

Caracterização de Processos de Negócio para desenvolvimento de SI

Silvia Inês Dallavalle de Pádua,
dallavalle.silvia@gmail.com

Agenda

- Processo de Negocio
- Gerenciamento de processos de negócio

Objetivos

- Capacitar o aluno a compreender de forma integrada o significado de processo de negócio
- Familiarizar o futuro administrador com o entendimento do processo de negócio em uma visão end-to-end.

Bibliografia

- VALLE, R.; OLIVEIRA, S.B. Análise e modelagem de processo de negócio: foco na notação BPMN. Editora Atlas. 2009.



Conceito de Processos

Toda Organização é uma coleção de **processos** que são executados.

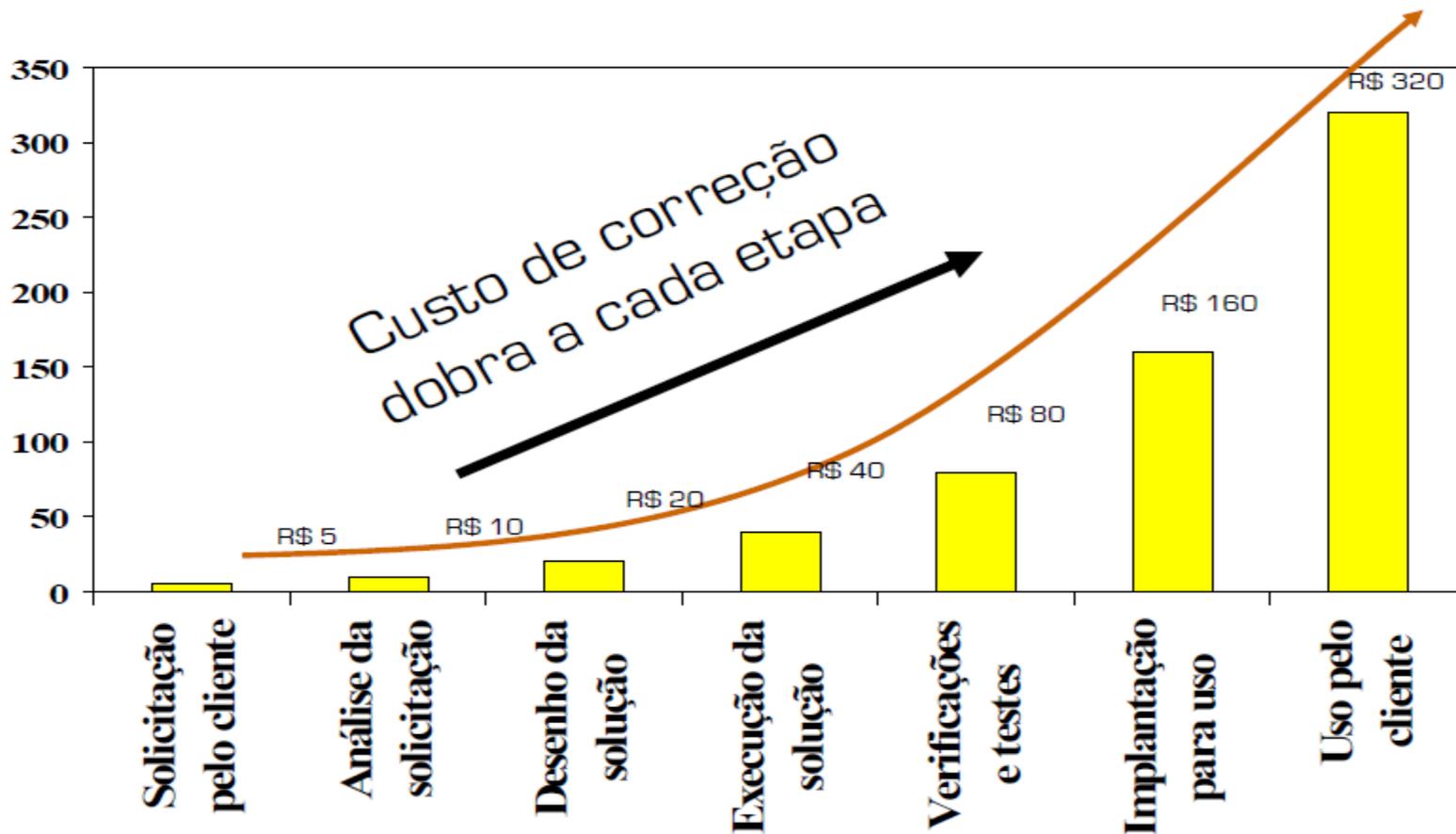
Não existe um produto ou um serviço oferecido por uma empresa sem um processo.

Nas empresas, embora não estejam **documentados** (mapeados) em detalhe, eles são conhecidos e executados



Ex: Atender ao Pedido do Cliente

Custo da detecção do problema X tempo no Desenvolvimento de Sistemas



Quanto mais tarde se detecta o problema, maior o custo

Qualidade

- A qualidade de um produto ou serviço é altamente influenciada pela qualidade do processo utilizado para produzi-lo

- Como conseguir? **Trabalhando duro?**

Não, trabalhar certo, de maneira inteligente e produtiva.

Definição de Processo

“uma **série de etapas** criadas para produzir um produto ou serviço, incluindo várias funções preenchendo as lacunas existentes entre as diversas áreas organizacionais, objetivando com isto **estruturar uma cadeia de agregação de valor ao cliente**” (RUMMLER e BRACHE, 1995);

Abordagem funcional: limitações



**Barreiras
hierárquicas**

**Barreiras
funcionais**

**Ilhas isoladas
de
conhecimento**

As origens dos problemas de comunicação nas empresas que adotam a abordagem administrativa funcional

Problema

- Quais problemas são observados nesse caso?

Caso

O dia-a-dia de um representante

“Qualquer pedido de mercadoria a ser feito é motivo de perda de tempo e, conseqüentemente, de dinheiro e de paciência. Às vezes, ainda ocorre o fato de sermos mal atendidos ou mal respondidos.

Finalmente, quando depois de várias ligações conseguimos concretizar o pedido e só falta recebermos a tal mercadoria surge a grande complicação, pois a mercadoria já demora a chegar na companhia e, quando chega (ao almoxarifado), lá fica. E ‘tome’ ligações e ligações. No comercial ou Industrial dizem que vão confirmar se a mercadoria já chegou, e, no almoxarifado, onde as encomendas chegam sem serem identificadas, ficam aguardando nota fiscal. Ninguém se preocupa em resolver. Enquanto isso, a mercadoria vai ficando e nós, os representantes, ligando, ligando...

Depois de tudo isso e após ter mobilizado o coordenador e o agente comercial somos informados, finalmente, de que a mercadoria virá na próxima carga.

Caso

Quando a carreta chega, recebemos um telefonema do conferente, informando que a tal mercadoria não veio. Ligo novamente para a companhia, que se justifica dizendo que o motorista da carreta esqueceu de pegar a mercadoria.

Dou-me por vencido e não me cobro mais. Cansei de ficar aborrecido e gastar telefonemas, mesmo porque os únicos que estão felizes e ganhando com isso são as concessionárias de telefonia.

Mas semanas depois o inesperado acontece. A tal mercadoria chega. Dessa vez, avisado por rádio, mal pude conter minha alegria. Alegria que durou muito pouco. A mercadoria, além de ter vindo incompleta, chegou com o boleto vencido.”

Fonte: ALBUQUERQUE, A. ROCHA, P. Sincronismo Organizacional. Como alinhar a estratégia, os processos e as pessoas. Ed. Saraiva. 2007. p. 15.

Caso Empresa de Ônibus Urbano

Foram feitas várias perguntas desde o superintendente ao motorista.
Uma delas foi: **“Pelo que você é cobrado?”**

No passado, quando o motorista saía, anotava em uma prancheta a hora e na volta ele mesmo anotava a chegada. Mas a empresa viu que isso não dava certo e arrumou um cartão de ponto, que também não funcionou. Enfim, a empresa dava grande atenção a esse indicador. Então, fizemos outra pergunta a ele: “E o passageiro?” Sua resposta foi ingênua e franca:

“O passageiro atrapalha, porque eu estou atrasado e ele quer subir no ônibus, quer descer do ônibus, é uma tortura isso. Imagine, eu estou atrasado e uma senhora dá a mão para subir no ônibus. Além de não subir, vai perguntar para onde o ônibus vai.”

Outras vezes, se estivesse adiantado, ao se aproximar do ponto final o motorista dirigia muito devagar, fazendo hora para se enquadrar no indicador.

Fonte: ALBUQUERQUE, A. ROCHA, P. Sincronismo Organizacional. Como alinhar a estratégia, os processos e as pessoas. Ed. Saraiva. 2007. p. 17.

O que se espera quando gerenciamos processos end to end?

Identificação de Pontos Críticos

Eliminação de Situações de Retrabalho

Clarificação das Operações e das Responsabilidades

Construção da Memória Organizacional

Monitoramento de Indicadores de desempenho



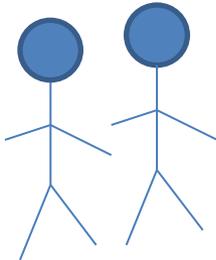
Eliminar Gargalos e Entraves do Processo

Maior Agilidade nos Processos

Redução de Custos

Exercício 1

Cenário 1: Crie um processo para que **2 pessoas** movam pedras do local de origem para o local de destino



20 metros



Local de destino

Cenário 2: melhore o processo para que **10 pessoas** movam pedras do local de origem para o local de destino.

Conclusões do exercício

Processo não é algo imutável, varia em função do tamanho da organização, da infra-estrutura, das ferramentas disponíveis etc.

O Sistema de informação deve ser flexível para se adequar?

Tipos de Processos

- Existem três tipos de processos
 - Primários (chamados de processos essenciais)
 - De suporte (habilitadores ou de recursos)
 - Gerenciamento (medir, monitorar e controlar atividades de processos)

Tipos de atividades

- Valor agregado
 - Ex. contatar o cliente dias depois da manutenção para verificar se está satisfeito
- Handoff – Transferência de controle
 - Transferir um cliente a outro departamento após determinar o grupo para resolver a questão é um exemplo de handoff
- Controle e atividades de controle

OBRIQADA!