



As três dimensões dos processos: **Estratégica, operacional e tecnológica**

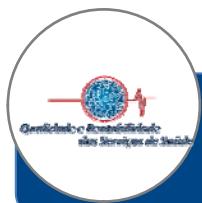
***MooD:** melhorar a eficácia da abordagem dos processos com ferramentas colaborativas*

Daniel M. Salgado
daniel.m.salgado@sisconsult.com

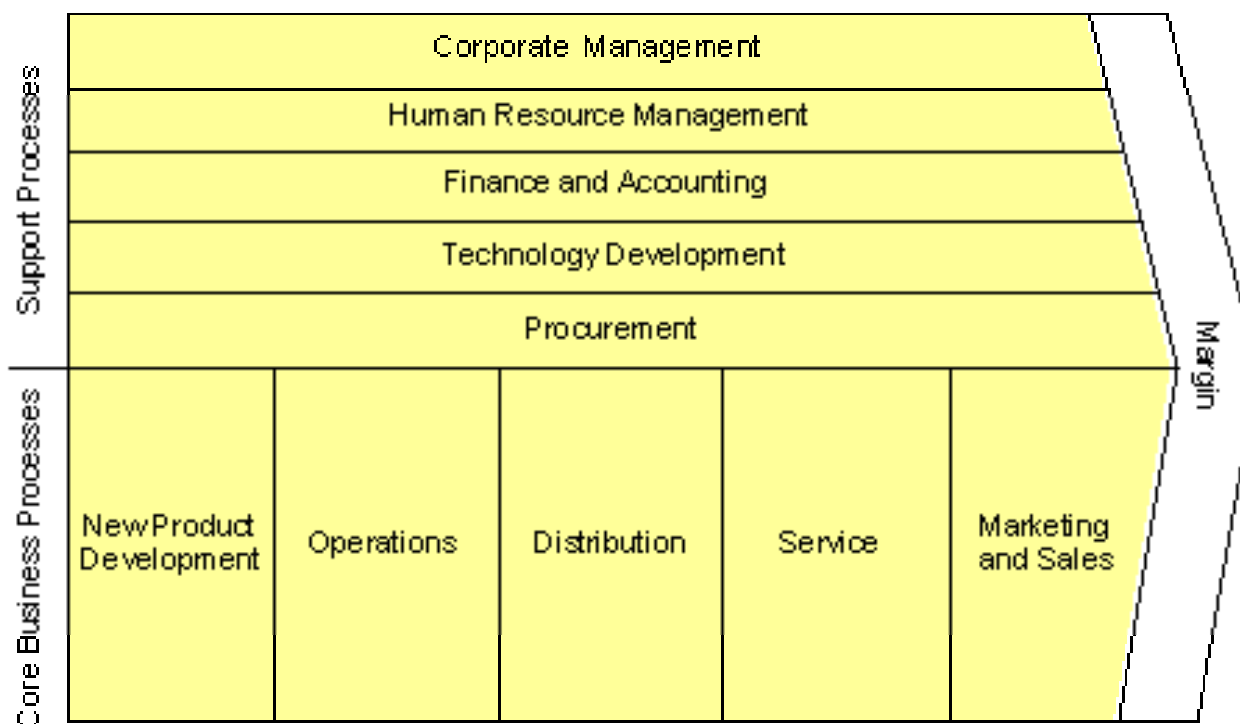


Agenda

- ✓ **Conceito de Processo**
- ✓ **MLearn: Metodologia de Modelação Organizacional**
- ✓ **MooD: Repositório de Conhecimento Organizacional**



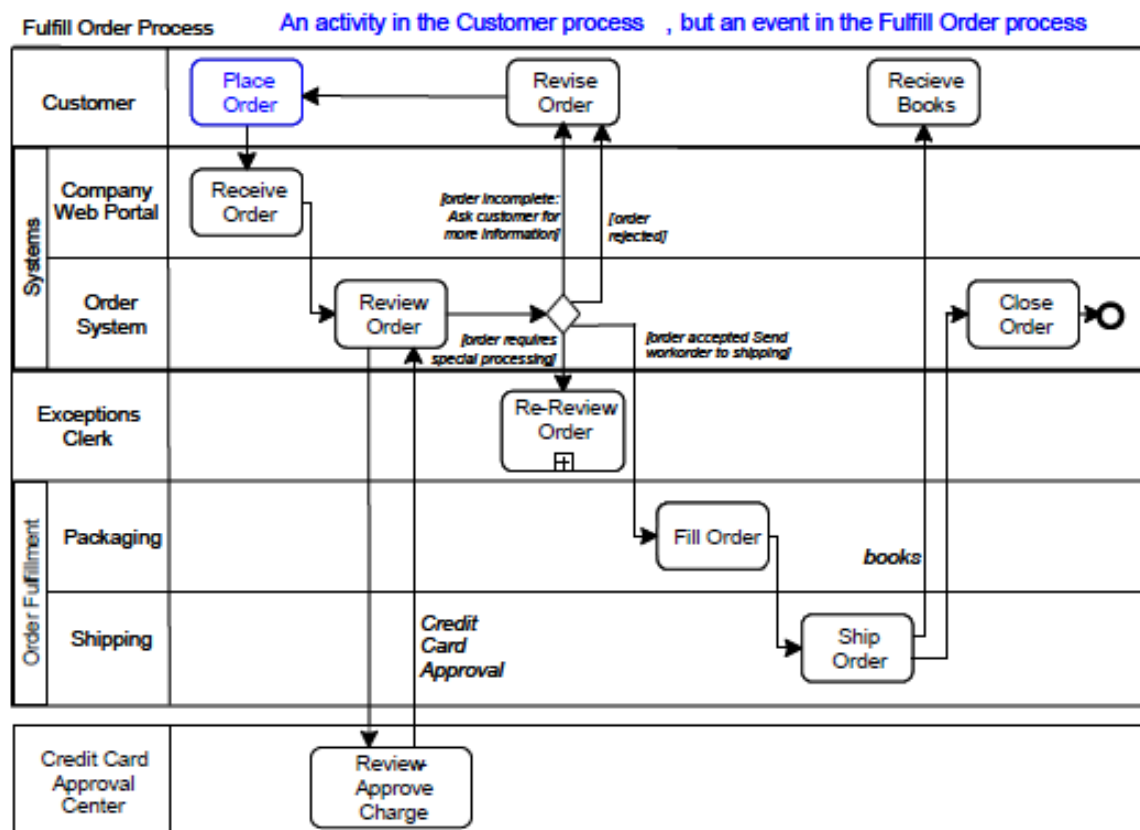
Conceito de Processo Perspectiva Estratégica



Michael Porter's Value Chain Model

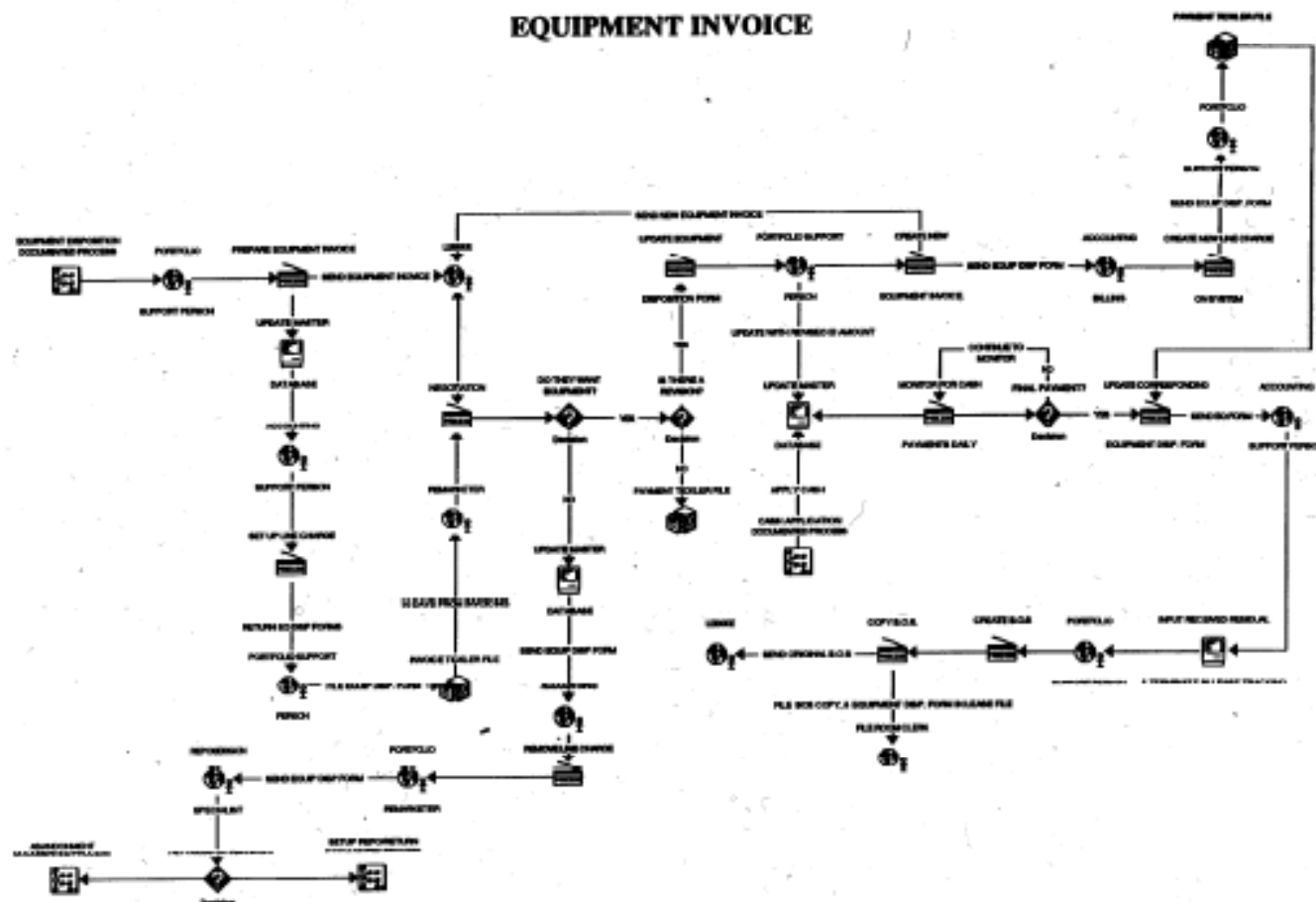


Conceito de Processo Perspectiva Operacional



Conceito de Processo

Perspectiva Tecnológica





Conceito de processo

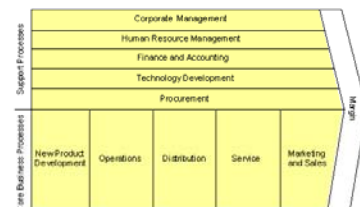
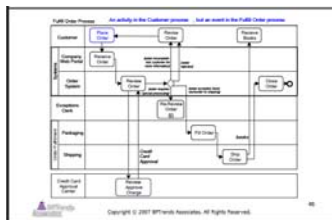


Figure 1. Michael Porter's Value Chain Model.



Serviço a prestar

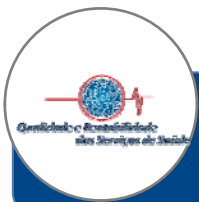


Tarefa a realizar



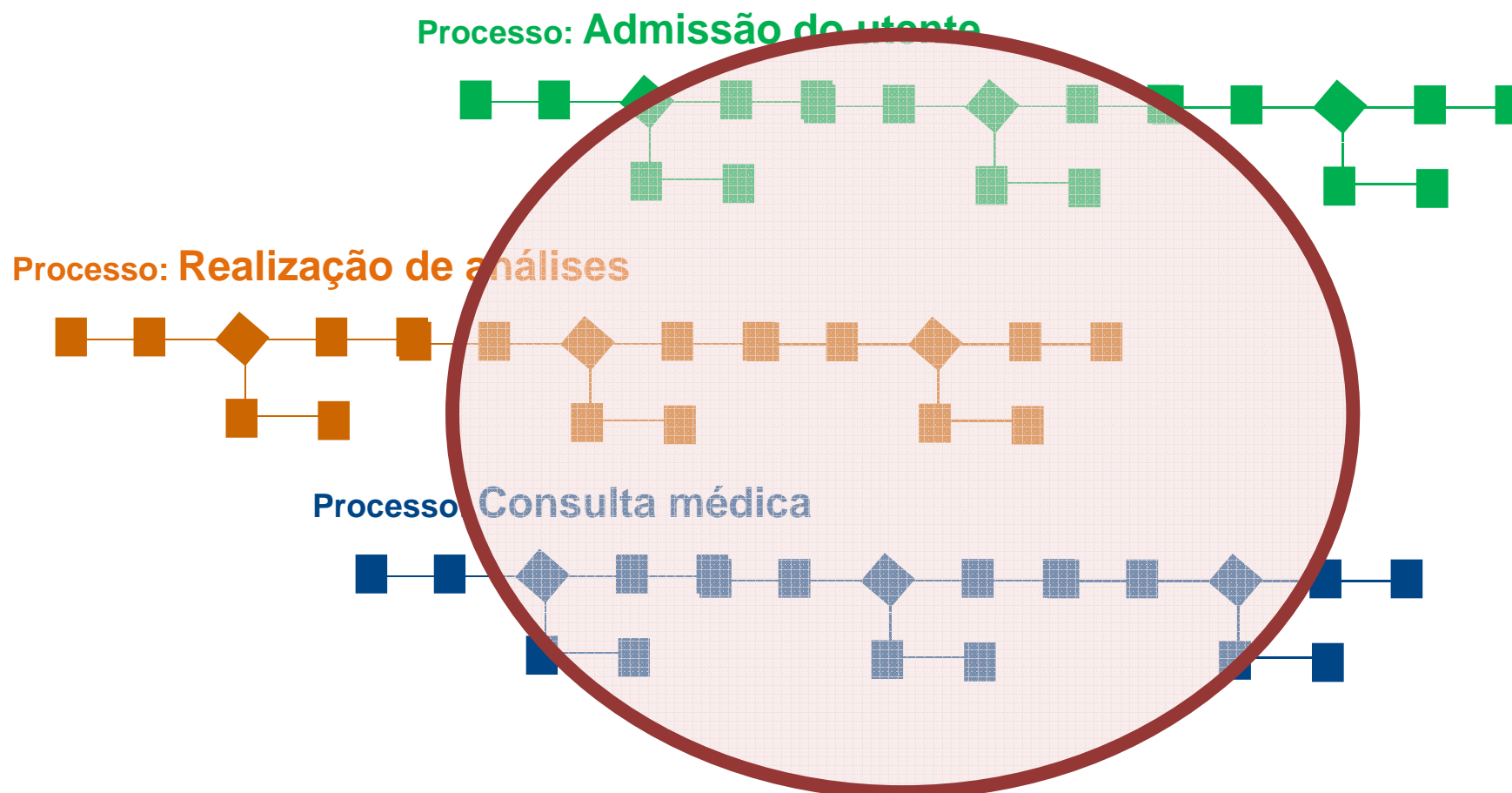
Operação a realizar pelo computador





Competência Organizacional versus Processo

??? Quem é responsável pelo objectivo **Reduzir o tempo de resposta ao utente ???**

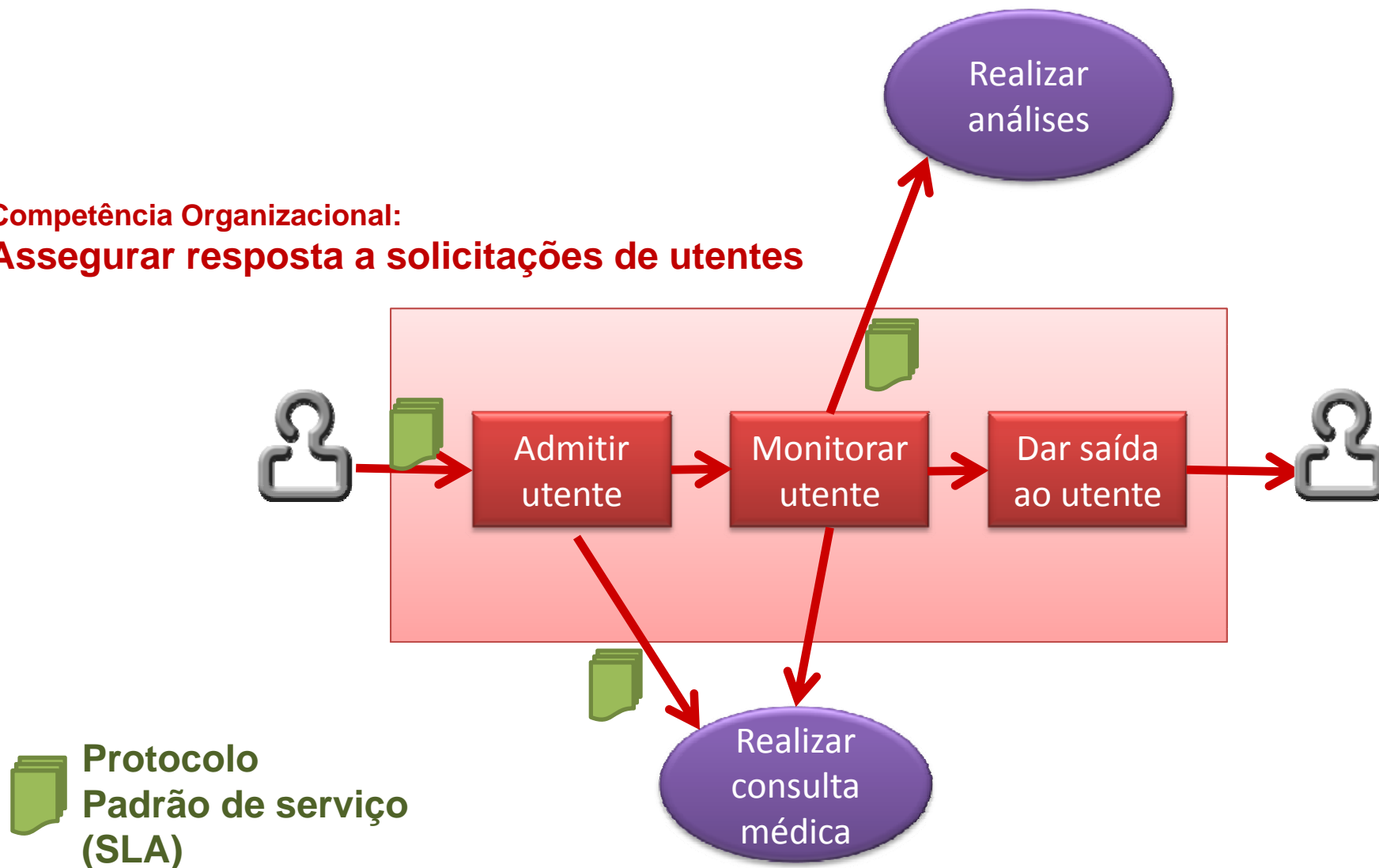


Competência Organizacional:
Assegurar resposta a solicitações de utentes



Competência Organizacional versus Processo

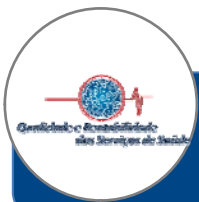
Competência Organizacional:
Assegurar resposta a solicitações de utentes



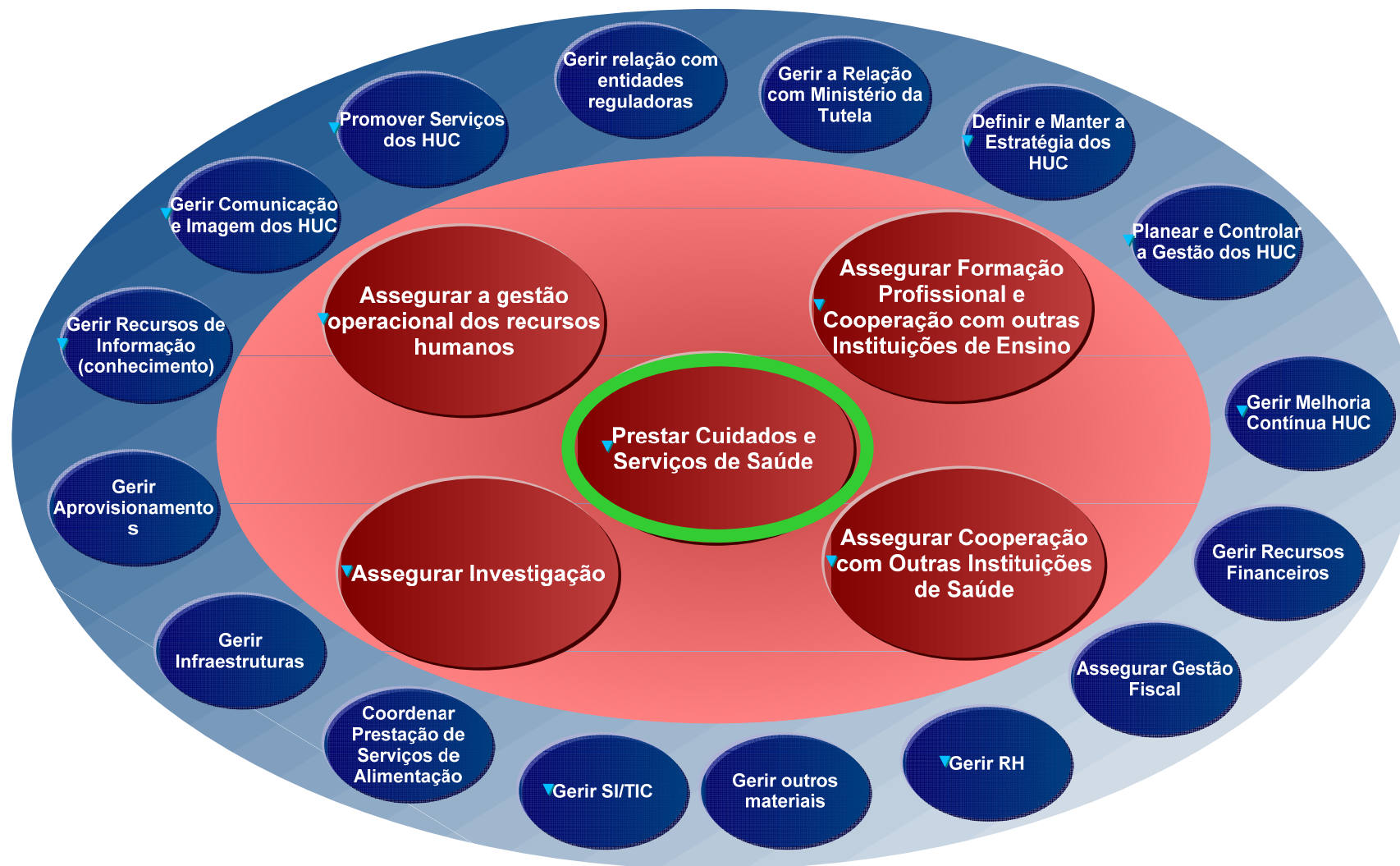


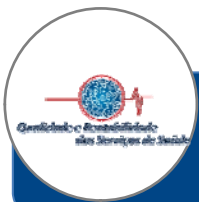
Modelo de Stakeholders



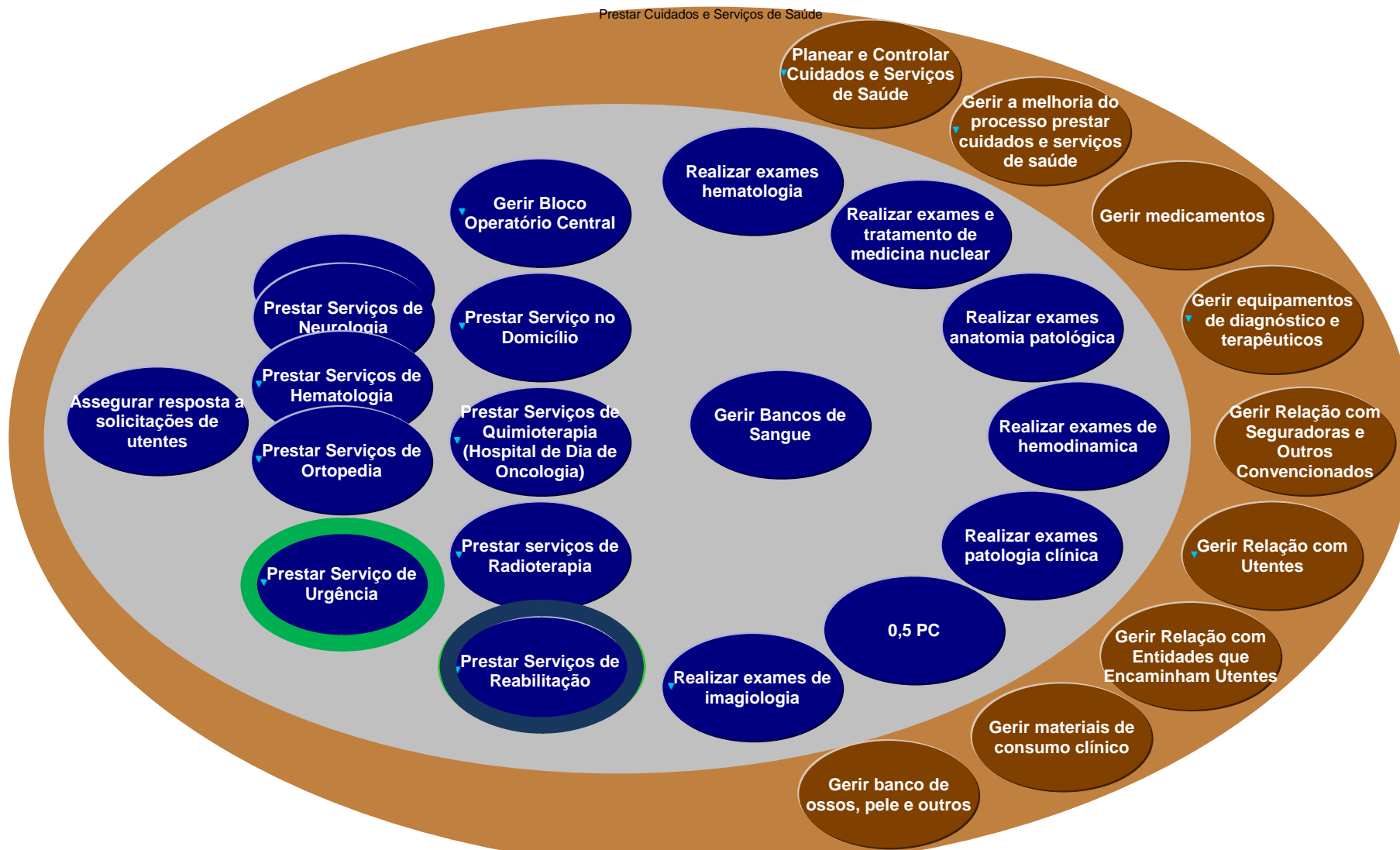


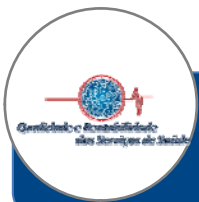
Modelo de Competências Organizacionais de 1º nível



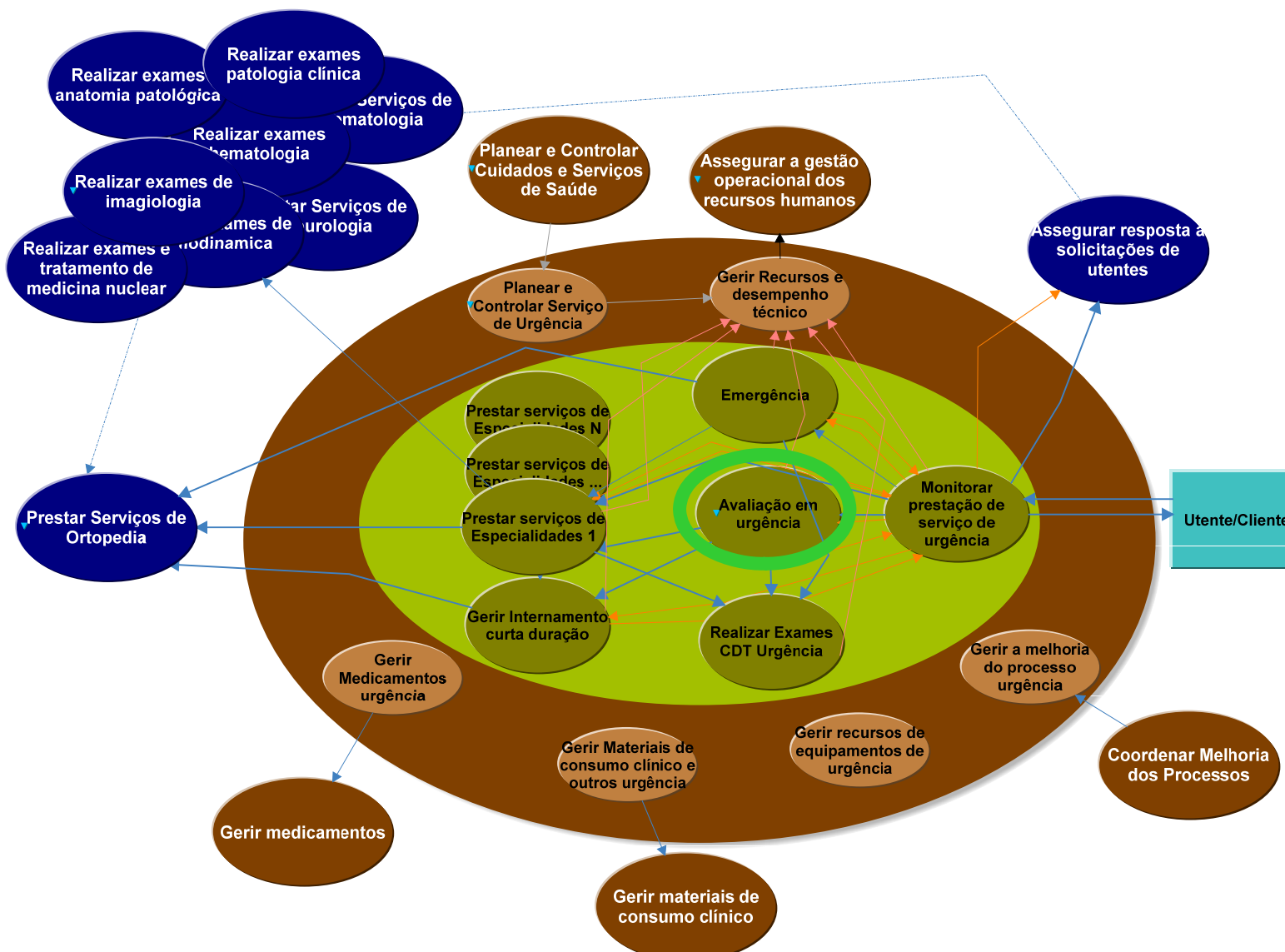


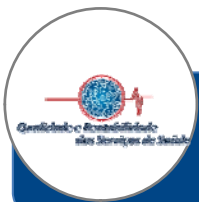
Competências Organizacionais de 2º nível Prestar cuidados e serviços de saúde



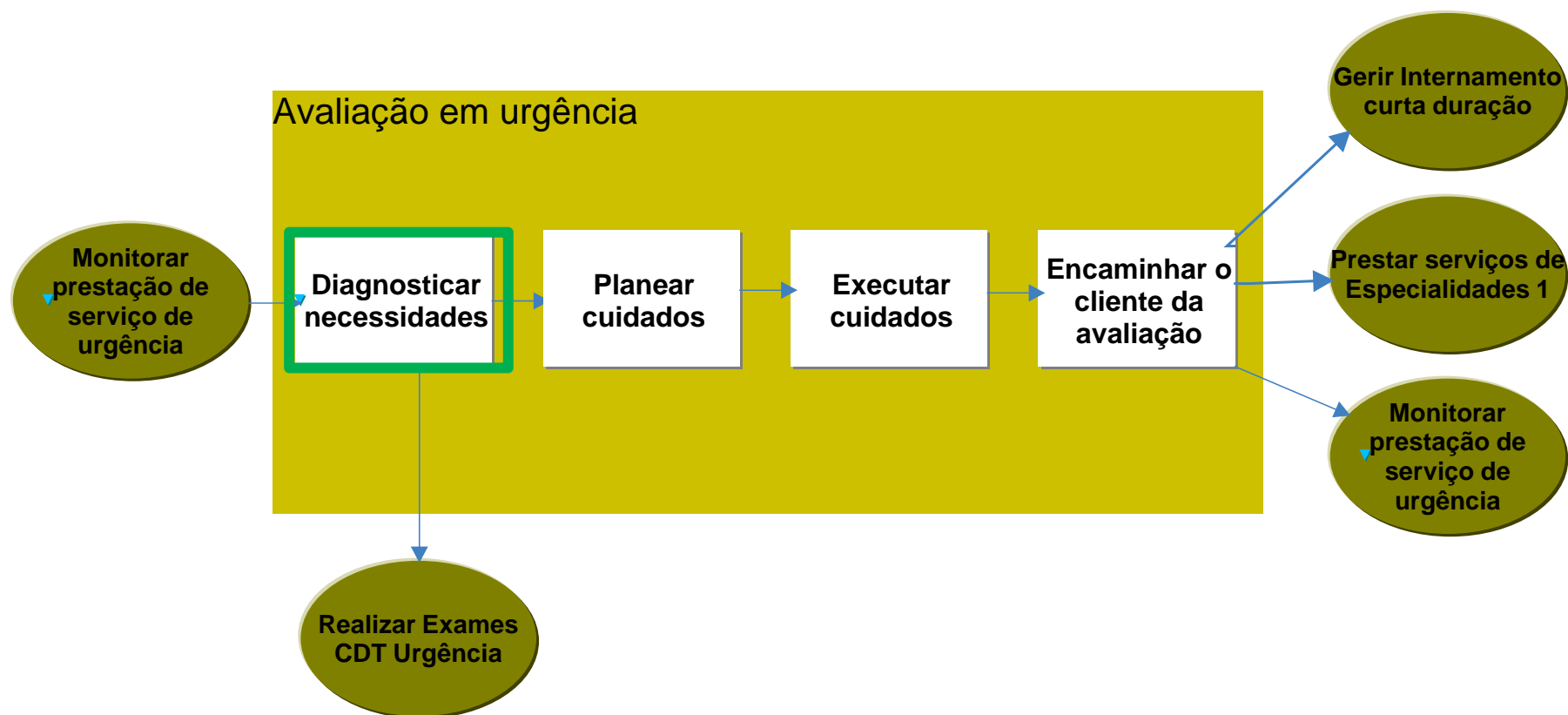


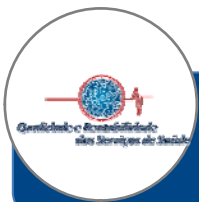
Competências organizacionais de 3º nível Prestar serviços de Urgência



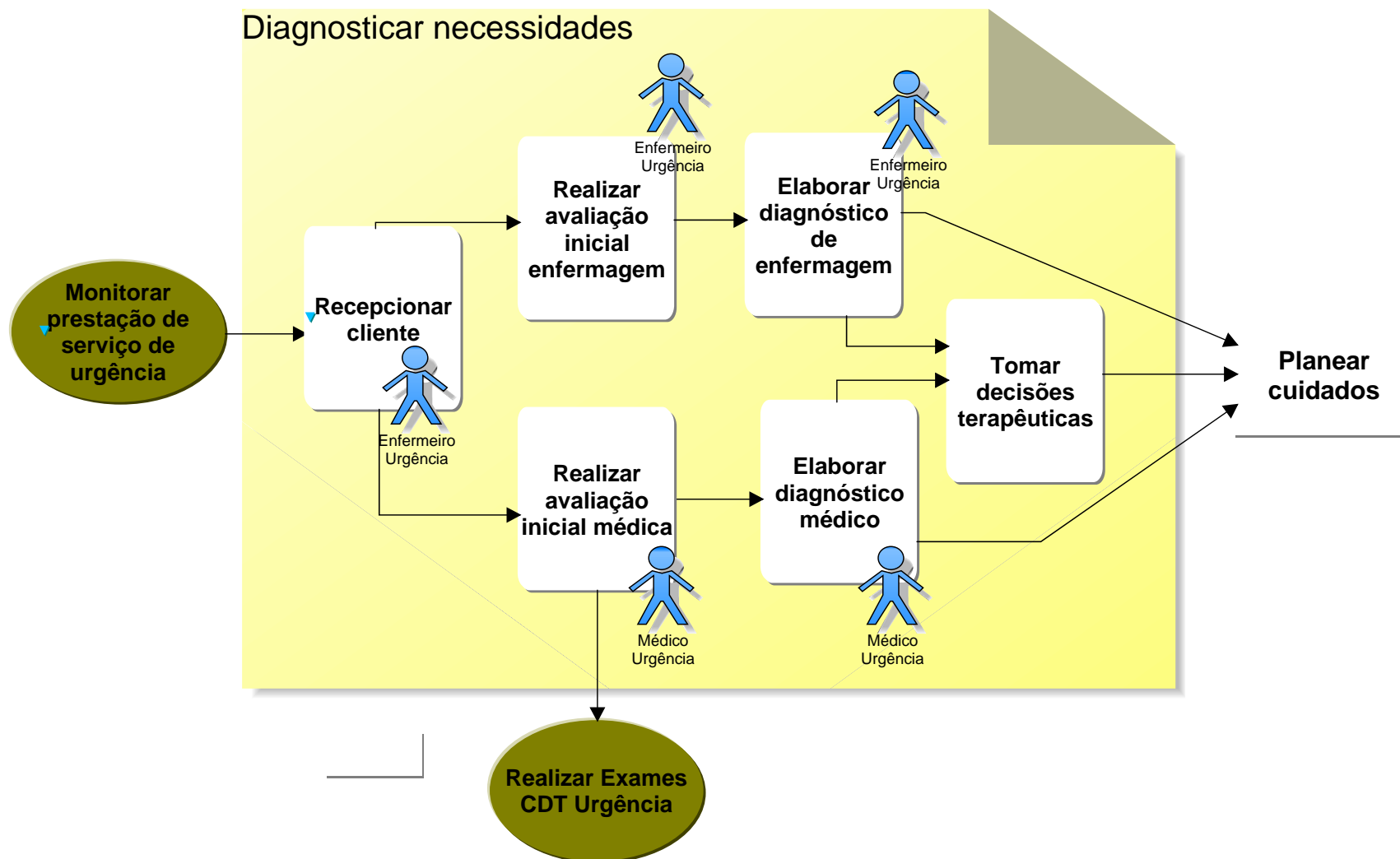


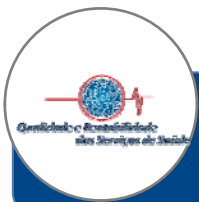
Actividades da CO 3º nível Assegurar Avaliação em urgência



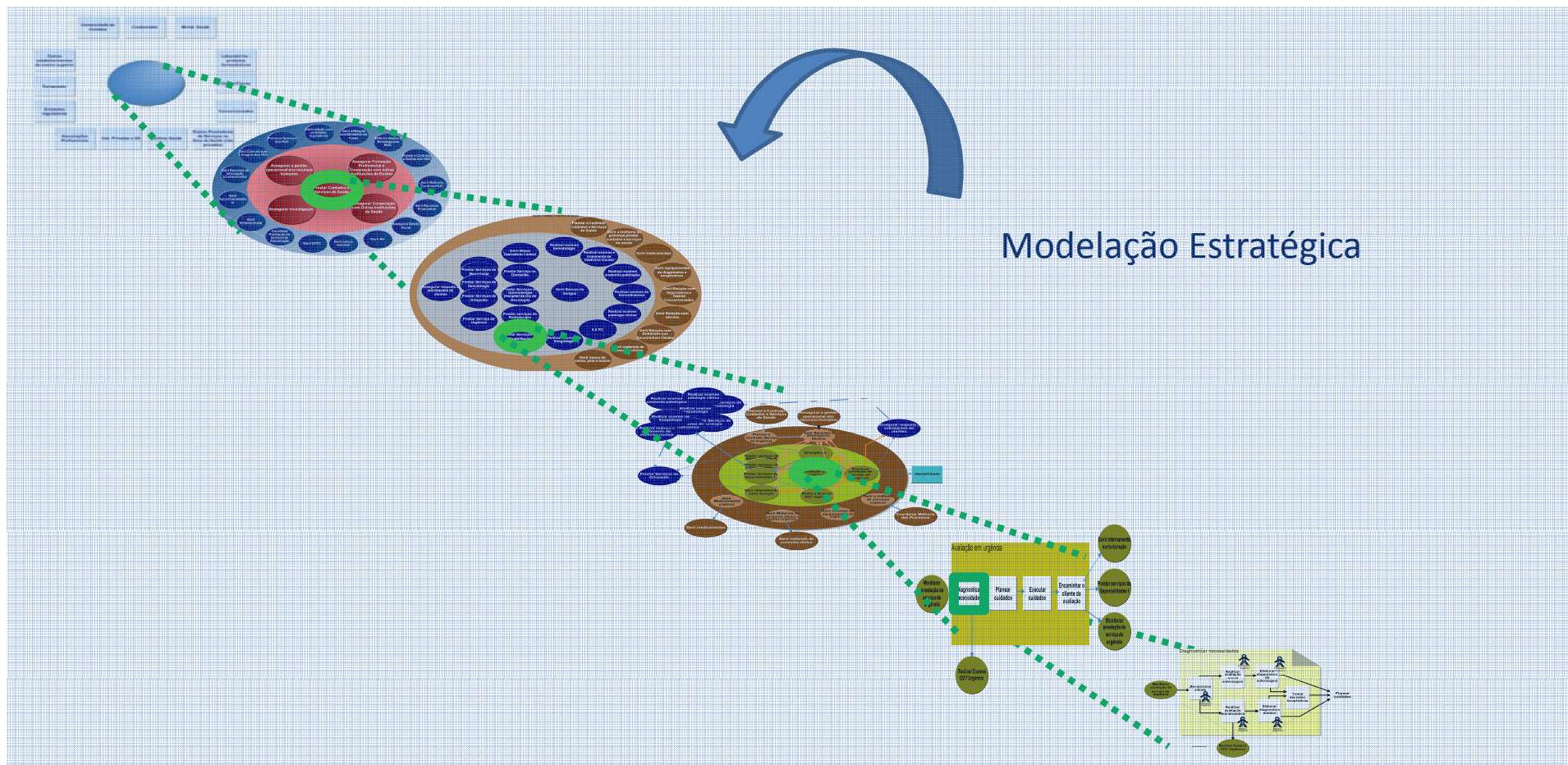


Tarefas da Actividade Diagnosticar Necessidades de cuidados

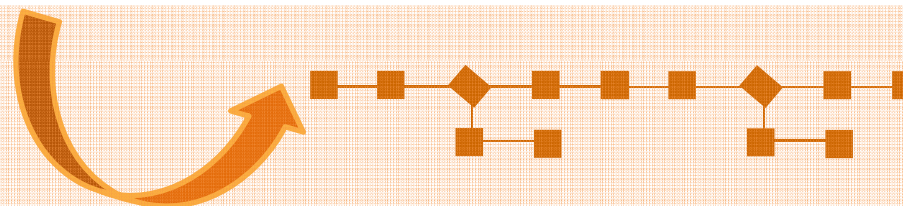


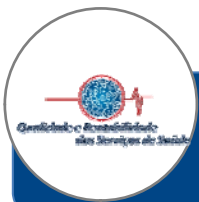


Arquitetura Organizacional de um Hospital



Modelação Operacional





Desdobramento de Objectivos



Objectivos estruturantes (médio prazo)

A. Garantir a satisfação dos utentes

A.1 Índice de satisfação dos utentes



Objectivos operacionais (curto prazo)

1. Adequar a oferta à procura de cuidados (A, B)

1. 2 Situações para as quais não houve resposta (sem resposta adequada ou com atraso)(A.1)



1. Garantir uma resposta adequada aos utentes (1)

1.1 Utentes não atendidos(1.1)



1. Garantir uma resposta adequada aos utentes na Urgência (1)

1.1 Utentes inscritos acima da capacidade na urgência (1.1)



1. Garantir uma resposta adequada na Avaliação em urgência (1)

1.1 Utentes avaliados em urgência acima da capacidade (1.1)



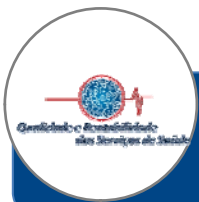
1. Garantir uma resposta adequada no Diagnóstico de necessidades em urgência (1)

1.1 Utentes diagnosticados em urgência acima da capacidade (1.1)

Elaborar
diagnóstico
médico

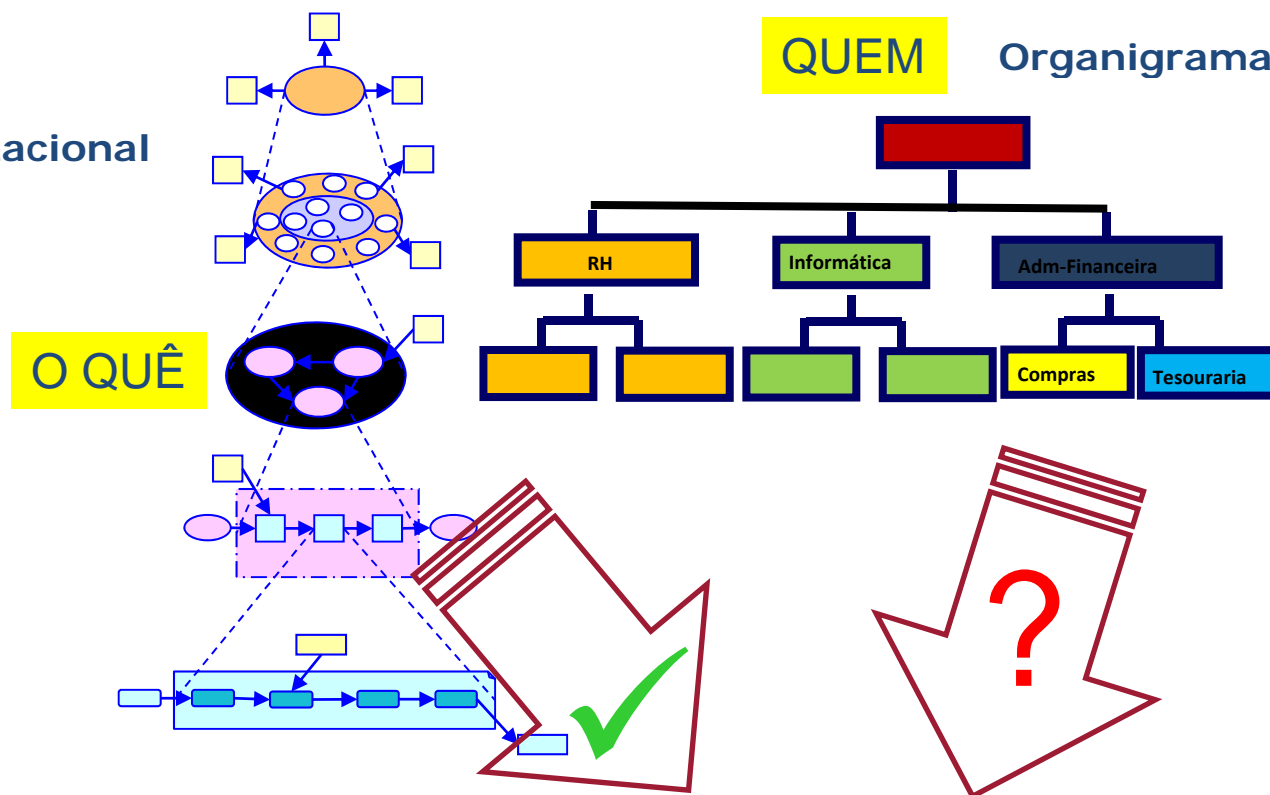
1. Garantir uma resposta adequada no Diagnóstico Médico em urgência (1)

1.1 Utentes diagnosticados pelo médico em urgência acima da capacidade (1.1)

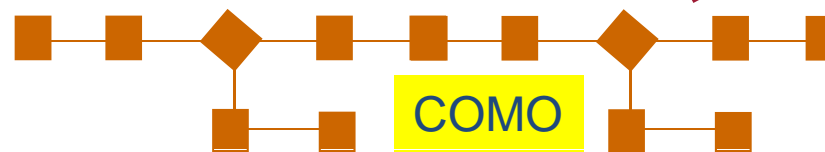


Estratégia Organizacional

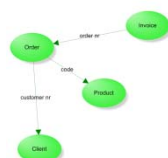
Arquitetura Organizacional



Processo/ Workflow



Modelo de SI





Comunidades Práticas | Portal Colaborativo



O Portal MLearn é um portal colaborativo de suporte às comunidades que se interessam pelo conhecimento sobre a metodologia MLearn, quer no que respeita à sua aplicação em contextos particulares quer quanto à sua própria investigação e desenvolvimento.

De momento existem as comunidades MLearn, que congrega os interessados na sua investigação e desenvolvimento, e MLearn Autarquias, que partilha a experiência entre todos os interessados na administração local, particularmente a relativa aos municípios

Brevemente Mlearn Entidades de Saúde.

A plataforma **mlearn** oferece serviços Web 2.0 de partilha, colaboração e comunicação.



Username ou Endereço E-mail

Password

Iniciar Sessão

Memorizar ☐

[» Recuperar password](#)

▶ Registrar

Notícias

Portal MLearn

Já está disponível uma versão experimental do portal MLearn.

Portal MLearn

Plataforma

Ajuda

[Acerca de...](#)

[Termos e condições de utilização](#)

[Política de Privacidade](#)

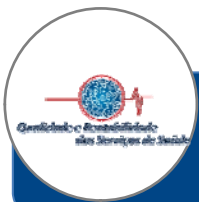
[Definir como página inicial](#)

[Adicionar aos favoritos](#)

[Recomendar](#)

[Faça](#)

[Contactos](#)



Comunidades práticas
Entidades Hospitalares

e-Learning

Grupos de discussão

Chat

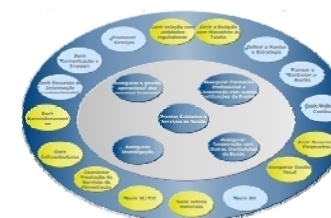
Repositório de Boas Práticas e Casos

Agenda

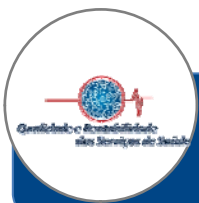
Notícias

Equipas de Projecto

.....



Comunidades práticas Competência
Organizacional



Software Mood



Identificação de Indicadores de Gestão



Matrizes



Geração de Relatórios



BA Import/Export



Emails de Alerta



Publicação em formato web



Base Dados SQL | Oracle | Acess



Tolerâncias



Queries



Gráficos



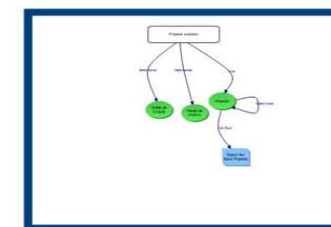
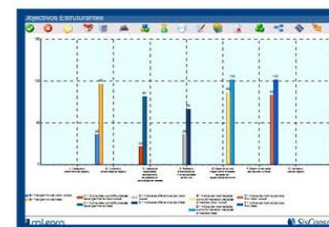
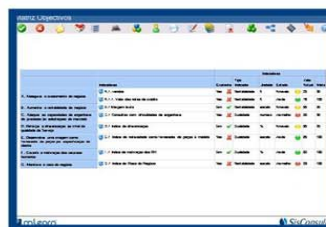
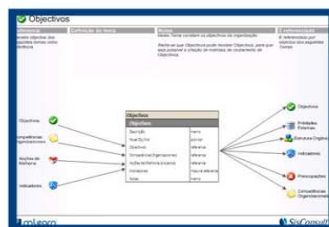
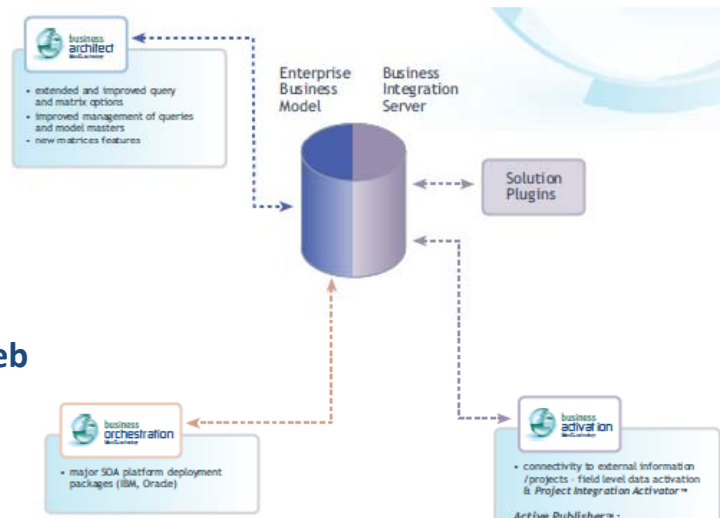
Facilidades Apresentação



Integração com sw

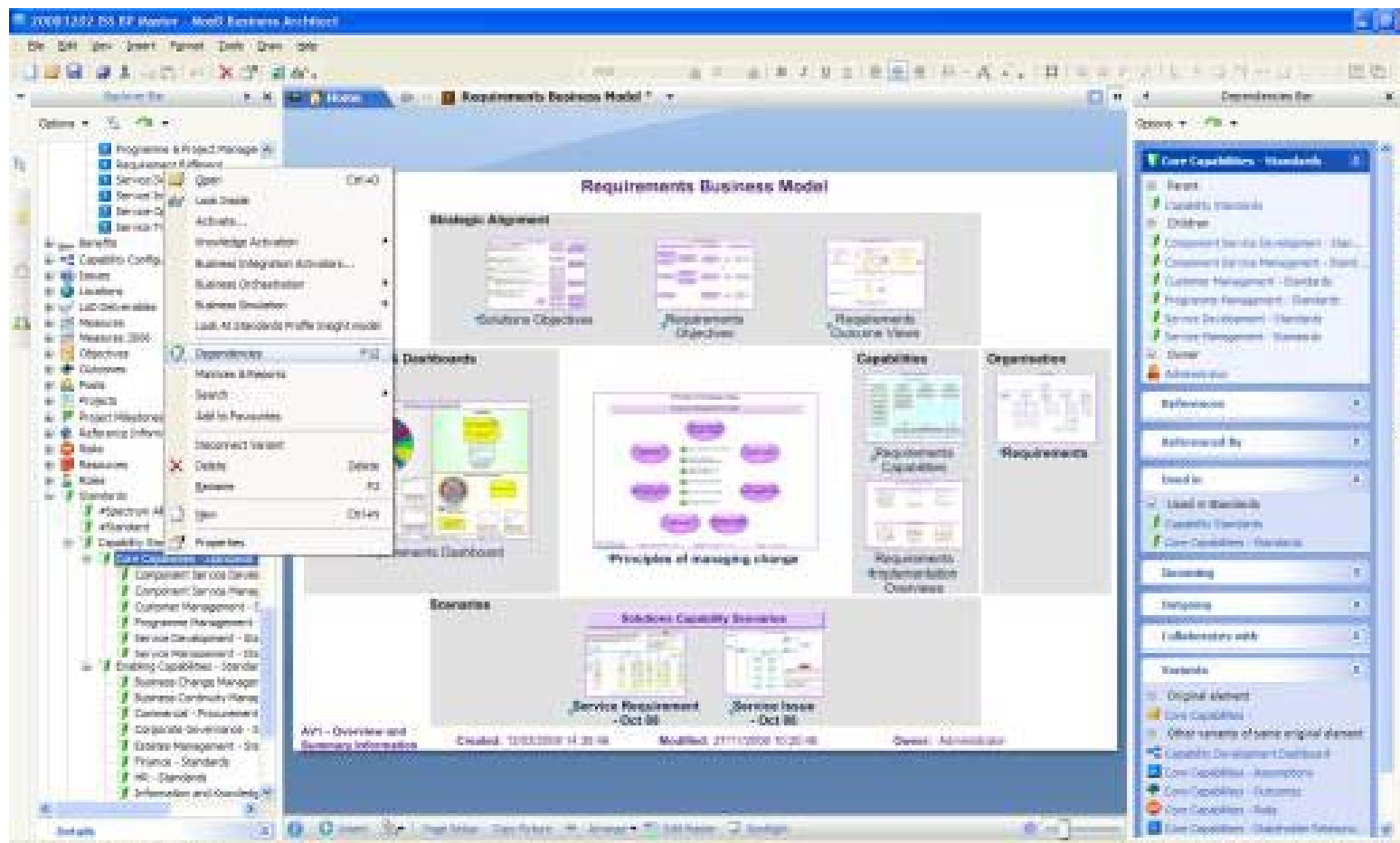


MooD
architect, orchestrate, activate



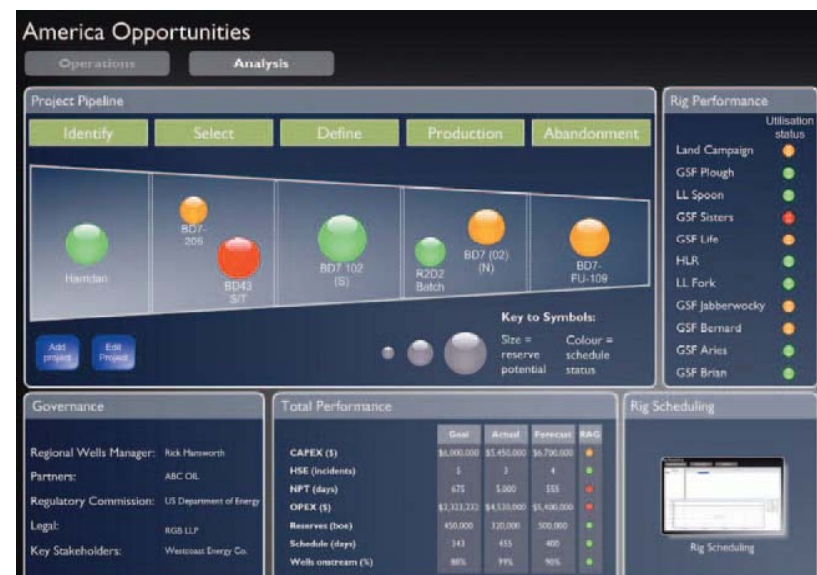


Software Mood Standards: MODAF | TOGAF



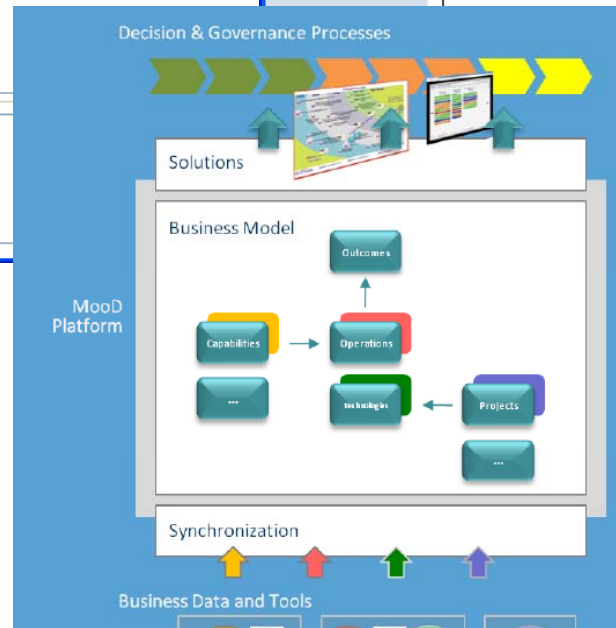
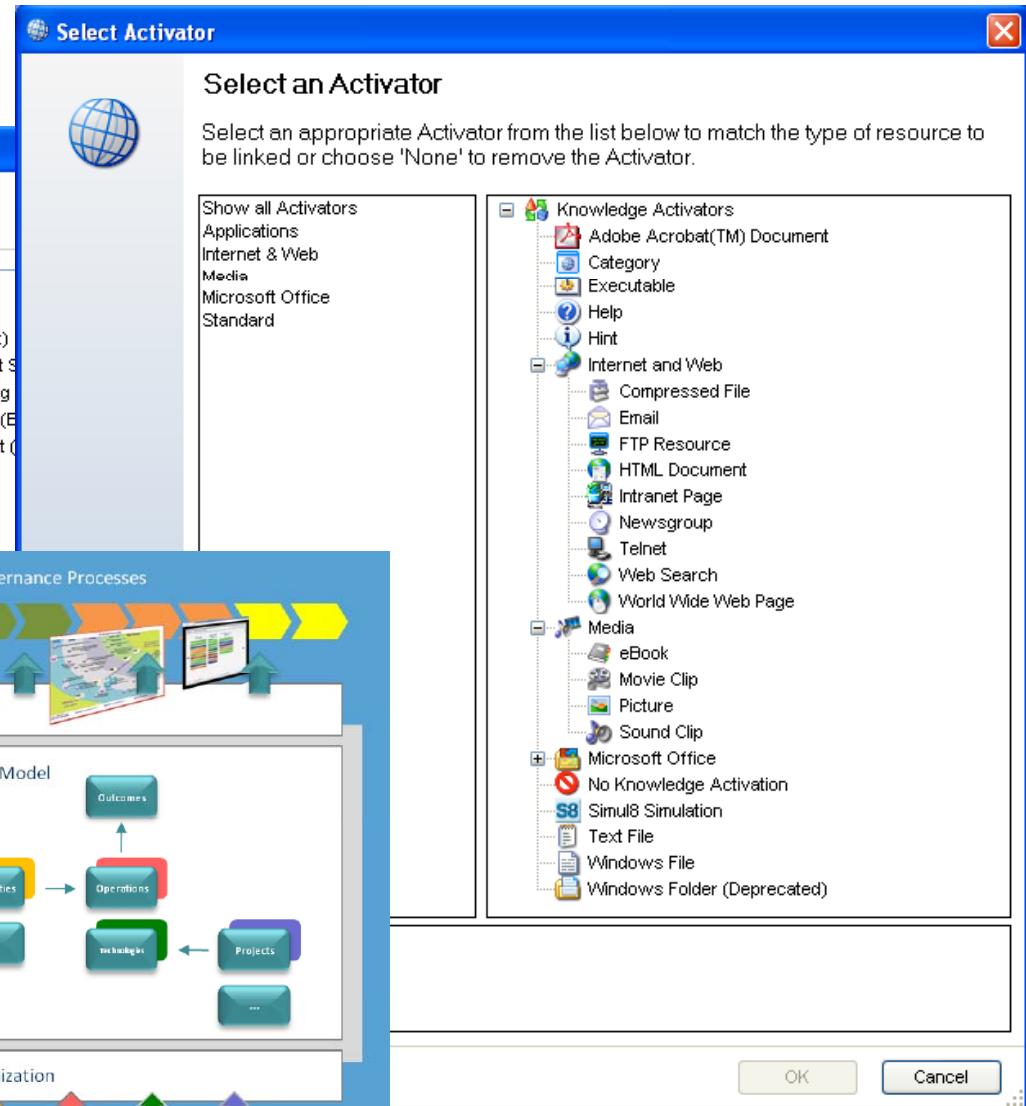
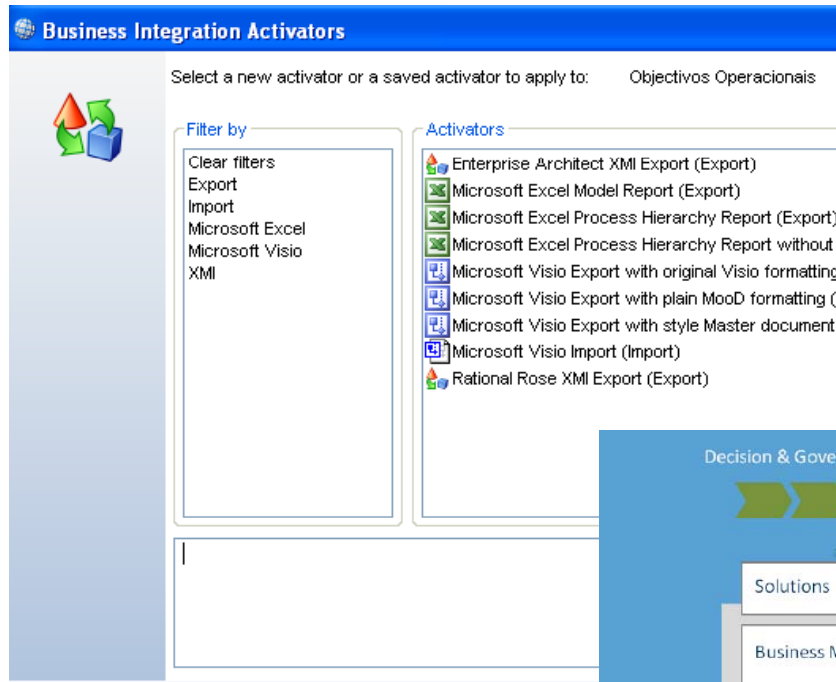


Software Mood Dashboards



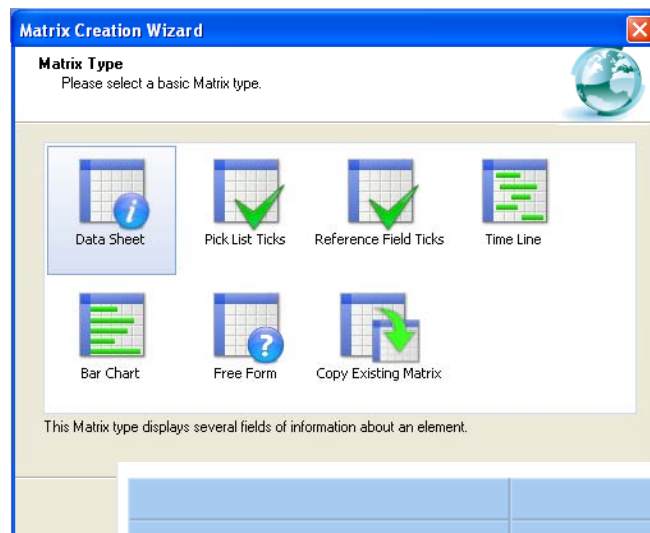


Software Mood Funcionalidade de Integração





Software Mood Matrizes



		Indicadores								
	Indicadores	Existente	Tipo Indicador	Unidade	Estado	Valor Actual	Meta	Desvio		
A. Assegurar o crescimento do negócio	🕒 A.1. vendas	Não	✖	Rentabilidade	€	Amarelo	25	80		
	🕒 A.1.1. Valor das notas de crédito	Não	✖	Rentabilidade	€	Verde	76	100		
B. Aumentar a rentabilidade de negócio	🕒 B.1 Margem bruta	Sim	✔	Rentabilidade	escala	Amarelo	35	95		
C. Adequar as capacidades de engenharia do processo às solicitações do mercado	🕒 C.1 Consultas com dificuldade...	Não	✖	Qualidade	número	Vermelho	20	80		
D. Reforçar a diferenciação ao nível da qualidade de Serviço	🕒 D.1 Indice de diferenciação	Sim	✔	Qualidade	%	Amarelo	35	65		
E. Desenvolver uma imagem como fornecedor de peças por especificação do cliente	🕒 E.1 Indice de notoriedade com...	Não	✖	Qualidade	escala	Verde	85	100		
F. Garantir a motivação dos recursos humanos	🕒 F.1 Indice de motivação dos RH	Sim	✔	Qualidade	%	Verde	82	100		
G. Monitorar o risco do negócio	🕒 G.1 Indice de Risco do Negócio	Não	✖	Rentabilidade	escala	Vermelho	23	100		



Software Mood Queries

The screenshot displays the Mood Software interface, which is used for building and executing queries. It consists of two main windows: the **Query Builder** and the **Search & Query** window.

Query Builder Window:

- Name:** IN: C. Organizacionais OUT: Normas
- Buttons:** Gerar Negócio, Test, Save & Close
- Starting:** A section with a "from" dropdown set to "the parameter", showing a count of 1.
- Find Descendants:** A section with a checkbox "including me" checked, showing a count of 72.
- Find Normas:** A section with a count of 2.
- Results:** A list of results showing "4.2.3 Controlo dos Documentos" and "4.2.4 Controlo dos Registos".

Search & Query Window:

- Options:** Search, Queries
- Search:** A search bar with the text "Search".
- Results:** A list of search results, including "IN: C. Organizacionais OUT: Normas", "Gerar Negócio", and various other organizational and operational queries. The results are grouped under categories like "Estrutura Orgânica", "AM e Projectos", and "Protocolos".
- Buttons:** New..., Edit, Start
- Results (2 items):** A summary of the results.
- Administrator:** The user role is shown as Administrator.



Software Mood

Gauges



Dial Gauge



Line Gauge



Slider Gauge



State Meter Gauge



Thermometer Gauge



Traffic Light Gauge

Graphs



Area Chart



Bar Chart



Bubble Chart



Column Chart



Doughnut Chart



Line Chart



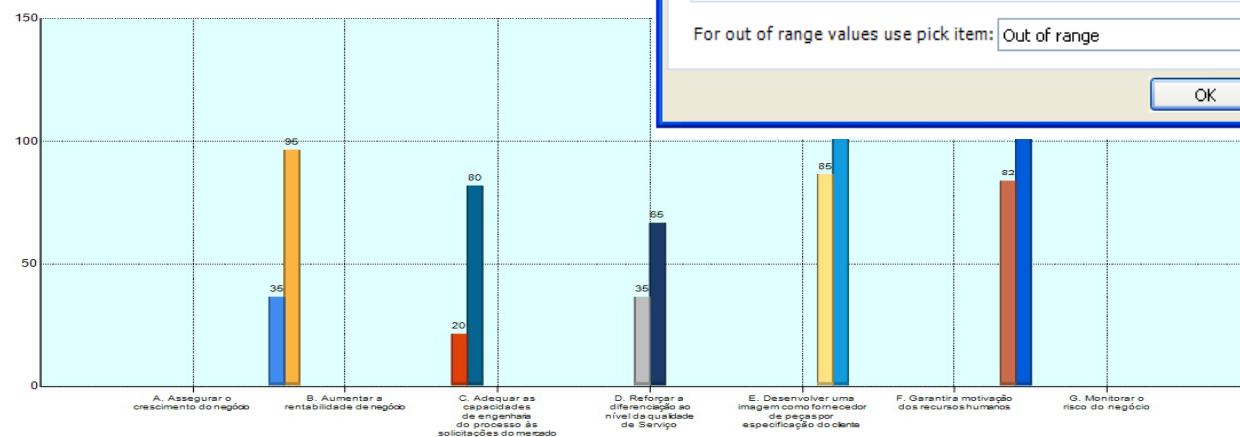
Pie Chart



Point Chart



Radar Graph Panel



Edit Threshold

A threshold describes how the state of a measure is derived from its values. You can use a threshold in any measure that shares the same state pick type and unit of measure.

Note changing the threshold may affect the state of any measure using it.

Threshold Name:

State pick type:

This describes the states the threshold set will support.

Unit of measure:



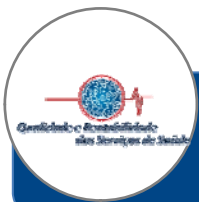
Threshold is

Verde	75	to	100
Amarelo	25	to	75
Vermelho	0	to	25

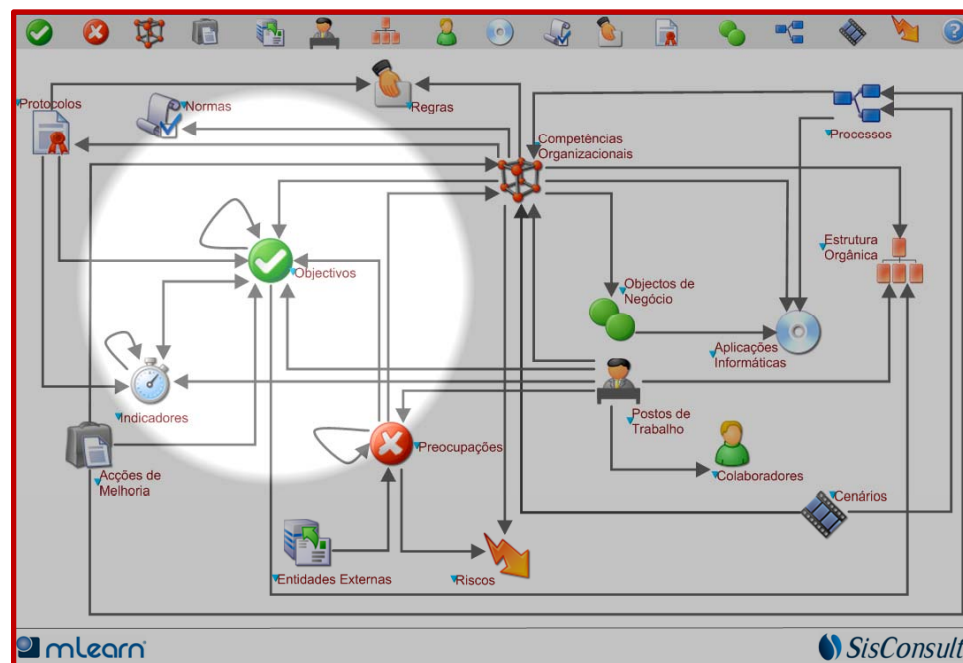
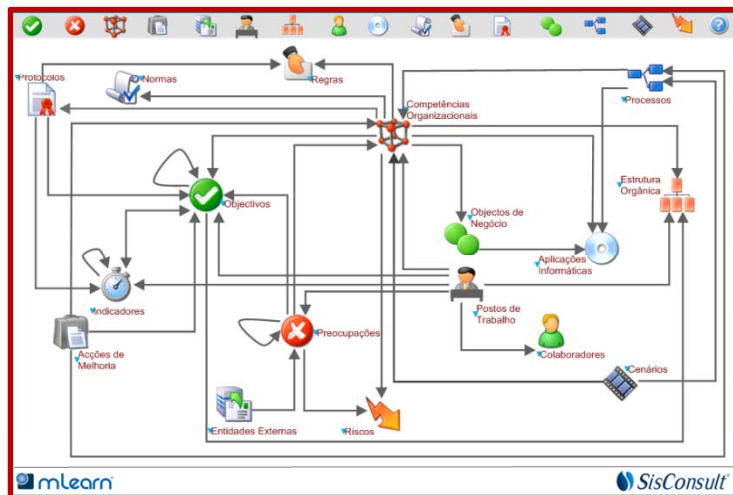
For out of range values use pick item:

OK

Cancel

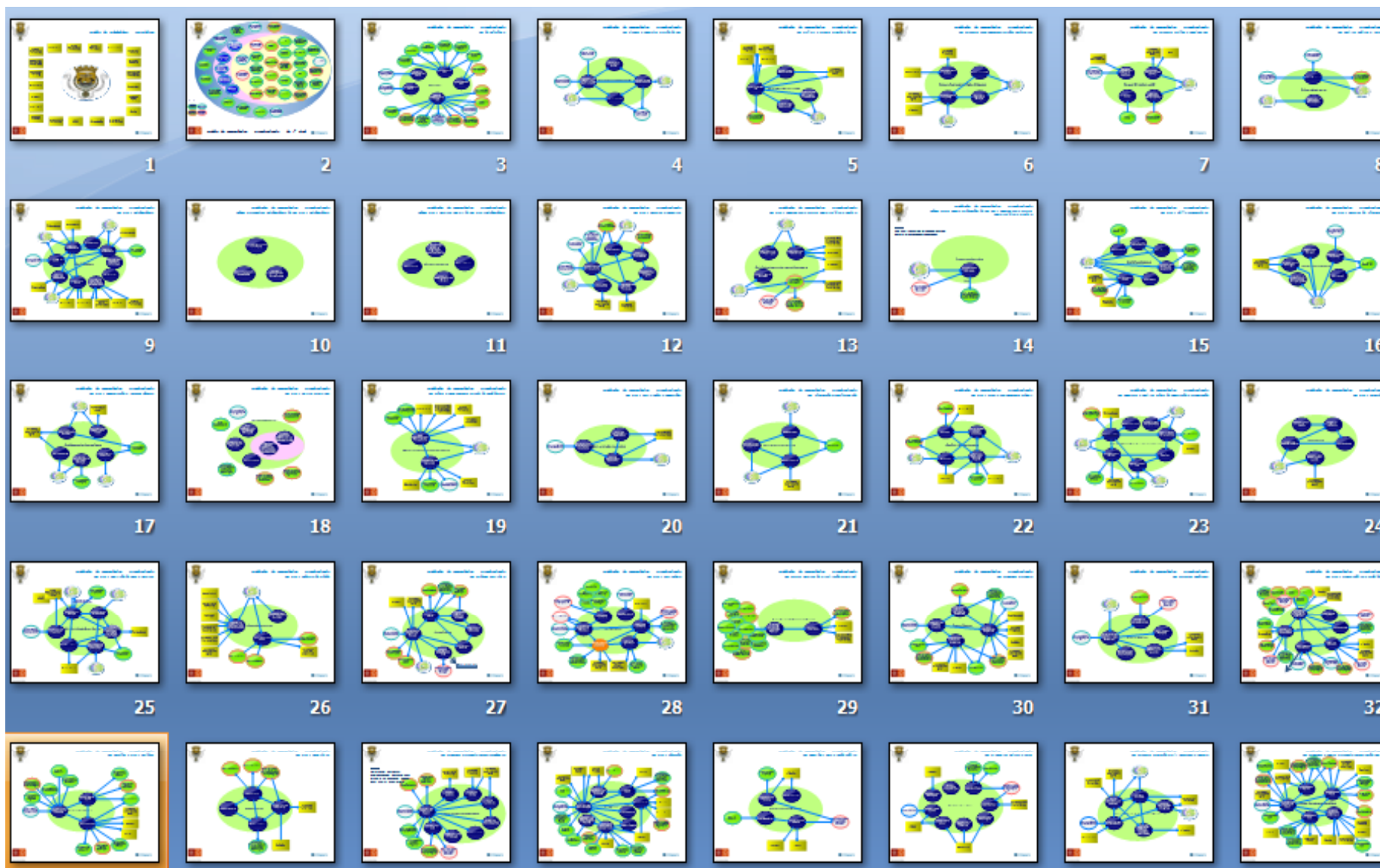


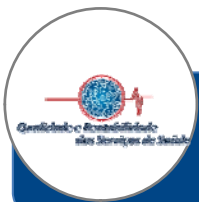
Software Mood Funcionalidades de Apresentação





Software Mood Repositório de Conhecimento Organizacional



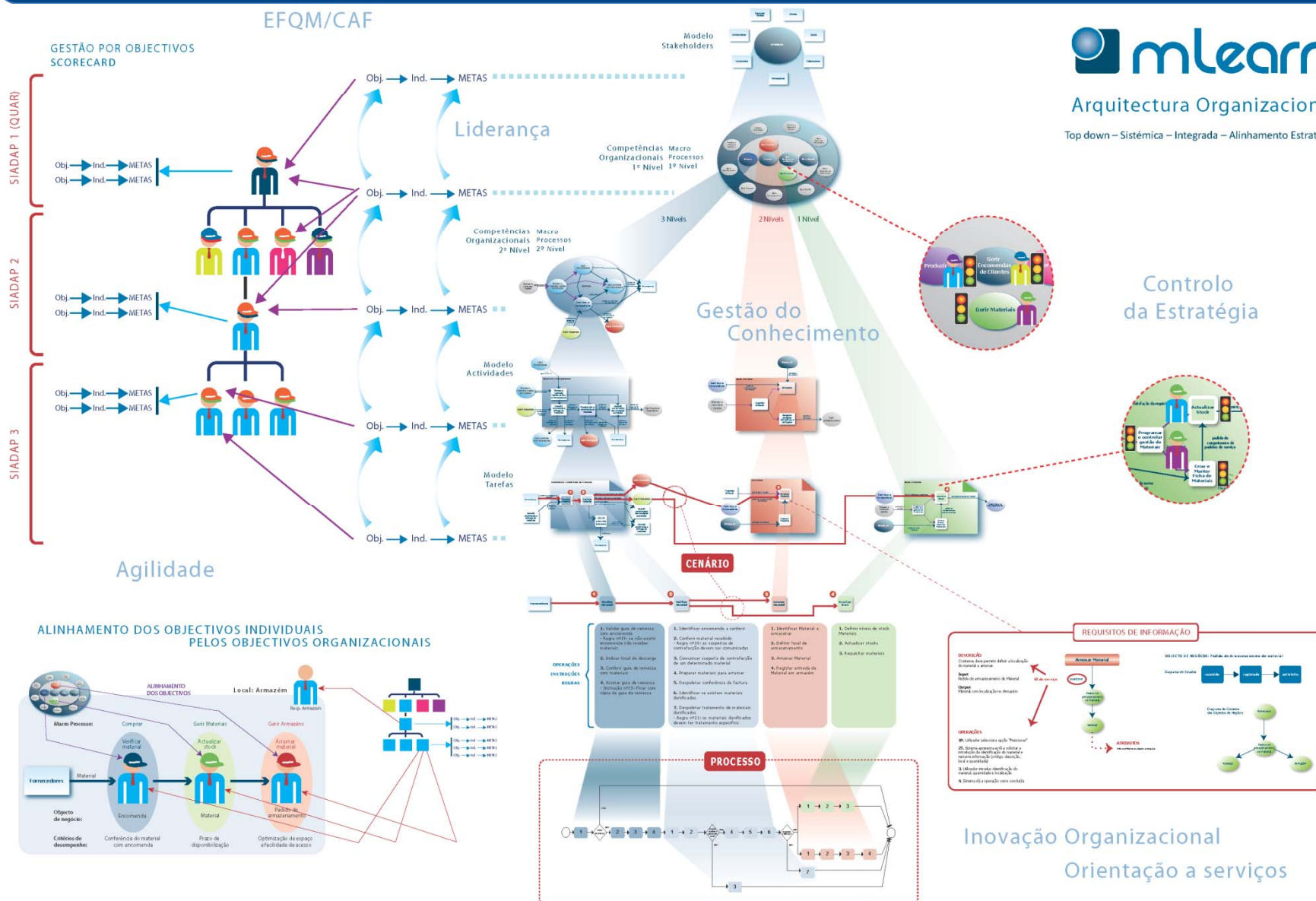


MLearn Arquitectura Organizacional



Arquitectura Organizacional

Top down – Sistémica – Integrada – Alinhamento Estratégico



PROGRAMA DE COACHING ORGANIZACIONAL






OBJECTIVO Disponibilizar apoio, conhecimento e ferramentas, para garantir condições à melhoria contínua assegurando continuidade, integração e alinhamento estratégico aos vários projectos e iniciativas e eficácia nos investimentos.

 **SisConsult**

SERVIÇO











CONTINUIDADE NO SERVIÇO

-  Apoio integrado às diversas áreas organizacionais
-  Supervisão dos diferentes dirigentes e quadros
-  Mudança de comportamentos

 **mlearn**

METODOLOGIA











ESTRATÉGICA, TOP DOWN, INTEGRADA E SISTÉMICA

-  Clarificação da estratégia
-  Organigrama
-  Plano de actividades / orçamento
-  SIADAP
-  Qualidade (ISO, CAF/EFQM)
-  Recursos humanos
-  Sistemas de informação
-  Custeio por actividades
-  Controlo de gestão
-  Risco operacional

 **Moodle**
modelling open online delivery

FERRAMENTA










REPOSITÓRIO DE CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

-  Modelação estratégica
-  Arquitectura organizacional
-  Monitorização da melhoria contínua
-  Matrizes
-  Queries
-  Manuais da qualidade
-  Requisitos de sistemas de informação
-  Funções
-  Suporte interactivo em tempo real
-  Monitorização dos indicadores de gestão

 **mlearn**

PORTAL COMUNIDADES

PORTAL DE SUPORTE A COMUNIDADES PRÁTICAS

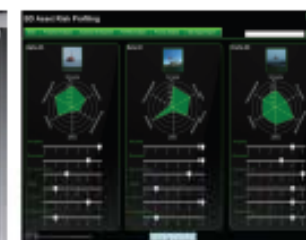
-  Por Autarquia
-  Por Competência Organizacional /Macro Processo
-  E-learning
-  Foruns de discussão
-  Repositório de documentos
-  Wiki
-  Chat
-  Blog
-  Suporte à coordenação e controlo das tarefas de carácter organizativo



Ambiente web 2.0 de suporte
à organização



Suporte interactivo em tempo real





Login

Conferência BPM Lisbon 2011

27, 28 e 29 de Junho

Vencer a crise com BPM

Membros

Inscrição

Agenda

Pré-conferência

Conferência 1º Dia

Conferência 2º Dia

Oradores

Patrocinadores

Planta

Localização

Mesas Redondas

Oportunidades de Patrocínio

Início

Exibir

Editar

Estrutura

Controlo de acessos

Conferência 1º Dia

Programa Provisório

Tuesday, June 28, 2011

Início Grupos Membros Recursos Eventos

comunidades **ain**

Comunidade de BPM

Ainda não é membro deste Grupo

Clique aqui para se juntar

Resumo:

A comunidade pretende reunir todos os profissionais interessados em práticas relacionadas com o desenvolvimento organizacional e melhoria organizativa de entidades da administração pública.

Pretende proporcionar a troca de experiências e facilitar a actualização de conhecimentos sobre abordagens transversais às organizações, orientadas ao cliente/cidadão, alinhadas pela estratégia e integradas.



About Us Membership Chapters Certification Education Careers News & Events Sponsorship

The ABPMP is proud to announce their Business Process Management Professional Certification Program. The Certified Business Process Professional (CBPP®)

The CBPP® is unique in our rapidly changing market place. This certification has been developed by and for BPM practitioners. It is the first independent professional examination and certification program in the area of BPM. CBPP® has been designed to comply with international certification standards and is now the internationally recognized standard for BPM professionals. The certification will initially be offered by ABPMP through our chapters and affiliates worldwide, representing the largest qualified constituency of BPM practitioners today.



certificação profissional
alinhamento estratégico aprendizagem
audioconferência BPA BPM
BPMS desempenho organizacional Estratégia
organizacional Gestão da Performance
gestão das pessoas Gestão de
competências gestão de processos
Indicadores **inovação** levantamento de
processos liderança modelação de processos
Objectivos web 2.0



?

?

?

?

?

Questões

?

?

?

Daniel M. Salgado
daniel.m.salgado@sisconsult.com
