

Flimple - Ficha de Processos

Felipe de Brito Vieira¹, Andréa Magalhães Magdaleno^{1,2}

¹Process & Collaboration (P&CO) Research Group – Instituto de Computação –
Universidade Federal Fluminense (UFF)
Niterói – RJ – Brasil

²dheka - Consultoria em Gestão de Processos de Negócio (BPM) & Colaboração
<https://www.dheka.com.br>
Rio de Janeiro – RJ – Brasil

felipe_brito@id.uff.br, andrea@ic.uff.br

Abstract. *The Business Process Management (BPM) approach seeks to improve control over the company and its processes. For the smooth operation of the approach, the business processes elicitation is an essential step. However, it is a stage with few computational support. This paper focuses on the development of Flimple, an online tool for business processes elicitation that uses “Fichas de Processos”, a technique that synthesizes key information (objectives, activities, inputs and outputs) of a process in a single-page report.*

Resumo. *A abordagem de Gestão de Processos de Negócio (BPM) busca facilitar o controle dos processos da empresa. Para o bom funcionamento dessa abordagem, o levantamento de processos é uma etapa essencial. Porém, é uma etapa que ainda dispõe de pouco apoio computacional. Este artigo foca no desenvolvimento do Flimple, uma ferramenta online para levantamento de processos de negócio que utiliza Fichas de Processos, uma técnica que sintetiza as principais informações (objetivos, atividades, insumos e produtos) de um processo em uma única página.*

1. Introdução

A Gestão de Processos de Negócio (do inglês *Business Process Management* - BPM) é uma abordagem amplamente aceita e usada por organizações brasileiras e internacionais que buscam ter um melhor controle da sua empresas e recursos. Um projeto de BPM percorre diversas etapas como Projeto, Modelagem, Simulação, Execução, Monitoramento e Melhoria.

Para o bom funcionamento deste ciclo de BPM, a atividade de levantamento de processos é crucial. Neste momento, os analistas de processos interagem com os gestores e executores do processo para compreender como o processo é realizado no dia-a-dia. Para o levantamento, podem ser aplicadas técnicas como entrevistas, *workshops*, questionários e etc.

Apesar de ser uma etapa extremamente importante, o levantamento de processos ainda é feito de maneira muito manual, com pouco ou nenhum suporte tecnológico, dependendo muito da interação entre o cliente e o analista de processos e da experiência

do analista de processos, ficando muito propensa a erros humanos relacionados à má comunicação, falta de informações ou pouca experiência com a área discutida (BALOIAN, 2011).

O enfoque de solução proposto para lidar com este problema é trabalhar com fichas de processos que resumem as principais informações (objetivos, atividades, entradas e saídas) sobre cada processo. As fichas podem ser organizadas de maneira simples e com padrão específico para cada projeto.

O restante deste documento está organizado como segue. A Seção 2 discute trabalhos relacionados sobre ferramentas de levantamento de processos e ficha de processos. A Seção 3 é responsável por explicar o objetivo da ferramenta Flimple, suas funcionalidades e arquitetura. Por fim, a Seção 4 conclui o artigo, destacando o *feedback* de usuários e possibilidades de melhorias para o aplicativo.

2. Levantamento de Processos

Como a etapa de levantamento de processos ainda possui pouca assistência de ferramentas, existem diversas pesquisas e aplicativos sendo desenvolvidos que buscam trazer novas tecnologias e métodos para essa área.

Analisando as ferramentas existentes, podemos citar o NetSketcher (BALOIAN, 2011), um aplicativo móvel que se assemelha a um quadro e permite levantar os processos de maneira coletiva, oferecendo uma melhor interação com a equipe e mobilidade no levantamento de informações. Por sua vez, o CollabTouch Tool (KAMMERER, 2015), um aplicativo que faz a comunicação entre tablets e uma *touch table* para o controle de processos, tem foco no controle de informações, permitindo que diversas ações sejam feitas com movimentos de mão ao tocar na tela. Porém, ambas as ferramentas possuem uma maior dificuldade de uso e aprendizado causado por sua complexidade e necessidade de controle simultâneo de informações de diversos processos.

No presente trabalho, foi utilizada uma técnica diferente, denominada ficha de processos. O uso de fichas de processos visa o levantamento de processos através do resumo das principais informações sobre cada processo, agrupando-as de acordo com os macroprocessos da cadeia de valor de cada projeto de BPM. Isso permite uma melhor organização e visão das informações levantadas, garantindo uma maior consistência nos processos e provê agilidade no levantamento.

3. Flimple

O Flimple¹ é a ferramenta que busca implementar a técnica de ficha de processos (Figura 1) em um aplicativo online com foco em uma interface simplificada, que possa ser usado em diversas plataformas e a qualquer momento, permitindo que todas as alterações sejam salvas e mantidas no servidor.

As funcionalidades do produto foram definidas com base em pesquisas de outras ferramentas e nas necessidades de pessoas da área, pensando em características que facilitam o uso enquanto criam funcionalidades adicionais no aplicativo.

¹ <https://www.flimple.com.br/home/>

Essa ferramenta busca ser usada antes e durante o levantamento de processos, ser de fácil uso e aprendizado e acelerar o processo de levantamento de informações. No início de um projeto de BPM, *templates* de fichas podem ser criados contendo as informações que precisarão levantadas. Um exemplo de *template* pode conter objetivos, atividades, entradas e saídas de um processo. Estes campos são definidos listas ou caixas de texto e seus nomes podem ser customizados.

Assim, ao iniciar o trabalho de levantamento, o projeto é criado e um novo *template* de ficha é selecionado ou criado para esse projeto, em seguida podem ser criados os macroprocessos, funcionando como pastas para organizar as fichas, possuindo cores e nomes customizáveis. As fichas são criadas livremente, dentro dos macroprocessos, seguindo o *template* definido pelo projeto.

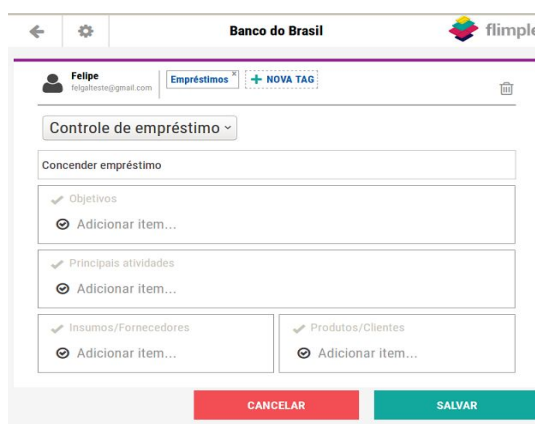


Figura 1. Ficha de Processo no Fimble

3.1. Visão Geral da Solução

Pensando no funcionamento online da ferramenta, o Fimble foi desenvolvido utilizando a linguagem de programação Python² e fazendo o uso da framework Django³, sendo ambos responsáveis pela configuração interna, ligados a um banco de dados, permitindo a persistência de informações. Além disso, para facilitar e melhorar a configuração da interface, foi utilizado o Angularjs⁴, uma linguagem adaptada do Javascript que também permite uma melhor integração com o back-end.

Pela necessidade de servidores que permitam o uso de Python, foi utilizado o Heroku⁵, uma plataforma de hosting, que permite hospedar aplicativos, de diversas linguagens e necessidades, além de possuir alta qualidade e ser altamente conhecido.

Também foram feitas outras integrações com sistemas externos, sendo eles a conexão com redes sociais (como Facebook, Google e LinkedIn), utilizando a biblioteca do Allauth⁶ e a conexão com o Pagseguro, permitindo que pagamentos sejam realizados

² <https://www.python.org/>

³ <https://www.djangoproject.com/>

⁴ <https://angular.io/>

⁵ <https://www.heroku.com/>

⁶ <https://www.intenct.nl/projects/django-allauth/>

pela ferramenta, sem necessitar de mecanismos de segurança adicionais.

4. Conclusão

Durante o seu desenvolvimento, o Flimble passou por testes de uso, com três usuários criando projetos de situações relevantes e testando as funcionalidades do aplicativo. Assim, recebeu feedback de pessoas da área, ajudando a definir seu funcionamento. Apesar do desenvolvimento da primeira versão do aplicativo ter sido concluído, as possíveis melhorias identificadas foram registradas para que possam ser tratadas em uma versão futura do produto.

Com a adesão de mais de 40 usuários à ferramenta, de características diversas, entre eles estudantes e profissionais foram também sugeridas novas funcionalidades tais como o compartilhamento entre equipes, permitindo que diversos usuários tenham controle das fichas de processos de um mesmo projeto, com um administrador responsável por permitir esses usuários editarem ou visualizarem o projeto.

O Flimble foi desenvolvido seguindo as melhores práticas de Engenharia de Software. Assim, foi elaborada sua documentação, incluindo a criação de um Documento Visão com a documentação completa dos requisitos do sistema.

Agradecimentos

Este trabalho foi parcialmente financiado pelo CNPq através da bolsa PIBIC.

Referências

KAMMERER, K., *et al.*, “Collaborative Process Modeling with Tablets and Touch Tables - A Controlled Experiment”, in IEEE 9th International Conference on Research Challenges in Information Science (RCIS), Athens, Greece: IEEE, 2015, 31–41, <https://doi.org/10.1109/RCIS.2015.7128861>.

BALOIAN, N., *et al.*, “A Collaborative Mobile Approach for Business Process Elicitation”, in Proceedings of the 2011 15th International Conference on Computer Supported Cooperative Work in Design (CSCWD), Laussane, Switzerland: IEEE, 2011), 473–80, <https://doi.org/10.1109/CSCWD.2011.5960115>.