

Requerente FUNAPE
Assunto PROPOSTA DE PROJETO
Destino: GDPGCG 25/11/2013 09:

GOVERNO
DA PARAÍBA



00006.005463/2013-7 Doc:

Placa:

FUNAPE
Fundação de Apoio à Pesquisa e à Extensão



João Pessoa, 22 de novembro de 2013.

Ao Sr. Defensor Público Geral do Governo do Estado da Paraíba,
Sr. Vanildo Oliveira Brito,

Assunto: Proposta de projeto de pesquisa e extensão na área de Gestão de Processos de Negócios e Gerência de Requisitos de Software entre a Controladoria Geral do Estado da Paraíba e a FUNAPE - Fundação de Apoio à Pesquisa e Extensão.

Senhor defensor público-geral,

Venho apresentar uma proposta de projeto envolvendo a Defensoria Pública do Estado da Paraíba e a FUNAPE – Fundação de Apoio à Pesquisa e Extensão, no sentido de promover atividades de pesquisa e extensão nas áreas de Gerência de Processos de Negócios e Gerência de Requisitos de Software, tendo como objeto de trabalho os processos de negócios da Ouvidoria da Defensoria Pública Geral do Estado e Ouvidoria Geral do Estado.

*A assessoria de Gabinete
analisou e aprovou, 25.11.2013.*

Rizalva Amorim de Oliveira Souza
Defensora Pública
Chefe de Gabinete



1 Justificativa

As ouvidorias da Defensoria Pública de Estado e do Estado da Paraíba estão em fase de consolidação, com demandas por sistemas de informações para atender às necessidades gerenciais da ouvidoria e do cidadão.

As organizações, ao oferecerem produtos e serviços para seus usuários, são estruturadas segundo uma série de processos de negócios. Os processos de negócios são um conjunto de atividades, eventos, entre outros elementos executados para que o objetivo do negócio seja atingido. Por exemplo, para que a ouvidoria atenda a uma demanda do cidadão, vários passos estão envolvidos, como: o cidadão faz uma reclamação ou denúncia, que é transformada em demanda; em seguida esta demanda é desmembrada; classificada; encaminhada; acompanhada; solucionada ou não, etc. até que o cidadão obtenha uma resposta.

Não se deve confundir processo de negócio com o artefato “processo” que transita nas organizações. Um processo é um documento que segue passos até ser concluído. É comum haver confusão em relação ao entendimento entre o documento “processo” e o conjunto de atividades “processo de negócio”.

As atividades destes processos de negócio são conduzidas por pessoas ou sistemas automatizados, envolvem inúmeros artefatos, documentos, memorandos, etc. e áreas da organização, como departamentos, no caso do governo do estado, inúmeras secretarias, municípios, entidades governamentais ou não, entre outras. As atividades podem ser automatizadas ou não.

Automatizar etapas dos processos permitem que estes sejam mais eficientes, eficazes e que a organização tenha mais controle sobre suas etapas. É por isso que implantam-se sistemas de informações (software de computador).

É importante ressaltar que os processos de negócios antecedem os sistemas que servem de apoio. Ou seja, é preciso definir os serviços oferecidos aos usuários, as etapas necessárias para que os objetivos sejam atendidos e construir os sistemas de forma alinhada aos objetivos da organização, e não o contrário.

Além disso, a utilidade da documentação dos processos de negócios das ouvidorias vai muito além de ser base para especificar as funcionalidades de sistemas de computador. Com os processos mapeados e documentados é possível treinar pessoas envolvidas na ouvidoria; criar orientações para o público em geral; estudar os



procedimentos das ouvidorias e identificar pontos de melhoria, entre outros benefícios organizacionais resultantes da melhor definição do modus-operandi da ouvidoria. Por exemplo, todos os procedimentos, etapas, situações de erro na execução de uma atividade, estarão documentados e cada funcionário da ouvidoria saberá exatamente como proceder em todas as situações que enfrentar no seu dia-a-dia.

É comum empresas imaturas comprarem soluções de software prontas e tentarem ajustar sua forma de trabalhar ao fluxo de trabalho imposto pelo software. Este tipo de abordagem é responsável pela maioria dos fracassos na implantação de sistemas.

Assim, uma abordagem que tem gerado bastante sucesso na implantação de software envolve primeiro o estudo sobre os processos de negócios da empresa ou organização. Em seguida, identificam-se as etapas destes processos que precisam ser automatizadas ou auxiliadas pelo uso do computador e enfim especificam-se as funcionalidades necessárias para que o software seja ajustado aos interesses da empresa.

Esta proposta se encaixa nestas etapas iniciais da abordagem de implantação de sistemas: mapeamento de processos de negócios, definição de funcionalidades de sistemas de computador para atenderem aos processos de negócios mapeados, e treinamento da equipe da ouvidoria sobre os resultados produzidos.

Este trabalho a ser conduzido será facilitado pela experiência da equipe em aplicar as técnicas de mapeamento de processos, modelagem de processos e treinamento; além da experiência prévia de ter conduzido atividade semelhante na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de João Pessoa.

Os resultados tangíveis esperados ao final da execução deste projeto são os seguintes:

1. *Processos das ouvidorias mapeados e modelados usando padrões de mercado;*

Uma série de entrevistas e reuniões de trabalho serão conduzidas com os principais envolvidos na ouvidoria, a fim de obter informações para o mapeamento e modelagem dos processos.

2. *Descrição do escopo do sistema de ouvidoria;*

Uma série de funcionalidades e definições sobre o sistema de software, baseados nos processos definidos no item 1, serão especificados,



permitindo que a ouvidoria possa conduzir a compra, construção ou adaptação de sistemas existentes para serem implantados.

3. *Equipe das ouvidorias treinada para entender a documentação sobre os processos de negócio;*

Haverá treinamento sobre a notação utilizada para documentar os processos de negócio, permitindo que a equipe das ouvidorias possa interpretar os processos modelados.

4. *Equipe das ouvidorias treinada sobre o funcionamento dos processos de negócio da própria ouvidoria;*

Apresentação dos processos documentados para envolvidos nas áreas das ouvidorias.

5. *Avaliação de conformidade entre o software entregue pela empresa e as funcionalidades especificadas no documento indicado no item 2.*

A cada etapa de entrega de partes do sistema adquirido pela Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado da Paraíba e da Ouvidoria Geral do Estado a equipe avaliará se as funcionalidades estão conforme especificadas no item 2.

Observação: O escopo deste projeto não contempla a construção ou adaptação de sistemas de computador, mas a especificação de funcionalidade e acompanhamento de entregas (detalhadas nos itens 1 a 5 acima), durante o período de 12 meses de execução do projeto.

2 Metodologia

A modelagem de processos é realizada a partir de um conjunto de passos bem definidos, onde participam o Analista de Negócios, o Especialista e Participantes

Segundo o BPM CBOK (base de conhecimento sobre modelagem de processo de negócios), há vários papéis envolvidos no desenvolvimento de modelos de processo devido à sua vasta gama de aplicabilidade. O desenvolvimento de modelos de processo pode envolver muitas pessoas para criar um conjunto de modelos que represente integralmente o processo. Estrategistas de negócio, gerentes de negócios, analistas financeiros, auditores e profissionais de conformidade, analistas de desempenho de processos, analistas de requisitos, analistas de sistemas, ou outros podem criar



diferentes modelos de processo para suas finalidades particulares. Modelos podem ser criados por indivíduos expressando seus conhecimentos pessoais ou por grupos que esboçam escopo e profundidade do negócio que estão tratando. **Em um enfoque mais estruturado, tipicamente haverá um facilitador, um modelador e diversos especialistas em assuntos específicos envolvidos.**

Especialistas em assuntos específicos podem ser executivos que expressam a dinâmica de negócio de alto nível, gerentes de nível médio que definem mecanismos de monitoramento e controle, ou profissionais que executam realmente o trabalho sendo modelado.

Há diversas técnicas e ferramentas de modelagem disponíveis, variando desde o uso simples de quadros brancos, papéis de *flip chart* ou papéis adesivos até sofisticadas ferramentas que incluem modelagem e armazenamento de modelos e processos em banco de dados. A análise de processos pode ser feita de forma efetiva e eficiente utilizando qualquer tipo de ferramenta. O foco da análise ou desenho, entretanto, deve estar no processo e não na ferramenta em si.

O processo de levantamento de fluxos de atividades dos processos das ouvidorias segue as orientações das melhores práticas definidas pela ABPMP (*Association of Business Process Management Professionals*). As práticas envolvem as atividades de entrevistas, observações, análise e modelagem necessárias para modelar os processos de negócios da organização.

As atividades necessárias para a condução do trabalho envolvem a seguinte sequência de atividades:

Atividades:

1. Revisão do organograma das ouvidorias
 - o Esta atividade é necessária para definição das áreas envolvidas nas atividades dos processos de negócios das ouvidorias.
2. Levantamento de processos das ouvidorias
 - o Uma série de reuniões com envolvidos nas diversas áreas da ouvidoria com a finalidade de identificar os processos e suas atividades.
3. Documentação dos processos de negócios das ouvidorias



- Documentar os processos levantados na atividade 2 utilizando ferramenta e notação específicos.
- 4. Definição de escopo e principais funcionalidades do(s) sistema(s) necessários para atender às demandas das ouvidorias
 - Descrição das funcionalidades necessárias para que um ou mais sistemas atendam às necessidades das ouvidorias, segundo os processos de negócios modelados.
- 5. Treinamento básico sobre a notação utilizada para documentar os processos de negócios, para funcionários das ouvidorias;
- 6. Treinamento de funcionários das ouvidorias sobre os processos documentados;
- 7. Acompanhamento das entregas de software;
 - Após a definição do escopo da atividade 4, a empresa contratada para construir a solução de software deverá prover um cronograma de entrega. A cada entrega a nossa equipe avaliará a aderência entre as funcionalidades implementadas e as especificadas.

Algumas observações sobre as atividades e o cronograma da seção estão apresentados a seguir:

a) A atividade 1 não envolve a construção do organograma das ouvidorias. No máximo será feita a documentação do organograma já existente.

b) Considera-se que a construção de software seja um processo contínuo e evolutivo, então, enquanto os processos estão sendo mapeados e documentados (atividades 2 e 3), o refinamento das funcionalidades de software (atividade 4) serão encaminhadas para a empresa que está desenvolvendo o sistema. Ao mesmo tempo, à medida em que a empresa for fazendo entregas de partes intermediárias do sistema, a atividade 7 estará sendo executada.

c) As atividades 5 e 6 (de treinamento) não representam a duração do treinamento, mas o período de tempo estimado para que ocorram. Os treinamentos não deverão ultrapassar 12 horas de duração. As datas dos treinamentos, participantes, carga horária e ajuste fino do conteúdo serão definidos ao longo do processo, segundo as necessidades das ouvidorias.



3 Cronograma

Atividades / Meses	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ativ. 01	x	x										
Ativ. 02	x	x	x	x	x	x	x	x				
Ativ. 03	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
Ativ. 04		x	x	x	x	x	x	x				
Ativ. 05									x	x		
Ativ. 06								x	x	x	x	
Ativ. 07			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

4 Equipe

A equipe será formada pelo professor pesquisador Msc. Rodrigo Rebouças de Almeida, da Universidade Federal da Paraíba e por dois estudantes da área de informática selecionados para conduzirem as atividades.

O professor Rodrigo Rebouças de Almeida é professor do Departamento de Ciências Exatas da UFPB campus IV. Mestre em Ciência da Computação pela UFCG, sócio fundador da startup Melon Tech, professor há 14 anos, pesquisador na área de gerência de serviços de TI orientada a negócios há 7 anos, onde colaborou com mais de 10 multinacionais da área de TI. Trabalhou como pesquisador e analista de negócios sênior no projeto SIM, executado pelo convênio entre Funetec e Prefeitura Municipal de João Pessoa, onde coordenou e executou o mapeamento de mais de 200 processos de negócios nas áreas de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de João Pessoa, Secretaria de Receita do Município, Secretaria de Finanças do Município, Setor de Protocolo, entre outras áreas. Foi funcionário da Dataprev, onde trabalhou na função de Arquiteto de Software e analista de processos de qualidade. Trabalhou em estágio de verão como pesquisador na área de processos de tecnologia da informação orientados a negócios no projeto Bottom Line, no *HP Labs* em Palo Alto, CA, EUA. Trabalha e ensina projeto de sistemas orientados a objeto há mais de 10 anos.



5 Plano financeiro

Para a execução do projeto, a fundação propõe o valor de R\$ 34.800,00 (Trinta e quatro mil e oitocentos reais) ao longo de 12 meses de duração, estando neste valor inclusos todos os custos operacionais. Este projeto considera o envolvimento de um professor pesquisador e dois estudantes de graduação na área de informática para a condução das atividades.

Papel	CH	Valor/Mês	Duração	Total
Orientador, instrutor, pesquisador, e analista BPM sênior	12h	R\$ 1.800,00	12	R\$ 21.600,00
Analista BPM Júnior (mapeamento e modelagem), monitor nos treinamentos	16h	R\$ 550,00	12	R\$ 6.600,00
Analista BPM Júnior (mapeamento e modelagem), monitor nos treinamentos	16h	R\$ 550,00	12	R\$ 6.600,00
TOTAL Parcial:				R\$ 34.800,00
Despesas operacionais e administrativas da fundação de apoio (10%):				R\$ 3.480,00
TOTAL:				R\$ 38.280,00

Diante do exposto, oferecemos a proposta de projeto de pesquisa e extensão.

Victor Vieira de Melo Oliveira
Secretário Executivo - FUNAPE