

# Conceitos Iniciais: Processos de Negócio e Planejamento Estratégico

Sistemas de Informação  
1º Semestre

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Cibele da Rosa Christ Sinoti

[cibele.sinoti@riogrande.ifrs.edu.br](mailto:cibele.sinoti@riogrande.ifrs.edu.br)





- Todo sistema de informação é computacional?
- Para desenvolver um bom sistema, basta conhecer linguagens de programação, banco de dados, ...?
- Como saber se uma empresa precisa de um sistema específico ou genérico (que pode ser comprado pronto)?
- Como saber os efeitos que um sistema irá causar no ambiente onde será inserido?





- Primeiro, **ANALISAR**:
  - Entender o ambiente;
  - Saber das necessidades;
  - Ter de forma clara a ideia das funções que deverão ser executada pelo sistema;
  - Fazer **Análise de Negócio** → entender Processos de Negócio;



# O que são Processos de Negócio?

---

- Estrutura da organização;
- Forma de trabalho de uma empresa;
- Processos internos – como são organizados;
- Relações com clientes;
- ...
- Tudo o que acontece e como acontece em uma organização.



# Como entender os processos de negócios em uma empresa?

---

- É necessária uma análise do funcionamento da mesma, entendendo como ela se organiza, como as pessoas atuam, quais os resultados obtidos...
- Isso significa realizar **Engenharia e Modelagem de Processos**.



# Engenharia e Modelagem de Processos

- **Engenharia de Processos de Negócio (EPN)**
  - Possibilita o entendimento de como o trabalho é realizado;
  - Prevê o entendimento do fluxo das etapas de um processo;
  - Procura representar como as unidades organizacionais se integram objetivando gerar resultados por toda a organização;
- **Modelagem de Processos** tem por finalidade representar, analisar e como consequência, melhorar a forma como o trabalho é realizado.
  - **Pode ser realizada com BPMN** (*aguarde cenas dos próximos capítulos...*)



# Análise e melhorias de processos

- Após o entendimento dos processos da organização, inicia-se uma fase de estudo e melhoria (quando necessário) dos processos;
- O resultado dessa análise pode resultar em alterações no fluxo do processo, modificação na alocação de recursos ou reestruturação total do processo;
- Essa reorganização pode ser feitas de duas maneiras:
  - **Redesenho dos processos**
  - **Reengenharia dos processos**



# Redesenho X Reengenharia

- Técnicas de remodelar processos de negócio de forma a buscar vantagens competitivas.
- **Redesenho:** Reorganização de processos **mais ponderada**, leve.
- **Reengenharia:** Busca reorganizar **radicalmente** as estruturas dos processos, buscando reduções drásticas de tempo e/ou custo.
- *Para definir a utilização de uma ou de outra, deve-se considerar a visão sistêmica!*





# Visão Sistêmica

---

- Uma forma de entender as relações que regem processos, organizações, fenômenos e outras interações complexas;
- O **todo** deve ser levado em consideração ao se analisar as consequências das ações individuais das partes que o compõem;
- Cada ação deve ser analisada de maneira a se levar em conta todas as reações que desencadeiam no todo.



# E por que então reestruturar os processos?

---

- **Melhorias / Vantagem competitiva**
- Ter benefício significativo e (idealmente) de longo prazo frente a seus concorrentes;
- Para ser competitiva uma empresa precisa ser rápida, ágil, flexível, inovadora, produtiva, econômica, orientada para o cliente...
- Às vezes, torna-se necessário:
  - Alterar a estrutura;
  - Criar novos produtos e serviços;
  - Melhorar as linhas de produção de produtos ou serviços existentes...



# Fatores que levam à vantagem competitiva

---

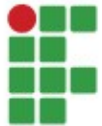
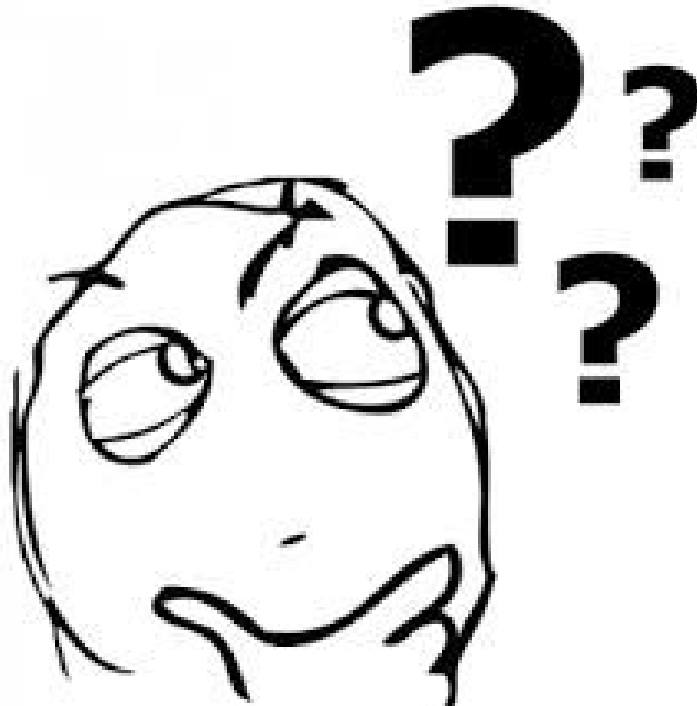
- Michael **Porter** sugere o **modelo das cinco forças\***:
  1. Ameaça de produtos substitutos;
  2. Ameaça de entrada de novos concorrentes;
  3. Poder de negociação (barganha) dos clientes;
  4. Poder de negociação (barganha) dos fornecedores;
  5. Rivalidade entre os concorrentes.

*\*Recomendo a leitura do texto complementar (5 Forças de Porter) para entender melhor este item*



# E daí??? Por que estamos falando sobre isso?

---



**INSTITUTO FEDERAL**  
Rio Grande do Sul



# Visão Sistêmica!!!!

---

- Os **Sistemas de Informação** tem papel fundamental na transformação organizacional;
- Processos são recriados ou redesenhados constantemente para serem atendidos/controlados por sistemas;
- **Nosso papel (profissionais de TI, produtores de tecnologia) é dar suporte às mudanças, garantindo eficiência e segurança;**
- Neste caso, os sistemas são processo “meio”, não processo “fim”!





- Qual o papel do “Setor de TI” em uma organização?
- Como atuar de maneira consistente e não ser só o pessoal que arruma a impressora ?
- Como pensar vantagem competitiva para a empresa da qual faço parte?
- Como convencer meu chefe / gerente/ diretor/ ... de que o investimento em TI é necessário?
- Qual o ROI esperado?



# Retorno de Investimento (ROI)

---

- Medida de valor que investiga os lucros ou benefícios adicionais gerados como uma porcentagem do investimento em tecnologia/sistemas de informação.
- Por exemplo:
  - Investimento de R\$ 100.000,00 em software e equipamentos gerou lucro adicional de R\$ 20.000,00 por ano → ROI de 20%.

