



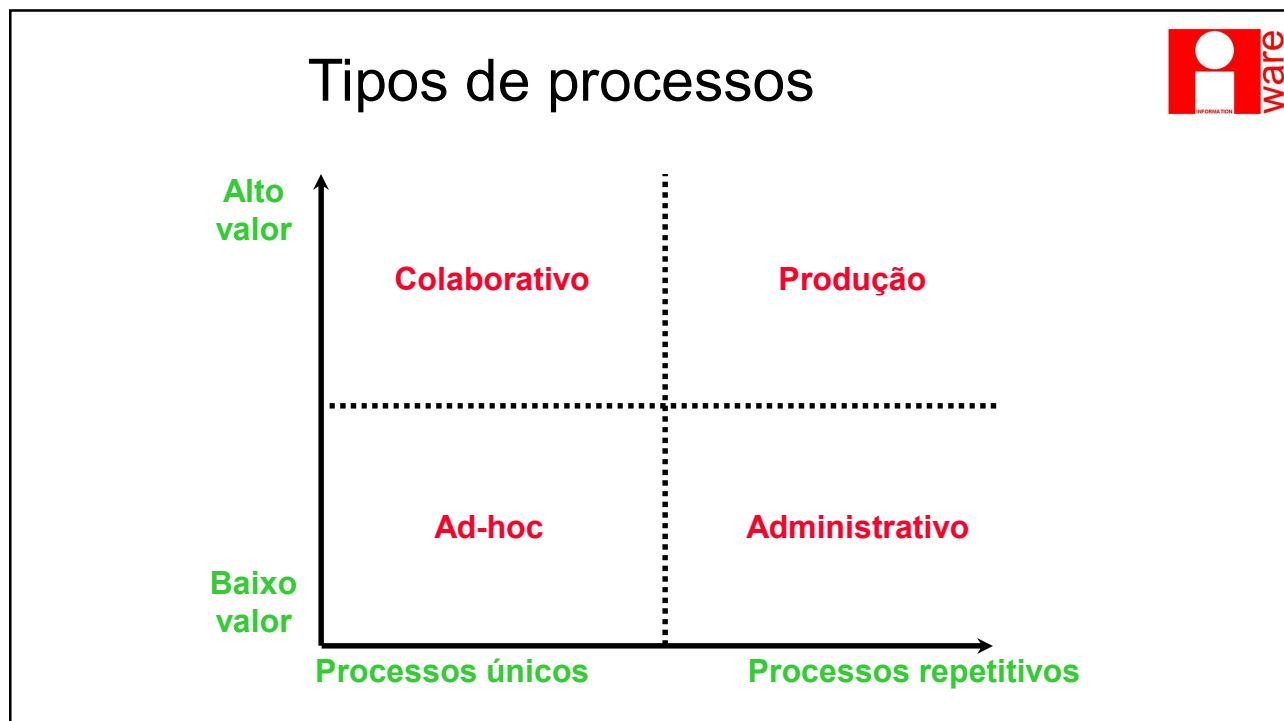
# Gestão por Processos: da tarefa ao Workflow

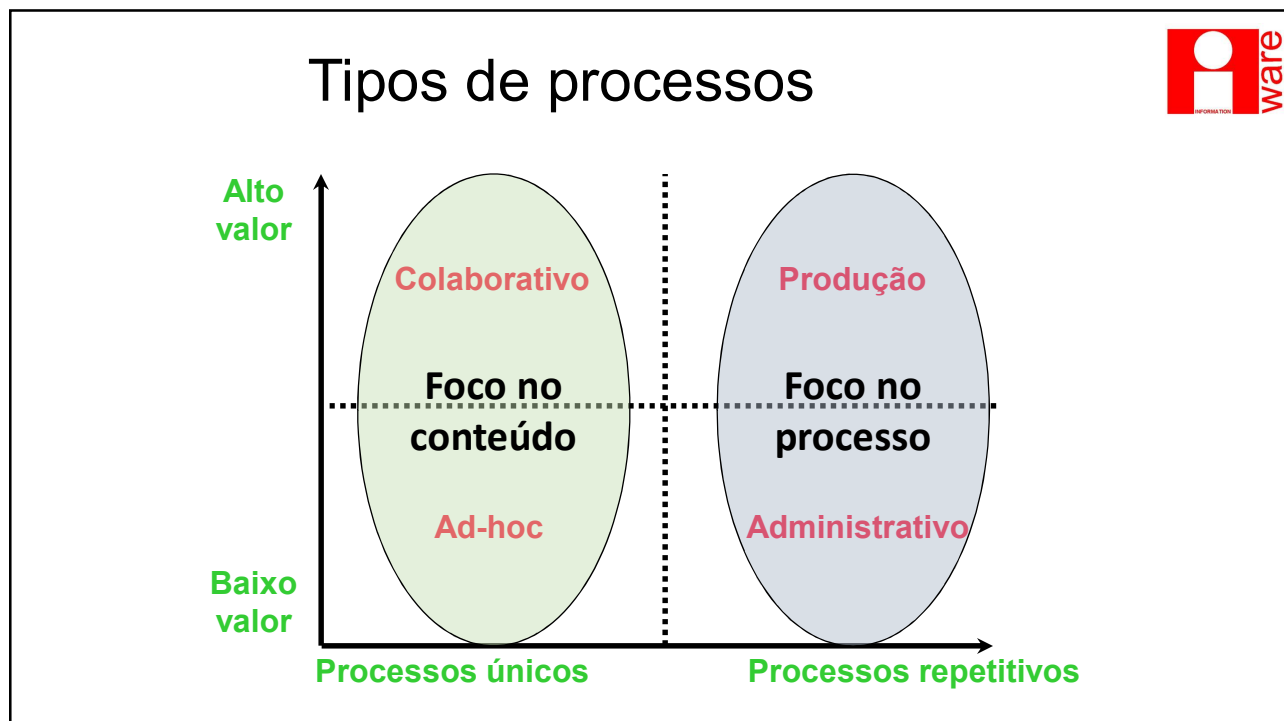
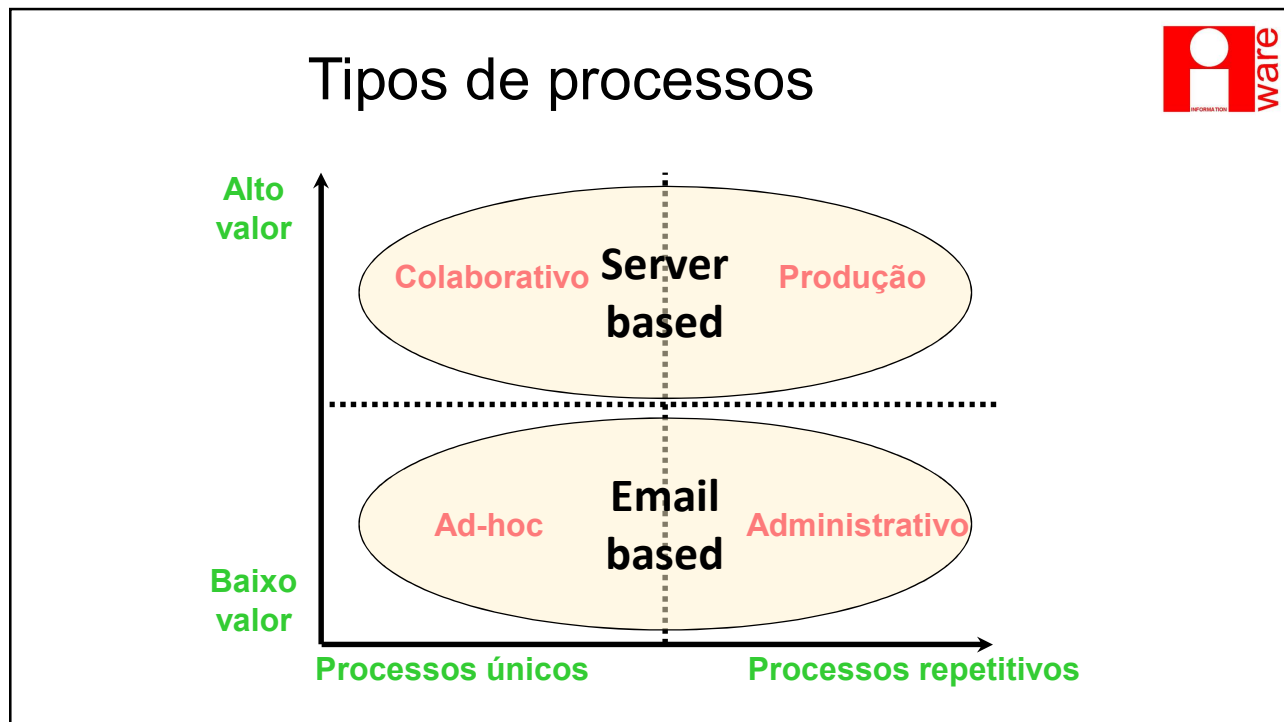
Walter W. Koch



## Agenda

- Conceituação de tipos de processos
- A evolução do ferramental de roteamento para workflow e BPM
- Requisitos para a automação de processos
- Casos de uso e sucesso de workflow e BPM em governo







## Visão de automação de processos (1)

- Complementar às funcionalidades de gestão de conteúdo
  - Foco na transação
  - Foco no conteúdo
- Integridade do processo

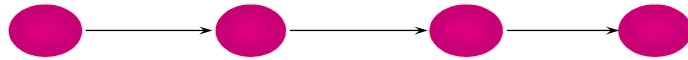
## Visão de automação de processos (2)

- Roteamento
  - Tende a ser ad-hoc, tipicamente envolvendo a movimentação de conteúdo de forma linear, sem regras de processamento automatizado. Oferece pouca ou nenhuma integração entre a gestão do processo e as aplicações afetadas. Roteamento é de pessoa para pessoa.

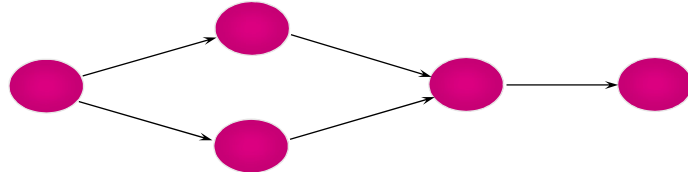
# Roteamento



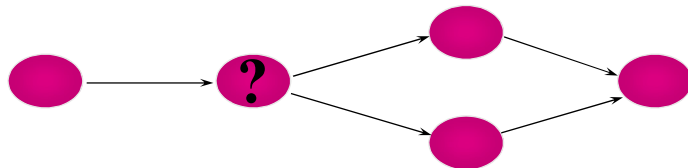
## • Sequencial



## • Paralelo



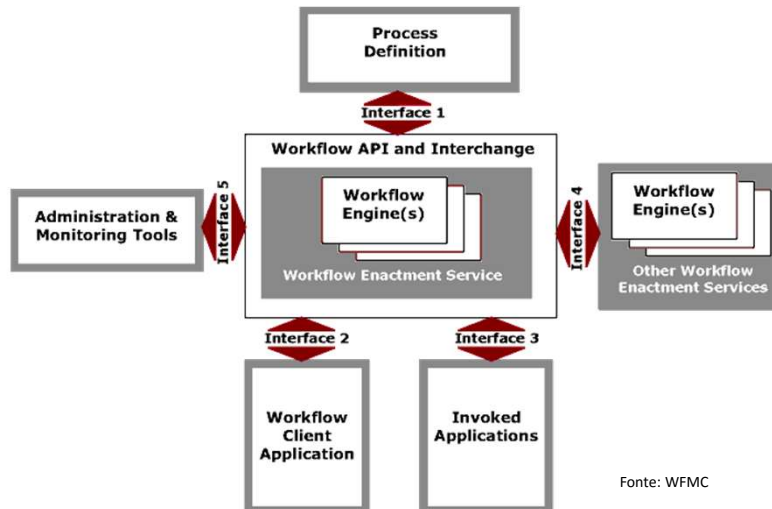
## • Condicional



## Visão de automação de processos (3)

- Roteamento
  - Tende a ser ad-hoc, tipicamente envolvendo a movimentação de conteúdo de forma linear, sem regras de processamento automatizado. Oferece pouca ou nenhuma integração entre a gestão do processo e as aplicações afetadas. Roteamento é de pessoa para pessoa.
- Workflow
  - Permite a definição de um processo inteiro, incluindo toda as exceções possíveis e condições. Envolve integração, gestão e execução de processos condicionais baseados em regras definidas pelos usuários. Permite a execução de tarefas de forma serial ou paralela. Muito utilizado em ambientes de aplicação, apesar de qualquer combinação de processamento pessoa a pessoa, pessoa a máquina ou máquina a máquina possam ser utilizados.

## Modelo de referencia de Workflow



© AIIM | Todos os direitos reservados

11

## Visão de automação de processos (4)

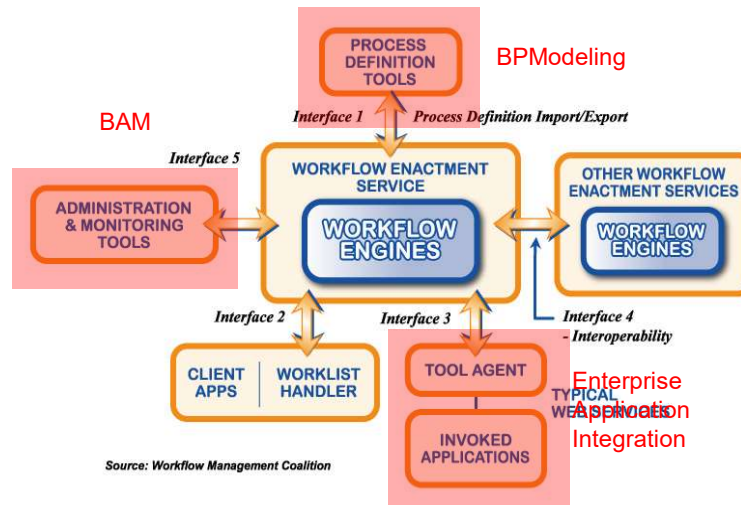


- Business Process Management (BPM) – gestão de processos de negócio
  - Independentemente de qualquer aplicação, fornece integração de diferentes plataformas e aplicações. Por esta razão, muitos profissionais posicionam BPM como uma agregação de workflow e Enterprise Application Integration (EAI) – integração de aplicações corporativas.

© AIIM | Todos os direitos reservados

12

# BPM



## Tipos de workflow



- **Transacional**
  - Foca na articulação de negócios e condução de decisões visando um resultado final. Estes processos não são focados na criação de conteúdo mas no uso de conteúdo para ajudar na tomada de decisões e ações. Tipicamente utilizado em processos mais complexos, repetitivos e com alto volume.
- **Focado em conteúdo**
  - Foca na criação ou edição de um documento simples ou composto. O foco do processo É o documento.
- **Ad-hoc**
  - Significa criar e iniciar fluxos de trabalho “em voo” – tipicamente tem um tempo de vida muito curto. Não permite processamento condicional ou roteamento complexo e tem mínimas funcionalidades de relatórios.



## Requisitos para a automação

1. Entendimento do processo atual
2. Obtenção dos requisitos
3. Modelagem do novo processo
4. Automação do novo processo
5. Posta em marcha
6. Monitoração do novo processo



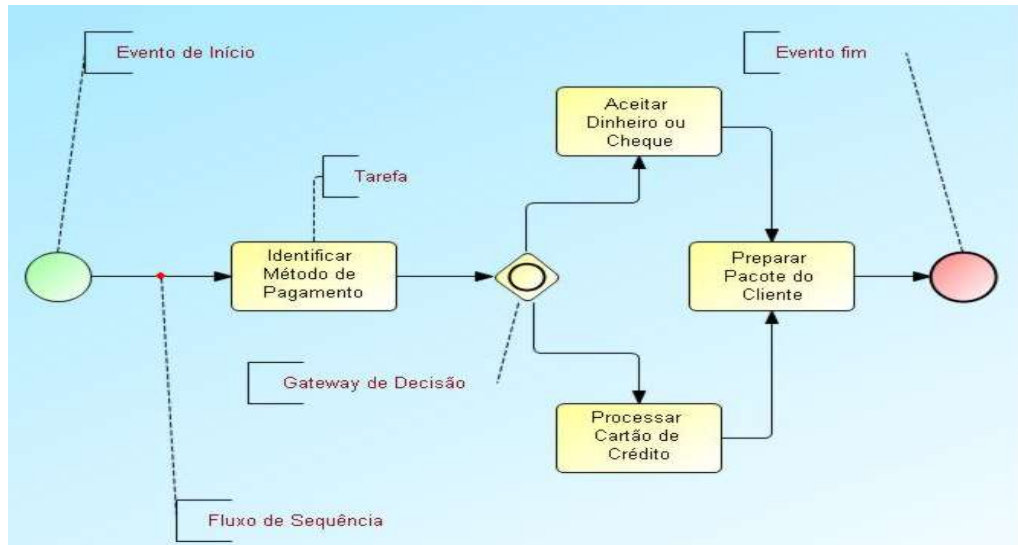
## Projeto de automação

1. Entendimento do processo atual

Levantamento do processo  
Fluxograma (as is)  
Obtenção de indicadores



## Exemplo de Processo de Negócio Simples



### Projeto de automação

#### 1. Entendimento do processo atual

Documentação já existente  
KPIs  
Indicadores no BSC?



## Projeto de automação

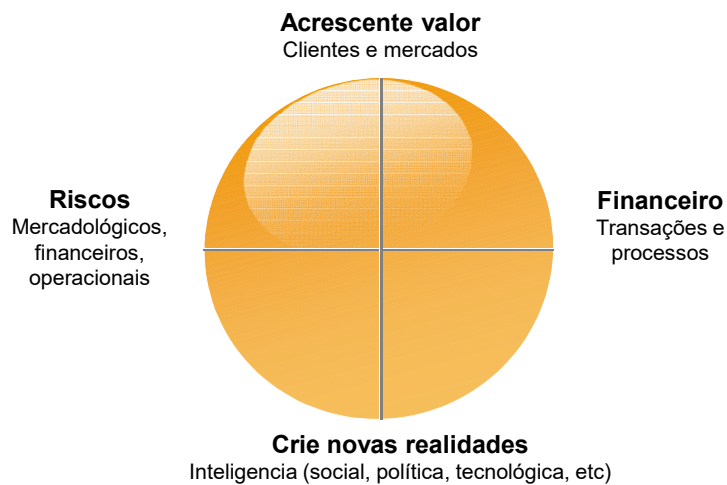
### 2. Obtenção dos requisitos

Requisitos estratégicos

Fatores motivadores para o projeto



## Quadrantes de alinhamento da informação estratégica de Marchand



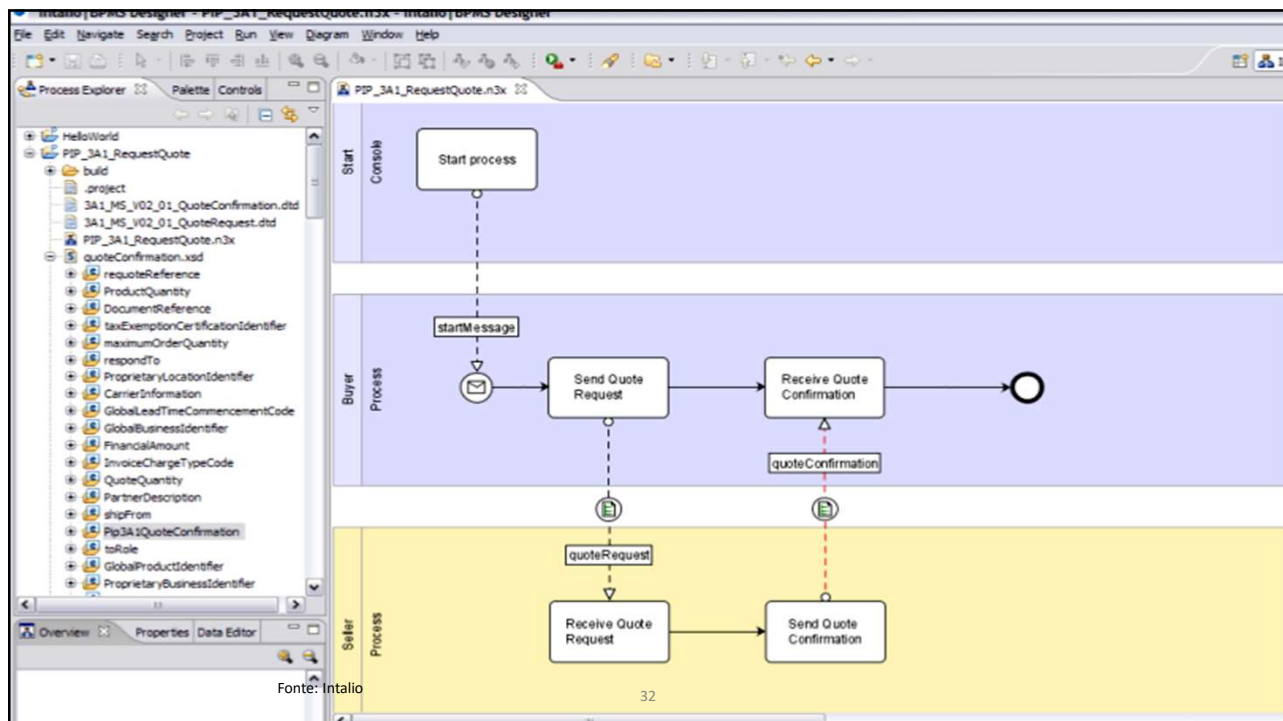
Fonte: "Competing with Information," Donald Marchand (2000)



## Projeto de automação

### 3. Modelagem do novo processo

- Definição de papéis, regras e rotas
- Definição de indicadores
- Desenho do processo
- Modelagem do processo

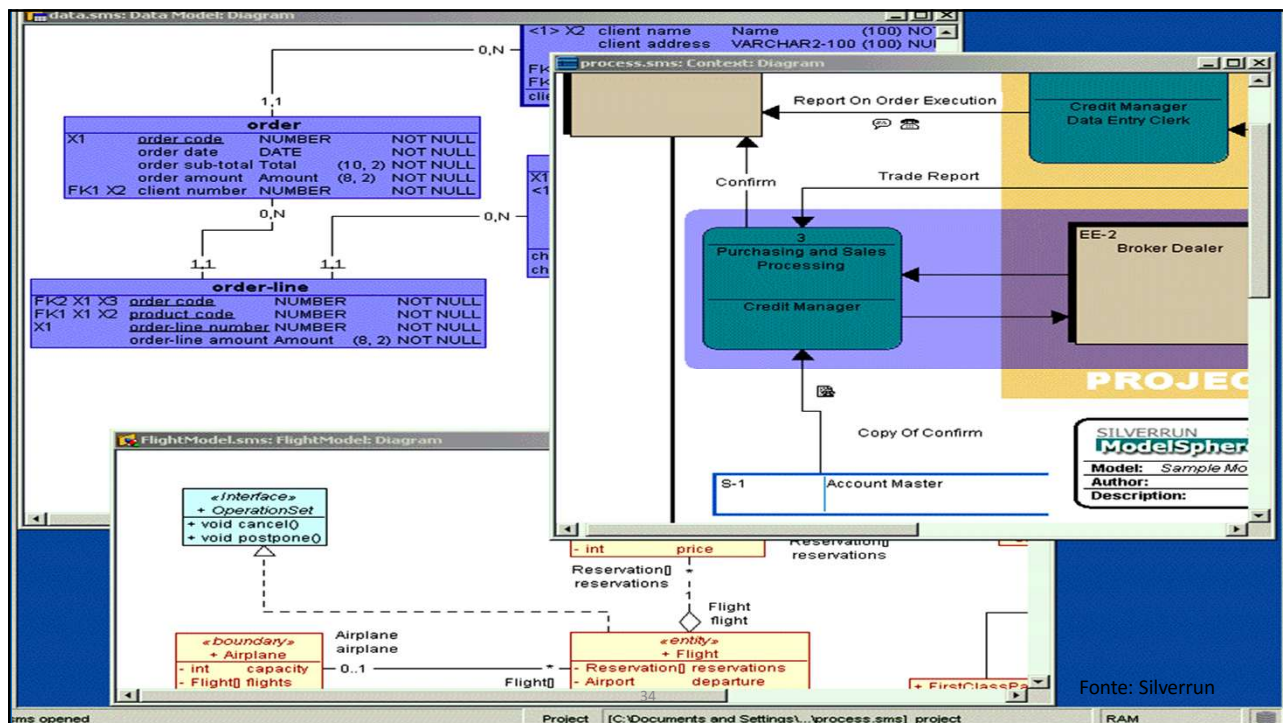




## Projeto de automação

### 4. Automação do novo processo

Desenvolvimento interface usuário  
 Modelagem bases dados  
 Conectores com sistemas  
 Trilhas de auditoria



▼ Basic Settings

Name:

Task Type:  (dropdown menu open)

Internal Notes:

When this task completes, the process will end.

Exclude this task from Request Detail:

Data from this task will be expanded in Request Detail:

▼ Recipient Display Settings

▼ Email Settings

Send email to recipients:

Email Format:  (dropdown menu)

Notification Subject:

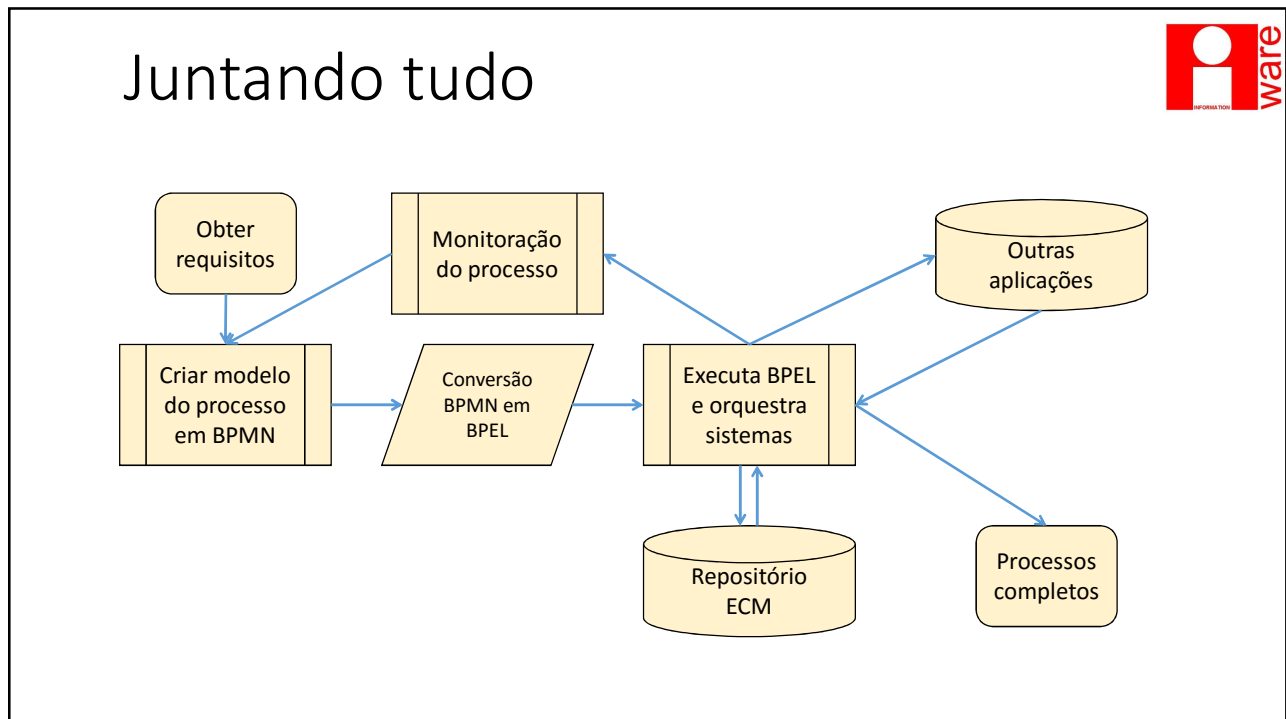
Notification Body:

▼ Time-Based Settings

Time-Based Settings

Fonte: Integrify

This task should be completed in ...    (dropdown menu)



**Integrify 4.7**

Home | New Request | **My Dashboard** | My Reports | My Queues | Help

My Requests | **My Open Tasks** | Task History

---

My Dashboard ▶ **My Open Tasks**

**My Open Tasks (27)**

Priority	Open	Request	Requester	Client	Task Name	Task Type	Request Status	Request Typ
	Open	1594-Capital Expenditure - Excel	Dave Willsey	Dave Willsey	Director Approval	Approval	Pending Approval	Capital Expenc
	Open	1592-daves request	Dave Willsey	Dave Willsey	Marketing Team Approval	Approval	Reviewed and OK	Marketing Carr
3-High	Open	1587-Request for IT Services	Dave Willsey	Dave Willsey	Manager Approval	Approval	Started	Request for IT
3-High	Open	1583-Request for IT Services	Dave Willsey	Dave Willsey	Manager Approval	Approval	Started	Request for IT
	Open	1582-Employee Change of Status	Dave Willsey	Dave Willsey	Manager Approval	Approval	Started	Employee Cha
	Open	1578-Capital Expenditure - Excel	Dave Willsey	Dave Willsey	Director Approval	Approval	Pending Approval	Capital Expenc
	Open	1574-Capital Expenditure - Excel	Dave Willsey	Dave Willsey	Director Approval	Approval	Pending Approval	Capital Expenc
	Open	1571-tset	Dave Willsey	Dave Willsey	Director Approval	Approval	Pending Approval	Capital Expenc
	Open	1557-daves request	Dave Willsey	Dave Willsey	Deal Desk Approval	Approval	Started	Contract Revie
	Open	1556-Contract Review	Dave Willsey	Dave Willsey	Deal Desk Approval	Approval	Started	Contract Revie

Select a page: 1

Fonte: Integrify 37 << First < Prev | Next > Last >>

**Your approval is requested on Walkthrough oob approval**

From: Eilene Hao  
 Due by: None

Here's the article on the approval workflow. Please let me know what you think.

Type comments to include with your response:

Looks good |

Fonte: Microsoft

38

Approve | Reject | Cancel

Summary
Publish
Relations
Workflow
My subscriptions
Comments
Manage subscriptions
History
Archive

**Creator (Responsible)** jsmith                      **Modification** Modification not allowed

**Workflow type** Approval workflow                      **Versioning management** No versioning policy

[Select reviewers](#)

### Workflow

Approved	Name	Directive	Comment	Start date	Due date			
	jsmith			27-Dec-2007 12:13:57			Approve	
	lbramard	Verification	Comment for the three new reviewers	27-Dec-2007 12:14:47	28-Dec-2007 23:59:00	Remove		↓
	jdoe	Verification	Comment for the three new reviewers	27-Dec-2007 12:14:47	28-Dec-2007 23:59:00	Remove		↑ ↓
	bree	Validation		27-Dec-2007 12:14:06	28-Dec-2007 23:59:00	Remove		↑

Fonte: nuxeo
39



## Gestão (BAM)



Powered by Systar

Logout
Home
Full Screen

Above Profile
Missing Work
Alert Rate
Piling Up
Deadline
Stuck

#### Technical Activity

#### Human activity

#### Escalation Rate

#### Activity Summary

	Cumulated
Init	218,902
Non Checking	63,500
No Hit	142,500
Non Blocking	7,658
Hit	5,244
Pending	393
Passed	4,504
Failed	547
Rechecked	0
Unqueued	0
Cancelled	0
Error	67

#### Cut-Off

Evaluation	Currency	Cut-Off	Remaning	Est. Completion	Count	Volume at Risk	Amount	Amount at Risk
Warning	EUR	5/10/12 15:00:00	60 min	70 min	35	10	153,086,435.06	79,567.43
Operational	GBP	5/10/12 16:45:00	165 min	125 min	15	0	567,876,834.00	0
Operational	USD	5/10/12 21:00:00	540 min	0min	15	0	158,234,896.10	0
Operational	CAD	5/10/12 22:00:00	600 min	0min	20	0	458,745.00	0

#### Messages Today





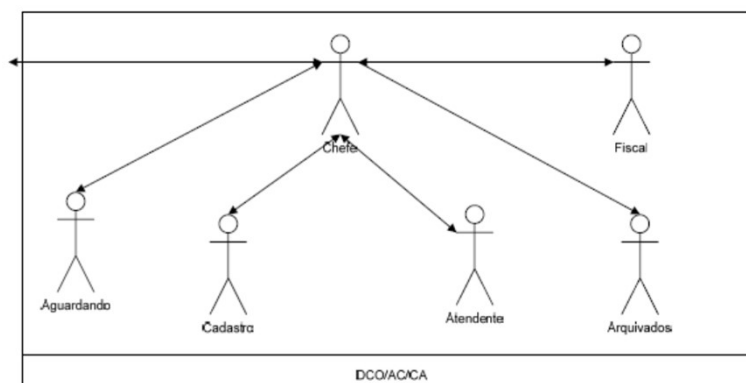
## Gestão (BAM)



## Aprovação de projetos

### Estudo de Caso

O estudo de caso apresentado demonstra a aplicação da modelagem de processos no setor de aprovação de projetos arquitetônicos de uma prefeitura municipal do Estado do Espírito Santo. A aprovação dos projetos de edificações na Prefeitura Municipal de Vitória envolve 35 setores da Secretaria de Desenvolvimento da Cidade.





## Aprovação de projetos

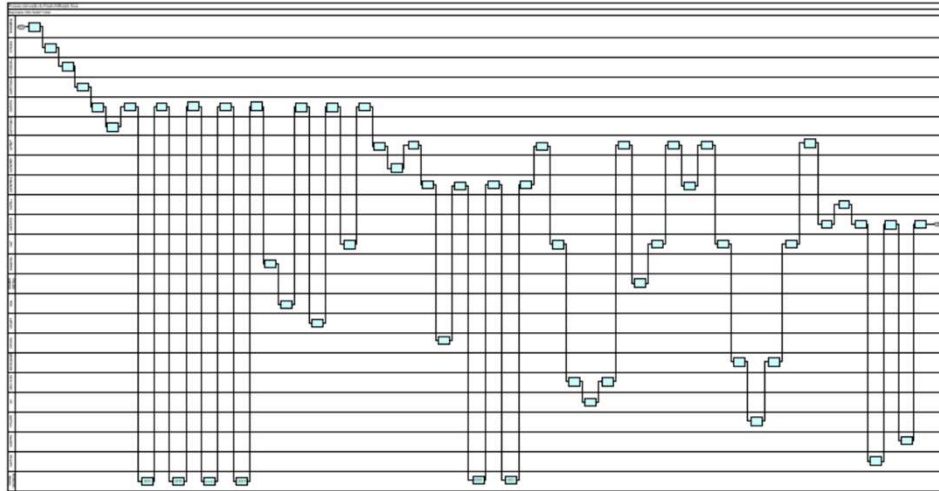
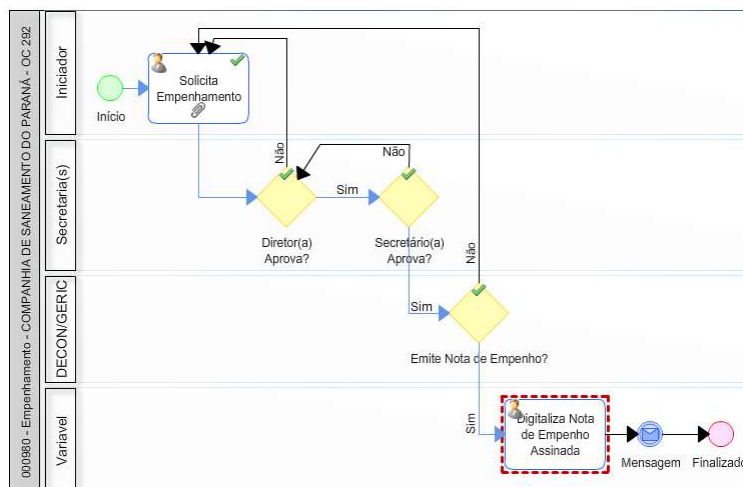


Figura 1 – Macroprocesso em mapa com swimlane

## Empenhamento de despesas



<http://www.pinhais.pr.gov.br/aprefeitura/secretariaseorgaos/cgm/FreeComponent511content9285.shtml>



### Qual a projeção de indicadores/resultados positivos pós-implantação?

- ✓ 96% de redução no tempo de serviço com o Processo (Alteração de Centro de Custo);
- ✓ 91% de redução no tempo de serviço com o Processo (Dívida Ativa Comum);
- ✓ 86% de redução no tempo de serviço com o Processo (Requisição de Pequeno Valor);
- ✓ 72% de redução no tempo de serviço com o Processo (Rescisão Contratual);
- ✓ 71% de redução no tempo de serviço com o Processo (Baixa de Licença Encerramento);
- ✓ 66% de redução no tempo de serviço com o Processo (IPTU Aposentados);
- ✓ Redução significativa de despesas para gestão documental, economia de R\$ 508.326,00 mil: apenas com folha de papel, impressão A4, capas, acessórios e caixa arquivo, além do transporte e espaço para armazenamento;
- ✓ Rastreabilidade e transparência nos Processos Públicos.

**Redução expressiva no tempo de serviço com os processos automatizados**

**Economia de R\$ 508.326,00 mil/ano na gestão documental**

<http://www.lecom.com.br/clientes/pm-santos/>



R. Itapicuru, 369 conj. 601

São Paulo - SP

Fone: (011) 3871-1244

Fax: (011) 3871-1844

e-mail: [info@imageware.com.br](mailto:info@imageware.com.br)

[www.imageware.com.br](http://www.imageware.com.br)