

# ENGENHARIA DE SOFTWARE APLICADA

## LICENCIATURA EM ENGENHARIA INFORMÁTICA

### 3º ANO

## Levantamento de Processos de Negócio

# Agenda

2

- Introdução ao levantamento e especificação dos processos de Negócio.

# Sistema de Informação (rever)

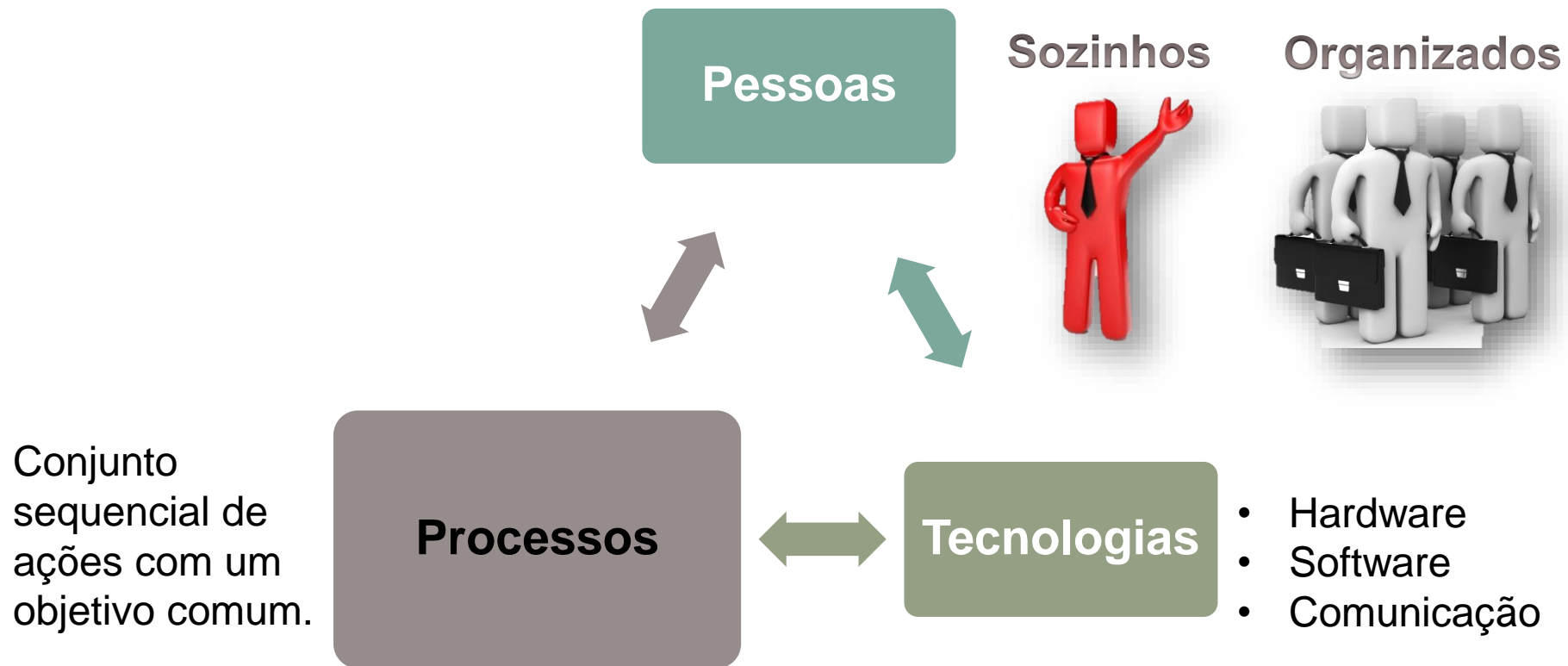
3

- Todo Sistema que manipula dados e gera informação, usando ou não recursos de tecnologia da informação, pode ser genericamente considerado como um sistema de informação.
- Um sistema de informação pode ser definido como um **conjunto de componentes inter-relacionados** trabalhando juntos para **recolher, recuperar, processar, armazenar e distribuir** informações com a finalidade de facilitar o planeamento, o controle, a coordenação, a análise e o processo decisório em organizações.

# Sistema de Informação

4

## Participantes de um Sistema de Informações



# Processos de Negócio

5

- Atualmente, os processos de negócios são o núcleo da maioria dos sistemas de informação :
  - ▣ linha de produção de uma fábrica de automóveis;
  - ▣ os procedimentos para a compra de bilhetes on-line;
  - ▣ sistema de gestão de uma cantina escolar, ...
- Isto requer que as organizações especifiquem os fluxos de trabalho (seus processos de negócio) para a orquestração dos participantes, informação e tecnologia para a realização de produtos e serviços.

# Porquê modelar os Processos de negócio ?

6

- Para conseguirmos projetar um sistema de informação que suporte corretamente as atividades de uma organização, temos que em primeiro lugar conhecer:
  - Quais os processos que a organização executa?
  - Quais as tarefas que compõem cada processo?
  - Quais as pessoas que executam cada uma das tarefas?
  - Como é que o processo é iniciado e terminado? Por quem e quando?
  - Onde é que as tarefas são realizadas?

# (1) Análise dos Processos de Negócio

7

## (1) Análise dos processos de negócio

- Requisitos (Levantamento e especificação, requisitos funcionais e não funcionais)
- Análise (Modelo Informacional, Modelo de conceção)
- Desenho (Arquitetura do software, modelos de sistema)
- Implementação (código)
- Validação, integração e instalação
- Manutenção

- Os **processos de negócio** são o conjunto de tarefas ou atividades relacionadas que produzem um serviço ou produto específico para uma pessoa/ cliente ou grupos de pessoas/ clientes.

# Descoberta dos Processos de Negócio

8

- Para conseguirmos modelar os processos de negócio teremos que começar por identificar quais são os processos.
- Para cada processo teremos que identificar quais as atividades que o compõem, quem faz o quê, onde se faz a atividade, quais as decisões a tomar, quais as exceções.
- O levantamento dos processos, passa necessariamente por ouvir/observar as pessoas envolvidas na execução dos mesmos.



# Técnicas para levantamento dos processos de negócio

9

- Entrevistas
- Questionários
- Etnografia

# Técnicas para levantamento dos processos de negócio: Entrevista

10

- Aspectos essenciais a ter em conta durante a entrevista
  - ▣ Fazer questões "context-free" – são questões que não pressupõe nenhum tipo particular de resposta e encorajam o entrevistado a falar acerca da forma como executa as suas tarefas no contexto organizacional.
  - ▣ Escutar – dar tempo ao entrevistado para falar. Permitir que ele responda à sua maneira.
  - ▣ Não tentar ler o pensamento
  - ▣ Ter paciência



# Técnicas para levantamento dos processos de negócio : Questionários

11

- Os questionários podem ser utilizados como complemento das entrevistas.
- Não se devem utilizar sem ter realizado primeiro as entrevistas.
  - ▣ como escolher as questões mais corretas?



# Técnicas para a descoberta dos processos - Etnografia

12

- ❑ O sociólogo gasta um tempo considerável no ambiente de trabalho a observar e a anotar como os participantes envolvidos trabalham.
- ❑ Interações implícitas são reveladas. As pessoas não têm que explicar o seu trabalho.
- ❑ Factores sociais e organizacionais importantes podem ser observados.
- ❑ Os processos são levantados tendo em consideração a cooperação das atividades de outras pessoas.
- ❑ Estudos etnográficos mostram que a descrição do trabalho é mais rica e complexa do que o sugerido por outros modelos de sistemas.



# Conclusões

13

- A modelação dos processos de negócio permite-nos conhecer corretamente as atividades de uma organização, para desta forma podermos desenvolver corretamente os SI de suporte às suas atividades.
- Na modelação dum processo de negócio deveremos conseguir representar
  - As tarefas que compõem cada processo
  - Quem participa na execução de cada uma das tarefas.
  - O início e fim de cada processo.
  - O local onde cada tarefa é realizada.