

Mapeamento de Processos Utilizando a Metodologia BPM: Uma ferramenta de suporte estratégico no desenvolvimento de sistemas na Universidade Federal de Santa Maria – UFSM

Evandro Gomes Flores
evandro.flores@ufsm.br

Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) – Santa Maria – Brasil

Resumo. *Este artigo tem a finalidade de descrever de forma sucinta o bom desempenho que a Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Centro de Processamento de Dados da Universidade Federal de Santa Maria tem alcançado com as boas práticas da Gestão de Processos, através da metodologia BPM de gestão de processos, em seu processo de desenvolvimento de sistemas.*

Palavras-chave: *Mapeamento de Processos; Portal de Processos; Metodologia BPM.*

Abstract. *This paper aims to briefly describe the good performance that the Analysis and Systems Development Division of the Data Processing Center of the Federal University of Santa Maria achieved with the good practices of Process Management through the methodology of BPMN process management in its System development process*

Keywords: *Processes Mapping, Process Portal, BPM Methodology.*

1 Introdução

As instituições de forma geral tem sofrido pressão por resultados mais eficientes, principalmente as organizações públicas, e isso faz com que as áreas de Tecnologia da Informação (TI) tenham um papel extremamente importante no planejamento estratégico e organizacional. Diante deste contexto, as áreas de TI tem buscado cada vez mais seguir as boas práticas da gestão, e uma delas é o uso de metodologias específicas como a BPM (*Business Process Management*) que integra um conjunto de tecnologias de informação e comunicação para relacionar as pessoas e os sistemas dentro das organizações, permitindo integração e compartilhamento de dados, regras, informações e um direcionamento estratégico único, além do monitoramento e controle dos processos (BRODBECK & GALLINA, 2008).

Na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) a situação não é diferente, e, por este motivo a Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas do Centro de Processamento de Dados (CPD) tem se preocupado com a necessidade de organizar suas estruturas e gerenciar os seus processos de maneira transparente e que mobilize todas as pessoas envolvidas no processo de desenvolvimento.

Com o gerenciamento dos processos é possível mapear e descrever de maneira simples os papéis de cada pessoa envolvida e também o comportamento de cada tarefa do processo. Isso auxilia o desenvolvimento do sistema, pois fica mais claro para o analista entender como funciona o processo. Para a área de desenvolvimento este gerenciamento se torna muito eficiente no momento de desenvolver novas aplicações ou até mesmo no momento das manutenções de sistemas, pois com a visão detalhada dos processos é possível analisar os impactos de possíveis mudanças e definir estratégias.

Sendo assim, gerenciar os processos de negócio é um fator fundamental para as organizações que são vulneráveis a mudanças constantes, como legislações, leis e até mesmo pessoas, realidade existente nos órgãos governamentais. Desta forma, o domínio dos processos de negócio e dos papéis desempenhados pelos participantes exigem habilidades que estão presentes na

metodologia BPM e que podem proporcionar além da agilidade no conhecimento do negócio um processo de melhoria contínua.

2 Métodos

Para um melhor entendimento sobre gestão de processos, faz-se necessário compreender o conceito de “processos de negócio”. Sendo assim, “um processo é um conjunto definido de atividades ou comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar uma ou mais metas” e ainda “(...) são compostos por várias tarefas ou atividades inter-relacionadas que solucionam uma questão específica” (ANTONUCCI, 2009).

A gestão de processos nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) é uma metodologia relativamente nova e que vem ganhando seu espaço devido aos bons resultados que tem proporcionado para a instituição como um todo. Algumas instituições inclusive já implantaram Escritório de Processos e têm mostrado grandes ganhos na organização, visão e otimização de seus processos com resultados positivos que tem causado impactos não somente estruturais, mas também economia financeira.

Na UFSM, o ponto de partida para uso dessa metodologia foi através da Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas do CPD, que em um primeiro momento já tinha os processos definidos e mapeados pelo analista de TI responsável por cada projeto, entretanto, esse mapeamento era elaborado somente para auxiliar no processo de desenvolvimento, após o término do projeto o processo mapeado era esquecido.

Com o objetivo de auxiliar não somente o processo de desenvolvimento, mas também beneficiar o usuário final para que ele tenha acesso ao seu processo de trabalho mapeado, surgiu a ideia de criar um “Portal de Processos” e disponibilizar para toda a comunidade acadêmica. Assim, os processos mapeados estariam disponíveis não somente para um grupo restrito da instituição, mas sim para todos aqueles que desejassem visualizá-los.

Desta forma, para tornar este processo de mapeamento como uma prática dentro do setor, foi designada uma pessoa responsável somente para isso, que chamamos de “Analista de Processos”. Com esse papel bem definido, torna-se possível gerenciar melhor os processos que estão sendo mapeados. O principal motivo de centralizar em uma ou mais pessoas o mapeamento dos processos permite identificar, entre outros aspectos, os riscos operacionais para que estes possam ser tratados. Além de mapear os processos que serão informatizados pela equipe do CPD, o Analista de Processo também auxilia a instituição nos demais processos que necessitam de melhoria ou otimização.

Diante do exposto e da necessidade contínua de melhorias em suas rotinas, gerenciar esses processos é mais difícil do que se imagina, pois vários deles interagem e não acontecem isoladamente. Para que este gerenciamento se torne possível, a metodologia BPM se encaixou adequadamente às necessidades, pois ela alinha a Gestão de Negócios com a TI, promovendo uma visão estratégica que possibilita a otimização e integração dos processos. Cabe destacar que para desenvolver esta gestão e colocar em prática o uso da metodologia BPM, a Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas elegeu como ferramenta de trabalho o Software **BizAgi** que é uma ferramenta livre, específica para o mapeamento de processos e que utiliza como base a notação BPMN, possibilitando que o analista desenvolva o desenho do processo e detalhe todas as tarefas pertencentes aos processos, podendo inclusive gerar a partir dela relatórios e páginas web para publicação.

O uso da metodologia BPM em conjunto com o software **BizAgi**, permitiu a elaboração e mapeamento dos processos, com geração das páginas para web. Desta forma, as páginas foram agrupadas em um “Portal de Processos” e disponibilizadas para toda a comunidade acadêmica.

A facilidade de navegação pelos processos mapeados e a visualização detalhada do fluxo, além da descrição de cada tarefa contribuiu para auxiliar o usuário final, mas também dar suporte à tomada de decisão em nível estratégico.

3 Resultados

Embora a estrutura organizacional da UFSM ainda não possua um escritório de processos, o CPD por ser o órgão responsável pela TI na instituição, teve a iniciativa de iniciar este trabalho relacionado ao mapeamento dos processos de negócio, visto que para o setor de TI esta prática cada vez mais se torna imprescindível, sendo assim, todos os projetos de desenvolvimentos de sistemas iniciados no CPD, obrigatoriamente começam pelo mapeamento do processo de negócio. Após a sistematização desta prática, em 2014, mais de 80 processos já foram mapeados, o que resultou também na criação de um Portal de Processos, disponível na página do CPD com acesso público, trazendo um resultado positivo inclusive na transparência dos fluxos de negócio.

Conforme mostra a Figura 1, a forma utilizada para organizar os processos mapeados no Portal de Processos foi vincular cada processo à Pró-Reitoria que ele pertence.

The image is a screenshot of a web browser displaying the 'Portal de Processos' of the UFSM. The browser's address bar shows 'coral.ufsm.br/processos/'. The page features the UFSM logo on the left and the CPD logo on the right. Below the logos, the text 'Portal de Processos' is prominently displayed. Underneath, there is a sub-header 'Escolha quais os processos que você deseja visualizar e clique no nome correspondente.' followed by a bulleted list of process categories: Centro de Eventos, PROGRAD - Pró-Reitoria de Graduação, PROGEP - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, PRE - Pró-Reitoria de Extensão, PRAE - Pró-Reitoria de Assistência Estudantil, PRA - Pró-Reitoria de Administração, PROINFRA - Pró-Reitoria de Infraestrutura, and PROPLAN - Pró-Reitoria de Planejamento. At the bottom of the page, there are two columns of contact information. The left column provides the address of the Universidade Federal de Santa Maria, and the right column provides the contact details for the Centro de Processamento de Dados (CPD), including the building number (Prédio 48), email (cpd@ufsm.br), and phone number (+55 (55) 3220-8020).

Figura 1: Portal de Processos da UFSM

A área de TI do CPD da UFSM tem sido pioneira neste levantamento de processos justamente por esta metodologia auxiliar no desenvolvimento dos sistemas. Desta forma, a interação entre a equipe de TI e os usuários conhecedores do processo tem contribuído de forma significativa na qualidade dos sistemas desenvolvidos, pois com o processo bem definido e mapeado há um entendimento maior entre ambas as partes, o que influencia diretamente na qualidade do sistema.

Outro fator importante a destacar é a visibilidade que o Portal de Processos trouxe para os sistemas desenvolvidos pelo CPD, pois o processo também é utilizado como *help* do sistema e auxilia os usuários a entender o processo como um todo.

Cabe destacar que o CPD está dando o passo inicial em direção a uma estrutura institucional de gestão de processos organizacionais, e que, com base em algumas experiências já vistas em

outras organizações, quem sabe futuramente com o apoio da Pró-reitoria de Planejamento a UFSM possa criar um Escritório de Processos que tenha, entre outras, a finalidade de assessoria e consultoria para os demais órgãos no que diz respeito a processos de negócio.

Atualmente, grande parte dos processos de negócios estão somente na cabeça de algumas pessoas em diferentes setores da instituição. O problema dessa cultura é que todo o conhecimento acaba se perdendo quando essas pessoas se aposentam ou por algum outro motivo saem da instituição. Desta forma, mapear os processos institucionais é uma forma de evitar que isso aconteça.

4 Conclusão

A implantação da gestão de processos em uma instituição não é um projeto que possa ser executado em curto prazo, pois o seu sucesso depende de um elevado grau de maturidade e aprendizagem que só será atingido com uma mudança na cultura organizacional. Além disso, este processo deve envolver todos os segmentos da instituição e estar alinhado com o planejamento estratégico.

A gestão dos processos deve ter um foco inovador que proponha mudanças, que agregue valor às atividades da instituição, como a otimização dos resultados, do tempo e dos custos, promovendo transparência e facilidade de acesso às informações pertinentes aos processos organizacionais.

Finalizando, o CPD acredita que a gestão dos processos é uma maneira simples e inteligente de desenvolver a integração dos diferentes processos dentro da universidade e é um importante mecanismo para promover melhorias e inovações nas rotinas de trabalho de seus servidores.

Referências

ALBUQUERQUE, Alan; ROCHA, Paulo. (2006) **Sincronismo organizacional: como alinhar a estratégia, os processos e as pessoas**. São Paulo: Saraiva.

ANTONUCCI, Y. L.; BARIFF, M.; BENEDICT, T.; CHAMPLIN, B.; DOWNING, B. D.; FRANZEN, J.; MADISON, D. J.; LUSK, S.; SPANYI, A.; TREATT, M.; ZHAO, L.; RASCHKE, R. L. (2009), **“Business process management common body of knowledge”, Terre Haute: ABPMP.**

ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS – ABPMN: **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento ABPMP BPM CBOOK V3.0**, 1ª Edição, 2013.

BRODBECK, A.F.; GALLINA, D.B. (2008) **Practices of the Project Management to Redesign Business Critical Process: The Case of a Multinational Electronic Company**. In: Anais do IV CONTECSI, CD-ROM, São Paulo.