

BPM no Instituto Geográfico Português. A oportunidade do desafio.

Rosário Gaspar



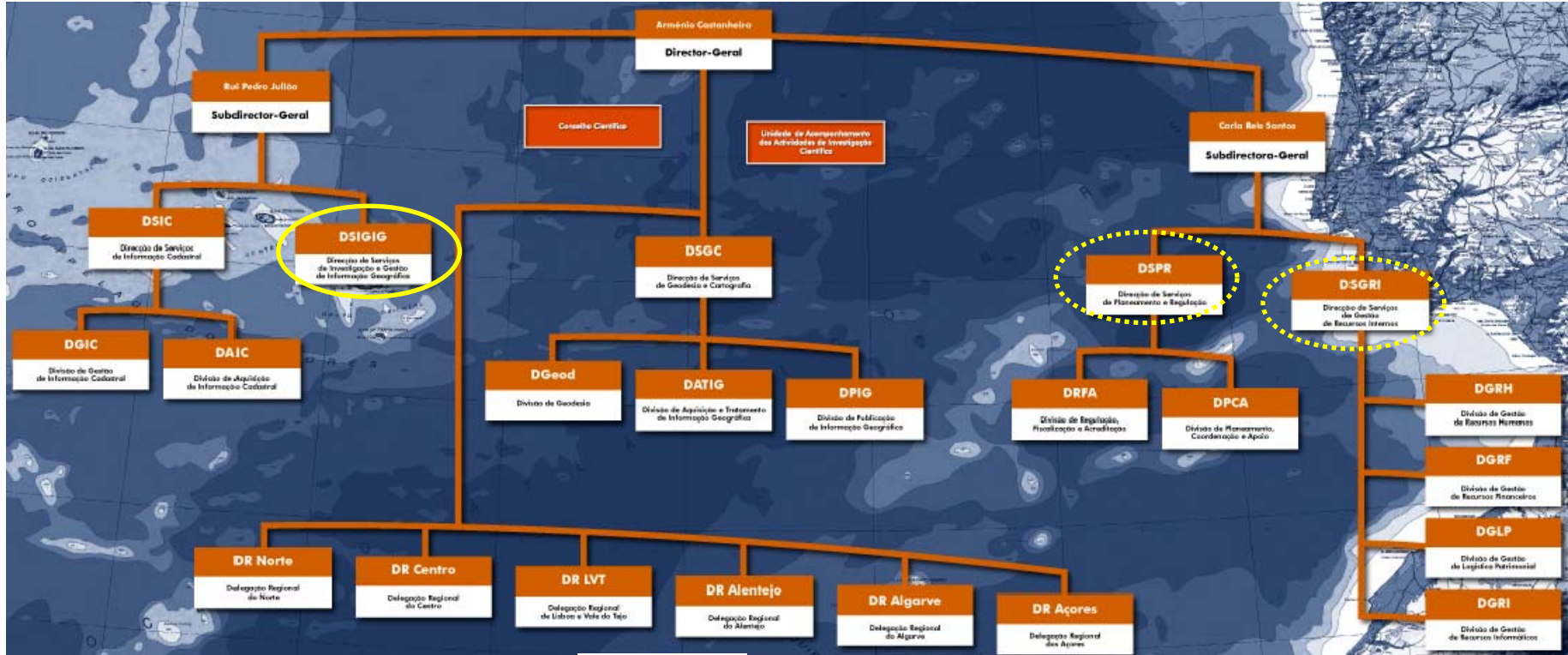
Estrutura

1. Enquadramento
2. As Is
3. To Be
4. Conclusões



1. Enquadramento

IGP / DSIGIG (Direcção de Serviços de Investigação e Gestão de Informação Geográfica) ≠ Formação

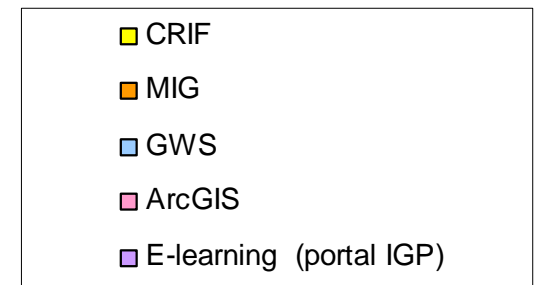
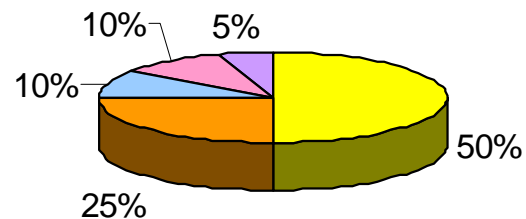


DSIGIG / áreas temáticas

- ❑ Metadados de Informação Geográfica (MIG Editor, desde 2005)
- ❑ Cartografia de Risco de Incêndio Florestal (CRIF, desde 2006)
- ❑ Geo WebServices (GWS, 2008)
- ❑ ArcGIS (2008)
- ❑ E-learning (portal IGP, 2008)

Total acções em 2008

formação	total de acções	nº formandos presentes
CRIF	10	104
MIG	5	45
GWS	2	22
ArcGIS	2	23
E-learning (portal IGP)	1	7
total	20	201



DSIGIG / coordenação da formação

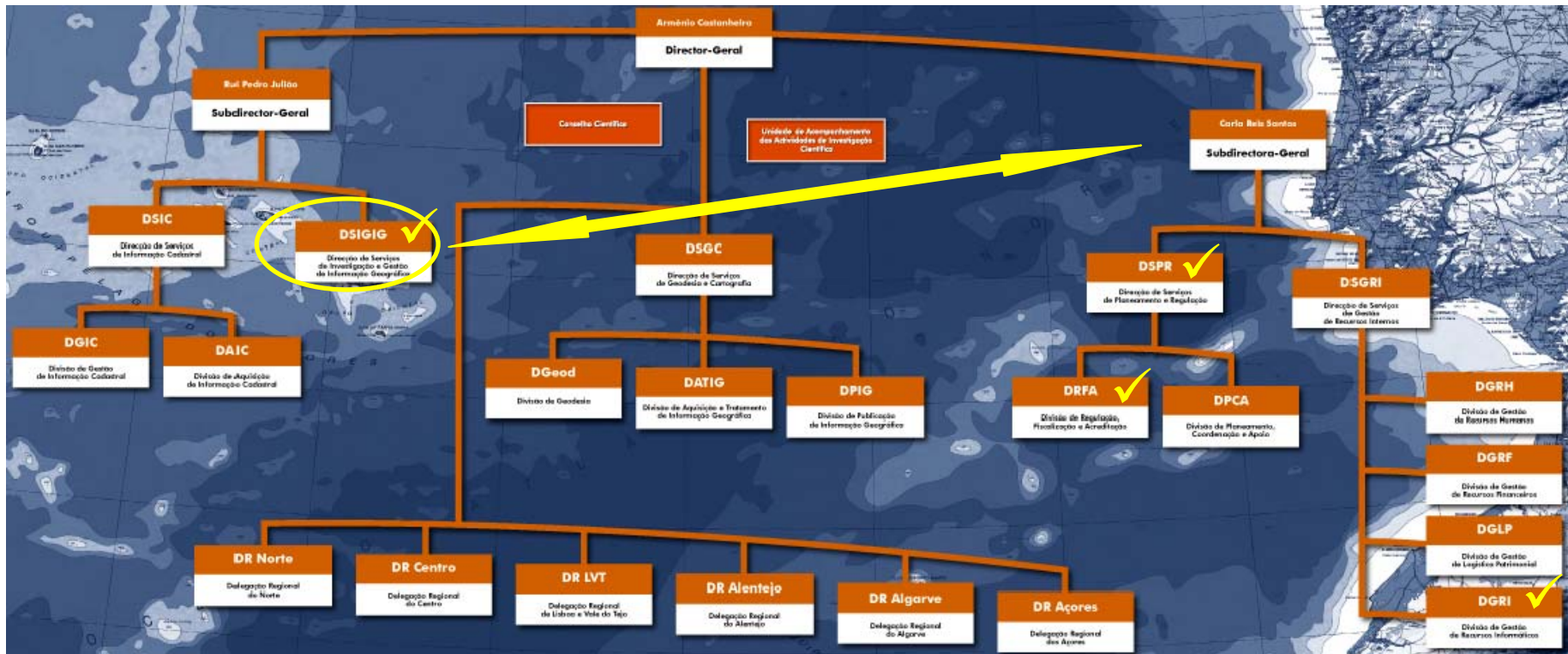
- ❑ Modelação e optimização
- ❑ Objectivo: ganho eficiência $\geq 20\%$
- ❑ Duração: Abril - Dez. 08
- ❑ Equipa: 1 elemento



2. Situação Existente (As Is)

Sessão Informal (workshop)

- Pré-sessão
 - Articulação com a Direcção
 - Convocatória aos intervenientes



2. Situação Existente (As Is)

Sessão Informal (workshop)

- Intra-sessão
 - Re-explicação:
 - Ausência de pré-requisitos ou suportes
 - 1 pessoa – todas as tarefas
 - Cada tarefa – verbo no infinitivo + substantivo
(ex. contactar entidades, configurar computadores, etc.)
 - Duração - \leq 2h



2. Situação Existente (As Is)

Sessão Informal (workshop)

- Intra-sessão
 - Re-explicação
 - Escrita



2. Situação Existente (As Is)

Sessão Informal (workshop)

- Intra-sessão
 - Re-explicação
 - Escrita
 - Colocação



2. Situação Existente (As Is)

Sessão Informal (workshop)

- Intra-sessão
 - Re-explicação
 - Escrita
 - Colocação
 - Debate



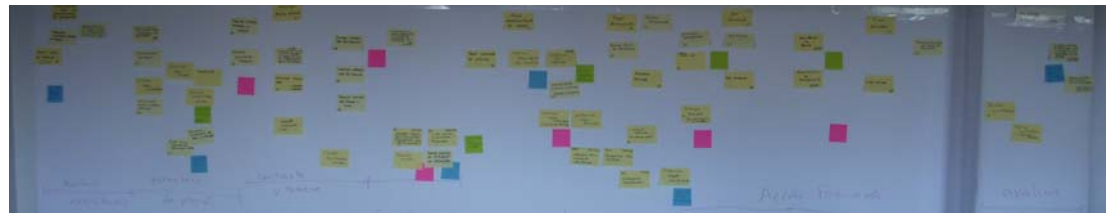
2. Situação Existente (As Is)

Sessão Informal (workshop)

- Intra-sessão

- Síntese: •BPM aplicável à A.P.? 

- Pontos de quebra intra-unidades orgânicas



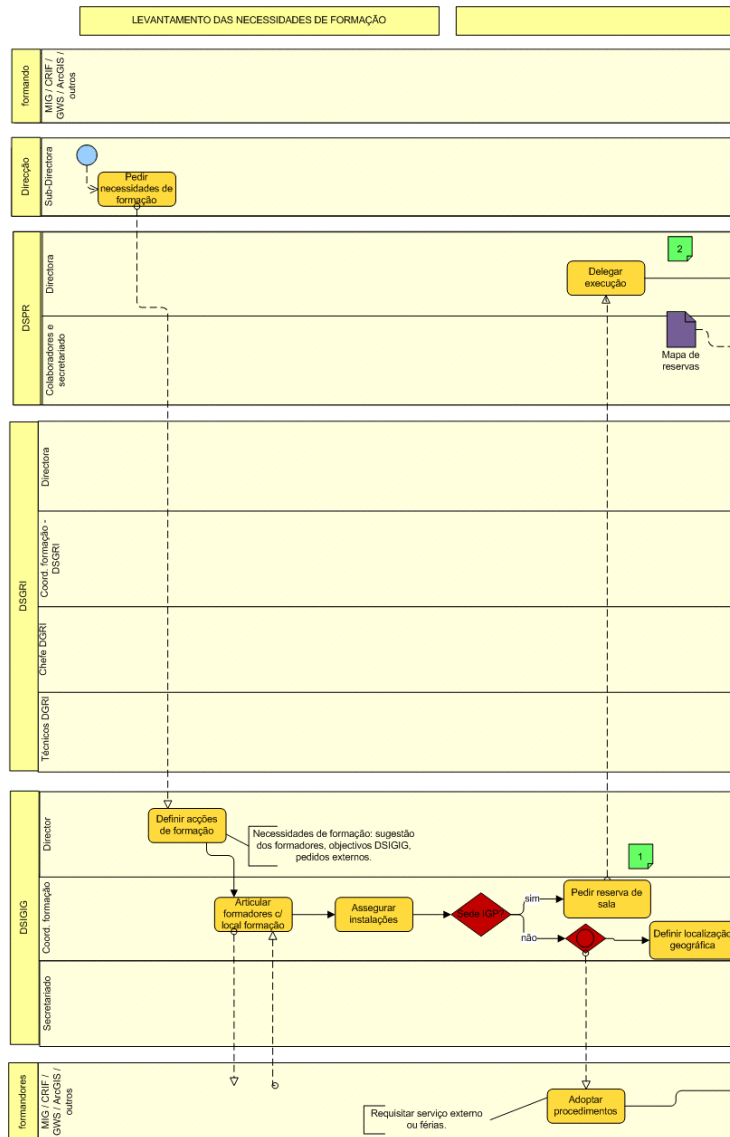
- Alinhamento - formação → DSPR e DSGRI



2. Situação Existente (As Is)

Modelação

- ❑ Software
- ❑ 6 pools
- ❑ 12 lanes
- ❑ 59 actividades
- ❑ 15 pontos de decisão
- ❑ 3 Objectos de informação / documentos
- ❑ 11 comentários
- ❑ 3 eventos (início, intermédio e fim)



2. Situação Existente (As Is)

Modelação

- Pontos críticos: • 13 BP ■
- 0 BR ■
- 5 MOT ■



2. Situação Existente (As Is)

Modelação

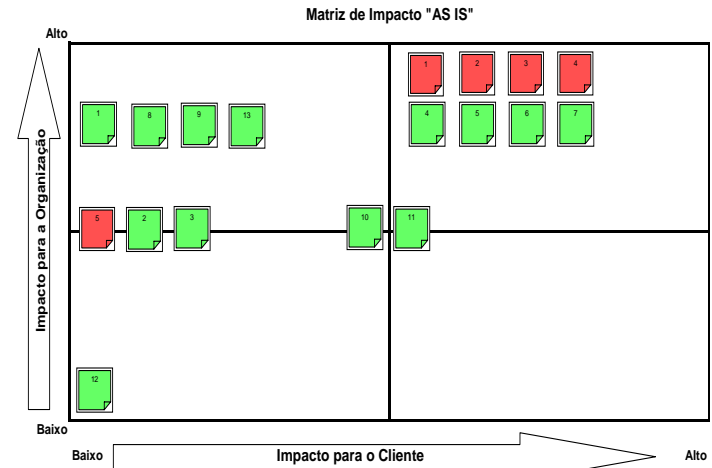
- Tabela de criticidade
e
Matriz de impacto

Momentos de verdade (as is)

Nº	Descrição	Potencial Risco (Alto/Médio/Baixo)	Dono da actividade	Opções (Optimizar/Reduzir/Eliminar)
1	Contactar entidades/indivíduos	Alto	Direcção	Eliminar
2	Contactar entidades	Alto	DSPR	Optimizar
3	Contactar entidades/indivíduos	Alto	DSIGIG	Eliminar
4	Responder aos pedidos de esclarecimento	Alto	DSIGIG	Eliminar
5	Avaliar a formação	Médio	Formando	Optimizar

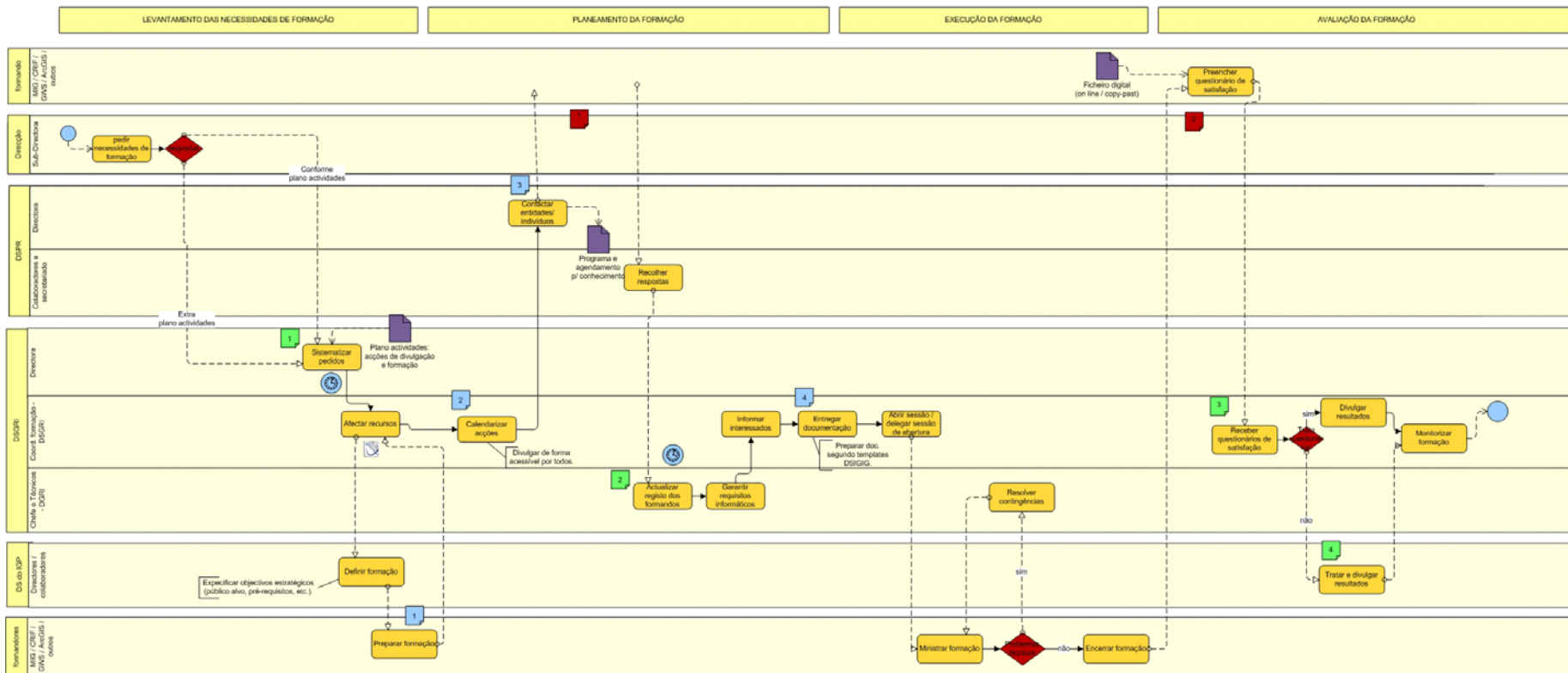
Pontos de Quebra (as is)

Nº	Descrição	Potencial Risco (Alto/Médio/Baixo)	Dono da actividade	Opções (Optimizar/Reduzir/Eliminar)
1	Pedir reserva de sala	Alto	DSIGIG	Eliminar
2	Delegar verificação disponibilidade de sala	Médio	DSPR	Eliminar
3	Informar data definitiva de reserva	Médio	DSPR	Eliminar
4	Delegar garantia de requisitos informáticos	Alto	DSGRI	Optimizar
5	Receber confirmação requisitos satisfeitos	Alto	DSIGIG	Eliminar
6	Contactar entidades/indivíduos	Alto	Direcção	Eliminar
7	Contactar entidades	Alto	DSPR	Optimizar
8	Enviar inscrições	Alto	DSPR	Eliminar
9	Enviar inscrições	Alto	Direcção	Eliminar
10	Responder a dúvidas não técnicas	Médio	DSIGIG	Eliminar
11	Imprimir certificados	Médio	DSPR	Optimizar
12	Obter chave da sala	Baixo	DSIGIG	Eliminar
13	Recolher questionários de satisfação	Alto	DSIGIG	Eliminar



3. Proposta (To Be)

Optimização



3. Proposta (To Be)

Optimização

□ Tabelas de criticidade

Momentos de verdade (as is)			
Nº	Descrição	Potencial Risco (Alto/Médio/Baixo)	Dono da actividade
1	Contactar entidades/individuos	Alto	Direcção
2	Contactar entidades	Alto	DSPR
3	Contactar entidades/individuos	Alto	DSIGIG
4	Responder aos pedidos de esclarecimento	Alto	DSIGIG
5	Avaliar a formação	Médio	Formando

Pontos de Quebra (as is)			
Nº	Descrição	Potencial Risco (Alto/Médio/Baixo)	Dono da actividade
1	Pedir reserva de sala	Alto	DSIGIG
2	Delegar verificação disponibilidade de sala	Médio	DSPR
3	Informar data definitiva de reserva	Médio	DSPR
4	Delegar garantia de requisitos informáticos	Alto	DSGRI
5	Receber confirmação requisitos satisfeitos	Alto	DSIGIG
6	Contactar entidades/individuos	Alto	Direcção
7	Contactar entidades	Alto	DSPR
8	Enviar inscrições	Alto	DSPR
9	Enviar inscrições	Alto	Direcção
10	Responder a dúvidas não técnicas	Médio	DSIGIG
11	Imprimir certificados	Médio	DSPR
12	Obter chave da sala	Baixo	DSIGIG
13	Recolher questionários de satisfação	Alto	DSIGIG

Momentos de Verdade (to be)			
Nº	Descrição	Potencial Risco (Alto/Médio/Baixo)	Dono da actividade
1	Contactar potenciais formandos (entidades/individuos)	Alto	DSPR
2	Preencher o questionário de satisfação	Médio	DSGRI

Pontos de Quebra (to be)			
Nº	Descrição	Potencial Risco (Alto/Médio/Baixo)	Dono da actividade
1	Sistematizar pedidos de formação (plano actividades e extra plano)	Alto	DSGRI
2	Actualizar registo dos formandos	Alto	DSGRI
3	Receber os questionários de satisfação	Médio	DSGRI
4	Tratar e divulgar resultados dos questionários de satisfação	Médio	DSIGIG ou outra DS do IGP

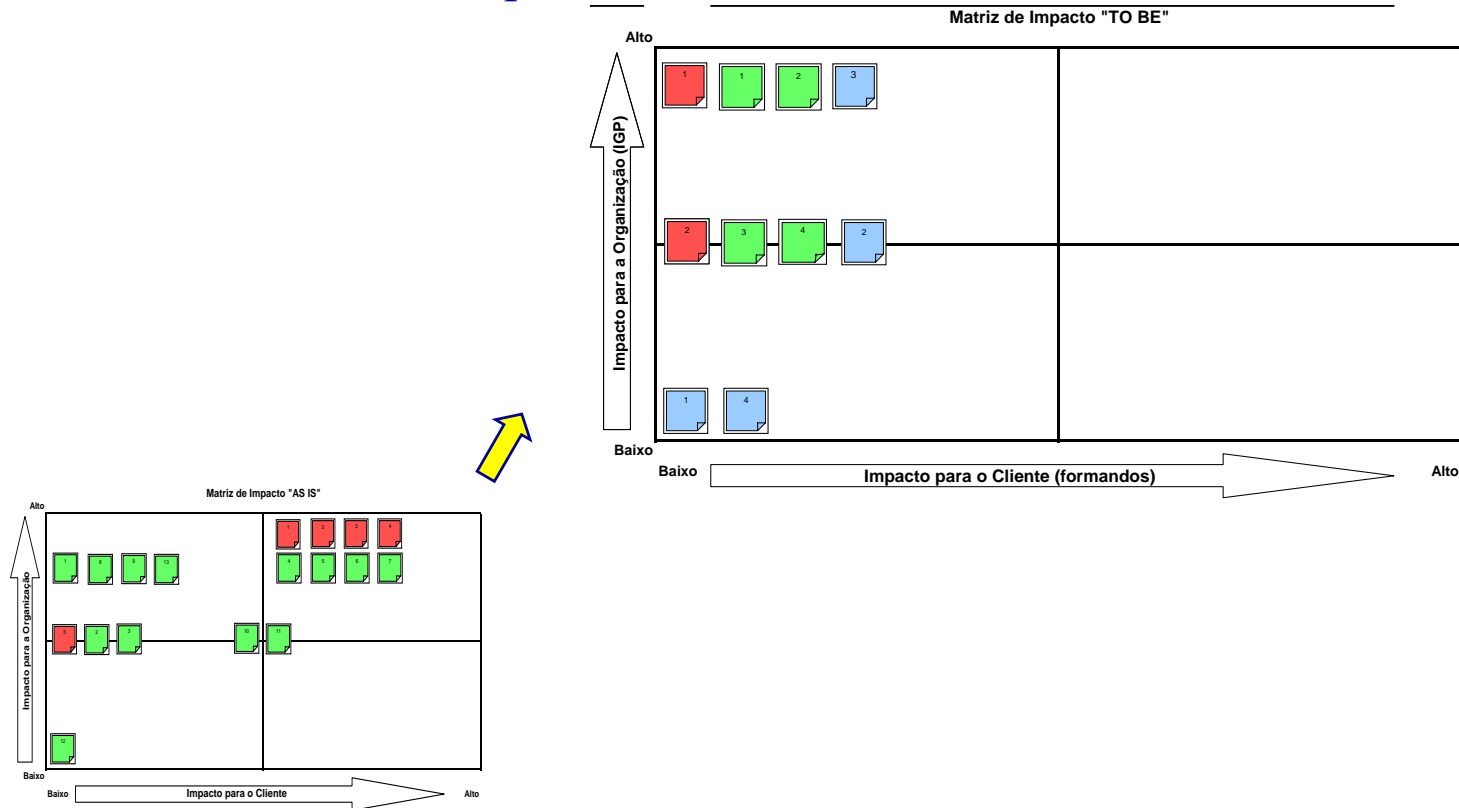
Regras de Negócio (to be)			
Nº	Descrição	Potencial Risco (Alto/Médio/Baixo)	Dono da actividade
1	Preparar formação (elaborar e disponibilizar documentação e, caso se justifique, requisitar Serviço Externo/férias)	Baixo	Formadores
2	Calendarizar acções em software interactivo e acessível por todos os interessados	Médio	DSGRI
3	Articular contactos com o exterior	Alto	DSGRI/DSPR
4	Entregar documentação (lista de formandos, folha de sumário/presenças, programa, questionários de satisfação ao formando e ao formador e, certificados)	Baixo	DSGRI



3. Proposta (To Be)

Optimização

☐ Matrizes de impacto



Resultados alcançados

□ Eficiência obtida



	Situação existente (As Is)		Proposta (To Be)		Redução (AsIs ToBe) (%)	
	Geral	DSIGIG	Geral	DSIGIG	Geral	DSIGIG
Actividades (unid.)	59	26	21	1	64,41	96,15
Pessoas/cargos envolvidos	12	3	9	2	25,00	33,33
Pontos de criticidade						
Momentos de Verdade ¹	5	1	2	0	60,00	100,00
Pontos de Quebra	13	9	4	1	69,23	88,89
Regras de Negócio ²	0	0	4	0		

1) Aplicáveis, exclusivamente, no contacto com o exterior.

2) Devem aumentar entre a situação existente e a proposta, pois clarificam e padronizam os procedimentos a adoptar.

□ Alinhamento do negócio (formação = DSGRI e DSPR)

□ Imprescindível o envolvimento: intervenientes, chefias e Direcção



Desenvolvimentos futuros (em 2009)

- ❑ Constituição de Grupo de Trabalho (DSIGIG e DSGRI)
- ❑ Formação às chefias do IGP (Dir. Serv. e Chef. Dep.)



*BPM no Instituto Geográfico Português.
A oportunidade do desafio.*

OBRIGADA!

Rosário Gaspar
rosario.gaspar@igeo.pt
<http://www.igeo.pt/>

