

BPMN 2.0

MODELAÇÃO DA VERDADE

1º dia

GART CAPOTE

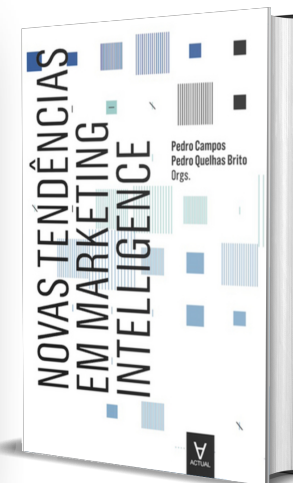
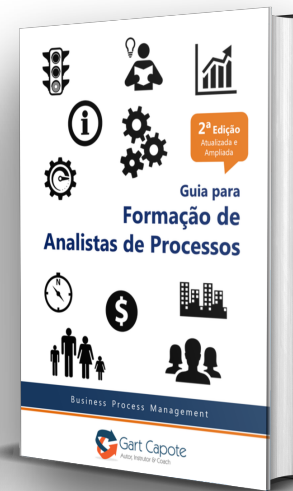
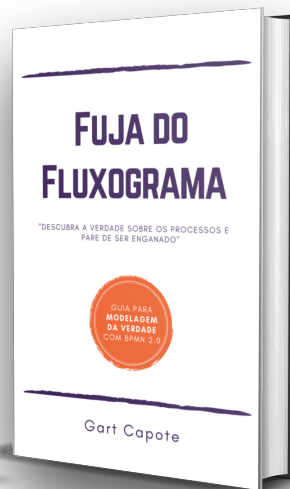
- Autor, Formador e Consultor em BPM e Customer Experience
- 9 anos como Certified Business Process Professional CBPP®
- 16 anos dedicados ao universo da Gestão por Processos
- Chairman da Business Experience Design International Alliance
- Ex-presidente da Association of Business Process Management Professionals (8 anos no Chapter Brasil e 3 como Advisor para Portugal)
- + 3400 alunos até o momento
- 5 livros publicados
- Milhares de horas de experiência em projetos
- Palestrante para dezenas de eventos
- Audiência diária de 50+ mil profissionais



Gart Capote

BOOKS, TRAININGS & CONSULTANCY

BUSINESS EVOLUTION
WORLDWIDE



ALGUNS CLIENTES

Gestão Pública



Diversão



Ensino e Pesquisa



Banco e Seguros

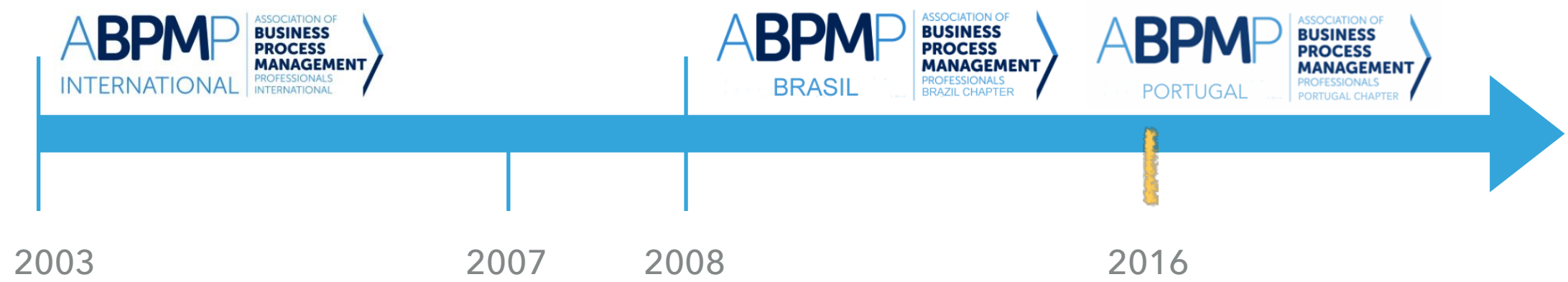
Telecom

Alimentos

Energia

Logística

B2B e Misc.



CBPP® (Certified Business Process Professional)

é uma certificação profissional registrada da ABPMP International que atesta conhecimento, experiência e prática em Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM – Business Process Management).

Distinções são outorgadas no Brasil mediante a cor dos selos afixados no certificado:

- Golden seal (selo dourado) – Certificação inicial (entry level)

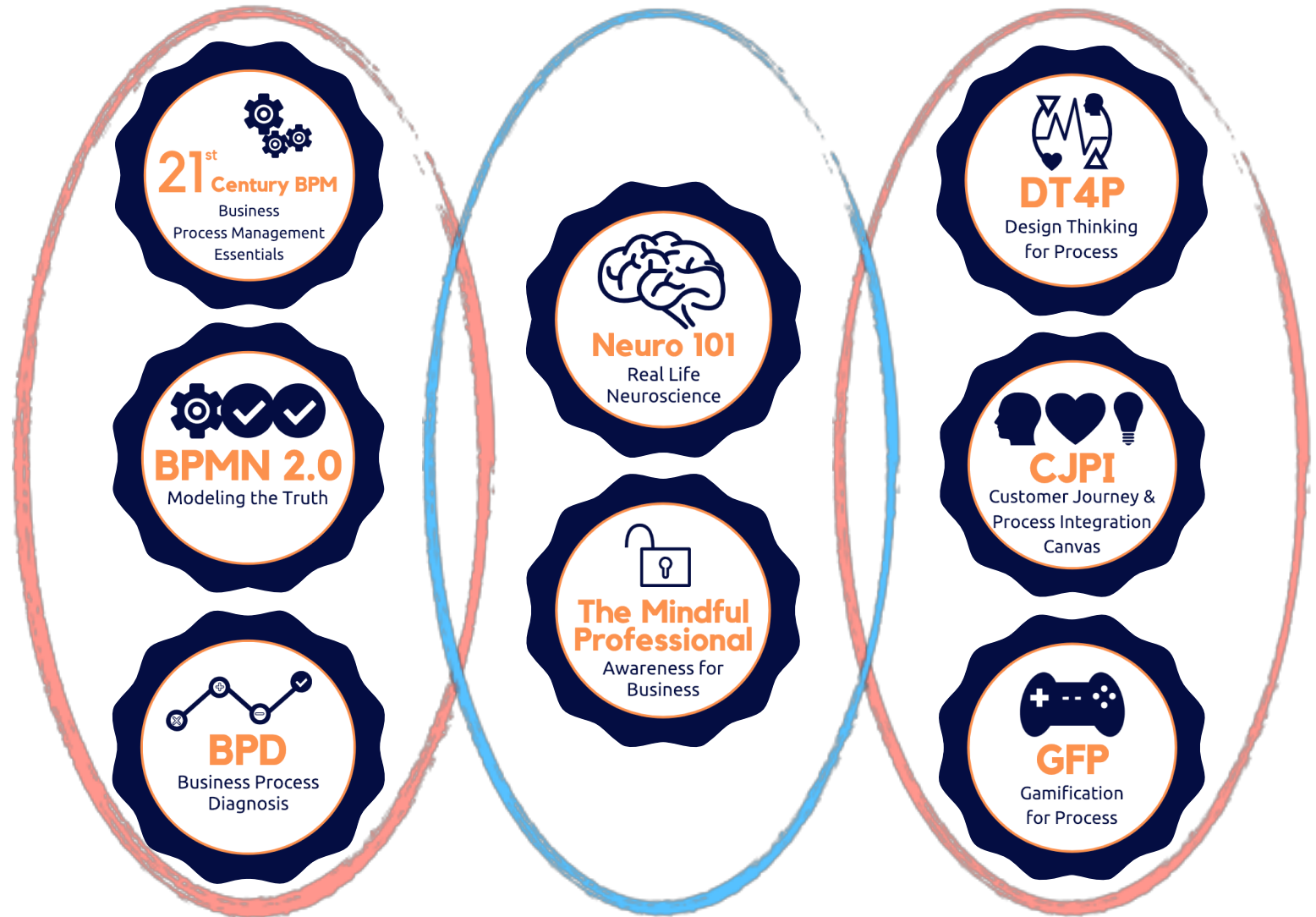


- Blue seal (selo azul) – Recertificação com distinção de 2º nível (permanência mínima de 2 ½ anos como CBPP selo dourado)
- Red seal (selo vermelho) – Recertificação com distinção de 3º nível (permanência mínima de 2 ½ anos como CBPP selo azul)
- Black seal (selo preto) – Recertificação com distinção de 4º nível (permanência mínima de 2 ½ anos como CBPP selo vermelho)

Gart Capote

BOOKS, TRAININGS & CONSULTANCY

BUSINESS EVOLUTION
WORLDWIDE



CONCEITOS FUNDAMENTAIS

9 ÁREAS DO BPM CBOK

VISÃO GERAL



1. Gestão de Processos de Negócios
2. Modelação de Processos
3. Análise de Processos
4. Desenho de Processos
5. Gestão de Desempenho
6. Transformação de Processos
7. Organização da Gestão de Processos de Negócio
8. Gestão de Processos Corporativos
9. Tecnologias de Gestão de Processos

ÁREA 1

GESTÃO DE PROCESSOS

PILARES DE BPM

A prática de BPM é definida por um conjunto de **valores, crenças, liderança e cultura.**

É orientada por **processos de negócio** que entregam **valor aos clientes.**

PILARES DE BPM

A área de conhecimento
“Gestão de Processos de Negócio” fornece os fundamentos
necessários para a compreensão das outras.

NÃO CONFUNDIR

BPM

Business Process Management

Abordagem disciplinar para *identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar* processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização.

BPMN

Business Process Modeling and Notation

Notação da Object Management Group para modelação de Processos
BPMN é uma notação gráfica que descreve as etapas de um processo de negócio com fluxo ponta a ponta.

BPMS

Business Process Management Systems

Ferramentas de software, complexas e que, em linhas gerais, são responsáveis pela execução de grande parte do ciclo de vida do gestão de processos de negócio.

Processos

conjuntos definidos de atividades ou comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar metas.

Processos

são disparados por **eventos** específicos, apresentando um ou mais resultados que podem **conduzir ao término** do processo **ou a transferência de controle** para outro.

Processos

são compostos por várias tarefas ou atividades interrelacionadas que solucionam uma questão específica, um trabalho ponta a ponta que entrega valor ao cliente.

Atividades

conjunto de tarefas ou trabalhos realizados por recursos específicos (humanos ou sistêmicos).

FOCOS

Eficiência

Padronização, consistência e sistematização.

FOCOS

Eficácia

Busca por resultados com valor.

FOCOS

Efetividade

Equilíbrio e constância.

CICLO DE VIDA GERAL



CICLO DE VIDA SGS



**Monitorar
e Refinar**



**Planear
e Implantar**



**Alinhar
com Estratégias**



**Descobrir
e Modelar**



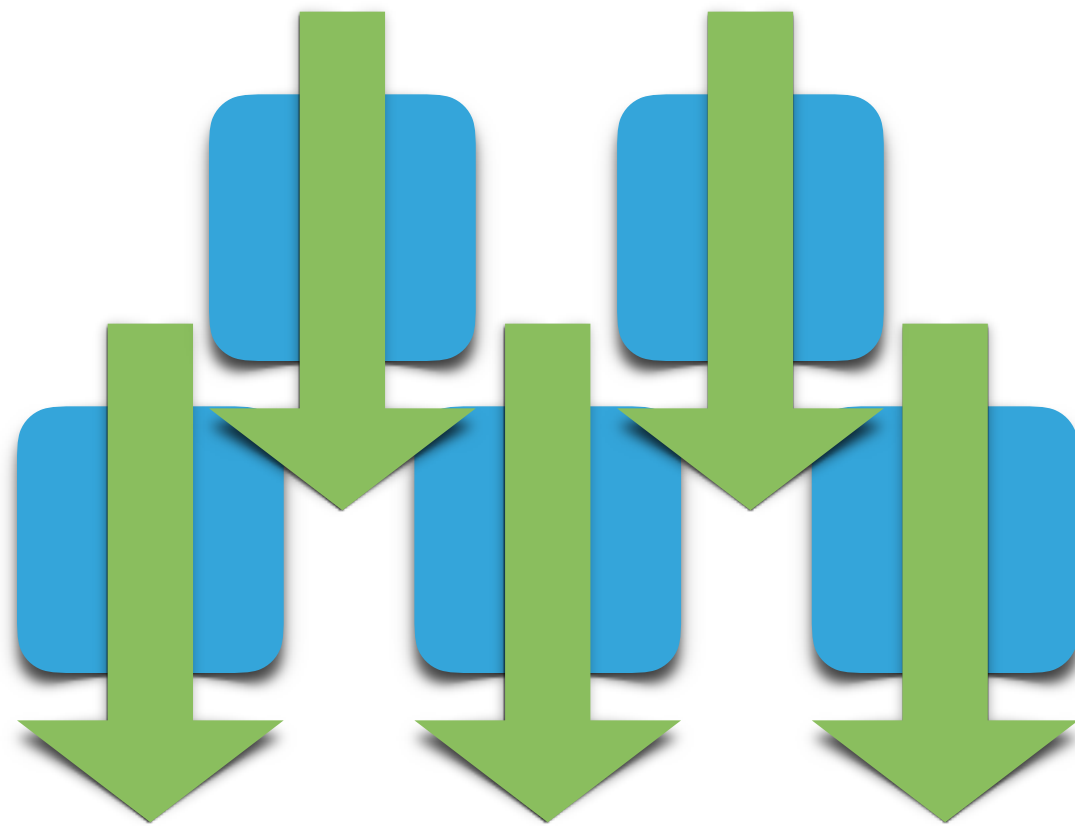
**Analisar
e Diagnosticar**



**Melhorar
e Transformar**

Processo
ou
Processo de Negócio

Processo



Visão funcional

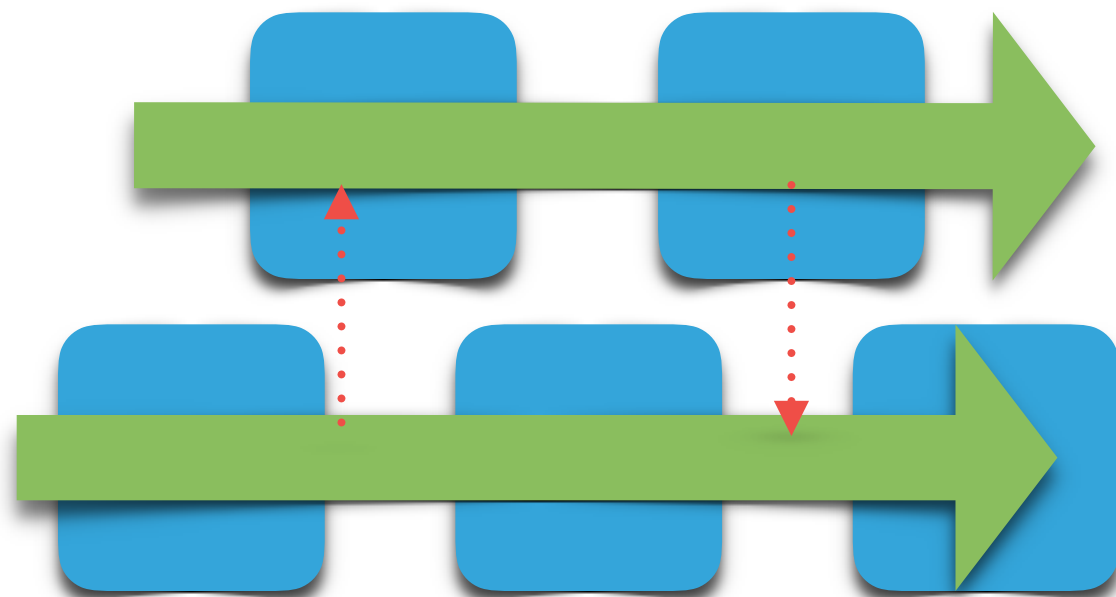
Especialização do Trabalho

Silos Gerenciais

Isolamento de Metas

Indicadores Operacionais

Processo de Negócio



Visão interfuncional

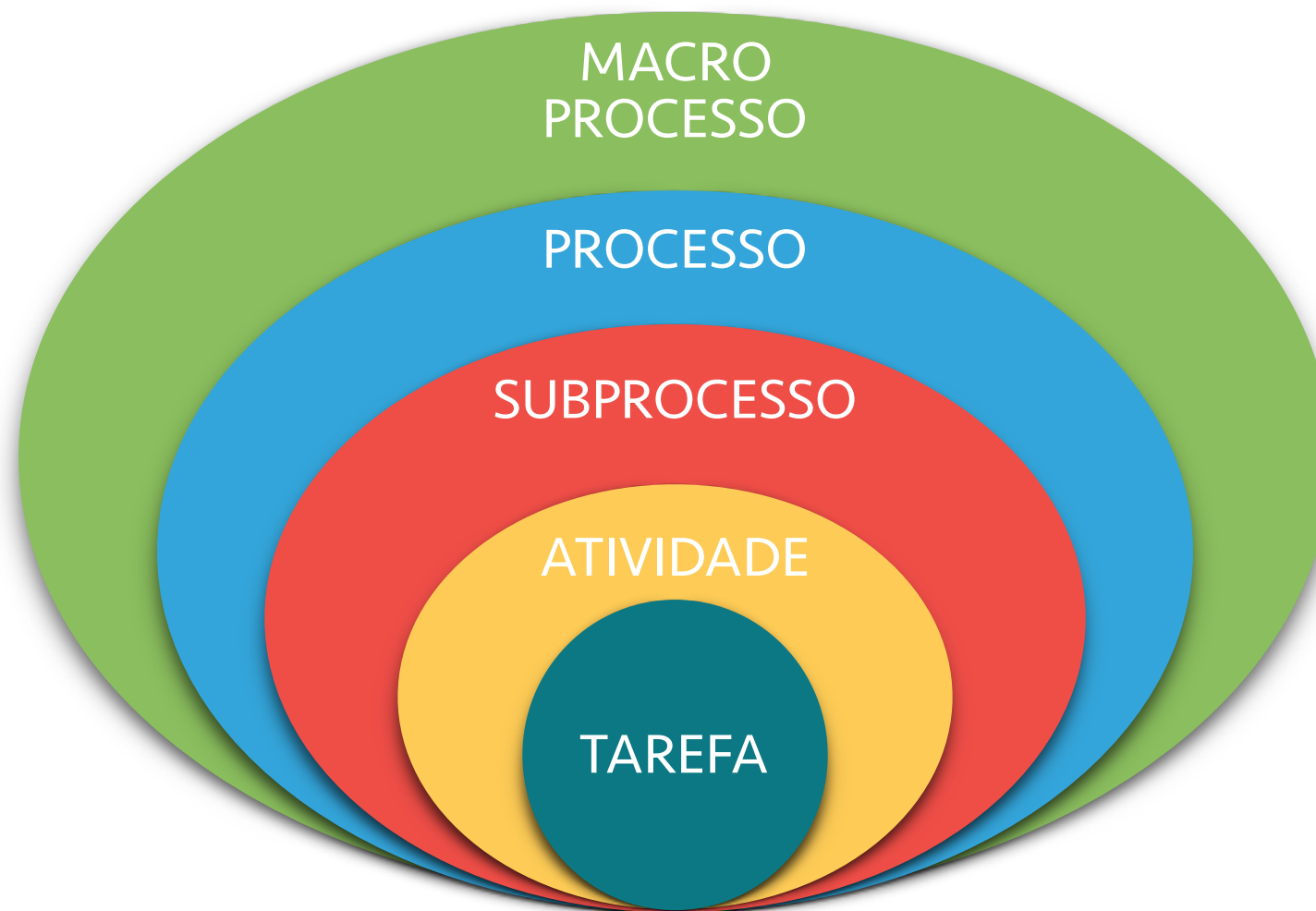
Orientação ao negócio

União por Lógica de realização

Dinâmico

Indicadores Organizacionais

VISÃO HIERÁRQUICA



VISÃO BPM CBOK V3



PROCESSO DE NEGÓCIO

SUBPROCESSO

.....

VISÃO FÍSICA



FUNÇÃO DE NEGÓCIO

ATIVIDADE

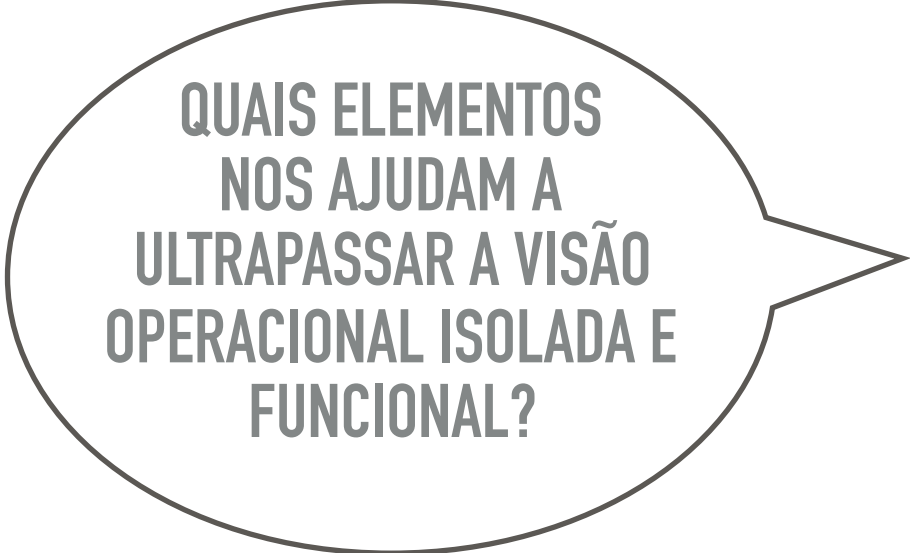
TAREFA

CENÁRIO

PASSO

BPMN 2.0

ELEMENTOS EM PROCESSOS



QUAIS ELEMENTOS
NOS AJUDAM A
ULTRAPASSAR A VISÃO
OPERACIONAL ISOLADA E
FUNCIONAL?

📌 Objetivos

📌 Eventos

Inicial

Intermediário

Final

📌 Atividades

📌 Regras de Negócio

📌 Tarefas

📌 Atores (Participantes)

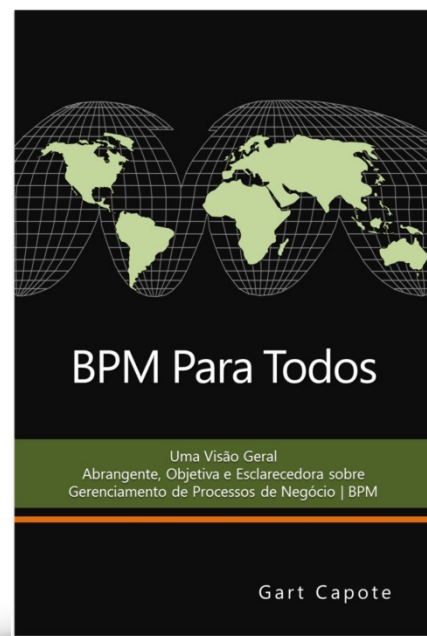
📌 Dono do Processo

📌 Stakeholders

📌 Entradas (Insumos)

📌 Saídas (Produtos)

ELEMENTOS EM PROCESSOS



APAR

📌 Objetivos

📌 Eventos

Inicial

Intermediário

Final

📌 Atividades

📌 Regras de Negócio

📌 Tarefas

📌 Atores (Participantes)

📌 Dono do Processo

📌 Stakeholders

📌 Entradas (Insumos)

📌 Saídas (Produtos)

TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

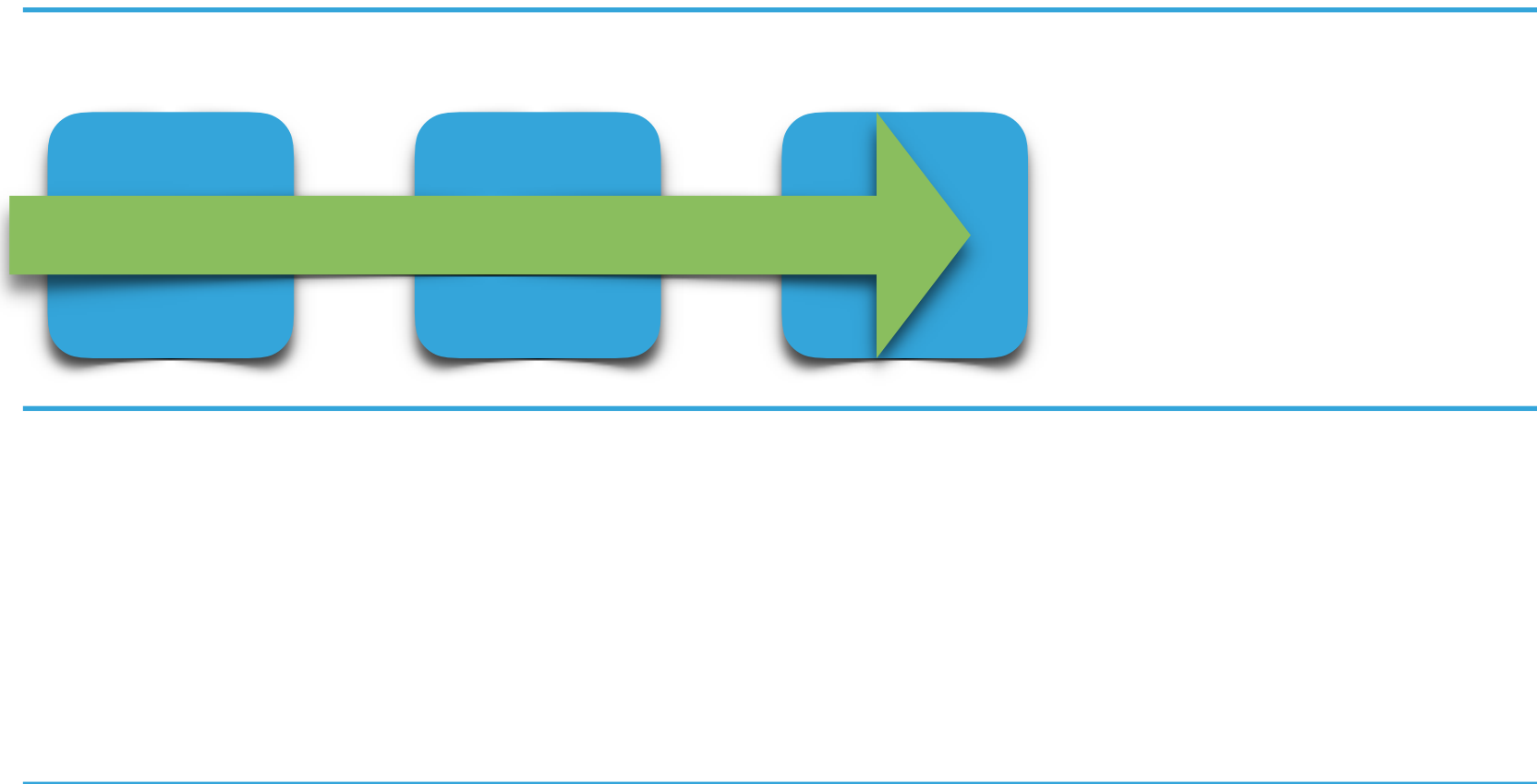
PRIMÁRIO

TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

PRIMÁRIO

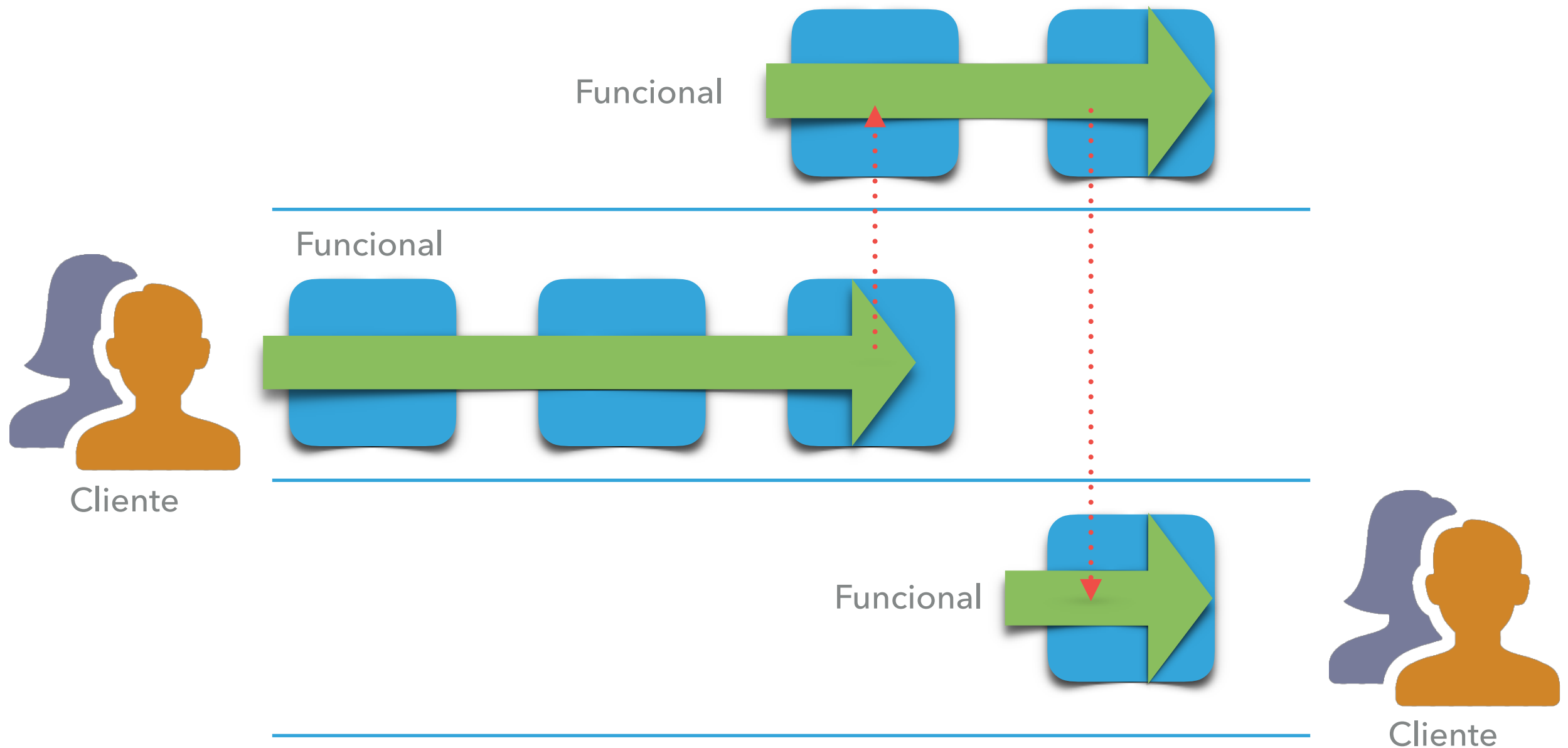


Cliente



TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

PRIMÁRIO



TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

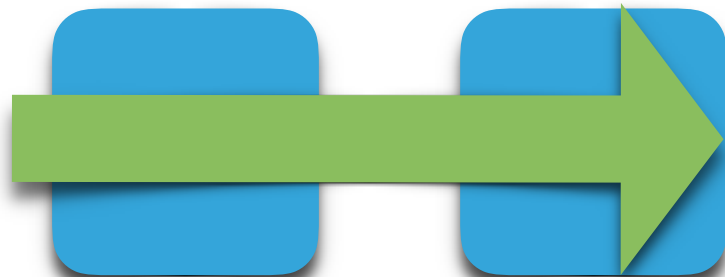
SUPORTE

TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

SUPORTE



Organização

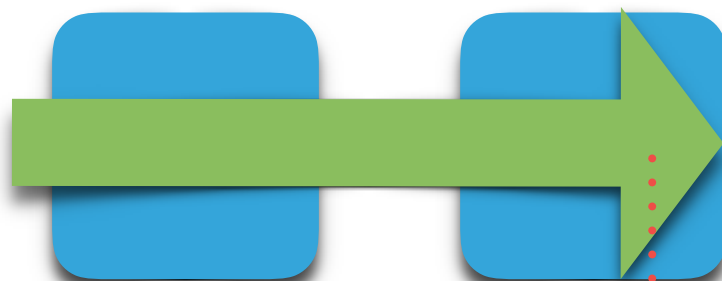


TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

SUPOORTE



Organização

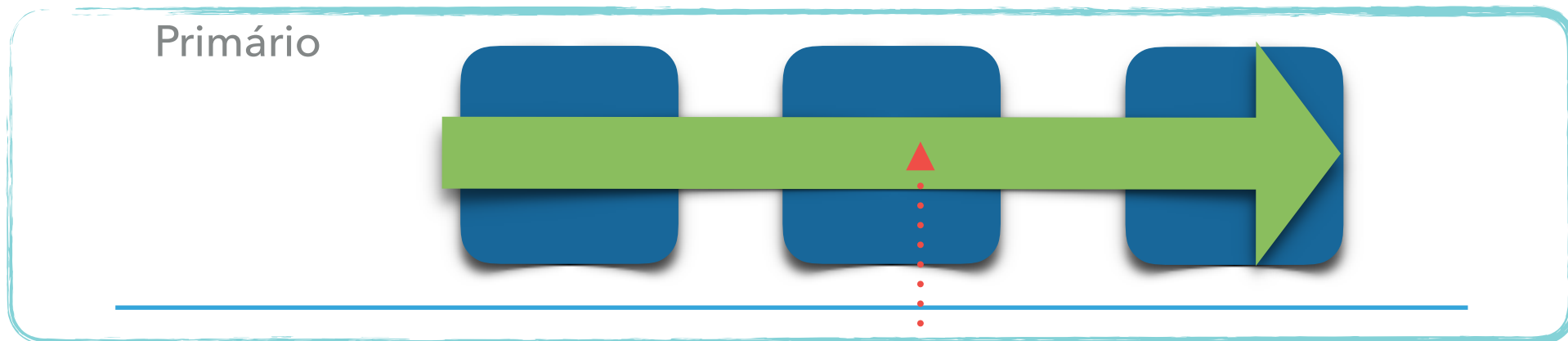


TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

SUPOORTE



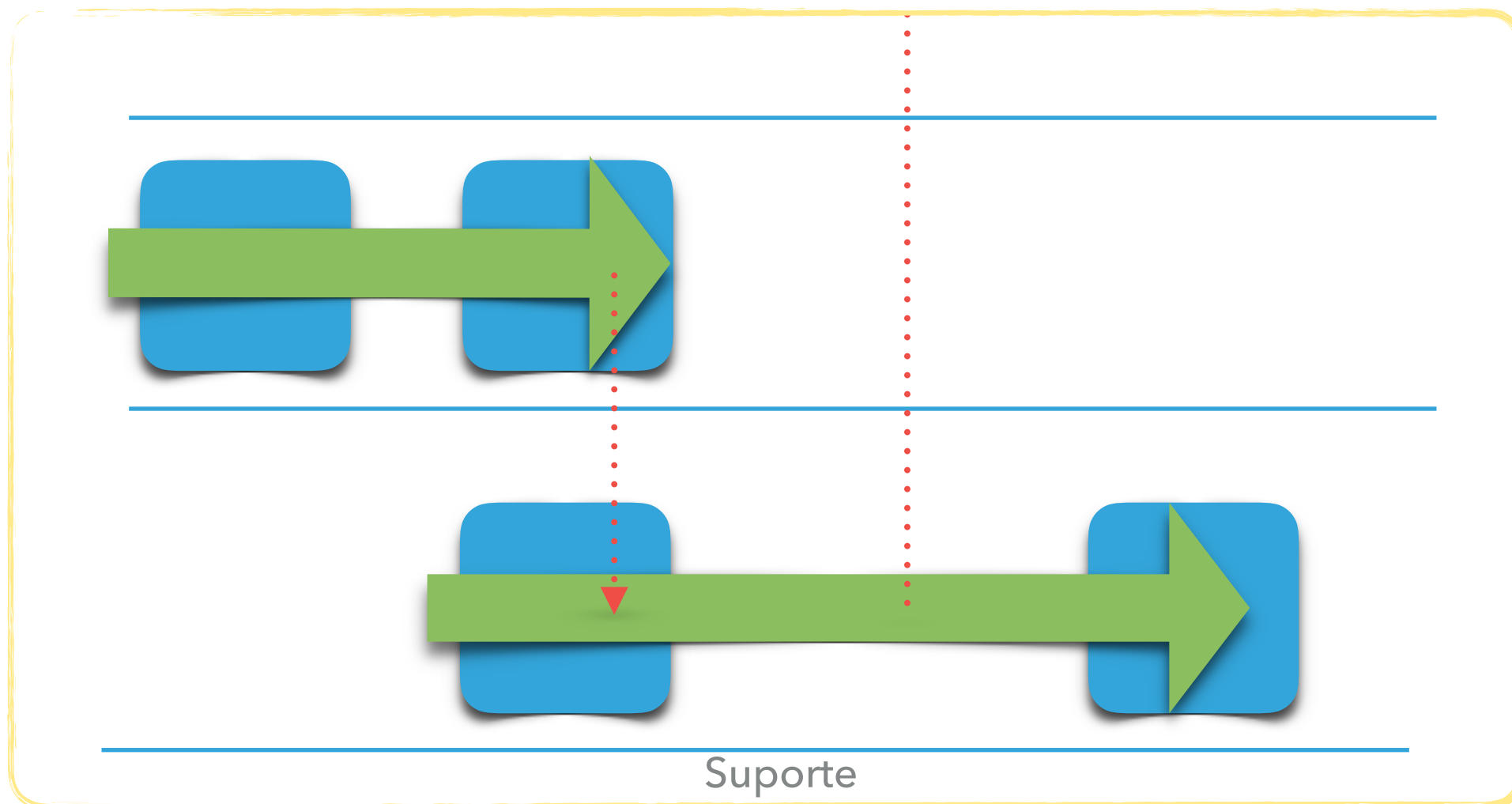
Cliente



Cliente



Organização



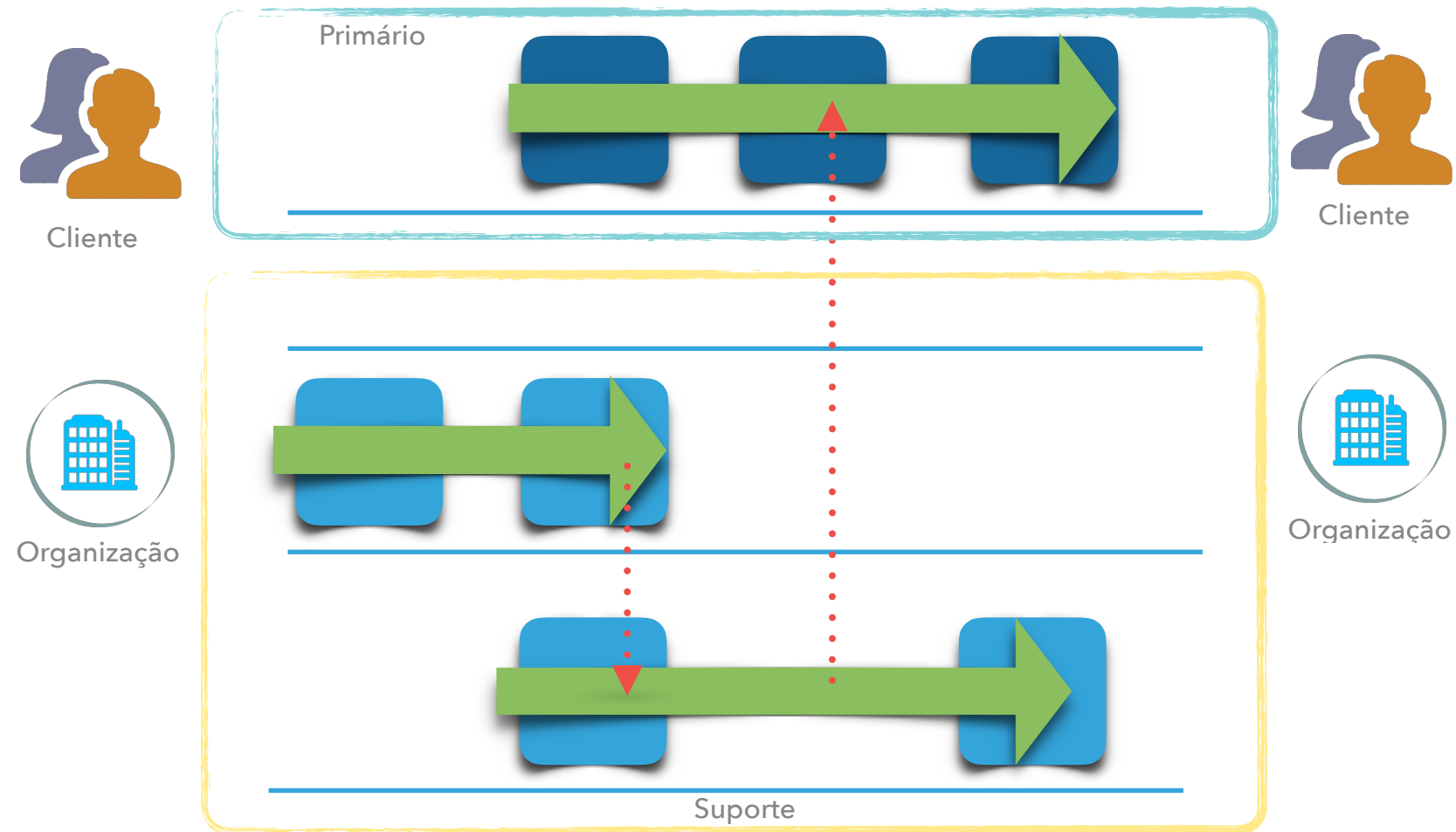
Organização

TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

GESTÃO

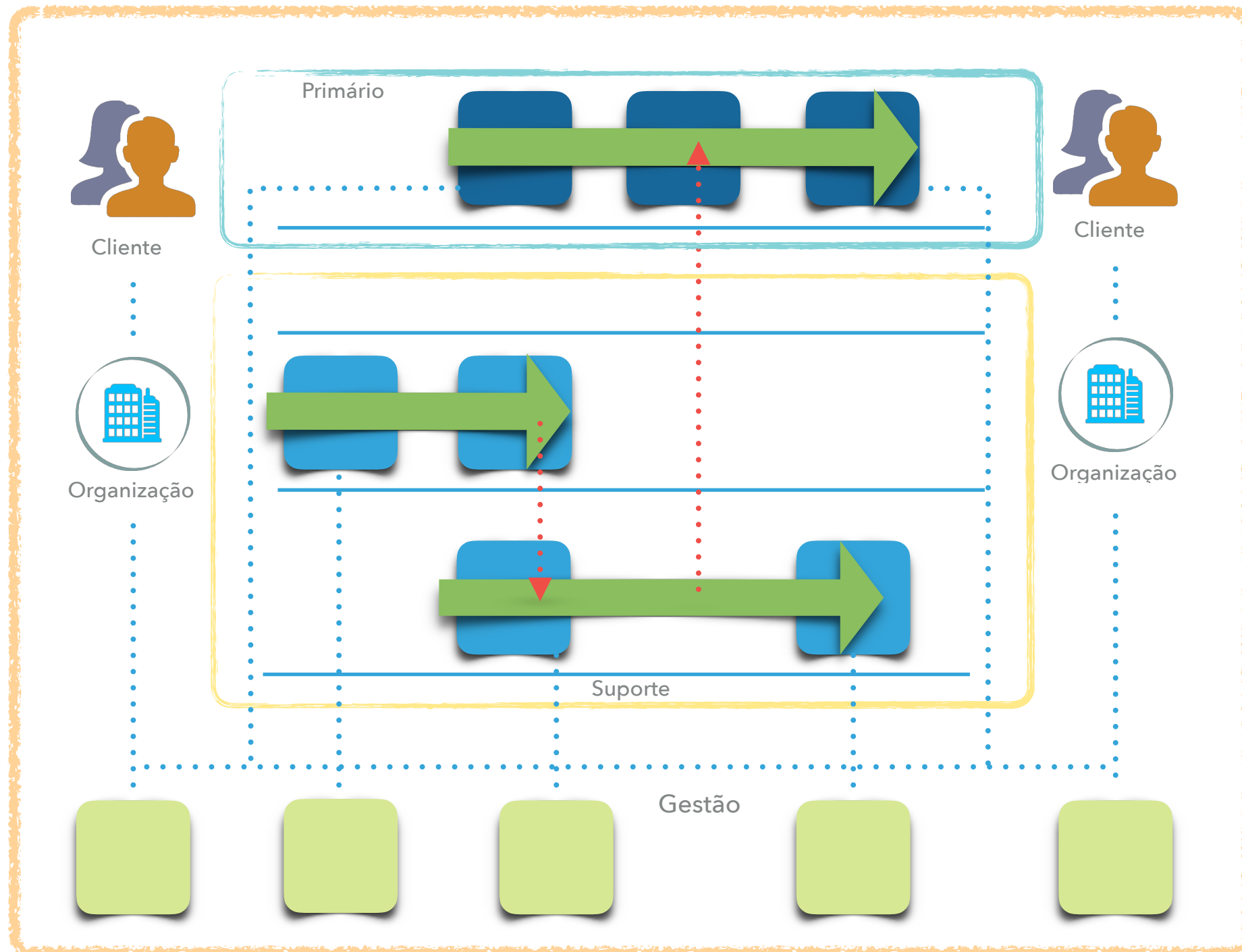
TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

GESTÃO



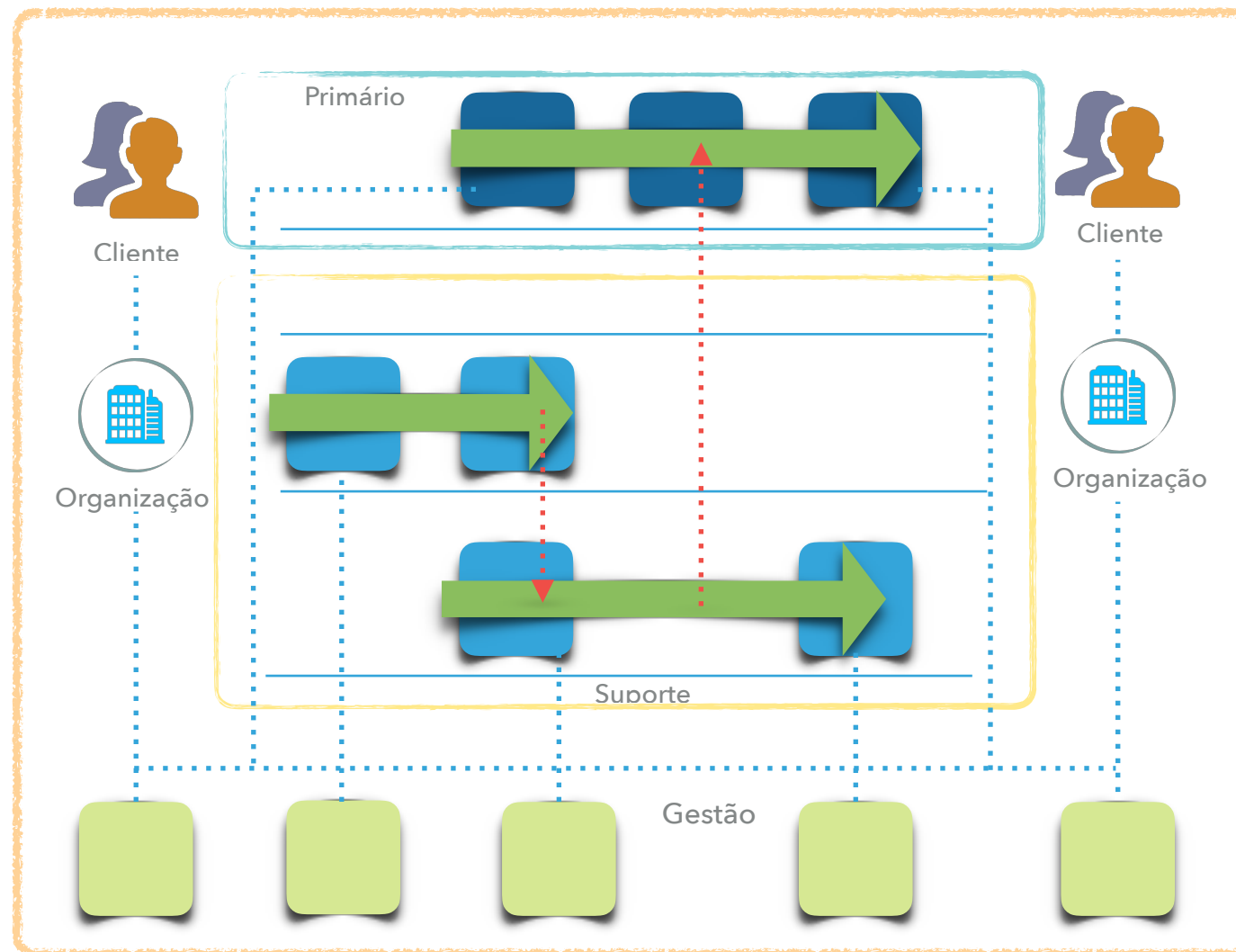
TIPOS DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

GESTÃO

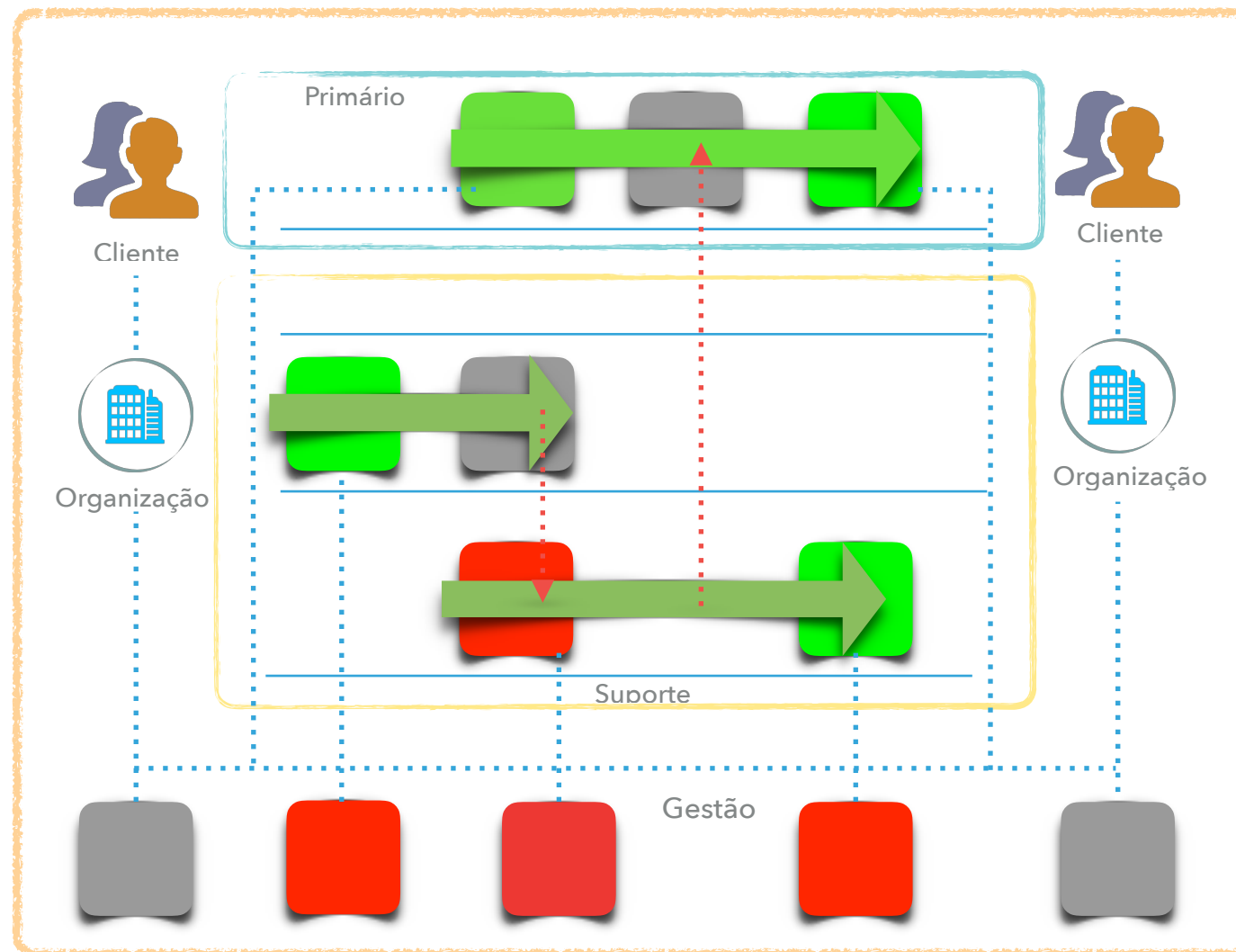


TIPOS DE ATIVIDADES

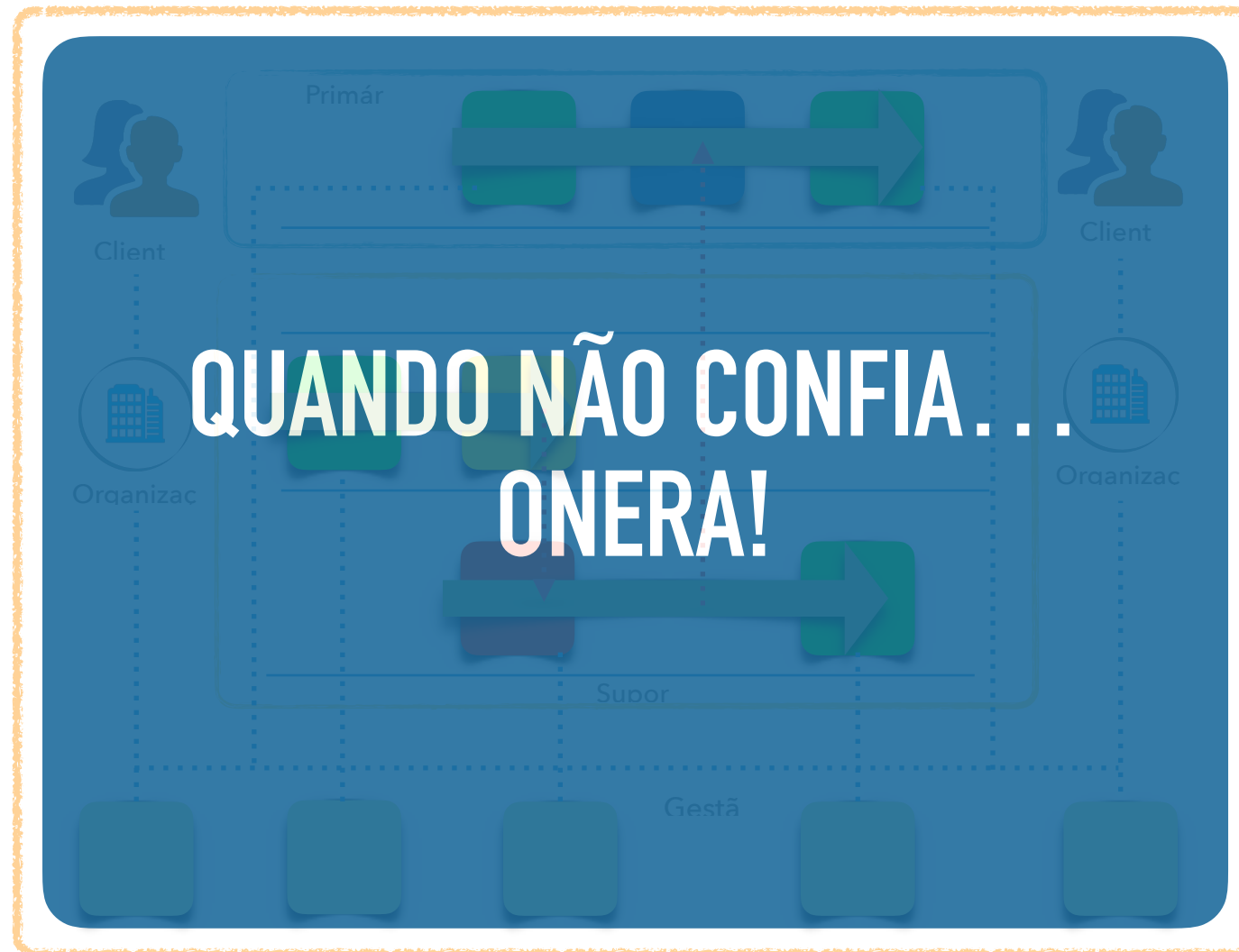
TIPOS DE ATIVIDADES



TIPOS DE ATIVIDADES



TIPOS DE ATIVIDADES



ÁREA 2

MODELAÇÃO DE PROCESSOS

MODELAÇÃO DE PROCESSOS

Inclui um conjunto fundamental de habilidades e processos que permitem as pessoas compreenderem, comunicarem, avaliarem e administrarem os principais componentes dos processos de negócio.

MODELAÇÃO DE PROCESSOS

Fornece uma visão geral dessas habilidades atividades e principais definições, juntamente com uma compreensão da finalidade e dos benefícios da modelação de processos, uma discussão dos tipos e usos dos modelos de processos, técnicas, ferramentas e padrões de modelagem.

ÁREA 3

ANÁLISE DE PROCESSOS

ANÁLISE DE PROCESSOS

Envolve a compreensão dos processos de negócio, incluindo eficiência e eficácia dos processos;

São exploradas finalidades e as atividades de análise de processos;

O uso de modelos de processos e de outros documentos para validar e entender processos atuais e futuros também é explorado.

AS IS

ÁREA 4

DESENHO DE PROCESSOS

DESENHO DE PROCESSOS

Envolve a criação de especificações de processos de negócio dentro do contexto das metas de negócio e dos objetivos de desempenho dos processos;

É o planejamento intencional e pensado sobre como os processos de negócio funcionam e são medidos, regulados e gerenciados.

TO BE

ÁREA 5

GESTÃO DE DESEMPENHO

GESTÃO DE DESEMPENHO

Monitoração formal e planejado da execução do processo e rastreio de resultados para determinar a eficácia e eficiência do processo;

Inclui as principais definições sobre o desempenho do processo, a importância e benefícios da medição do desempenho, operações de monitoramento e controle, alinhamento dos processos de negócios e desempenho organizacional, sobre o que medir, métodos de medição, modelação e simulação, e suporte a decisões dos donos e gestores de processos e considerações sobre sucesso.

ÁREA 6

TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS

TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS

Aborda mudanças em processos que são discutidas no contexto de um ciclo de vida de processo de negócio;

Melhoria e Disrupção em destaque;

Esse tópico é discutido em várias metodologias de gerenciamento de mudanças organizacionais, de técnicas e melhores práticas.

ÁREA 7

ORGANIZAÇÃO DA GESTÃO
DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS

ORGANIZAÇÃO DA GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS

Trata de papéis, responsabilidades e a estrutura para prover suporte a organizações orientadas a processos;

A importância da governança do processo é explorada, juntamente com várias estruturas de governança e o conceito de Escritório de Processos.

ÁREA 8

GESTÃO DE PROCESSOS
CORPORATIVOS

GESTÃO DE PROCESSOS CORPORATIVOS

Conduzido pela necessidade de maximizar resultados dos processos de negócio consistentes com estratégias organizacionais bem definidas e com metas funcionais baseadas em tais estratégias;

Identifica métodos e ferramentas para avaliar os níveis de maturidade de gerenciamento de processos, juntamente com as áreas requeridas de prática BPM que podem melhorar as condições da organização;

Neste capítulo, também são explorados tópicos sobre arquitetura de processos e melhores práticas de gestão de processos.

ÁREA 9

TECNOLOGIAS

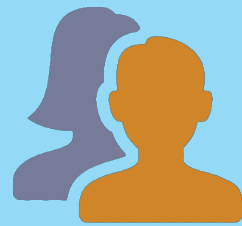
DE GESTÃO DE PROCESSOS

TECNOLOGIAS DE GESTÃO DE PROCESSOS

Discute uma ampla gama de tecnologias disponíveis para prover suporte ao planejamento, análise, desenho, operação e monitoração dos processos de negócio;

Tecnologias incluem o conjunto de pacotes de aplicações, ferramentas de desenvolvimento, tecnologias de infraestrutura, e de armazenagem de dados e informações que fornecem suporte aos profissionais de BPM e colaboradores envolvidos.

TECNOLOGIAS DE GESTÃO DE PROCESSOS



PESSOAS

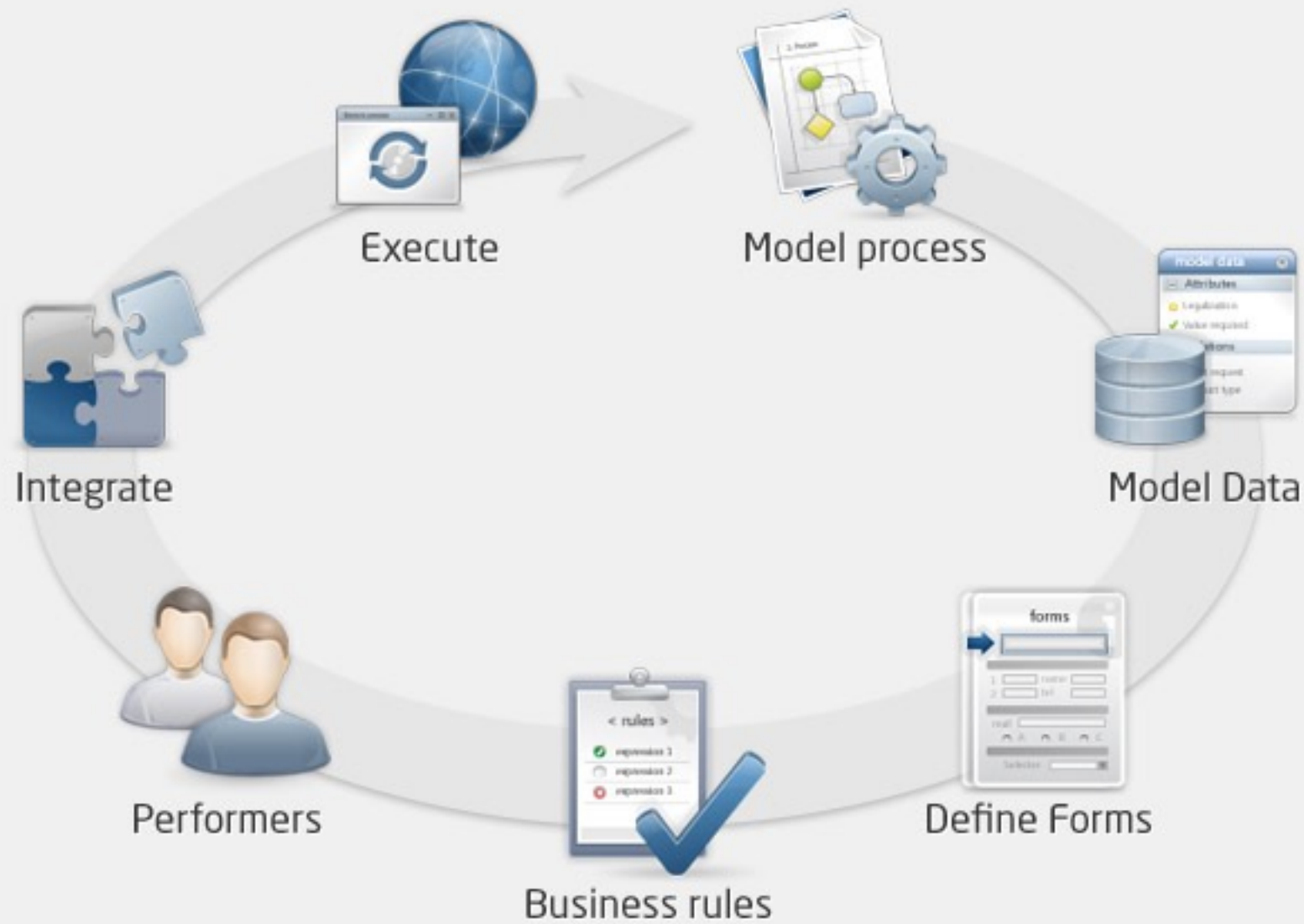


PROCESSOS

TECNOLOGIAS



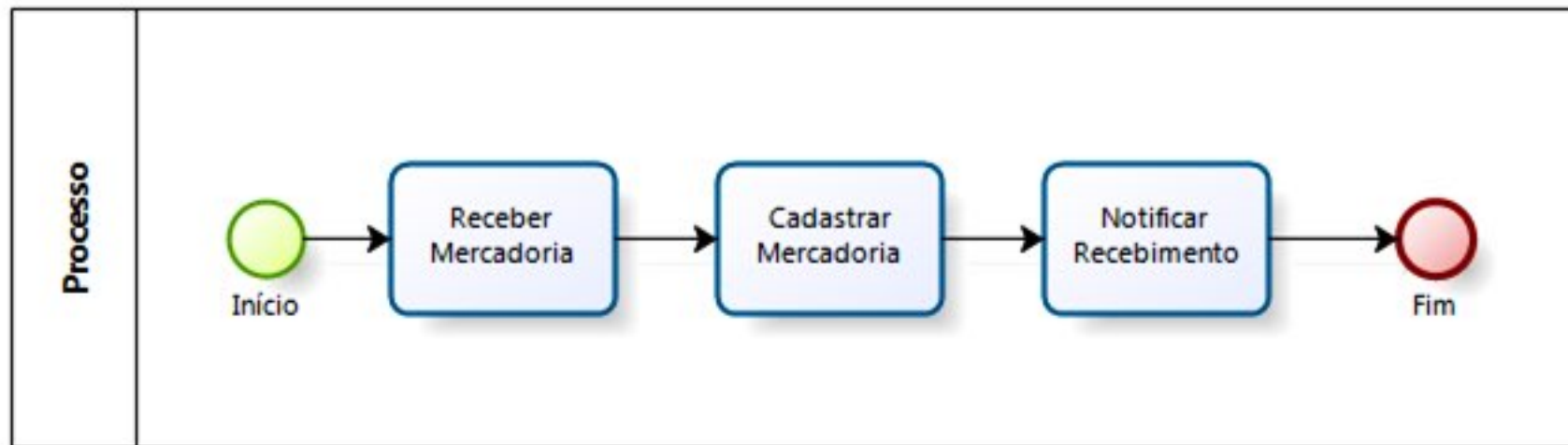
EXEMPLO – CICLO DE VIDA



BPMN 2.0

MODELAÇÃO DA VERDADE

Prática

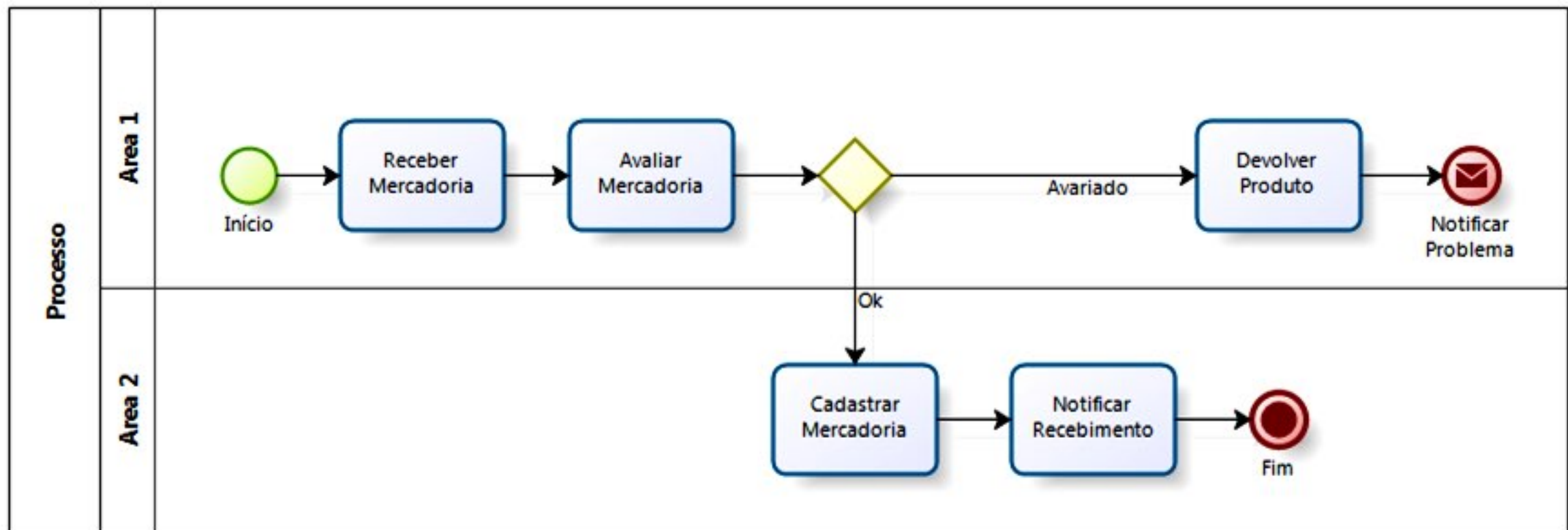


Diagrama

Representação mais elementar

Primeiro passo

Visualmente simples



Mapa

Refinamento do diagrama

Inclusão de Atores, Eventos, Regras etc.

Desvios para evidência de decisões e caminhos

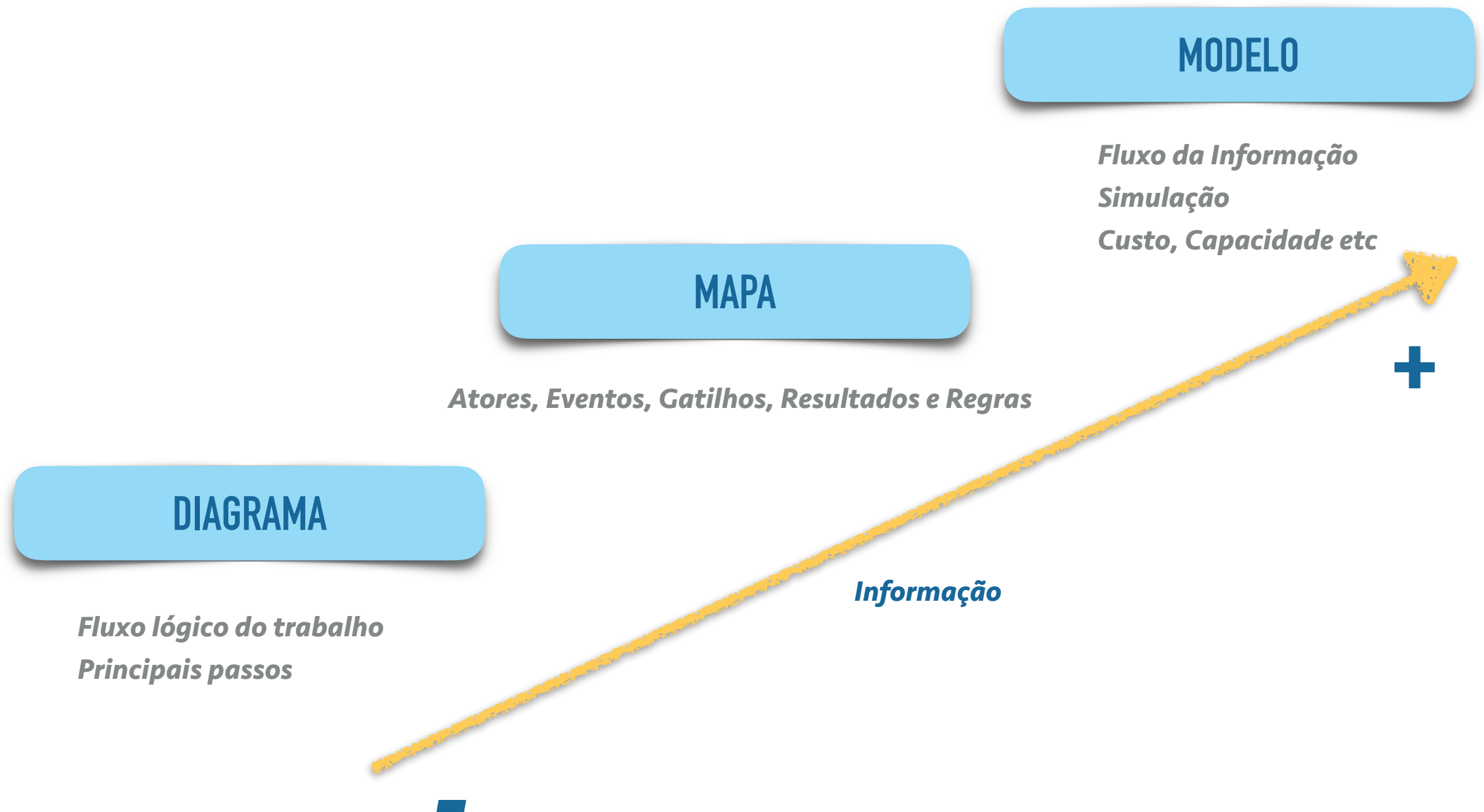


Modelo

Refinamento do mapa

Representação mais abrangente

Contém informações que extrapolam a notação



1- DESCRITIVA

Fluxo simples

Pequeno conjunto de elementos BPMN

2- ANALÍTICA

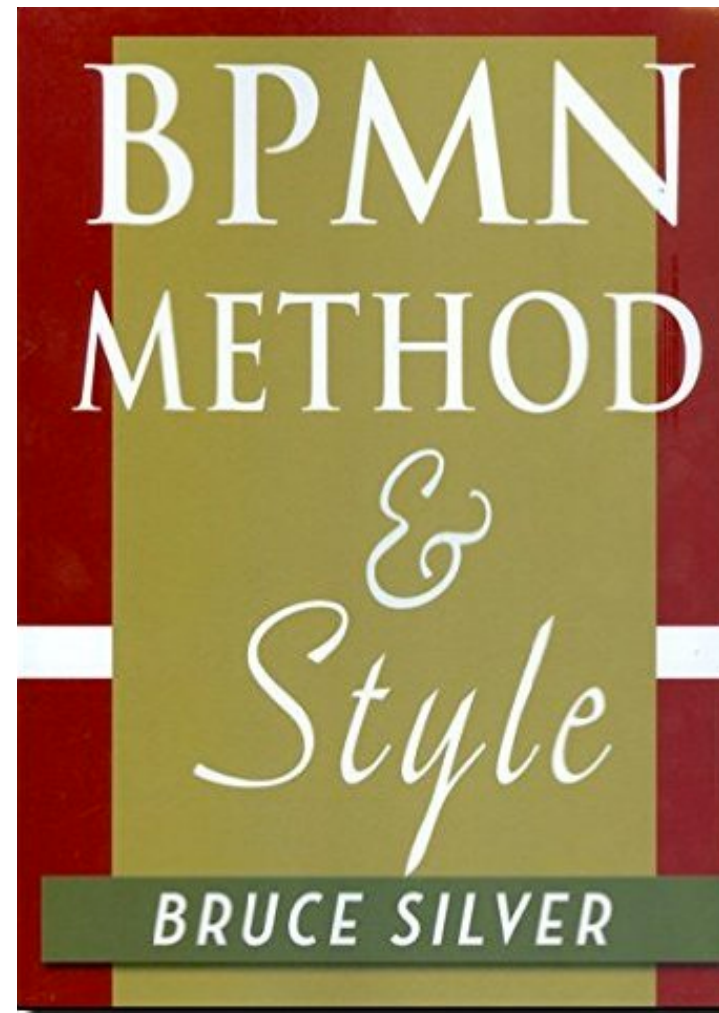
Semântica do processos

Condições

3- EXECUTÁVEL

Execução sistêmica - BPMS

Atributos internos





bizagi

Model ▪ Build ▪ Run

FIRST STEPS

 Evento

 Atividade

 Desvio

 Sequência

 Mensagem

 Associação

Piscina



Raia



Objeto de Dado



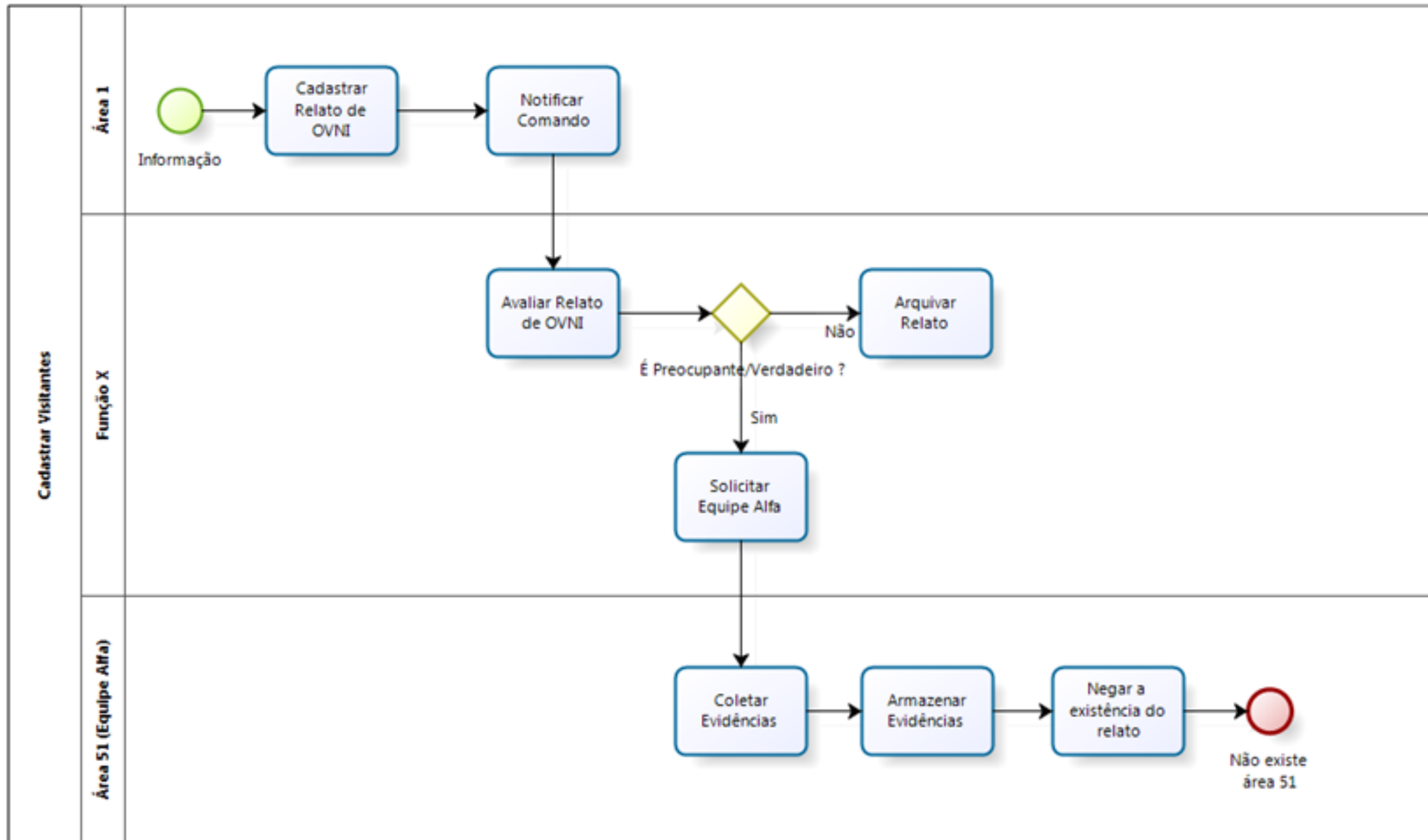
Agrupamento



Anotação



REPRODUZIR



CRIAR

Processo de **Cadastro de Fornecedor**

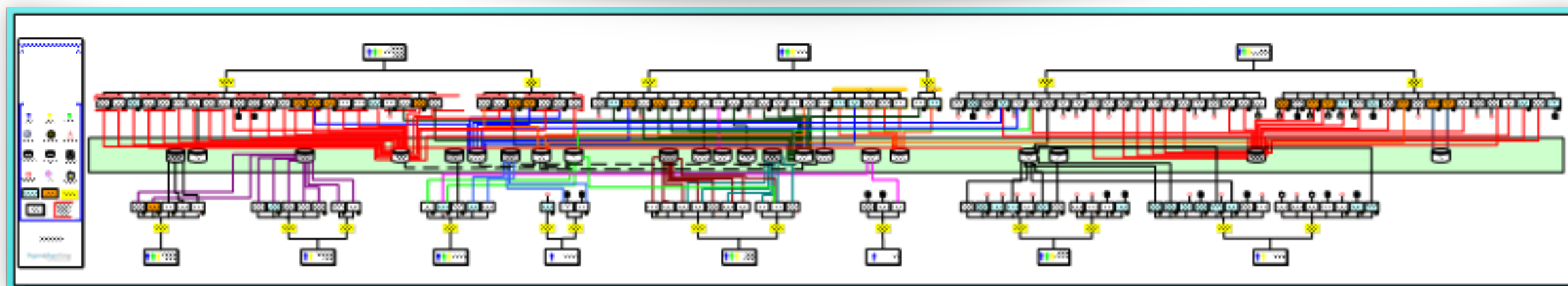
O atendente precisa cadastrar um novo fornecedor, mas para cadastrar, primeiro precisa avaliar a documentação que foi recebida.

Recebe a documentação para análise:

É novo fornecedor ou retorno de cadastro?

- Se não é novo, deve ser o recebimento de documentação complementar;
- Se documentação completa, cadastra o fornecedor no sistema e informa cadastro bem sucedido;
- Se documentação incompleta, solicita ao fornecedor.

OUTRAS FORMAS



OUTRAS FORMAS

(5) EMOÇÕES DO
CLIENTE
High & Low

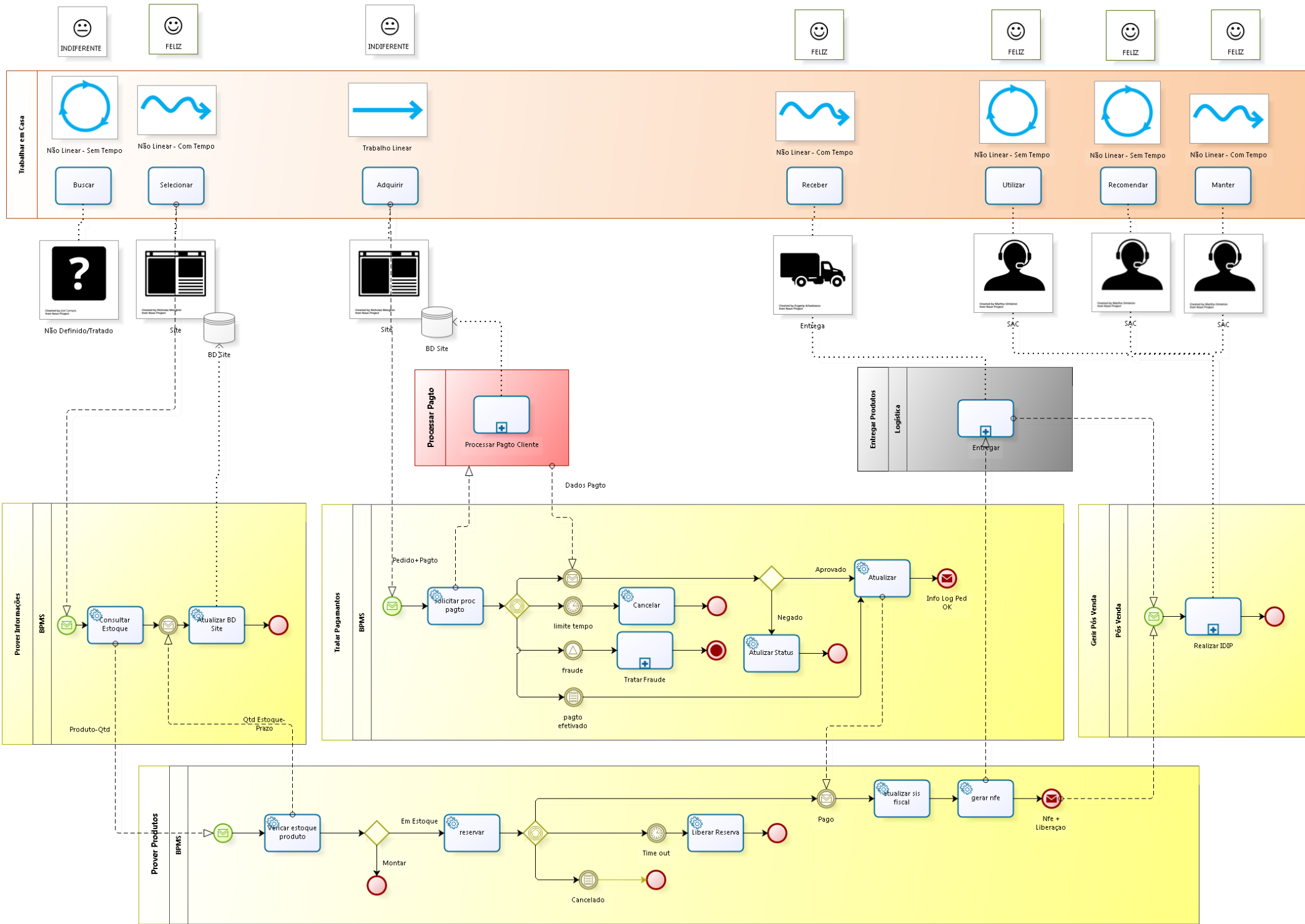
(4) TIPO DE
TRABALHO

(2) AÇÃO DO
CLIENTE

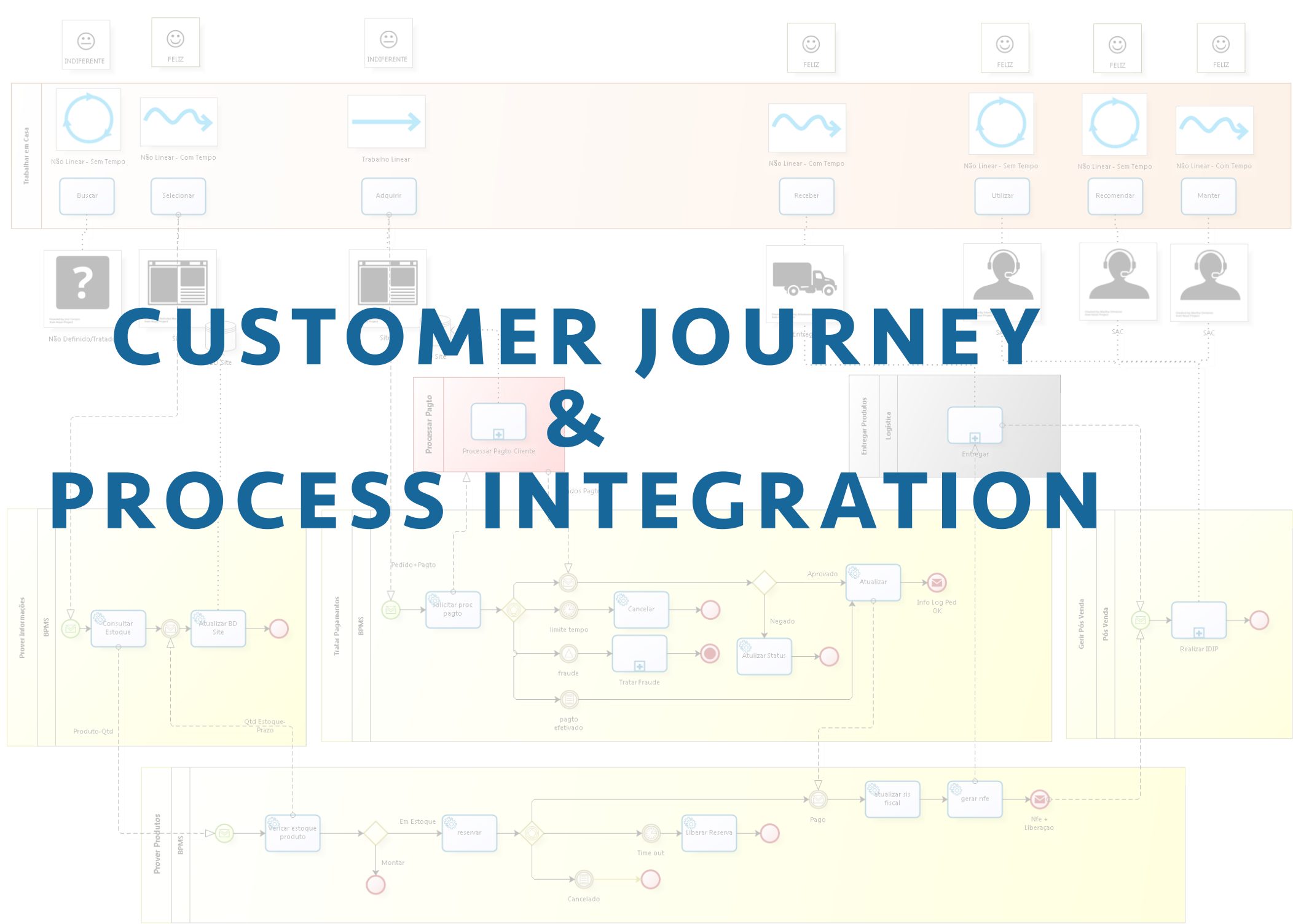
(3) PONTOS DE
CONTATO

(6) PROCESSOS
EXTERNOS

(6) PROCESSOS
INTERNOS



OUTRAS FORMAS



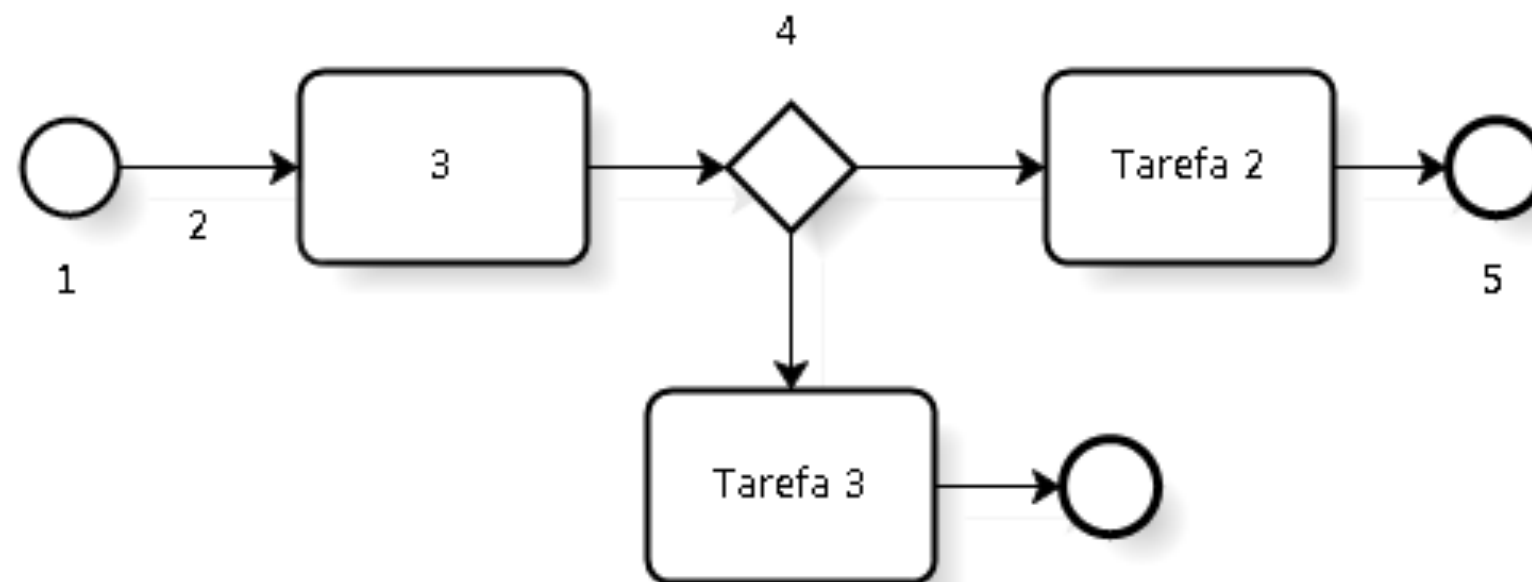
PROPÓSITOS DA MODELAGEM DE PROCESSOS

- ▶ Criar representações dos processos
- ▶ Descrivê-los suficientemente para análise ou desenho
- ▶ Melhorar o entendimento sobre o negócio
- ▶ Apoiar em treinamentos
- ▶ Avaliar mudanças e melhorias em processos existentes
- ▶ Servir como base de comunicação
- ▶ Descrever requisitos para nova operação
- ▶ Representar a jornada dos clientes e os pontos de integração

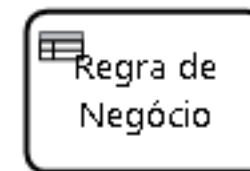
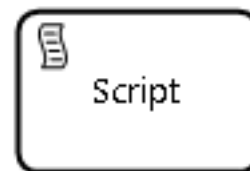
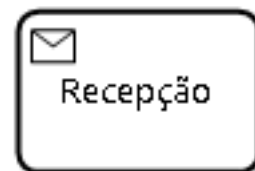
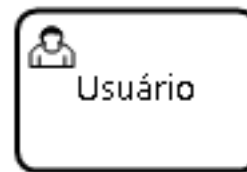
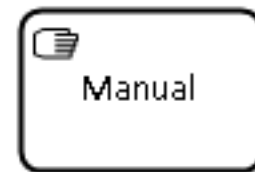
OFICINA BPMN 2.0

Avanço na Modelação da Verdade

5 PODEROSOS ELEMENTOS PARA O DIA A DIA



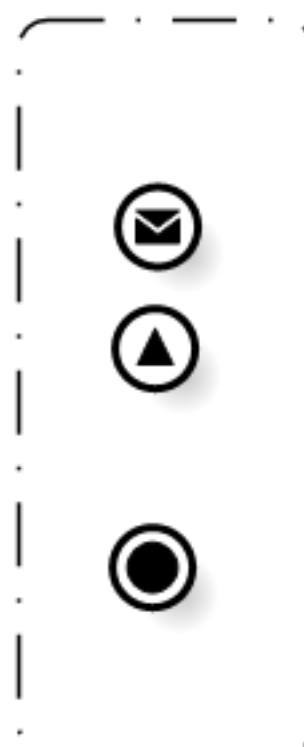
+ OUTROS ELEMENTOS NOVOS



Inicial



Intermediário



Final



Exclusivo



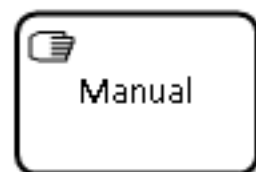
Paralelo

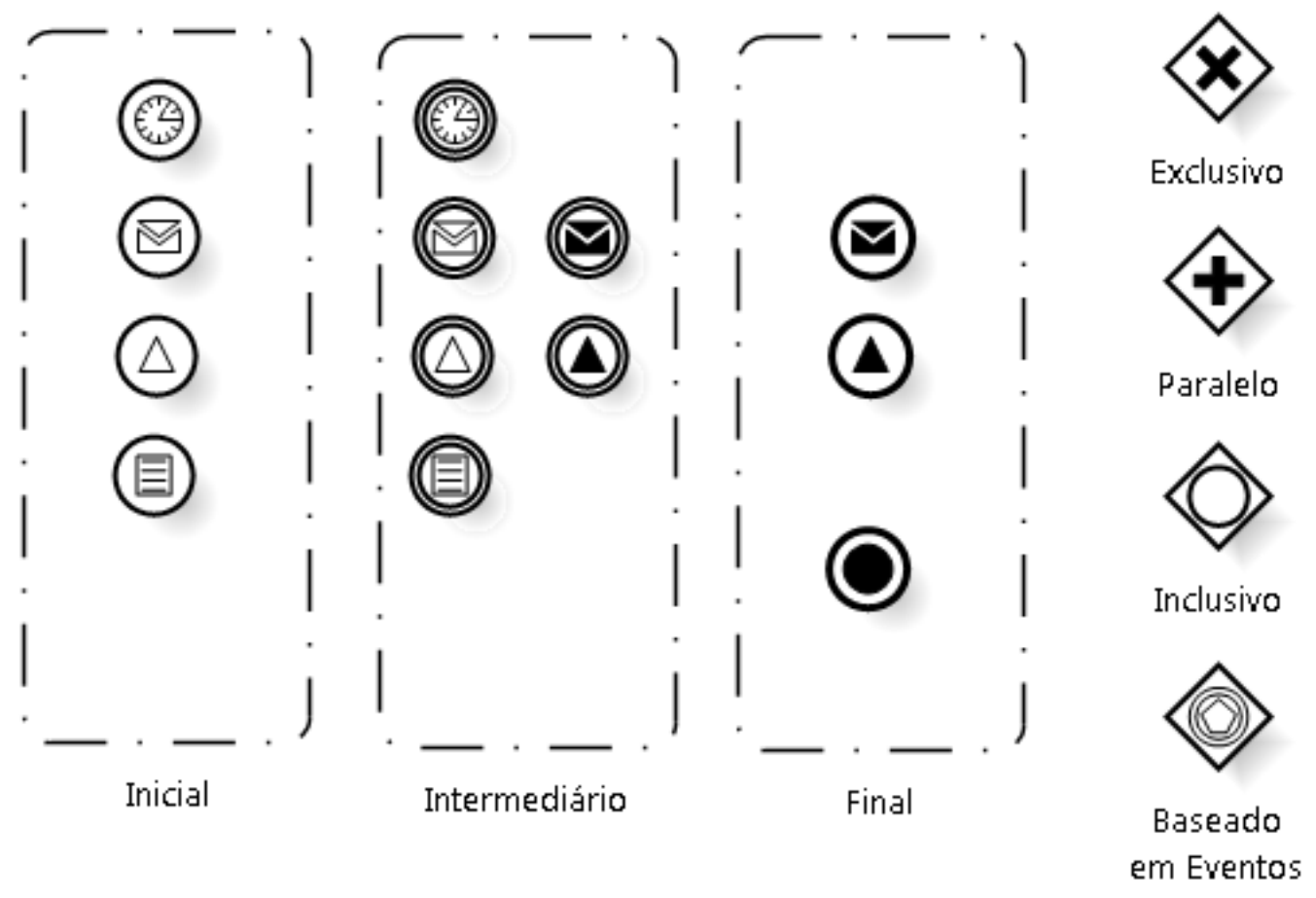


Inclusivo



Baseado
em Eventos





NOSSE CAMINHO

ENTENDER

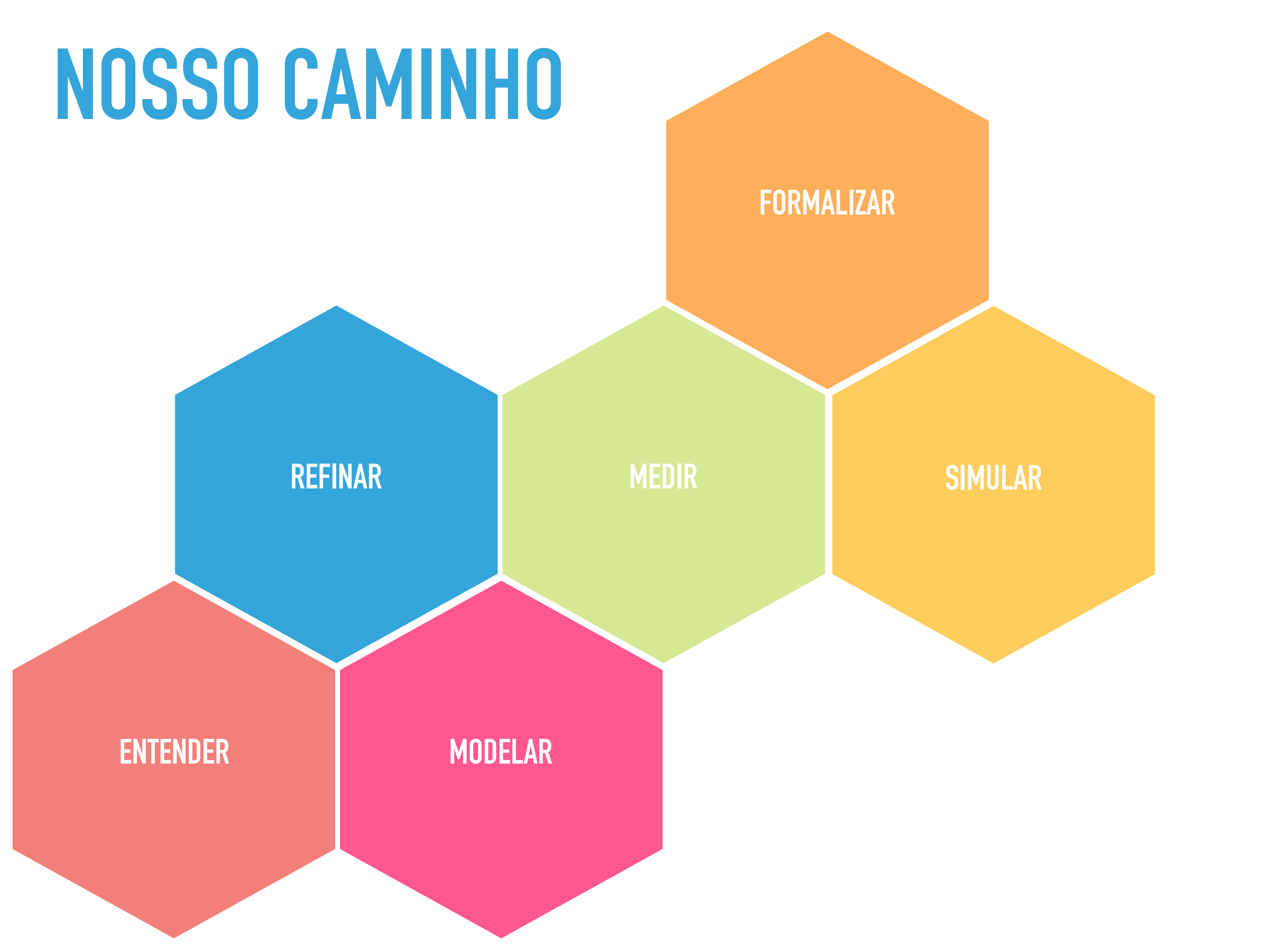
REFINAR

MODELAR

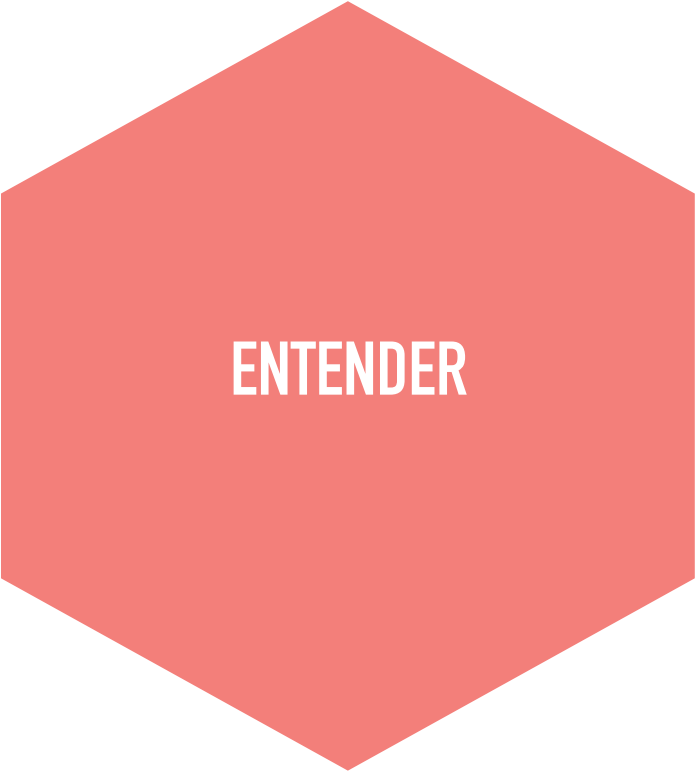
MEDIR

FORMALIZAR

SIMULAR



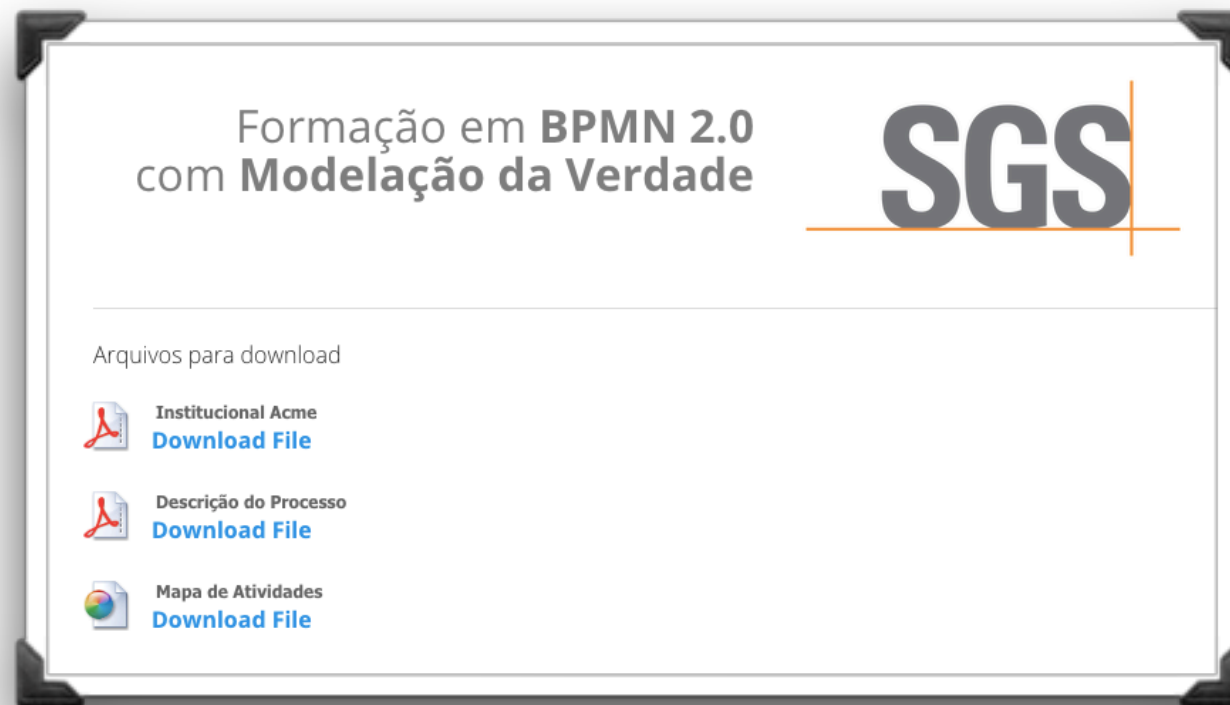
PRIMEIRO PASSO

A red hexagon with the word "ENTENDER" inside it.

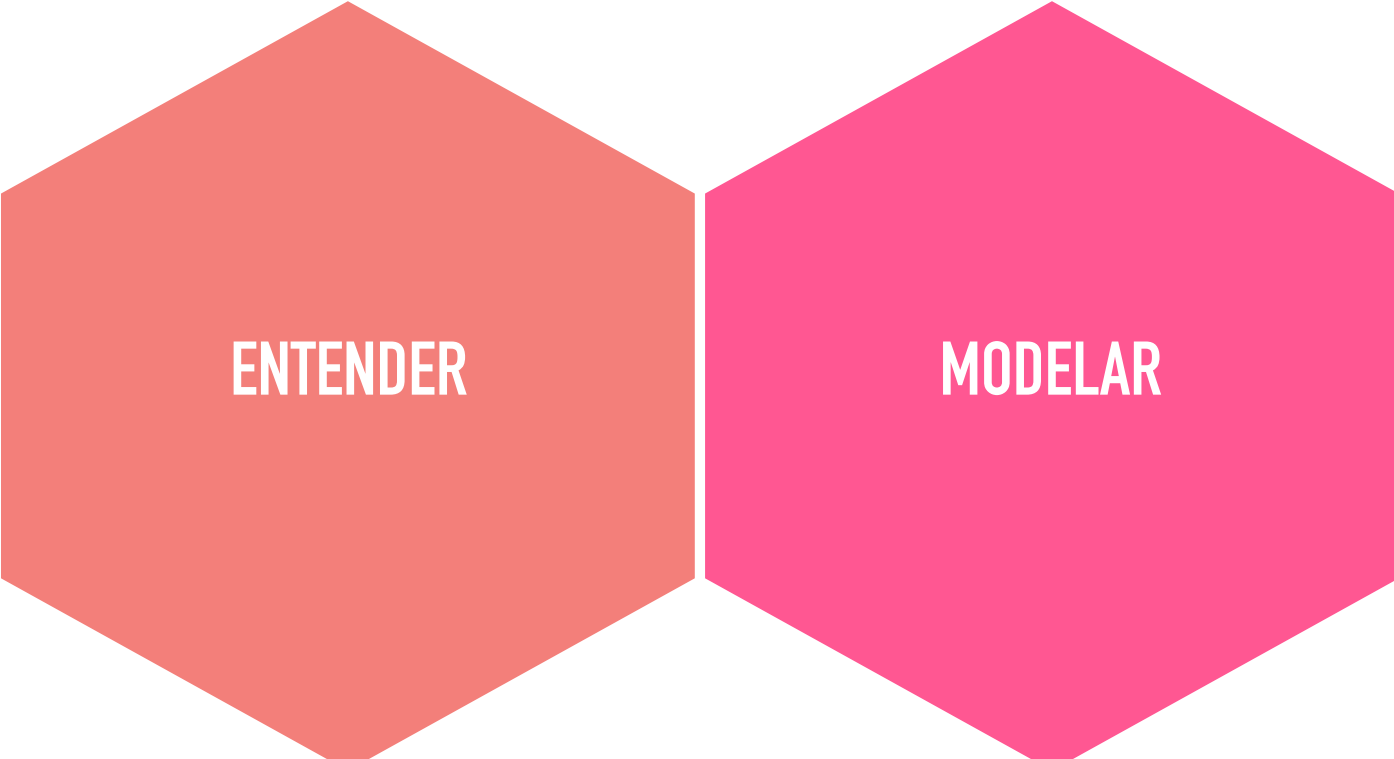
ENTENDER

FONTES DE INFORMAÇÃO

- ▶ INSTITUCIONAL ACME
- ▶ DESCRIÇÃO DO PROCESSO
- ▶ MAPA DE ATIVIDADES



MODELAR



ENTENDER

MODELAR

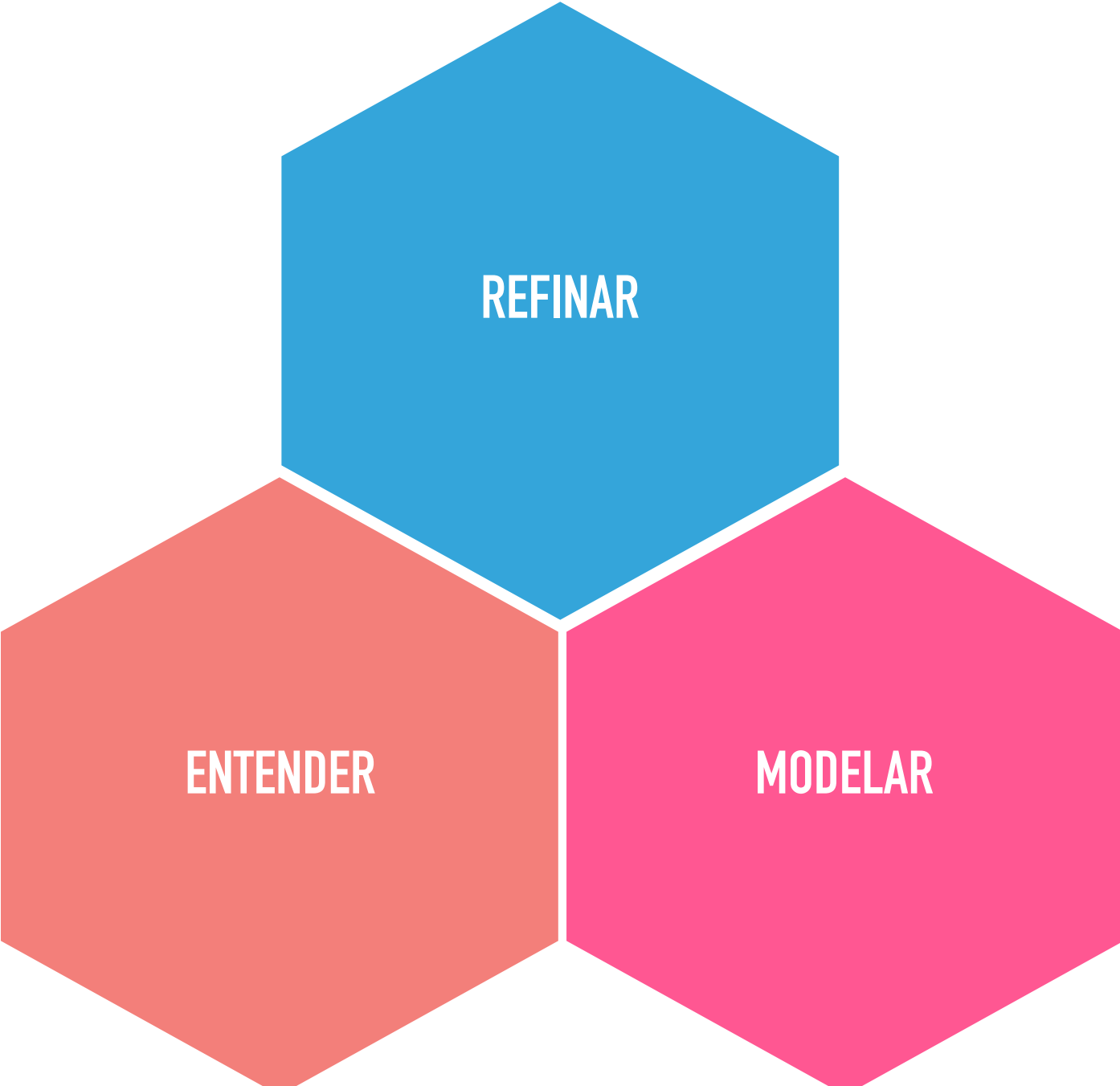
- ▶ CRIAR ARQUIVO NOVO
- ▶ SALVAR COM NOME DO EXERCÍCIO
- ▶ INSERIR RAIAS POR ATORES
- ▶ SEGUIR A ORDEM DE REALIZAÇÃO DO PROCESSO

BPMN 2.0

MODELAÇÃO DA VERDADE

2º dia

REFINAR



A diagram consisting of three hexagons arranged in a triangular pattern. The top hexagon is blue and contains the word 'REFINAR'. The bottom-left hexagon is red and contains the word 'ENTENDER'. The bottom-right hexagon is pink and contains the word 'MODELAR'. The hexagons are connected at their adjacent sides, forming a continuous shape.

REFINAR

ENTENDER

MODELAR

DESCRITIVO DE ATIVIDADES

[illegible]

TPSGS

- ▶ PREENCHER UMA TABELA X PROCESSO
- ▶ INSERIR TEMPO DE ATIVIDADES
- ▶ ATRIBUIR RECURSOS

Capacidade

MEDIR

REFINAR

MEDIR

ENTENDER

MODELAR

CAPACIDADE FUNCIONAL APROXIMADA

ELEMENTOS



Tempo disponível para realizar o trabalho

Tempo gasto na realização do trabalho

ELEMENTOS



Tempo disponível para realizar o trabalho

Tempo gasto na realização do trabalho



Disponibilidade dos Recursos Humanos

8 horas x dia (22 dias x mês)

480 minutos x dia

SEM INTERRUPTÃO

INTERRUPTÃO MERCADO

INTERRUPTÃO HISTÓRICA

SEM INTERRUÇÃO

$$\frac{\text{Tempo Disponível Trabalho}}{\text{Tempo Trabalhando}}$$



Atendente de Vendas

$$480 \div 20$$

= **24** instâncias

INTERRUPÇÃO MERCADO

Redução de Disponibilidade
20%

$$\frac{\text{Tempo Disponível Trabalho}}{\text{Tempo Trabalhando}}$$



Atendente de Vendas

$$384 \div 20$$

= **19** instâncias

INTERRUPÇÃO HISTÓRICA

$$\begin{aligned} &\text{Tempo de Ciclo de Trabalho} \\ &= \\ &\text{Tempo Trabalhando} \\ &+ \\ &\text{Tempo de Interrupção} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &\frac{\text{Tempo Disponível Trabalho}}{\text{Tempo de Ciclo de Trabalho}} \\ &= \\ &\text{Capacidade Funcional Aproximada} \end{aligned}$$



Atendente de Vendas

$$480 \div (20 + 20)$$

= **12** instâncias

EXERCÍCIO

CALCULAR

CAPACIDADE FUNCIONAL DE CADA PROCESSO

	Capacidade Funcional Aproximada		
Processo	Dia	Mês	Ano
Receber	12	264	3168
Faturar			
Montar			
Enviar			

1- Coletar dados sobre o tempo de trabalho para cada ator;



Atendente de Vendas = 20 min

2- Somar o tempo de interrupção comum ao tempo de trabalho e compor o tempo de ciclo;



Atendente de Vendas | Tempo de ciclo de trabalho = 40 min | i.e (20 min + 20 min)

3- Dividir o TDT pelo TCT (na célula da fórmula de divisão, utilizar a eliminação de casas decimais)



Atendente de Vendas $480 \div 40$

4- Multiplicar o resultado por 22 para chegar ao mês. Multiplicar o mês por 12 para chegar ao ano.



Atendente de Vendas $12 \times 22 = 264$ (Mês) | $264 \times 12 = 3168$ (Ano)

Custo por Instância

OBJETOS DE CUSTO



**QUEM FAZ O
TRABALHO**

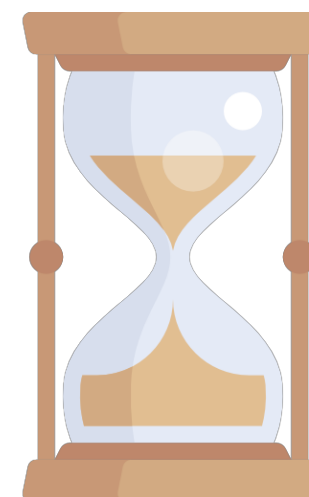


**ONDE É
REALIZADO**



**O SISTEMA
UTILIZADO**

MULTIPLICADOR



**O TEMPO
NECESSÁRIO**

FÓRMULA

A soma dos **Objetos de Custos** de cada atividade, multiplicado pelo **Tempo da Atividade** é igual ao **Custo da Atividade**

Custo de Atividade (CA) = (€ Quem + € Onde + € Como) x TA

$$CA = (\sum OC) \times TA$$



COMO APLICAR?

PLANILHA DE CUSTOS

- 1- Abrir o Descritivo de Atividades
- 2- Adicionar as colunas para objetos de custos
- 3- Reduzir o custo de cada objeto em "minutos"
- 4- Aplicar o custo por minuto de cada objeto na planilha
- 5- Adicionar a coluna "custo de atividade" ao final
- 6- Somar os objetos e multiplicar o resultado pelo tempo da atividade e atribuir na coluna "custo de atividade"
- 7- Somar o custo das atividades dos cenários e compor o custo por instância

PLANILHA DE CUSTOS

[illegible]

	Custo para Empresa		Disponibilidade do Recurso		Custo x Minuto	
Pessoal			Minutos x Mês			
Atendente de Vendas	R\$	2.560,00	10560		R\$	0,24
Atendente de Faturamento	R\$	2.560,00	10560		R\$	0,24
Atendente de Estoque	R\$	1.700,00	10560		R\$	0,16
Montador	R\$	1.980,00	10560		R\$	0,19
Ferramentas (SW)						
Email	R\$	1.500,00	43200		R\$	0,03
BD Sis Faturamento	R\$	2.000,00	43200		R\$	0,05
BD Sis Estoque	R\$	2.500,00	43200		R\$	0,06
Sis Faturamento	R\$	3.000,00	43200		R\$	0,07
Sis Estoque	R\$	3.500,00	43200		R\$	0,08
Infraestrutura Física						
Sala de Vendas	R\$	1.650,00	43200		R\$	0,04
Sala de Faturamento	R\$	1.895,00	43200		R\$	0,04
Linha de Montagem	R\$	5.390,00	43200		R\$	0,12
Estoque	R\$	10.100,00	43200		R\$	0,23
Resultado	Custo x Instância					
Receber	?					
Faturar	?					
Montar	?					
Enviar	?					
Soma dos custos de atividades por cenário						

PLANILHA DE CUSTOS

Processo	Sub	Atividade	Local	\$ Local	Ator	\$ Ator	Objetivo	Recurso	\$ Recurso	Entrada	Saída	IC	Tempo Estimado	\$ Atividade
Receber Pedidos														
Dia Feliz														
		Consultar Inbox	Sala de Vendas	R\$ 0,04	Atd. De Vendas	R\$ 0,24	Descobrir pedidos	email	R\$ 0,03	Texto de email	Pedido		2	R\$ 0,63
			Sala de Vendas											
			Sala de Vendas											

Processo	Sub	Atividade	Local	\$ Local	Ator	\$ Ator	Objetivo
Receber Pedidos							
Dia Feliz							
		Consultar Inbox	Sala de Vendas	R\$ 0,04	Atd. De Vendas	R\$ 0,24	Descobrir pedidos
			Sala de Vendas				
			Sala de Vendas				

PLANILHA DE CUSTOS

Processo	Sub	Atividade	Local	\$ Local	Ator	\$ Ator	Objetivo	Recurso	\$ Recurso	Entrada	Saída	IC	Tempo Estimado	\$ Atividade
Receber Pedidos														
Dia Feliz														
		Consultar Inbox	Sala de Vendas	R\$ 0,04	Atd. De Vendas	R\$ 0,24	Descobrir pedidos	email	R\$ 0,03	Texto de email	Pedido		2	R\$ 0,63
			Sala de Vendas											
			Sala de Vendas											

Recurso	\$ Recurso	Entrada	Saída	IC	Tempo Estimado	\$ Atividade
email	R\$ 0,03	Texto de email	Pedido		2	R\$ 0,63

PLANILHA DE CUSTOS

	Custo para Empresa	Disponibilidade do Recurso	Custo x Minuto
Pessoal		Minutos x Mês	
Atendente de Vendas	R\$ 2.560,00	10560	R\$ 0,24
Atendente de Faturamento	R\$ 2.560,00	10560	R\$ 0,24
Atendente de Estoque	R\$ 1.700,00	10560	R\$ 0,16
Montador	R\$ 1.980,00	10560	R\$ 0,19
Ferramentas (SW)			
Email	R\$ 1.500,00	43200	R\$ 0,03
BD Sis Faturamento	R\$ 2.000,00	43200	R\$ 0,05
BD Sis Estoque	R\$ 2.500,00	43200	R\$ 0,06
Sis Faturamento	R\$ 3.000,00	43200	R\$ 0,07
Sis Estoque	R\$ 3.500,00	43200	R\$ 0,08
Infraestrutura Física			
Sala de Vendas	R\$ 1.650,00	43200	R\$ 0,04
Sala de Faturamento	R\$ 1.895,00	43200	R\$ 0,04
Linha de Montagem	R\$ 5.390,00	43200	R\$ 0,12
Estoque	R\$ 10.100,00	43200	R\$ 0,23
Resultado	Custo x Instância		
Receber	?		
Faturar	?		
Montar	?		
Enviar	?		
Soma dos custos de atividades por cenário			

EXERCÍCIO

RESULTADO

	Custo para Empresa		Disponibilidade do Recurso		Custo x Minuto	
Pessoal			Minutos x Mês			
Atendente de Vendas	R\$	2.560,00	10560		R\$	0,24
Atendente de Faturamento	R\$	2.560,00	10560		R\$	0,24
Atendente de Estoque	R\$	1.700,00	10560		R\$	0,16
Montador	R\$	1.980,00	10560		R\$	0,19
Ferramentas (SW)						
Email	R\$	1.500,00	43200		R\$	0,03
BD Sis Faturamento	R\$	2.000,00	43200		R\$	0,05
BD Sis Estoque	R\$	2.500,00	43200		R\$	0,06
Sis Faturamento	R\$	3.000,00	43200		R\$	0,07
Sis Estoque	R\$	3.500,00	43200		R\$	0,08
Infraestrutura Física						
Sala de Vendas	R\$	1.650,00	43200		R\$	0,04
Sala de Faturamento	R\$	1.895,00	43200		R\$	0,04
Linha de Montagem	R\$	5.390,00	43200		R\$	0,12
Estoque	R\$	10.100,00	43200		R\$	0,23
Resultado		Custo x Instância				
Receber	?					
Faturar						
Montar						
Enviar						
Soma dos custos de atividades por cenário						

RESULTADO

E o processo "Montar" ?

RESULTADO

E o processo "Montar" ?

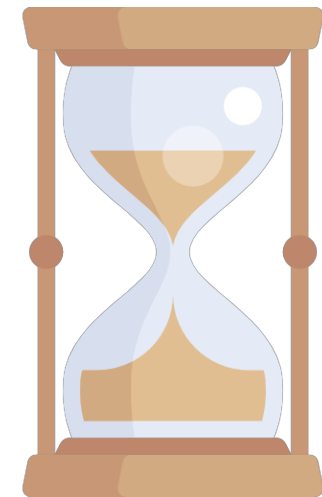


QUEM FAZ O
TRABALHO



ONDE É
REALIZADO

MULTIPLICADOR



O TEMPO
NECESSÁRIO

Simulação

SIMULAR

REFINAR

MEDIR

SIMULAR

ENTENDER

MODELAR

SIMULAÇÃO DE CENÁRIOS

O CEO DA ACME QUER SABER

1. Quantos Boletos DEVERIAM SER enviados?
2. Quantos Boletos FORAM enviados?
3. Qual o valor total ENVIADO em boleto?
4. Quanto podemos ter PERDIDO em vendas?
5. Quantos computadores DEVERIAM SER montados (50% dos casos)?
6. Quantos computadores NÃO FORAM montados (50% dos casos - limitante)?
7. Quantos computadores foram ENTREGUES?
8. Qual o CUSTO x instâncias com a CAPACIDADE prevista?
9. QUANDO entregaríamos o último pedido do ano anterior?

CENÁRIOS DE REALIZAÇÃO

R\$ 990,00
TICKET
MÉDIO

2990
PEDIDOS NO ANO
ANTERIOR

C1

(10%)R → (10%)F = ?

C2

(40%)R → (40%)F → (40%)E = ?

C3

(30%)R → (30%)F → (30%)M = ?

C4

(20%)R → (20%)F → (20%)M → (20%)E = ?

CENÁRIOS DE REALIZAÇÃO

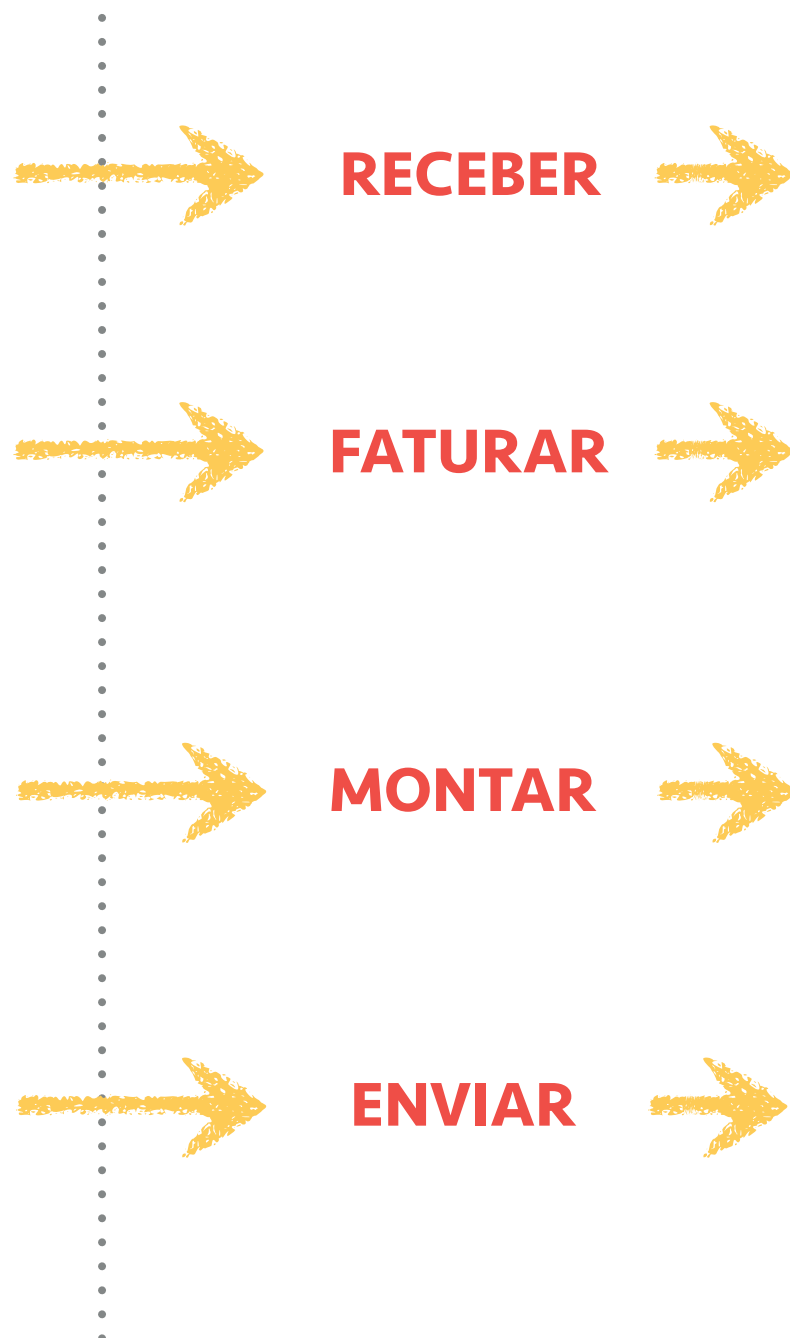
R\$ 990,00
TICKET
MÉDIO

2990
PEDIDOS NO ANO
ANTERIOR

Passado
(demanda)

Presente
(capacidade)

Futuro
(meta)



INFORMAÇÕES
COMPLEMENTARES ?

CENÁRIOS DE REALIZAÇÃO

R\$ 990,00
TICKET
MÉDIO

2990
PEDIDOS NO ANO
ANTERIOR

Passado
(demanda)

Presente
(capacidade)

Futuro
(meta)

2990

RECEBER

3168

FATURAR

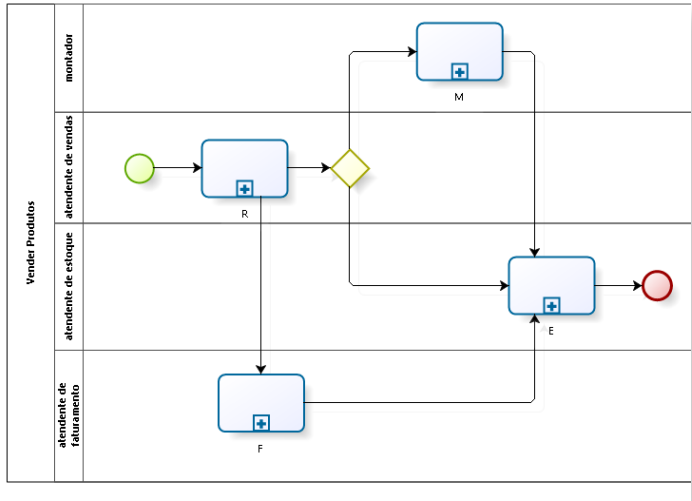
2376

MONTAR

1056

ENVIAR

3432



Processo	Capacidade Funcional Aproximada		
	Dia	Mês	Ano
Receber	12	264	3168
Faturar	9	198	2376
Montar	4	88	1056
Enviar	13	286	3432

Formalizar

FORMALIZAR

FORMALIZAR

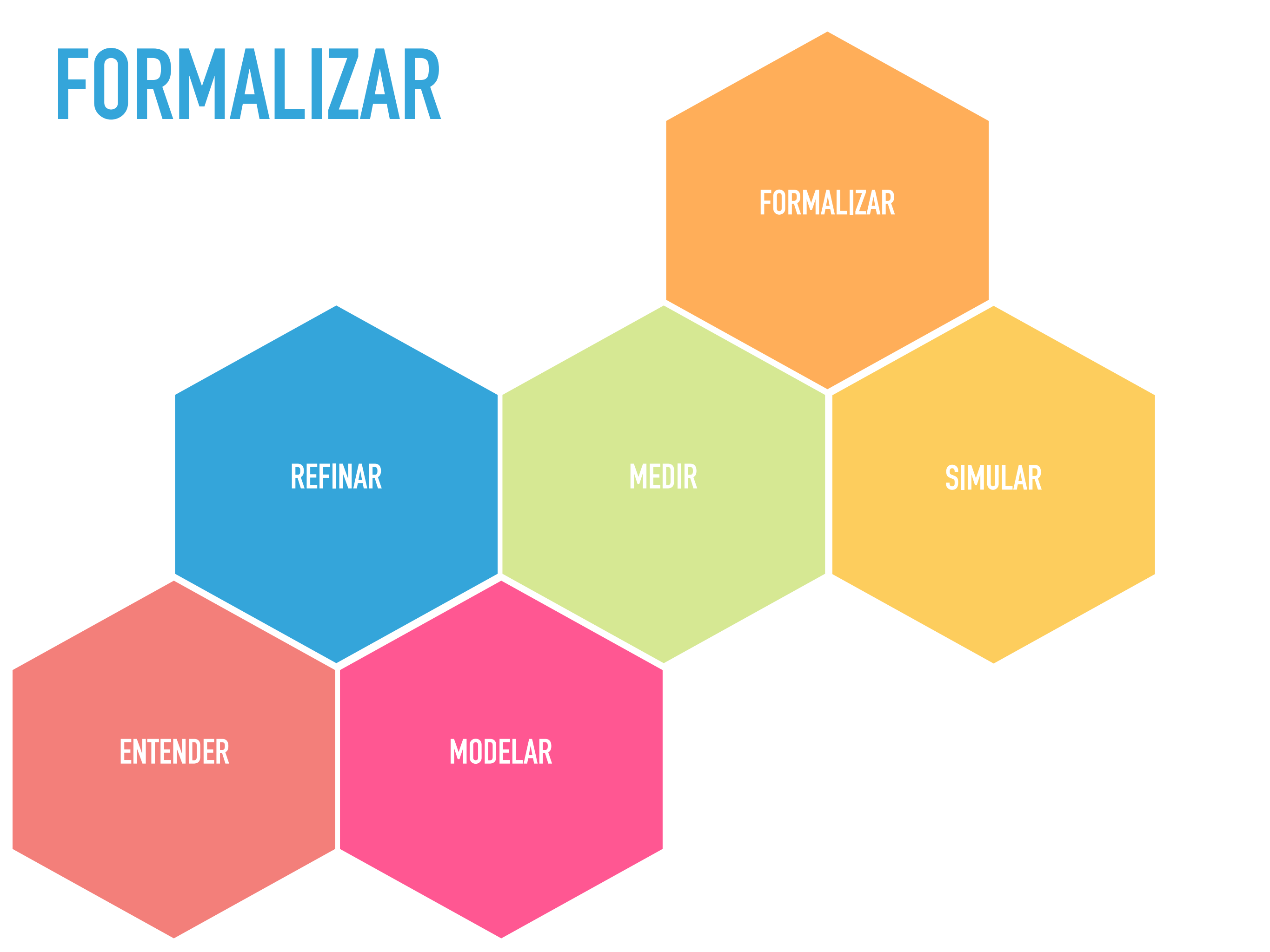
REFINAR

MEDIR

SIMULAR

ENTENDER

MODELAR



DOCUMENTAÇÃO DOS RESULTADOS