

Análise e Mapeamento de Processos de Negócios

O que é

De acordo com o CBOK, Gerenciamento de Processos de Negócio é uma disciplina gerencial que integra estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidades de clientes, por meio do foco em processos ponta a ponta. Engloba estratégias, objetivos, cultura, estruturas organizacionais, papéis, políticas, métodos e tecnologias para analisar, desenhar, implementar, gerenciar desempenho, transformar e estabelecer a governança de processos. Análise e Mapeamento de Processos de Negócios é a aplicação inicial de métodos e ferramentas para apoio ao Gerenciamento.

Características Básicas

- O Mapeamento de Processos tem seu foco nas representações gráficas dos fluxos dos processos atualmente em execução na organização, sem nenhuma alteração na forma como as atividades são executadas. A modelagem deste processo atual é tecnicamente denominada Modelagem “As Is”.
- O Redesenho de Processo objetiva representar de forma gráfica o fluxo do processo otimizado, eliminando gargalos e retrabalhos, tornando-o mais eficiente. A modelagem do processo otimizado e redesenhado é tecnicamente denominada Modelagem “To Be”.

Benefícios

- Melhoria de Processo
- Modelo As Is do processo analisado
- Modelo To Be do processo otimizado

Análise e Mapeamento de Processos de Negócios

- Construir processos com foco do cliente
- Aumentar produtividade
- Reduzir defeitos
- Reduzir desperdícios
- Garantir a sustentabilidade das operações
- Reduzir o tempo de ciclo dos processos
- Melhorar a qualidade
- Aumentar a capacidade
- Aproveitar ou desenvolver oportunidades
- Inovar
- Mudar paradigma
- Reduzir risco
- Reduzir custo.

Pré-requisitos

- Diagnóstico da Situação Atual
- Objetivos de Melhoria – Metas da organização
- Análise de Gaps

Produtos Complementares

- Se a estratégia adotada for pela a automação, então na Implementação é realizado o desenvolvimento de aplicações e é feita a integração com sistemas legados. A implementação aqui não é somente um projeto de tecnologia da informação, mas, sim, uma aplicação coordenada de práticas de gerenciamento de processos com o suporte da tecnologia.
- Observação Importante: quando da implementação e implantação do processo modificado e automatizado, deverão ser tomados os cuidados necessários com eventuais casos de necessidade de reversão ao modelo

Análise e Mapeamento de Processos de Negócios

antigo e, ainda e mais importante, a realização de execuções “em paralelo”, bem como elaboração de planos de contingência para execução do processo de forma manual se os dispositivos de automação porventura vierem a apresentar falhas e falta.

- Caso haja determinação e estratégia de automação de processos, elabora-se o Modelo (tecnicamente denominado de Modelagem To Do) e o Projeto de Automação e se determina as ferramentas, o tipo de infraestrutura e outros requisitos que irão habilitar ou limitar o suporte automatizado que será aplicado a partir da Modelagem To Be.

Outras Informações

- Aplicação de Ciclo Metodológico na melhoria de processos: segundo o CBOK v 3.0, BPM implica um comprometimento permanente e contínuo da organização para o gerenciamento de seus processos. Isso inclui um conjunto de atividades, tais como modelagem, análise, desenho, medição de desempenho e transformação de processos. Envolve uma continuidade, um ciclo de feedback sem fim para assegurar que os processos de negócio estejam alinhados com a estratégia organizacional e ao foco do cliente.
- O ciclo metodológico permite que a partir de uma iniciativa corporativa de melhoria seja possível adequar ou implementar qualquer processo baseado em um plano definido. Preferencialmente, as solicitações de melhorias não devem ser isoladas, sendo que os processos em questão devem ter relevância e estarem alinhados às metas e estratégia da empresa.
- Esta fase envolve uma análise prévia para definição do escopo do processo a ser melhorado. Segundo o CBOK v 3.0, o escopo é fundamental para decidir até que ponto a análise avançará e quanto será envolvido das funções de negócio. Além disso, a seleção do escopo deve considerar os objetivos e resultados desejados da análise.

Análise e Mapeamento de Processos de Negócios

- De fato, a solicitação de melhorias é base para aprovação de um plano amplo que determina uma análise de processo detalhada. Por exemplo, para um processo existente e não mapeado, o escopo de atuação poderia ser mapeamento “As Is”. Já para processos mapeados, o escopo é o Redesenho do Processo.
- Recomenda-se o uso de repositórios históricos de medições, decisões, ações tomadas e lições aprendidas. Esta prática é essencial tanto na Definição quanto na Transformação e Redesenho de Processos a fim de servir de suporte à Melhoria.
- Para auxiliar a condução da Melhoria do Processo devem ser adotadas práticas de Gestão de Projetos com a finalidade de garantir a entrega do escopo dentro de um prazo definido atendendo aos interessados e mitigando riscos.