



Coordenadoria de Modernização Organizacional
CMO/PROPLAN

Gerenciamento de Processos

UFRPE





Resumo da apresentação

Processo

Tipos de processo

Gerenciamento de processos

Modelagem de processos

Análise de Processos

Desenho de Processos

“

**Processo de negócio
é um trabalho que entrega
valor ao cliente ou
apoia/gerencia outros
processos**

BPM CBOK, 2013

”

TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO



Processo primário ou finalístico: representam atividades essenciais que uma unidade executa para cumprir sua missão e entregam valor ao cliente;



Processos de suporte: provêm suporte a outros processos e não geram valor direto aos clientes;



Processos de gerenciamento: relacionam-se ao planejamento, medição, monitoramento e controle das atividades de negócio. São necessários para que os processos de negócio e de suporte tenham eficácia/ eficiência.



Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM - Business Process Management)

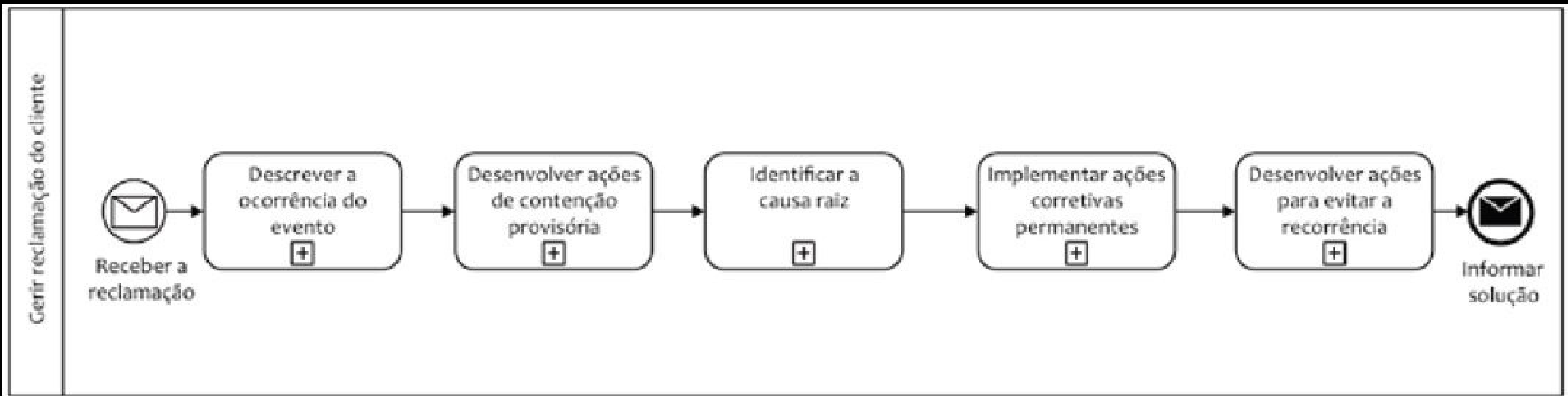
- Pressupõe que os objetivos da unidade organizacional podem ser alcançados por meio da definição, desenho, controle e transformação contínua dos processos de negócio;
- Visualiza as operações independente das estruturas funcionais;
- Compreende todo o trabalho executado para entregar produto ou serviço;
- Trata O QUE, ONDE, QUANDO, POR QUE, COMO e POR QUEM o trabalho é realizado.

Modelagem de Processos

- Conjunto de atividades envolvidas na representação dos processos de negócio;
- ***CMO utiliza um conjunto padronizado de símbolos e regras denominado notação BPMN (Business Process Model and Notation);***
- BPMN utiliza conjunto de símbolos padronizados e difundidos em diferentes tipos de organização no mundo;
- Pode ser utilizado para apresentar um modelo de negócios para diferentes públicos.



Exemplo de modelagem de processo BPMN





Análise de Processos

- Pressupõe análise do estado atual "AS IS" dos processos de negócio e o papel de cada área funcional;
- Normalmente é realizada quando existem problemas de desempenho;
- É realizada através de definição de critérios de priorização e ordenação dos processos a serem analisados;
- Fase em que se definem os papéis na análise de processos. Quem será o designer e quem são os "donos" do processo que será mapeado.

Desenho de Processos

- Definição formal de objetivos e entregáveis, e a organização das atividades e regras para produzir um resultado;
- ***Equipe precisa entender o processo de ponta-a-ponta, áreas funcionais (atores envolvidos) e a maneira como as atividades são realizadas;***
- O processo é desdobrado até seu nível mais simples (tarefas);
- O produto deste desenho é a criação de especificações para o processo;
- Desenho do estado futuro do processo "TO BE" com melhorias no processo atual.



CONHEÇA A EQUIPE

CMO

Luísa Araújo

Coordenadora de Modernização organizacional

Taciana Ramos

Chefe de Modernização de Processos



Nossos contatos

Localização

Portaria Z2-B - próximo ao DQV

Endereço de e-mail

cmo.proplan@ufrpe.br

Telefone de contato

(81) 98602-7570 - Luísa

(81) 99636-9017 - Taciana