

SANTORO, Flávia Maria; IENDRIKE, Hadeliane; ARAUJO, Renata Mendes. Colaboração em processos de negócio. In: PIMENTEL, M.; FUKS, H. (Org.). **Sistemas colaborativos**. Rio de Janeiro: SBC/Elsevier, 2011. cap. 11, p. 173-185.

## **Exercícios comentados**

### ***11.1. Explique o que é um processo de negócio e dê um exemplo.***

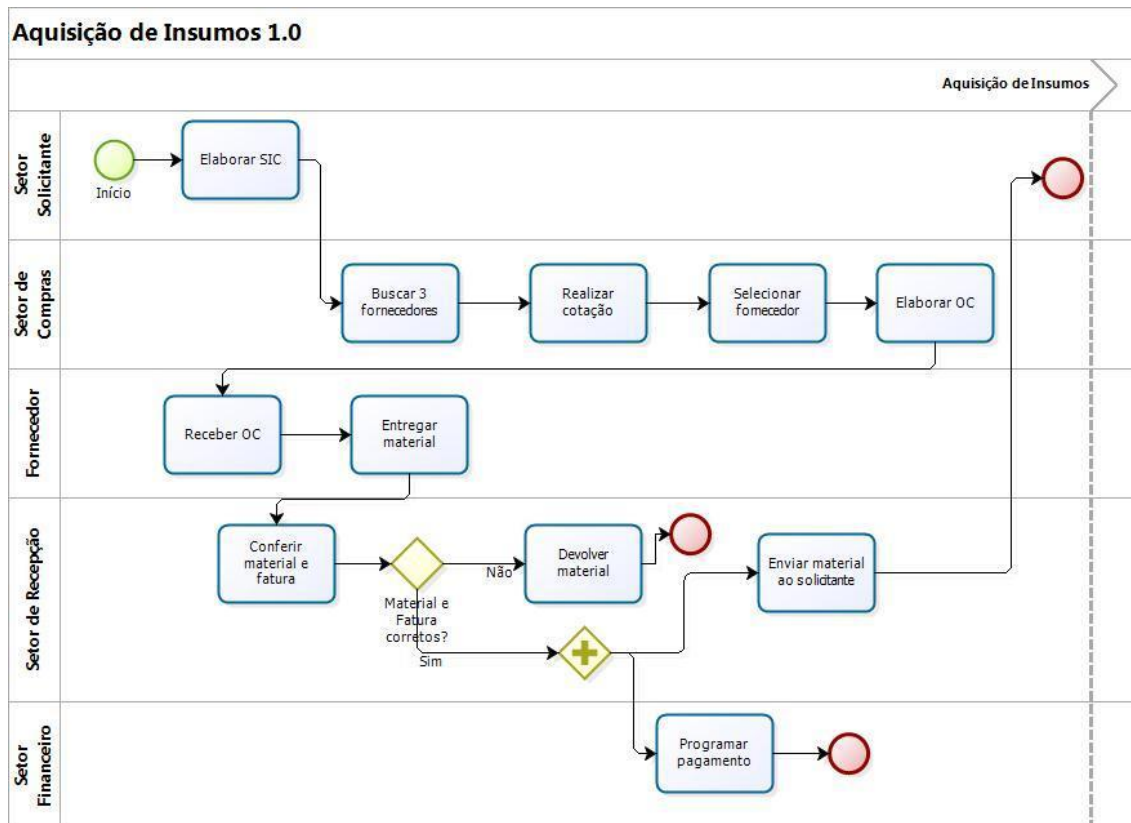
Um processo é um conjunto definido de passos para a realização de uma tarefa. Esses passos ou ações inter-relacionadas transformam insumos (as entradas) em produtos ou serviços (as saídas). Um exemplo de processo é a inscrição em disciplinas em uma universidade. Esse processo é composto de um conjunto de passos ou atividades executadas pelos alunos, professores e secretaria (atores do processo). A finalidade deste processo é possibilitar aos alunos, no início de cada semestre letivo, escolher as disciplinas que desejam cursar e se matricular em naquelas que estiverem aptos.

### ***11.2. A partir do texto descrito a seguir, elabore o modelo do processo com o uso da notação BPMN.***

#### **Processo de Aquisição de Insumos**

Este processo descreve os passos de aquisição de material realizados pela organização ABC S.A., desde a solicitação por algum departamento até a entrega ao solicitante. O objetivo deste processo é a entrega de mercadoria o mais exata possível ao departamento que a solicitou com prazo mínimo (na maioria das vezes indicado pelo solicitante).

Uma solicitação interna de compra (SIC) é gerada por algum departamento da empresa, requisitando alguma espécie de material ou insumo. Em seguida, o Setor de Compras seleciona três fornecedores. Uma cotação é feita com cada um deles e é selecionado aquele que oferecer as melhores condições comerciais (preço e prazo de entrega). No próximo passo, o comprador solicita à secretária do setor de compras que elabore uma ordem de compra (OC), que é enviada ao fornecedor selecionado. A recepção da mercadoria e da fatura é feita pelo Setor de Recepção, que confere a mercadoria de acordo com a fatura. Se o material estiver correto, o Setor de recepção encaminha o material para o solicitante e a fatura para o Setor Financeiro. A partir daí, é feita a programação do pagamento ao fornecedor pelo Setor Financeiro. Se houver algum erro na mercadoria ou na fatura, o Setor de Recepção não aceita a entrega e o Fornecedor deve recolher o material.



**11.3. Para o processo que você modelou no exercício anterior, faça uma análise da colaboração do ponto de vista da Coordenação. Introduza uma atividade que promova a comunicação entre os atores do processo.**

A Coordenação define o planejamento do trabalho em grupo. Na medida em que a organização atinge níveis de maturidade mais altos, deverão ser feitas também as práticas de acompanhamento e avaliação das atividades realizadas nos processos. O processo de Aquisição de Insumos apresenta uma composição de atividades, onde 3 áreas da organização atuam: Setor de Compras, Setor de Recepção e Setor Financeiro, além do setor solicitante do pedido de insumo. O resultado final esperado do processo é o insumo entregue ao solicitante, de acordo com a compra feita pelo melhor preço e prazo. A colaboração deve ocorrer entre os atores que atuam em cada setor e entre os setores. É adequado estabelecer o compartilhamento de informações sobre o processo, principalmente sobre os fornecedores e sobre o fornecimento do material. Não existem atividades explícitas de acompanhamento e avaliação do processo. Desta forma, em um primeiro momento, podemos sugerir que o acompanhamento seja feito através da disponibilização de informações em uma base de dados integrada e acessada por todos os setores. Também podemos sugerir que seja feito o registro de problemas ocorridos em alguma instância do processo (por exemplo, atrasos, erros na entrega, material defeituoso), para estimular a discussão entre os atores na busca por soluções dos problemas.

***11.4. Quais são as funcionalidades básicas de um BPMS? Indique 2 exemplos de BPMS, um comercial e um que seja software livre.***

As principais funcionalidades de um BPMS são: a definição dos processos, a execução dos processos, o controle das interações entre usuários e aplicações, e o gerenciamento e acompanhamento das execuções.

Um exemplo de BPMS comercial é o Oracle Business Process Management Suite (<http://www.oracle.com/us/technologies/bpm/bpm-suite-078529.html>). Um exemplo de BPMS livre é o Intalio (<http://community.intalio.com/>).