

UM EXEMPLO DE WORKFLOW

Extraído do livro “**Gestão de Processos, pensar, agir e aprender**” da Bookman Editora, pág. 97.

“Há contraposição entre um processo não automatizado e um processo suportado pela tecnologia de workflow. Em um sistema de gerenciamento de estoques de material, por exemplo, um funcionário precisa, após o atendimento a determinada requisição de material, cadastrar os dados de requisição para que o sistema execute a baixa dos materiais retirados. Enquanto o funcionário não tomar a iniciativa de efetuar o cadastro, o sistema não será atualizado. Isso pode levar a um problema, como no caso em que um funcionário encontra-se sobrecarregado de tarefas e não chega nem a tomar conhecimento da nova requisição que se encontra em sua mesa, que pode, inclusive, ser urgente.

Com o auxílio de um sistema de workflow, a requisição de material poderia ser feita on-line pelo departamento interessado. O sistema de workflow poderia descarregar automaticamente os dados da requisição no banco de dados do sistema, ao mesmo tempo em que emitiria um aviso (via e-mail, por exemplo) para o funcionário responsável pela retirada do material, informando, inclusive, sobre a urgência da requisição. Caso o funcionário responsável não proceda ao encaminhamento do material requisitado até a data especificada pelo requisitante, o sistema de workflow poderia emitir novos avisos de alerta para o funcionário ou para o gerente responsável pelo processo, indicando o não atendimento ao pedido. Neste caso, a implementação de um sistema de workflow tornou o processo ativo.

Outra característica importante de um sistema de workflow, que pode ser vista na definição apresentada anteriormente, é o fato de esse sistema poder “coordenar usuários e outros sistemas” na execução das atividades que compõem um processo de negócio”.

Tomando por base o exemplo acima, podemos verificar que “os sistemas de workflow são definidos sob uma ótica proativa que gerencia o fluxo de trabalho entre participantes, de acordo com um procedimento predefinido, composto por um conjunto de atividades. Esse sistema coordena usuários e outros sistemas, juntamente com os recursos de dados apropriados, os quais podem estar disponíveis através do sistema ou off-line, para que alcancem objetivos bem definidos com prazo para conclusão”.