

# Sistemas Integrados de Informação RAD 1608

Prof. Silvia Inês Dallavalle de Pádua

[dallavalle@fearp.usp.br](mailto:dallavalle@fearp.usp.br)

# Objetivo da Aula

- Contextualização de Processo
- Conceitos
- Exemplos de processos

# Processos

Toda organização é uma coleção de **processos** que são executados.

Não existe um produto ou um serviço oferecido por uma empresa sem um processo.

Nas empresas, embora não estejam **documentados** (mapeados) em detalhe, eles são conhecidos e executados.

Ex: Atender ao Pedido do Cliente



# Definição de Processo

“uma **série de etapas** criadas para produzir um produto ou serviço, incluindo várias funções preenchendo as lacunas existentes entre as diversas áreas organizacionais, objetivando com isto **estruturar uma cadeia de agregação de valor ao cliente**” (RUMMLER e BRACHE, 1995);

**Fornecedor**

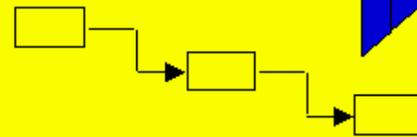


**Business  
Process**

**Cliente**



**Informação**



**Informação**



**Atividades**

**Recursos**



**Organização**





## Pergunta

O que vem antes: o sistema integrado (ERP) ou o processo?

# A organização existe para agregar valor



## PROCESSOS OPERACIONAIS

**1.0**  
Desenvolvimento  
da Missão e  
Estratégia

**2.0**  
Desenho e  
Desenvolv. de  
Produtos e  
Serviços

**3.0**  
Mercado e Venda  
de Produtos e  
Serviços

**4.0**  
Entrega de  
Produtos e  
Serviços

**5.0**  
Gestão de  
Serviços ao  
Cliente

## SERVIÇOS DE GESTÃO E SUPORTE

**6.0** Desenvolver e Gerenciar o Capital Humano

**7.0** Gestão da Tecnologia da Informação

**8.0** Gestão de Recursos Financeiros

**9.0** Aquisição, Construção e Gestão da Propriedade

**10.0** Gestão da Saúde e Segurança do Ambiente

**11.0** Gestão do Relacionamento Externo

**12.0** Gestão do Conhecimento, Melhoria e Mudança



# PROCESSO



SUB PROCESSO



ATIVIDADE



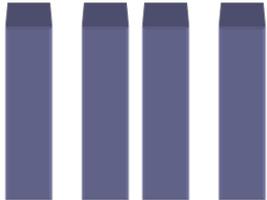
ATIVIDADE



ATIVIDADE



ATIVIDADE

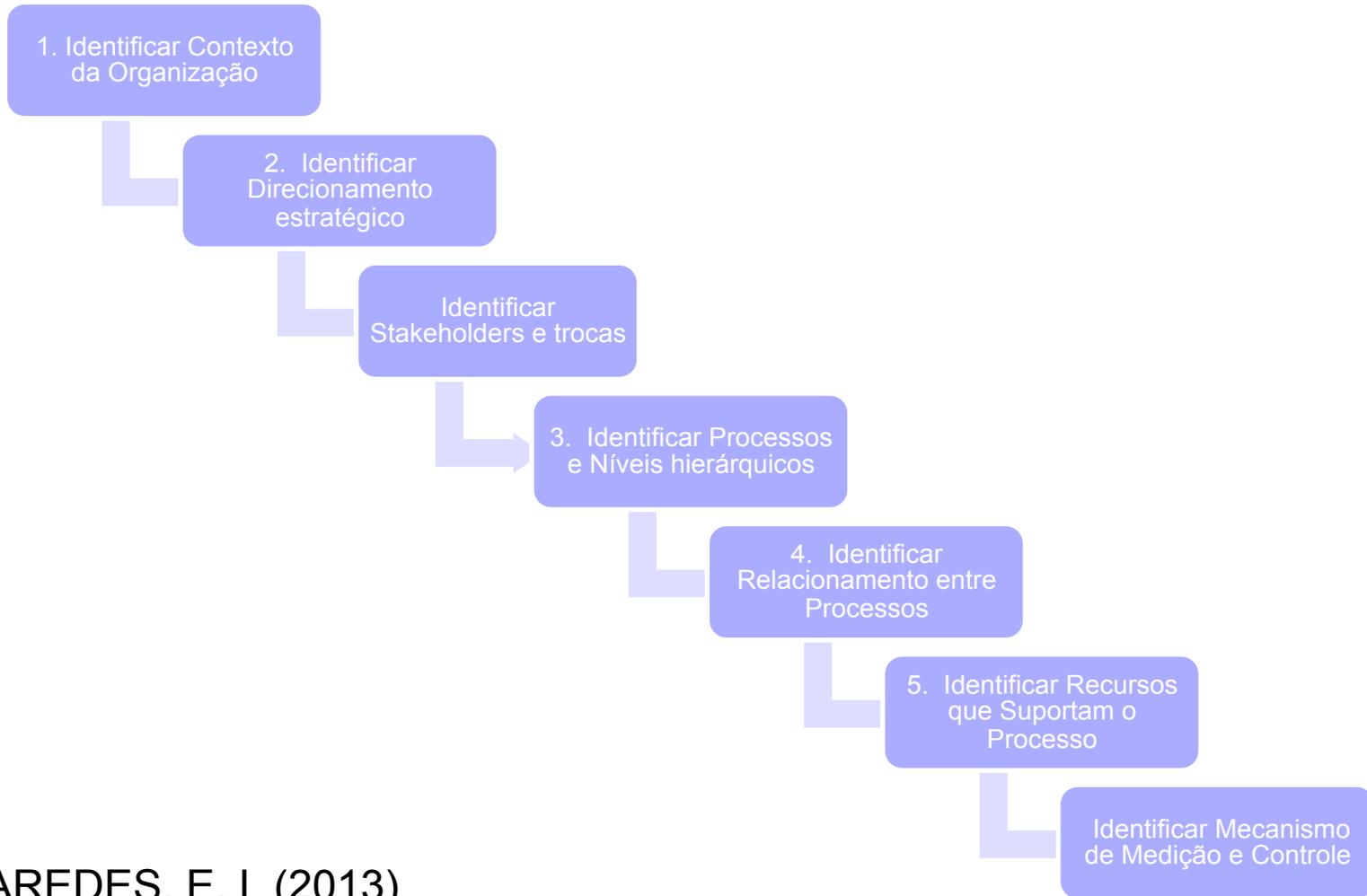


TAREFAS



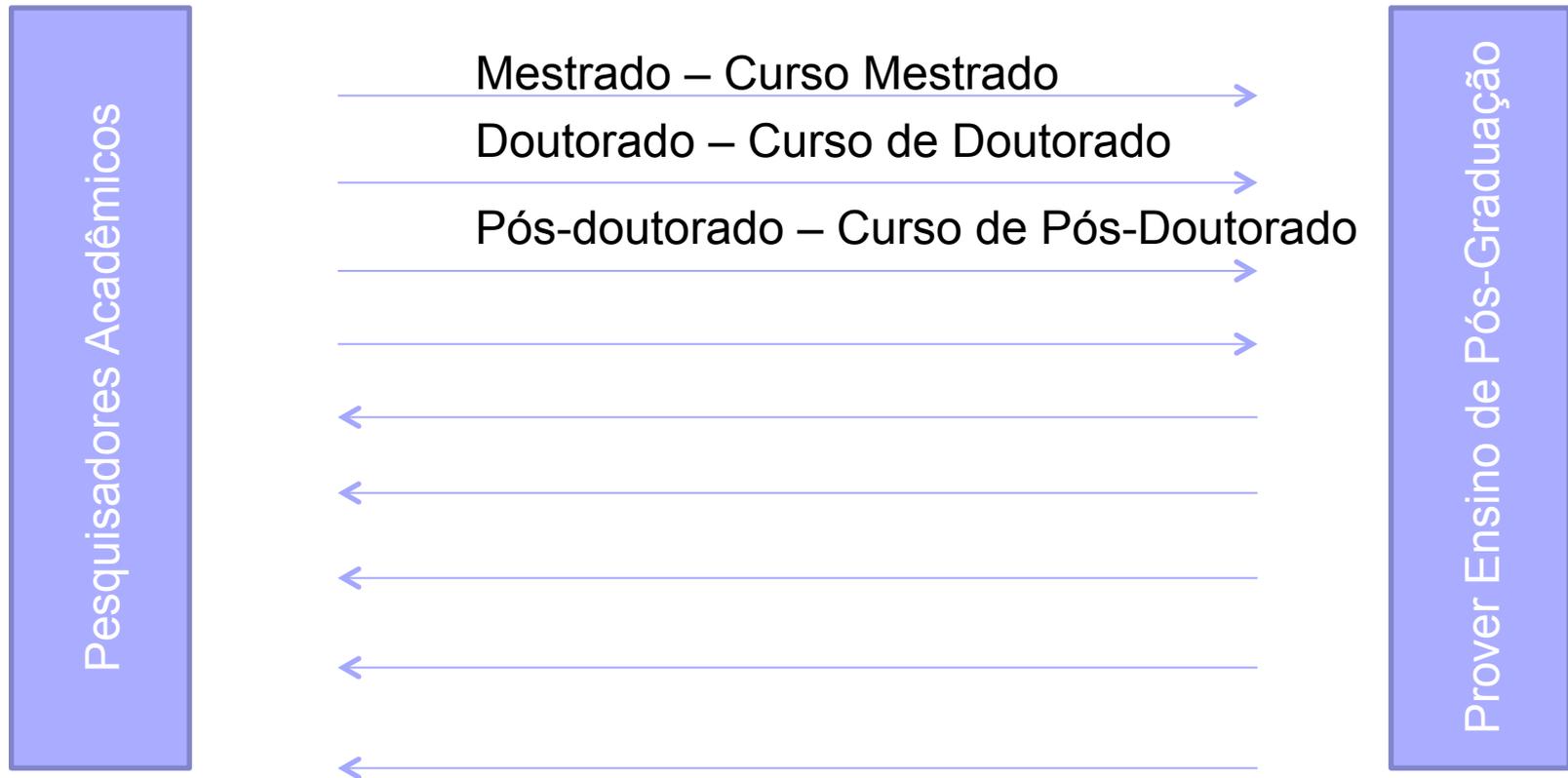
# **ARQUITETURA DE PROCESSOS**

# Método de Elaboração de AP



AREDES, E. L (2013)

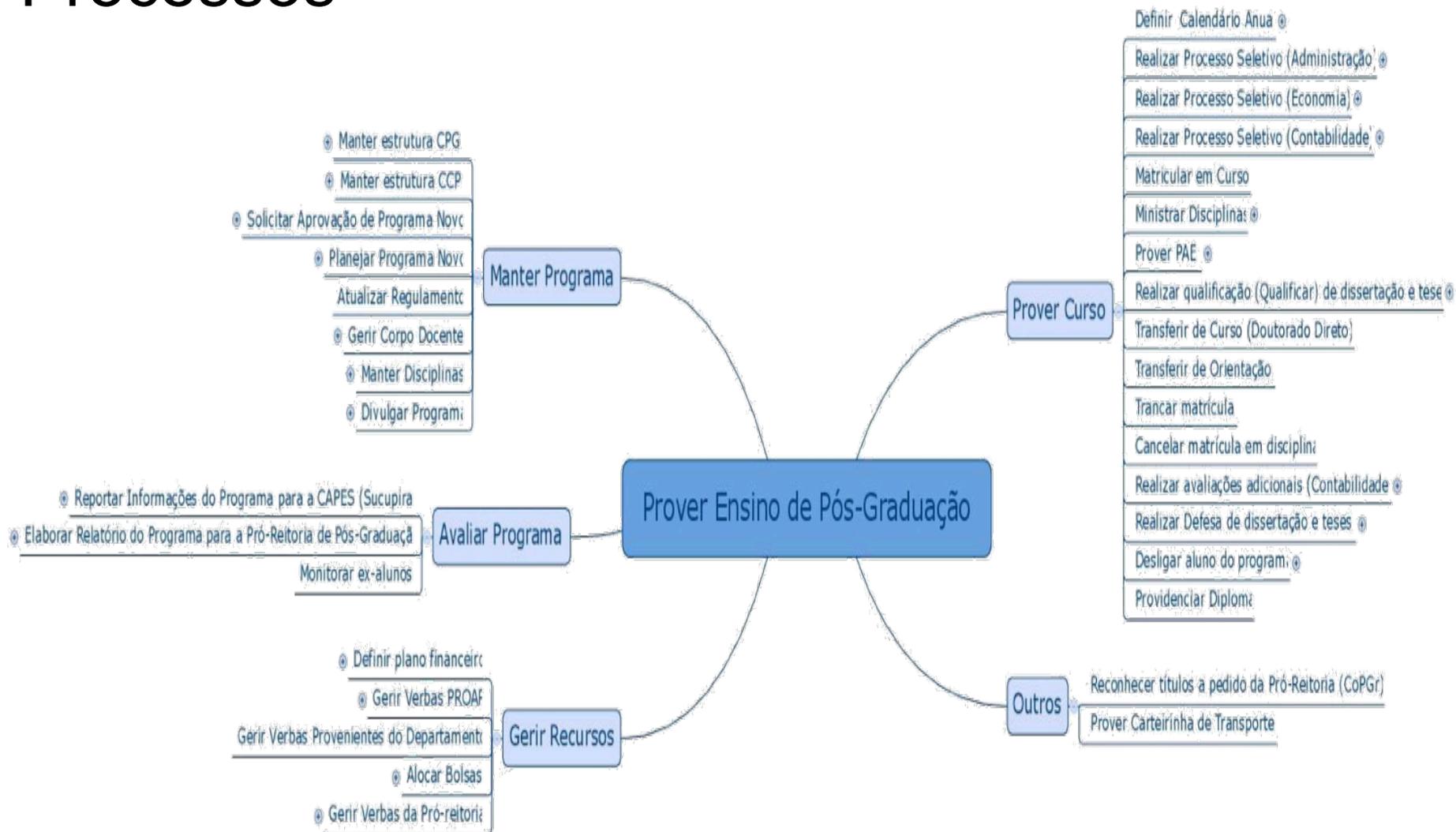
# Trocas entre organização e stakeholders



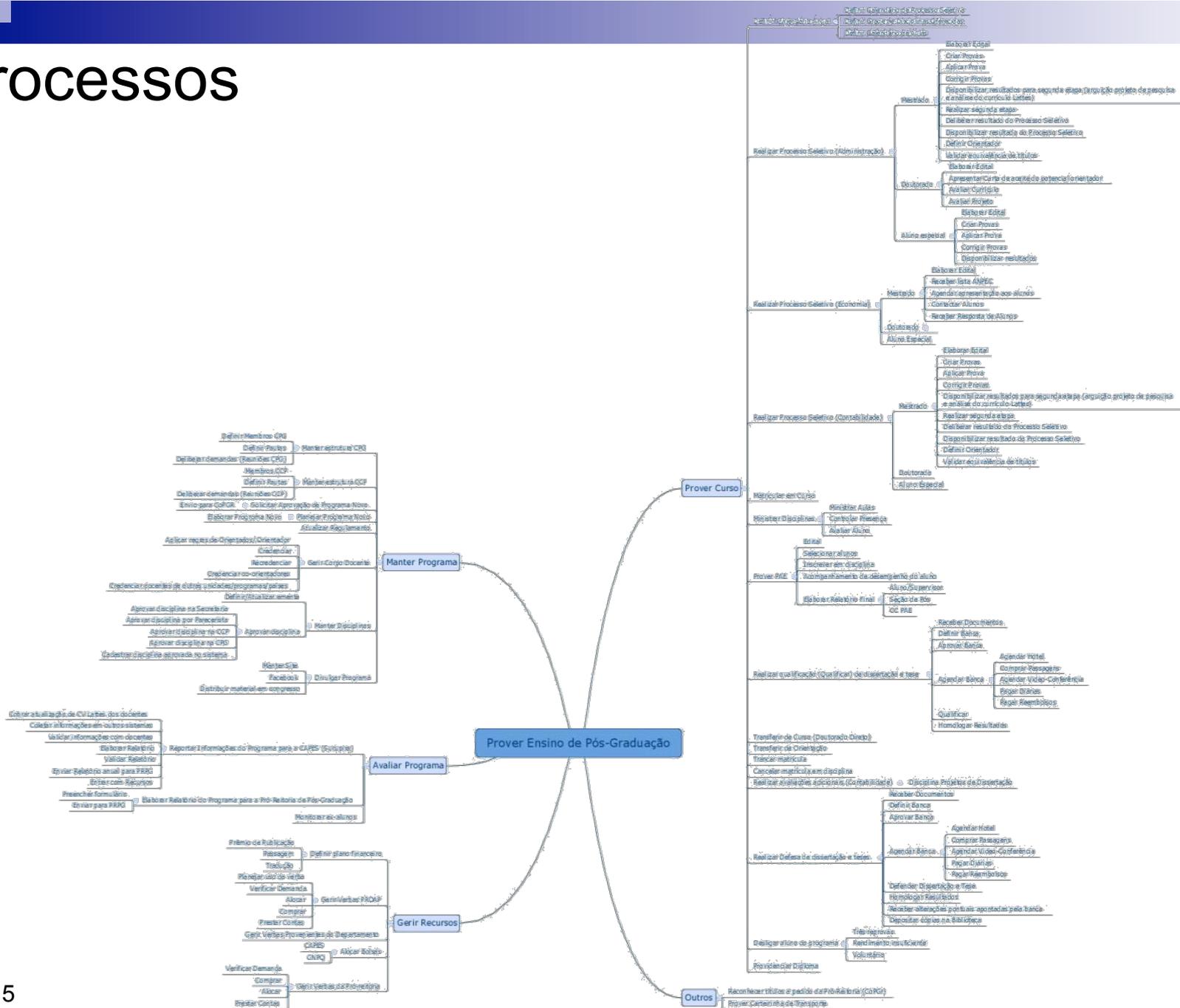
# Processos



# Processos



# Processos



# Tipos de Atividades

## ■ Valor agregado

- Ex. contatar o paciente depois da internação para verificar se está satisfeito com os serviços do hospital.

## ■ *Handoff* – Transferência de controle

- Transferir um cliente a outro departamento após identificar em que categoria está a questão (demanda do cliente) e determinar o grupo interno incumbido de resolvê-la, é um exemplo de *handoff*.



É fácil encontrar problema no processo de alguma organização?

É possível automatizar o problema?

<http://info.abril.com.br/corporate/erp/o-que-vem-primeiro-o-processo-ou-o-erp.shtml?3>



Como o cliente explicou...



Como o líder de projeto entendeu...



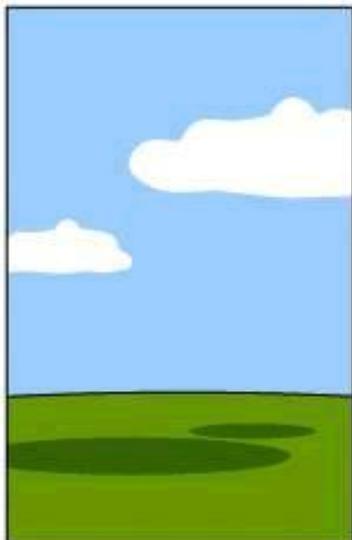
Como o analista projetou...



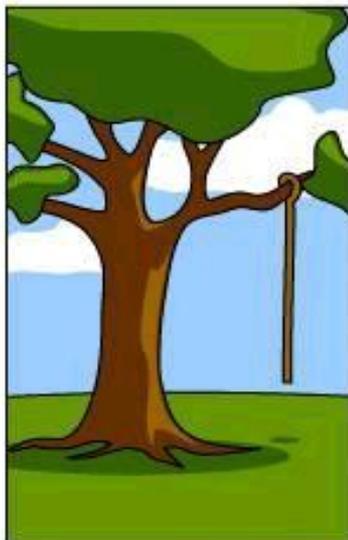
Como o programador construiu...



Como o Consultor de Negócios descreveu...



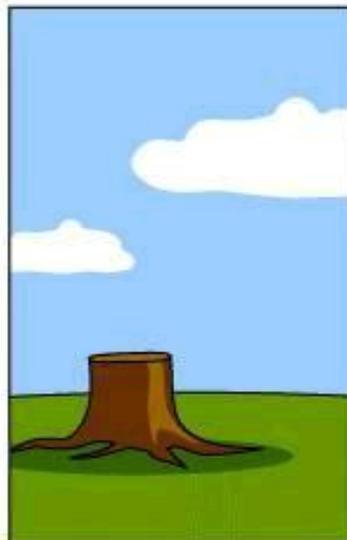
Como o projeto foi documentado...



Que funcionalidades foram instaladas...



Como o cliente foi cobrado...



Como foi mantido...



O que o cliente realmente queria...

## Abordagem funcional: limitações



**Barreiras  
hierárquicas**

**Barreiras  
funcionais**

**Ilhas isoladas  
de  
conhecimento**

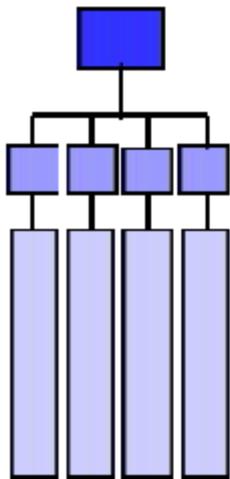
**As origens dos problemas de comunicação nas empresas que adotam a abordagem administrativa funcional**

# Vídeo

- Creme dental;
- Toda empresa tem um estoque de conhecimento!

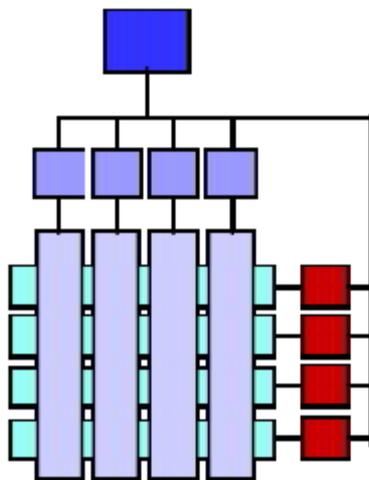


Vertical  
Funcional

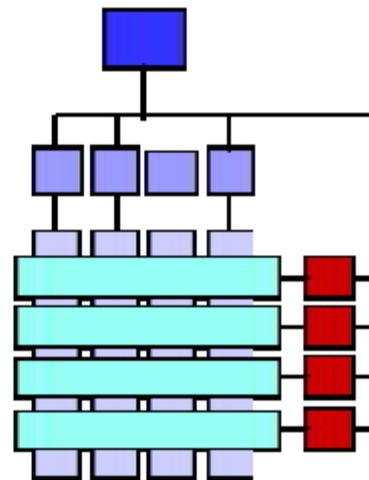


Gestão Funcional  
Tradicional

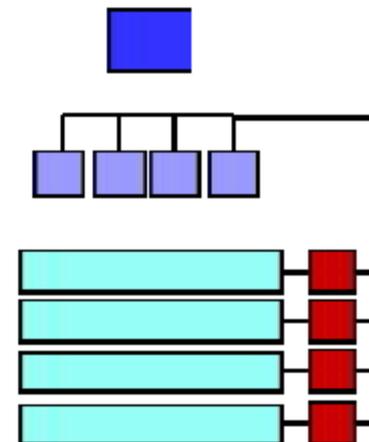
Funcional  
Com processos  
em segundo plano



Processual  
Com funcional  
em segundo plano



Processos  
Horizontais



Estrutura orientada  
Por processo



# Custo da Não-Qualidade

- Refugo
- Retrabalho
- Perda de tempo
- Perda de dinheiro
- Danos a imagem
- Perda de cliente
- Ações indenizatórias
- Estresse profissional





# Pergunta

Conseguem enxergar oportunidades de melhorias no fluxo dos processos que vcs estão envolvidos?

## Dicas: Desperdícios

Defeitos

Espera

Movimentação

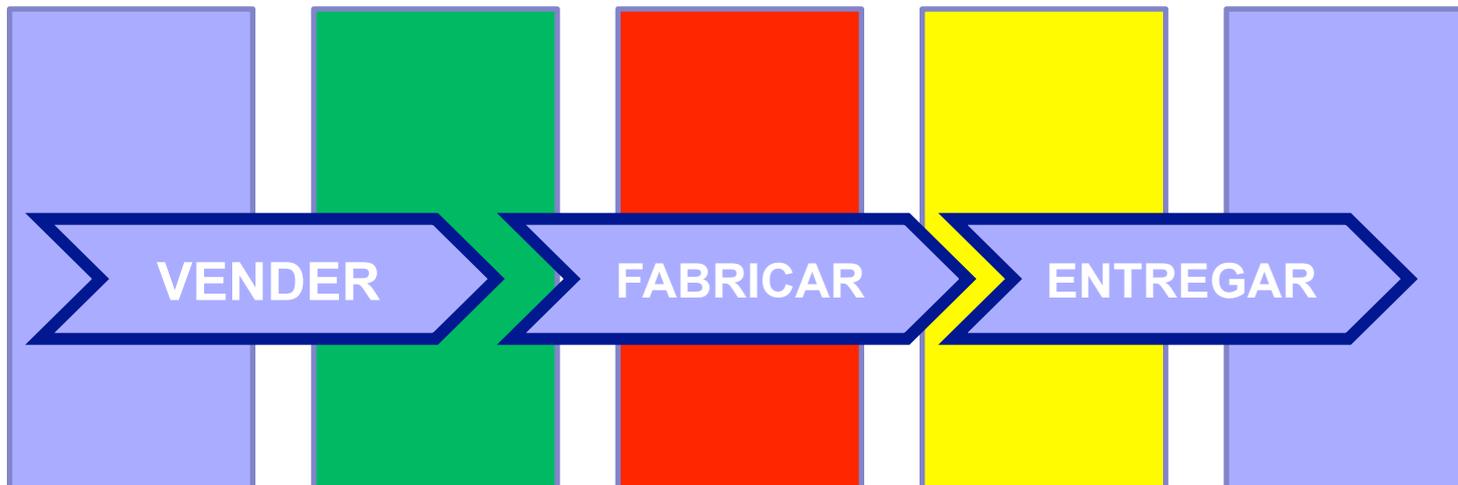
Excesso de Produção

Transporte

Estoque

# Características dos processos de negócio

- Cadeia de atividades que produzem um resultado de negócio
- Cruza horizontalmente áreas funcionais
- Indispensável para gerenciar espaço entre departamentos



# BPM

BPM é um abordagem disciplinada para:

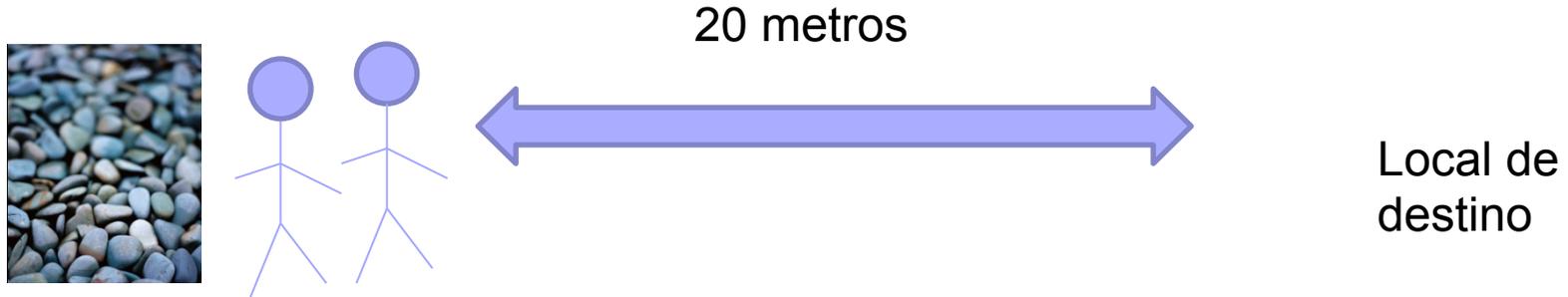
Integrar estratégias e objetivos de uma organização com expectativas e necessidades de clientes, por meio do foco em processos ponta a ponta.



# **Caracterização do Processo**

# Exercício

**Cenário 1:** Crie um processo para que **2 pessoas** movam pedras do local de origem para o local de destino.



**Cenário 2:** melhore o processo para que **10 pessoas** movam pedras do local de origem para o local de destino.

# Exercício

Características Emprestar Recursos Financeiros	
Qual o resultado de negócio na perspectiva do cliente?	
Onde começa?	
O que o cliente espera do processo	
O Que medir?	



# Exercício

## Características Processo Admitir Colaborador

Qual o resultado de negócio na perspectiva do cliente?

Onde começa?

O que o cliente espera do processo

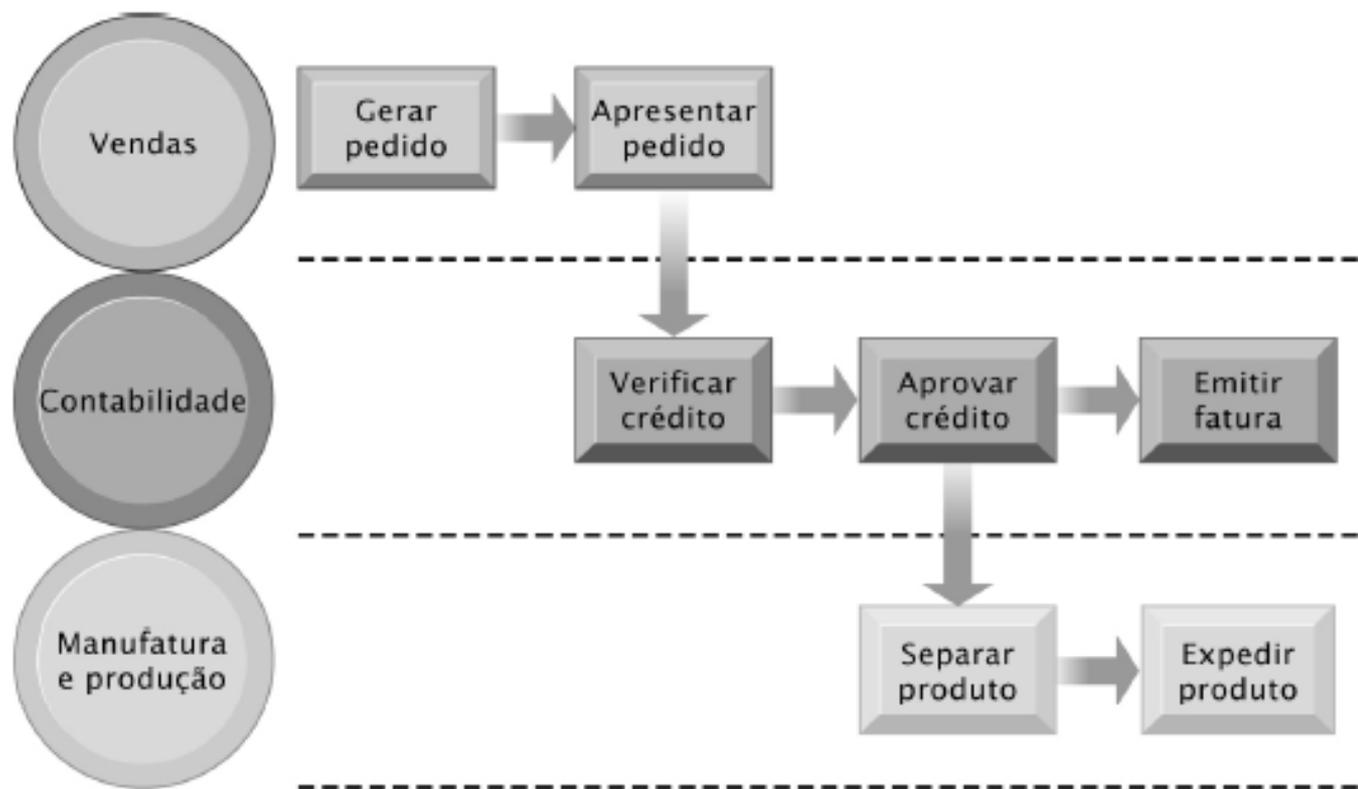
O Que medir?





## Pergunta

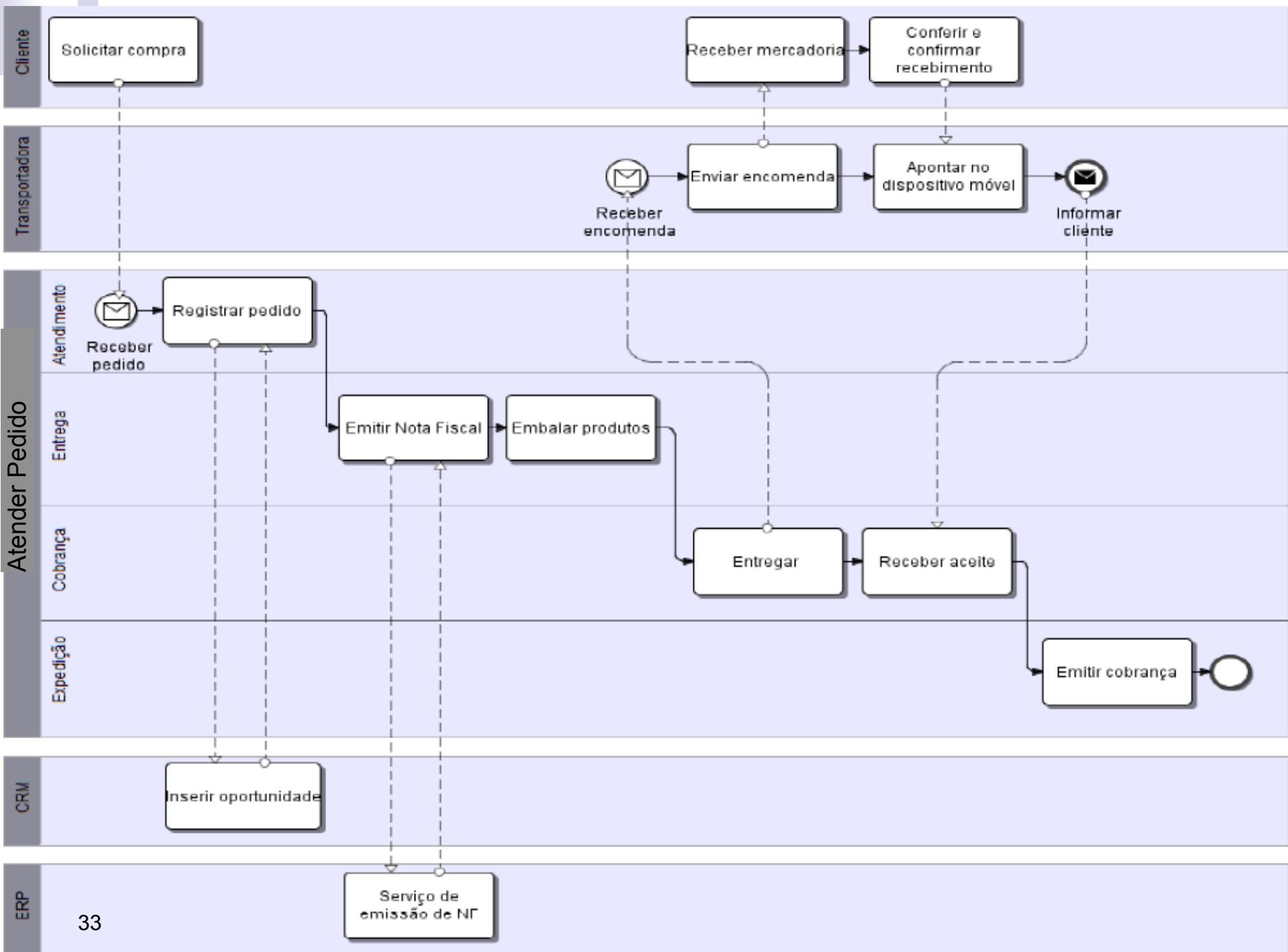
Como um sistema integrado de informações pode contribuir para esse processo?



**Figura 2.2**

Processamento do pedido.

*Processar um pedido do cliente envolve um complexo conjunto de passos que exigem a estreita coordenação entre as funções de vendas, contabilidade e produção.*





## Eventos

Na modelagem de processo os eventos de negócio são mais importantes que o mapeamento de dados.

BIZAGE

<http://www.youtube.com/watch?v=uBHCmZI0GH0>

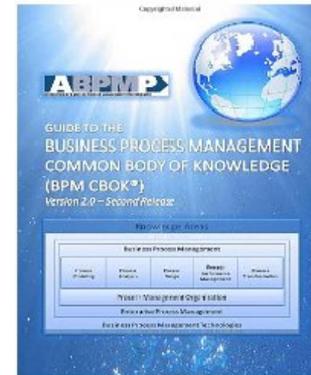


## Video

<https://www.youtube.com/watch?v=LYH0xqqG6Ow>

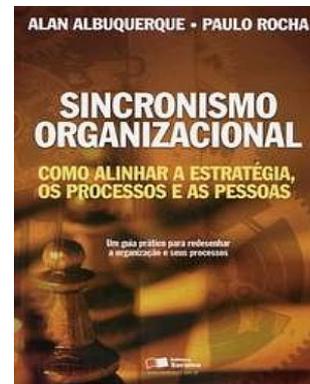
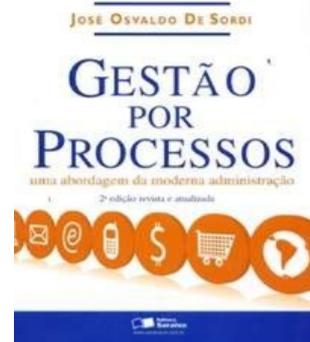
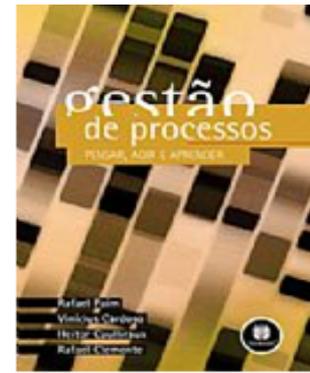
# Referências

- ABPMP BPM CBOK™ Guia para gerenciamento de processos de negócio: corpo comum do conhecimento, 2013
- VALLE, R.; OLIVEIRA, S.B. Análise e modelagem de processo de negócio: foco na notação BPMN. Editora Atlas. 2009.



# Referências

- PAIM, R et al. Gestão de Processos: pensar, agir e aprender. Ed. Bookman. 2009.
- DE SORDI, J. O. Gestão por Processos. Ed. Saraiva, 2<sup>a</sup>. Ed. 2008.
- ABUQUERQUE, A. ROCHA, P. Sincronismo organizacional. 2007. Ed. Saraiva





**Muito obrigada!**