

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS



ÍNDICE

<u>Introdução</u>	2
<u>Ambiente de Homologação</u>	3
<u>Acesso ao Sistema</u>	4
<u>Criando processos</u>	6
<u>Realização de testes</u>	9
<u>Subida em produção</u>	12
<u>Regras de exibição</u>	13
<u>Regras condicionais</u>	14
<u>Gateway</u>	20

INTRODUÇÃO

O BPMS (Business Process Management Suite) é um sistema que permite a criação e gestão de processos de forma simples, em que os próprios servidores conseguem elaborar, testar e modificar os fluxos sem que seja necessário o intermédio de um desenvolvedor. Tudo isso é feito por meio de uma plataforma *low-code* com configurações que seguem a lógica da programação.

E “Com grandes poderes vêm grandes responsabilidades”. Ou seja, apesar da facilidade no manuseamento da ferramenta, é importante que os gestores tenham prudência no uso da plataforma. Isso porque, assim como qualquer sistema, o ProBPMS possui limitações. Nesse sentido, é crucial que existam boas práticas no manejo da ferramenta. Bora aprender essas boas práticas?

AMBIENTE DE HOMOLOGAÇÃO

Inicialmente, todos terão acesso ao ambiente de homologação, onde é possível desenhar processos e testar sem preocupações de afetar nenhum serviço que já esteja em funcionamento. Usar o ambiente de homologação é indicado para entender melhor como funciona a ferramenta, explorar as funcionalidades e mapear e testar o processo escolhido para tramitar no BPMS.

O ambiente de homologação **é comum a todos os órgãos e entidades** que acessam o BPMS, sendo ele denominado “GQM1 - MODULO BPMS PARA PROCESSOS DA SEE”. Quando o processo já estiver maduro o bastante para migrar para o ambiente de produção, será direcionado para o módulo específico que será utilizado.

- **Diferença entre HOMOLOGAÇÃO e PRODUÇÃO**

O ambiente de homologação corresponde ao espaço virtual onde os processos testes são criados. Nesse ambiente digital os desenvolvedores podem explorar a ferramenta e criar diversos processos com o objetivo de avaliar novas funcionalidades e ferramentas dentro da plataforma. Já o ambiente de produção corresponde ao sistema que gerencia fluxos reais de serviços. Por isso, tenha muito cuidado ao fazer modificações no ambiente de produção.

ACESSO AO SISTEMA

As permissões de acesso ao ambiente de homologação são concedidas por meio do Sistema de Segurança Corporativo (SSC), o que é feito pela SEPLAG/DCGTIC, mediante envio dos seguintes dados das pessoas que irão acessar:

- Nome completo;
- CPF;
- E-mail.

Link de acesso: a3bp.hcont.prodemge.gov.br/admin-bpms/

Após o cadastro no SSC, essas pessoas vão receber um e-mail com a confirmação de inclusão do usuário, o login e a senha provisória de acesso.



ATENÇÃO (1): o acesso é pessoal e intransferível, portanto, o servidor deve informar seu e-mail profissional pessoal para cadastro no SSC. Não utilizar os e-mails das unidades.

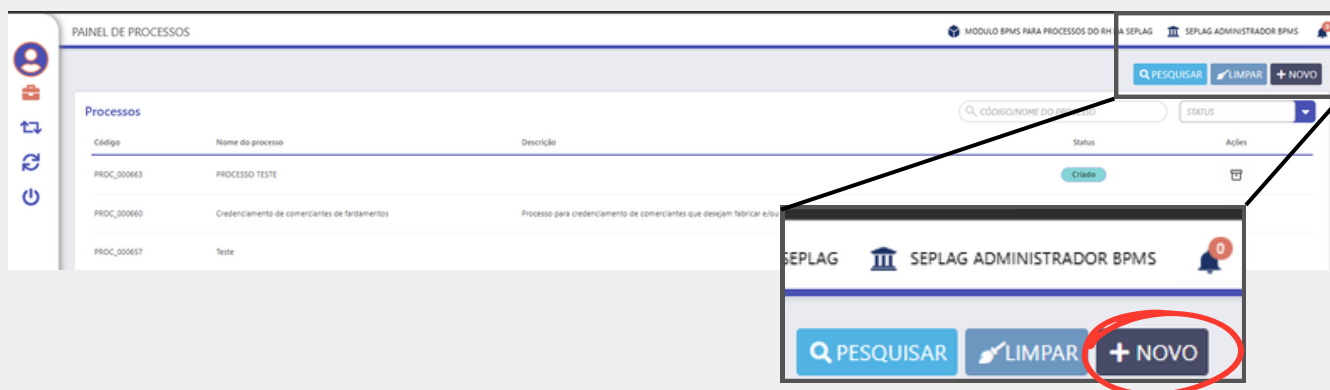
ATENÇÃO(2): a senha recebida no e-mail é padrão, portanto, recomendamos trocá-la já no primeiro acesso. Para efetuar a troca basta clicar em “Esqueceu sua senha?” e seguir os passos.



The image shows the login interface for the PROBMS system. At the top, the logo consists of a stylized 'pb' followed by 'PROBMS' and the tagline 'Automação de processo de negócios'. The main login area is divided into two sections. The left section contains a 'CPF' field with the placeholder 'Digite seu CPF', a 'Senha' field with the placeholder 'Digite sua senha' and an eye icon for toggling visibility, and a red-bordered link 'Esqueceu sua senha?'. Below these is a blue 'ENTRAR' button. The right section, titled 'Outras opções de identificação:', features two buttons: 'Entrar com gov.br' and 'Entrar com certificado digital'. At the bottom of this section are two links: 'Ajuda' (with a question mark icon) and 'Usuário Bloqueado?' (with a user icon).

CRIANDO PROCESSOS

Para criar um processo clique em “+NOVO”, no canto superior direito. Irá aparecer uma página para preencher os dados iniciais do processo.



No ambiente de homologação, como é um ambiente comum a todos os usuários do BPMS, no campo “Nome”, favor incluir o título do processo e a sigla do órgão/entidade, para facilitar a identificação.

Exemplo:

- “Atendimento SIAD – SEPLAG”
- “Aprovação Tácita - SEDE”

A imagem mostra a tela de criação de processo, intitulada 'CRIAÇÃO DE PROCESSO'. No topo, há uma barra de navegação com o título 'CRIAÇÃO DE PROCESSO' e uma barra de progresso com seis etapas: 'Dados básicos', 'Fluxo', 'Formulário', 'Regras de exibição', 'Notificações' e 'Configurações de publicação'. A etapa 'Dados básicos' está selecionada. Abaixo, há um formulário com dois colunas. A coluna da esquerda, intitulada 'Dados do Processo', contém campos para 'Nome' e 'Descrição', ambos com ícones de ajuda. A coluna da direita, intitulada 'Módulo de Segurança', contém campos para 'Código', 'Nome' e 'Descrição'. Abaixo dos campos, há uma seção para 'LOGO' e 'BANNER' com botões 'SELECIONAR LOGO' e 'SELECIONAR BANNER'. No rodapé, há um botão 'GERENCIAR TEMA'.

Ao clicar em “Avançar”, no final da página, os próximos campos de construção do processo no BPMS irão aparecer. Em caso de dúvidas relacionadas às funcionalidades do BPMS é possível consultar o [Manual do Usuário](#).

Após avançar pela construção do fluxo e do formulário e da configuração das regras de exibição e notificações, chegará nas configurações de publicação, então clique em “PUBLICAR”. A partir desse momento, você terá acesso à seguinte página do processo:

The screenshot displays a web interface for process configuration. On the left, there is a form with the following fields: 'Código:' with the value 'PROC_000077', 'Nome:' with the value 'Extensão dos anos iniciais/Finais do ensino Fundamental', and 'Descrição:' which is empty. Below these fields are three sections: 'Ícone do processo' with a 'LOGO' icon and a 'CARREGAR IMAGEM' button; 'Banner do processo' with a person icon and a 'CARREGAR BANNER' button; and 'Cor do Módulo' with a blue square and a 'GERENCIAR TEMA' button. On the right, there is a dashboard titled 'DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS' with a grid of 10 cards. The cards are: 'Formulário' (1), 'Regras' (-), 'Templates' (-), 'Atividades' (12), 'Fluxo' (-), 'Usuários' (119), 'Notificações' (-), 'Configurações' (-), 'Versões' (1), and 'Métricas' (-).

Observações importantes:

- Algumas funcionalidades, como configuração de template, regras condicionais, regras de acesso e integração só ficarão disponíveis após essa publicação.
- **Esse último passo de “publicar” o fluxo não significa que ele será disponibilizado em algum lugar.**
- Será possível alterar todos os campos previamente configurados.

Para construir o fluxo é preciso selecionar as **raias (papeis)**, que representam os atores do processo. Como se trata de um ambiente de homologação, utilizado por diversos órgãos, os papéis disponibilizados são gerais. Selecione os que mais se parecem com o que você deseja, quando o processo for migrar para o ambiente de produção criaremos os papéis específicos do seu processo no SSC.

Fluxo

O usuário deve construir o fluxo considerando todas as possibilidades. Por exemplo: A etapa X pode permitir a devolução do processo ao solicitante para que ele complemente a documentação.

Evite utilizar caracteres especiais nos nomes das atividades e decisões. Além disso, atente-se ao tamanho desses nomes para minimizar erros por parte dos usuários finais e possíveis mal-entendidos sobre o que fazer.

Formulário

Você é o desenvolvedor do processo, e recomendamos que sempre considere a usabilidade do seu formulário, garantindo que todos os campos estejam claros e alinhados com as necessidades. Também sugerimos o uso de campos padronizados sempre que possível, como os de CPF e e-mail.

O BPMS permite o uso de **regex** (padrões de caracteres que definem uma busca e são usadas para encontrar, validar e alterar padrões de caracteres em textos.), uma ferramenta poderosa para definir padrões de texto. Caso não exista um campo padronizado, o regex pode ser utilizado para limitar ou validar entradas específicas, garantindo maior precisão e conformidade com os requisitos do processo.

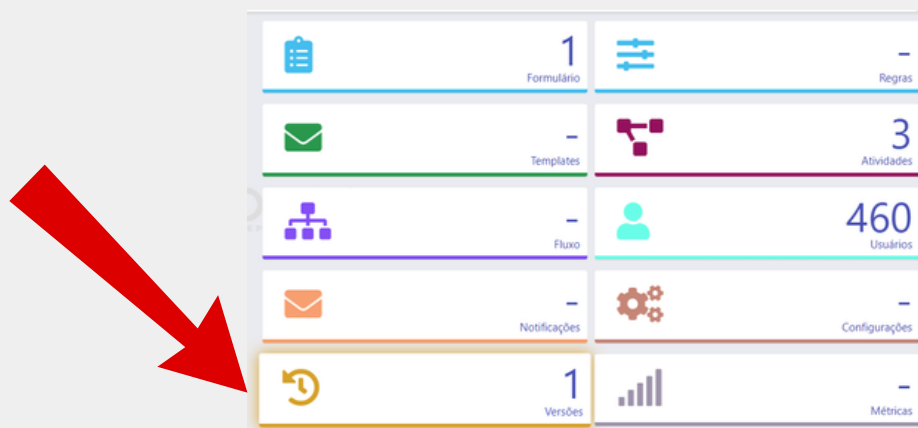
IMPORTANTE: evite poluir o ambiente de homologação com a criação de vários processos que não serão usados e acabam ficando esquecidos.

REALIZAÇÃO DE TESTES

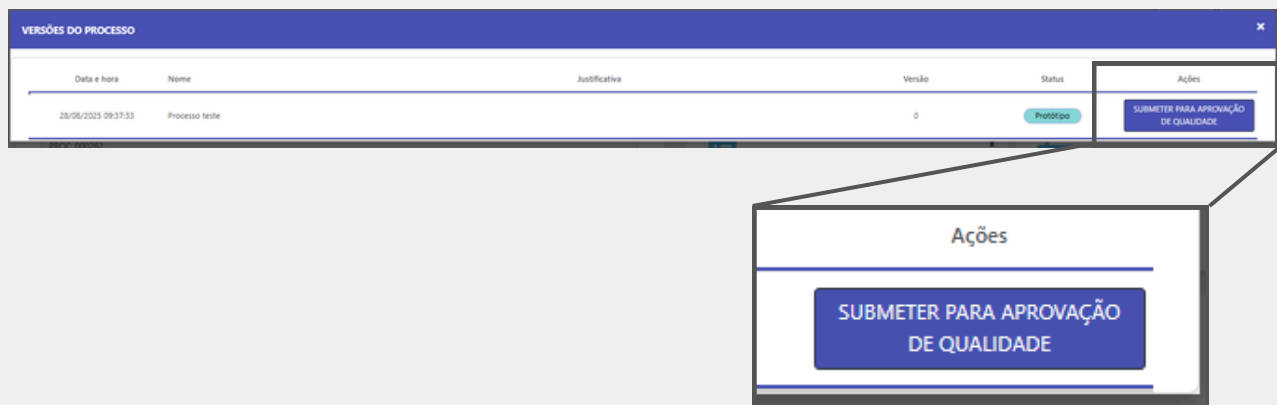
É possível testar o fluxo construído, recomendamos fazer alguns testes para verificar se está funcionando conforme o esperado, se as regras estão funcionando, dentre outras coisas.

Para isso, no ambiente de configuração do processo, siga os seguintes passos:

- Clique em “Versões”;



- Clique em “Submeter para aprovação de qualidade”;



- Coloque a justificativa: explique em poucas palavras que se trata de um teste;

A imagem mostra um formulário modal intitulado 'INFORME A JUSTIFICATIVA'. Ele possui um campo de texto grande e vazio para a justificativa. Abaixo do campo, há uma indicação de 'Limite de caracteres:255'. No rodapé do formulário, há dois botões: 'CANCELAR' em vermelho e 'CONFIRMAR' em verde.

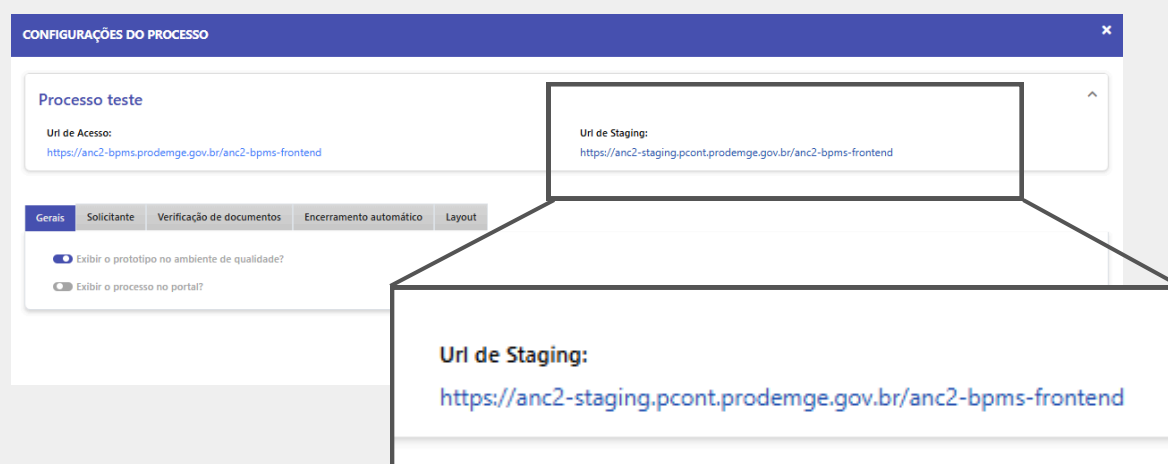
- Você será redirecionado para a página inicial, clique em “Ok” e volte para o seu processo;
- Clique em “Versões” novamente;
- Clique em “APROVAR”;
- Será solicitado uma senha, digite “12345”.

Após seguir esses passos, meu processo estará disponível no ambiente de testes (staging), para acessá-lo siga os passos:

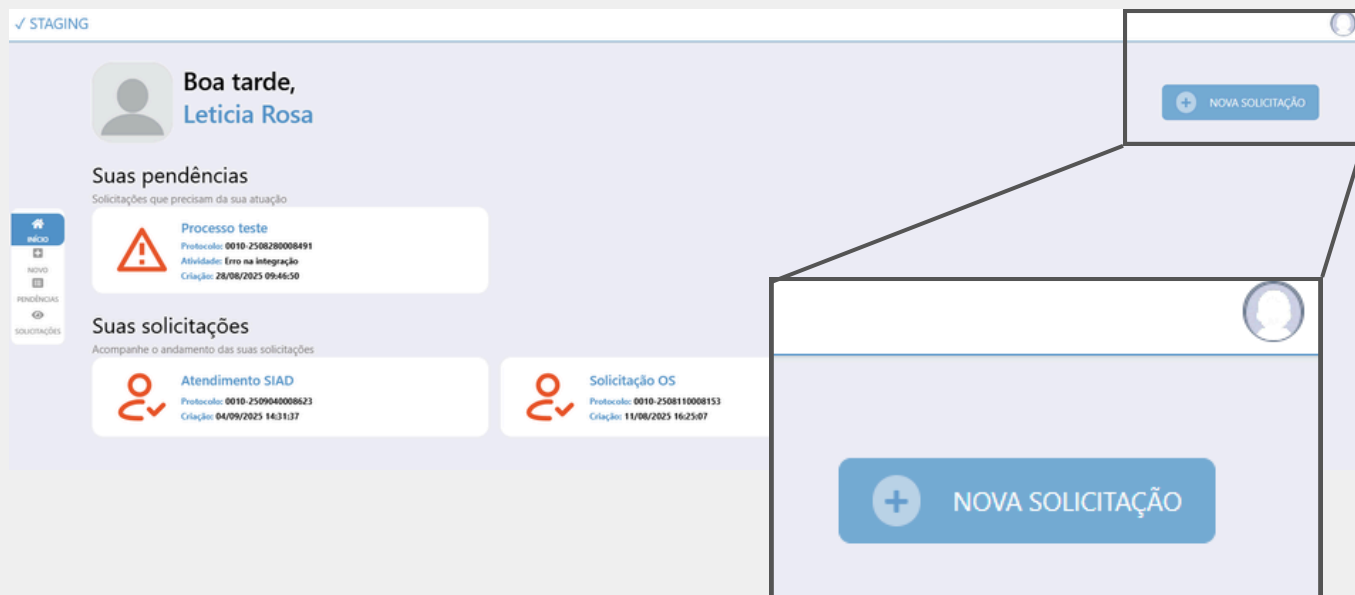
- Clique em “Configurações”;



- Clique no Url do Staging:



No ambiente de testes, clique em “Nova solicitação” e escolha o seu processo. Caso não encontre, nos informe quais papéis (ou “raias”) você utilizou na construção do fluxo, para que o acesso seja dado no SSC.



SUBIDA EM PRODUÇÃO

Quando chegarem à conclusão de que o BPMS atende às necessidades do processo e este já estiver maduro o bastante, vamos migrar para o ambiente de produção. Os módulos em produção normalmente são divididos por assunto, por exemplo, os processos da saúde estão no módulo “PPC1 - ADMIN BPMS SES”, os quais são disponibilizados no link “servicos.saude.mg.gov.br”.

O primeiro passo é definir o nome dos papéis e das unidades, que são as raias do processo. Esses papéis serão criados no SSC, vinculados à unidade e sincronizados no BPMS, em seguida já será possível construir o fluxo em staging. É importante destacar que o nome dos papéis diz respeito ao ator que executa a tarefa, já a unidade é a área responsável pela etapa em questão. Por exemplo, suponha um fluxo de reconhecimento de organização social em que a instituição preenche um formulário, um analista irá inserir um parecer e o superintendente vai aprovar ou não. Nesse caso os papéis serão “Solicitante SEPLAG”, “Analista DCCG” e “Superintendente SCPTS”, já as unidades serão “SOLICITANTE SEPLAG”, “SEPLAG DCCG” e “SEPLAG SCPTS”.

Staging

Em produção, temos o ambiente de staging, que é onde podemos testar todo o processo desenvolvido antes de colocá-lo em operação. O usuário deve estar conectado à rede do governo para conseguir acessar o link. Para acessar o link de staging, o usuário deve ir em “**Configurações**” e localizar a opção “**URL de Staging:**”.

Análise de Qualidade

Assim que estiver pronto é preciso testar o fluxo, no mínimo, **20 vezes**, passando por todas as possibilidades e cenários possíveis, a fim de minimizar erros. Após esses testes iremos solicitar a análise de qualidade, que é feita pela Prodemge, antes para publicação. O prazo para a Prodemge fazer essa análise de requisitos é de três dias úteis.

A data da publicação oficial do processo é acordada junto à Prodemge, uma vez que a equipe do BPMS que aprova o fluxo e acompanha o desempenho do sistema no lançamento.

URL

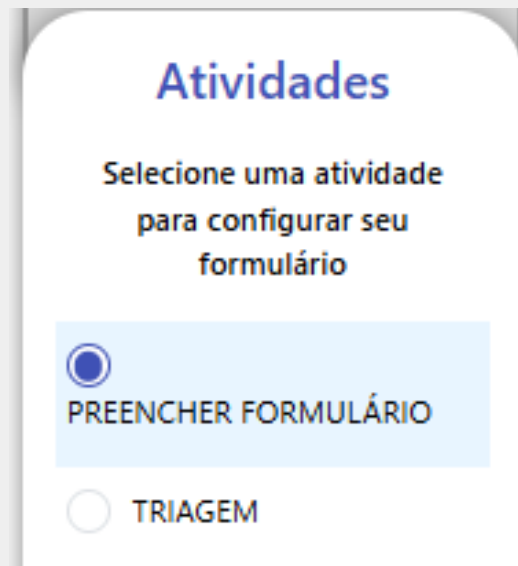
Quando for solicitar um novo módulo de produção, lembre-se de informar como será chamado a nova URL (link).

Exemplo: educacao.digital

REGRAS DE EXIBIÇÃO

As regras de exibição são utilizadas para que cada agente no processo veja apenas aquilo que é importante para ele.

Para decidir quem vai poder visualizar cada etapa do formulário é importante que você esteja atento sobre a atividade que está selecionada:



A captura de tela mostra uma interface de usuário com o título "Atividades" em azul. Abaixo dele, há o texto "Selecione uma atividade para configurar seu formulário". Há duas opções de seleção: "PREENCHER FORMULÁRIO" com um botão de rádio selecionado (círculo azul) e "TRIAGEM" com um botão de rádio não selecionado (círculo cinza).

IMPORTANTE: As "Regras de Exibição" possuem prioridade em relação as "Regras Condicionais". Por isso, preste atenção se suas regras condicionais estão de acordo com as regras de exibição definidas por você.

REGRAS CONDICIONAIS

As regras condicionais são utilizadas para otimizar o processo, executando ações conforme a decisão determinada pela regra.

Para que as regras condicionais do seu processo funcionem da melhor maneira possível, é importante que você:

1- Defina a ordem das regras

Essa função está a esquerda na página principal das regras condicionais e pode ser definida na seção “Ordem de execução” nas definições de cada regra.

The image displays two screenshots of the 'REGRAS CONDICIONAIS' (Conditional Rules) interface.

The top screenshot shows the main list of rules. The 'Ordem' (Order) column is circled in red, indicating where to define the execution order. The table lists two rules:

Ordem	Nome	Quando executar?	Ações
1	[PREENCHER] Seção Dados do Requerente	Ao carregar atividade	
2	[PREENCHER] Campo MASP	Ao carregar atividade	

The bottom screenshot shows the configuration for a specific rule. The 'Ordem de execução' (Execution order) field is circled in red, showing the value '1'. Below this, there are toggle switches for 'Onde essa regra será executada?' (Where this rule will be executed?):

- ☒ Ao carregar a atividade
- ☐ Ao concluir a atividade
- ☐ Acompanhamento do solicitante

2- Escreva o nome da atividade na frente do título da regra condicional

Em muitos processos há a necessidade de um grande número de regras condicionais. Nesses casos, e em geral, em todos os processos que utilizam regras condicionais é recomendado que estejam identificados os nomes das atividades em letras maiúsculas a frente do nome da regra. Essa prática permite que as regras sejam encontradas mais facilmente, possibilitando que interferências e erros sejam sanados rapidamente. Observe o exemplo abaixo, nele estão destacadas as atividades “PREENCHER” e “TRIAGEM 1” a frente das regras condicionais.

3	[PREENCHER] Possui CNPJ
4	[TRIAGEM 1] Justificativa do Documento 2 da Triagem

3- Uso correto do “Quando executar? / Onde essa regra será executada?”

No preenchimento das configurações de uma regra condicional, devemos selecionar o campo “Onde essa regra será executada?”. Nesse momento temos três opções possíveis “Ao carregar a atividade”, “Ao concluir a atividade” e “Acompanhamento do solicitante”. Vamos ver a seguir o que essas opções significam:

- Ao carregar atividade

Nessa opção, quando o agente entrar na atividade o regra já está sendo executada. Vamos entender melhor com o exemplo abaixo.

REGRAS CONDICIONAIS

* Nome da regra: Justificativa de urgência

Ordem de execução: 2

Quando essa regra deve ser executada? ☒ Ao carregar a atividade ☐ Ao concluir a atividade

Cenário

Tipo de Campo	Campo	Tipo Restrição	Valor	Ação
Campo do formulário	Urgente	igual	Sim	

Se as condições forem atendidas

Tipo Ação	Campo	Ação	Opções
Campo	Justificativa da urgência	Manter o valor preenchido no campo	☒ Editável ☐ Bloqueado ☐ Oculto

Se as condições NÃO forem atendidas

Tipo Ação	Campo	Ação	Opções
Campo	Justificativa da urgência	Limpar valor(es) do campo	☐ Editável ☐ Bloqueado ☒ Oculto

***Urgente**

☐ Sim ☐ Não

Anexos

Serão aceitos no máximo 10 anexos, com limite de 10mb cada um

Nenhum anexo adicionado

Anexar novo arquivo

A regra da imagens acima começa a ser executada logo quando o agente abre a atividade. Assim, a justificativa da urgência está oculta logo no início. Isso acontece porque na regra condicional ela será exibida apenas quando o “sim” é selecionado, e como o agente acabou de entrar na atividade, ele ainda não selecionou nenhuma opção.

- Ao concluir atividade

Já nessa alternativa, a regra condicional será executada quando o agente concluir o preenchimento do formulário. Ou seja, quando houver a conclusão da atividade e ele selecionar “concluir”.

Salvar Concluir

- Acompanhamento do solicitante

Essa opção permite que a regra seja executada somente na aba “Solicitações” presente nas regras de exibição.

Solicitações

Selecione um papel para configurar a visualização da tela de solicitações

☒ Atendente 1

☐ Atendente Triagem

☐ Solicitante

IMPORTANTE: Na maioria dos casos, as regras condicionais demandam a opção “Ao carregar atividade”. Em caso de dúvida, selecione ela.

4- Vincule a regra no campo correspondente

Para que a regra criada por você funcione corretamente é necessário que ela seja aplicada no campo correspondente. Assim, após a criação da regra, abra o formulário e nele o campo em que você quer aplicar a regra. Clique em “Eventos” e selecione a regra condicional que deve ser vinculada. Não se esqueça de salvar!

ADICIONAR CAMPO ✕

*Campos obrigatórios

Dados do campo | Opções | **Eventos**

Regra Condicional: ▼

Ordem de execução: ? ADICIONAR

Ordem	Regra	Ação
17	[ANÁLISE] - Exibir agendamento de vistoria	✕

CANCELAR SALVAR

6- E / OU nos Cenários e Condições

Durante a criação da regra condicional temos que selecionar cenários e condições. Mas o que isso significa?

Os cenários correspondem ao conjunto de ações que queremos que sejam realizadas para que a regra condicional seja acionada. E as condições são as ações.

Assim, quando temos mais de um cenário significa que queremos que aquele conjunto de ações do primeiro cenário sejam executadas **OU** o conjunto de ações do segundo cenário sejam executadas para que a regra condicional seja acionada. Observe o exemplo abaixo.

Cenário

Campo	Tipo Restrição	Valor	Ação
Análise de Documentos → Documentação	igual	Documentação aprovada	✕
Análise de Documentos → Exames Laboratoriais	igual	Exames aprovados	✕

CONDIÇÃO

Cenário

Campo	Tipo Restrição	Valor	Ação
Reanálise de Documentos → Documentação (Reanálise)	igual	Documentação aprovada	✕
Reanálise de Documentos → Exames Laboratoriais (Reanálise)	igual	Exames aprovados	✕

CONDIÇÃO

Nesse caso, para que a regra seja executada é necessário que o agente realize as tarefas do primeiro cenário, selecionando “Documentação aprovada” e “Exames aprovados”, **OU** que ele realize as ações do segundo cenário, selecionando “Documentação aprovada” e “Exames aprovados”, mas agora na seção da reanálise.

IMPORTANTE: É possível adicionar no máximo 3 cenários!

Além disso, podemos adicionar mais de uma condição (ação) dentro de cada cenário. Nesse caso, o ProBPMS interpretará o uso de duas ou mais condições como “**E**”. Isto quer dizer que para que a regra seja executada, o agente precisa executar todas as condições, ou seja, a condição x e a condição y e a condição z. Vamos entender melhor com o exemplo abaixo.

Cenário	Campo	Tipo Restrição	Valor	Ação
	Reanálise de Documentos -> Documentação (Reanálise)	igual	Documentação aprovada	X
	Reanálise de Documentos -> Exames Laboratoriais (Reanálise)	igual	Exames aprovados	X

+ CONDIÇÃO

Na imagem acima podemos ver que foram criados um cenário e duas condições. Dessa maneira, para que a regra condicional seja executada é necessário que o agente selecione o valor “**Documentação aprovada**” **E** o valor “**Exames aprovados**”.

7- Para que serve “Se as condições forem atendidas” e “Se as condições NÃO forem atendidas”

Após selecionarmos os cenários e as condições precisamos configurar as seções abaixo. E o nome apresentado é bem intuitivo, nessas seções vamos indicar para o sistema o que ele deve fazer “Se as condições forem atendidas” e “Se as condições NÃO forem atendidas”.

- Se as condições forem atendidas

Nessa seção podemos selecionar ações que serão executadas quando as condições forem atendidas. E nesse caso, temos duas ações possíveis: realizar uma operação no **formulário** ou aparecer uma **mensagem** para quem está preenchendo o formulário.

FORMULÁRIO: Quando essa opção é selecionada, o agente pode editar, bloquear ou ocultar um campo. Além disso, ele pode manter o valor preenchido no campo, limpar valor(es) do campo ou definir um novo valor no campo.

MENSAGEM: Já quando essa opção é selecionada, o agente pode escrever uma mensagem que será vista por quem está preenchendo o formulário.

- Se as condições NÃO forem atendidas

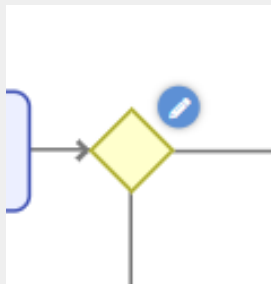
Essa seção possui as mesmas funcionalidades da seção anterior, porém será executada apenas se as condições NÃO forem atendidas.

8- Interferência de Regras

Na elaboração das regras condicionais é importante ter bastante atenção, pois podem haver interferência de regras.

GATEWAY

O gateway é uma definição utilizada no diagrama do fluxo. Ele é empregado para estabelecer decisões no fluxo em atividades que possuem mais de uma decisão. Para configurá-lo clique no círculo azul acima do losango que segue a atividade.



Selecione “Gateway Exclusivo” para ajustar as configurações.

DEFINIÇÃO DE GATEWAY ✕

☒ Gateway Exclusivo

Cenários + CENÁRIO

Cenário #1
Nenhuma condição configurada

SELECIONE UMA DECISÃO ▼ ⋮

Editar cenário
Excluir cenário

Decisão Padrão
Decisão tomada caso nenhum cenário for atendido

SELECIONE UMA DECISÃO ▼

💾 SALVAR

Nessa aba você deverá selecionar cenário e condições. O cenário corresponde a decisão que a atividade seguirá conforme o que for executado na condição. Ou seja, de acordo com o que for selecionado pelo indivíduo no formulário (condição), o fluxo seguirá em atividade diferentes (decisão). Para selecionar as condições é necessário clicar em “Editar cenário” e selecionar o campo correspondente.

Caso nenhum dos cenários aconteça o fluxo seguirá a “Decisão Padrão”, que também deve ser escolhida por você. Não esqueça de salvar!

Na definição do gateway é importante que você saiba:

1- Há preferência entre os cenários

Durante o processo, o ProBPMS dá preferência para os cenários que estão em primeiro e assim seguindo a lista de cima para baixo. Lembre-se disso na hora de definir seus cenários de gateway!