

Fundamentos de Sistemas de Informação (ACH2014)

Prof. Dr. João Porto de Albuquerque
Escola de Artes, Ciências e Humanidades
Universidade de São Paulo (EACH/USP)

Primeiro Semestre de 2010 – Aula 06

Processos Organizacionais



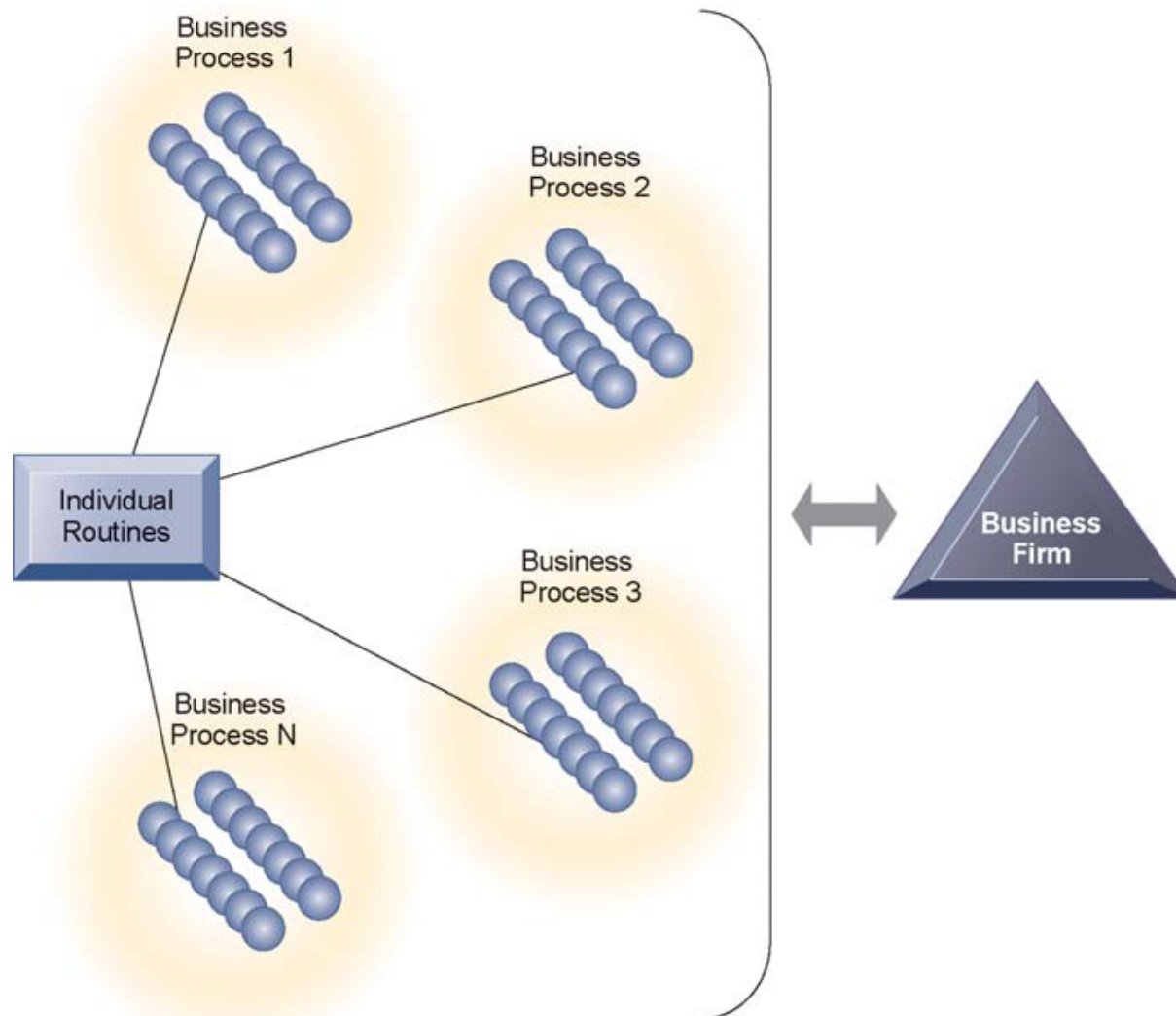
Programa da aula

- Processos organizacionais
- Rotinas e Processos
- Modelos de processos de negócio
- Plano versus ação situada
- Modelagem de processos organizacionais:
visão sociotécnica

Processos organizacionais

- Um dos pilares de aplicativos empresariais integrados (ERP principalmente)
- Conceito de *processo de negócio* ou *processo organizacional* foi proposto nos anos 1990:
Conjunto de atividades logicamente relacionadas para obter um determinado resultado de negócios (Davenport)
- Muitos processos de negócio cortam transversalmente diferentes unidades funcionais
- Flexibilidade: mudança em processos não requer alteração da aplicação

Rotinas e processos

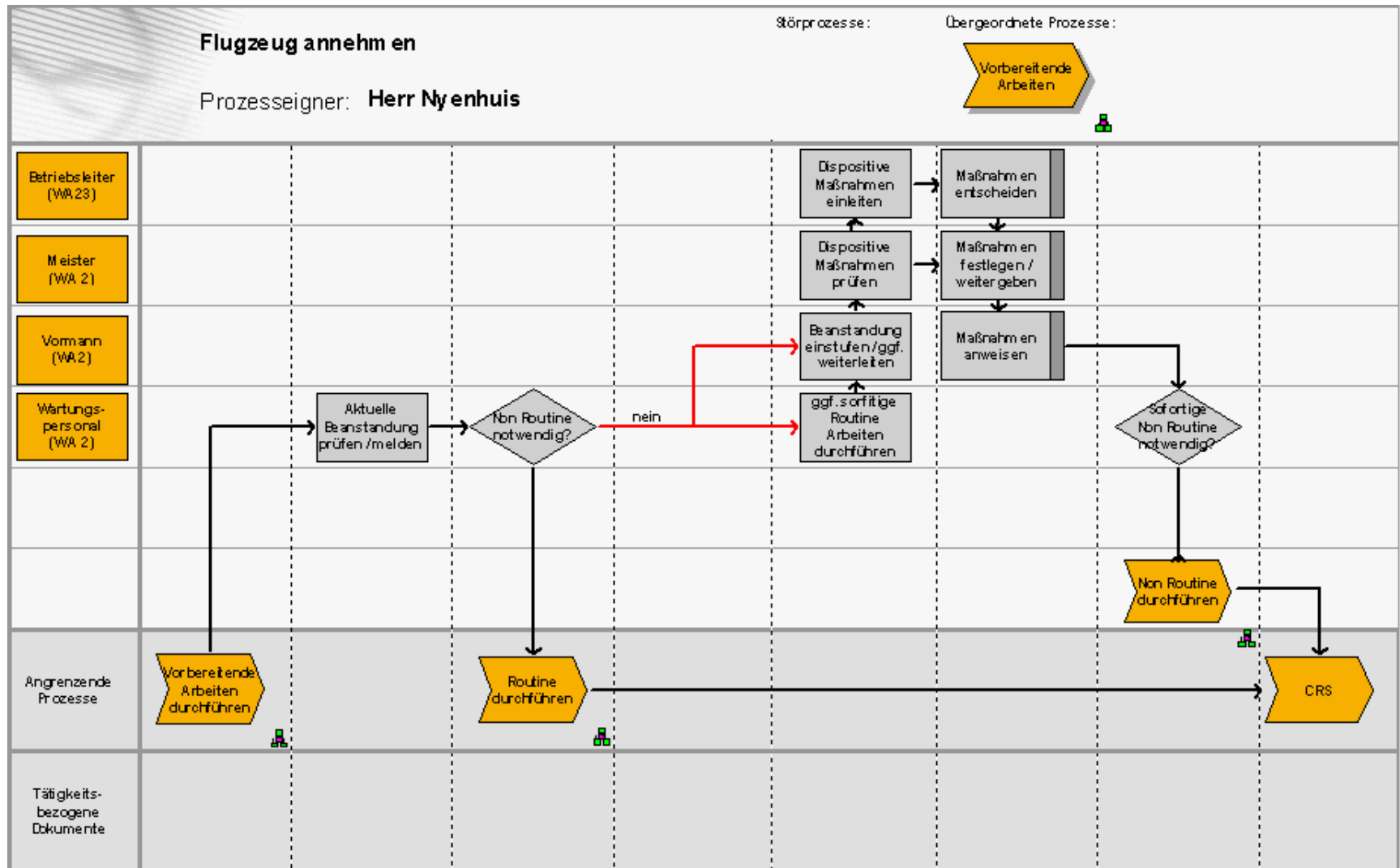




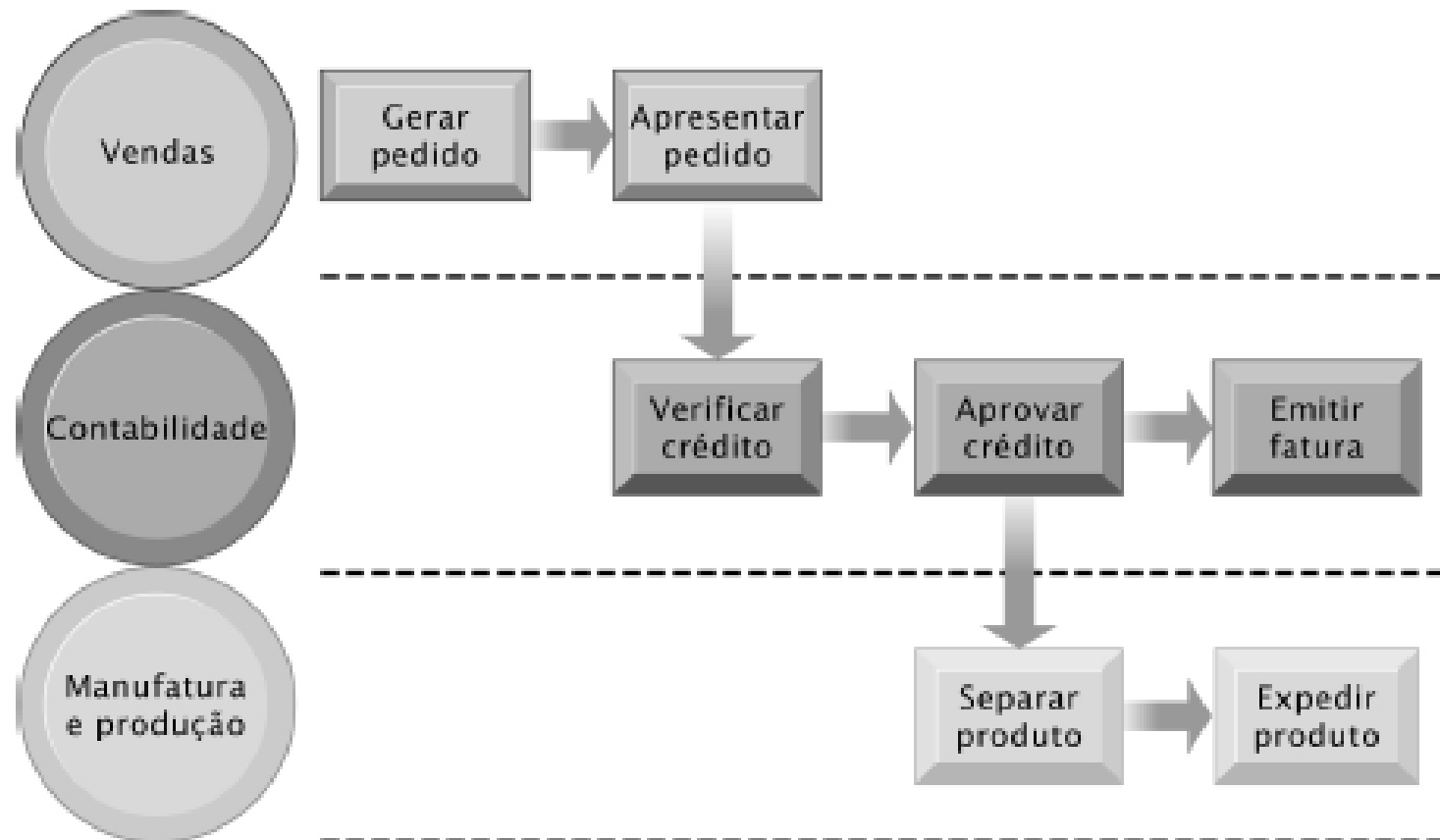
Processos organizacionais

- Que tarefas cada funcionário desempenha, em que ordem e em que agenda?
- Como as matérias-prima são transformadas em produtos? (macro-processos)
- Como os pedidos são preenchidos?
- Como as contas são pagas?
- Como os produtos são oferecidos ao mercado?
- Como os funcionários são contratados?

Exemplo de modelo processo de negócios



Processamento de pedido

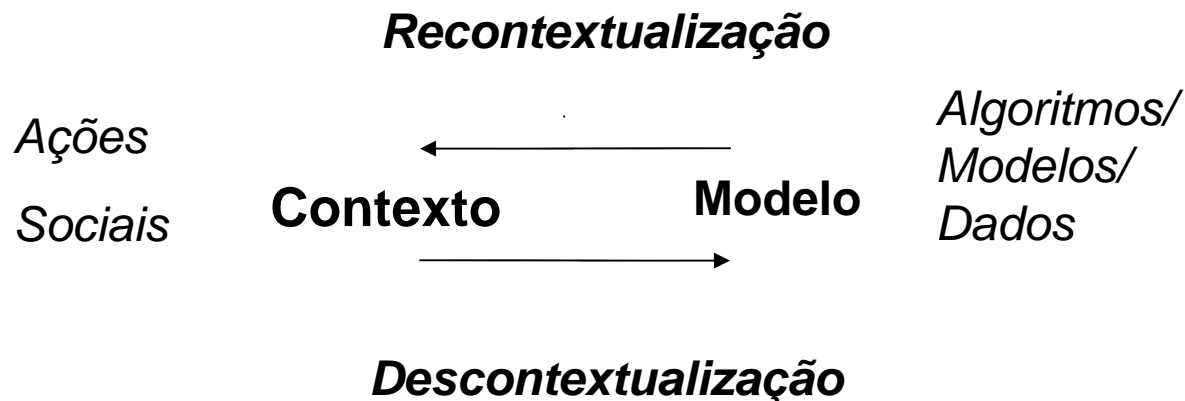


Plano *versus* ação situada

- Modelos de processos são planos para a ação
 - Planos não podem conter todos os detalhes e contingências da *ação situada* (Suchman)
 - Na prática, pessoas não *executam* os processos do modelo, mas os *interpretam* para agir: com improvisação e flexibilidade
 - Modelos servem para justificação, compreensão mútua e orientação na complexidade
- *Uma máquina, como qualquer outro modelo, deve propor ao invés de comandar, e a humanidade deveria se despedir do imperativo de imitar a perfeição (Richard Sennett)*

Modelagem de processos: visão sociotécnica

- Transformação de padrões de ação social em informação técnica
 - *Descontextualização*: do padrão de ação social, construindo uma versão formal para ele (*modelo*)
 - *Recontextualização*: introdução do artefato no contexto social, alterando-o



Etapas da modelagem de processos

1. **Formalização**: ações sociais são descritas por meio de modelos (de processos)
 - sob o ponto de vista do observador (intenção social)
 - objetivo e contexto sociais originais tornam-se invisíveis na estrutura formal, embora esta os carregue em si
2. **Algoritmização**: operações são vertidas em procedimentos computacionais → ERP
3. **Utilização e apropriação**: prática imprevisível e freqüentemente conflituosa
 - usuários não acionam automaticamente as funções do *software*
 - reorganização das ações tradicionais



Modelagem de processos: desafios

- Conflitos durante a modelagem
 - Quem é o responsável? Quem mais está envolvido? Qual a seqüência das atividades?
- Modelagem evidencia práticas divergentes existentes
 - Formalização torna uma versão “oficial”, a ser observada em futuras práticas
- Suporte a diferentes níveis de abstração e coerência entre hierarquia de processos
- Balanço entre formalização e flexibilidade