



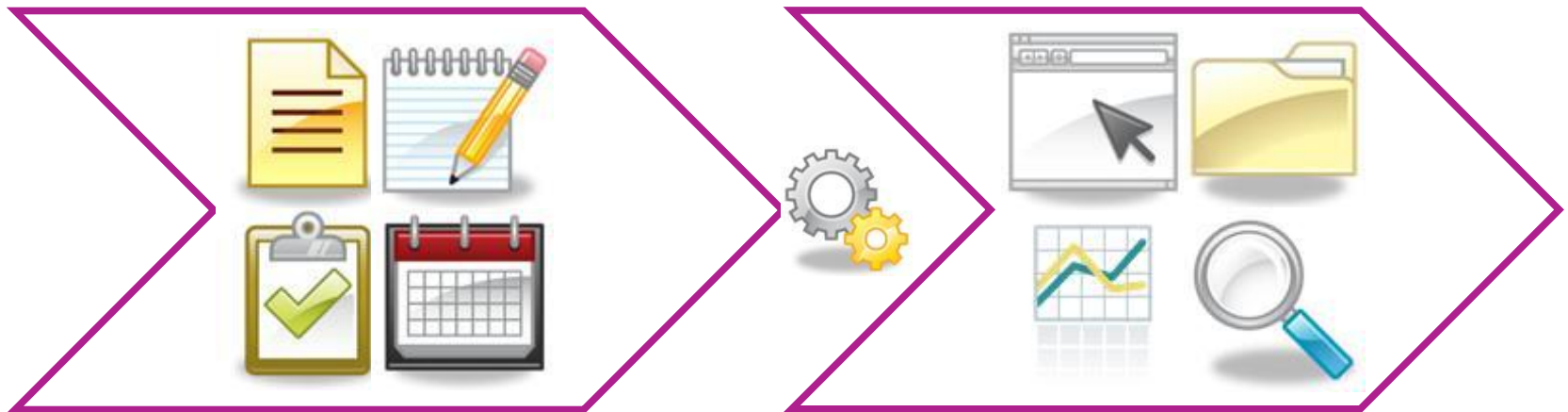
Desmaterialização de processos

Nuno Serra
nuno.serra@pt.unisys.com



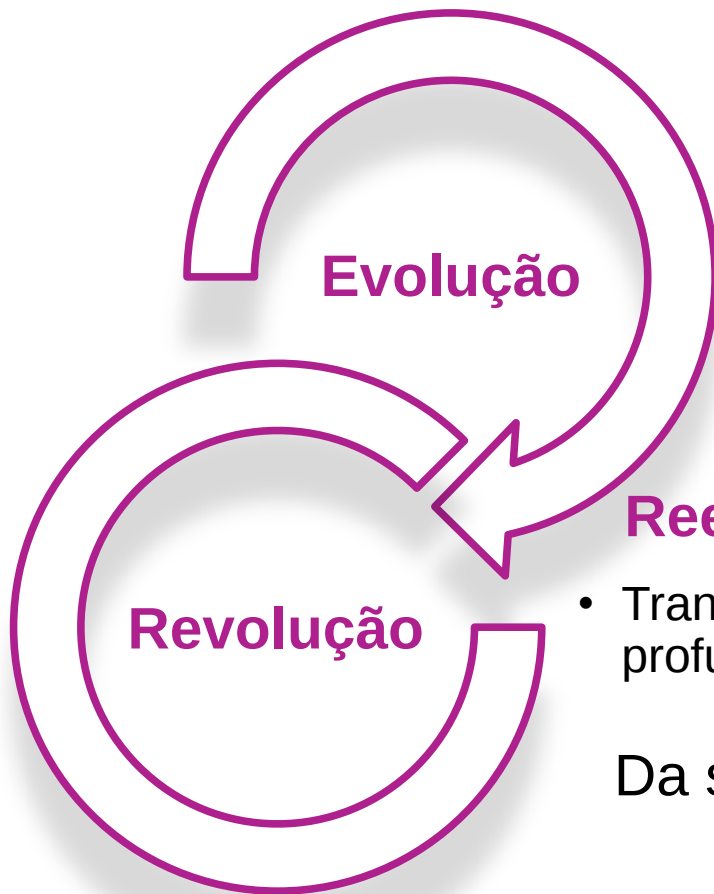
Um caminho

- A desmaterialização de processos **transforma** o modo como trabalhamos.



De uma visão orgânica para funcional...

Duas vias



Optimização

- Desenvolvimento progressivo, lento

Da situação actual para a futura...

Reengenharia

- Transformação profunda, radical

Da situação ideal para a real...

Motivações



Pilares

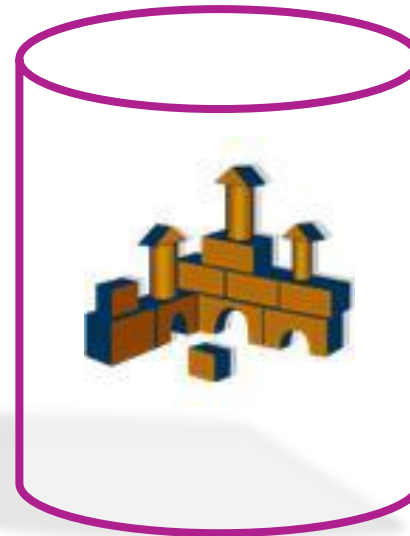
Cultura de mudança

- Alinhada com os **princípios** da organização



Experiência e boas práticas

- Aplicadas ao **contexto actual** da organização



Requisitos



Necessidade e oportunidade

- Propósito e sentido de urgência



Vontade, visão e liderança

- Compromisso e caminho



Maturidade e competência

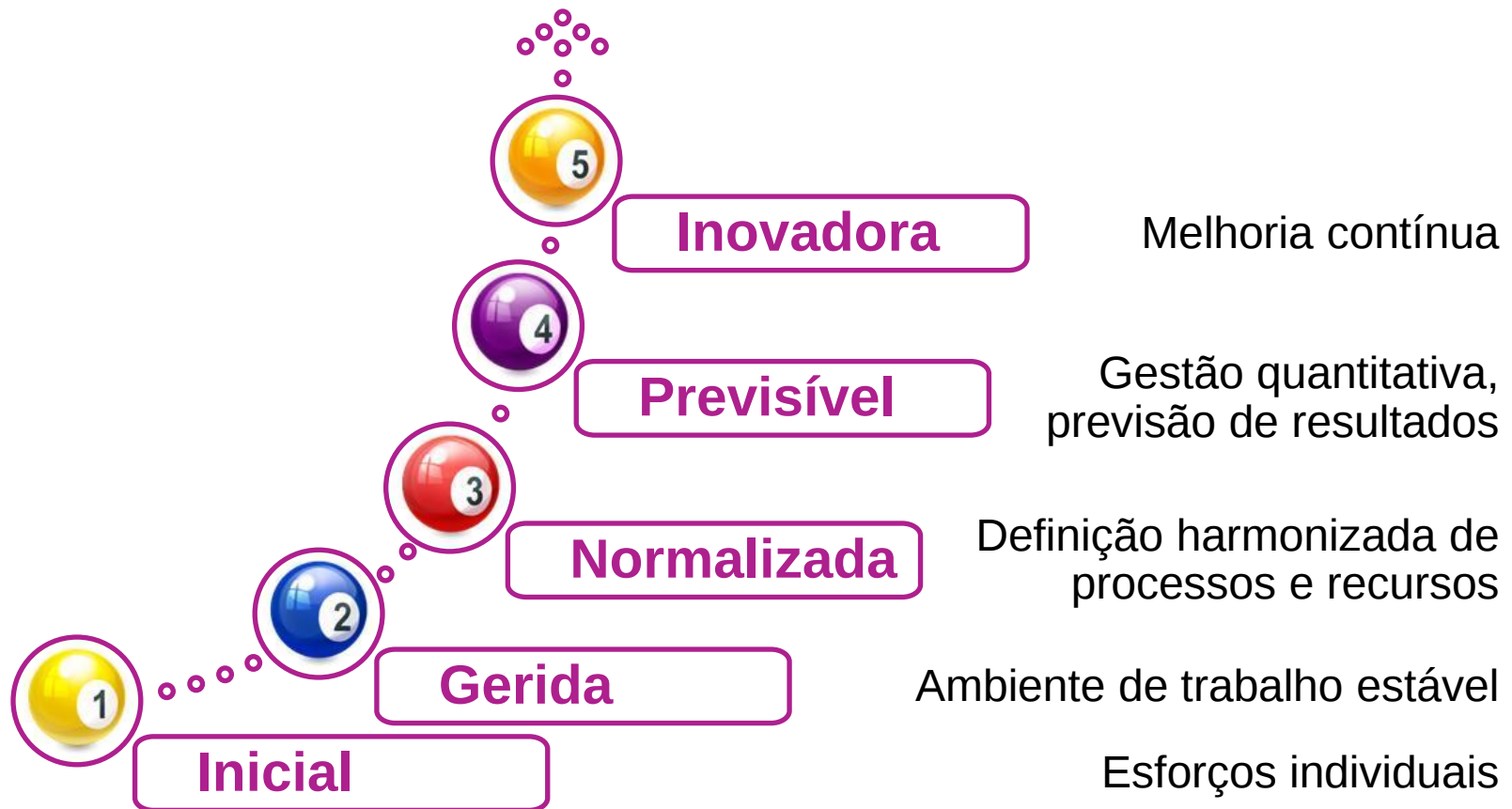
- Saber e fazer



Meios

- Humanos, financeiros, materiais e tempo

Maturidade e competência: BPMM



Desafios



Abordagem holística

- Os processos enquanto sistemas socio-técnicos
- O todo é maior do que a soma das partes



Regulação do (des)equilíbrio

- As organizações desenvolvem mecanismos para manter uma condição estável



Visibilidade

- Relações de causa e efeito entre a estratégia, os processos, as aplicações/serviços e as infraestruturas

Abordagem holística: hBPM

Orientação para a solução

- Focar nos objectivos da mudança e no progresso para promover sucesso e relações positivas

Reflexão

- Usar a introspecção para compreender as necessidades de mudança

Visão sistémica

- Considerar todas as componentes e interacções, o carácter socio-técnico dos processos e a *human speed of change*

Participação

- Envolver colaboradores chave como principal fonte de conhecimento e para facilitar adopção

Regulação do (des)equilíbrio

Desequilíbrio

- A mudança provoca a ruptura do equilíbrio actual

Sobrecompensação

- A organização reage de forma exagerada para compensar o desequilíbrio

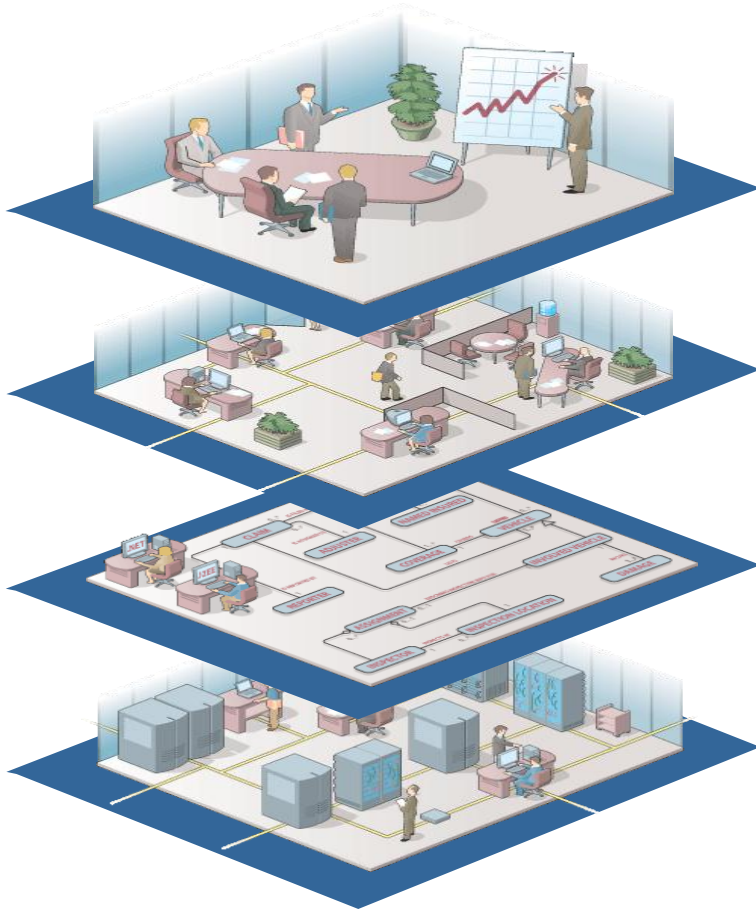
Adaptação

- A organização aprende e adapta-se no sentido de acomodar (ou combater) novo desequilíbrio

Reequilíbrio

- A organização ajusta-se para encontrar um novo equilíbrio

Visibilidade: 3D Blueprinting™



- Modelar a estratégia, os processos, as aplicações/ serviços e as infraestruturas;
- Identificar as relações de causa e efeito;
- Avaliar transversalmente os impactos da mudança.

Oportunidades



Interoperabilidade

- Visão transorganizacional dos processos
- Efeito de contágio, externalidades de rede



Qualidade

- Facilita a implementação e manutenção de um sistema de gestão da qualidade



Gestão do desempenho

- Os processos reflectem a actividade da organização
- Gestão com base em indicadores de processos



Gestão da informação

- Abordagem funcional
- Facilita a adopção de normas e boas práticas

Visão global



Impactos: E³



Eficiência

- Utilização racional dos recursos
- Tempo, custo, esforço, ...



Eficácia

- Concretização dos objectivos
- Sucesso, revisões/alterações, reclamações procedentes



Efectividade

- Contributo para os objectivos estratégicos
- Parte dos recursos directamente afectos à concretização dos objectivos estratégicos

Impactos



Satisfação

- Interna e externa
- Percepção do valor entregue



Sustentabilidade

- Risco
- Probabilidade e impacto

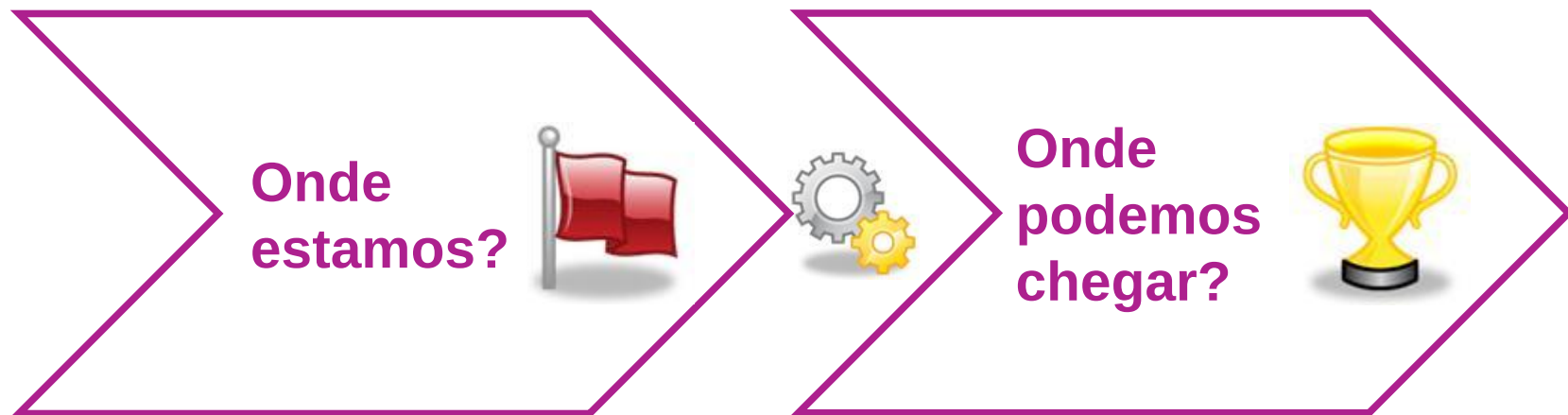


Inovação

- Comparabilidade
- Benchmarking entre processos alternativos

Reflexão...

- Atendendo ao contexto actual:





Obrigado!

Nuno Serra
nuno.serra@pt.unisys.com

