

Workflow

Processo

Sub-Processo

Atividade

Procedimento

Tarefa

Tempo de Ciclo

Processo

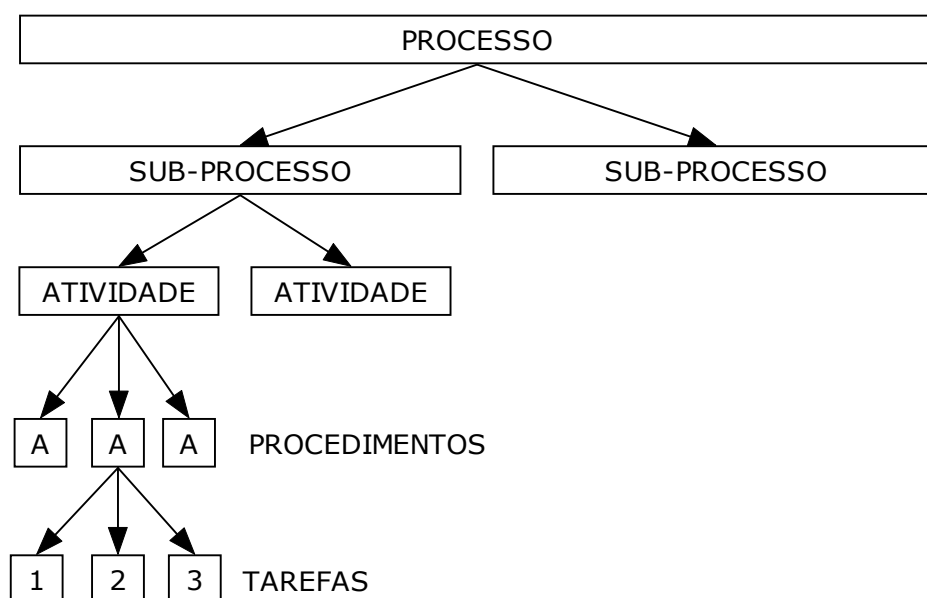
Um **Processo** é um conjunto de atividades interrelacionadas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).

Os profissionais de informática tem o costume de se referir aos Processos como "Rotinas", mas estas são apenas um dos elementos de um Processo.

Um **Processo de Negócios** é um conjunto de atividades (cadeia de eventos) que tem por objetivo transformar entradas, por meio de procedimentos, em saídas (bens ou serviços) que serão entregues ao cliente.

Esta definição enfatiza que mesmo que os processos não estejam documentados, visíveis, organizados, simplificados ou racionalizados, eles existem, pois somente por meio deles podemos produzir bens ou serviços.

Um Processo pode ser dividido em Sub-Processos, Atividades, Procedimentos e Tarefas, como mostra o diagrama abaixo:



Sub-Processos

Quando um Processo é muito complexo ele precisa ser dividido em Sub-Processos.

Um **Sub-Processo** é um conjunto de atividades correlacionadas, que executa uma parte específica do processo, do qual recebe insumos e para o qual envia o produto do trabalho realizado por todas as Atividades que o compõe.

Atividade

Uma **Atividade** é um conjunto de procedimentos que deve ser executado a fim de produzir determinado resultado.

As Atividades podem ser divididas em Primárias que podem Críticas e Não-Críticas, Secundárias e Transversais.

As **Atividades Primárias** são as que tem participação direta na criação do bem ou serviço que é objeto do processo.

As **Atividades Primárias Críticas** são aquelas que quem papel crucial para a integridade do processo, ou o seu resultado. Os aspectos críticos de uma Atividade podem dizer respeito a: Tempo de Início, Tempo de Processamento, Tempo de Término, Matéria-Prima, Equipamentos.

As **Atividades Primárias Não-Críticas** são aquelas onde embora seja, imprescindíveis para que o processo possa alcançar um resultado esperado, não tem os aspectos que as tornariam críticas. Podendo ser realizados dentro de parâmetros mais flexíveis. Elas podem ter características como: Paralelismo, Exclusividade, Tempo de Início diverso, tempo de Término diverso.

A grande Exemplo de Atividade Primária é a Produção.

As **Atividades Secundárias** são todas aquelas que não estão envolvidas diretamente com a produção de bens ou serviços da organização, sendo também conhecidas como Atividade Marginais ou Atividade de Suporte.

Exemplos de Atividades Secundárias são: Logística, vendas, Serviços, Infra-Estrutura, Tecnologia, Compras, Qualidade.

As **Atividades Transversais** são o conjunto de várias especialidades, executadas em uma única operação com a finalidade de resolver problemas.

Toda Atividade, qualquer que seja sua natureza, contém pelo menos 1 evento. O **Evento** é um acontecimento por meio do qual uma Atividade executada a parte que lhe cabe do Processo.

Procedimento

Os **Procedimentos** são um conjunto de informações que indicam ao responsável por uma atividade como, quando e como que um evento deve ser executado.

Tarefa

As **Tarefas** são as menores partes realizáveis de um evento, numa atividade.

Tempo de Ciclo

O Tempo de Ciclo é o tempo decorrido desde que uma ocorrência chega ao processo, atividade ou evento, até que ela saia do processo, atividade ou evento já realizada.