



# Introdução ao BPM

Professor: Rômulo César  
romulodandrade@gmail.com

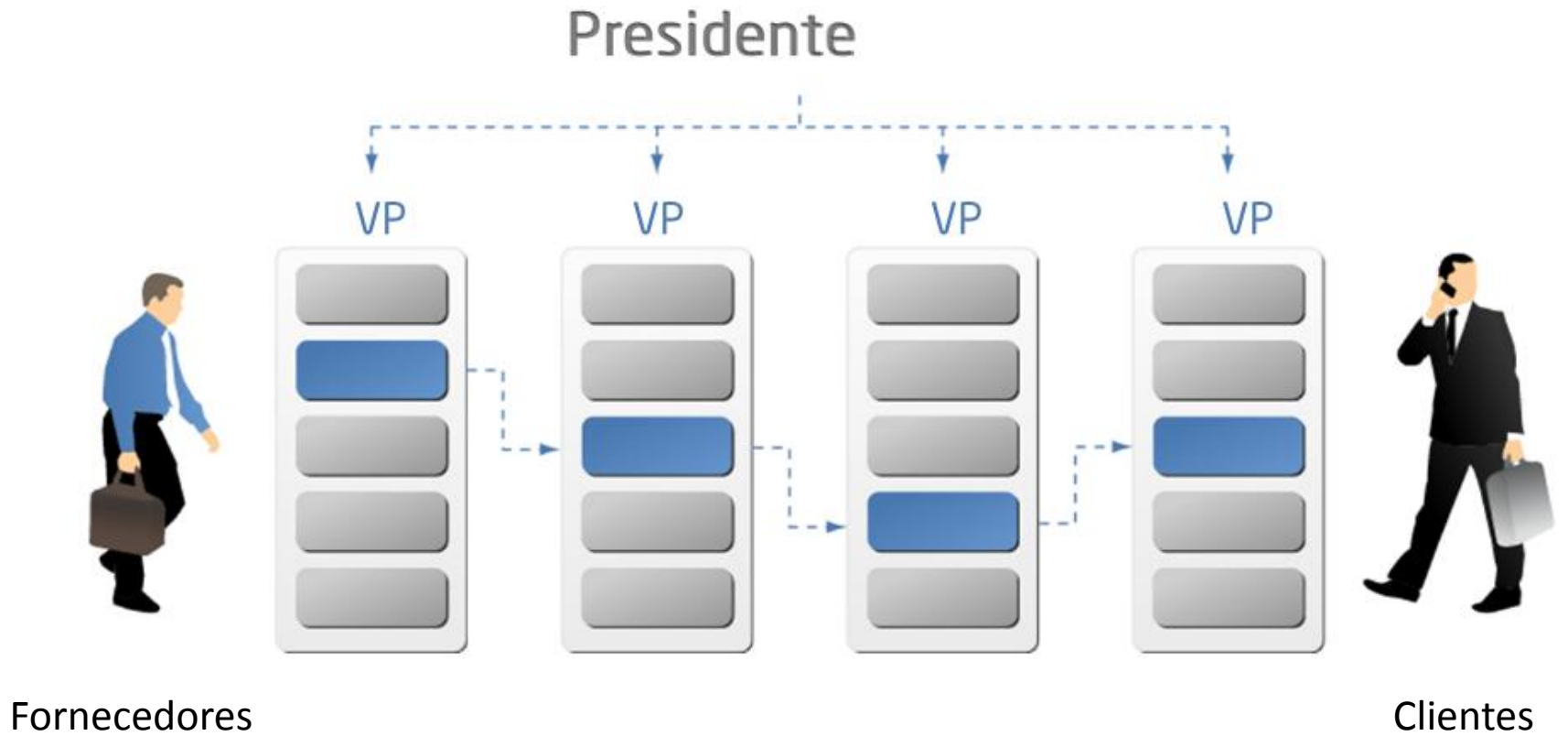
# Motivação

- No final do século passado, o redesenho de funções de negócio como processos tornou-se a estratégia estabelecida para reduzir custos, tempos de ciclo e melhorar a qualidade e satisfação de clientes

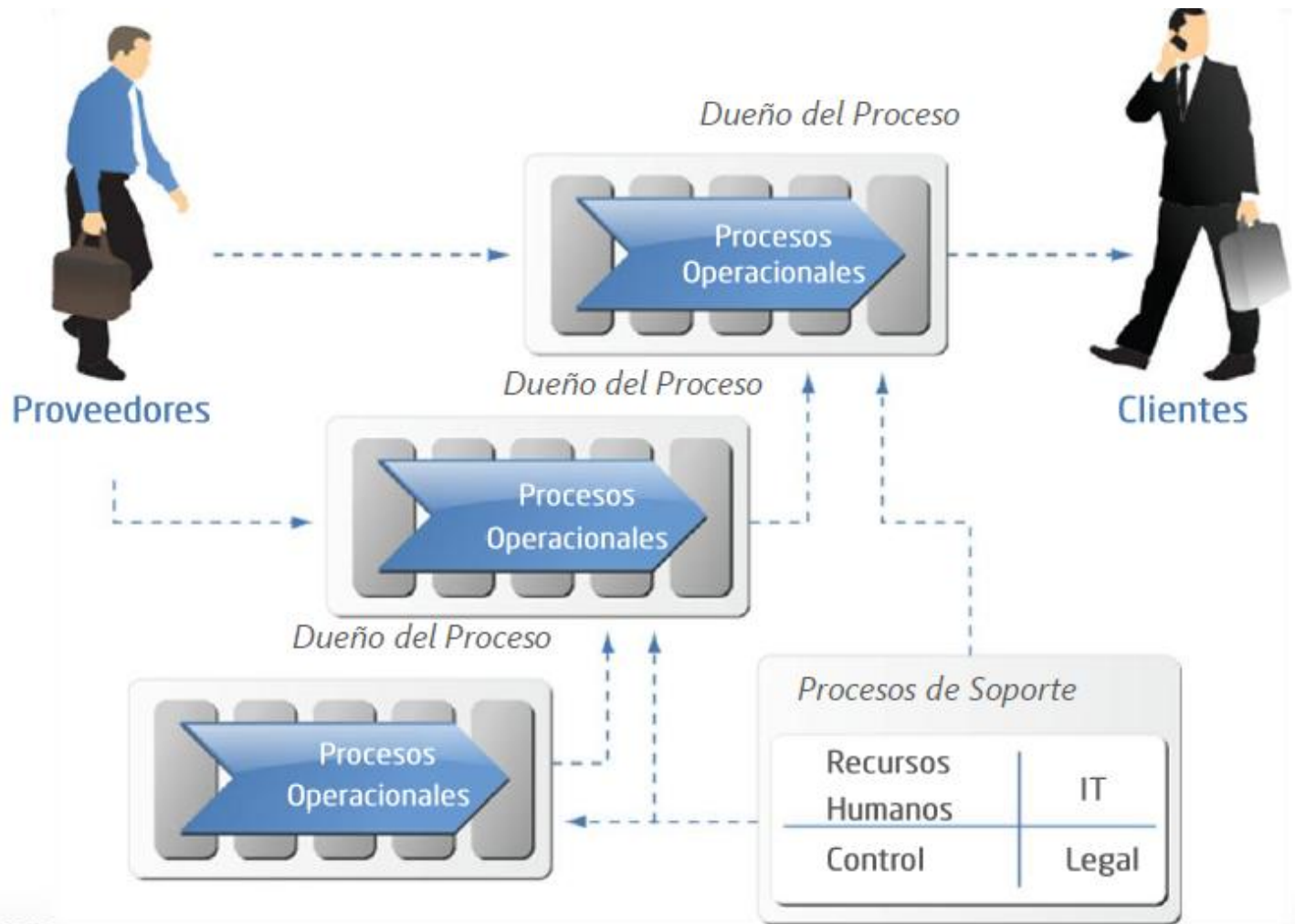
# Motivação

- Empresas dando atenção crescente a Processos de Negócios (*Business Process* – BPs)
  - Descrição
  - Automação
  - Gerência
- Interesse por conta da necessidade de otimizar:
  1. operações do negócio,
  2. consolidar organizações e
  3. reduzir custos

# Organização Tradicional



# Organização Orientada a Processos



# Processo

## **Processo =**

- É um conjunto definido de atividades ou comportamentos, realizado por pessoas ou máquinas para atingir um ou mais objetivos.
- É iniciado por um evento específico e pode ter mais de uma saída, que pode resultar no término do processo ou na passagem/início de outro.
- É composto de uma coleção de atividades ou tarefas inter-relacionadas que resolvem um assunto específico.

# Processo

## Processo de Negócio =

- É um trabalho realizado Fim-a-Fim, que ultrapassa qualquer fronteira funcional necessária, e que entrega valor aos clientes.
- Processos de Negócio são o **DNA** da corporação.

# Padronização de BPs genéricos

- Modelos de Referência
  - Integram conceitos de re-engenharia de BPs, benchmarking e medição (análise de melhores práticas) em um framework multi-funcional
- Modelos de Maturidade (à la MPS.BR)



# Empresa focada em processos sem BPM...

Ilhas de Informações com áreas independentes



# Orquestração com BPM...

Usuários de negócio têm controle e visibilidade dos processos através do suporte tecnológico (BPMS).



# O Que é BPM?

BPM = Maior desempenho das organizações



BPM é uma solução que apoia as empresas orientadas a processos, fornecendo ferramentas que facilitam as tarefas de tomadas de decisão, gestão, operação, controle e automatização de forma simplificada e unificada.

# O Que é BPM?

BPM = Maior desempenho das organizações



- Permite visualizar, modelar, automatizar, administrar, controlar e melhorar todos os processos de negócio da organização em tempo real.

# O Que é BPM?

BPM = Maior desempenho das organizações



- O termo Gestão de Processos de Negócio se refere entendimento, desenho, execução e otimização das atividades de negócio das empresas que envolvem pessoas, processos, sistemas e estratégia.

# O Que é BPM?

BPM = Maior desempenho das organizações



- Redução de custos
- Redução do tempo de duração do processo
- Aumento do controle
- Redução de risco
- Alinhamento entre as áreas de negócio e as tecnologias utilizadas
- **Melhoramento contínuo**

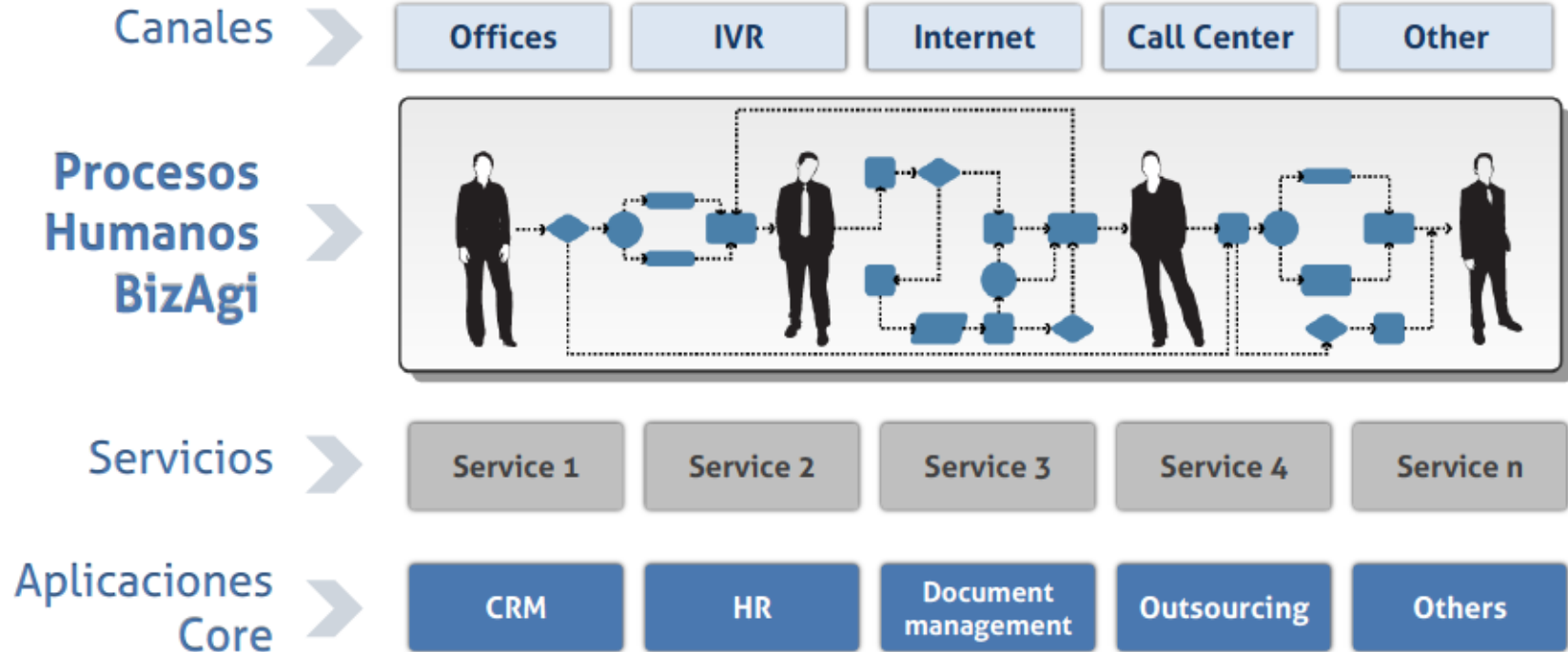
# Desafio do BPM: Melhoramento Contínuo

Pemitir uma transformação continua para uma organização ágil



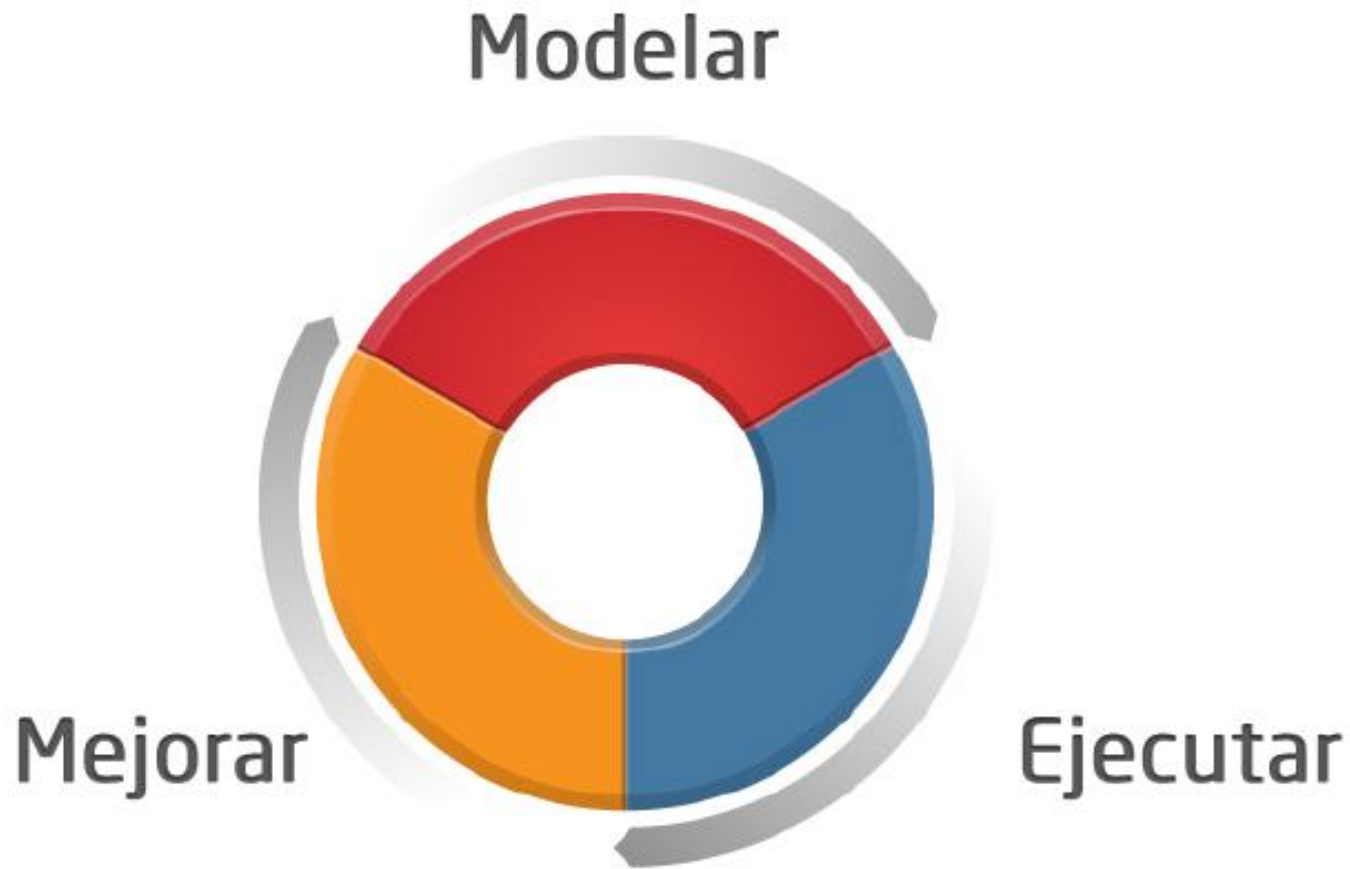
# Tecnologias necessárias...

Que permitem uma visão completa dos processos de negócio e complementem as informações transacionais





# Bizagi suporta o ciclo de vida completo do processo



# BPM em 9 passos

1. Identificar os principais *stakeholders*
2. Identificar requisitos de cada *stakeholder*
3. Fazer “*ranking*” dos *stakeholders*  
Definir importância e prioridades para atender requisitos
4. Identificar “*gaps*” (**diferença entre o que se deseja e o que se tem**) de desempenho (externos)  
Como a empresa está se saindo na prestação de serviços?  
Quais as prioridades para atendimento dos *gaps*?
5. Definir prioridades para melhorias  
Base nos requisitos / necessidades dos *stakeholders* (segundo o ranking) e nas prioridades que eles deram aos “*gaps*”.  
Critério **AIBD**: **A**lta **I**mportância (prioridade) + **B**aixo **D**esempenho

# BPM em 9 passos

6. Ligar seleção AIBD aos BPs internos

7. Definir prioridades para melhoria dos BPs

Os “muitos importantes” vs. os “poucos críticos”

8. Definição de métricas e metas

- Quais os “vetores de desempenho” de cada BP priorizado (= métricas) para levar as melhorias desejadas ou necessários?

9. Reavalie e aja.

Ed. Deming: 80% das causas dos problemas são os BPs e 20% as pessoas responsáveis por eles!