

## Mapeamento de Processos Utilizando a Metodologia BPM Uma ferramenta de suporte estratégico no desenvolvimento de sistemas em uma Instituição Federal de Ensino Superior

Evandro G. Flores, Marisa M. Amaral

Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas  
Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) - Santa Maria, RS - Brasil

evandro.flores@ufsm.br, amarisa@cpd.ufsm.br

**Abstract:** *This article briefly describes the good performance that the Division of Systems Analysis and Development of the Data Processing Center of the Federal University of Santa Maria has achieved with the inclusion of the methodology of process management in the process of systems development.*

**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 a inclusão da metodologia de gestão de processos em seu processo de desenvolvimento de sistemas.*

### 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).

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.

### Solução Adotada

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, p. 23).

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.

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 pelo 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 Processo”. 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.

### **Metodologia Utilizada**

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 forma utilizada para organizar os processos mapeados neste portal foi vincular os processos às pró-reitorias ao qual ele pertence. Como ainda temos poucos processos mapeados esta estrutura está atendendo perfeitamente, entretanto, a longo prazo, será necessário um estudo mais detalhado de como organizar melhor este Portal de Processos.

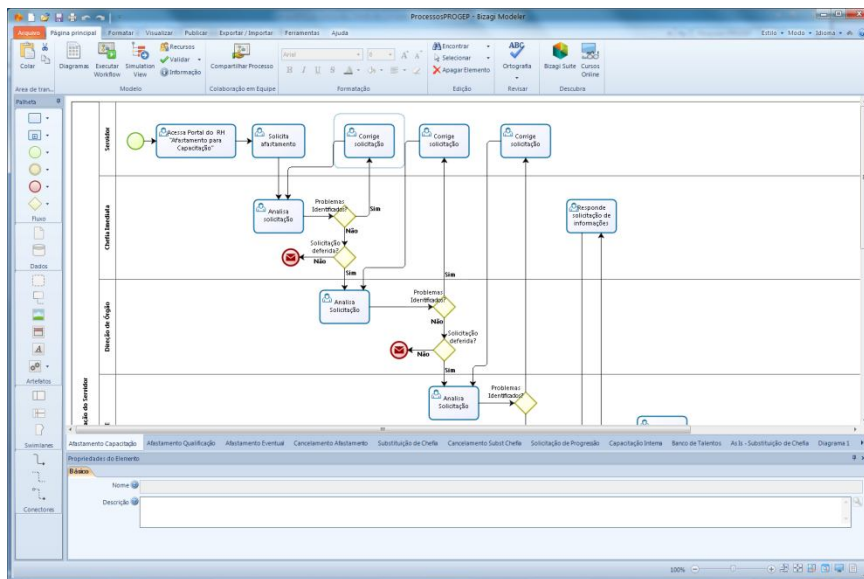


Figura 1. Template do Software BizAgI



Figura 2. Portal de Processos

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.

### Resultados alcançados

Embora o número de processos mapeados e publicados no Portal de Processos ainda seja reduzido, já é possível perceber alguns resultados positivos em relação à adoção do uso da metodologia BPM como ferramenta de gestão dos processos.

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 perdendo-se 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.

A área de TI 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 no desempenho do processo de desenvolvimento dos sistemas, pois com o processo bem definido e mapeado há um entendimento maior entre ambas as partes, o que influencia diretamente na agilidade de entrega do sistema.

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

### **Considerações Finais**

A implantação da gestão de processos em uma instituição não é um projeto que possa ser executado à 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, acreditamos 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.
- 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.