



associação para a
promoção e desenvolvimento
da Sociedade da Informação

Gestão Documental e Governança da Informação - O Debate Necessário

11 de novembro de 2014
Auditório da Torre do Tombo

PATROCINADORES

Apoio



Patrocinadores Globais APDSI



Gestão por Processos de Negócio

Conferência
“Gestão Documental e
Governança da Informação”

11 de Novembro de 2014

Agenda

- Enquadramento da Gestão de Processos
- Maturidade BPM em Portugal (estudo)
- Aplicação Prática
 - Gestão de um Processo
 - Ciclo de Vida do Processo
 - Interoperabilidade
- Tendências
 - Case Management
 - Process Mining

Enquadramento Gestão de Processos

A gestão por processos de negócio (BPM).

Engloba seis dimensões: a estratégia, a governação, os métodos, as tecnologias, as pessoas e a cultura, para identificar, desenhar, executar, monitorar, avaliar, e otimizar os processos de negócio, para atingir resultados consistentes e alinhados com objetivos da organização.

Ciclo de Vida dos Processos

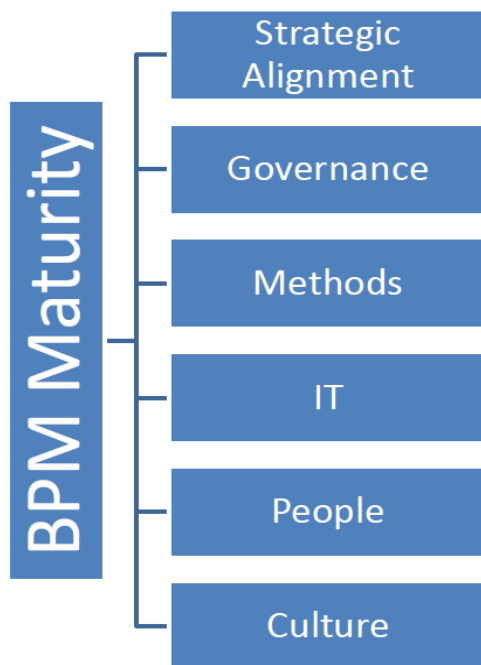
Começa com a criação do processo, passa por todas as fases que o compõem, otimiza-as e termina quando o processo está concluído.



Indicadores de Maturidade

BPM Observatory in Portugal 2013
UMinho and HU University of Applied Science Utrecht

42 questions, Six dimensions
Invitation for survey sended: 300



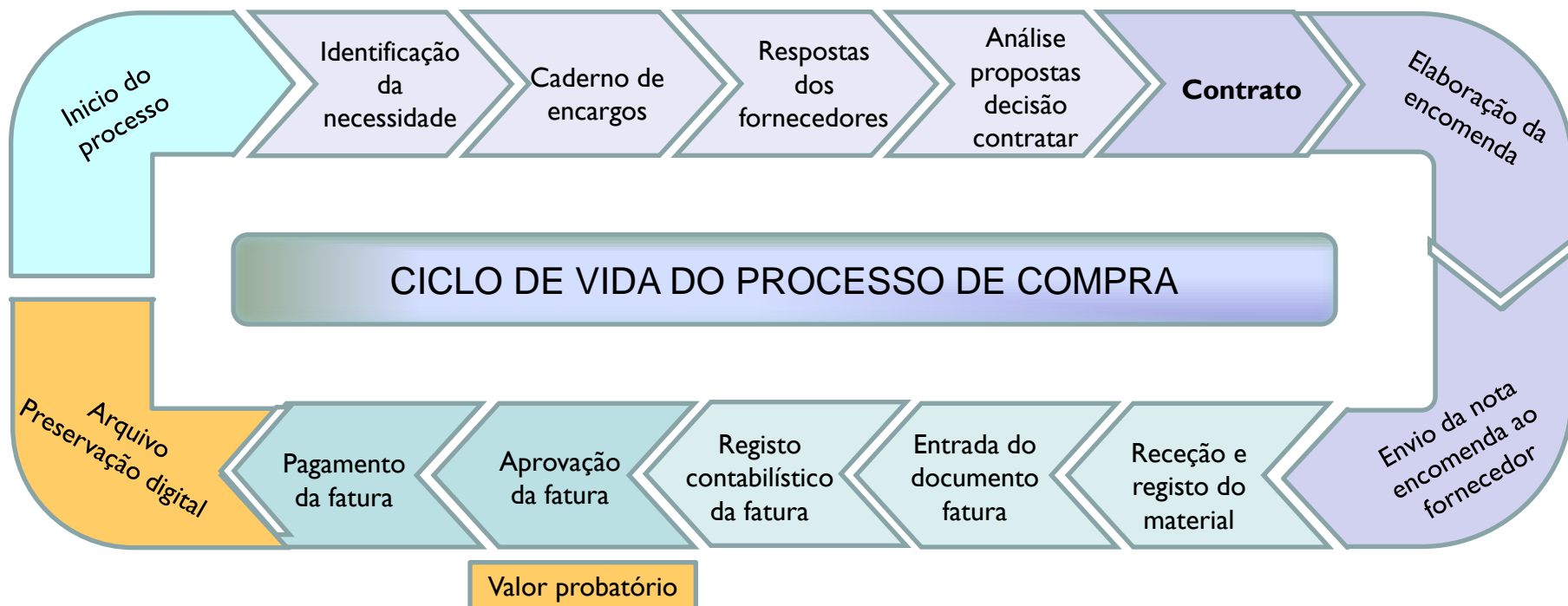
nº o companies by Vector classification by level:

Maturity Level	Strategic Alignment	Culture	Governance	People	Methods	IT
5	10%	10%	7%	7%	7%	0%
4	33%	45%	34%	47%	41%	19%
3	36%	31%	38%	29%	28%	45%
2	12%	9%	12%	10%	16%	28%
1	9%	5%	9%	7%	9%	9%

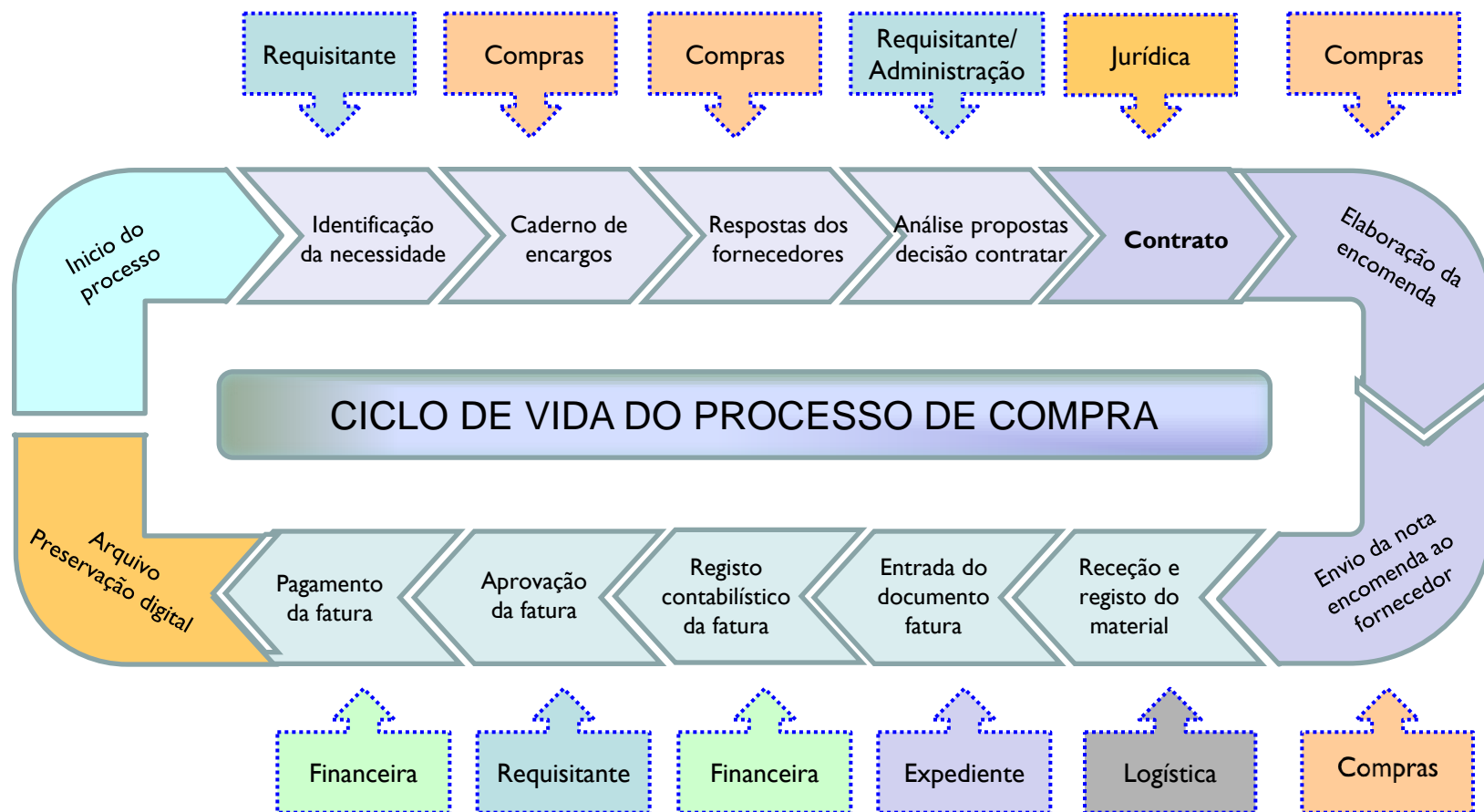
Aplicação Prática



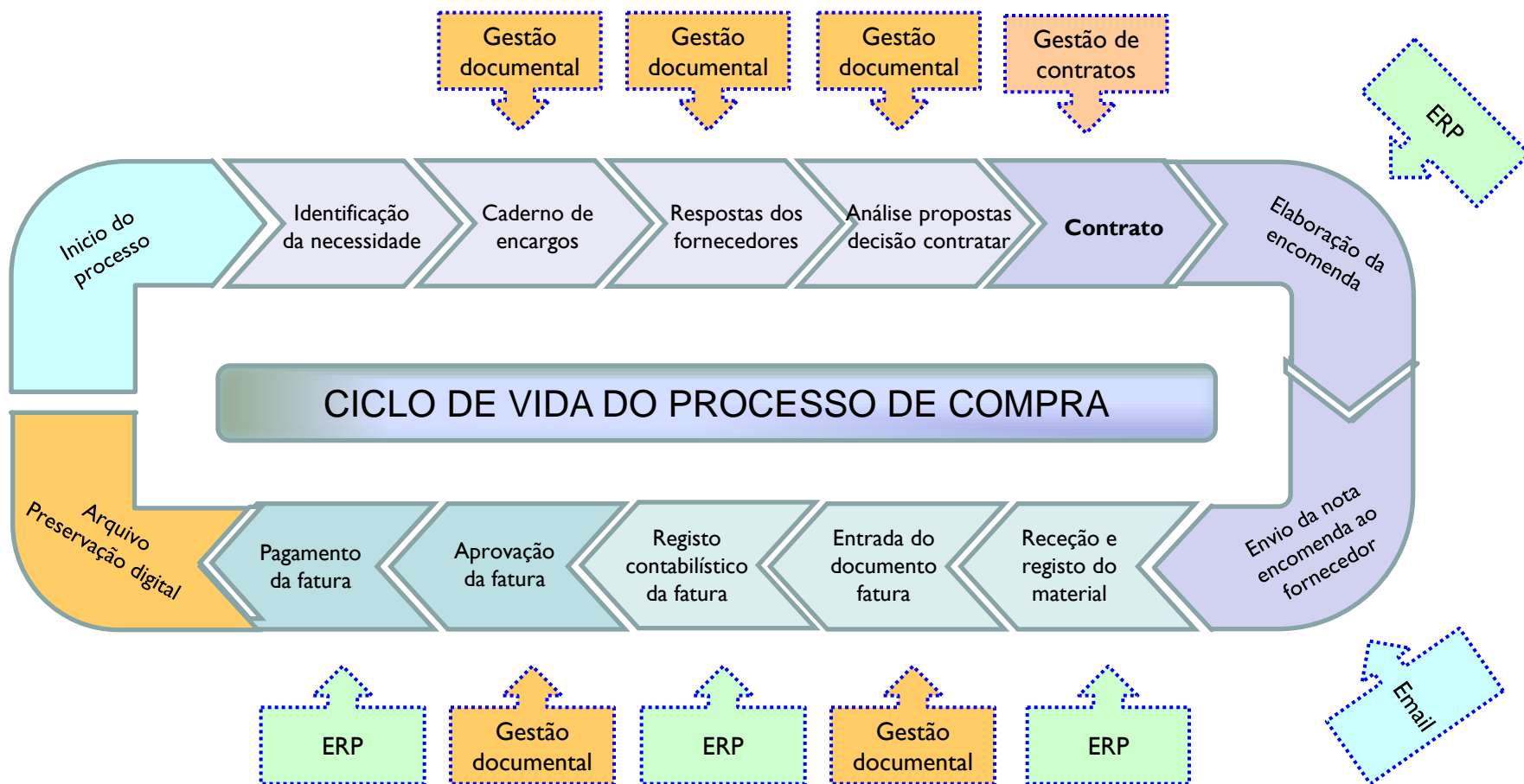
O Processo de Compra



Processo de Compra – Atores Envolvidos



Processo de Compra – Sistemas Envolvidos



Integração da Informação

Face a este cenário é fundamental otimizar o processo de integração dos dados entre os vários sistemas:

- Assegurar que a informação possa ser facilmente trocada e usada pelos diferentes sistemas;
- Garantir o entendimento e a preservação do contexto e significado da informação trocada;
- Possibilitar a coexistência de sistemas informáticos diferentes, sem “forçar” a conversão para um único formato.

INTEROPERABILIDADE

Técnica:

Garantir a integração dos diferentes sistemas ao nível técnico, infraestruturas, das comunicações, do armazenamento e representação de dados.

Ex: CMIS (*Content Management Interoperability Services*) possibilita a gestão de conteúdos entre diferentes plataformas através de protocolos web.

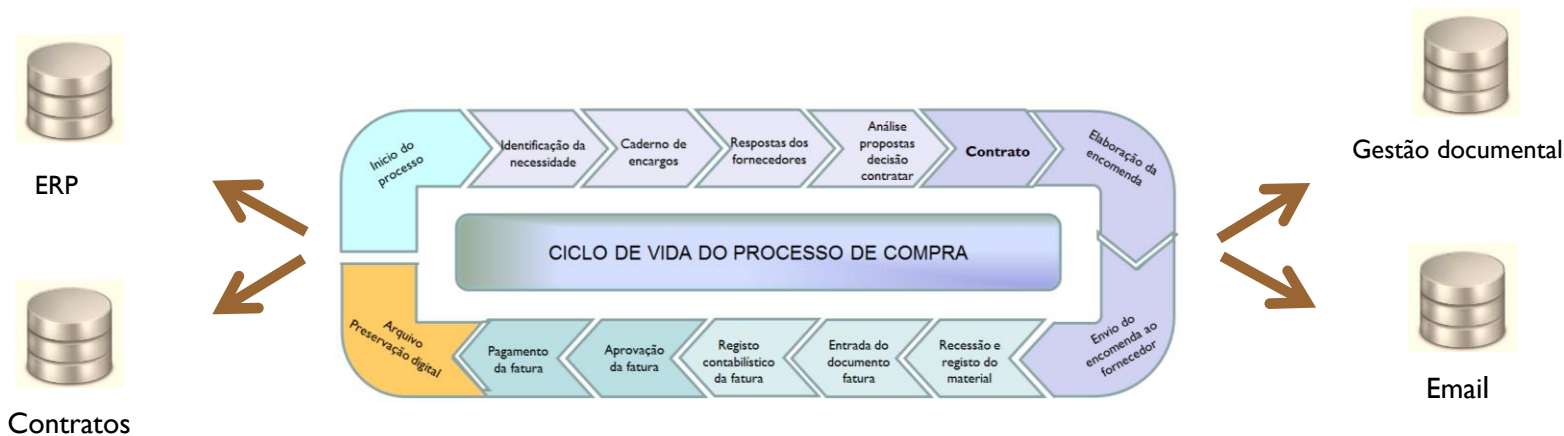
Semântica:

Facilitar a codificação, transmissão e uso da informação, entre os diversos intervenientes, assegurando o entendimento da informação, quer pelos próprios sistemas, quer pelos utilizadores.

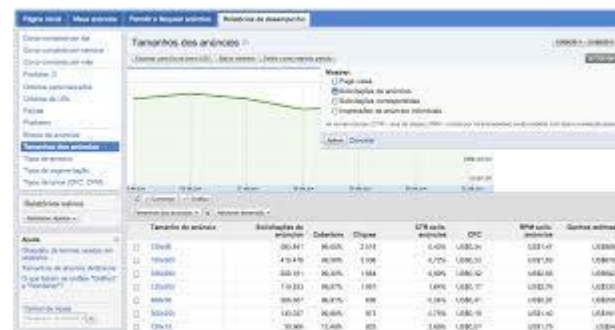
Ex: MEF 2.0 Macroestrutura Funcional, para elaboração de planos de classificação e de arquivo.

Tendências – Case Management

Criar um contexto integrado de **pessoas, processos e informação**, agregando todos os dados com acesso único a toda a informação.



Com base no exemplo, os utilizadores passam a ter um único ambiente com o qual interagem, e que incide essencialmente sobre os processos e não sobre as aplicações tecnológicas.

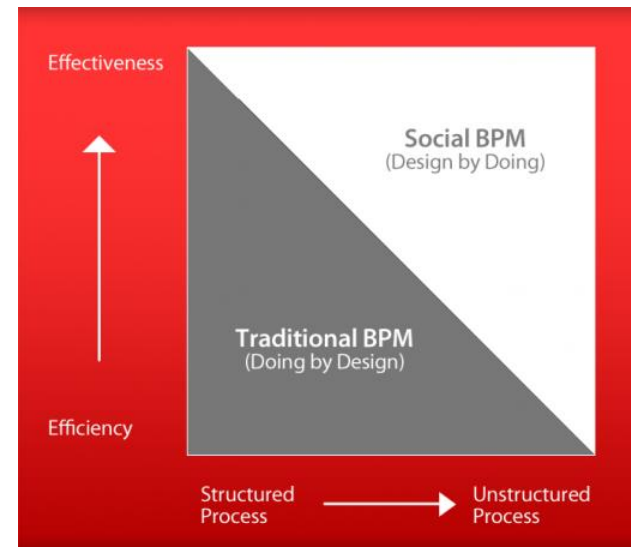


Tendências – Process Mining

A figura abaixo ilustra o que acontece por diversas vezes: tudo é preparado e previsto para funcionar de uma determinada forma, mas o que acontece na prática é que são encontradas outras formas nas quais os intervenientes se reveem mais.



Esta é a situação que nos leva ao *Process Mining*, numa perspetiva de perceber como é que as várias pessoas “fazem” realmente no terreno e a partir dessa realidade identificar padrões que permitam inferir um modelo que ilustre o que está a acontecer de facto, face ao que possa ter sido previamente desenhado e modelado.



Gartner Symposium ITxpo

