



Contatos:

E-mail:

profanadeinformatica@yahoo.com.br

Blog:

<http://profanadeinformatica.blogspot.com.br/>

Facebook:

<https://www.facebook.com/anapinf>



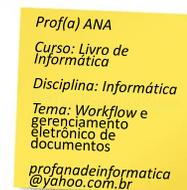
Concurso da Prefeitura São Paulo

Curso Gestão de Processos, Projetos e Tecnologia da Informação

Tema:

***Workflow* e gerenciamento eletrônico de documentos.**

Atenção: Algumas questões foram adaptadas



Tema:

Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.

Workflow:

- *Workflow* é um termo inglês que significa “fluxo de trabalho”.
- O conceito do *workflow* é de uma sequência de passos necessários para automatizar processos, de acordo com um conjunto de regras definidas, permitindo que estes possam ser transmitidos de uma pessoa para outra.
- Nessa automação, documentos, informações ou tarefas são passadas de um participante para o outro para execução de uma ação, de acordo com um conjunto de regras de procedimentos.
- A automação do processo de negócio identifica as várias atividades do processo, regras de procedimento e controle de dados associados para gerenciar o *workflow*.
- O *workflow* representa uma relação entre tecnologia e processos de negócio, onde cada um induz uma relação com o outro.

Prof(a) ANA
 Curso: Livro de Informática
 Disciplina: Informática
 Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
 profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:

Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.

- A tecnologia do *workflow* faz a ligação entre a unidade de produção e o escritório, ou da tecnologia à cultura organizacional, e acaba conectando pessoas a processos na organização.
- Existem programas informáticos que têm a tarefa de fazer o gerenciamento de *Workflow*. Esses sistemas são conhecidos como WFMS (*Workflow Management Systems*), e garantem que os passos que automatizam os processos ocorrem na sequência correta.
- A tecnologia do *workflow* também atua como canal de informação, uma vez que o *workflow* lida diretamente com pessoas e a sua interação nas organizações.

Prof(a) ANA
 Curso: Livro de Informática
 Disciplina: Informática
 Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
 profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:

Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.

TRE SP SP 2012 cargo Técnico

Considere:

- I. *Workflow* é um conjunto de ferramentas que possibilita a análise proativa, compressão e automação de atividades e tarefas baseadas em informação.
- II. *Workflow* é a tecnologia que ajuda a automatizar as políticas e procedimentos numa organização.
- III. *Workflow* é um conjunto de ferramentas para automatizar, racionalizar e aumentar a produtividade de processos, através de organização e tecnologia.

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:

Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.

Gerenciamento eletrônico de documentos – GED:

- A aplicação da tecnologia de *Processamento de Imagens em Documentos* fez surgir uma nova ferramenta chamada de *Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)*.
- Com ela, torna-se possível manipular informações contidas nas organizações que antes não tinham uma maneira organizada de serem armazenadas e consultadas, graças ao conceito complexo de documento definido nesta nova tecnologia.
- Torna-se possível ainda o armazenamento seguro e de menor espaço.

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:**Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.**

- No que diz respeito ao seu impacto, os principais pontos que devem ser levados em consideração são:

✓ Documentos textuais tornam-se apenas um dos vários tipos de documentos.

✓ O GED modifica a maneira de administrar.

Com a agilização de processos, workflow muito mais dinâmico e informações muito mais acessíveis, o GED obriga administradores a serem mais rápidos nas tomadas de decisão.

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:**Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.****TCE SP 2015 cargo Agente da Fiscalização Financeira**

No gerenciamento eletrônico de documentos (GED), a etapa de indexação tem como objetivo

- armazenar um documento por meio de um código criptográfico
- arquivar, juntamente com o documento alvo, informações capazes de permitir sua rápida recuperação.
- converter o documento para formatos que ocupem o menor espaço possível de armazenamento.
- gerar um certificado de validação e confirmação do documento alvo
- permitir apenas o acesso por parte de usuários com ingresso autorizado no sistema

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:**Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.**

- Principais Ferramentas usadas em GED:

✓ CRM (Customer Relationship Management ou Gestão de Relacionamento com Cliente) – Uma iniciativa CRM objetiva criar o melhor relacionamento possível com o cliente, em todo o ciclo de vida deste com a empresa, e não apenas na venda. Não é em absoluto uma ideia nova, uma vez que muitas empresas sempre pretenderam criar um bom relacionamento com os seus clientes. Mas o que está a despertar tanto interesse atualmente é a disponibilização de tecnologias que facilitam esta atividade. O CRM é o mais recente conceito na evolução de ferramentas capazes de fazer diferença na disputa implacável entre as empresas por mais competitividade nos negócios e no seu relacionamento com os clientes.

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:**Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.****ELETOBRAS 2013 cargo Analista**

CRM é a sigla usada para Gestão de Relacionamento com Clientes e envolve a gestão de todos os aspectos do relacionamento do cliente com uma organização para aumentar a fidelidade e retenção de clientes. Os dois principais componentes de uma estratégia de CRM se diferenciam pela interação direta entre a organização e seus clientes, sendo descritos a seguir.

I. CRM operacional - suporta o processamento transacional tradicional para as operações de linha ou sistema de frente diários e que lidam diretamente com o cliente.

II. CRM analítico – suporta as operações de retaguarda e a análise estratégica e inclui todos os sistemas que não lidam diretamente com os clientes.

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:

Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.

São três exemplos de CRM operacional os seguintes sistemas:

- a) Armazém de Dados e Mineração de Dados e de Vendas;
- b) Mineração de Dados, de Vendas e de Marketing;
- c) de Vendas, de Marketing e de Atendimento ao Cliente;
- d) de Marketing, de Atendimento ao Cliente e Armazém de Dados;
- e) de Atendimento ao Cliente, Armazém de Dados e Mineração de Dados.

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:

Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.

✓ ERP (Enterprise Resource Planning) ou SIGE (Sistemas Integrados de Gestão Empresarial no Brasil) – São sistemas de informação que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema (Laudon, Padoveze). A integração pode ser vista sob a perspectiva funcional (sistemas de finanças, contabilidade, recursos humanos, fabricação, marketing, vendas, compras etc.) e sob a perspectiva sistêmica (sistema de processamento de transações, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio à decisão etc.). Os ERPs, em termos gerais, são uma plataforma de software desenvolvida para integrar os diversos departamentos de uma empresa, possibilitando a automação e armazenamento de todas as informações de negócios.

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Tema:

Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos.

LIQUIGÁS 2012 cargo Analista

Ao implantar um sistema de ERP, uma empresa pode auferir inúmeras vantagens, EXCETO a

- independência em relação ao vendedor do pacote, pois os sistemas ERP atuais oferecem interfaces abertas.
- incorporação das melhores práticas de mercado aos processos internos da empresa.
- eliminação de redundâncias nas atividades empresariais.
- otimização do processo de tomada de decisão.
- redução do tempo de resposta ao mercado.

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br

Apresentação:

SÉRIE CONCURSOS

A partir de uma linguagem simples e acessível, o livro *Informática para concursos* apresenta o passo a passo da disciplina, abordando seus conceitos centrais.

Nesta 3ª edição, as questões são comentadas passo a passo e em cada capítulo foi inserida a seção "Questões para praticar", com exercícios sobre o tema abordado. Dentre os temas, podemos destacar: Hardware; Tecnologias novas (Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn); Comunicação de dados; Rede (com projeto P2P); Computação na nuvem – Cloud Computing; Armazenamento de dados na nuvem – Cloud Storage; Segurança na Rede e da Informação; Programas comerciais (com Windows 8 e sua interface de Tablet); Programas livres (com o projeto LibreOffice); e o capítulo dedicado à Informática de Negócios, que, entre outros assuntos de forma resumida, inclui: ITIL, BI, PMBOK, COBIT, Data Warehouse, CRM, ERP, PDI, SWOT; Portal corporativo e colaborativo; Web services.

Para aizar teoria e prática, a obra contempla questões das principais instituições organizadoras de concursos.

SÉRIE CONCURSOS
Ana Lucia Castilho

SÉRIE CONCURSOS
Ana Lucia Castilho

Informática para concursos
teoria e questões comentadas
3ª edição

Nota sobre a autora
Ana Lucia Castilho é pós-graduada em Gestão de Projetos de Tecnologia da Informação pelo UNISUL/Florianópolis, Gestão Empresarial pelo FGV/FL, Curso de Computação pela Universidade Santa Cecília/SP, Pós-graduação de Dados pela Fundação Getúlio Vargas e graduada em Matemática para Informática – Universidade Foca/Cataguá/SP.

Atuou em diversas escolas, como Centro de Concursos, Curso & Concursos, Domínio, UNEX, Excel, Federal, Francóps, GETUSP, IB/ITGE/Prime, IOR, Algoritmo, Legisla, Meca, Mixoprod, Obitrans/SP, Poni, Procontrans, Pro-Concursos, Qualidade Concursos, Renato Saravia, Robortella, Success, Uniteq e a UNIPSP. Recentemente seus livros foram indicados em vários editais de concursos, tais como: Câmara Municipal de Blumenau/SC; Prefeitura de RJ e Prefeitura Social do RJ.

Além disso, possui os seguintes publicações: *Informática para Concursos Públicos*, volumes 1 e 2, Editora Japótem; *Questões Comentadas*, Editora Premier; *Introdução para Concursos Públicos – Passar e Passar*, Editora Futura.

No Portal da Editora Ferreira, você pode acompanhar todos os outros títulos e dos demais professores da Editora. Pode também ler outros e-books, desafios, cursos online e informações úteis aos seus estudos.

www.editoraferreira.com.br

Ferreira

LANÇAMENTO !!!

Prof(a) ANA
Curso: Livro de Informática
Disciplina: Informática
Tema: Workflow e gerenciamento eletrônico de documentos
profanadeinformatica@yahoo.com.br