# Introdução da aula

#### **Qual é o foco da aula?**

Nesta aula você irá aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo das aulas para solucionar as situações-problema apresentadas.

#### **Objetivos gerais de aprendizagem**

Ao longo desta aula, você irá:

* Analisar as situações-problema apresentadas;
* Formular possíveis soluções levando em conta as aulas previamente estudadas;
* Comparar suas respostas com as soluções apresentadas.

# E-commerce de eletroeletrônicos

Caro aluno, imagine que uma empresa atua com a venda de produtos eletroeletrônicos exclusivamente pela internet. Com o intuito de agilizar seu processo de atendimento ao cliente, reduzir seus custos operacionais e evitar falta de produtos, ela utiliza o Cross Docking.

Esse sistema, por manter o estoque do produto dentro de um armazém que não pertence ao e-commerce, ou seja, o estoque está nas mãos de um parceiro (fornecedor), permite maior agilidade ao atendimento ao consumidor e dinamismo à organização.

Todo o processo de separação, embalagem e envio da mercadoria passa a ser de responsabilidade do parceiro, porém, o atendimento ao cliente e a referência de satisfação do cliente está nas mãos do e-commerce. Perceba que é necessário o uso de tecnologia da informação para integrar as áreas da organização com as áreas do parceiro.

Você foi contratado para analisar o cenário organizacional e desenhar toda a estrutura de processos de negócios, e para isso deverá utilizar os conceitos envoltos às áreas de negócios, estrutura de processos, classificação de processos e tipos de visão. Imagine o funcionamento dessa organização e as variáveis que ela tem que lidar. Mãos à obra!

# E-commerce de eletroeletrônicos- resolução

Para solucionar a problemática do e-commerce em questão será necessário, primeiro, ter a consciência que existe um processo principal que necessita de integração entre organizações (e-commerce e armazém parceiro). A partir desse elemento-chave você poderá estabelecer que o macroprocesso dessa organização pode ser definido em função de seu core business e desmembrado em processos e subprocessos, bem como sua estrutura funcional.

Posteriormente, você deverá detalhar o processo de venda para que possa compreender a complexidade e relações que ele gera, bem como determinar quais são os processos de suporte e de gerenciamento existentes nesta organização, e assim conseguirá realizar a classificação dos processos.

Realizando esses passos, você conseguirá explorar todos os aspectos envolvidos aos fundamentos de processos de negócio e entenderá como atuar no mapeamento de processos de negócios.

# Videoaula: processos de negócio

Meu vídeo não funciona

#### **Referências**

ABPMP. Association Of Business Process Management Professionals International. BPM CBOK®: guia para o gerenciamento de processos de negócio corpo comum de conhecimento v. 3.0. Brasília: ABPMP Brasil, 2013.

ARAÚJO, L. C. G.; GARCIA, A. A.; MARTINES, S. Gestão de Processos: melhores resultados e excelência organizacional. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

AUDY, J. N.; ANDRADE, G.; CIDRAL, A. Fundamentos de sistemas de informação. Porto Alegre: Bookman, 2007.

BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. Elementos do Comportamento Organizacional. São Paulo: Cengage Learning, 2017.

BRIAGA, M. Minimizando Riscos na Implantação de BPM (Business Process Management). Revista Estratégica, São Paulo, vol. 10, n. 2, 2010, p. 75-89. Disponível em: https://doi.org/10.20985/1980-5160.2016.v11n2.699. Acesso em: 30 out. 2020.

BROCKE, J. V.; ROSEMANN, M. Manual de BPM: gestão de processos de negócio. Porto Alegre: Bookman, 2013.

CAPELLI, C. Transparência de processos organizacionais. In: II Simpósio Internacional de Transparência em Negócios, 2008. Anais […]. Rio de Janeiro: PUC. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Claudia\_Cappelli/publication/242668813\_TRANSPARENCIA\_DE\_ PROCESSOS\_ORGANIZACIONAIS/links/548effad0cf2d1800d861e2c/TRANSPARENCIADE-PROCESSOS-ORGANIZACIONAIS.pdf. Acesso em: 30 out. 2020.

CHIAVENATO, I. Administração: teoria, processo e prática. 5. ed. Barueri: Manole, 2014.

COSTA, C. A. A.; TONOLLI JR., E. J.; OLIVEIRA, J. R. Avaliação do BPM e BPMS no setor de manutenção de uma IES. Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, Caxias do Sul, v. 11, n. 2, 2016, p. 133-149. Disponível em: https://doi.org/10.20985/1980-5160.2016.v11n2.699. Acesso em: 30 out. 2020.

COUTO, A. B. CMMI: Integração dos Modelos de Capacitação e Maturidade de Sistemas. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007.

DE SORDI, J. O. Gestão de Processos: uma abordagem da moderna administração. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

DRUCKER, P. The Practice of Management. Norte America: Butterworkth Heinemann, 2007.

GONCALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 40, n. 1, p. 6-9, mar. 2000. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1590/ S0034-75902000000100002. Acesso em: 30 out. 2020.

GRANATO, L. Estes 17 cargos na área de tecnologia vão bombar em 2019. Revista Exame, 11 dez. 2018. Disponível em: https://exame.com/carreira/17-cargos-na-area-de-tecnologia-que-vao-bombar-em-2019/. Acesso em: 30 out. 2020.

MACHADO, P. Análise comparativa entre ferramentas gratuitas de gestão e automação de processos (BPMS). 2017. 82 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas de Informação) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2017. Disponível em: http://www.riuni.unisul.br/handle/12345/3912. Acesso em: 17 jan. 2020.

PAIM, R. et al. Gestão de processos: pensar, agir e aprender. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PORTER, M. E. Vantagem competitiva: Criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

SEI. Software Engineering Process Management Program. CMMI® for Development. Version 1.3. Carnegie Mellon University, nov. 2010.

TESSARI, R. Gestão de processos de negócio: um estudo de caso da BPMN em uma empresa do setor moveleiro. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2008. Disponível em: https://repositorio.ucs.br/handle/11338/428. Acesso em: 30 out. 2020.

VALLE, R.; OLIVEIRA, S. B.; BRACONI, J. Descrevendo os processos de sua organização.

VALLE, R.; OLIVEIRA, S. B. de. In: Análise e modelagem de processos de negócio: foco na notação BPMN. São Paulo: Atlas, 2013.