

Encontro com a UnB

Prof.^a Dra. Ângela F. Brodbeck

Alinhamento Estratégico entre TI e Negócio

Alinhamento entre Ações Estratégicas, Processos e iniciativas de Tecnologia de Informação

Novembro, 2013

UFRGS
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE DO SUL



Ângela F. Brodbeck

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Coordenadora do Escritório de Processos-PROPLAN
Membro do Comitê Gestor de TI
Professora da Escola de Administração



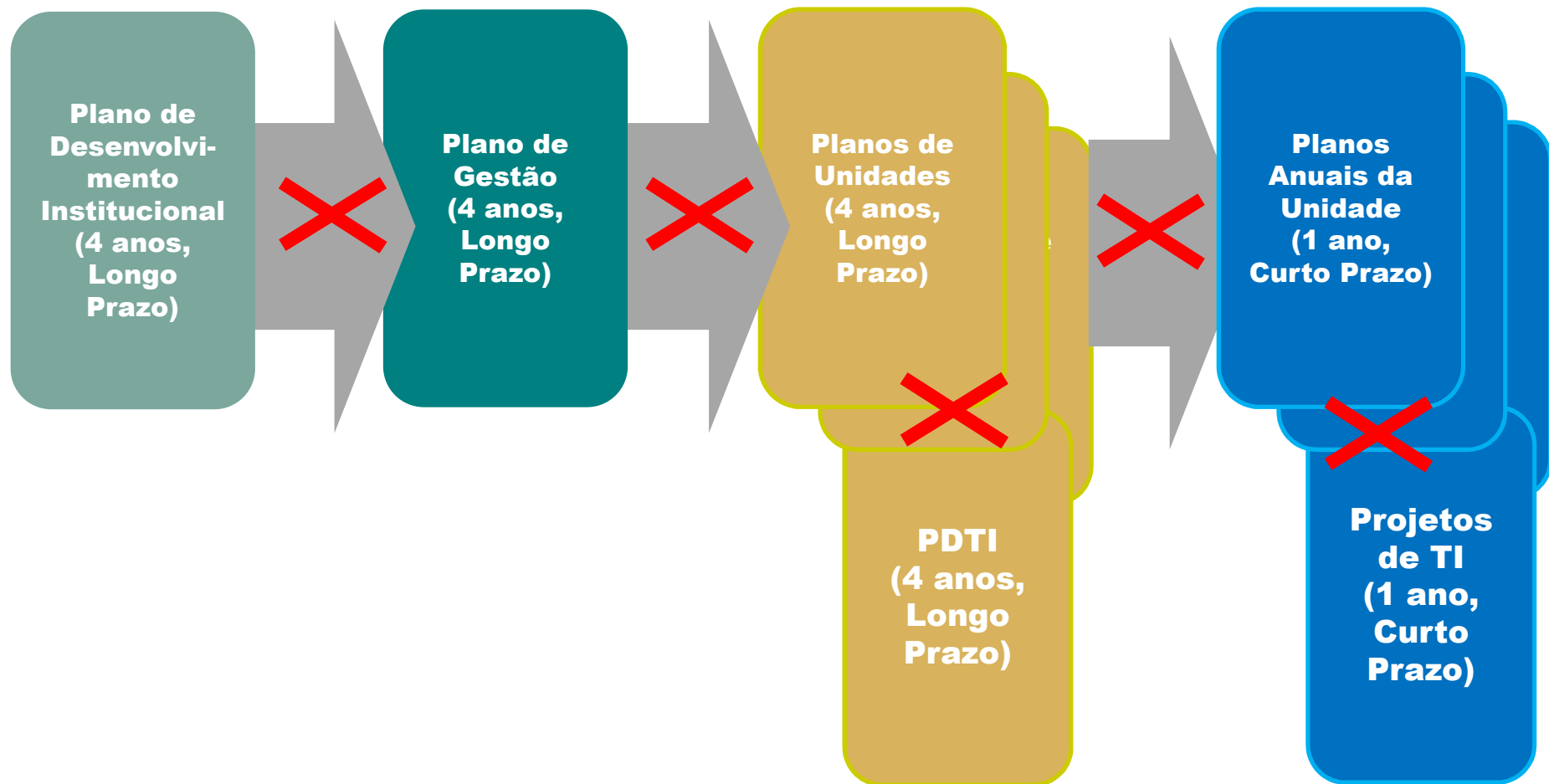
Ana Maria Rizzo Silva

Universidade Federal de Brasília
Diretora de Processos Organizacionais-DPO-DPR

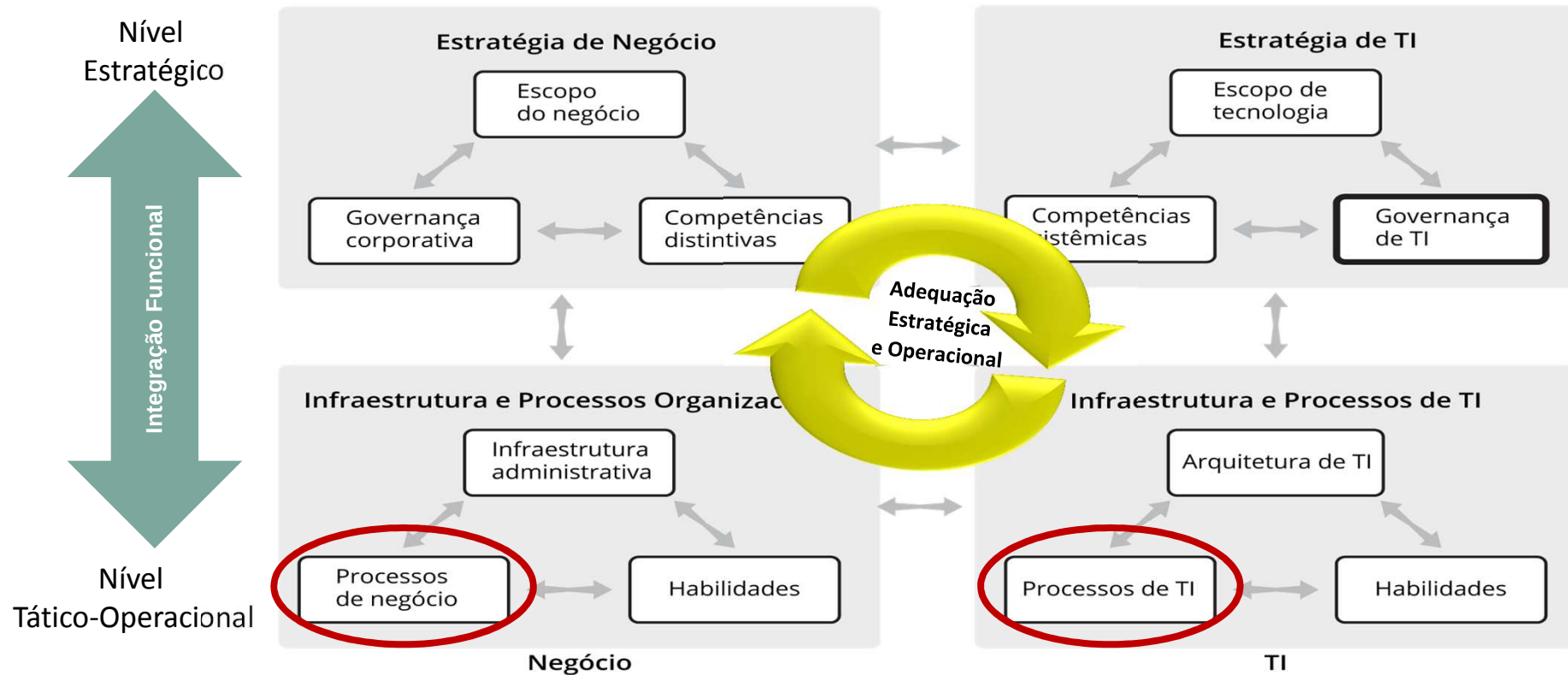
Sumário

1. Alinhamento Estratégico – o problema
2. Instrumentos de alinhamento e monitoramento do planejamento – a solução
3. O Caso UFRGS – um modelo de aplicação

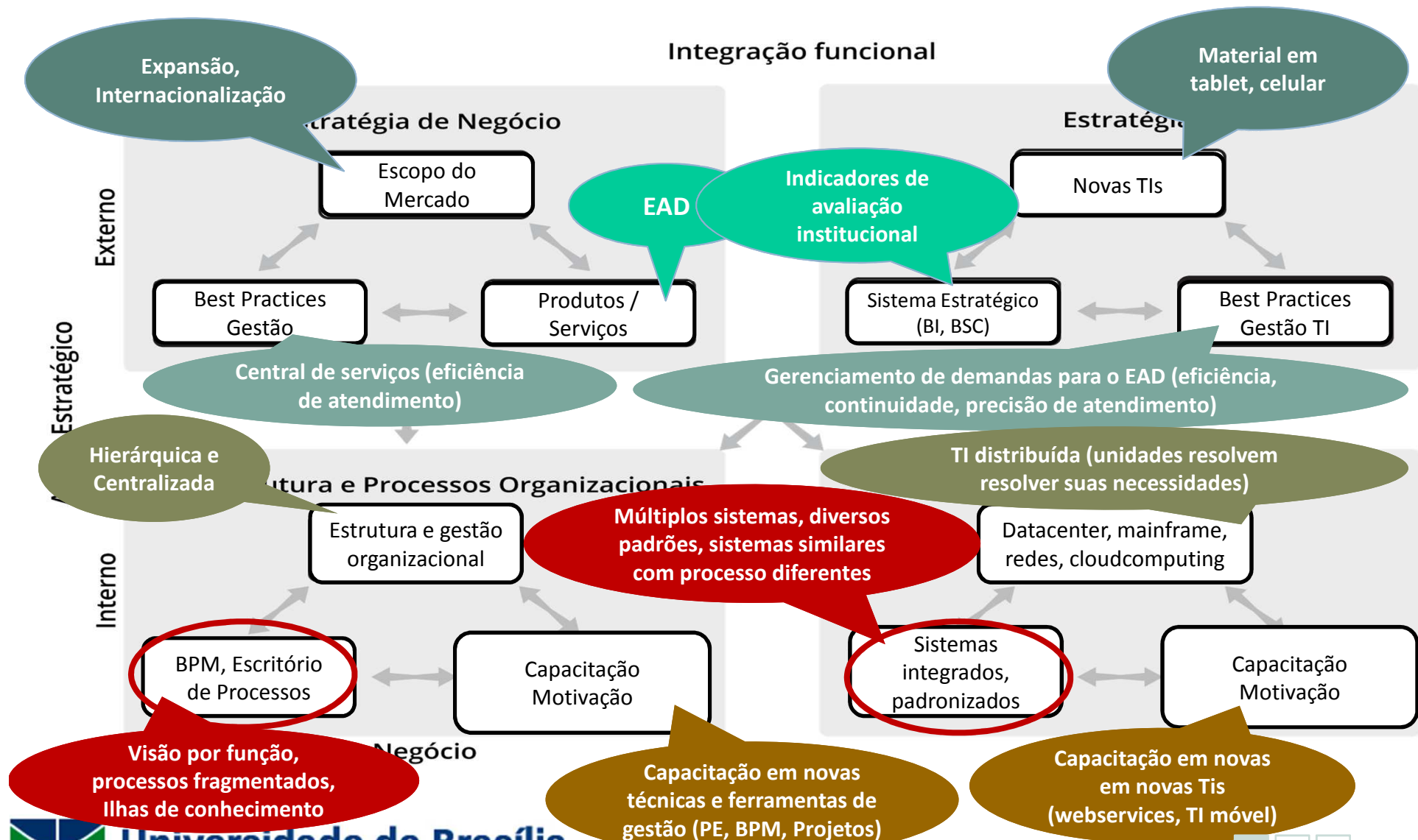
Qual o problema?



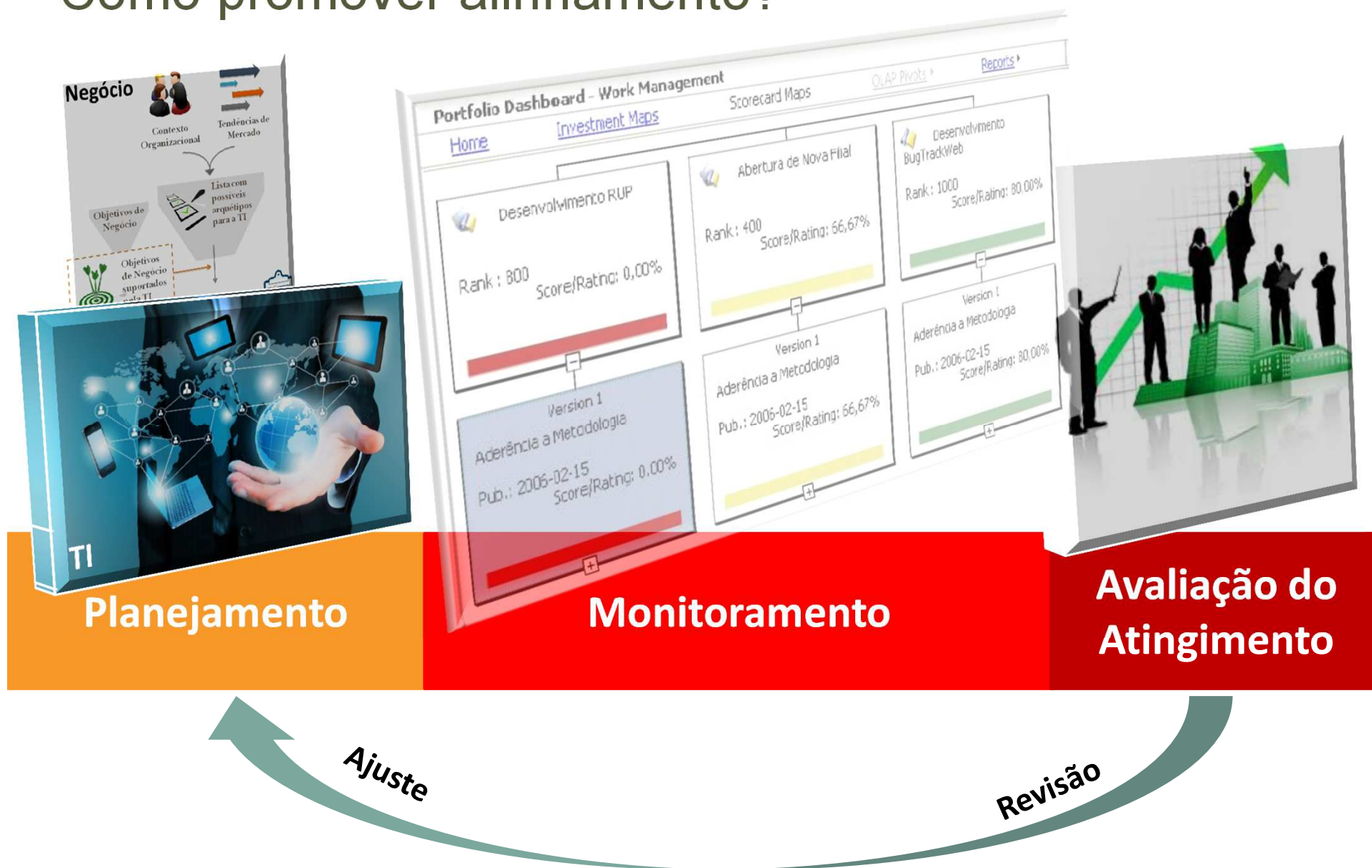
O que é Alinhamento Estratégico



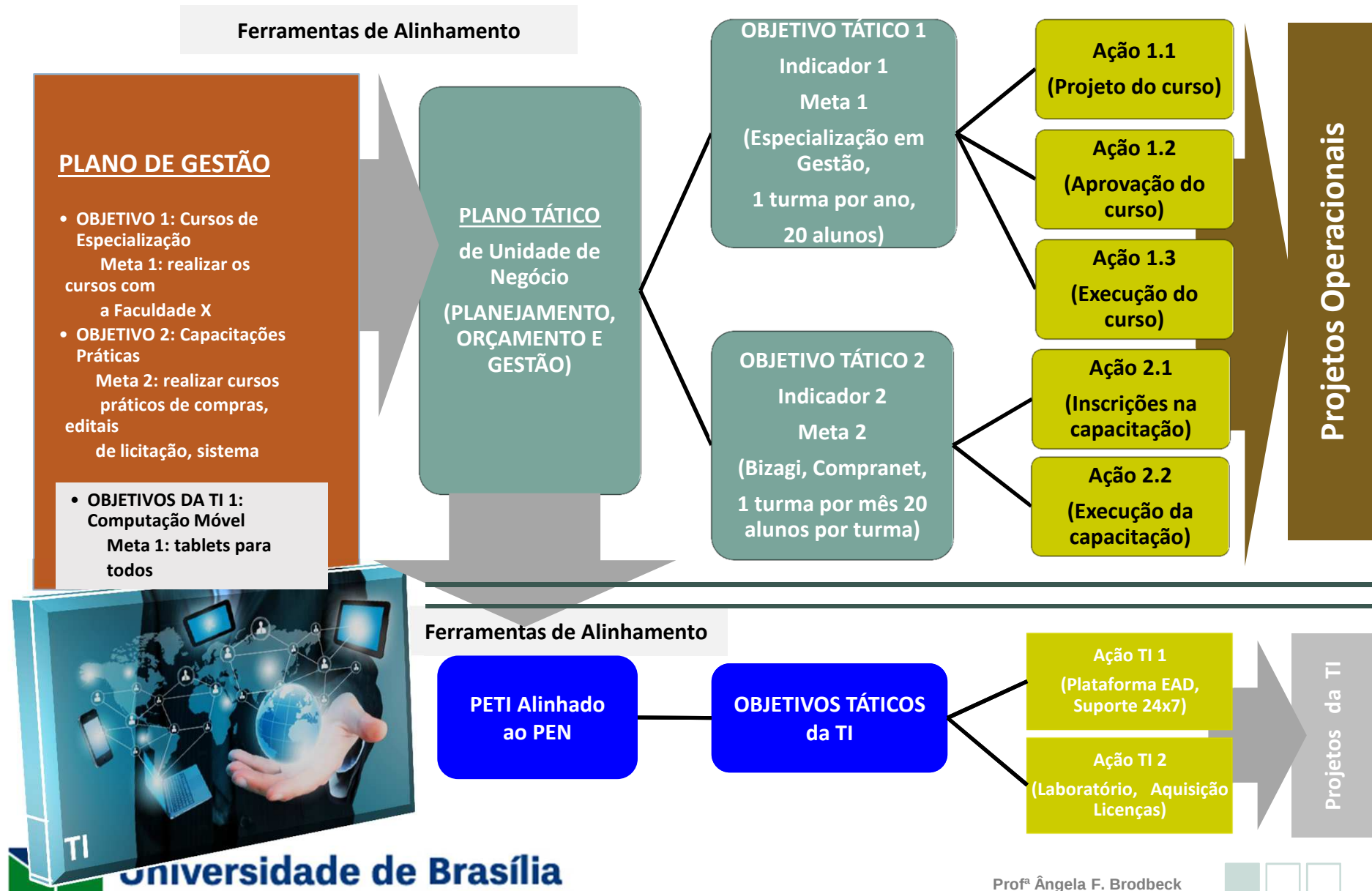
Elementos de Alinhamento Estratégico



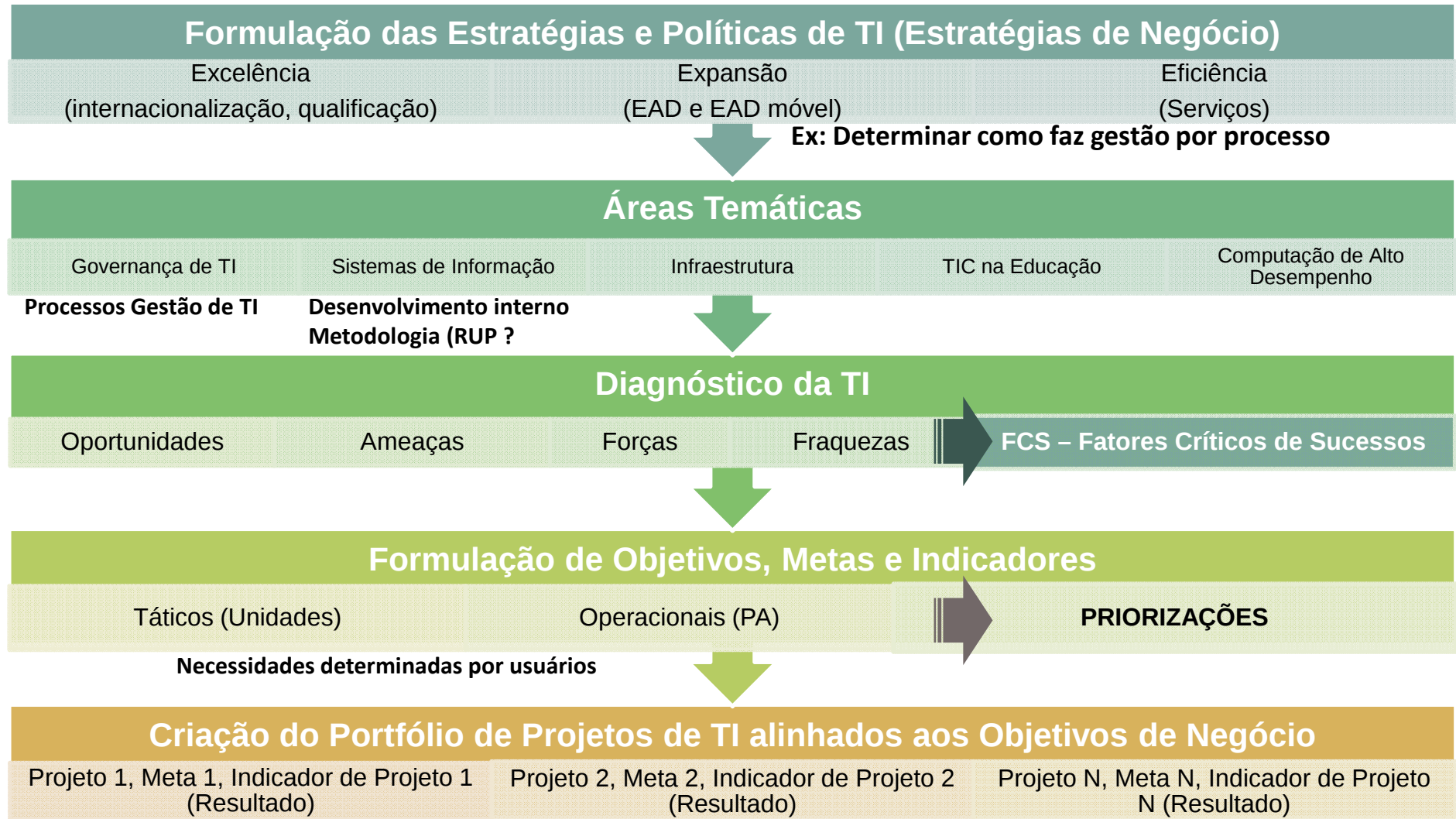
Como promover alinhamento?



Derivação dos Planos – Nível Estratégico-Tático



Etapas do Processo de PDTI

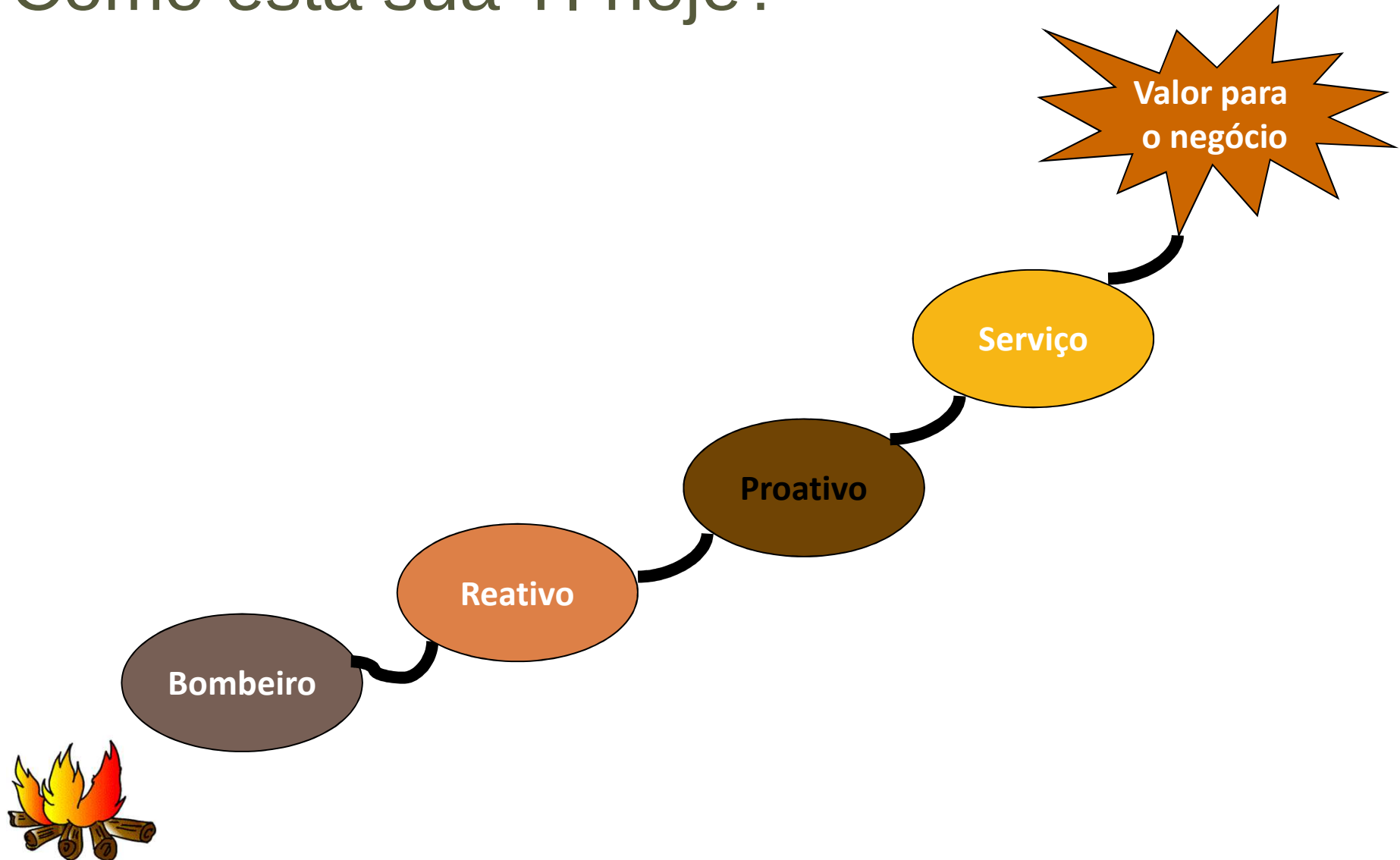


Sumário

1. Alinhamento Estratégico – o problema
2. Instrumentos de alinhamento e monitoramento do planejamento – a solução
3. O Caso UFRGS – um modelo de aplicação

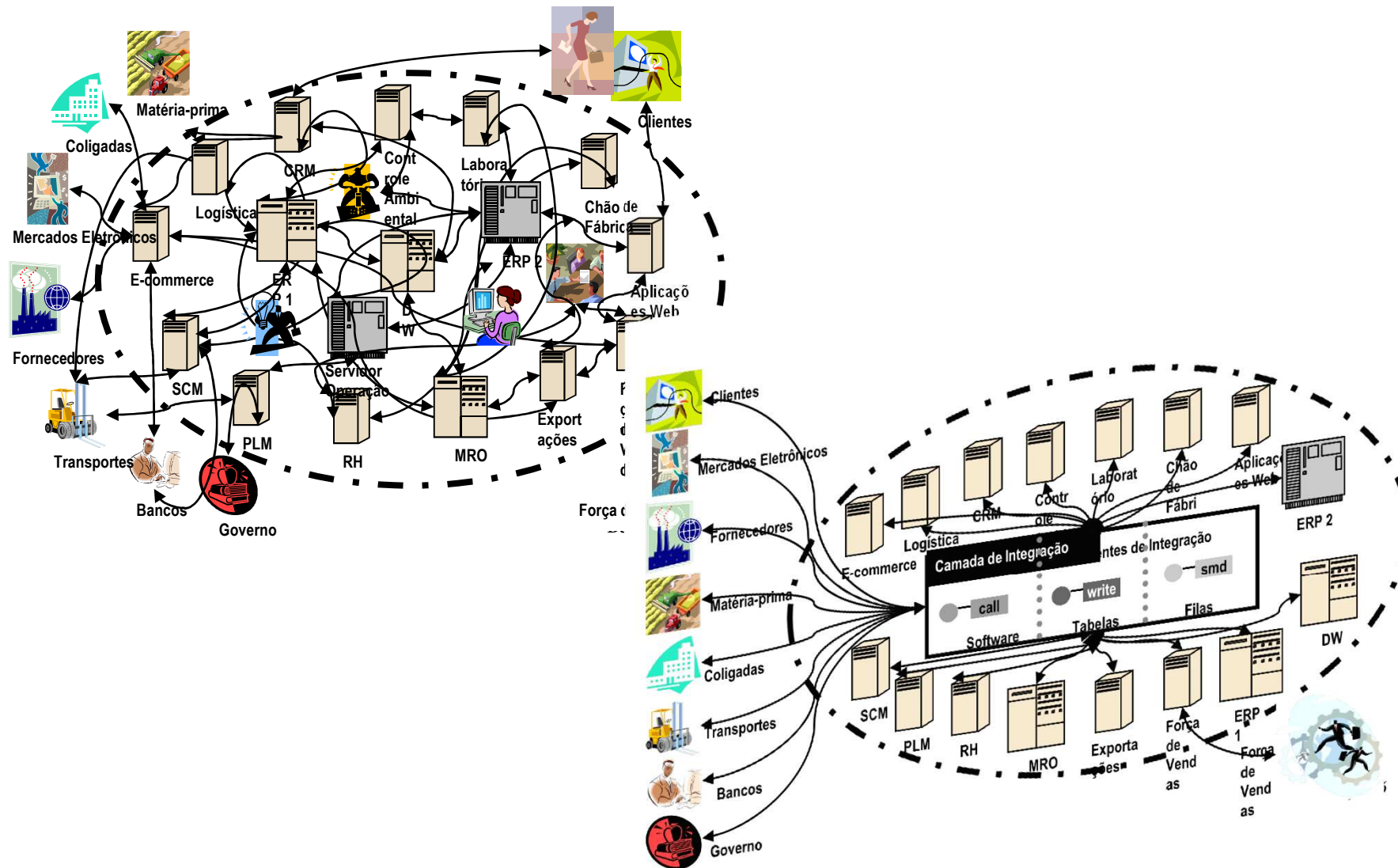
Como está sua TI hoje?

Diagnóstico



Como está organizada a sua TI para o negócio futuro?

Diagnóstico



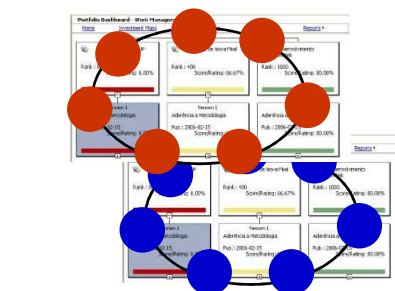
Níveis de transformação da TI

Diagnóstico

Alto

Grau de Transformação do Negócio

Baixo



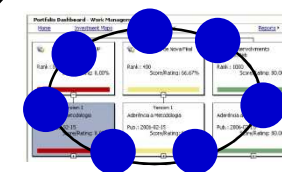
Redesenho do Escopo do Negócio

Redesenho da Rede do Negócio

Redesenho dos Processos do Negócio



Capacidades Melhoradas

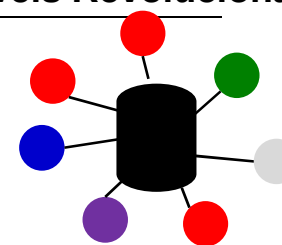


Níveis Revolucionários

Busca Eficiência

Integração Interna

Exploração Localizada



Níveis Evolucionários

Baixo

Alto

Faixa de Potencial Benefício

Como a TI está ou pode agregar valor ao negócio

Elementos Estratégicos

Como a TI pode auxiliar na:

- Inovação de Produto
- Inovação de Processos
- Serviços Renovados/Diferenciados
- Aumento das Vendas
- Posicionamento no Mercado

Elementos Informacionais

Como a TI pode auxiliar na:

- Aumento de controle
- Informações melhores
- Integração melhor
- Melhoria da qualidade (da informação)
- Aumento do tempo de ciclo
(rapidez na entrega da informação)

Elementos Transacionais

Como a TI pode auxiliar na:

- Corte (redução) de custos
- Aumento de desempenho
(produtividade)

Elementos de Infraestrutura

Como a TI pode auxiliar na:

- Flexibilidade do negócio
- Redução do custo marginal
das Unidades com TI
- Redução dos custos da TI
- Padronização

Relacionamento entre Objetivos e TI

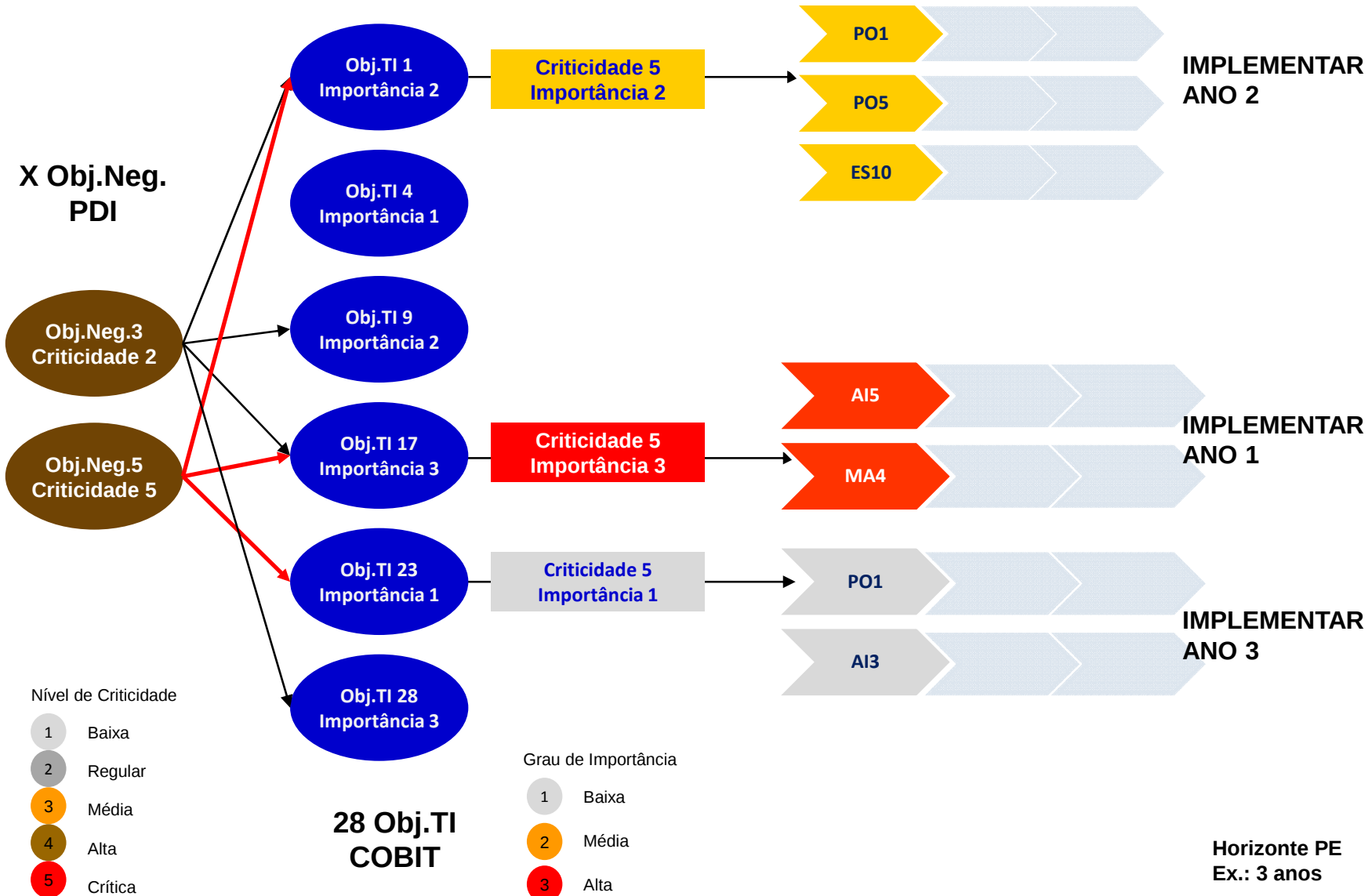
Seriam as áreas temáticas para o PDTI, como por exemplo:

1. Sistemas de Informação Ensino
2. Sistemas de Informação Pesquisa
3. Sistemas de Informação Extensão
4. Inteligência do Negócio
5. Gestão de TI ou governança de TI (processos em geral)
6. Governança de TI - segurança de informação
7. Governança de TI - gerenciamento de demandas (atendimento de usuários - professor, alunos, servidor, sociedade)
8. Governança de TI – gestão de contratos- Infraestrutura
9. Novas Tecnologias (Inovação em TI)
10. TIC na Educação (EAD)
11. Rede e Comunicação de Dados (pode incluir telefonia)
12. Pessoas (contratação, terceirização por pontos de função, etc.)
13. Infraestrutura (servidores, pontos eletrônicos, computadores)

Insituição - PDI - Objetivos e Metas versus TI		ATENÇÃO			
GRADUAÇÃO		Instruções: Colocar o nome da(s) estratégia(s) relacionada que está no Col.			
Objetivos/Metas	Estratégia Relacionada	Categoria/ Tipo TI	Categoria/ Tipo TI	Categoria/ Tipo TI	Observação
I.aumentar o número de estudantes matriculados em cursos de graduação presencial e à distância, em 10% até 2016, sendo metade desse crescimento em <i>campus</i> físico em Salvador e em áreas estratégicas (engenharias, tecnologias e ciências do mar)	Colocar o nome da(s) estratégia(s) relacionada - Excelência - Expansão - Eficiência -	1	10	13	Pode ser necessário (1) novas alterações ou novos módulos no sistema de ensino de pós-graduação para contemplar matrícula de estudantes EAD, cujos currículos dos cursos são modulares e não por etapas; (10) desenvolvimento de funcionalidades na plataforma EAD; (13) instalação de mais laboratórios de TI
II.garantir que 100% do total de cursos de graduação atinjam o conceito 4,0 o até 2016;					
III.elevar em 20% a taxa de conclusão nos cursos de graduação até 2016;					
IV.dobrar o número de estudantes em programas de mobilidade acadêmica, com ênfase no programa Ciência sem Fronteiras;	Excelência	1			Pode ser necessário (1) novas alterações ou novos módulos no sistema de ensino de pós-graduação para contemplar mobilidade tanto do estudante da UFBA quanto dos estudantes que vem de outras Universidades que devem receber a validação das disciplinas
V.implantar programa de monitoria para o ensino de graduação, com a oferta de bolsas para os estudantes dele participantes;					
VI.consolidar os Bacharelados Interdisciplinares buscando sua articulação com os currículos dos Cursos de Progressão Linear;					
VII.consolidar e ampliar a participação da UFBA no Programa de Estudante-Convênio de Graduação (PEC-G), intensificando a divulgação da UFBA junto às Embaixadas estrangeiras sediadas no Brasil;					
VIII.consolidar e ampliar a participação dos estudantes de graduação nos programas de intercâmbio firmados pela UFBA com universidades estrangeiras					

Determinação dos processos de Governança de TI alinhados com os objetivos estratégicos do negócio

Formulação



Processos de TI vigentes e seu nível de maturidade

Visão dos
gestores
de TI

Domínio e Processos (Práticas)	Existe	Deveria Existir	Nível Maturidade
PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO			
PO01 - Definir Plano Estratégico de TI	x		2
PO02 - Definir arquitetura de informação	x		2
PO03 - Determinar o direcionamento da TI	x		1
PO04 - Definir a organização e o relacionamento da TI	x		1
PO05 - Gerenciar investimentos de TI		x	0
PO06 - Gerenciar a comunicação entre Negócio e TI	x		1
PO07 - Gerenciar recursos humanos de TI - permanente	x		1
PO07 - Gerenciar recursos humanos de TI - temporários	x		3
PO08 - Assegurar conformidade de processos (do negócio com SI)		x	0
PO09 - Realizar gerenciamento de riscos	x		1
PO10 - Utilizar gerenciamento de projetos	x		1
PO11 - Utilizar programas de qualidade na TI		x	0
AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO			
AI01 - Identificar soluções de aquisição e implementação	x		3
AI02 - Adquirir e manter software básico e aplicações	x		2
AI03 - Adquirir e manter infra-estrutura tecnológica	x		2
AI04 - Desenvolver e manter procedimentos (normas e regras)	x		1
AI05 - Instalar e homologar sistemas	x		1
AI06 - Gerenciar mudanças (implementação de novas tecnologias)	x		1
ENTREGA E SUPORTE			
ES01 - Definir e gerenciar níveis de serviço (SLA)	x		1
ES02 - Gerenciar terceiros (contratos)	x		3
ES03 - Gerenciar desempenho e capacidades	x		1
ES04 - Garantir continuidade dos serviços (7x24)	x		2
ES05 - Assegurar segurança dos sistemas (acesso monitorado)	x		3
ES06 - Identificar e alocar custos		x	0
ES07 - Educar e treinar usuários	x		2
ES08 - Suportar e orientar clientes (internos e externos)	x		2
ES09 - Gerenciar configurações (de web, de grupos, etc.)	x		1
ES10 - Gerenciar dados (administração da base de dados, perdas)	x		4
ES11 - Gerenciar as instalações físicas	x		1
ES12 - Gerenciar problemas e incidentes (paradas, quebras)	x		2

Objetivos de TI versus Objetivos e Negócio – visão dos gestores de negócio

Formulação

Objetivos Estratégicos (OE) do PDI 2011-2015									
Relacionados a expansão									
OE1	ensino de graduação (aumento de vagas e de cursos o que implica em infraestrutura)								
OE2	ensino de pós-graduação (aumento de vagas e de cursos o que implica em infraestrutura)								
OE3	atividades de pesquisa (aumento da demanda por PAD – Processamento de Auto Desempenho)								
OE4	atividades de extensão (cursos, projetos, etc.)								
Relacionados a excelência									
OE5	dos cursos de graduação (conceito 5)								
OE6	dos cursos de pós-graduação e pesquisa (conceito 7)								
Considerando que todos estes Objetivos Estratégicos (OE) da UFRGS tenham um nível de criticidade Alto, tenha em mente os mesmos ao buscar identificar quais dos Objetivos de TI (OTI) se encontram relacionados com todos ou com alguns dos OE acima listados, ou seja, quais OE necessitam que um determinado OTI seja realizado para que o OE esteja suportado para ser executado? Exemplificando temos:									
Se OE1 é aumentar número de vagas em graduação; será que o OTI 7 - Adquirir e manter infraestrutura de TI integrada e padronizada não é crucial para que o OE seja executado?									
Núm	Objetivos de TI (OTI) que atendem os princípios de Governança de TI que necessitamos saber para o PDTI É objetivo da área de Tecnologia de Informação (TI) da UFRGS:	OE do PDI relacionados a este OTI Coloque o número do OE (1, 2, etc.)						Importância deste OTI para o atendimento do (B-Baixo; M-Médio; A-Alto)	
OTI1	Atender aos objetivos estratégicos da UFRGS de forma a alinhar a TI com as estratégias da UFRGS								
OTI2	Responder aos requisitos de governança corporativa alinhado a alta direção (em conformidade com exigências externas)								
OTI3	Garantir a satisfação do usuário final com o serviço oferecido e o nível de serviço								
OTI4	Otimizar o uso da informação								
OTI5	Cria agilidade para a TI								
OTI6	Definir como os requisitos funcionais e de controle do negócio são transformados em efetivas e eficientes soluções automatizadas								
OTI7	Adquirir e manter sistemas aplicativos integrados e padronizados								
OTI8	Adquirir e manter infraestrutura de TI integrada e padronizada								
OTI9	Adquirir e manter habilidades das pessoas e da tecnologia que respondem a estratégia de TI								
OTI10	Assegurar a satisfação mútua no relacionamento com terceiros (contratos de fornecedores, RNP, etc.)								

Relacionamento dos objetivos de TI aos processos de Governança de TI (do Cobit)

Formulação

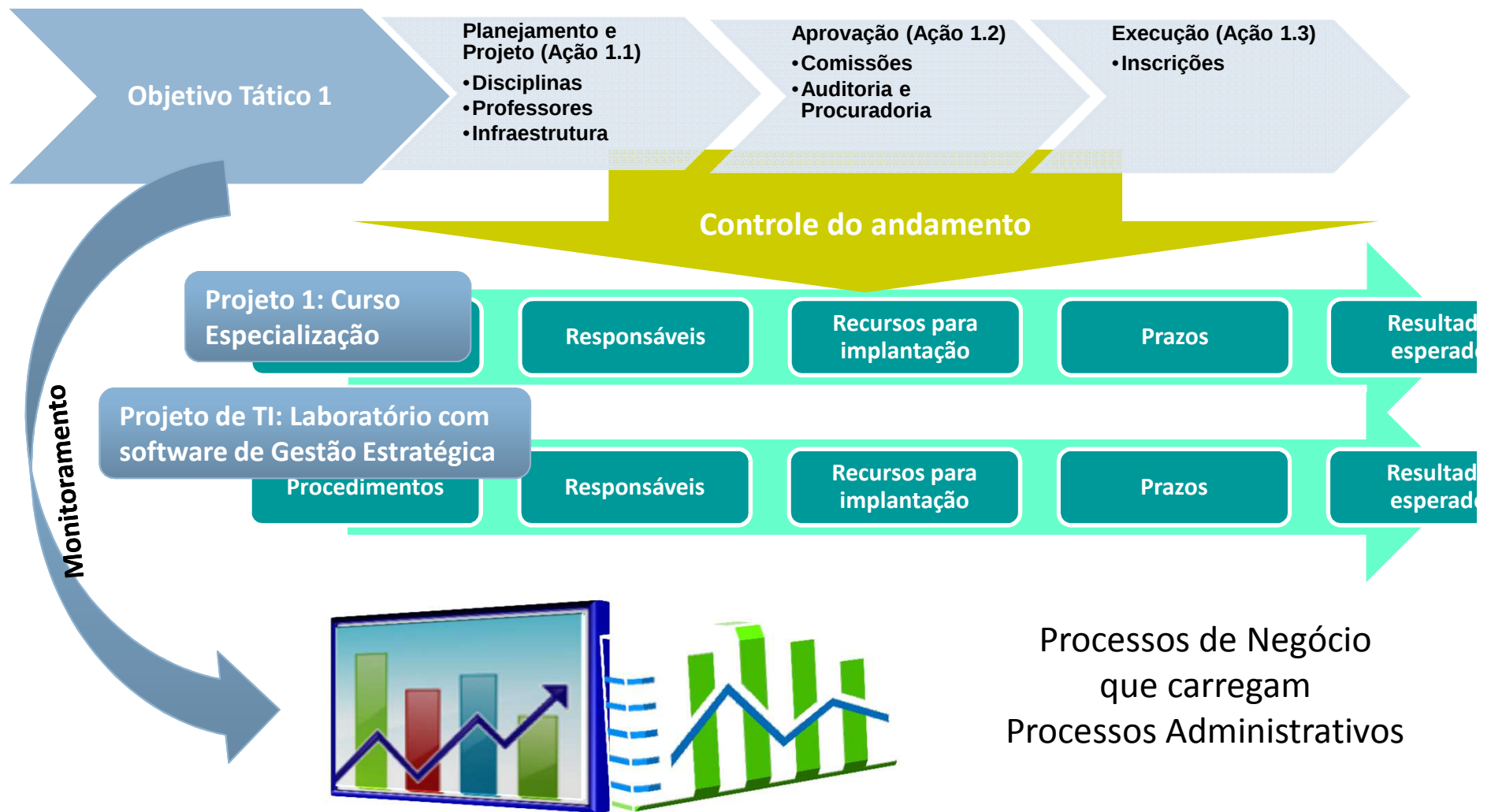
Núm	Objetivos de TI (Cobit)	Processos Cobit Aderentes aos Objetivos de TI										
1	Responder aos requisitos de negócio alinhado com a estratégia de negócio	PO1	PO2	PO3	PO10	AI1	AI6	AI7	ES1	ES3	AM1	
2	Responder aos requisitos de governança alinhado à alta direção	PO1	PO4	PO10	MA1	MA4						
3	Garantir a satisfação do usuário final com o serviço oferecido e o nível de serviço	PO8	AI4	ES1	ES2	ES7	ES8	ES10	ES13			
4	Otimizar o uso da informação	PO2	ES11									
5	Criar agilidade para a TI	PO2	PO4	PO7	AI3							
6	Definir como os requisitos funcionais e de controle do negócio são transformados em efetivas e eficientes soluções automatizadas	AI1	AI2	AI6								
7	Adquirir e manter sistemas aplicativos integrados e padronizados	PO3	AI2	AI6								
8	Adquirir e manter infraestrutura de TI integrada e padronizada	AI3	AI5									
9	Adquirir e manter habilidades em TI que respondem a estratégia de TI	PO7	AI5									
10	Assegurar a satisfação mútua no relacionamento com terceiros	ES2										
11	Assegurar a integração sem costura (sem remendos, integradas) das aplicações com os processos de negócio	PO2	AI4	AI7								
12	Assegurar a transparência e o entedimento sobre os custos de TI, benefícios, estratégias e níveis de serviços	PO5	PO6	ES1	ES2	ES6	MA1	MA4				
13	Assegurar o uso apropriado e a performance da aplicações e das soluções tecnológicas	PO6	AI4	AI7	ES7	ES8						
14	Prestar contas e proteger todos os valores da TI	PO9	ED5	ED9	ED12	MA2						
15	Otimizar a infra-estrutura de TI, os recursos e a capacidade	PO3	AI3	ES3	ES7	ES9						
16	Reduzir os defeitos e retrabalhos na entrega de serviços e soluções	PO8	AI4	AI6	AI7	ES10						
17	Proteger a realização dos objetivos da TI	PO9	ES10	MA2								
18	Estabelecer claramente o impacto nos negócios dos riscos inerentes aos objetivos e recursos da TI	PO9	ES10	MA2								

Resultado dos processos prioritários e o seu nível de maturidade

Formulação

FASE	ANO	OBJETIVO DE TI	DESCRIÇÃO	PROCESSO	DESCRIÇÃO	MATURIDADE
ANO 1	2012	OTI 13	Assegurar o uso apropriado e a performance das aplicações e das soluções tecnológicas			
				PO6	Gerenciar a comunicação entre Negócio e TI	1 Inicial
				AI4	Desenvolver e manter procedimentos (normas e regras)	1 Inicial
				AI7	Instalar e Homologar Soluções e Mudanças	1 Inicial
				ES7	Educar e treinar usuários	2 Repetitivo
				ES8	Suportar e orientar clientes (internos e externos)	2 Repetitivo
ANO 2	2013	OTI 01	Atender aos OE da UFRGS de forma a alinhar a TI com as estratégias da UFRGS			
				PO1	Definir Plano Estratégico de TI	2 Repetitivo
				PO2	Definir arquitetura de informação	2 Repetitivo
				PO3	Determinar o direcionamento da TI	1 Inicial
				PO10	Utilizar gerenciamento de projetos	1 Inicial
				AI1	Identificar soluções de aquisição e implementação	3 Definido
				AI6	Gerenciar mudanças (implementação de novas tecnologias)	1 Inicial
				AI7	Implementado	
				ES1	Definir e gerenciar níveis de serviço (SLA)	1 Inicial
				ES3	Gerenciar desempenho e capacidades	1 Inicial
				MA1	Monitorar os processos (log)	1 Inicial
		OTI 20	Assegurar que as transações de ensino, pesquisa e extensão automatizadas e as trocas de informação possam ser confiáveis			
				PO6	Implementado	
				AI7	Implementado	
				ES5	Assegurar segurança dos sistemas (acesso monitorado)	3 Definido
ANO 3	2014	OTI 09	Adquirir e manter qualificações das pessoas e da tecnologia que respondem à estratégia de TI			
				PO7-p	Gerenciar recursos humanos de TI - permanente	1 Inicial
				PO7-t	Gerenciar recursos humanos de TI - temporários	3 Definido
				AI5	Instalar e homologar sistemas	1 Inicial
		OTI 08	Adquirir e manter infraestrutura de TI integrada e padronizada			
				AI3	Adquirir e manter infraestrutura tecnológica	2 Repetitivo
				AI5	Implementado	
		OTI 04	Otimizar o uso da informação			
				PO2	Implementado	
				ES11	Gerenciar as instalações físicas	1 Inicial
		OTI 05	Criar agilidade para a TI			
				PO2	Implementado	
				PO4	Definir a organização e o relacionamento da TI	1 Inicial
				PO7	Implementado	
				AI3	Implementado	
		OTI 21	Assegurar que os serviços e infraestrutura de TI possam resistir apropriadamente e recuperar-se de falhas decorrentes de erro, ataque deliberado ou desastre			
				PO6	Implementado	

Derivação dos Objetivos do Plano de Gestão e de Unidades > Projetos de TI



Monitoramento em Nível de Projeto

TERMO DE ABERTURA DO PROJETO

Projeto:

Estruturação das Comissões de Compras

Gerente	Azevedo	Unidade	DELIT
Equipe	Ario, Macedo, Azevedo, Alfredo, Tadeu e Patrick	Data	25/10/2013
Analista	Gabriela Branco	Categoria	Gestão

Objetivo do Projeto

A comissão está sendo estruturada devido a necessidade de reduzir os fracionamentos padronizando compras.

Premissas (hipóteses) e re:

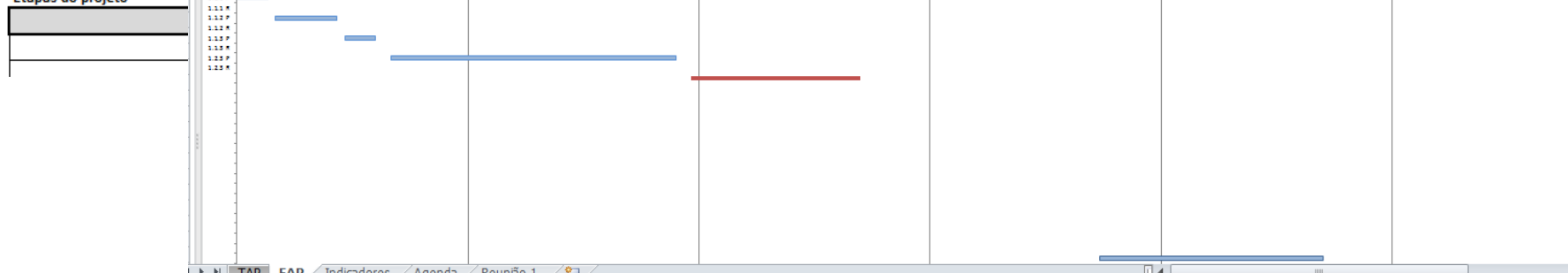
Estrutura Analítica do Projeto											
Etapas	ID	Atividade	Responsável	Início			Término			Justificativa	% Concluído
				Início Previsto	Início Real	Varição (tempo/dias)	Prazo Previsto	Data Realizada	Varição (tempo/dias)		
1.1 MODELAGEM AS IS	1.1.1	Estruturar os diagramas utilizados, produzidos no curso de Bizagi	Everson	12/mai	12/mai	0	16/mai			Não houve para retorno da reunião.	0%
	1.1.2	Capacitar e desenvolver o preenchimento das planilhas de descrição das atividades	Everson	17/mai			25/mai				
	1.1.3	Preencher a descrições das atividades na planilha de análise de processos	Everson	26/mai			30/mai				
1.2 VALIDAÇÃO	1.2.3	Validar as informações das descritivas das atividades e os diagramas corrigidos		01/jun			08/jul				0%
		teste		10/jul			01/ago				
2.1 IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIA		-									0%
		-									
		-									
3.1 MODELAGEM TO BE		-									0%
		-									
		-									
3.2 PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO		-									0%
		-									
		-		01/set	07/set	-6	30/set				

Realizado

Gantt

Previsto

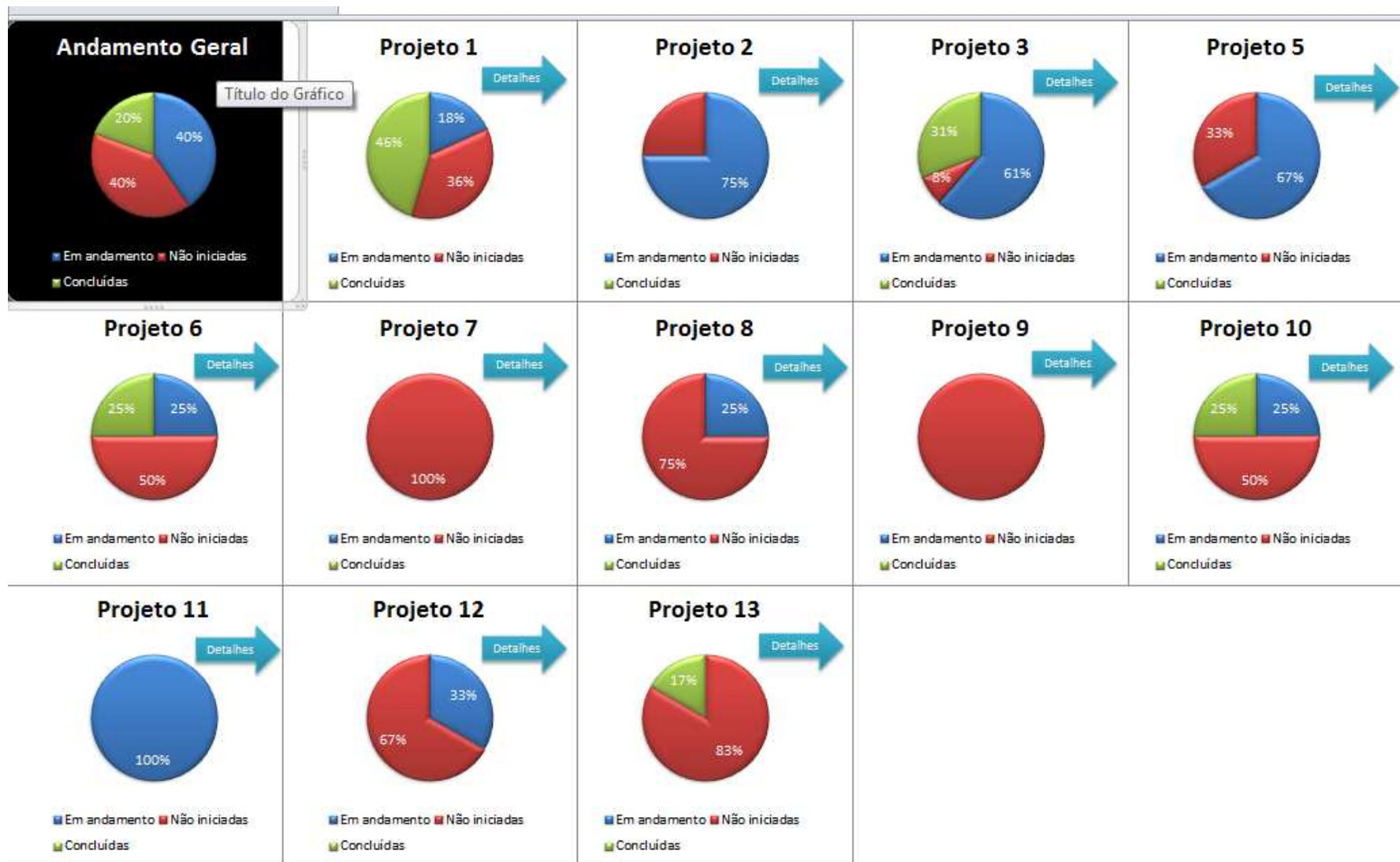
Etapas do projeto



Resumo do Portfólio de Projetos

 Resumo do Portfólio de Projetos Tecnologia da Informação		Atualizado em		13/06/2013																	
Situação Atual dos Projetos																					
ID Projeto	Projeto	Área cliente	Responsável	Categoria	Fluxo	Status	% Cond	Data Início Plan	Data Final Plan	Data Início Real	Data Final Real	Planej	Execu	Monit	Relat	Validade	Concl	Ext			
4	Novo contrato Embratel, com duplicação da velocidade MPLS e Internet	Corporativo	Dalcin	Instalação		Em andamento	5%	01/05/2013	30/06/2013	01/05/2013								E			
Sistemas																					
1.	Dubai – Implantação de Sistemas					Concluído	100%	01/01/2013	30/04/2013	27/05/2013	10/06/2013										
2.	Austrália – Implantação de Sistemas					Em andamento	5%	01/09/2013	30/12/2013	11/06/2013											
3.	Equador – Implantação de Sistemas					Não Iniciado		01/05/2013	30/08/2013												
4.	Colômbia – Implantação de Sistemas					Não Iniciado		01/05/2013	30/08/2013												
5.	Peru – Implantação de Sistemas					Concluído	100%	01/01/2013	30/04/2013	01/01/2013	09/02/2013										
6.	Chile – Implantação de Sistemas					Não Iniciado		01/05/2013	30/12/2013												
7.	Marketing Internacional - conclusão					Concluído	100%	01/01/2013	30/04/2013	01/01/2013	30/03/2013										
8.	Agendamento de Taxis - conclusão					Concluído	100%	01/01/2013	30/04/2013	01/01/2013	30/03/2013										
9.	Medicina do Trabalho	RH	Vini			Em andamento	0%	01/05/2013	30/12/2013	20/06/2013	31/07/2013										
10.	Importações e Financiamentos	Fábricas				Em andamento	0%	01/01/2013	30/08/2013	20/06/2013	31/07/2013										
11.	Portal de Importação – Integrar ao Portal Comex					Não Iniciado		01/09/2013	30/12/2013												
12.	SPED Folha de Pagamentos					Não Iniciado		01/05/2013	30/08/2013												
13.	Controle de Ferramentas - Belém					Não Iniciado		01/05/2013	30/08/2013												
14.	Gerenciamento de Projetos – Novos Produtos – PDP					Não Iniciado		01/01/2013	30/08/2013												
15.	Vendas Web por Representantes – conversão	CDs	Paulo			Em andamento	0%	01/01/2013	30/08/2013	20/06/2013	30/08/2013										
16.	Vendas Web para Clientes Corporativos – conversão	CDs	Paulo			Em andamento	0%	01/01/2013	30/08/2013	15/05/2013	15/07/2013										
18.	TramontinaPrev - conversão					Não Iniciado		01/05/2013	30/08/2013												
19.	Portal de Compras - conversão					Não Iniciado		01/01/2014	29/08/2014												
20.	Custo Gerencial – conversão					Não Iniciado		01/09/2013	30/12/2013												
21.	"Sistema Gestão Integrada" de Farroupilha + APR		Felipe			Concluído	100%	01/01/2013	30/04/2013	21/04/2013	30/04/2013										
22.	Exportação - relatórios					Não Iniciado		01/05/2013	30/08/2013												
23.	Portal Comex 3.0		Felipe			Concluído	100%			01/11/2012	04/04/2013										
24.	Força de Vendas – Catálogo Eletrônico	CDs e Fábricas	Felipe			Em andamento	50%	01/01/2013	29/04/2013	02/04/2013											
25.	Força de Vendas – Venda Unificada					Cancelado		01/05/2013	30/08/2013												
26.	Emissão de boletos					Não Iniciado		01/09/2013	30/12/2013												
27.	Relatórios online para Promotor Técnico					Não Iniciado		01/05/2013	30/08/2013												
28.	Abastecimento automático do CD pela Fábrica					Concluído	100%	01/01/2013	29/04/2013	01/03/2013	30/03/2013										

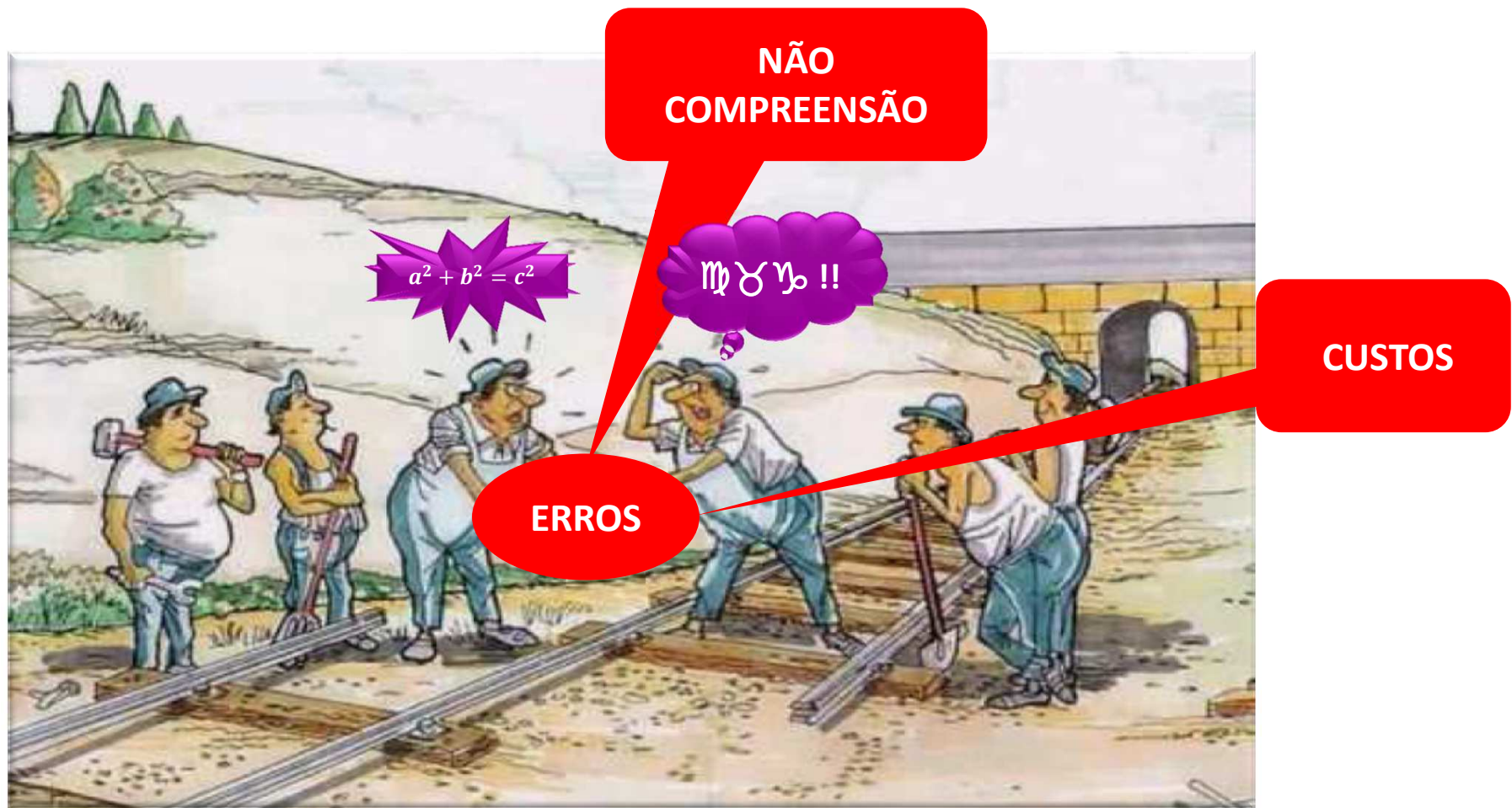
Monitoramento em Nível de Projeto – Painel



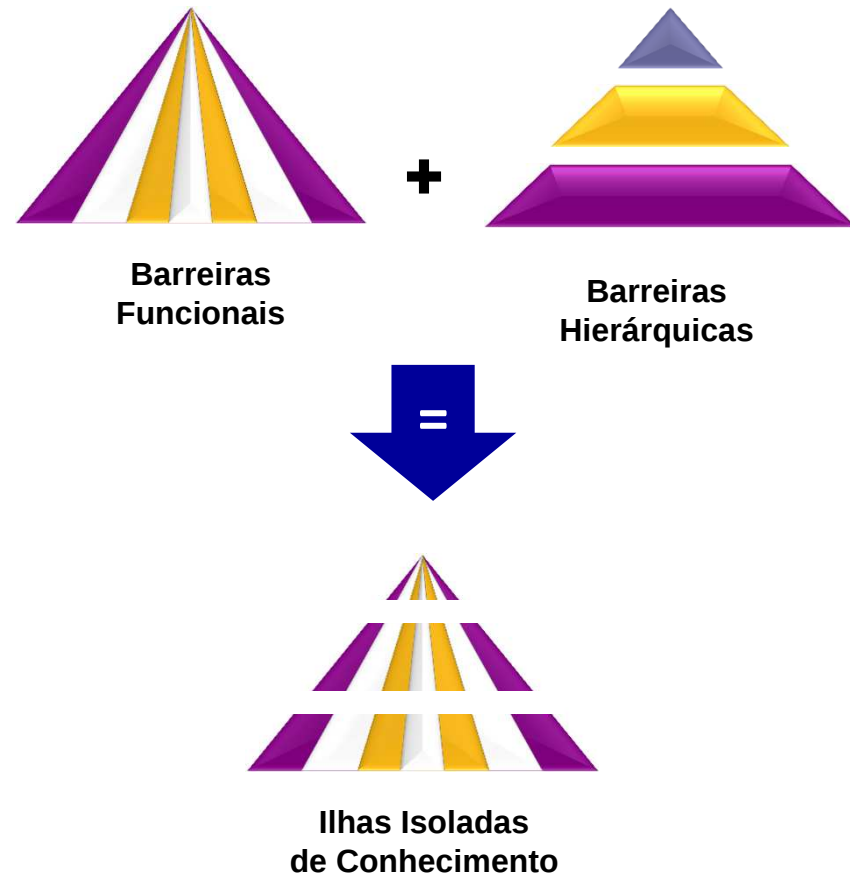
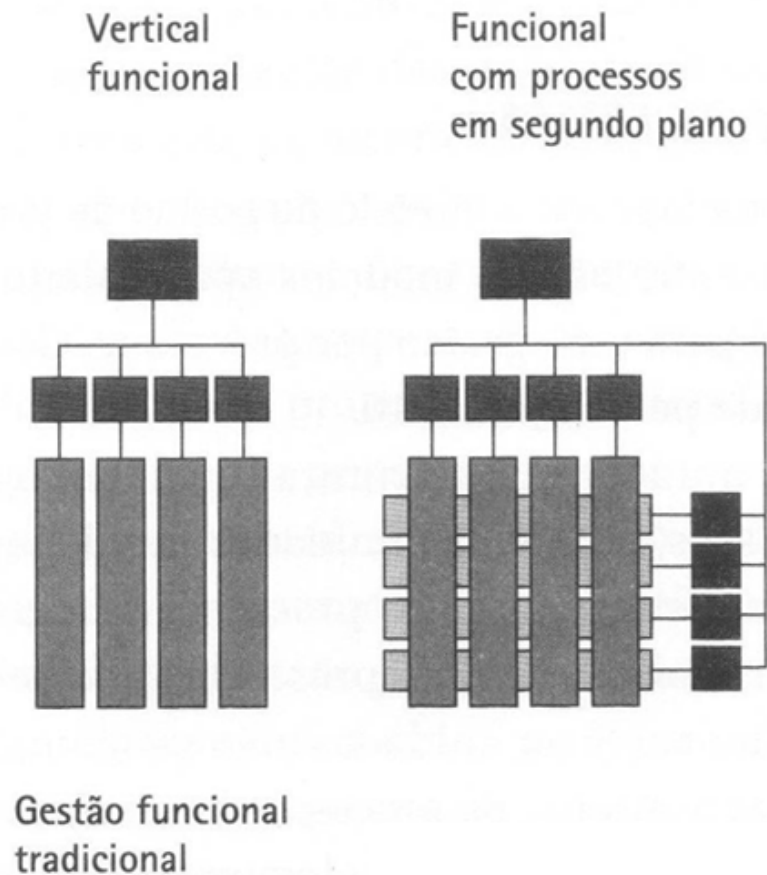
Sumário

1. Alinhamento Estratégico – o problema
2. Instrumentos de Alinhamento – a solução
3. O Caso UFRGS – um modelo de aplicação

Alinhando Processos de Negócio



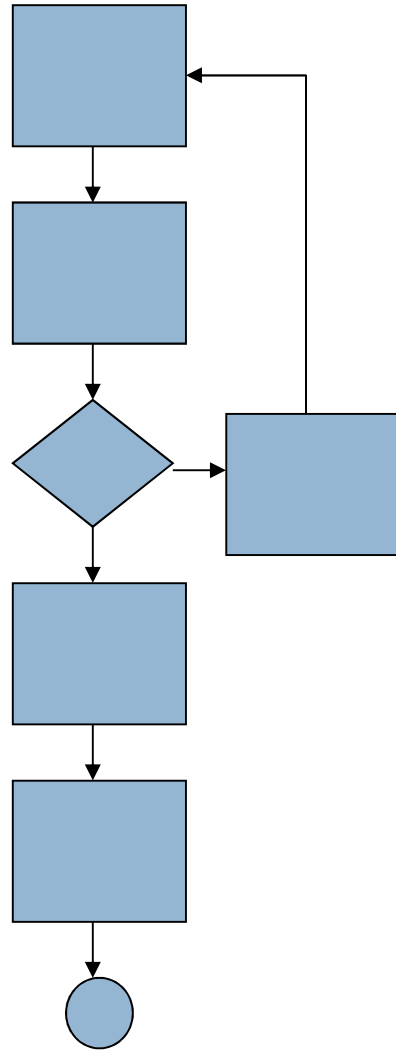
Problemas na Visão por Função



problemas de informação

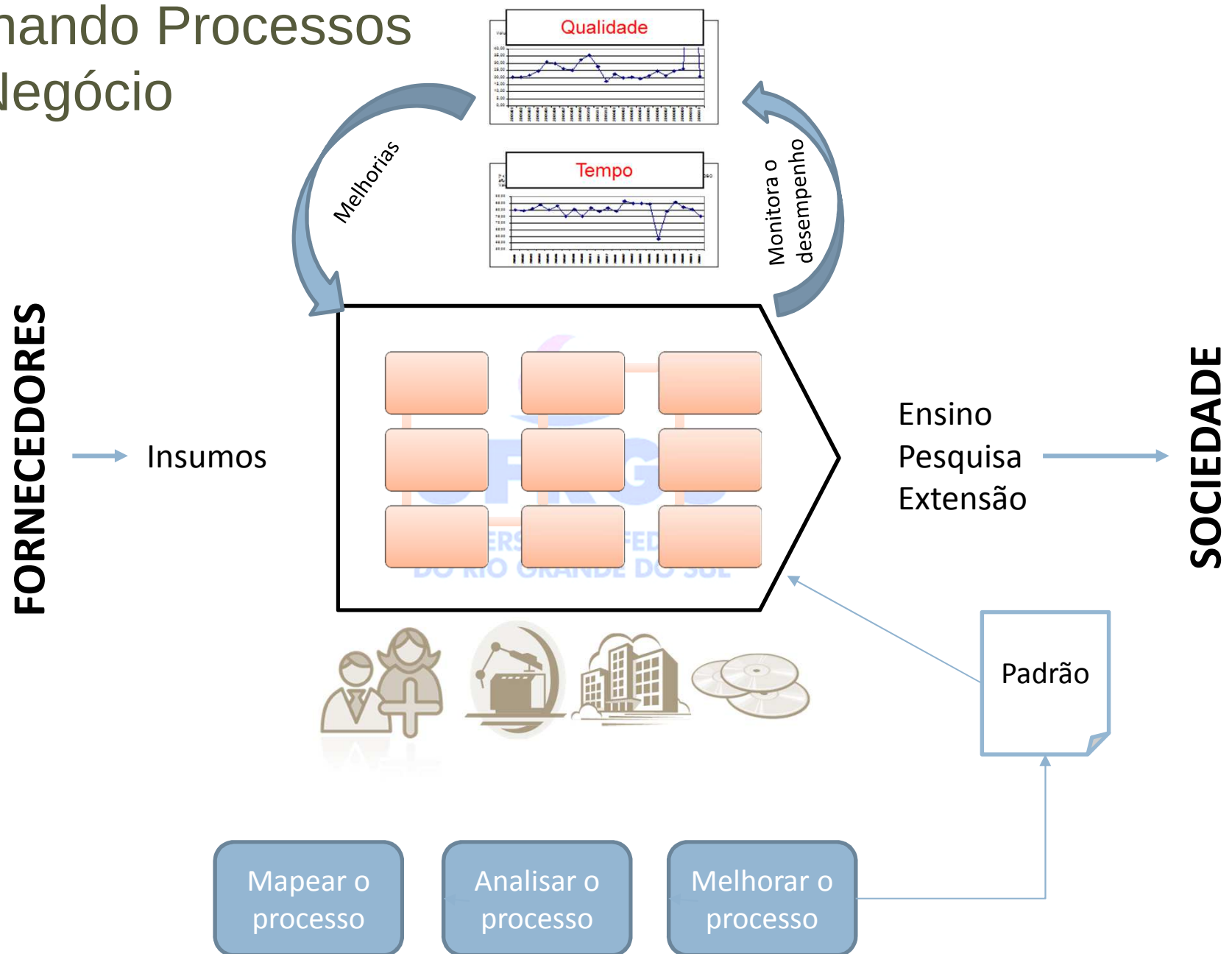


Problemas na Visão por Função



- **Ligação** entre as áreas da empresa
- **Impacto** deste fluxo conter um problema nas demais áreas e no resultado da empresa como um todo
- Outras áreas e pessoas **realizando as mesmas tarefas** mas de forma diferente
- **Tráfego** de documentos e mensagens
- **Tempo** de parada em tarefas ou pessoas
- **Informações** gerenciais atendidas

Alinhando Processos de Negócio



Diferenças entre ...



Diferenças de gestão dos processos

- **Processos administrativos** a gestão é feita em termos de quantidade, valores, etc.
- **Processos de negócio** a gestão é feita em termos de atendimento das demandas, atrasos, erros, volume de pessoas necessárias, etc.

PROJETOS PE NOVOS

**Projeto 1 – PE
PROGRAD/CPD**
Ex.: Totens Salas de
aula

Tarefas do Projeto	/	Indicador (%concl)
- Comprar totens		100%
- Comprar wireless		50%
- Instalar dispositivos		

**Projeto 2 – PE
SUINFRA**
Ex.: infraestrutura
em sala de aula

Tarefas do Projeto	/	Indicador (%concl)
- Comprar fios elétricos		50%
- Instalar rede elétrica		50%

Indicador devolução de um projeto
(do que está sendo feito dele)

Iguais a Indicadores de PLANEJAMENTO

ATIVIDADES REPETITIVAS

Compra por adesão
Compra por RP
Sem Licitação

PERMITE OBTER

Compra por adesão
Compra por RP
Sem Licitação

Indicadores de eficiência

1. Tempo de aquisição de uma compra
2. Número de empenhos gerados
3. Valor de empenhos gerados (por licitação, sem licitação, por RP, ...)
4. Número de pagamentos efetuados
5. Valor de pagamentos efetuados (por licitação, sem licitação, etc.)

Iguais a Indicadores de PROCESSO

PROCESSOS DE NEGÓCIO SEM ENVOLVIMENTO COM PE

Compras de material de consumo

SOMA COM OS VALORES ORIUNDOS
DOS PROJETO SDE PE

Pedidos de Afastamentos eletrônicos com
geração de portarias eletrônicas
= 1800 no ano de 2013

Indicadores de eficiência

1. Total de portarias no ano 20
mais 1800 = 1820

4 comissões com 5 membros cada
= 20 portarias oriundas de um
projeto PE no ano de 2013

VAI PARA RELATÓRIO TCU

Repetir da Etapa 2 até a Etapa 4 para todos os macroprocessos críticos identificados

Aplicação da Metodologia BPM de diagramação de processos

ETAPA 1: MODELAGEM DO NEGÓCIO

Passo 1:
Contexto Estratégico
(Identificação da Estratégia e dos Macroprocessos Críticos)

Passo 2:
Mapa de Contexto Organizacional (macroprocessos finalísticos e de apoio)

Passo 3:
Macro fluxo dos Processos críticos (organização das funções na visão por processos)

ETAPA 2: ANÁLISE E MODELAGEM (por processo crítico)

Passo 4:
Lista de processos
(visão do usuário)

- Padrões técnicos de documentação

Passo 5:
Diagramação do processo atual (*as is*)

- Publicação no Portal de Processos
- Formulário de análise do processo

Passo 6:
Análise e Validação do processo atual

- Lista de oportunidades de melhorias

Passo 7:
Diagramação do processo novo (*to be*)

- Definição dos requisitos de automação e encapsulamento nos Sistemas de Informação

Passo 8:
Plano de Implementação de Melhorias (negociações intrínsecas)

- Definição do “dono” do processo (responsabilidades)
- Definição dos recursos
- Distribuição das tarefas de implementação

ETAPA 3: IMPLEMENTAÇÃO

Passo 9:
Plano de ações prioritárias em **Nível 1, 2, 3**

Passo 10:
Criação/Alteração dos Sistemas de Informação (SI) (por nível)

Passo 11:
Alteração da forma de trabalho (por nível)

- Gestão de transição
- Treinamento no novo sistema
- Digitalização de documentos
- Automação de processos

ETAPA 4: EXECUÇÃO

Passo 12:
Criação/revisão dos Indicadores (por Atividades e processos)

Passo 13:
Gerenciamento do Desempenho dos Processos

Passo 14:
Revisão dos Processos

- dos indicadores
- da automação
- do caminho
- diagramação do processo revisado

Processo Otimizado e Gerenciado
(visão sistêmica integrada)

Aplicação da Metodologia de Gestão de Projetos

Capacitação: Preparação Conceitual dos Gestores

Encontro com a UnB

Prof.^a Dra. Ângela F. Brodbeck

Alinhamento Estratégico entre TI e Negócio

OBRIGADA

Alinhamento entre Ações Estratégicas, Processos e
iniciativas de Tecnologia de Informação

Novembro, 2013

UFRGS
UNIVERSIDADE FEDERAL
DO RIO GRANDE DO SUL

