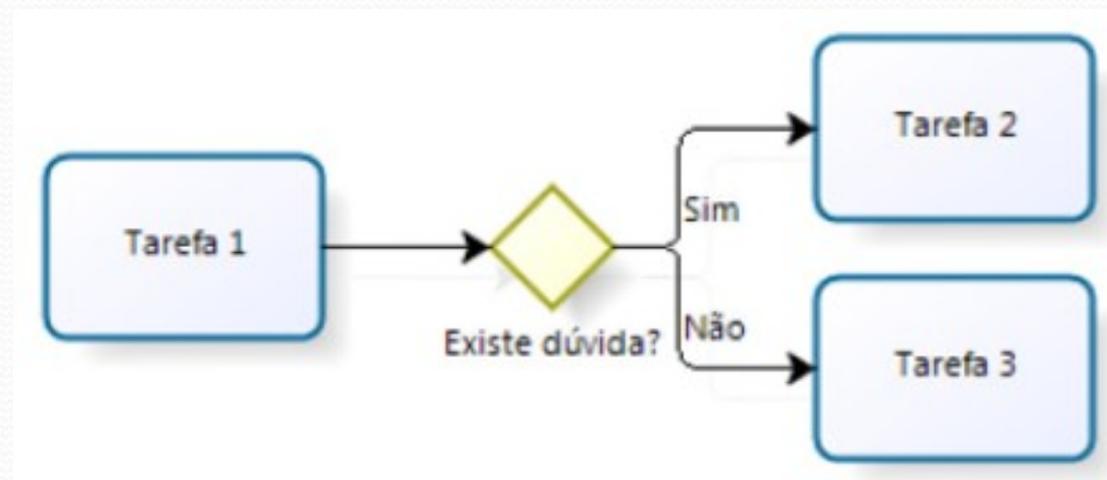
- Atividades: é um termo genérico para o trabalho (atividade) que a empresa realiza.



- Gateway (Decisão)



- usado para controlar as ramificações e os encontros dos fluxos de seqüência.



-  Eventos de Início: é usado para iniciar o processo. Cada processo só pode ter um único início.
-  Evento Intermediário: acontece durante o curso de um processo. Um processo pode ter vários eventos intermediários.
-  Evento de Fim: finaliza o fluxo do processo. Um processo pode ter um ou mais eventos de fim.

Anotação:



é utilizada para fornecer informações adicionais que facilitem a leitura do diagrama por parte do usuário.

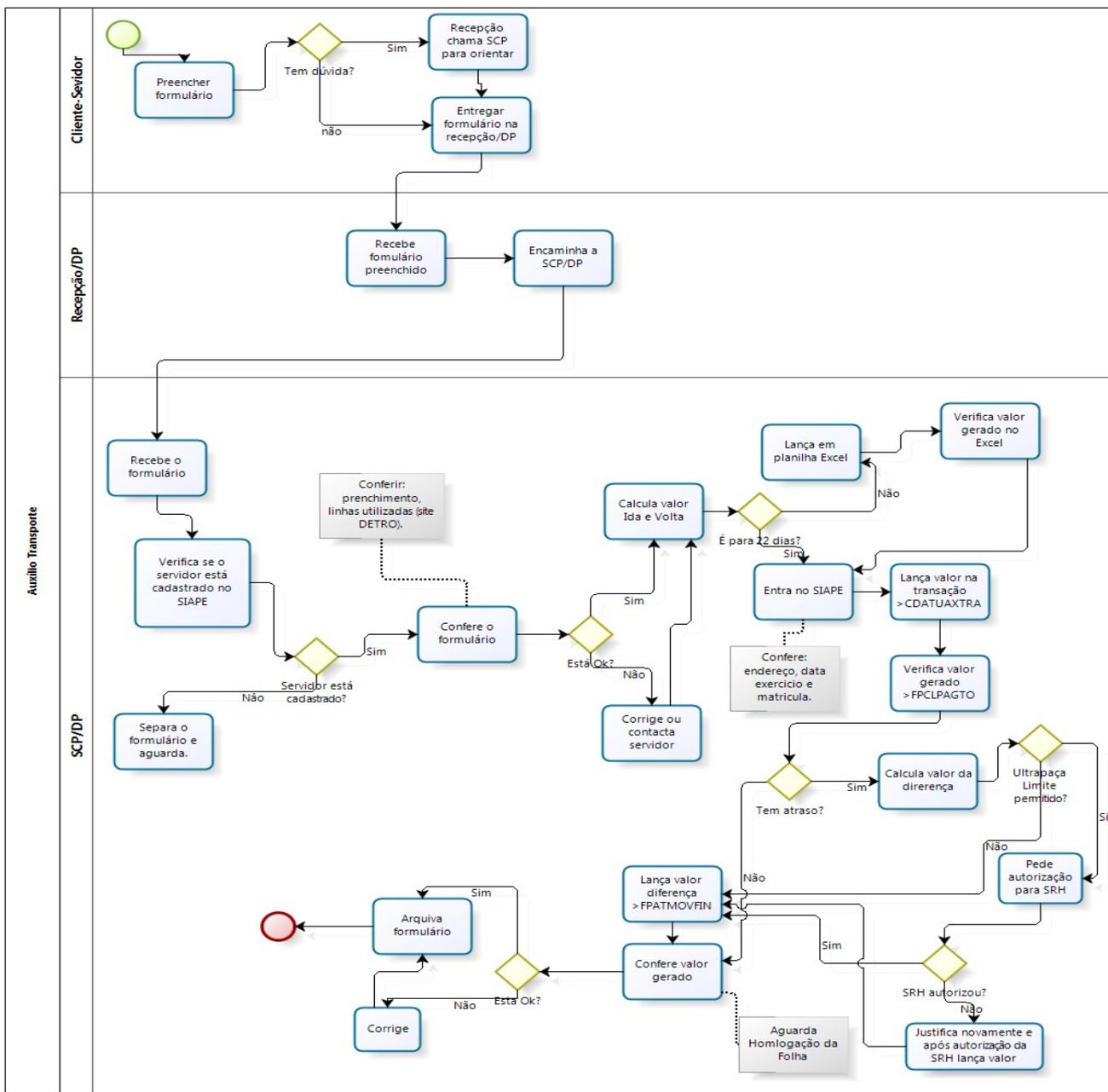
Objetos de dados:

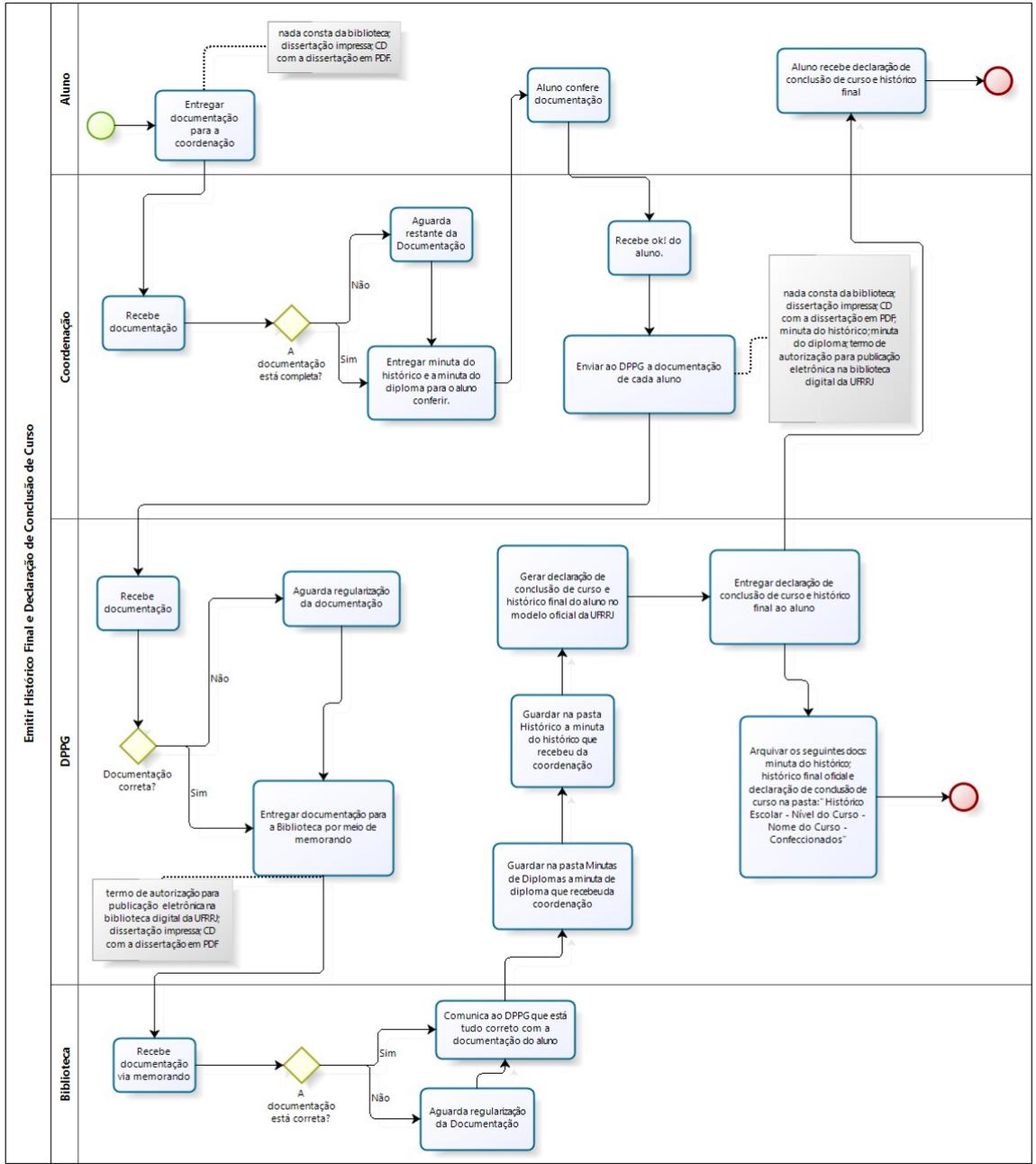


podem fornecer informações sobre o que a atividade necessita para ser executada.

Alguns Exemplos de Mapeamento de Processos feitos na UFRRJ

- Caso 1: Processo: Pagamento de auxílio transporte
- Caso 2: Processo: Emitir Histórico Final e Declaração de Conclusão de Curso





Resultados obtidos com o mapeamento de processos

- Melhor entendimento do negócio como ele é e como ele deve ser.
- É possível analisar e melhorar os processos de negócio
- Requisitos mais claros, tornando o desenvolvimento de sistemas mais fácil de gerenciar.
- Redução do tempo de execução
- Melhoria da qualidade
- Padronização



Perguntas?