

N_MOD NEG_A2 – Texto de Apoio

Site: [EAD Mackenzie](#)

Tema: MODELAGEM DE NEGOCIOS {TURMA 04A} 2023/2

Livro: N_MOD NEG_A2 – Texto de Apoio

Impresso por: FELIPE BALDIM GUERRA .

Data: segunda, 4 set 2023, 23:26

Índice

CONCEITOS BÁSICOS: SISTEMA, ORGANIZAÇÃO, EMPRESA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O que é um Sistema?

O que é uma Organização?

O que é uma Empresa?

REFERÊNCIAS

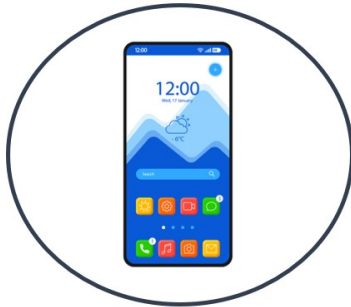
CONCEITOS BÁSICOS: SISTEMA, ORGANIZAÇÃO, EMPRESA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

É muito importante compreendermos o contexto e o ambiente onde a Modelagem de Negócios acontece. Por isso, revisaremos aqui alguns conceitos que já foram estudados anteriormente e, acredito que agora, seu entendimento e aplicação serão muito mais claros.

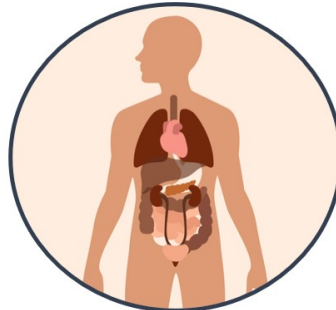
O que é um Sistema?

Sistema é um conjunto de elementos que interagem logicamente entre si para atingir um objetivo em comum.

Veja alguns exemplos de sistemas.



celular



Sistema digestivo



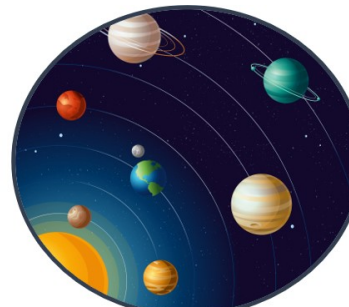
Time de futebol



automóvel



Caixa eletrônico



Sistema solar



Sistema de
Cadastro de Clientes



Empresa



Caneta



Cadeira

Observe que tudo o que foi criado para atingir um determinado objetivo é um Sistema. Algo não é sistema quando não cumpre mais seu objetivo.

Dentre os diversos tipos de sistemas que existem no mundo em que vivemos, para o contexto da nossa disciplina, o sistema que nos interessa são as Organizações, pois é lá que os processos de negócios se encontram.

O que é uma Organização?

Um conjunto de pessoas (recursos humanos e materiais), em que cada um tem funções e responsabilidades a fim de atingir um objetivo em comum.

Exemplos de Organizações: OMS (Organização Mundial da Saúde), ONU (Organização das Nações Unidas), Universidade, Família, Exército, Empresa.

Observe bem e responda: o que difere uma Organização da outra? São os objetivos, certo?

- O objetivo da OMS é garantir a todas as pessoas o mais elevado nível de saúde.
- O objetivo da ONU é contribuir para o desenvolvimento mútuo dos países-membros, por meio da cooperação entre eles, e, ainda, manter a paz entre as nações.
- O objetivo de uma Universidade é a formação de profissionais para o mercado de trabalho e o estímulo à pesquisa.
- O exército tem como objetivo manter o controle social e a harmonia dentro do país.
- Uma empresa pode ter vários objetivos: pode querer ser uma grande empresa, exportar para diversos países, ser a líder de mercado, bater recordes em produção, produzir com responsabilidade, valorizar seus trabalhadores; enfim, os objetivos de uma empresa são vários. No entanto, apenas um motivo faz com que uma empresa continue viva e permaneça por muito tempo no mercado: GERAR LUCROS.

O que é uma Empresa?

Apesar de os processos de negócios estarem presentes em todas as organizações, as empresas precisam ser estudadas mais profundamente pelo motivo que foi explicado acima: geram lucros e, para atingir esse objetivo, precisam produzir produtos e serviços com muita qualidade para garantir sua permanência e competitividade no mercado.

Empresa é um sistema econômico-social organizado para produzir e ofertar produtos e serviços que possam satisfazer às necessidades e desejos das pessoas e, com isto, alcançar seus objetivos, sua sustentabilidade e continuidade. Em outras palavras, uma empresa cria riqueza e existe para atender aos interesses da sociedade. É um sistema composto por pessoas, recursos materiais, conhecimentos, métodos, processos de trabalho, tecnologias, estrutura organizacional, políticas, normas e procedimentos, os quais interagem entre si gerando sinergia para atingir os objetivos predefinidos.

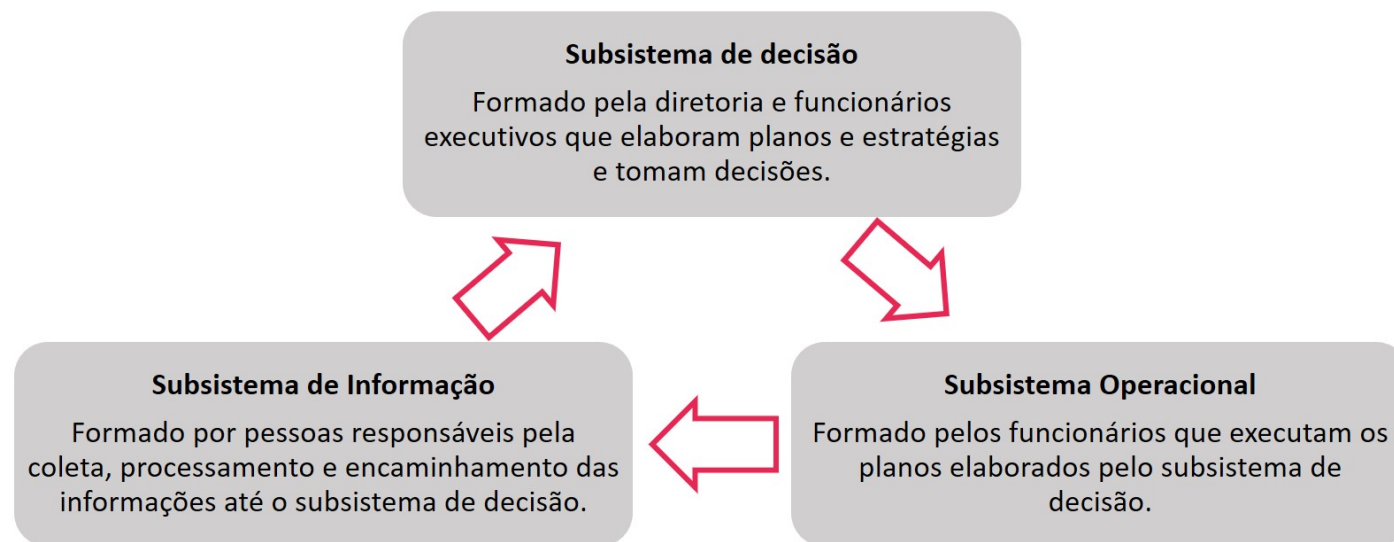
Como a Empresa é um sistema, então podemos identificar cinco características:

OBJETIVO	ELEMENTOS	ESTRUTURA	COMPORTAMENTO	CICLO VITAL
Lucro, aumento de vendas, manter níveis de estoque suficientes.	Recursos humanos e recursos materiais.	É a maneira como a autoridade e responsabilidade são distribuídas entre funcionários e como se relacionam.	É determinado pelas funções que são atribuídas aos funcionários.	Quando os objetivos de um sistema são atingidos, o componente é abolido ou buscam-se novos objetivos.

O profissional de Processos de Negócios precisar ter o entendimento de como a empresa é estruturada e organizada para poder realizar seu trabalho, pois cada empresa é diferente. Portanto, na próxima aula, conheceremos algumas ferramentas que auxiliam nesse sentido.

Como estudamos em disciplinas anteriores, os elementos de um sistema formam subsistemas e, portanto, os subsistemas de uma empresa estão representados na Figura 1.

Figura 1 – Subsistemas do Sistema Empresa



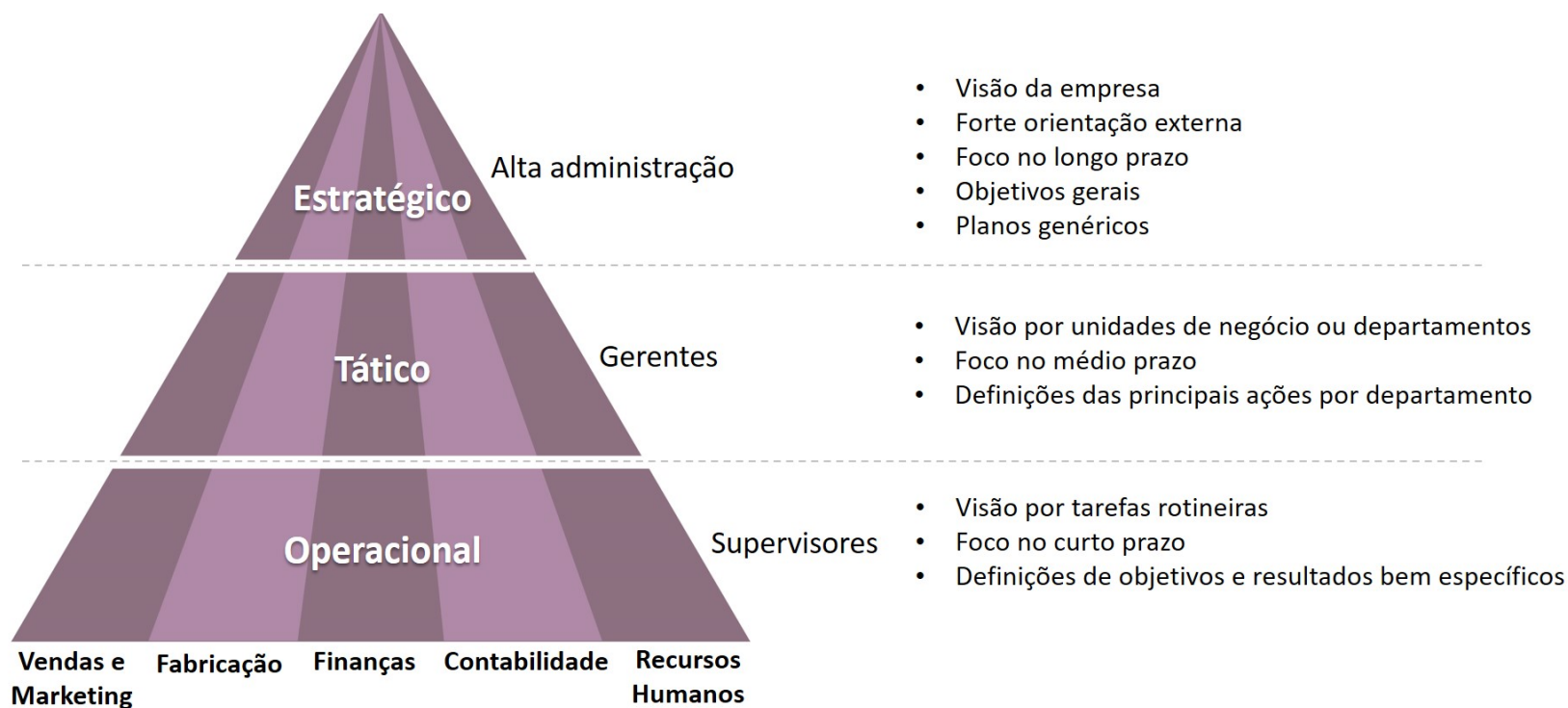
Fonte: Elaborada pela autora.

Podemos observar, na Figura 1, que os subsistemas se relacionam em um ciclo sem fim. Darei um exemplo prático para você entender como esse ciclo funciona dentro das empresas. Imagine um canal de televisão, que é uma empresa. Dentro do Subsistema de Decisão, temos o dono do canal que planeja os programas a serem exibidos, descobre novos programas que podem ser exibidos, ou seja, decide e determina os objetivos e as estratégias. O Subsistema de Operação (*cameraman*, produção, artistas, pessoal do cenário e outros) produzirão e colocarão em ação os programas definidos pelo subsistema de Decisão. Quando o programa começa a ser exibido, entra em ação o Subsistema de Informação que coletará as informações de audiência, processará essas informações e as transformará em relatórios a serem enviados para o Subsistema de Decisão, o qual tomará decisões necessárias sobre a programação. Este exemplo pode ser levado para todas as empresas, pois é assim que todas as empresas funcionam.

Quais são os níveis de decisão em uma empresa?

Uma empresa possui decisões que podem ser tomadas em três níveis diferentes, conforme a Figura 2.

Figura 2 – Níveis de Decisão em uma Empresa (representada pela pirâmide)



Fonte: Elaborada pela autora

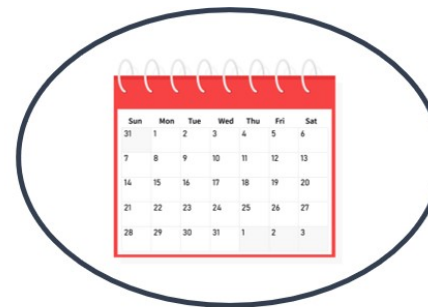
Observe, na Figura 2, que a pirâmide é a representação da empresa e as divisões na vertical são os diversos departamentos. Nas divisões horizontais, em cada departamento, temos funcionários tomando decisões nos três níveis. Mesmo o pessoal operacional, que coloca a mão na massa, também toma decisões, apenas dentro do seu nível, decisões do dia a dia, mas também importantíssimas.

Agora, conheceremos com mais detalhes o Subsistema de Informação, representado na Figura 1, para entender sua importância dentro do nosso contexto.

Posso afirmar, diante do conceito, que o Subsistema de Informação é um Sistema, portanto pergunto **O que é um Sistema de Informação?**

É um conjunto de elementos (dados, sistema de processamento de dados e meios de comunicação que divulgaram as informações) que interagem logicamente entre si para gerar informações para a tomada de decisões.

Exemplos de Sistemas de Informação: rádio, televisão, jornal, relógio, termômetro, um aplicativo que exibe informações do clima e tempo, o WAZE, o caixa eletrônico de um Banco, uma agenda, um livro de receitas e outros.



Deu para observar pelos exemplos de SI que todos geram informações para a tomada de alguma decisão e que o que muda são os meios de comunicação utilizados para exibir as informações?

Como nosso contexto são sistemas de informações empresariais, suas características são:

- **objetivo** → gerar informações para os níveis de decisão: estratégico, tático e operacional;
- **elementos** → dados, sistema de processamento de dados, meios de comunicação;
- **estrutura** → é a forma como os diversos sistemas de informação empresariais se relacionam entre si. Exemplo: o sistema de informação do Departamento de Vendas precisa enviar informações sobre a quantidade vendida de um produto para o Departamento de Estoque, que manterá o estoque atualizado. O Departamento de Estoque, quando recebe informações do sistema que a quantidade mínima de um produto foi atingida, entrará em contato com o Departamento de Compras para efetuar a compra desses produtos e, quando os produtos chegam, o Departamento de Compras avisa o Departamento de Estoque para atualizar o estoque.
- **comportamento** → atingir seus objetivos de armazenamento e fornecimento de informações em formato, tempo e custo apropriados;
- **ciclo de vida** → quando se percebe que a necessidade da informação daquele sistema de informação não mais existe, o sistema de informação deve deixar de existir, e outros sistemas de informação são criados para outras necessidades.

Os sistemas de informação geram um produto que é a informação e, portanto, esta deve ter qualidade. Quais são, então, as características ideais de uma informação nas organizações? Espera-se que a informação seja:

- clara;
- precisa;
- dirigida a quem necessita dela (lembre-se de que os níveis de decisão precisam de informações diferentes); e
- rápida.

Além dessas características, como é possível manter a qualidade no acesso às informações nas organizações? Isto é possível com um excelente gerenciamento das fontes de informações, mantendo-as coesas e consistentes e organizando seu armazenamento no banco de dados. Sabe-se que para isso tudo é importante manter as informações centralizadas e armazenadas em uma única fonte de informação.

Concluindo, todos os conceitos e entendimentos aqui apresentados são muito importantes e necessários para o profissional que aplicará a Modelagem de Negócio e para a compreensão da importância do gerenciamento adequado dos processos de negócios para agregar valor à organização.

Na próxima aula, começaremos a conhecer modelos que auxiliam o Analista de Processos de Negócios a realizar suas funções de uma forma mais eficaz.

REFERÊNCIAS

SILVA, Reinaldo. *Teorias da Administração*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

VALLE, Rogério; OLIVEIRA, Saulo Barbará. *Análise e modelagem de processos de negócio: Foco na notação BPMN*. São Paulo: Atlas, 2013.