



SUCESU-RJ

Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações do Rio de Janeiro

Valorizando o Rio de Janeiro

Gestão Estratégica da Informação

Visão e Aplicações

Palestrante: Prof.: Marcelo Almeida Magalhães

- "Many of us underestimated just how fast business process modeling would become a topical issue for organizations."

Steve Hendrick, group vice president of application development research at IDC em 27 Nov 2007

Qual é o novo desafio organizacional?

- Velocidade
- Flexibilidade
- Capacidade de focalização
- Simplicidade

- Compliance

Conceito da Gestão Estratégica de Processos

**Referências
Estratégicas Atualizadas**

**Estratégias /
Táticas**

**Core
Business**

Metas

Plano de Ação

Indicadores

Objetivos

**Balanced
Scorecard**

Missão

Visão

**Fatores
Críticos de
Sucesso**

**Objetivos
Qualitativos**

Gestão de Processos

Gestão Estratégica de Processos

Referências Estratégicas

Macroprocessos

Macroprocessos

Modelo As-Is

Modelo As-Is

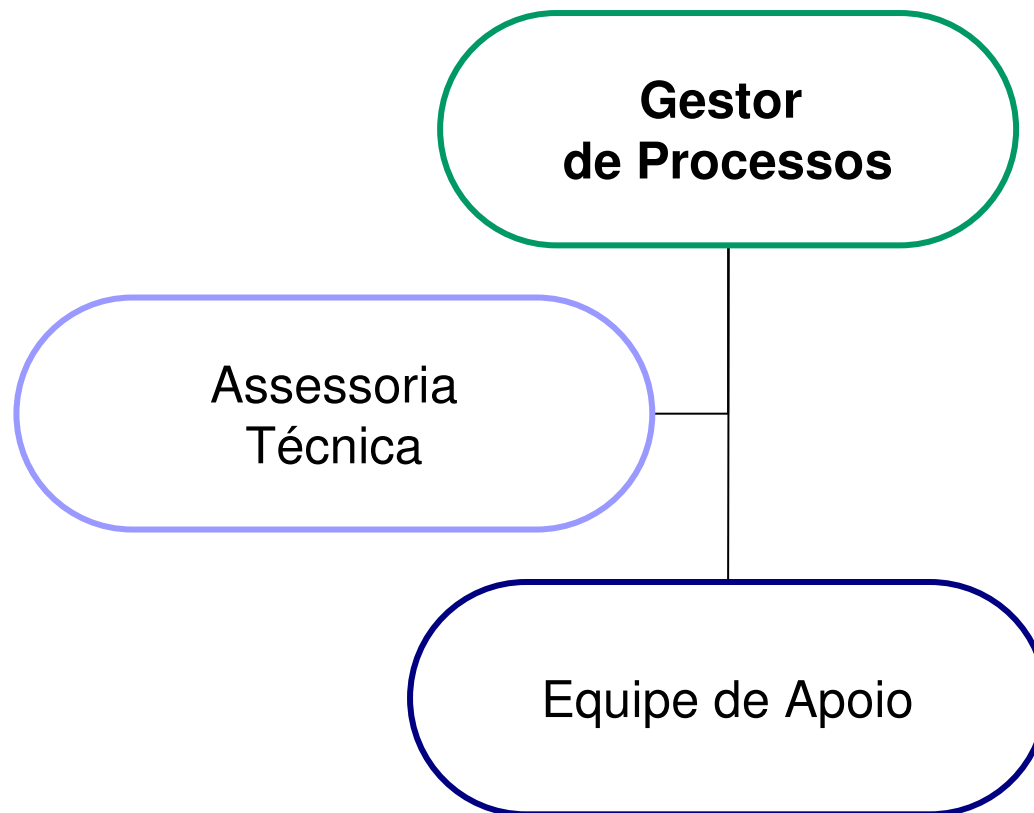
Modelo To-Be

Ações

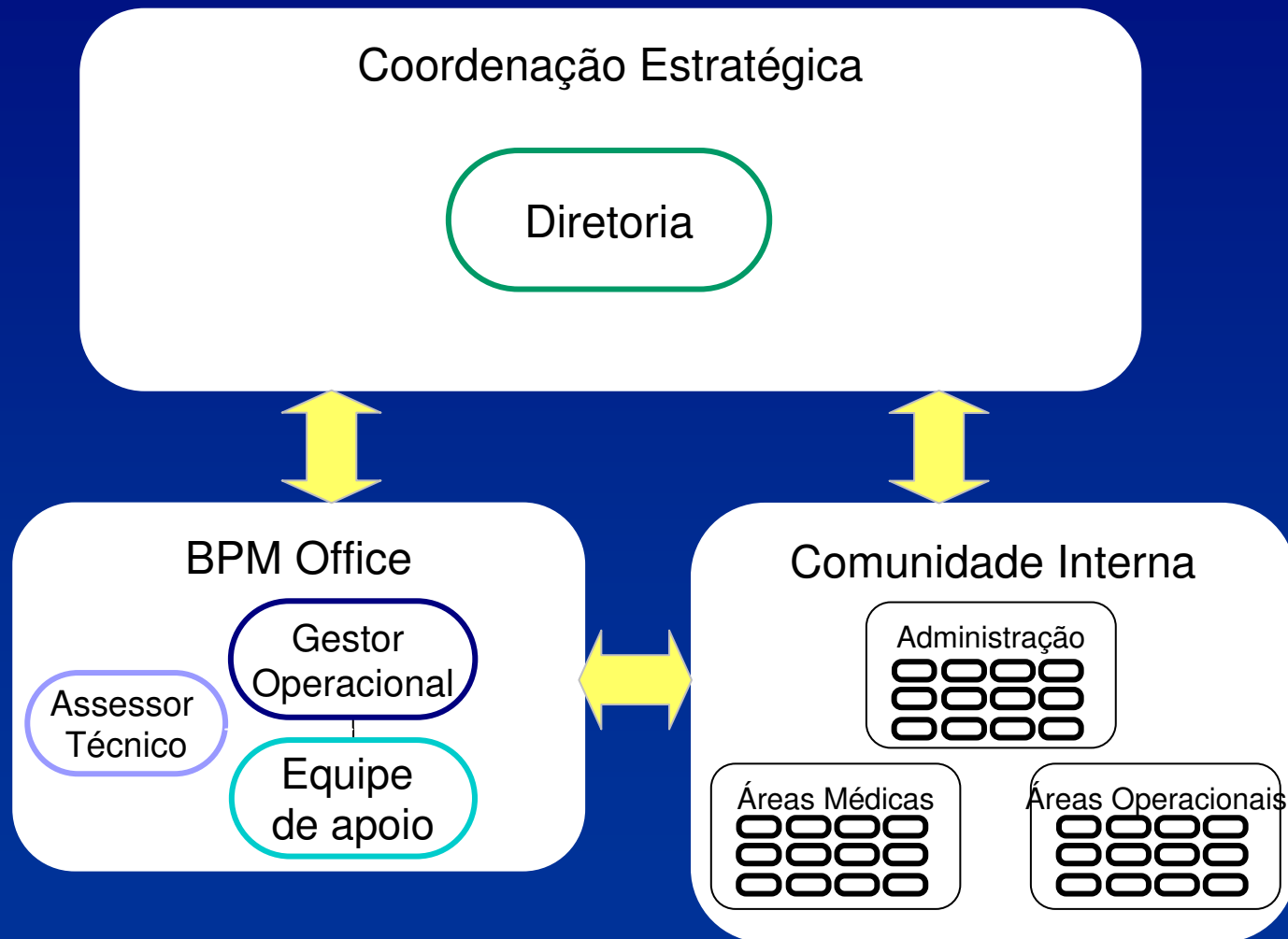
Assessorias

**Gestão Estratégica,
Modelo de Gestão,
Processos, Pessoas e
TI**

BPM Office



Modelo de Gestão



ARQUITETURA ESTRATÉGICA

ARQUITETURA SISTÊMICA

**GESTÃO
ORÇAMENTÁRIA**

CONTROLADORIA

**GESTÃO DE
PROJETOS**

**ESTRUTURA
ORGANIZACIONAL**

**DIMENSIONAMENT
O DE RH**

LAYOUT

**GESTÃO DA
QUALIDADE**

**REDESENHO DE
PROCESSOS**

**GESTÃO DE
CUSTOS**

**CONTROLES
INTERNOS**

**GESTÃO DA
TAREFA**

**GESTÃO DE
COMPETÊNCIAS**

**GESTÃO DA
CAPACITAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DE
DESEMPENHO**

AUDITORIA

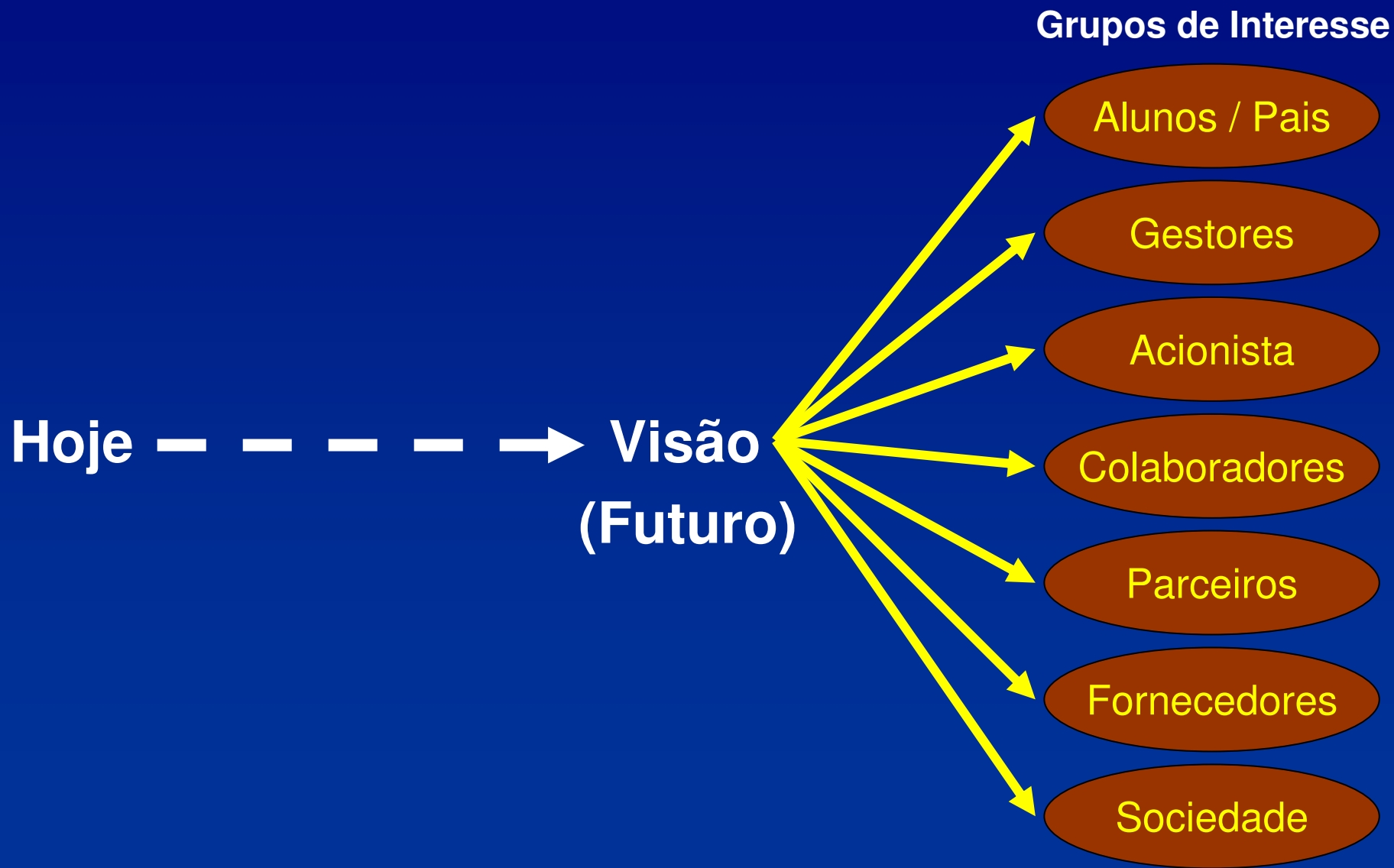
**ARQUITETURA DE
TI**

**MODELAGEM DE
SI**

**SEGURANÇA DE
TI**

ORQUESTRAÇÃO DE PROCESSOS

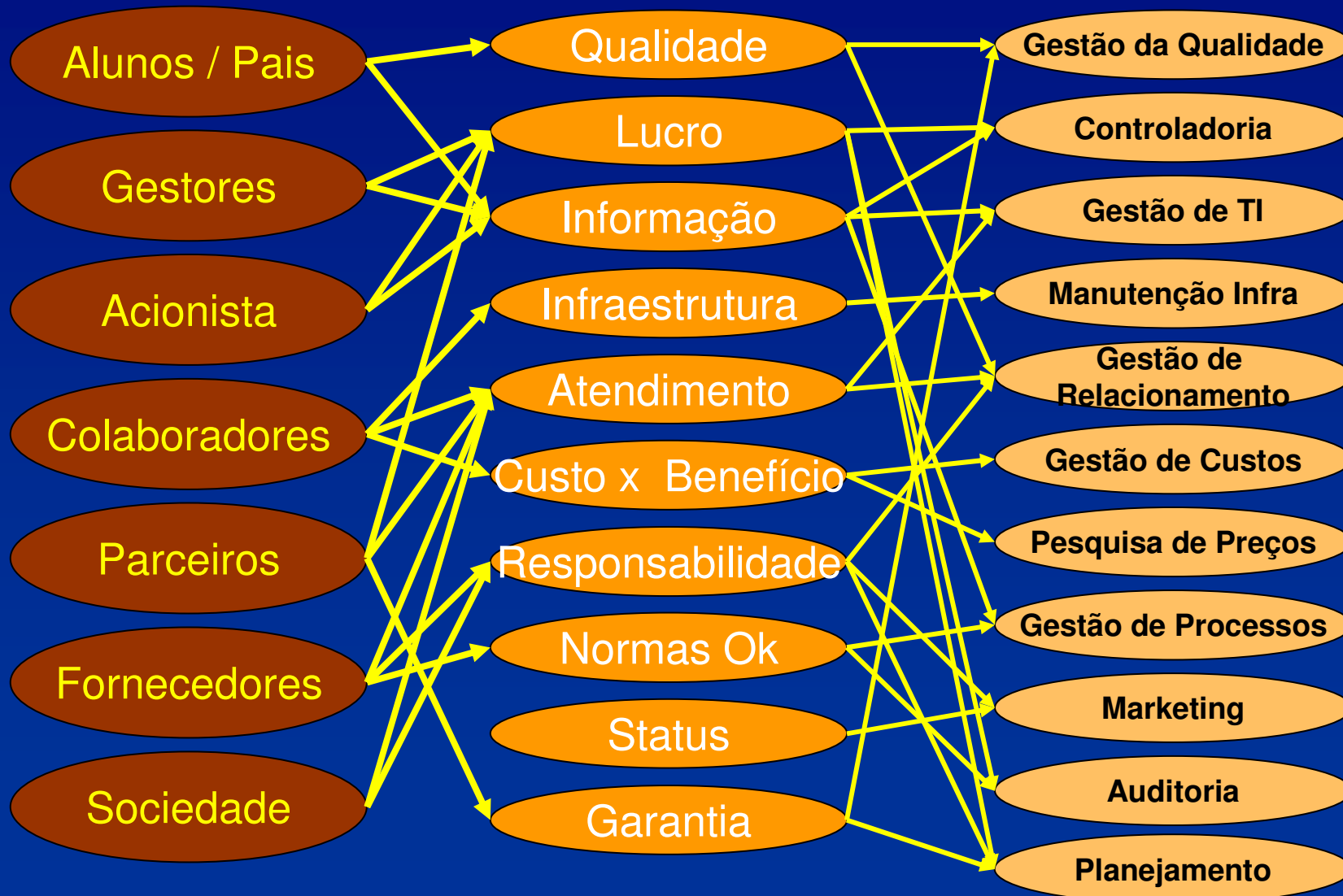
Alinhamento de Atividades com Estratégia



Grupos de Interesse

Resultados

Atividades



Atividades

Gestão da Qualidade

Controladoria

Gestão de TI

Manutenção Infra

Gestão de
Relacionamento

Gestão de Custos

Pesquisa de Preços

Gestão de Processos

Marketing

Auditoria

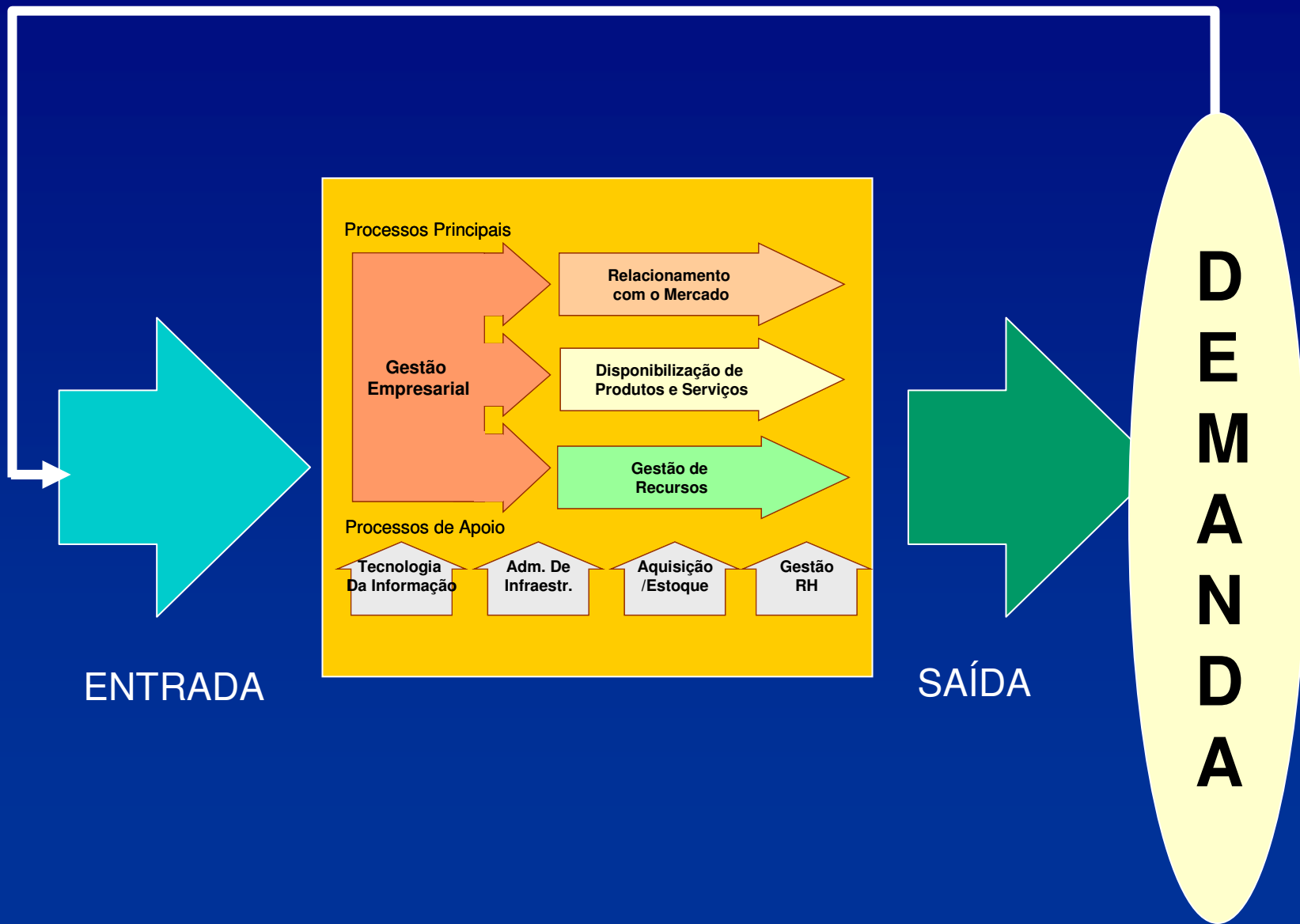
Planejamento

...

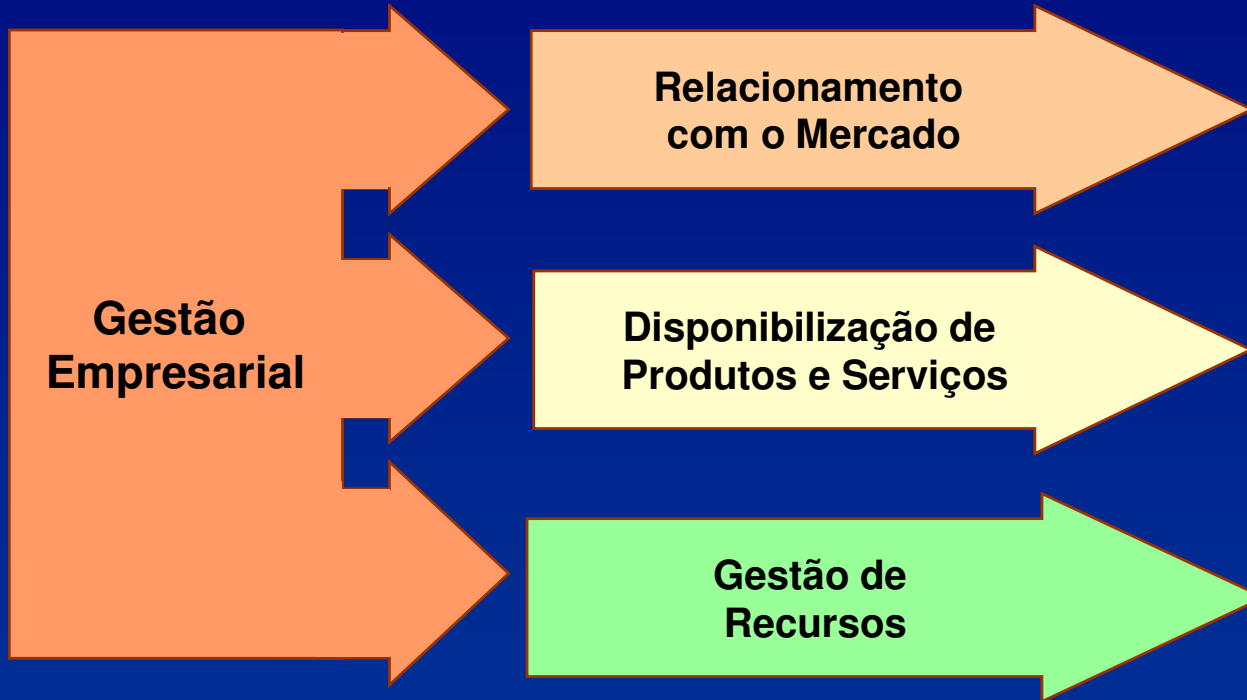
Processo 1

Processo 2

Processo 3



Processos Principais



Processos de Apoio



Definição de Macroprocessos

Integração Estratégica	Integração com o Mercado	Integração Operacional	Integração Financeira	Processos de Apoio
Atividade...	Atividade...	Atividade...	Atividade...	Atividade...
Atividade...	Atividade...	Atividade...	Atividade...	Atividade...
Atividade...	Atividade...	Atividade...	Atividade...	Atividade...
Atividade...	Atividade...	Atividade...	Atividade...	Atividade...

Processos que atendem aos parâmetros estratégicos

Processos – AS-IS

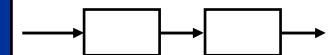
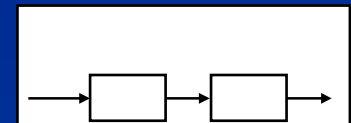
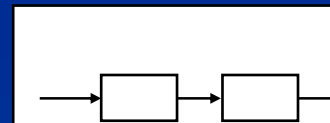
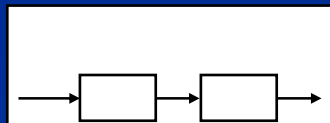
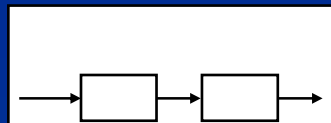
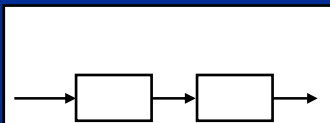
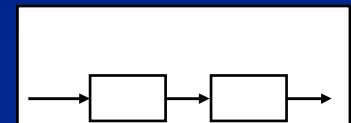
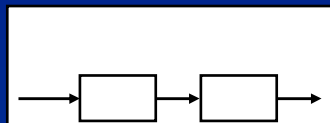
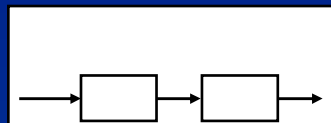
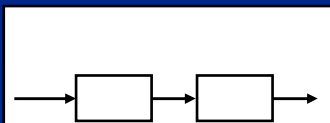
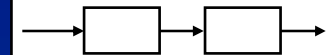
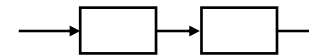
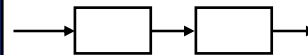
Integração
Estratégica

Integração
com o Mercado

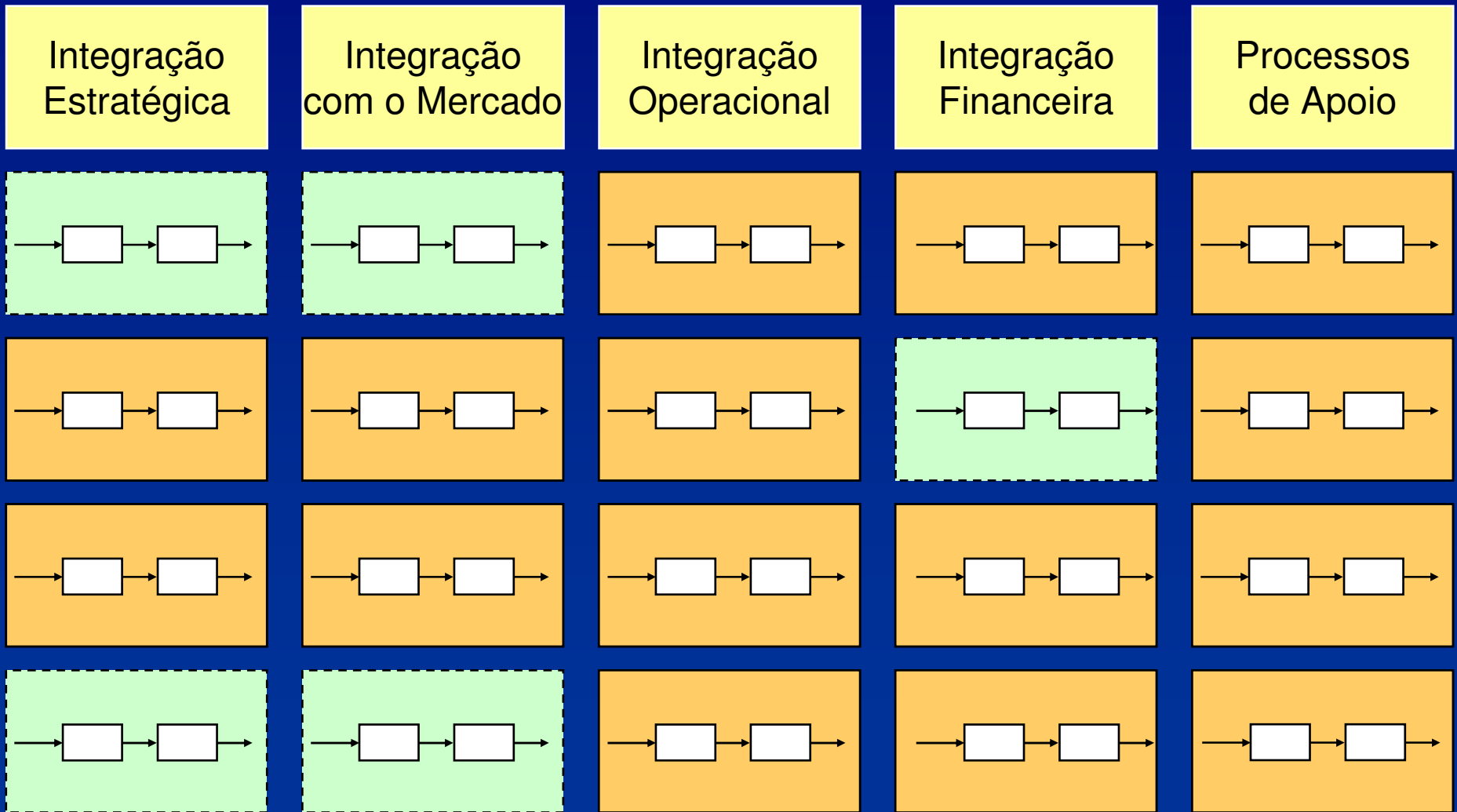
Integração
Acadêmica

Integração
Financeira

Processos
de Apoio



Processos TO-BE



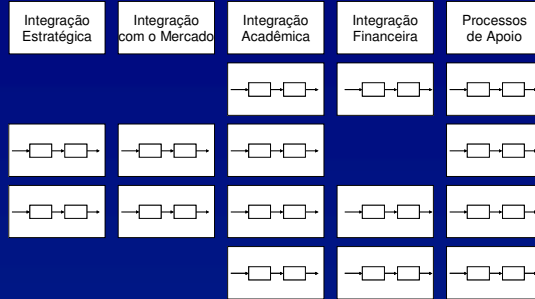
 Processos Criticados  Processos Propostos

Assessorias da Gestão Estratégica de Processos

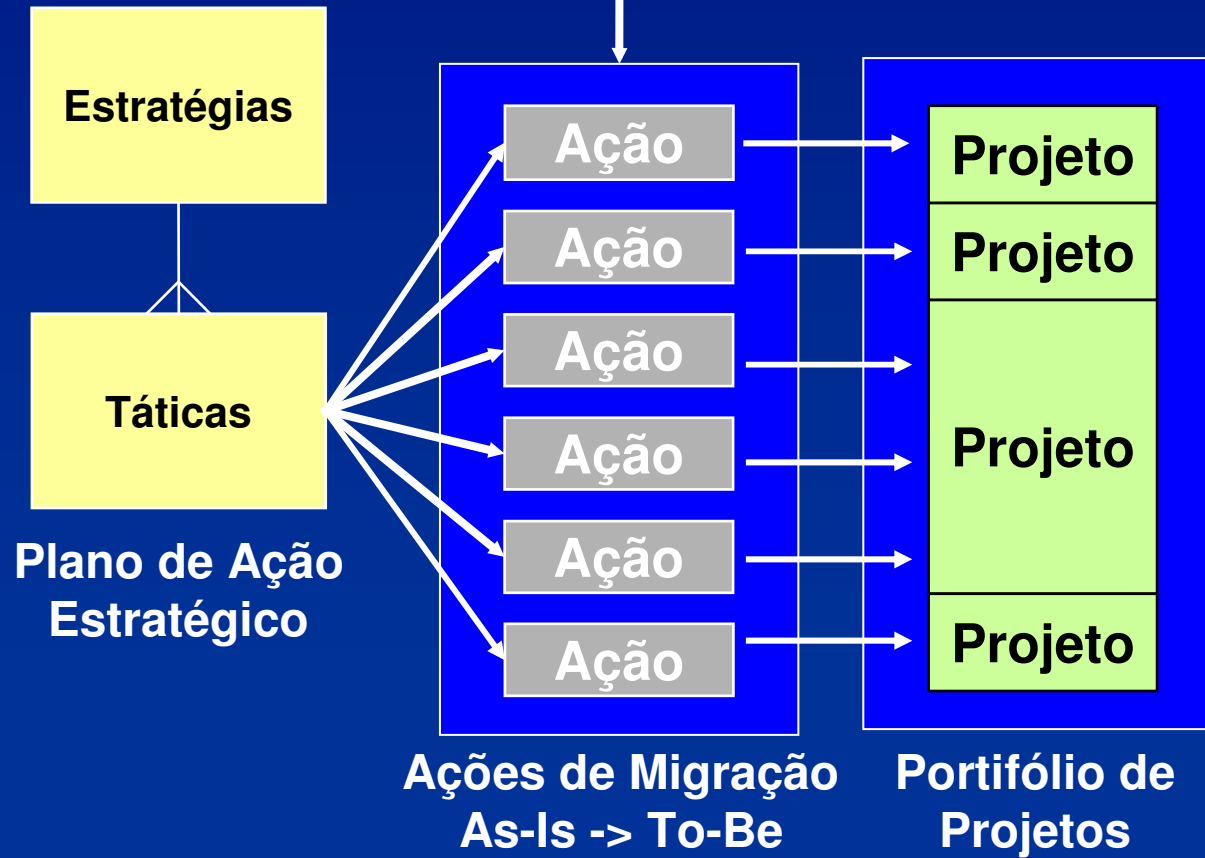
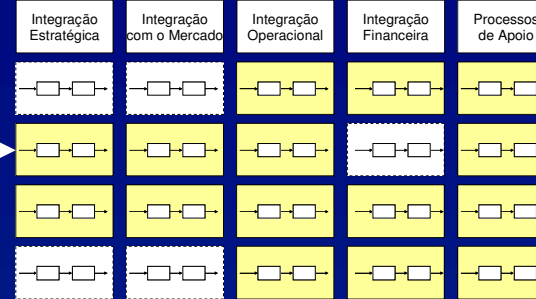
Diagnóstico e Priorização de Ações



Modelo AS-IS

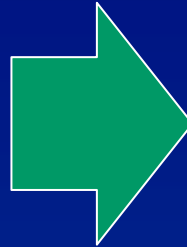


Modelo To-BE

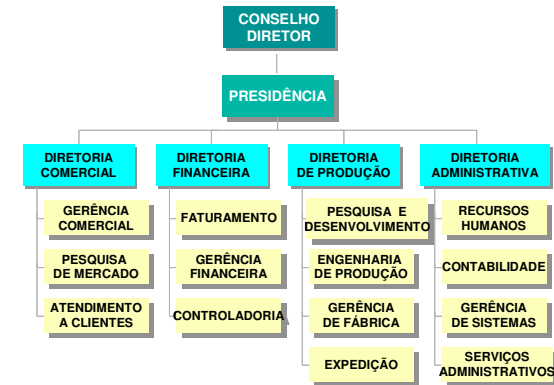


Arquitetura Organizacional

Conceitos clássicos
Paradigmas históricos
Disputas políticas

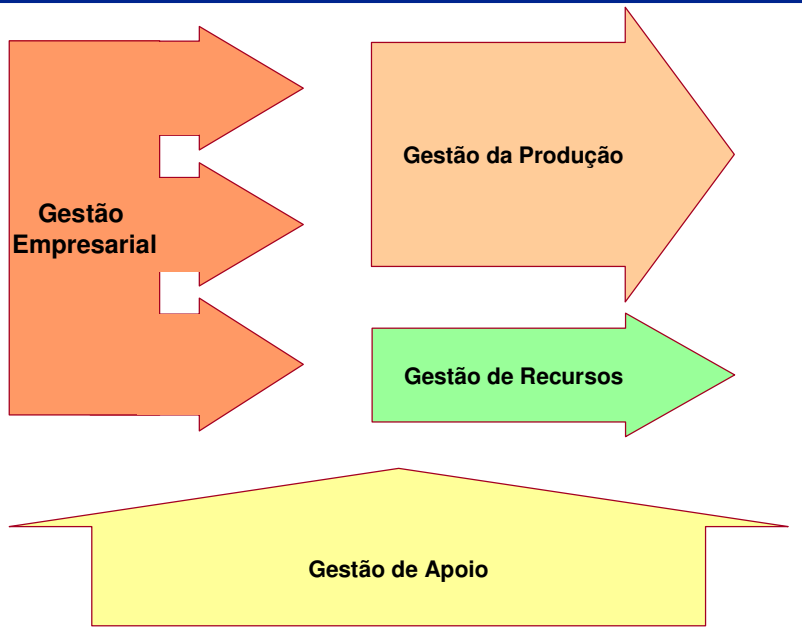
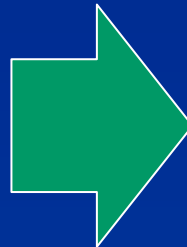
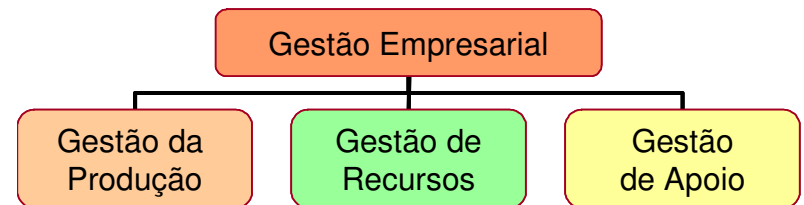


Organograma Atual



X

Organograma Proposto



Competências

Colaborador: João da Silva

Posição de Trabalho (Cargo)	Competências Comportamentais Colab
Auxiliar de Compras	1. Capacidade de Aprendizagem: Regular
Procedimentos:	2. Capacidade de Adaptação: Bom
0012 – Captar Cotações	3. Capacidade de gestão operacional: Bom
0013 – Montar Quadro de Concorrência	4. Capacidade Produtiva: Bom
0014 – Analisar Quadro	5. Comunicação: Regular
0023 – Emitir Autorização	6. Criatividade: Regular
0026 – Contactar Fornecedor	7. Flexibilidade: Regular
0034 – Atualizar planilha de compras	8. Gerenciamento de Conflitos: Regular
0035 – Gerar relatório de compras	9. Habilidade de Negociação: Bom

Competências

Posição: Auxiliar de Compras	Colaborador: João da Silva	
Competência Requeridas	Competência Colaborador	Aderência
102	70	68,9%

Competências

Posição:
Auxiliar de Compras

Colaborador: João da Silva

Competência Requeridas

68,9% =>

Aderência

100%

Capacitação Necessária

Ensino Médio

Negociação Avançada

Excel Intermediário

Resolução de Conflitos

Indicadores



- Qualidade Reunião
- Orçamento prev x real
- Ocorrências de auditoria

- Matrículas Ano
- Aprovações
- Ano
- Reclamações
- Inadimplência

- Avaliações
- Ocorrências
- Horas Pendentes
- Alunos em atraso

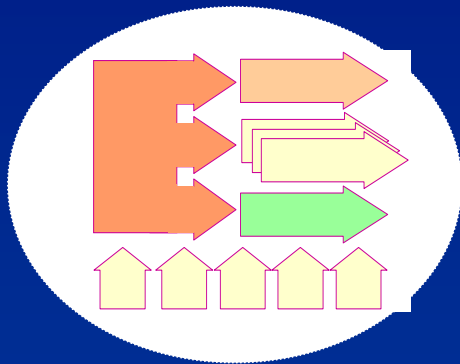
- Faturamento
- Despesas
- Lucratividade
- Rentabilidade

- Head Count
- Gap Competências
- Clima
- Produtividade

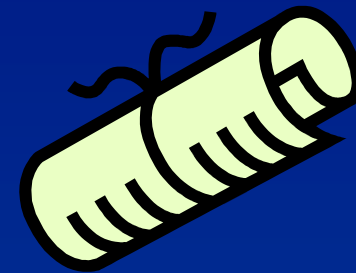
- Despesas de Manutenção
- Backlog

- Horas Suporte
- Backlog
- Horas Help Desk
- Manutenção
- Ocorrências

Normatização de Qualidade



**Macro-Processos
/ Diagramação**



Normatização /
Certificação de Qualidade

Benchmarking

Interno

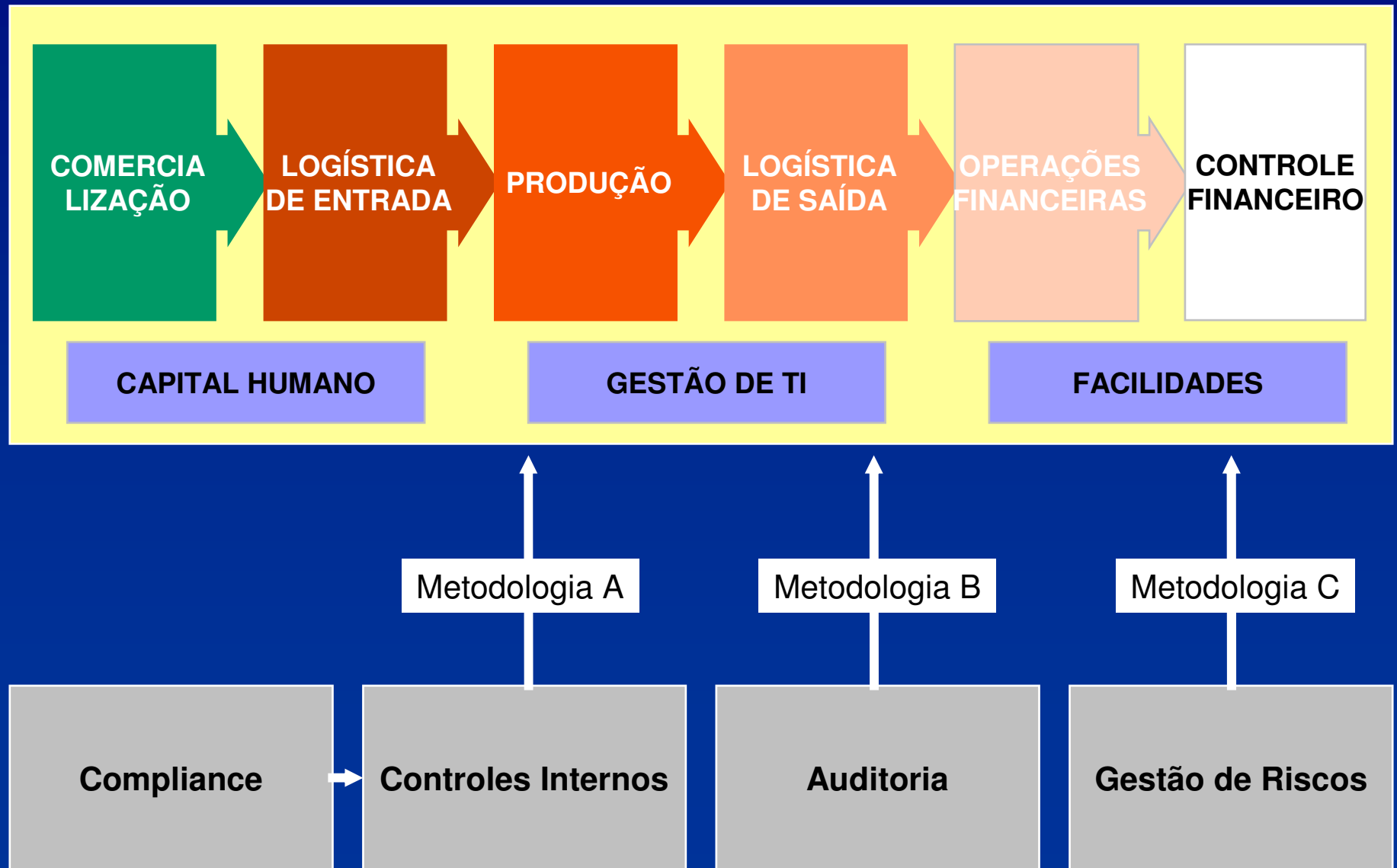
**Análise de
Desempenho entre
Unidades de Negócio
de sobre os mesmos
processo**

Externo

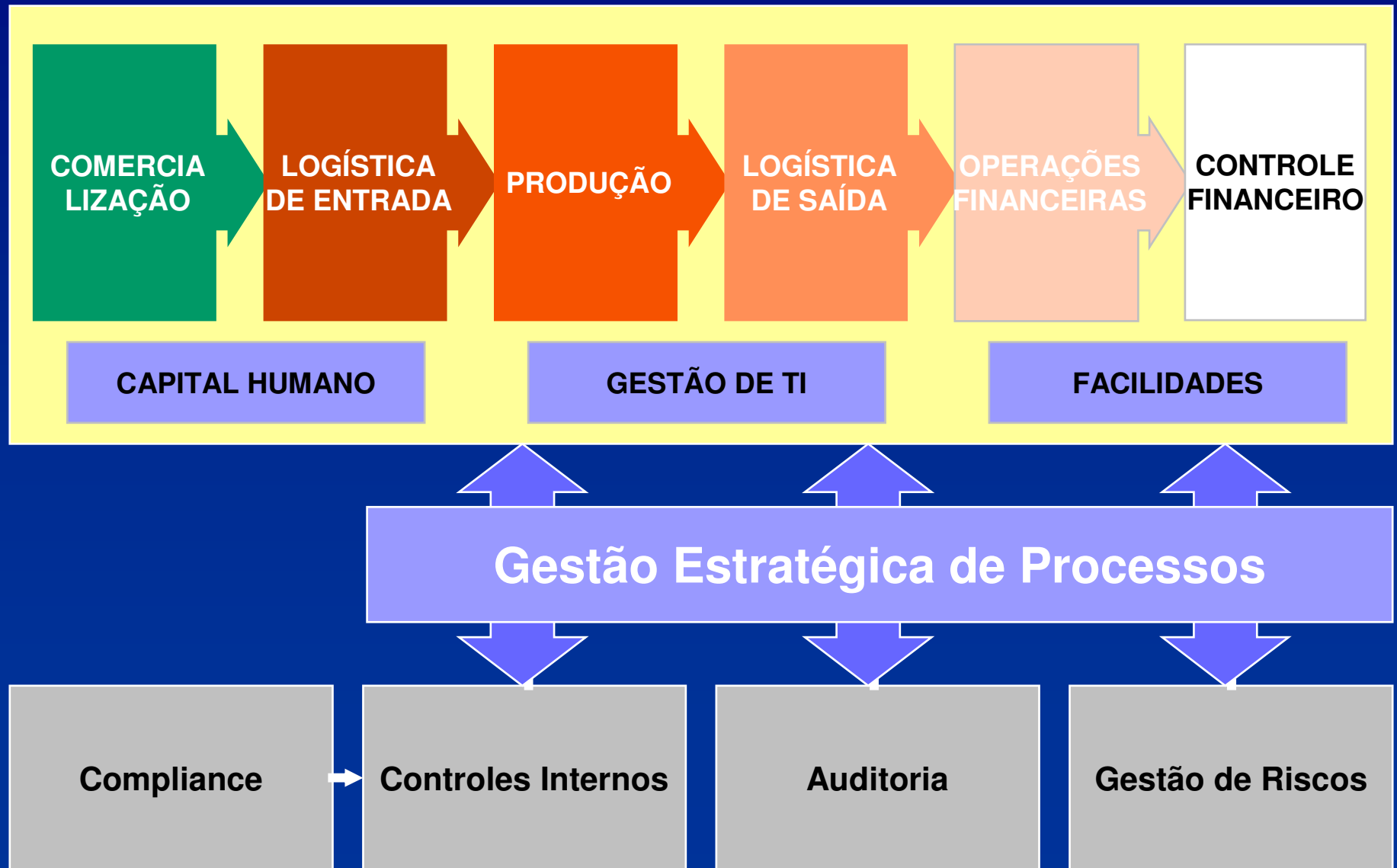
**Análise de
Desempenho com
relação a
fornecedores de
mercado /
concorrentes em
processos de
resultado igual**

Implementação de Melhorias em Processos

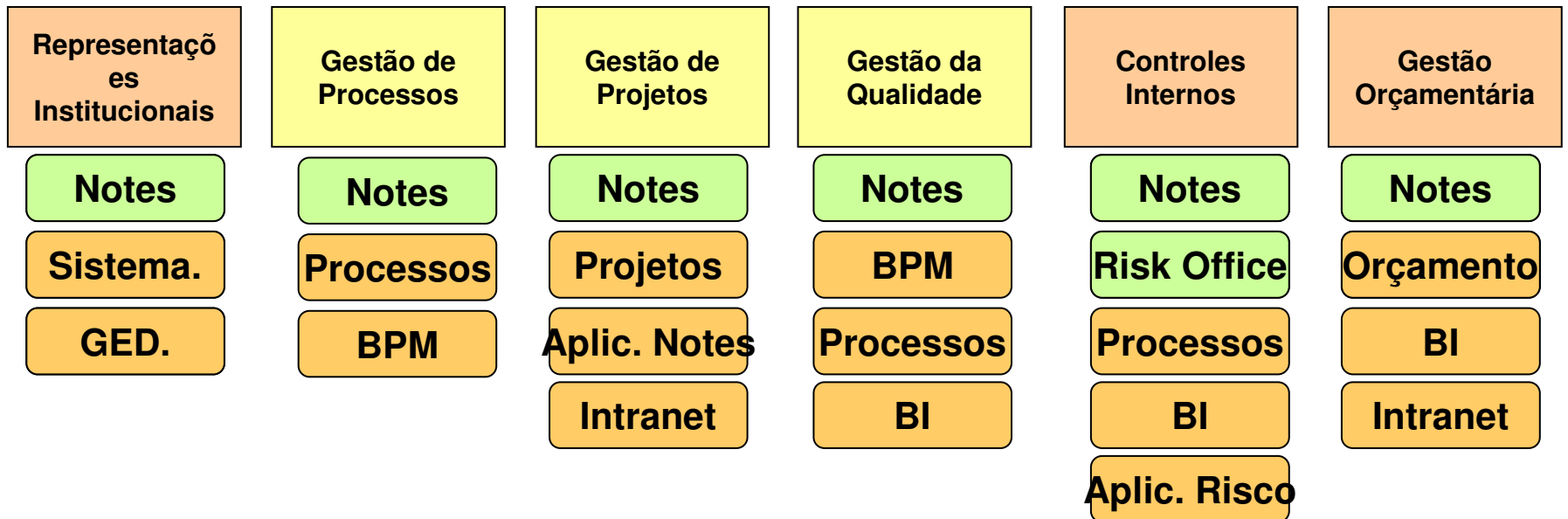
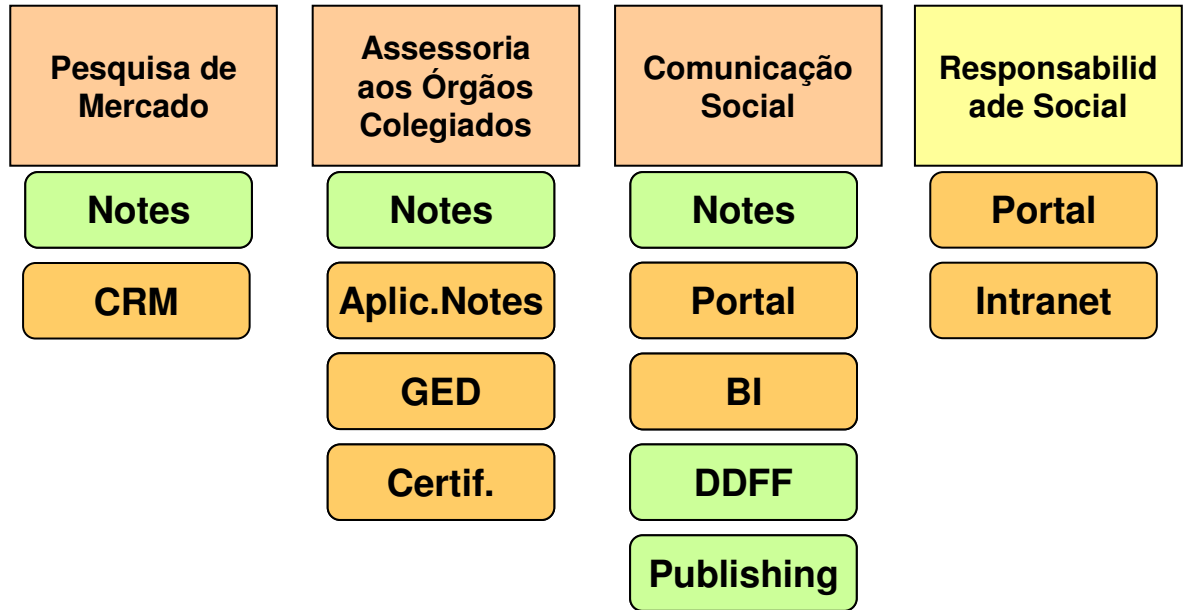
Controles Internos



Controles Internos



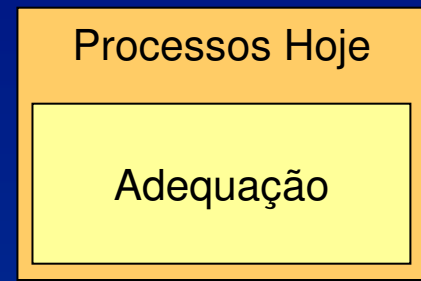
Planejamento de SI



Aderência de Sistemas

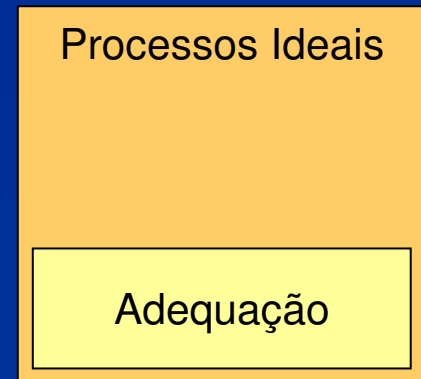
- Sistemas **atuais** aos processos **atuais**:

- 62%



- Sistemas **atuais** aos processos **ideais** para a empresa:

- 34%



Etapas da Gestão Estratégica de Processos

FASE 1

**Implementação da
Gestão de Processos**



**Mapeamento de
processos**

**Gestão do Modelo As-
Is**

Divulgação As-Is

**Implementação de
cultura de processos**

**Implementação de
gestão de processos**

FASE 2

**Redesenho /
Assessorias**



**Análise crítica
periódica de
processos**

**Atualização de Visão
Sistêmica**

**Arquitetura
Organizacional**

**Gestão de Riscos
Gestão de
Competências
Etc...**

FASE 3

**Orquestração BPM /
Controladoria de
Processos**



**Operacionalização de
processos com base
em TI**

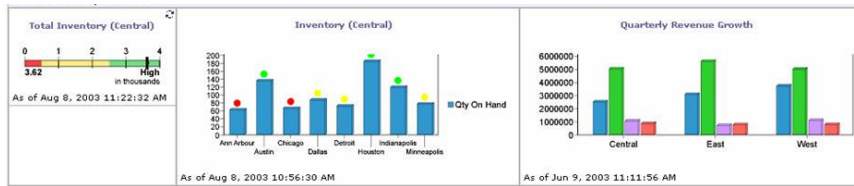
Fluxos

BPMS

Indicadores

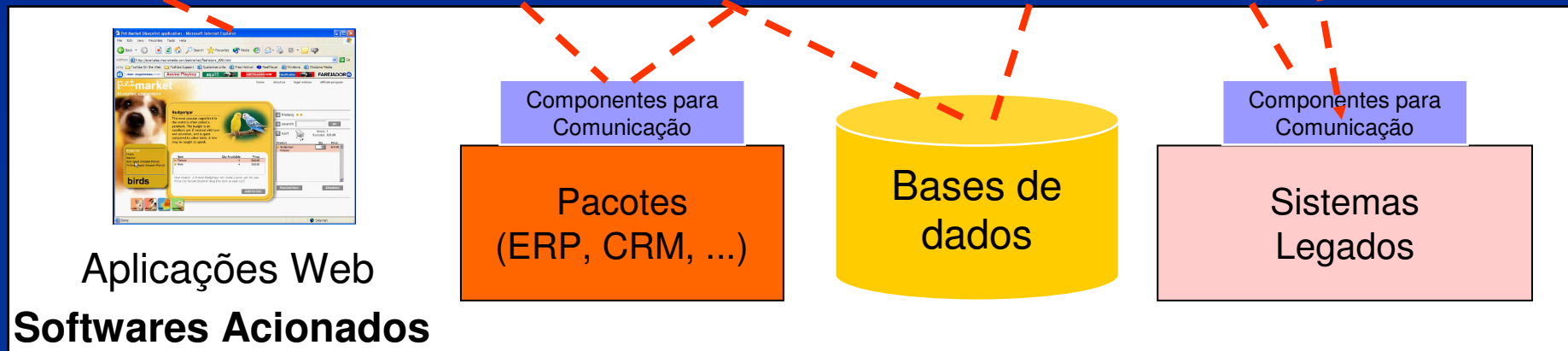
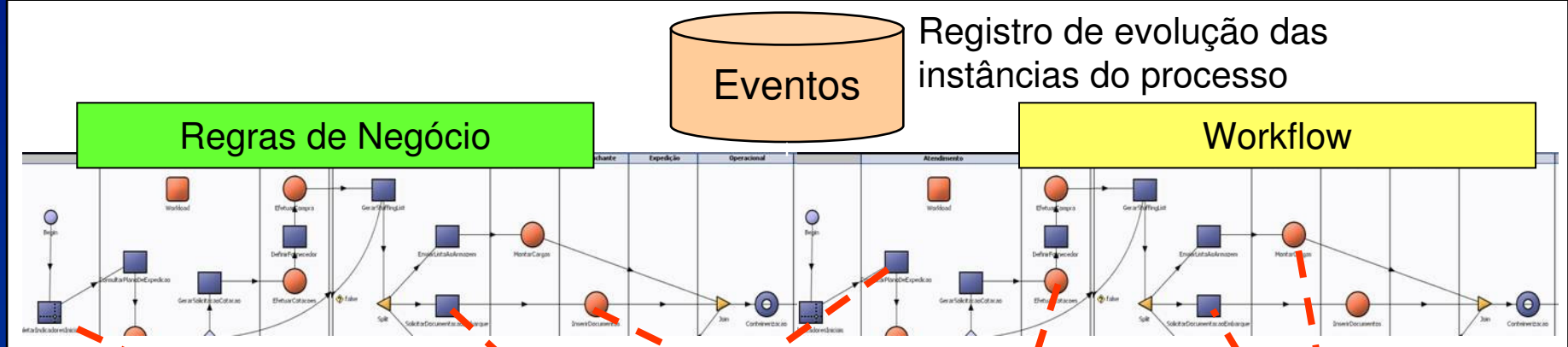
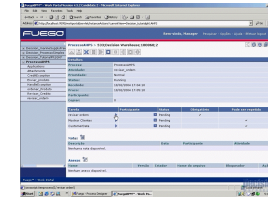
Solução BPM

Painel de Controle

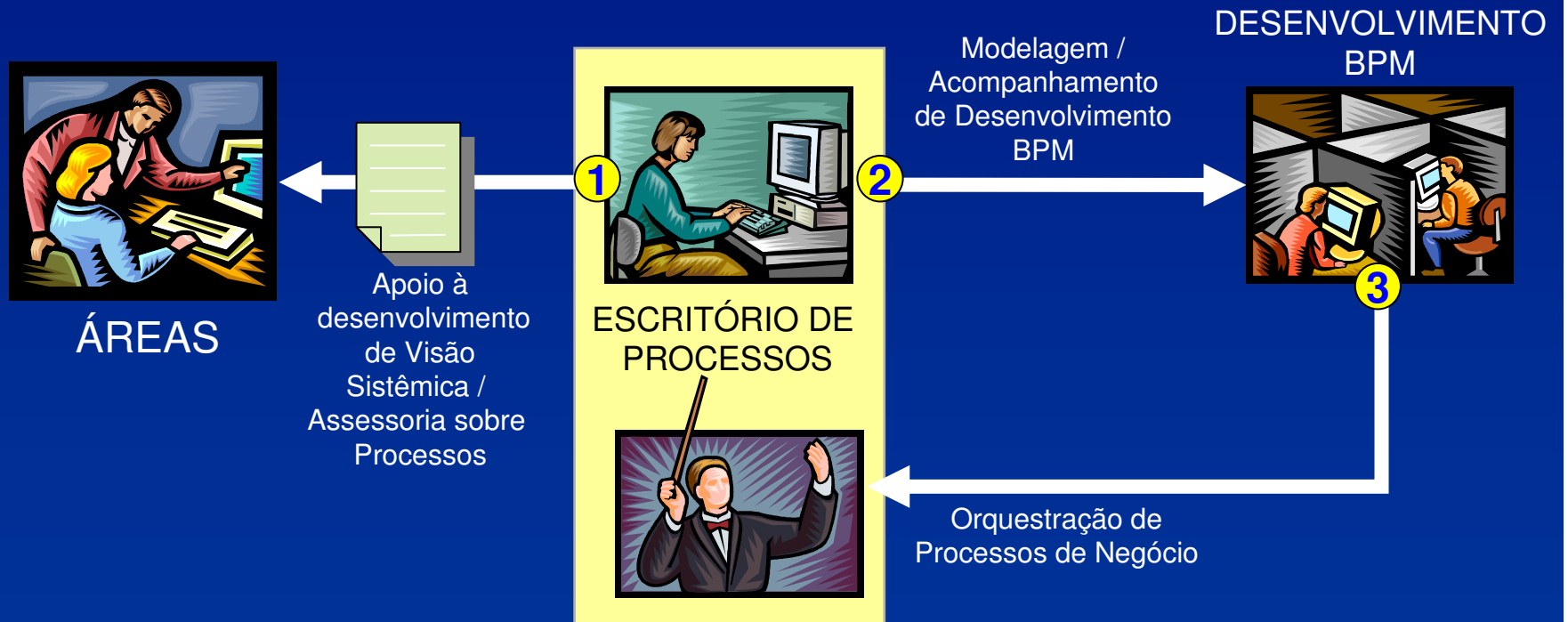


- (?) Exceções
- (\$) Custos
- (T) Tempo
- (!) Alertas
- Outros indicadores

Interface Usuário



Esquema Geral



Perguntas?

Ponto Central

A Gestão de Processos deve ser um elo de ligação entre a Estratégia Empresarial e a Gestão Operacional em diversos processos decisórios.

Sobrevivemos?

Obrigado!!!

Marcelo Almeida Magalhães

provision@provision.com.br