

1. Introdução

Tendo em vista a necessidade de organização e padronização dentro de uma instituição, a Megatecnologia criou um software que permite um gerenciamento flexível das informações necessárias para o funcionamento do processo dentro da empresa.

Todas as etapas dos projetos do SILAS são realizadas com acompanhamento conjunto ao cliente, aumentando a sua eficiência operacional, o acompanhamento de seus processos, garantindo maior confiança, qualidade e desempenho na realização das atividades.

1.2 BPM

O Business Process Management, conhecido por BPM, é a união entre a gestão de negócios e a tecnologia da informação com objetivo de promover a melhoria dos processos, tornando possível o controle dos mesmos e a otimização dos resultados de uma organização.

Seja por razões estratégicas ou operacionais, o Business Process Management tem sido um dos principais investimentos das organizações que buscam destinar o BPM, ao identificar onde se encontram os gargalos e falhas nos processos da organização, para aumentar produtividade, reduzir custos, melhorar rentabilidade e ganhar vantagem competitiva.

1.2.1 Exemplos de aplicação de processos em situações práticas

No nosso dia-a-dia, tanto na vida pessoal quanto no ambiente de trabalho, costumamos vivenciar situações que se repetem e, devido a essa repetição, é normal que seja otimizada a execução de algumas tarefas consideradas rotineiras.

Essa sistematização de tarefas, que no nosso contexto chamamos de processo, pode variar muito dependendo do tipo de negócio ou objetivo organizacional que estamos inseridos, como seguem nos exemplos:

1. Pizzaria

1. Atender o cliente
2. Anotar o pedido
3. Conferir o pedido com o cliente
4. Preparar a pizza
5. Aguardar o término do preparo
6. Colocar a pizza na embalagem de entrega
7. Realizar a entrega da pizza
8. Receber o pagamento

2. Lava carros

1. Recepcionar o cliente
2. Receber o veículo
3. Efetuar a lavagem externa do veículo
4. Efetuar a secagem do veículo
5. Aspirar a parte interna do veículo
6. Lubrificar o carro, caso seja solicitado pelo cliente
7. Entregar do veículo ao cliente

3. Profissionais liberais (saúde)

1. Recepcionar o paciente
2. Verificar/criar o cadastro do paciente
3. Confirmar consulta do paciente
4. Paciente aguarda sua vez de ser atendido
5. Paciente é atendido pelo médico
6. Paciente paga pela consulta
7. Paciente agenda/ou não uma nova consulta

4. Laboratório de análise clínica

1. Receber solicitação do cliente

2. Coletar/Receber amostra
3. Prepara amostras
4. Realiza análise
5. Liberar resultados
6. Emite resultados
7. Entrega ao cliente

5. Indústria

1. Orçar/Projetar
2. Aprovar/Faturar
3. Produzir
4. Testar
5. Embalar
6. Despachar

1.3 BPMS

Como vimos, a rotina nos leva a listar um conjunto de tarefas em sequência, nesse sentido é natural sentirmos outras necessidades importantes: Documentar, executar e controlar. E se for possível, tudo de forma automática.

BPMS (Business Process Management Suite ou System) é um conjunto de sistemas que automatiza a gestão de processos de negócio (modelagem, execução, controle e monitoração).

Tipicamente, inclui o mapeamento dos processos de negócio ponta-a-ponta, desenho dos fluxos e formulários eletrônicos, definição de workflow, regras de negócio, integradores, monitoração em tempo real das atividades e alertas. É uma poderosa ferramenta de gestão, para garantir que os processos estão sendo efetivamente executados como modelados, contribuindo para os objetivos da organização.

A Megatecnologia, atenta às tendências organizacionais, desenvolveu um software BPMS sem deixar de lado as ferramentas ERP- Enterprise Resource Planning- que você está acostumado a utilizar.

1.4 SILAS BPMS

O SILAS BPMS é uma plataforma para o gerenciamento de processos de negócio totalmente web-orientada, indicada para empresas de médio e pequeno porte em qualquer segmento econômico que desejam automatizar e documentar seus processos.

A nossa proposta diferencial é que uma pessoa (não necessariamente um profissional de TI), através de sua visão sistêmica- somando com alguns cliques- e utilizando como apoio esse manual, consiga colocar em execução um moderno sistema de informação, automatizando totalmente a gestão de sua instituição.

1.4.1 Funções básicas

Funcionalidades da licença básica:

- Auto parametrização e alteração do processo produtivo, etapas e tramitações com travas e gatilhos (BPMS)
- Controle de Procedimentos/métodos (disponibilidade, versionamento, aprovação), contempla requisitos da ISO
- Controle de emissão em PDF e leiautes de documentos (disponibilidade, versionamento, aprovação), contempla requisitos da ISO, inclui editor de leiautes.
- Maior rastro dos elementos (o que foi realizado, quando, por quem e qual procedimento), contempla requisitos da ISO
- Campos de fórmulas para cálculos do tipo planilha, com histórico de alterações
- Configuração de tarefas para usuários
- Disparo automático de e-mails, com editor de leiautes de modelos de e-mails para envio
- Agenda de tarefas gerencias, disparo automático
- Inclusão de novas telas gerencias e relatórios, sendo possível que você mesmo parametrize, inclusive com gráficos
- Formulários de configuração, sendo possível ser configurado por você mesmo

Funcionalidades especiais mediante de licenças adicionais:

- Recursos humanos, cadastro de funções e controle de treinamentos dos colaboradores
- Website, com editor de leiautes, sendo possível que você mesmo faça o website com sincronização automática das informações do processo
- Agrupamento de itens em lote para execução
- Controle de insumos, com disparo automático de tarefas de compra, reposição e descarte
- Registro de Nota Fiscal, parcelamentos, gerenciamento de contas, investimentos, caixa interno

Funcionalidades futuras:

Visto que a Megatecnologia investe 200 horas por mês em melhorias, nesse momento, estamos trabalhando em mais itens para compor essa lista.

1.4.2 Especificação técnica

O SILAS BPMs foi desenvolvido utilizando a linguagem de programação JAVA, disponibilizando uma interface para utilização via web e utilizando o gerenciador de aplicações Tomcat.

Para a camada de persistência, é utilizado o gerenciador de banco de dados MySQL.

1.4.3 Suporte técnico e operacional

O suporte técnico e operacional pode se dar de três maneiras:

1. Suporte técnico interno: a empresa pode montar uma equipe técnica dentro da própria instituição para oferecer suporte aos seus usuários;
2. Suporte técnico Megatecnologia: a empresa pode contratar o pacote de serviço oferecido pela Megatecnologia. Os pacotes variam conforme quantidade de atendimento mensais, não cumulativas;
3. Empresa terceirizada: a empresa pode contratar um serviço terceirizado para oferecer suporte aos usuários.

1.4.4 Manual operacional

Conforme a flexibilização proporcionada pelo Software e as diferenças entre as inúmeras áreas de atuações das instituições, não é possível elaborar um manual operacional único de qualidade. Dessa forma, a instituição tem a liberdade de desenvolver seu próprio manual operacional, com o diferencial de ter a competência que abrange a sua área técnica.

O ideal é um manual de operação conter todas as informações necessárias para que os funcionários- sejam eles correntes ou novos na empresa- tenham acesso à formação, revisão e melhoria de competências.

1.4.5 Requisitos técnicos

Para que seja possível o uso do Software, faz-se necessário a disposição de uma infraestrutura física, sendo opcional o acesso à rede e Internet e corpo técnico disponível para dar suporte às demandas dos usuários, para sanar suas dúvidas e realizar possíveis alterações nas regras de negócio.

1.4.5.1 Infraestrutura

Para operação precisamos de computadores para o usuários ou terminais compartilhados de entrada de dados de execução, rodando navegador Mozilla Firefox. Para outros navegadores, algumas funções do software poderão não funcionar.

Para entrada de dados alternativas, mais práticas em algumas situações, poderá ser utilizado dispositivos móveis (smartphones, tablets), a tela do software se ajustará ao dispositivo.

No sentido da coleta de dados automatizada, poderão ser utilizadas leitoras de código de barras, leitoras RFID e demais dispositivos que podem se comunicar através da rede interna com o servidor onde se contra hospedado o SILAS BPMs.

Para o hospedagem interna, a configuração do servidor depende muito do fluxo de informação. Para o servidor, necessita de no mínimo 4GB de memória RAM (recomendamos 8GB), com 4 ou mais núcleos de processamento. Não se esqueça do No-Break.

É necessário uma rede interna bem configurada (roteamentos) e em caso de permitir acesso externo, também será preciso um IP público com a sua provedora de Internet.

Além de tudo isso, você vai precisar de alguém responsável pelo servidor, pelo banco de dados e que monitore o uso de memória do servidor. Realizar rotinas de cópias de segurança dos dados com certa frequência também pode evitar muita dor de cabeça.

Caso não queria hospedar internamente, a Megatecnologia dispõe do serviço de hospedagem incluindo os serviços relatados.

1.4.5.2 Recursos Humanos

A peça mais importante do quebra-cabeças. Então listamos aqui os recursos humanos importantes para o sucesso:

1. Um colaborador chave para dar o pontapé inicial. É imprescindível o conhecimento amplo da regra do negócio e conhecimentos básicos de sistemas de informação. É possível dividir essas competências em duas ou mais pessoas.
2. Equipe operativa aberta a mudanças e sem resistência com tecnologia.
3. Caso for hospedar internamente, precisa de alguém responsável pela infraestrutura, como foi relatado na seção anterior.

1.4.6 Aspectos Legais

A Megatecnologia licencia o SILAS BPMs para instalação e uso, assim como seus módulos adicionais, sendo vetada qualquer prática de distribuição de cópias para instalação e uso a terceiros ou alterações em códigos fonte ou o uso do mesmo em outros softwares, incluindo elementos visuais.

O SILAS BPMs é de propriedade intelectual da Megatecnologia e coberto nas leis de direitos autorais (Lei nº 9.610/98) e na Lei do Software (Lei nº 9.609/98).

As configurações e parametrizações de processos executados pela instituição ou pela Megatecnologia para a instituição são de propriedade intelectual da própria, não fazendo parte integrante do software.

[Voltar ao índice](#) [Visualizar em PDF](#)