



Modelagem de Processos de Negócio

Adaptado das Profas. Fernanda Baião e Kate Revoredo

O que é Processo?

- ▶ Do Latim "procedere": verbo que indica a **ação** de **avançar**, ir para frente.
- ▶ Curso particular de ação com a intenção de se atingir um resultado; uma série de operações conduzidas para um fim; uma operação contínua de operação ou tratamento especialmente em manufatura.
- ▶ É o conjunto de **ações interrelacionadas** ou **interativas** para alcance de um **objetivo**.

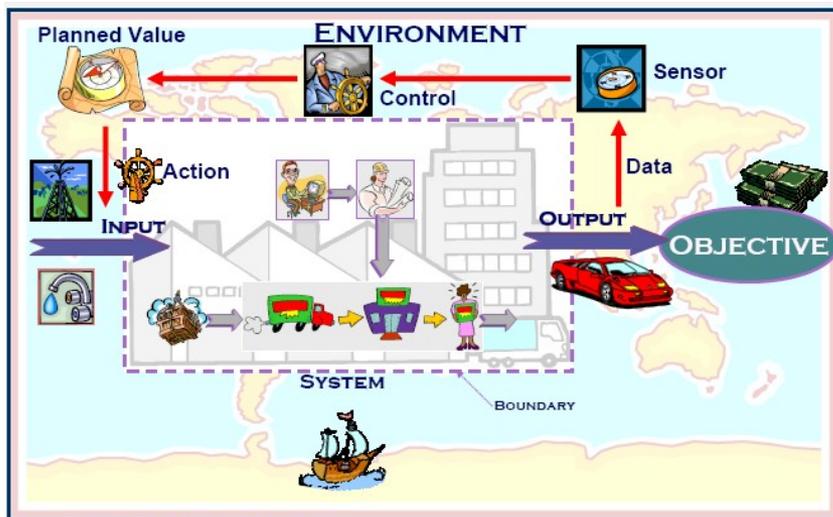


De que processo estamos falando?

Criminal ? “...ele está respondendo a um *processo*...”

Artístico ? “...meu *processo* criativo é diferente...”

Médico ? “...já realizei vários *processos* e o paciente melhorou...”



Estamos falando de **processos de negócio**

(também conhecidos como...)

processos empresariais
processos operacionais
processos de gestão
processos produtivos

É o conjunto de ações intre-relacionadas ou interativas que **transformam** insumos (**entradas**) em **produtos** ou **serviços** (**saídas**) para o alcance de um **objetivo**.

Por que Modelagem de Processos de Negócio?

- ▶ Entendimento e melhoria do negócio
- ▶ Identificação de atividades candidatas à automação
- ▶ Definição de sistemas de suporte ao negócio
- ▶ Automatização do controle de execução de processos
- ▶ Identificação de oportunidades de terceirização

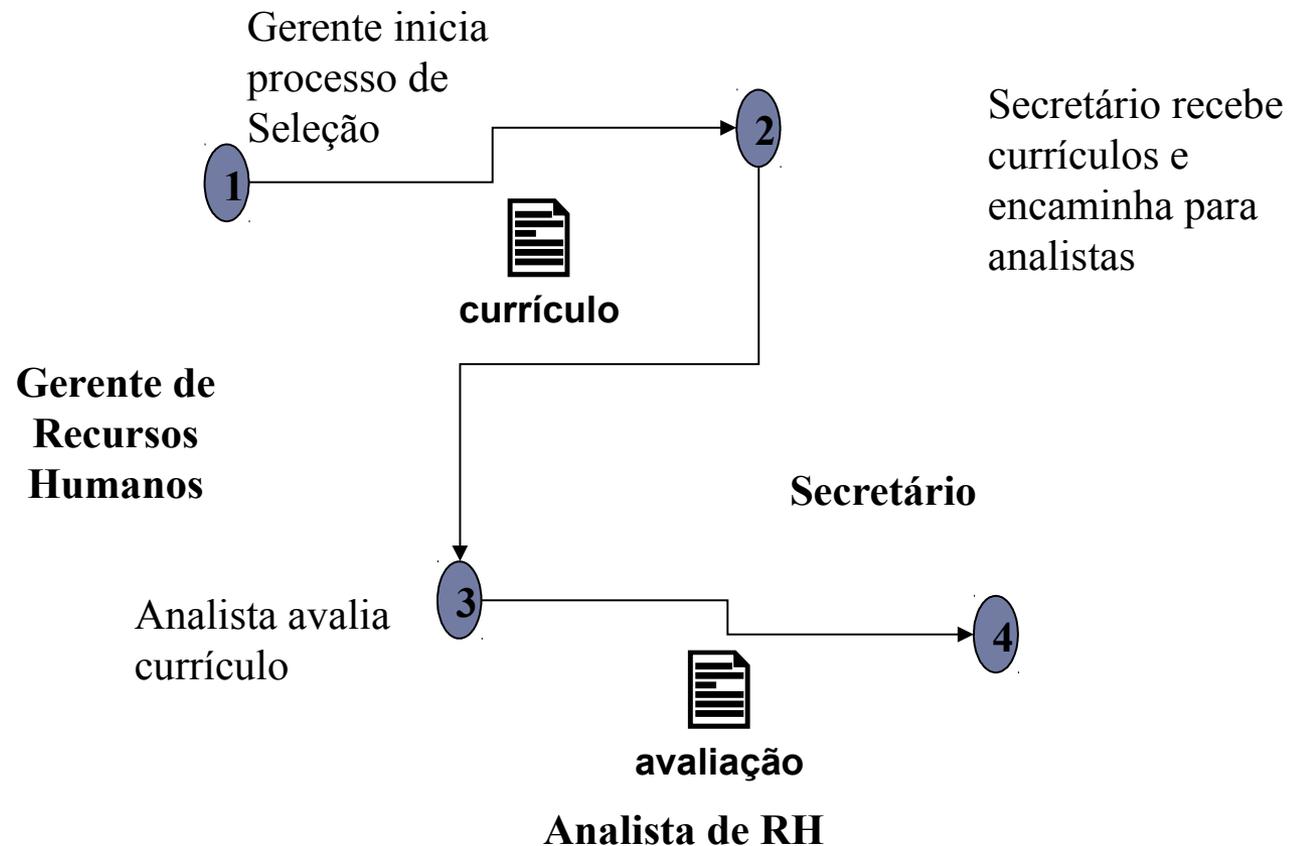


Modelagem de processos



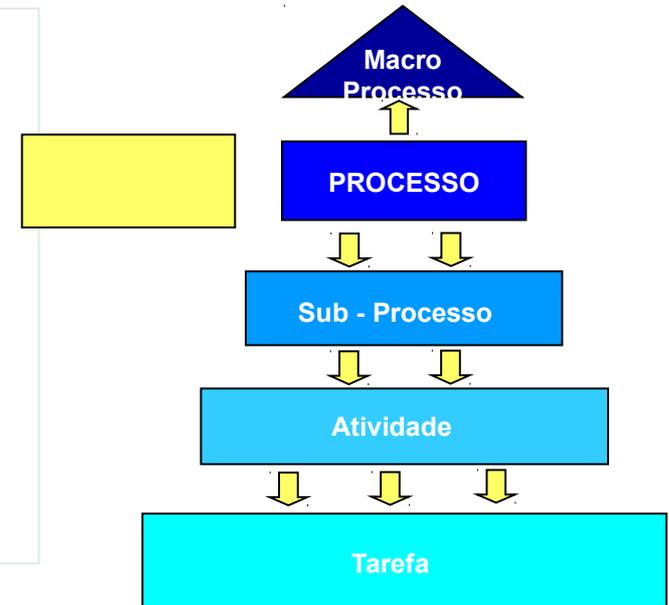
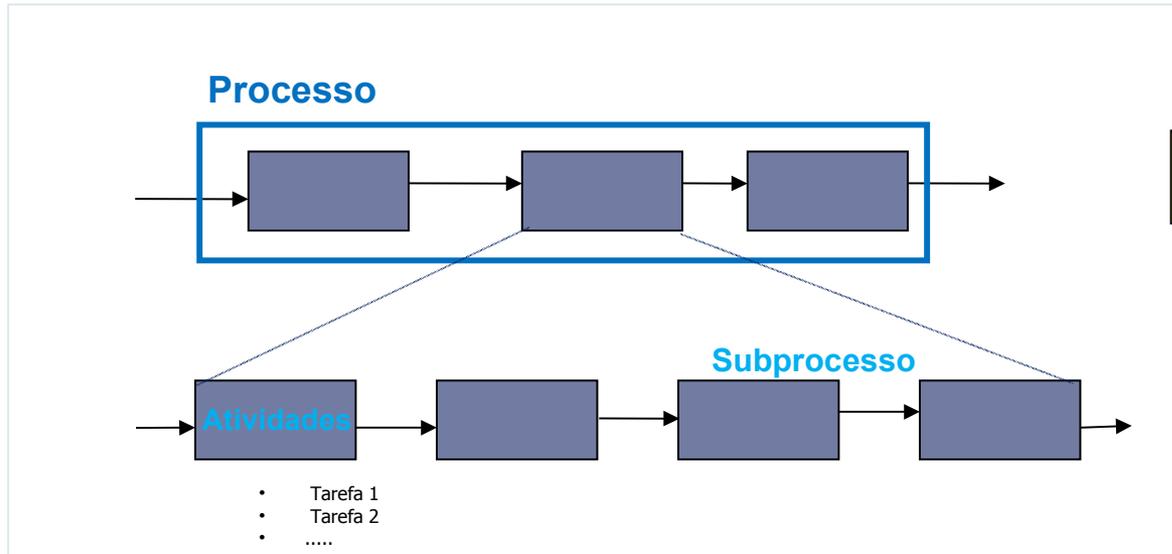
Processo de Trabalho

Seqüência de atividades realizadas para atingir um objetivo de trabalho



Hierarquia

Macroprocesso



Exemplo

Inscrição em Disciplinas

Solicitar inscrição

Selecionar disciplinas

- ☐ Consultar grade horária
- ☐ Verificar pré-requisitos
- ☐ preencher formulário

Tarefa solicitação na Secretaria

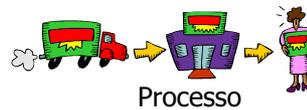
Realizar tutoria

Confirmar de Inscrição



Elementos de um Processo

Processo = objetivo direcionado



Revisão de Currículos de
candidatos a emprego

Elementos de um Processo

Objetivo = razão para realização do trabalho



Processo



Objetivo

Seleção criteriosa
de empregados

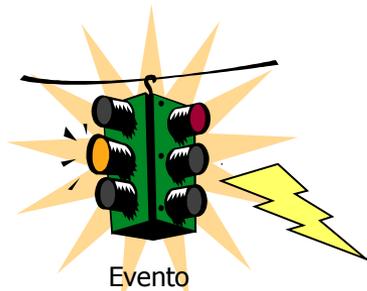
Revisão de Currículos de
candidatos a emprego



Elementos de um processo

► Eventos

- Acontecimento do mundo real que provoca uma ação
 - Inicia a execução de um processo
 - Afeta o comportamento e execução do processo
 - Conclui um processo



Necessidade de preenchimento de vaga observada

Início do ano



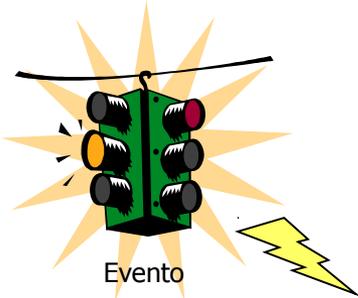
Revisão de Currículos de
candidatos a emprego



Objetivo

Seleção criteriosa
de empregados

Elementos de um Processo



Evento

Necessidade de preenchimento de vaga observada

Início do ano



Revisão de Currículos de candidatos a emprego



Seleção criteriosa de empregados

Revisão de Currículo



Atividades

Envio de Carta de Recusa

Atividades = decomposição do trabalho em ações a serem realizadas

Agendamento de Entrevista

Elementos de um Processo

Atores/Agentes = se encarregam das atividades
Capacitação = conhecimento necessário aos atores para realização das atividades



Necessidade de preenchimento de vaga observada
Início do ano



Revisão de Currículos de candidatos a emprego



Seleção criteriosa de empregados

Revisão de Currículo

Gerente de Recursos Humanos

Envio de Carta de Recusa



Secretária



Departamento

Papel

Modelo da Organização

Agendamento de Entrevista



Secretária

Elementos de um Processo

Entradas/Saídas = Produtos necessários/gerados a cada atividade/processo



Necessidade de preenchimento de vaga observada
Início do ano



Revisão de Currículos de candidatos a emprego



Seleção criteriosa de empregados



Currículo

Revisão de Currículo



Gerente de Recursos Humanos

Envio de Carta de Recusa



Secretária



Currículo, Carta de recusa



Secretária

Agendamento de Entrevista

Elementos de um Processo



Necessidade de preenchimento de vaga observada
Início do ano

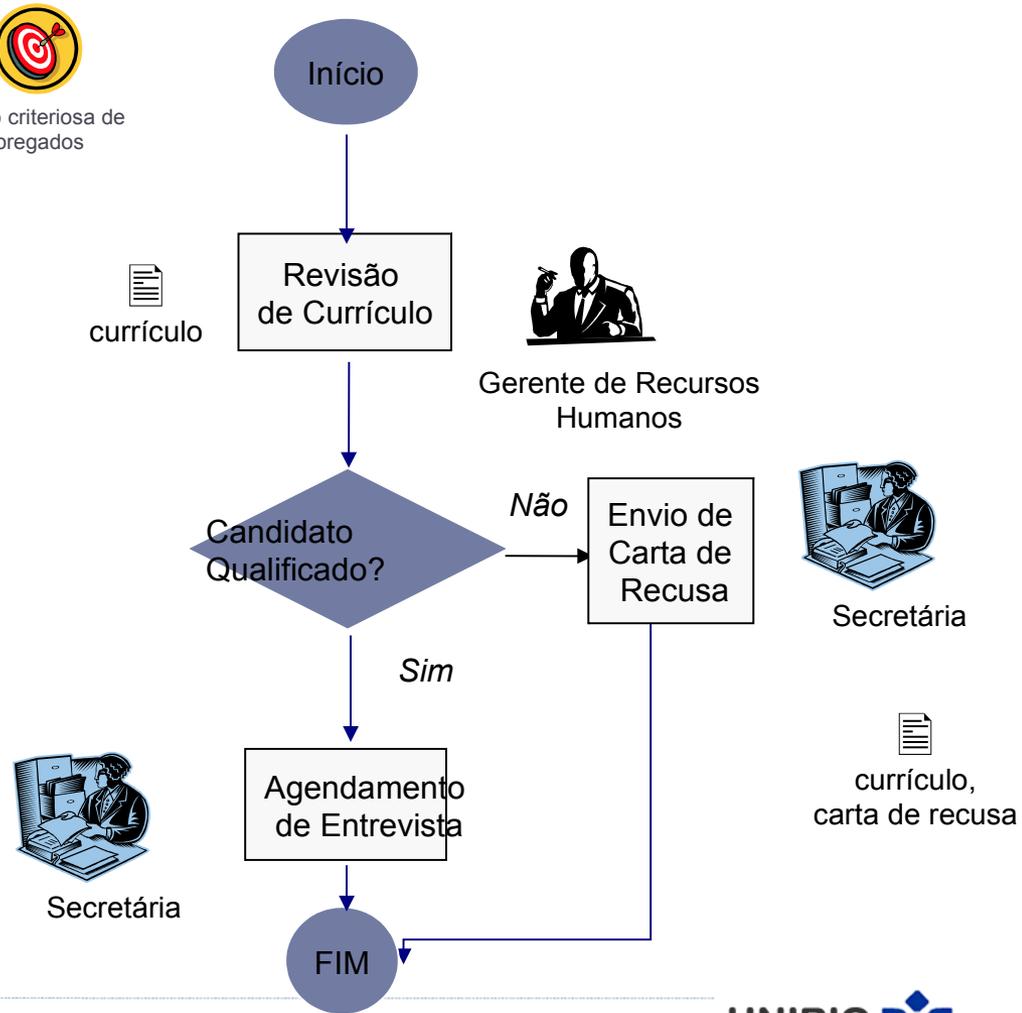


Revisão de Currículos de candidatos a emprego



Seleção criteriosa de empregados

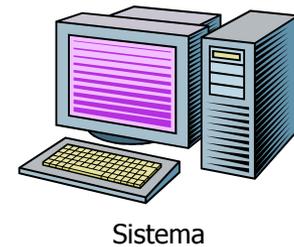
Regras = dependência entre atividades



Elementos de um Processo

► Recursos

- Entidade que pode ter um papel na realização de uma atividade
 - Físico
 - Abstrato
 - Informação
 - Humano



Exercício 1

- ▶ Construa um diagrama de atividades para o seguinte processo de negócio:
 - O cliente deve selecionar o local de origem (aeroporto e cidade)
 - Em seguida, selecionar o destino (aeroporto e cidade)
 - Após isso, o cliente fará a consulta de todos os voos que estejam disponíveis
 - Caso o valor e horário satisfaçam o cliente, este comprará uma passagem ou encerrará o processo
 - Se o cliente optar por comprar uma passagem, este deverá se identificar ou criar um novo registro
 - Em seguida, selecionar a forma de pagamento por meio da qual deseja pagar a passagem
 - Após isso, a passagem será gerada

Exercício 2

- ▶ Construa um diagrama de atividades para o seguinte processo de negócio:
 - Um cliente envia uma reivindicação através do envio de documentação pertinente.
 - O Departamento de Atendimento ao Cliente verifica os documentos e verifica se o reclamante tem uma apólice de seguro válida. Se a apólice de seguro não é válida, o reclamante é informado de que a reivindicação foi rejeitada. Caso contrário, a gravidade da reivindicação é avaliada. Com base no resultado (reivindicações simples ou complexas), formulários específicos são enviados ao reclamante.
 - Uma vez que os formulários são retornados, eles são verificados quanto à completude. Caso estejam completos, a reivindicação é registrada no sistema de Gestão de Sinistros e a avaliação da reivindicação pode começar. Caso contrário, o reclamante deve atualizar os formulários. Após a recepção dos formulários, eles são verificados novamente.

Exercício 2

- Em seguida, uma avaliação é realizada. Se a avaliação for positiva, uma garagem é acionada para autorizar os reparos e o pagamento é programado (nesta ordem). Em qualquer caso (se o resultado é positivo ou negativo), um e-mail é enviado para o cliente para notificar o resultado.