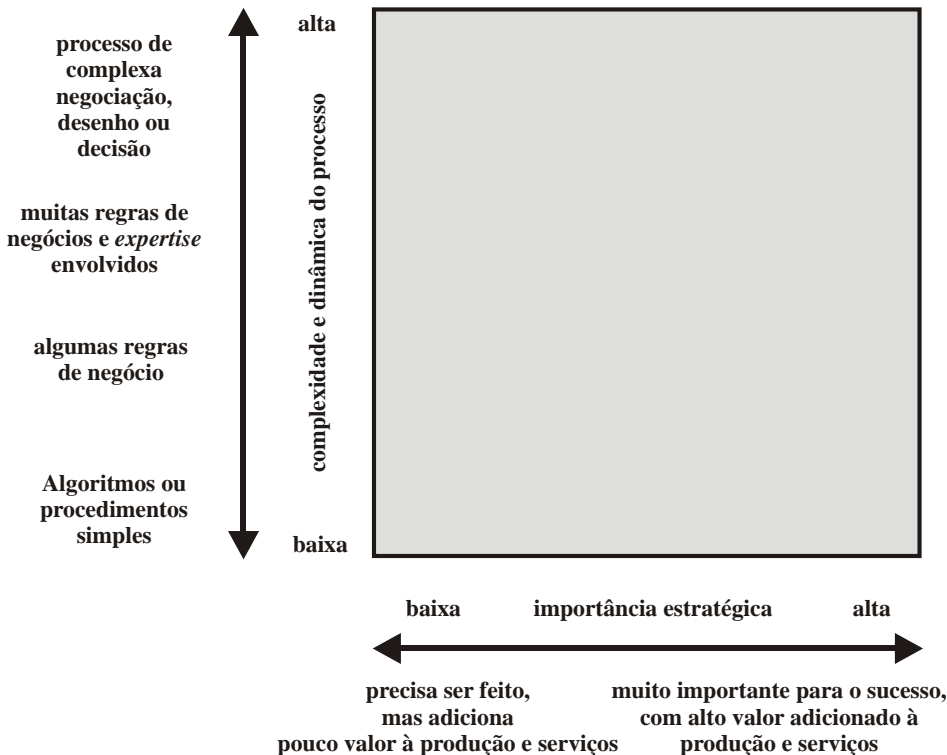


# Modelagem de Processos

(UnB/CESPE – Analista de Sistemas Júnior/Processos de Negócio – PETROBRAS – 2007)



Business process change Harmon, 2003 (com adaptações)

A figura acima apresenta proposta de matriz para escolha de tipos de projetos no âmbito da gestão por processos de negócios em grandes organizações. A matriz caracteriza o emprego de projetos em função da importância estratégica e da complexidade e dinâmica dos processos em questão. Os tipos de projetos podem ser:

- I. desenvolvimento de *software* para automação de processos já existentes;
- II. *outsourcing*;
- III. grande redesenho dos processos;
- IV. melhoria dos processos já existentes;
- V. automação de processos embasada em ERP.

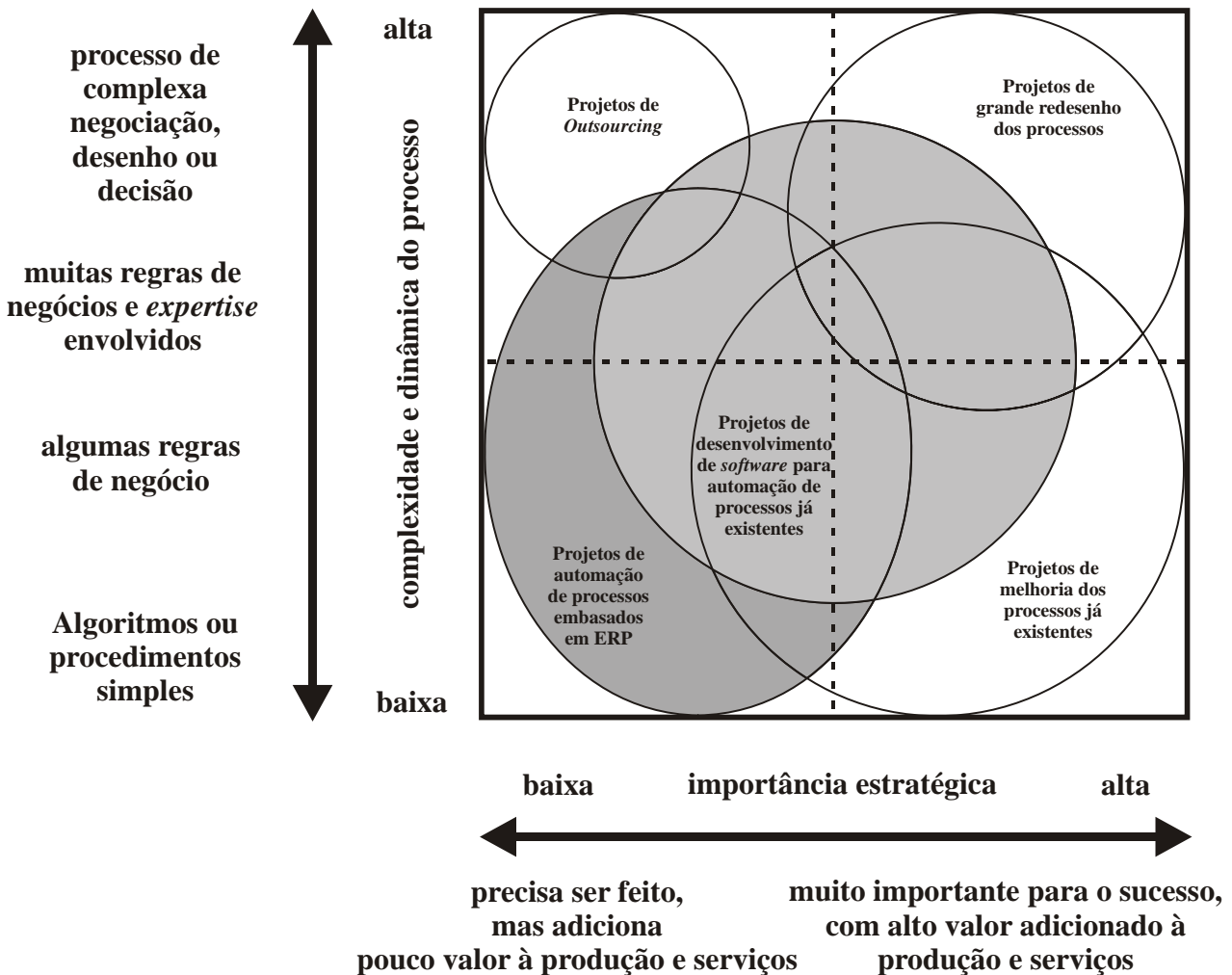
Julgue os itens que se seguem, considerando as informações apresentadas e os conceitos de apoio a gestão por processos e arquitetura de sistemas de informação no âmbito de grandes organizações.

1. O desenvolvimento de *software* para automação de processos já existentes deverá ser preterido em favor da automação de processos embasada em ERP, caso os processos em foco sejam simples e tenham baixa importância estratégica para a organização.

- O grande redesenho dos processos apresenta-se mais adequado que a melhoria dos processos já existentes, caso os processos sejam simples e de baixa importância estratégica para a organização.

**Solução:**

Com o auxílio da figura seguinte, responderemos adequadamente as questões



- O desenvolvimento de *software* para automação de processos já existentes deverá ser preterido em favor da automação de processos embasada em ERP, caso os processos em foco sejam simples e tenham baixa importância estratégica para a organização.

**Resposta: Certo**

De acordo com as características apresentadas (baixa importância estratégica e processos simples) nos situamos no quadrante esquerdo inferior da figura. Portanto, é aconselhável desenvolver o projeto de automação de processos

embasado em ERP. Só seria aconselhável o desenvolvimento de *software* para automação de processos já existentes, caso a importância estratégica fosse média e existissem algumas regras de negócio associadas ao processo.

2. O grande redesenho dos processos apresenta-se mais adequado que a melhoria dos processos já existentes, caso os processos sejam simples e de baixa importância estratégica para a organização.

**Resposta: Errado**

De acordo com as características apresentadas (baixa importância estratégica e processos simples) nos situamos no quadrante esquerdo inferior da figura. Portanto, é aconselhável desenvolver o projeto de automação de processos embasado em ERP. Só seria aconselhável desenvolver um projeto de grande redesenho dos processos, caso a importância estratégica fosse alta e existissem processos de desenho, decisão ou negociação complexos (quadrante direito superior). Um projeto de melhoria dos processos já existentes se justificaria caso a importância estratégica fosse alta e existissem processos simples (quadrante direito inferior).

**Fonte Bibliográfica:** Business Process Change, Harmon P., ISBN 9780123741523, Editora Morgan Kaufmann

## Gestão do Conhecimento

(Fundação Carlos Chagas – Analista de Sistemas – TCE/AL – 2008) Na análise *SWOT* são atributos da organização

- a) as ameaças e os pontos fracos, porém os pontos fortes e as ameaças são considerados condições externas.
- b) as metas e os obstáculos, porém os fatores críticos de sucesso e os pontos fortes são considerados condições externas.
- c) as oportunidades e os pontos fracos, porém os pontos fortes e as ameaças são considerados condições externas.
- d) os pontos fortes e fracos, porém as ameaças e as oportunidades são consideradas condições externas.
- e) as metas e os fatores críticos de sucesso, porém as ameaças e os pontos fortes são considerados condições externas.

### **Solução:**

A análise *SWOT* estuda a competitividade de uma organização segundo quatro variáveis: **S**trengths (forças), **W**eaknesses (fraquezas), **O**portunities (oportunidades) e **T**hreats (ameaças). O objetivo é definir estratégias para manter pontos fortes, reduzir a intensidade de pontos fracos, aproveitando oportunidades e protegendo-se de ameaças.

Para que uma organização possa funcionar plenamente, é necessário estar envolvida com o ambiente interno e externo. O ambiente interno é aquele que está dentro da organização, composto principalmente pelos seus recursos (materiais e humanos). O ambiente externo é aquele situado fora da organização, composto por diversos elementos, tais como: concorrentes, mercado, governo, legislação, dentre outros.

Uma maneira de representar a análise *SWOT* é pela construção de um quadro, dividido em partes, onde as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças são colocadas separadamente em cada pedaço, conforme o quadro seguinte.

<p><b>Informações internas</b> Análise do ambiente interno da organização (variáveis controláveis)</p>	<p>Strengths (Pontos Fortes / Forças)</p>	<p>Variáveis que propiciam condições favoráveis para a organização. São vantagens internas da organização em relação às empresas concorrentes.</p>
	<p>Weaknesses (Pontos Fracos / Fraquezas)</p>	<p>Variáveis que propiciam condições desfavoráveis para a organização. São desvantagens internas da organização em relação às concorrentes.</p>
<p><b>Informações externas</b> Análise fora do ambiente interno da organização (variáveis não controláveis)</p>	<p>Opportunities (Oportunidades)</p>	<p>Variáveis que podem criar condições favoráveis para a organização, desde que a mesma tenha condições ou interesse de usufruí-las. São aspectos positivos do ambiente que envolve a organização com potencial de trazer-lhe vantagem competitiva.</p>
	<p>Threats (Ameaças)</p>	<p>Variáveis que podem criar condições desfavoráveis para a organização. São aspectos negativos do ambiente que envolve a organização com potencial para comprometer a vantagem competitiva que ela possui.</p>

**Resposta: d**

**Fonte Bibliográfica:** Planejamento de Sistemas de Informação e Informática, Rezende A., ISBN 9788522447893, Editora Atlas