

Índice

Índice de tabelas e figuras	9
Acrónimos	13
Prefácio	15
CAPÍTULO 1	
Considerações iniciais	17
CAPÍTULO 2	
Sociedade, informação, conhecimento e tecnologias	23
2.1. Da sociedade da informação à sociedade do conhecimento	29
2.2. Viver no século XXI	37
2.3. Da intoxicação informativa às <i>fake news</i> : desinformação ou logros?	40
2.4. Síntese conclusiva	42
2.5. Questões de aplicação	44
CAPÍTULO 3	
Sistemas de informação e gestão da informação	
– Um trilho parcialmente revisitado	47
3.1. Criação de valor: dados, informação e conhecimento	49
3.2. Valor pode não ser preço: afinal produzimos informação para quê?	54

3.3. Processo decisório: a informação é suficiente?	59
3.4. Aceitação da tecnologia: quando e porquê?	61
3.5. Interoperabilidade: novamente o alinhamento ou será a falta dele?	66
3.6. Proteção de dados pessoais: reutilização ou esquecimento?	69
3.7. Arquiteturas organizacionais: o alinhamento de pessoas, processos e tecnologias envolve um desenho fácil?	75
3.8. Síntese conclusiva	84
3.9. Questões de aplicação	87

CAPÍTULO 4

Gestão de processos de negócio	93
4.1. Enquadramento e conceitos basilares	96
4.2. Silos organizacionais: disfunções pontuais ou burocracia pejorativa?	99
4.3. Ciclo PDCA: melhoria contínua, produção <i>lean</i> e seis sigma	111
4.4. Reengenharia: mudanças substantivas ou mudanças ínfimas?	130
4.5. Sistemas <i>workflow</i> : fluxos de trabalho orientados para a eficiência?	138
4.6. Síntese conclusiva	144
4.7. Questões de aplicação	147

CAPÍTULO 5

Modelação de processos de negócio com recurso a BPMN	155
5.1. Maturidade em processos de negócio: haverá uma só receita para todas as situações?	158
5.2. Diagramas, mapas e modelos: o detalhe e a simulação são aqui despicientes?	160

5.3. Abstração sim, completa alienação da realidade não: a análise multidimensional importa?	164
5.4. Do AS-IS ao TO-BE: fará sentido fixar um destino sem determinar um ponto de partida?	170
5.5. Aplicações BPMS: o <i>software</i> resolve tudo?	173
5.6. BPMN: constituintes e articulação formal	175
5.7. Síntese conclusiva	198
5.7. Questões de aplicação	200
Considerações finais para reflexão e ação	215
Soluções para questões de aplicação	219
Posfácio	221
Notas	223
Referências bibliográficas	227