

Requisitos de Sistemas

Unidade II – Processos de Negócio

Luiz Leão – luizleao@gmail.com

<http://www.luizleao.com>



Estácio

Conteúdo Programático

- Identificação
- Conceitos
- Modelagem
 - BPM
 - UML
- Processos x Requisitos

Processo de Negócio

- É um conjunto de **atividades estruturadas relacionadas**, que produzem um serviço ou produto para um cliente.
- São atividades previamente **estabelecidas** cujo objetivo 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 uma saída adequada ao negócio da empresa.

Processo de Negócio

- Ex: Em um restaurante, os pedidos de pratos são controlados por um funcionário. Os pedidos são distribuídos para as bancadas específicas (Sobremesa, Entradas, Pratos Principais etc.). O responsável pela bancada elabora o prato, avisa o funcionário e esse distribui para o garçom entregar à mesa.

Processo de Negócio

- O **entendimento e modelagem** de tais processos contribuem para o levantamento adequado dos requisitos de sistemas de informação que darão suporte ao negócio em questão.
- Os diversos processos de uma empresa são estruturados segundo algum organograma, hierarquia ou qualquer forma de organização.
- Os processos facilitam a comunicação entre os setores da empresa.
- Os processos são a ponte entre TI e o negócio.

Tipos de Processos de Negócio

- Os processos de negócio podem ser agrupados basicamente em três tipos, respectivamente:
 - Processos Primários (*Finalísticos*)
 - Processos de Suporte ou Apoio:
 - Processos de Gestão ou Gerenciais.

Tipos de Processos de Negócio

Processos Primários (*Finalísticos*)

- Relação direta com os clientes, ou seja, com o faturamento da empresa.
- Ultrapassam qualquer fronteira funcional corporativa e possuem como sua mais marcante característica, o contato direto com os clientes.
- O agrupamento dos processos primários traduz a **cadeia de valor** das organizações.

Tipos de Processos de Negócio

Processos Primários (*Finalísticos*)

- Ex: Controle dos pedidos de um restaurante.

Tipos de Processos de Negócio

Processos de Suporte ou Apoio

- Colaboram com a realização dos processos primários.
- São os processos estabelecidos formalmente na organização e que visam dar suporte aos processos primários.
- Possuem como características marcantes a **ausência de relacionamento direto** com os clientes.

Tipos de Processos de Negócio

Processos de Suporte ou Apoio

- Ex: Processo de contratação de colaboradores.

Tipos de Processos de Negócio

Processos de Gestão ou Gerenciais

- São processos estabelecidos formalmente e com o intuito de **coordenar as atividades** dos processos de apoio e dos processos primários.
- Deve buscar garantir que os processos por ele gerenciados, atinjam suas metas operacionais, financeiras, regulatórias e legais.

Tipos de Processos de Negócio

Processos de Gestão ou Gerenciais

- Ex: Planejar os pratos que irão compor menu do dia

Técnicas de Mapeamento de Processos

- Entrevistas,
- Questionários,
- Reuniões;
- Workshops;
- Observação de campo;
- Análise da documentação existente;
- Análise de sistemas legados;
- Coleta de evidências.