

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Prof. Tiago Piperno Bonetti
bonetti@prof.unipar.br

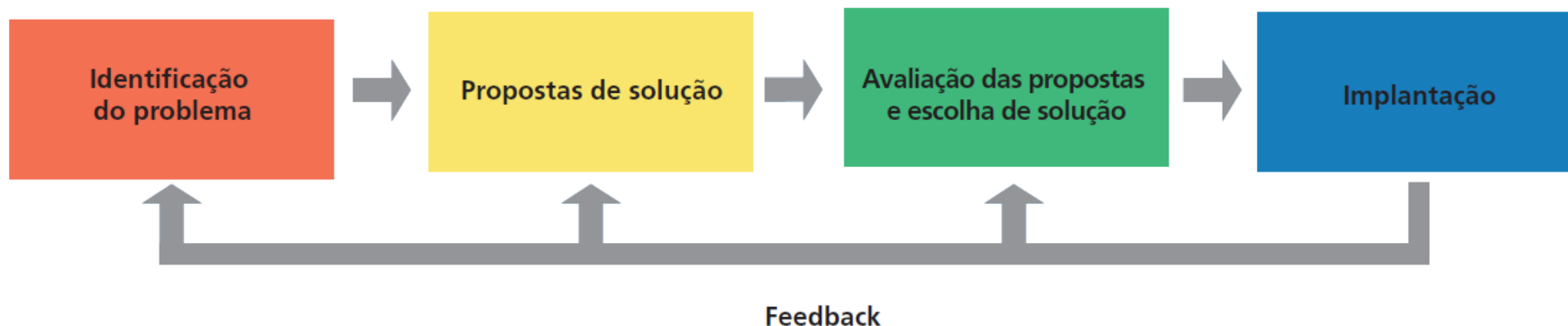


Abordagem de resolução de problemas - Recapitulando

No dia a dia, alguns problemas podem ser fáceis de resolver. Ex.: se uma máquina quebra, você tenta consertá-la.

Porém, no mundo real dos negócios, nem tudo é tão simples!

Para resolver problemas complexos, podemos lançar mão de um **modelo** relativamente simples:



Fonte: Laudon e Laudon (2011).

Componentes de uma empresa

Uma **empresa** é uma organização formal cujo **objetivo** é produzir **produtos** ou prestar **serviços** a fim de **gerar lucro**, isto é, vender produtos a um preço superior ao dos custos de produção.

Os **clientes** estão dispostos a pagar esse preço, porque acreditam **receber** um **valor** igual ou **superior** ao **preço** de venda.

As empresas compram insumos e recursos de um ambiente maior (fornecedores, que, em geral, são outras empresas).

Os **funcionários** da empresa **transformam** esses **insumos**, agregando-lhes **valor** durante o **processo** de produção.

Funções empresariais básicas

Imagine que você queira **abrir** seu próprio **negócio**.

Você precisará tomar **várias decisões**: o que **produzir** ou qual **serviço** prestar.

Essa é uma escolha estratégica, pois vai determinar seus prováveis consumidores, os funcionários de que precisa, os métodos de produção e muitos outros aspectos.

Depois de decidir o que produzir, você deve definir de que **tipo de organização** vai necessitar.

Primeiro, pense em um arranjo de pessoas, máquinas e processos de negócios capaz de produzir.

Funções empresariais básicas

Em segundo lugar, monte uma equipe de marketing e vendas capaz de atrair clientes e vender o produto.

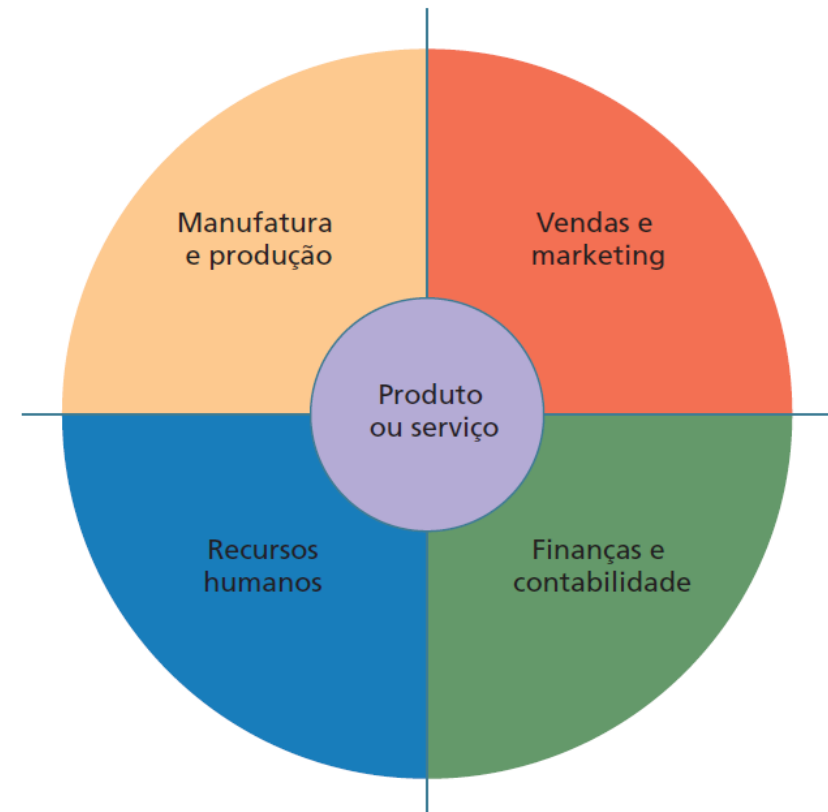
Em terceiro, é preciso organizar uma equipe de contabilidade e finanças para cuidar das transações financeiras correntes, como pedidos, faturas e folhas de pagamento.

Também são necessárias pessoas para cuidar dos assuntos relativos aos funcionários, como recrutamento e capacitação.

Funções empresariais básicas

Qualquer empresa, independentemente de seu tamanho, precisa desempenhar **quatro funções** para ter sucesso.

Precisa produzir o produto ou o serviço; fazer o marketing desse produto e vendê-lo; monitorar as transações financeiras e contábeis; e executar as tarefas básicas de recursos humanos, tais como contratar e reter funcionários.



*As quatro funções básicas de uma empresa
Fonte: Laudon e Laudon (2011).*

Processos de negócios

O próximo passo, após identificar as funções e as entidades básicas de sua empresa, é descrever **como** você **deseja** que seus **funcionários executem** as **tarefas**.

Por exemplo, como os pedidos dos clientes devem ser processados?

Ou, ainda, como as contas dos fornecedores devem ser pagas?

Quais tarefas específicas você quer que seu pessoal de vendas realize, em qual ordem e de acordo com qual cronograma?

Processos de negócios são justamente essas **tarefas** e **passos concretos** que descrevem como o **trabalho** é **organizado** em uma empresa.

Processos de negócios

Na verdade, qualquer **empresa** pode ser vista como uma **coleção de processos** de negócios.

Empresas de grande porte podem ter **milhares** desses **processos**, alguns com **maior importância** que outros.

Muitos processos de negócios estão ligados a **uma área** específica.

Por exemplo, a função de marketing e vendas é responsável por identificar consumidores.

Mas existem outros que abrangem **várias áreas** funcionais.

Processos de negócios

Vamos imaginar o processamento do **pedido** de um **cliente**.

Parece algo simples, não?

Liste os passos necessários para isso acontecer.



Processos de negócios

O departamento de vendas recebe o pedido.

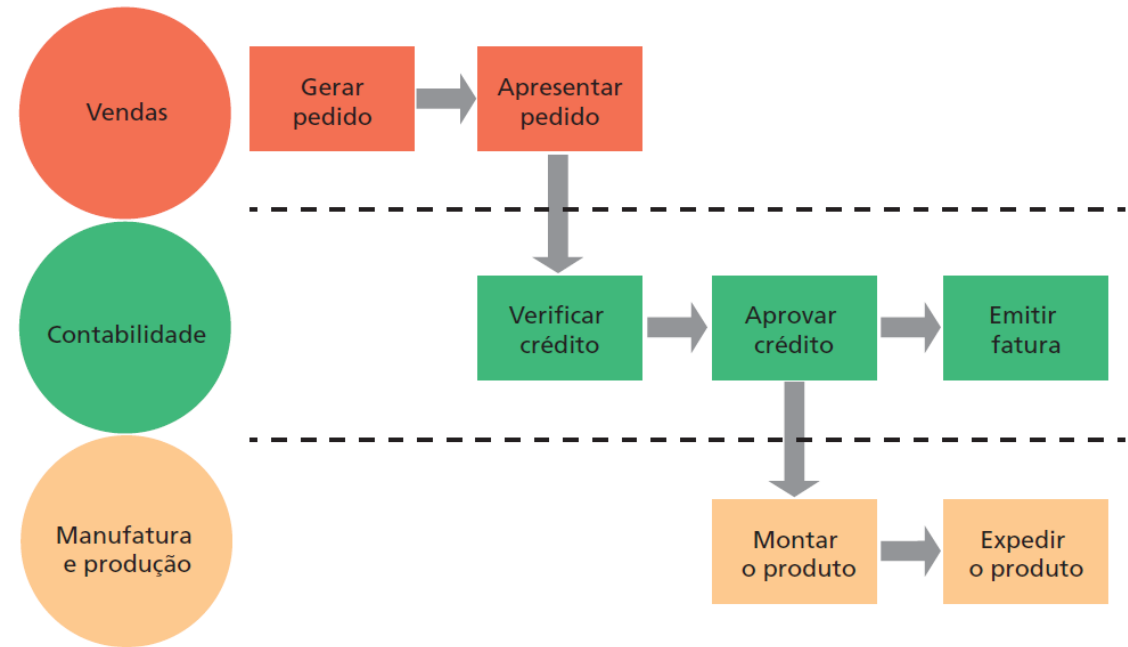
Esse pedido é enviado à contabilidade, para confirmar se o cliente pode pagar por ele.

Se o crédito for aprovado, o departamento de produção precisa retirar o produto do estoque, ou produzi-lo.

O produto ainda precisa ser enviado.

Depois se gera uma conta ou fatura, e um aviso de envio é encaminhado para o cliente.

Por fim, o setor de vendas é notificado do envio e pode se preparar para prestar assistência ao cliente.



*Processamento do pedido
Fonte: Laudon e Laudon (2011).*

Processos de negócios

Mesmo uma tarefa aparentemente simples, como processar um pedido, é na verdade uma **complicada sequência** de **passos** que envolve os **principais grupos** funcionais da **empresa**.

Para tudo correr bem é necessário que uma **grande quantidade** de **informações flua rapidamente**.

O processo, além de multifuncional, é **Interorganizacional**, pois inclui **interações** com **empresas de entrega, clientes e fornecedores**.

A eficiência de uma empresa depende, em grande parte, do **planejamento** e da **coordenação** de seus **processos** de negócios intra e interorganizacionais,

Processos de negócios

De que maneira os **sistemas de informação aprimoram** os **processos** de negócios?

Automatizam muitas etapas que antes eram executadas manualmente, tais como verificar o crédito de um cliente ou gerar uma ordem de fatura ou expedição.

Atualmente, entretanto, a tecnologia da informação pode **fazer muito mais**.

Ela pode **alterar** o **fluxo** de **informação**, tornando possível que um número maior de pessoas acesse e compartilhe informações, substituindo **etapas** sequenciais por tarefas que podem ser **executadas simultaneamente** e eliminando o atraso na tomada de decisão.

Processos de negócios

Ela pode, inclusive, **transformar** a maneira como os **negócios funcionam** e impulsionar a criação de **novos modelos** de negócios.

Encomendar um **livro** on-line na **Amazon** e fazer o download de uma música no **iTunes** são processos de negócios completamente novos baseados em modelos de negócios **inconcebíveis sem** a **tecnologia da informação**.

Por isso é tão importante estar atento aos processos de negócios, tanto em seu curso de sistemas de informação quanto na sua futura carreira.

Ao analisar os processos de negócios, é possível alcançar uma compreensão muito clara sobre como os negócios realmente funcionam.

Referências

Kenneth C. Laudon, Jane p. Laudon. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

Belmiro N. João. **Sistemas de informação**. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2018.