



# Reengenharia de processos e modelação de fluxos de trabalhos

Universidade de Aveiro

Alexandre Abreu - 89290

João Génio - 88771

Ruben Menino - 89185





# Reengenharia de processos e modelação de fluxos de trabalhos

Departamento de Eletrónica, Telecomunicações e  
Informática

Universidade de Aveiro

Alexandre Abreu - 89290

João Génio - 88771

Ruben Menino - 89185

6 de outubro de 2019

# Conteúdo

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Exercício 1.2</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Exercício 1.4</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Exercício 1.5</b>	<b>7</b>

# Capítulo 1

## Introdução

Com este guião pretendemos explicar como é que as TIC são potenciadoras da reengenharia de processos e da desmaterialização, enquadrar as transformações digitais na matriz proposta no relatório “Digital Transformation...”, apresentar alguns exemplos de transformação digital nas organizações e nas sociedades e utilizar a linguagem UML para modelar situações de reengenharia de processos.

## Capítulo 2

### Exercício 1.2

Para poder analisar, escolhemos a aplicação Steam, em que iremos analisar de forma detalhada alguns dos pontos importantes:

**Quem:** A Steam, criada pela Valve Corporation em 2003, é um software de gestão de direitos digitais, que inclui uma plataforma digital contendo jogos e conteúdos de programação e fornece aos usuários a utilização de jogos a preços acessíveis.

**Problema/Oportunidade:** Antigamente era necessário deslocar-se até um posto de venda de jogos e obter uma cópia física do jogo pretendido. Agora, através da Steam, é possível adquirir quase todos os jogos a partir de casa e possui-los numa única plataforma digital sem haverem alterações de preço.

**O quê:** A Steam facilita a compra de jogos pois possui todos os jogos juntos na mesma plataforma, trata também dos direitos digitais de autor, servidores de matchmaking, stream de vídeos e também uma rede social interna, onde é possível adicionar amigos e conversar com eles. A Steam também oferece aos utilizadores uma instalação automática dos jogos e mantém estes atualizados automaticamente.

**Como:** Dentro das tecnologias que a Valve adicionou à Steam está incluída a Steam Cloud, um serviço que pode armazenar automaticamente jogos salvos e arquivos relacionados aos servidores da Valve; os utilizadores podem acessar em qualquer "máquina" (computador ou dispositivo móvel) que tenha a aplicação Steam todos os serviços oferecidos e as empresas que desenvolvem esses jogos presentes na Steam Cloud podem atualizá-los

quando quiserem sem ser necessário desconectar os utilizadores ou desativar os servidores.

**Para quê:** Como falado antes, também com as criações das comunidades e o simples ato de enviar uma mensagem ou convidar alguém a juntar-se a um jogo passou a ser possível com um número reduzido de "clicks". O uso de outras aplicações de comunicação foi certamente reduzido, porque os jogadores passaram a ter a possibilidade de comunicar só através da Steam. É vantajoso também pois é possível utilizar em vários sistemas operativos, Windows, Linux e macOS. Existe uma certa vantagem para os developers pois podem usar o API Steamworks para integrar Matchmaking, Achievements e Microtransactions.

**Impactos:** Um impacto negativo na sociedade é o facto de as lojas que vendem cópias físicas dos jogos terem que encerrar devido a não conseguirem competir com este modelo de negócio. Outro impacto negativo é o facto de ser possível criar um monopólio devido à Steam ser a plataforma utilizada por grande parte dos jogos e utilizadores.





### Exercício 1.4

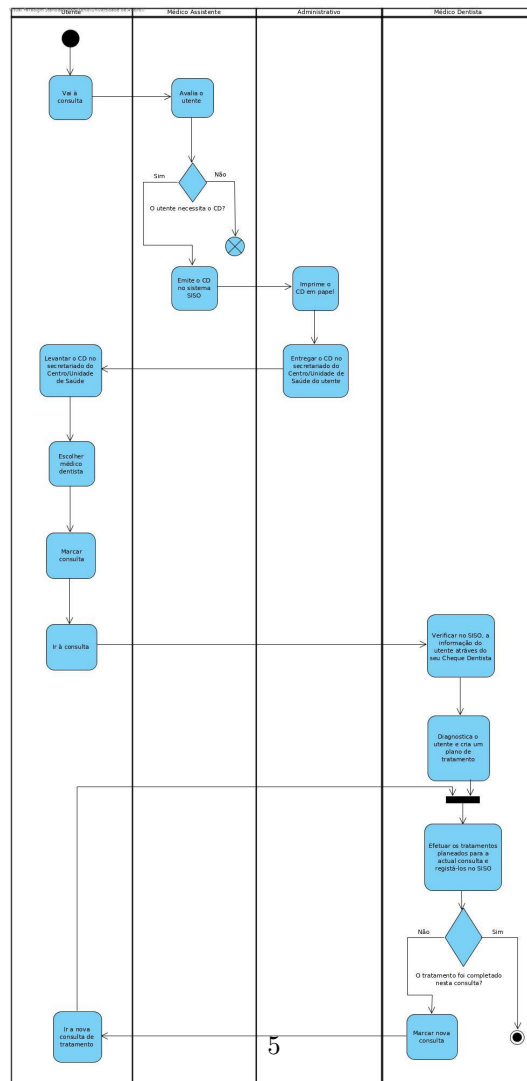


Figura 3.1: Workflow da secção III

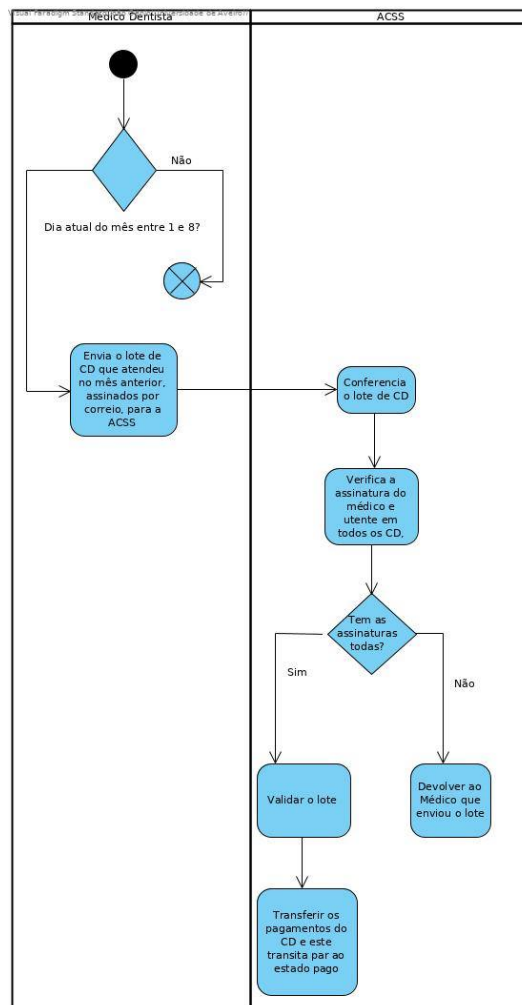


Figura 3.2: Workflow da secção IV



## Capítulo 4

### Exercício 1.5

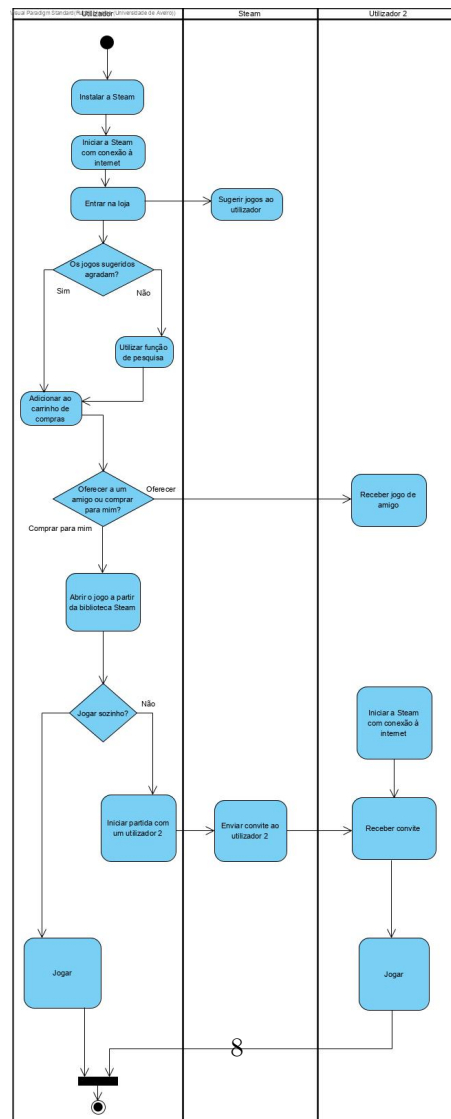


Figura 4.1: Fluxos antes da transformação digital

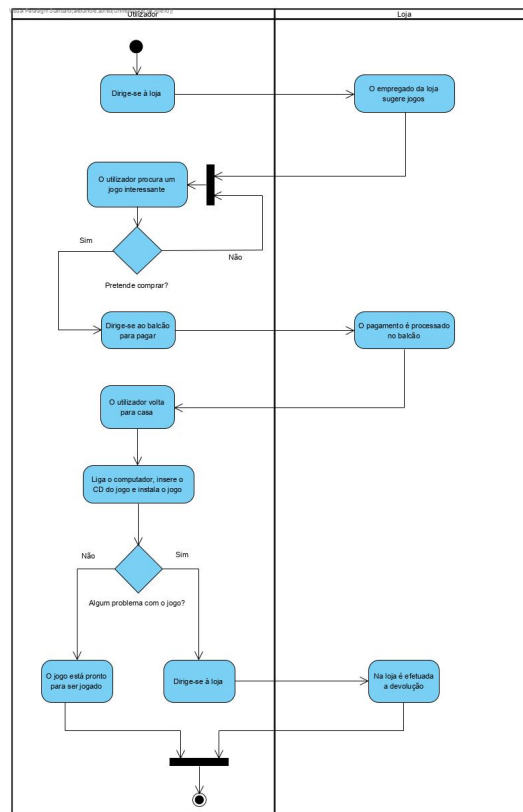


Figura 4.2: Fluxos depois da transformação digital

Verifique se as seguintes situações são aplicáveis no seu caso de estudo:

Processo de descoberta e contratação ✓

Processo de compra e expedição (produtos ou serviços); ✓

Processo de marcação de visita/instalação

Processo de pagamento/compensação dos colaboradores ✓

Processo de emissão de vales/vouchers e a sua utilização/rebatimento.

Processo de tratamento de reclamações, etc. ✓