

FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA

CURSO DE GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

TRABALHO DE FUNDAMENTOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

CAIO DOMINGUES DA SILVA SANTOS

PROCESSOS DE NEGÓCIOS

**VOLTA REDONDA
AGOSTO DE 2017**

CAIO DOMINGUES DA SILVA SANTOS

PROCESSOS DE NEGÓCIOS

Trabalho apresentado à disciplina de Fundamentos de Sistemas de Informação, como requisito de avaliação.

Orientador: Luiz Fabiano Costa de Sá

**VOLTA REDONDA
AGOSTO DE 2017**

RESUMO

A gestão da informação e do conhecimento (GIC) ganhou importância nas organizações a partir do início da década de 1990. Devido ao crescente aumento da competição entre as empresas, tendo como fator principal a intensificação da globalização econômica, as organizações atuais buscam o constante aperfeiçoamento de suas estruturas, a fim de maximizar sua eficiência. No centro desse comportamento está a gestão por processos e a melhoria contínua destes. Essa forma de gestão busca alinhar todos os esforços da empresa em torno dos processos de negócio, isto é, grupos de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir bens ou serviços.

Segundo essa visão, a GIC deve ser considerada no contexto da gestão por processos e da maximização da eficiência da estrutura organizacional. Identifica-se na literatura a integração entre GIC e processos de negócio organizacionais como um paradigma de pesquisa, denominado GIC orientada a processos. Esse paradigma se distingue, por exemplo, da GIC orientada a produtos, que foca na criação e disseminação de artefatos de conhecimento e informação.

A MPN permite formalizar processos de negócio e o contexto onde ocorrem. O produto da atividade de MPN é um modelo de negócio, isto é, uma abstração de como um negócio funciona. Desenvolveu-se uma metodologia de MPN orientada à GIC.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	PROCESSOS DE NEGÓCIO	5
2.1	SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO	5
2.2	BENCHMARKING	7
2.3	GED E WORKFLOW	8
2.3.1	GED	8
2.3.2	WORKFLOW	8
2.3.3	GERENCIADOR DE CONTEÚDO DA EMPRESA	8
3	MODELOS DE NÉGOCIOS ELETRÔNICOS	10
4	CADEIA DE SUPRIMENTOS	12
5	GESTÃO DO CONHECIMENTO	14
6	INTEGRAÇÃO ORGANIZACIONAL	15
7	ANÁLISES ORGANIZACIONAIS	16
8	PROJETO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	17
8.1	ANÁLISE	17
8.2	FASES DO DESENVOLVIMENTO	17
8.3	AVALIAÇÃO DE SISTEMAS	17
8.4	ANÁLISE DE SISTEMAS	18
9	INDICADORES DE DESEMPENHO	19
10	ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA	21
11	REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

Diante do atual cenário de mercado, a gestão de processos de negócios (do inglês, Business Process Management ou BPM) ganha cada vez mais importância.

Gestão de processos de negócios é “um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação com foco na otimização dos resultados das organizações através da melhoria dos processos de negócio”.

Um processo pode envolver diferentes departamentos da empresa, onde cada um é responsável por uma ou mais etapas do fluxo de trabalho, até que o objetivo final seja cumprido. A gestão de processos de negócios serve para tornar esse fluxo de trabalho mais fluido e eficiente, por meio de uma visão horizontal da estrutura corporativa, onde as diferentes áreas da empresa atuam de forma integrada, visando melhorar o desempenho da empresa como um todo.

O modelo de gestão de processos de negócios permite que a empresa tenha uma visão mais completa dos principais processos da companhia, como eles contribuem para o desempenho do negócio e como otimizá-los para garantir produtos/serviços de qualidade para seus clientes. Outra vantagem significativa da BPM é a redução de custos, uma vez que facilita a detecção de problemas ao longo do fluxo de trabalho e permite a correção pontual

2 PROCESSOS DE NEGÓCIO

Qualquer organização, pequena ou grande, constitui um sistema vivo no qual co-existem e interagem entidades (fornecedores, clientes, funcionários, produtos/serviços) e funções básicas (produção, marketing e vendas, contabilidade e finanças, recursos humanos). Cada uma destas funções/departamentos implicam múltiplos processos de negócio, que viabilizam determinado resultado.

Em virtude disso, os processos de negócio devem funcionar alinhadamente uns aos outros e em relação a toda a estrutura organizacional, pois somente desta forma será possível atingir os objetivos, transversais a qualquer organização – eficácia nos outputs, eficiência dos recursos e aumento de valor.

Processos de negócio são, portanto, atividades previamente estabelecidas cujo objectivo é determinar como o trabalho será realizado em uma organização. Em outros termos, constituem um conjunto de ações relacionadas entre si de forma lógica e coerente a fim de promover um output favorável à empresa (qualidade total e satisfação do cliente), tanto a nível interno como externo. Uma estrutura de processos de negócio mal concebida pode pôr em risco a eficiência e a eficácia da organização através dos produtos e serviços gerados e disponibilizados.

2.1 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

O Planeamento de Recursos Corporativos (Enterprise Resource Planning; ERP) é um sistema de informação que integra todos os dados e processos de uma organização em um único sistema. A integração pode ser vista sob a perspectiva funcional (sistemas de finanças, contabilidade, recursos humanos, fabricação, marketing, vendas, compras etc) e sob a perspectiva sistêmica (sistema de processamento de transações, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio a decisão etc)

O ERP é uma plataforma de software desenvolvida para integrar os diversos departamentos de uma empresa, possibilitando a automação e armazenamento de todas as informações do negócio.

Para a sua ligação com os demais processos dentro da empresa, o ERP é o processo principal dos sistemas de negócios, uma arquitetura de transações que é responsável pela conexão de todas as áreas de uma empresa, por exemplo, de

processamento de pedido de vendas, controle e gerenciamento de estoque, planejamento de produção e distribuição e finanças. Este que por sua vez possui as seguintes vantagens:

- Qualidade e eficácia;
- Redução de custos;
- Agilidade empresarial;
- Eliminar o uso de interfaces manuais;
- Otimizar o fluxo da informação e a qualidade da mesma dentro da organização (eficiência);
- Otimizar o processo de tomada de decisão;
- Eliminar a redundância de atividades;
- Reduzir os limites de tempo de resposta ao mercado;
- Reduzir as incertezas do Lead time;
- Incorporação de melhores práticas (codificadas no ERP) aos processos internos da empresa;
- Reduzir o tempo dos processos gerenciais;
- Redução de estoque;
- Redução da carga de trabalho, pois atividades repetitivas podem e devem ser automatizadas;
- Melhor controle das operações da empresa;
- Melhoria de Infra estrutura de Hardware;
- Aprendizado em TI;
- Adequação ao cumprimento das legislações federais, estaduais e municipais vigentes;

É importante destacar que um sistema ERP sozinho não consegue integrar totalmente uma empresa, ele precisa ter sua entrada de dados confiável e que nenhum setor forneça informações de forma defasada ou falha, sendo assim, podemos listar as seguintes desvantagens:

- Altos custos que muitas vezes não comprovam a relação custo/benefício;
- Dependência do fornecedor do pacote;
- Adoção de melhores práticas aumenta o grau de imitação e padronização entre as empresas de um segmento;
- Torna os módulos dependentes uns dos outros, pois cada departamento depende das informações do módulo anterior, por exemplo. Logo, as informações têm que ser constantemente atualizadas, uma vez que as informações são em tempo real, ocasionando maior trabalho;
- Inserção de dados não confiáveis, quando é necessário o input pelo usuário;
- Dificuldade de repasse da cultura Organizacional aos funcionários;
- O seu fornecedor pode descontinuar a sua versão de ERP sem aviso prévio;

2.2 BENCHMARKING

Benchmarking consiste no processo de busca das melhores práticas numa determinada indústria e que conduzem ao desempenho superior. É visto como um processo positivo e através do qual uma empresa examina como outra realiza uma função específica a fim de melhorar a forma como realiza a mesma ou uma função semelhante. O processo de comparação do desempenho entre dois ou mais sistemas é chamado de benchmarking e as cargas usadas são chamadas de benchmarks.

O processo de benchmarking não se limita à simples identificação das melhores práticas; também contempla, por exemplo, a sua divulgação por intermédio das diversas técnicas de marketing.

O benchmarking traduz-se, então num processo através do qual se observa, aprende e melhora, podendo ser aplicado a qualquer área de atividade organizacional, desde o desenvolvimento estratégico (Watson, 1993) ao serviço do cliente e sua satisfação (Lepard e Molyneux, 1994), passando pelas operações (Shetty, 1993).

Pode-se concluir que benchmarking é a estratégia de negócios que visa estudar a estratégia de negócio dos concorrentes líderes em determinado ramo de produtos e serviços de modo a confrontá-lo numa briga de mercado.

2.3 GED E WORKFLOW

2.3.1 GED

O GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos – é uma tecnologia que possibilita captação, ajustes, distribuição e gerenciamento de documentos para apoio aos processos de negócio de toda a empresa.

Através do GED é possível que documentos sejam disponibilizados instantaneamente em qualquer local da empresa. Os arquivos podem ser pesquisados por estrutura de pastas, palavras-chave ou conteúdo e podem ser consultados por duas ou mais pessoas ao mesmo tempo. Com a implementação de uma política de acesso, fica garantida segurança de informações sigilosas.

O GED também gerencia a elaboração do documento e sua temporalidade, eventuais versões ou revisões e o relacionamento entre arquivos, podendo também informar a localização física do documento original, otimizando ou mesmo liberando espaço físico na empresa.

2.3.2 WORKFLOW

O Sistema de Gerenciamento de Workflow (SGWF) coordena e sequencia processos empresariais. Esses processos são representados por Workflows, que são modelos computadorizados de processos empresariais que especificam todos os parâmetros envolvidos na sua realização e que têm como principal objetivo assegurar que atividades apropriadas sejam executadas pelas pessoas certas no tempo correto.

Esse sistema é uma solução capaz de melhorar a eficiência e a gestão dos processos organizacionais de uma empresa, pois disponibilizam formas de comunicação que permitem a colaboração, a partilha de informação e conhecimento e a coordenação do trabalho. Os processos organizacionais e o trabalho em equipe são apoiados, com o fornecimento de ferramentas para facilitar a comunicação informal, a automatização e a redução de tempo de realização das tarefas, de forma que o trabalho seja realizado com eficácia, eficiência e criatividade.

2.3.3 GERENCIADOR DE CONTEÚDO DA EMPRESA

O Gerenciador de Conteúdo da Empresa (ECM – Enterprise Content Manager) gerencia todas as informações digitais da empresa. Podem ser guardados e recuperados documentos digitalizados, fax, documentos eletrônicos, XML, HTML, relatórios, áudio e vídeo. Integrado com outros sistemas como ERP, Call Center, Supply

Change, CRM, Web Content Manager ou outras aplicações, pode trazer diversos benefícios para a empresa. O ECM permite que qualquer informação digital ou digitalizada possa ser localizada rapidamente e integrada com outros sistemas. Associado a um sistema de workflow, o ECM incorpora todas as informações aos processos da empresa. Como resultado, a companhia tem seus processos automatizados, com acesso a qualquer informação.

3 MODELOS DE NEGÓCIOS ELETRÔNICOS

Negócios eletrônicos (e-business) são aqueles realizados de forma eletrônica, principalmente pela internet. Eles podem ser com ou sem fins lucrativos e propiciam diversos benefícios para as organizações, pessoas e sociedade.

Observamos também que o e-commerce (comércio eletrônico) é um subgrupo do e-business e o m-business (mobile business) é a versão móvel dos negócios eletrônicos.

Constatamos que atualmente os negócios eletrônicos são extremamente importantes para a estratégia organizacional.

E, por fim, verificamos que existem vários tipos de negócios eletrônicos com base nos relacionamentos entre os agentes governo, empresas, empregados, consumidores/clientes ou cidadãos.

- B2C (Business to Consumer/Customer ou Empresa para Consumidor/Cliente). Uma empresa fornece um produto ou serviço para o consumidor ou cliente. Por exemplo, uma loja virtual em que a empresa vende para o consumidor final. O consumidor só se torna cliente depois de efetuar sua primeira compra da empresa;
- C2B (Consumer/Customer to Business ou Consumidor/Cliente para Empresa). Um consumidor ou cliente fornece informação para uma empresa. Por exemplo, um consumidor ou cliente que faz uma reclamação ou sugestão pela internet para a empresa, ou então, uma pessoa que cadastra seu currículo no site de uma empresa;
- B2B (Business to Business ou Empresa para Empresa). Relação entre empresas. Por exemplo, a relação entre os fornecedores e seus clientes empresariais pela internet ou extranet;
- B2E (Business to Employee ou Empresa para Empregado). Relação entre uma empresa e seus empregados. Por exemplo, um serviço de treinamento online que a empresa disponibiliza para os seus empregados pela sua intranet ou extranet;

- E2B (Employee to Business ou Empregado para Empresa). Relação entre um empregado e a empresa onde trabalha. Por exemplo, uma sugestão feita pelo empregado para a empresa através de sua intranet;
- G2B (Government to Business ou Governo para Empresa). Relação entre o governo e as empresas. Por exemplo, o fornecimento de serviços do governo, como consultas ou a emissão de guias e certidões pela internet para as empresas;
- B2G (Business to Government ou Empresas para o Governo). Relação entre as empresas e o governo. Por exemplo, o site www.comprasgovernamentais.gov.br no qual as empresas participam de licitações para o fornecimento de produtos e serviços para o governo;
- G2G (Government to Government ou Governo para Governo). Relações entre esferas ou órgãos do governo. Por exemplo, o serviço do governo federal que permitem aos governos dos estados ou dos municípios acessar informações sobre a liberação de verbas, ou então, as aplicações que permitem a tramitação de documentos eletrônicos entre as esferas do governo;
- G2C (Government to Citizen ou Governo para o Cidadão). Relações entre o governo e os cidadãos. Por exemplo, o serviço de emissão de certidões negativas de débitos de tributos e contribuições federais;
- C2G (Citizen to Government ou Cidadão para o Governo). Relações entre o cidadão e o governo. Por exemplo, o cidadão propõe ao governo uma instrução normativa sobre um assunto pela internet e, com base nessa proposta, o governo decreta essa instrução normativa;
- C2C (Consumer to Consumer ou Consumidor para Consumidor). Relação entre consumidores. Por exemplo, os sites de leilões ou classificados online onde os consumidores realizam transações de compra e venda.

Você precisa comprar esse documento para remover a marca d'água.

Documentos de 10 páginas são gratuitos.

You need to buy this document to remove the watermark.

10-page documents are free.

4 CADEIA DE SUPRIMENTOS

Gestão da cadeia de suprimentos de negócios (Supply chain management; SCM) é o gerenciamento de uma rede interligada de negócios envolvidos na provisão final de pacotes produto e serviço requeridos por clientes finais (Harland, 1996). A gestão da cadeia de suprimentos abrange todo o movimento e armazenamento de matéria prima, trabalho em processo de inventário, e produtos acabados do ponto de origem até o ponto de consumo (cadeia de suprimentos).

A Gestão da Cadeia de Suprimentos é definida como “o planejamento e a gestão de todas as atividades associadas à logística interna e interorganizacional, bem como a coordenação e colaboração entre todos os parceiros da cadeia, sejam eles fornecedores, prestadores de serviço ou consumidores”.

Outra definição é fornecida pelo Dicionário da Sociedade Americana de Controle de Inventário e Produção (em inglês, “American Production And Inventory Control Society” - APICS) quando define SCM como “design, planejamento, execução, controle, e monitoramento das atividades da cadeia de suprimentos com o objetivo de criar valor líquido, construção de uma infra-estrutura competitiva, alavancagem logística mundial, sincronizar a oferta e a procura e avaliação do desempenho global.”

A logística de produção (tradução de production logistics) de uma indústria, também de fábricas, também conhecida como PPCP (Planejamento, Programação e Controle da Produção) (Severo, 2006, p. 97), é um segmento da indústria automatizada, que trata da gestão e controle da mão-de-obra, material e informação no processo produtivo (FlexLink, 2006).

Devido à grande complexidade que as grandes plataformas industriais apresentam, dada à enorme quantidade de materiais, operários e máquinas, a gestão destes recursos é feita majoritariamente por computador. São estes processos logísticos contínuos de controle da produção e também das encomendas, que se dá o nome de logística de produção.

“Uma logística de produção eficiente resulta em tempo e dinheiro ganho na produção” (Allen, 2001, p. 215).

Esta área é, assim, essencial para o sucesso de empresas na economia de

mercado global, que hoje existe, uma vez que se preocupa com o aperfeiçoamento de tarefas fabris, quer pela adicção de processos mais eficazes, quer pela eliminação de outros desnecessários.



Você precisar comprar esse documento para remover a marca d'água.
Documentos de 10 páginas são gratuitos.

You need to buy this document to remove the watermark.
10-page documents are free.

5 GESTÃO DO CONHECIMENTO

A Gestão do Conhecimento, do inglês KM - Knowledge Management, é o nome dado ao conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações. O conhecimento e a gestão do conhecimento são conceitos complexos e multifacetados. Assim, o desenvolvimento e implementação de uma gestão do conhecimento que seja eficaz requer uma rica fundamentação de várias literaturas.

A Gestão do Conhecimento é um processo para criação, captura, armazenamento, disseminação, uso e proteção do conhecimento importante para a empresa. A Gestão do Conhecimento, por meio de suas práticas, objetiva organizar de forma estratégica os conhecimentos dos colaboradores e os conhecimentos externos, que são fundamentais para o sucesso do negócio. (Sebrae)

Utilizando a gestão do conhecimento, a empresa pode diminuir os gastos em produtos e investir em capital intelectual, o que, geralmente, tem um melhor custo-benefício.



FASTFORMAT

Você precisa comprar esse documento para remover a marca d'água.
Documentos de 10 páginas são gratuitos.

You need to buy this document to remove the watermark.
10-page documents are free.

6 INTEGRAÇÃO ORGANIZACIONAL

No processo de integração para novos funcionários, ele passa por um processo de conhecimento da empresa e do ramo em que ela atua. Algumas empresas utilizam esta prática através de vídeos, apresentação on-line, reuniões com representantes e varias áreas para dinamizar o processo, através de tour interno e externo pela empresa.

Dentre as vantagens deste processo, podemos citar: a redução do tempo de adaptação do novo funcionário a uma nova realidade, fazendo com que o novo colaborador esteja apto a atender as necessidades da empresa de maneira mais rápida, ter satisfação em poder fazer parte do conjunto de maneira rápida e abrangente propiciando as melhores condições para o seu desenvolvimento, estimula o relacionamento mais próximo e saudável entre eles, melhora o nível de participação de todos em projetos, sugestões e idéias, bem como reduz o índice de acidentes de trabalho.

O gestor tem muita responsabilidade neste processo, que se aplica a fazer com que o novo funcionário se sinta em casa, definindo a ele a posição que irá ocupar na empresa, evitando o excesso ou inadequação de informações, identificando as condições oferecidas (materiais, sociais e ambientais), acompanhando-o no treinamento introdutório e no desenvolvimento de sua aprendizagem, criando assim um clima saudável e adequado em sua equipe. Na realidade, o maior contato e, portanto, a imagem que o funcionário tem da instituição, se concentra em sua relação com o gestor, estabelecida, em grande parte, a partir do contato inicial entre ambos.

Você precisar comprar esse documento para remover a marca d'água.
Documentos de 10 páginas são gratuitos.

You need to buy this document to remove the watermark.
10-page documents are free.

7 ANÁLISES ORGANIZACIONAIS

Utilizando estruturas baseadas no modelo da administração científica de Taylor do início do século passado. A cúpula pensa, organiza, planeja, seleciona, treina e fiscaliza o desempenho do trabalhador para assegurar que os procedimentos sejam cumpridos e os resultados almejados sejam devidamente alcançados. Dentre os efeitos do Taylorismo, um dos mais perniciosos é a separação entre mãos e cérebros (MORGAN, 1996).

Nas empresas que insistem em utilizar tal modelo existe a crença de que estratégia é assunto para a diretoria e deve ser tratada como segredo. Neste caso, a gerência intermediária atua como um "operário graduado", com foco meramente operacional, apagando incêndios e sem tempo para pensar. Caracteriza-se um achatamento da estrutura organizacional. Os níveis estratégico, tático e operacional não atuam de maneira integrada. Há um nível estratégico, isolado, reclamando da execução ineficiente de suas estratégias pela turma do tático-operacional. Em tais organizações é muito fácil se encontrar silos ou feudos departamentais.

Na última década, os modelos de estrutura organizacional têm sido analisados com a intenção de propiciar a agilidade necessária ao fluxo de informações e aos processos internos. Aumentar a visão sistêmica, favorecer a formação e o desempenho de equipes multidisciplinares, propiciar a resolução participativa de problemas são exemplos dessa tendência, utilizada há mais de década pela Apple, por exemplo. A flexibilidade da estrutura organizacional tornou-se fundamental para acelerar as soluções aos clientes. Todos devem saber para onde se quer ir e qual seu papel nisso.

Documentos de 10 páginas são gratuitos.

Dar mais agilidade aos processos significa melhorar a velocidade das conexões entre as áreas internas e também com fornecedores, clientes e parceiros. A gerência intermediária é a cola que une todas essas pontas e, por isso, seu papel vem se tornando cada vez mais estratégico. A análise da evolução do pensamento gerencial estratégico também nos ajuda a compreender a necessidade de revisão e superação do modelo taylorista para os desafios atuais.

8 PROJETO E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

8.1 ANÁLISE

A Análise e Projeto de Sistemas compreendem em um conjunto de fases, cujo objetivo principal é a organização e estruturação de um trabalho que se inicia com a investigação da situação atual da empresa e finaliza-se com um projeto que atenda as necessidades apresentadas. A seguir são apresentadas as fases de desenvolvimento de sistemas, bem como as principais ferramentas utilizadas pela análise e projeto de sistemas.

8.2 FASES DO DESENVOLVIMENTO

Todo projeto de sistema começa com um usuário que tem a necessidade de um apoio técnico ou programadores e por fim os analistas que interpretam os dados técnicos. O analista é o responsável pela projeção do sistema que serve como ponto de referencia técnica para o programador desenvolver o sistema. A administração tem a responsabilidade de controlar esse processo de desenvolvimento. A administração vê o sistema como um investimento, e espera uma adequada aplicação do mesmo. Suprir a administração de meios para controlar o processo é o principio do analista de sistemas.

Para o analista converter as necessidades do usuário em linguagem técnica para os programadores e ainda gerar meios para a administração controlar o processo de criação é necessária uma metodologia, talvez a melhor maneira de formar uma idéia de um processo metódico seja estudar o exemplo de uma área diferente. As empresas apresentam diferentes formas de abordar o desenvolvimento de sistemas de informação, usando de praticas formais com a documentação dizendo o que tem de ser feito. As etapas para o desenvolvimento de sistemas podem variar de uma empresa para outra, mas em sua maioria as mais comuns dentro de um projeto estruturado são: avaliação, análise, projeto, implementação, manutenção e revisão de sistemas.

8.3 AVALIAÇÃO DE SISTEMAS

Primeira etapa do desenvolvimento de um novo sistema ou de um sistema de informações modificado. Nesta primeira fase são identificados problemas, e traçadas as metas que quer alcançar. Na maioria das vezes já existe algum sistema que resolva o problema e comporte a oportunidade onde o mesmo é analisado seu potencial. O resultado final são vários projetos e listas de oportunidades.

8.4 ANÁLISE DE SISTEMAS

A análise de sistemas, é o estudo aprofundado sobre as necessidades de uma única área de trabalho, ou aplicação de um sistema de informação, que busca um objetivo, o entendimento geral da solução necessária para resolver o problema identificado na fase anterior de avaliação de sistemas, onde são identificados possíveis problemas, oportunidades, suas causas e se vale à pena resolvê-lo, se tem relevância ou não para o desenvolvimento do sistema.

A análise de sistemas tenta responder à pergunta; “o que o sistema de informação deve conter para resolver o problema identificado?”. Projeto de Sistemas O propósito desta fase é planejar um sistema para se obter a solução do problema. Geralmente são implementados diversos modelos de projetos lógicos do sistema mostrando as utilidades do sistema e suas saídas. Após, inicia-se os modelos de projetos físicos que são diagramas e especificações, descrevendo o conteúdo físico e o ambiente. A finalidade é demonstrar como será resolvido o problema.



FASTFORMAT

Você precisar comprar esse documento para remover a marca d'água.
Documentos de 10 páginas são gratuitos.

You need to buy this document to remove the watermark.
10-page documents are free.

9 INDICADORES DE DESEMPENHO

O sistema permite comparar o desempenho de um negócio ou atividade com outro, local, nacional ou internacionalmente. A intenção é balancear medidas financeiras e não financeiras, identificar os fatores críticos de sucesso, administrar pessoas identificando o que é vital, envolvendo-as e ligando-as a objetivos estratégicos de modo que possam entender que o que fazem é direcionado a construir uma companhia de sucesso. De acordo com o Juran Institute, 90% dos principais executivos de uma amostragem das 500 maiores empresas da Fortune concordaram que a maximização da satisfação do cliente maximizará a lucratividade e a participação no mercado. Day e Reibstein (1999:73) destacam a crescente instituição de métodos formais para monitorar e melhorar a satisfação e fidelidade de clientes.

Takashina e Flores (1996:1-20) afirmam que indicadores são essenciais ao planejamento e controle dos processos das organizações, possibilitando o estabelecimento de metas e o seu desdobramento porque os resultados são fundamentais para a análise crítica dos desempenhos, para a tomada de decisões e para o novo ciclo de planejamento. A proposta destes autores é a de que os indicadores devem estar sempre associados às áreas de negócio cujos desempenhos causem maior impacto no sucesso da organização e permitam avaliação no período, em relação às metas e a outros referenciais. Com este procedimento estarão subsidiando a tomada de decisões, apontando níveis, tendências e comparações, conforme segue:

- Níveis - patamar em que os resultados se situam no período;
- Tendência - variação de nível dos resultados em períodos consecutivos;
- Comparação: feita em relação a indicadores compatíveis de outros produtos, outras unidades de negócio ou outras organizações, visando parâmetros de referência para os resultados obtidos.

Com base nos valores dos indicadores é possível, segundo os autores, estabelecer a taxa de melhoria obtida, sua amplitude e importância, lembrando que a geração dos mesmos deve ser criteriosa, de forma a assegurar a disponibilidade dos dados e resultados dos mais relevantes no menor tempo possível e ao menor custo. Acrescentaram, por outro lado, que os indicadores estão intimamente ligados ao conceito de qualidade centrada no cliente, podendo ser gerados a partir das necessidades

e expectativas dos clientes, traduzidas através das características de qualidade do produto ou serviço, sejam eles tangíveis ou não.



**Você precisar comprar esse documento para remover a marca d'água.
Documentos de 10 páginas são gratuitos.**

**You need to buy this document to remove the watermark.
10-page documents are free.**

10 ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

A Organização de Documentos e Arquivos é um serviço que tem como finalidade principal criar instrumentos de controle e monitoramento do armazenamento e tráfego de documentos nas empresas, por intermédio da implantação de técnicas e metodologias de organização e gerenciamento de arquivos. Para empresas que possuem uma grande demanda documental e que necessitam que esses documentos sejam catalogados corretamente para fácil localização.

Vantagens e benefícios da Organização de Arquivos:

- Organização física adequada;
- Sistema de identificação;
- Padronização dos métodos de arquivamento;
- Comodidade e agilidade nas consultas aos documentos;
- Sigilo das informações, segurança e preservação dos documentos;
- Redução de custos com a administração e manutenção do acervo;
- Eliminação das dificuldades para gerenciamento e manutenção dos arquivos;
- Descarte de documentos expirados ou desnecessários;
- Atendimento às normas ISO de armazenamento e rastreabilidade de informações e documentos.

You need to buy this document to remove the watermark.
Etapas da Organização de Arquivos:

- Os documentos são selecionados para a organização através da elaboração de um plano de classificação documental;
- Os documentos são indexados de forma que facilite o controle físico e localização no sistema;
- Os arquivos já organizados são acondicionados em caixas que garantem o seu bom estado de conservação;

- Através do índice criado no Software GED, é possível pesquisar, localizar e solicitar os documentos armazenados



**Você precisar comprar esse documento para remover a marca d'água.
Documentos de 10 páginas são gratuitos.**

**You need to buy this document to remove the watermark.
10-page documents are free.**

11 REFERÊNCIAS

CONCURSEIROS DE MACEIO. **Técnicas de inovação e classificação.** Disponível em: <<http://concurseirosdemaceio.blogspot.com.br/2014/11/tecnicas-de-arquivamento-classificacao.html>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

INTRANET NOW. **O que é e para que serve a gestão de processos de negócios.** Disponível em: <<http://intranetnow.lumis.com.br/blog/o-que-e-e-para-que-serve-a-gestao-de-processos-de-negocios.html>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

LIDER ESTRATEGICO. **Análise organizacional.** Disponível em: <<https://liderestrategico.wordpress.com/category/analise-organizacional/>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

NEGOCIOS ELETRONICOS. **Afinal, o que são negócios eletrônicos e-business?.** Disponível em: <<http://www.negocios eletronicos.com.br/afinal-o-que-sao-negocios-eletronicos-e-business/>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

OUTSOURCING DE IMPRESSAO. **Diferença de ged e workflow.** Disponível em: <<http://www.outsourcingdeimpressao.net/diferenca-entre-ged-e-workflow/>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

PEDAGOGIA. **Integração organizacional.** Disponível em: <<http://www.pedagogia.com.br/artigos/integracaoorganizacional/>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

Você precisar comprar esse documento para remover a marca d'água.

Documentos de 10 páginas são gratuitos.

RESEARCH GATE. **Utilização de indicadores de desempenho como instrumento de suporte a gestão estratégica.** Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/moises_zilber/publication/267559505_utilizacao_de_indicadores_de_desempenho_como_instrumento_de_suporte_a_gestao_estrategica/links/55005d560cf2de950a6d613f.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2017.

SCIELO. **Uma metodologia de modelagem de processos de negócio orientada à gestão da informação e do conhecimento.** Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1413-99362010000100026>. Acesso em: 21 ago. 2017.

SILVA, P. R. V. R. et al. PROJETO DE UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GERENCIAL COM SUPORTE PARA WEB. **FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS E ADMINISTRATIVAS DE PRESIDENTE PRUDENTE**, [S.L], jan./dez. 2002. Disponível em: <<http://intertemas.toledoprudente.edu.br/revista/index.php/Juridica/article/view/106/109>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

WIKIPEDIA. **Benchmarking**. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/benchmarking>>. Acesso em: 21 ago. 2017.

WIKIPEDIA. **Cadeia de suprimentos**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/gest%c3%a3o_da_cadeia_de_suprimentos>. Acesso em: 21 ago. 2017.

WIKIPEDIA. **Gestão do conhecimento**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/gest%c3%a3o_do_conhecimento>. Acesso em: 21 ago. 2017.

WIKIPEDIA. **Processos de negócio**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/processo_de_neg%c3%b3cio>. Acesso em: 21 ago. 2017.

WIKIPEDIA. **Sistemas integrados de gestão**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/sistema_integrado_de_gest%c3%a3o_empresa>. Acesso em: 21 ago. 2017.

FASTFORMAT

Você precisa comprar esse documento para remover a marca d'água.
Documentos de 10 páginas são gratuitos.

You need to buy this document to remove the watermark.
10-page documents are free.