SSC0531- Gestão de Sistemas de Informação

Modelagem de Processos de Negócio

Simone Senger Souza

ICMC/2019

Processos

- Organizações executam um conjunto de atividades para atingir seus objetivos, essas atividades são agrupadas em processos;
  - Vendas;
  - Fabricação de produtos;
  - Manutenção;
  - Prestação de serviços;
  - etc.

Processo de Negócio

"Conjunto coordenado de atividades organizadas logicamente e recursos associados que produzem algo de valor para o cliente de uma empresa."

Processos

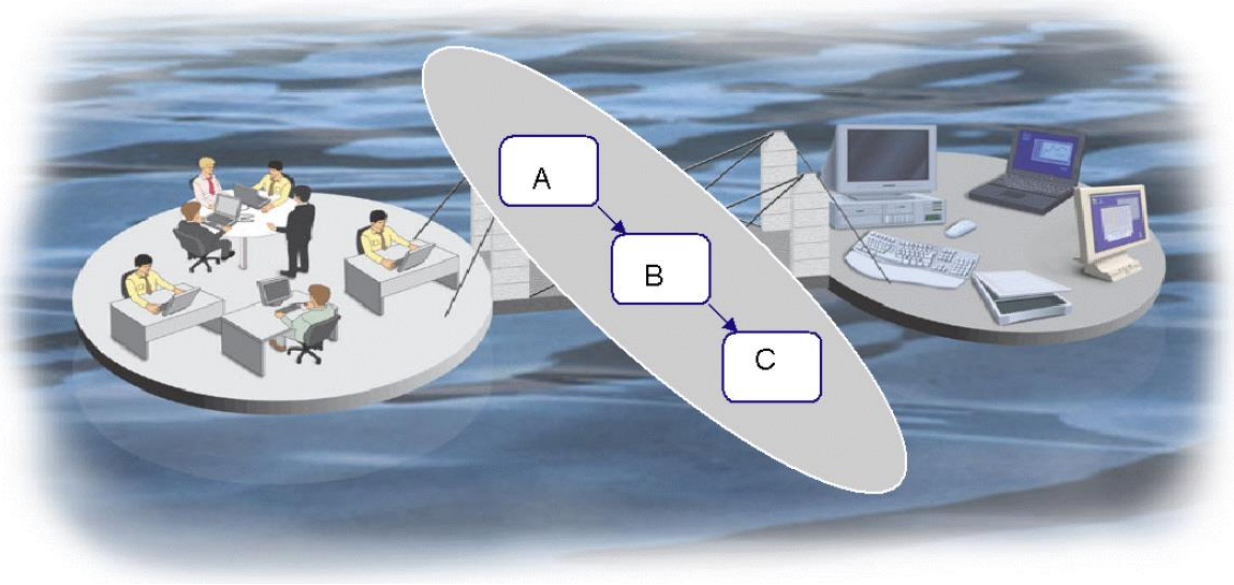
- Qual a contribuição de processos para empresa?
  - Implementar estratégia nas operações de negócio;
  - Diferencial competitivo; e
  - Refletem o funcionamento da empresa.

Exemplos de Processos de Negócio

- Universidade
  - Processo de distribuição de carga didática.
  - Processo de matrícula (pré-matrícula, matrícula e ajuste).
  - Processo de compras de materiais.
  - Processo de monitoria acadêmica.
- Empresas em geral ...
  - Processo de venda.
  - Processo de compra.
  - Processo de desenvolvimento de um produto.
  - Processo de criação de um novo produto.
  - Desenvolvimento de uma estratégia competitiva.
  - Suporte ao cliente.

Processo de Negócio

- Os processos de negócio estão no **centro** das atividades da empresa:
  - O mesmo processo pode ser realizado com resultados diferentes dependendo:
    - De quem realiza o trabalho.
    - De qual informação e tecnologia estão sendo usadas.



Negócio

Pessoas do lado do negócio precisam entender como os sistemas funcionam.

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

TI

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

Notação

- O que é notação?
  - A notação é uma representação gráfica de atividades, tarefas, responsabilidades, papéis e fluxo de trabalho de um processo.

Notação

- No PN (Processo de Negócio), a notação define:
  - Objetivo do processo;
  - Especifica as entradas;
  - Especifica as saídas;
  - Recursos consumidos;
  - Atividades feitas em alguma ordem (fluxo de trabalho);
  - Eventos que conduzem o processo; e
  - Ajuda na padronização da modelagem de processo.

Notação BPMN

- **B**usiness **P**rocess **M**anagement **N**otation - BPMN
  - Notação moderna para modelar processos
  - Versão 2.0 (existe desde 2000)
- Por que?
  - Facilita a comunicação entre áreas de negócio (Usuários, Analistas e Técnicos)
  - Suportado por várias ferramentas
  - Possui diversos elementos adequados para automatizar dos processos

Notação BPMN

- Ver slides da notação...

Gestão de Processos de Negócio (BPM)

- Etapas da gestão de processos de negócios:
  - Identificar os processos a serem modificados.
  - Analisar os processos existentes.
  - Planejar o novo processo.
  - Implantar o novo processo.
  - Avaliar continuamente.

Ex. Processo de Negócio

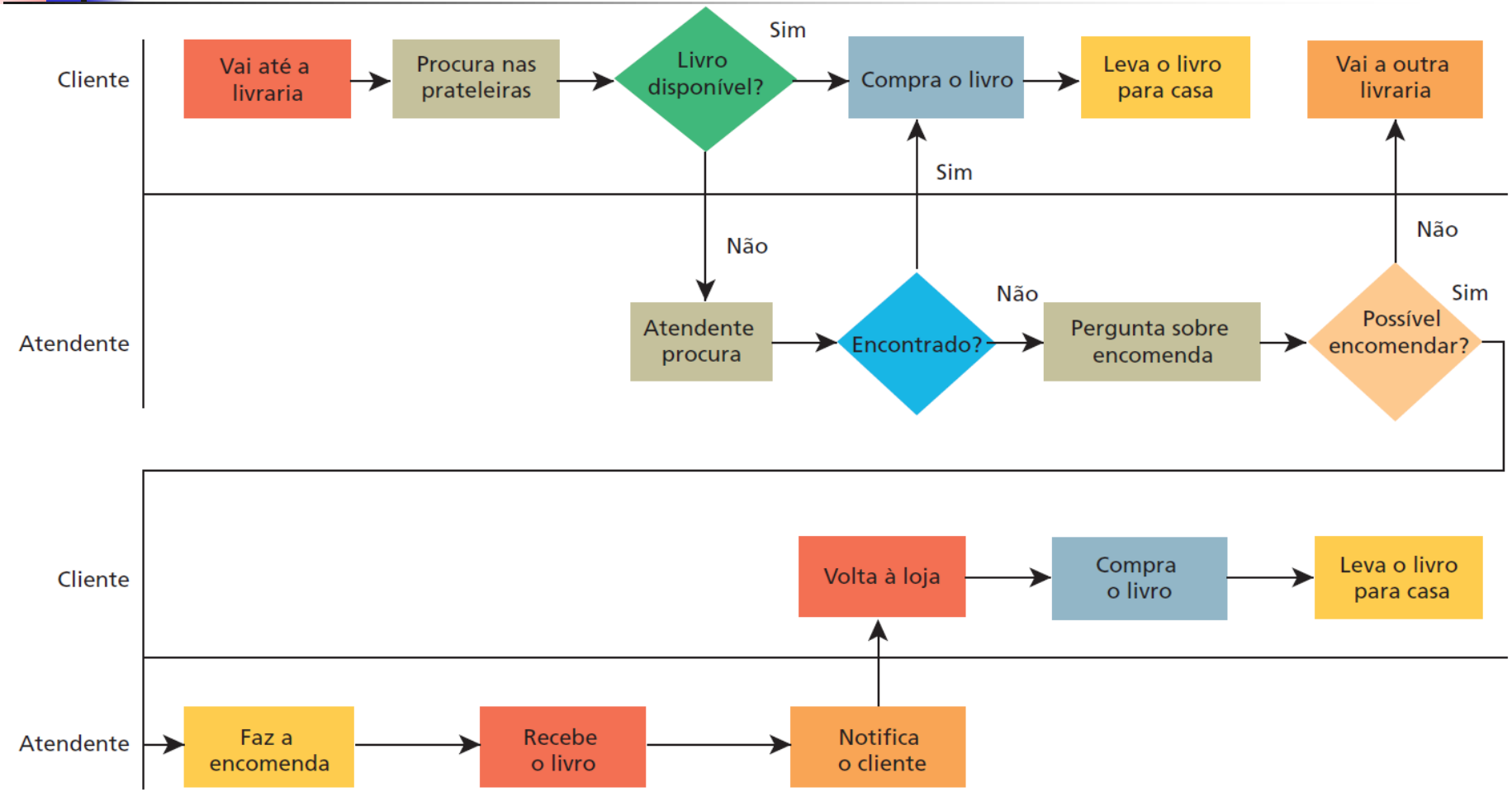


Figura 3.6 Mapa de processo "as-is" para a compra de um livro em uma livraria física

A compra de um livro em uma livraria física demanda a execução de muitas etapas, tanto pelo cliente quanto pelo atendente.

Ex. Processo de Negócio Melhorado

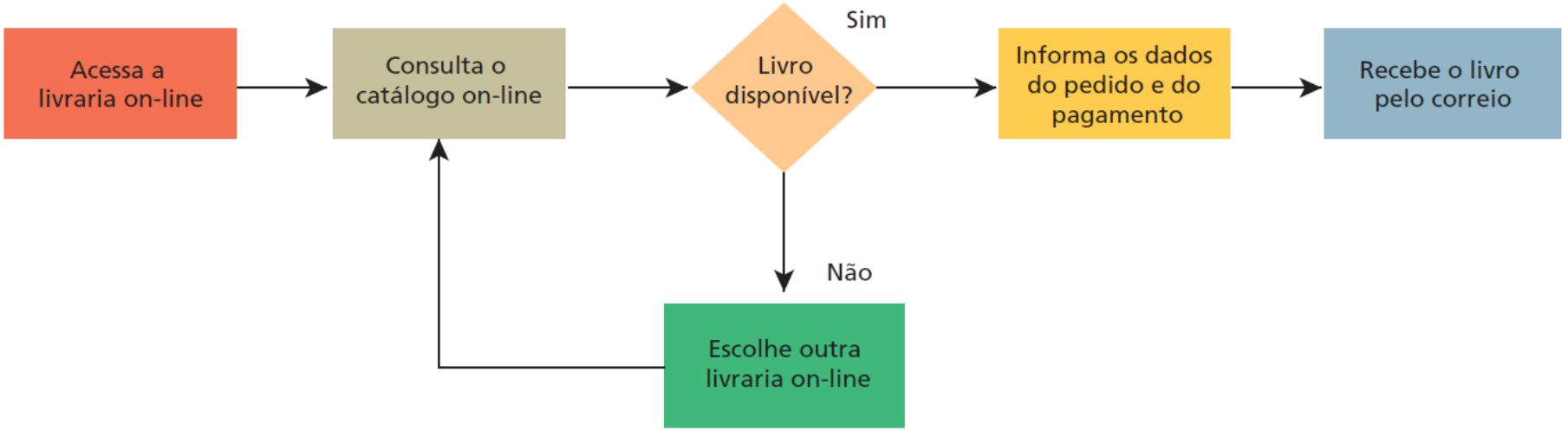


Figura 3.7 Processo redesenhado para a compra de um livro on-line

A utilização de tecnologia da Internet viabiliza o redesenho do processo de compra de um livro, de modo que ele tenha somente algumas etapas e demande muito menos recursos.

Questões para melhoria dos processos

- *Como a organização trabalha?*
- *Por que ela faz as coisas da maneira que faz?*
- *O que precisa mudar e como?*

Planejamento do BPM

- Definir os processos-chave para a estratégia da organização
- Levantar os pontos fracos dos processos em uso na organização
- Identificar oportunidades que possam ser fornecidas aos clientes pela organização
- Perceber que processos sem problemas podem passar por inovação
- Preparar visão global dos processos
- Classificar os processos que precisam de atenção em ordem de prioridade
- Definir time envolvido
- Planejar tarefas necessárias à implantação das melhorias

Fases do BPM

1. Definir escopo do processo de negócio escolhido
2. Modelagem, análise e reprojeto
3. Execução de processos
4. Controle e análise de dados

Fase 1: Escopo do Processo

- Escolha de um processo
- O que precisa ser conhecido a respeito do processo em estudo?
  - Identificar questões básicas na opinião dos clientes/usuários
  - Para cada questão básica estabelecer metas de desempenho tangíveis (o que consegue ser medido, consegue ser feito)

Fase 1: Escopo do Processo

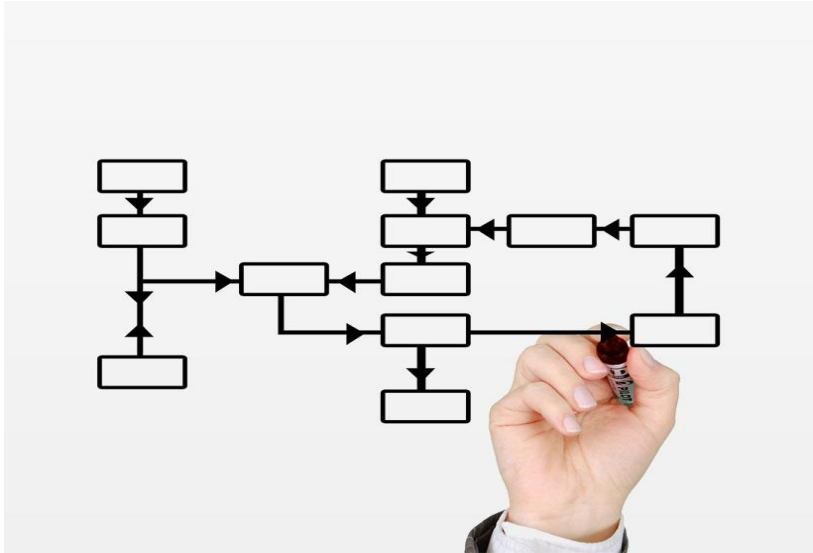
- Definir os limites do processo em estudo:
  - Onde começa e termina o processo de negócio?
  - Quais os clientes deste processo? Quais as categorias ou tipos diferentes de clientes?
  - Quais os resultados que o cliente recebe? E como ele os solicita?
  - Como a execução do processo é provocada ou acionada? E que tipo de inputs provocam esse acionamento?
  - Quais os departamentos e processos com que o processo objeto de estudo se relaciona?

Fase 1: Escopo do Processo

- Identificar os elementos principais dos processos:
  - Quais as questões críticas associadas ao processo?
  - A infra-estrutura de TI é adequada?
  - As práticas desempenhadas pelo pessoal favorecem a eficácia e eficiência na execução das tarefas?
  - Quais as partes do processo cujo desempenho é considerado satisfatório?

Fase 2: Modelagem, Análise e Reprojeto

- Modelagem do **estado atual** (*as is)*
- Modelagem do **estado futuro** (*to be)*



BPR – Reprojetando Processos de Negócio

- Análise dos processos modelados
- Por exemplo, marcar pontos:
  - Gargalo
  - Redundância
  - Falta de integração
  - Desperdício
  - Atrasos
  - Fonte de erros
  - Excesso de recursos/trabalhos manuais

Fase 3: Execução de Processos

- Colocar em prática processos otimizados
- Implantação do processo é tratado como um projeto
- Envolvimento das equipes de TI

Fase 4: Controle e Análise

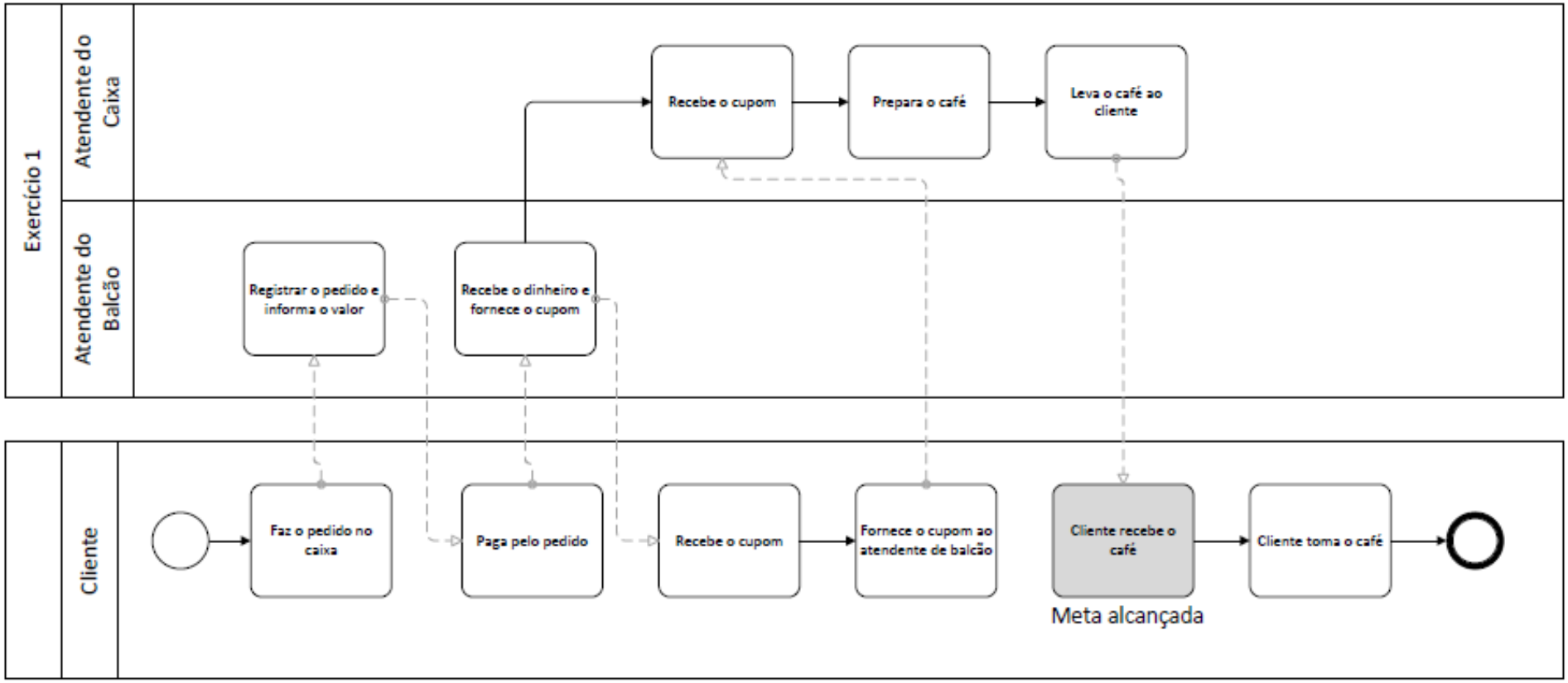
- Gerências acompanham o comportamento do processo de negócios otimizado
  - Comparar dados obtidos e montar indicadores
- Verificar se o processo de negócio está alinhado com o objetivo desejado
  - Custos, qualidade, produção, riscos, ambientais...
- Realizar melhoria contínua

Exemplo 1

O cliente entra em uma cafeteria e faz o pedido no caixa informando o tipo de café que ele deseja. Após o pagto, cliente recebe um comprovante (cupom). Este cupom é entregue ao próximo atendente que irá preparar o café e entregar na mesa.

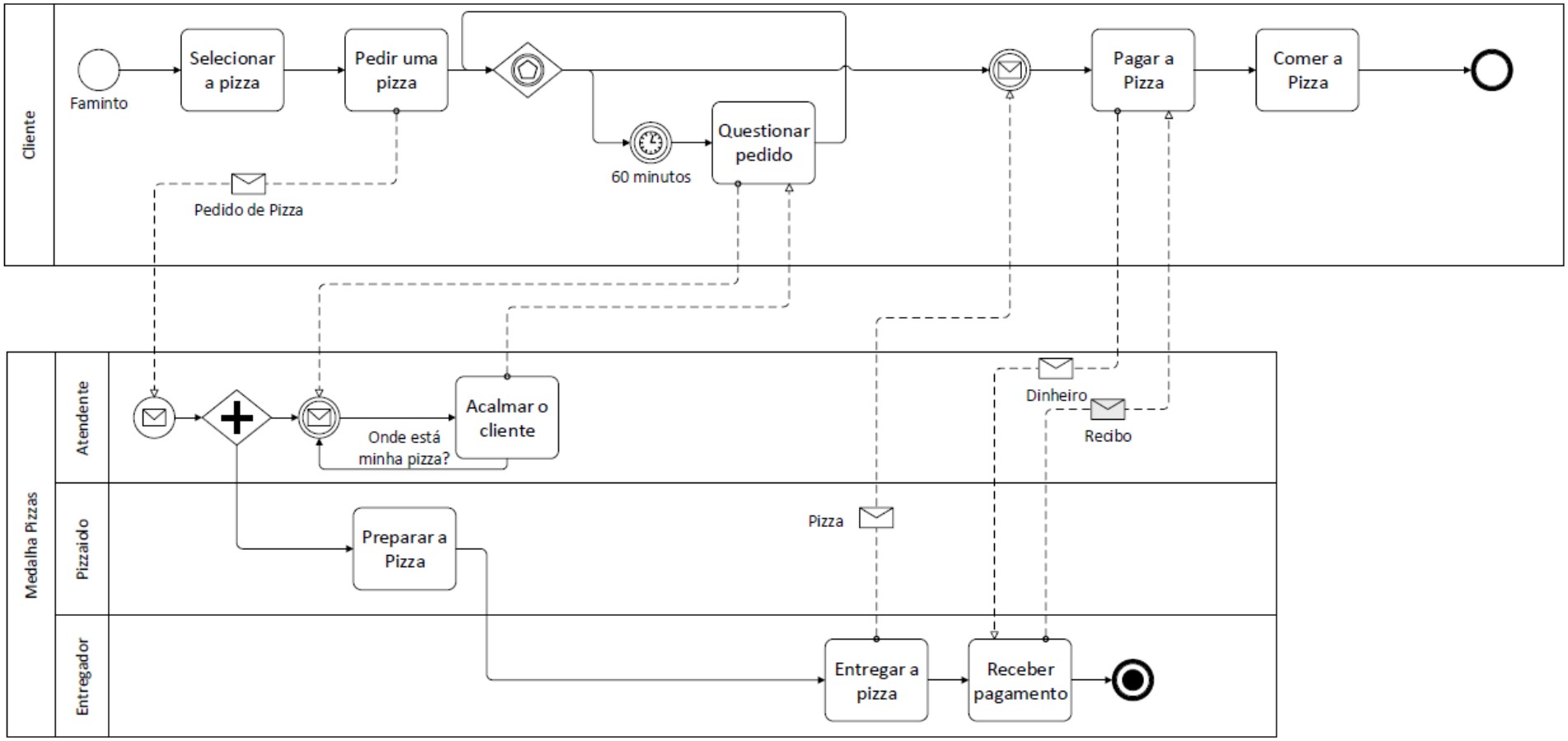
Resposta Exemplo 1

1



Exemplo 2

Modele o diagrama utilizando BPMN para o processo de negócio abaixo:

A Medalha pizzas é uma pizzarria delivery que possui 5 anos de mercado. Para realizar os pedidos os clientes devem selecionar a pizza no cardápio para que a atendente registre seu pedido. Após registrar o pedido do cliente o atendente passa o pedido para o pizzaiolo e como atividade paralela fica responsável por receber novas ligações e reclamações sobre o atraso de pizzas, que geralmente ocorrem quando o atraso do pedido atinge 60 minutos. Dessa forma, o atendente pode acalmar o cliente informando o a situação de seu pedido. Quando o Pizzaiolo recebe o pedido a sua função é preparar a pizza e coloca-la no forno e assim que a pizza estiver pronta o entregador deve levar a pizza até o cliente. O cliente por sua vez, deve realizar o pagamento e receber o recibo do entregador. Após isso, o cliente pode degustar do seu pedido.

Resposta Exercício