

Alinhamento Estratégico dos Processos Críticos com os Sistemas de Informação

Jorge Coelho

jorge.s.coelho@sisconsult.com

Respostas para as questões:

Como identificar os processos críticos ?

Como definir os Critérios de criticidade ?

Como definir os Tempos de recuperação ?

Como definir as Perdas máximas de dados ?

Como identificar as Dependências ?

Como determinar o Impacto na estratégia?

Como determinar os Riscos ?

Principal causa ?



70 a 80%

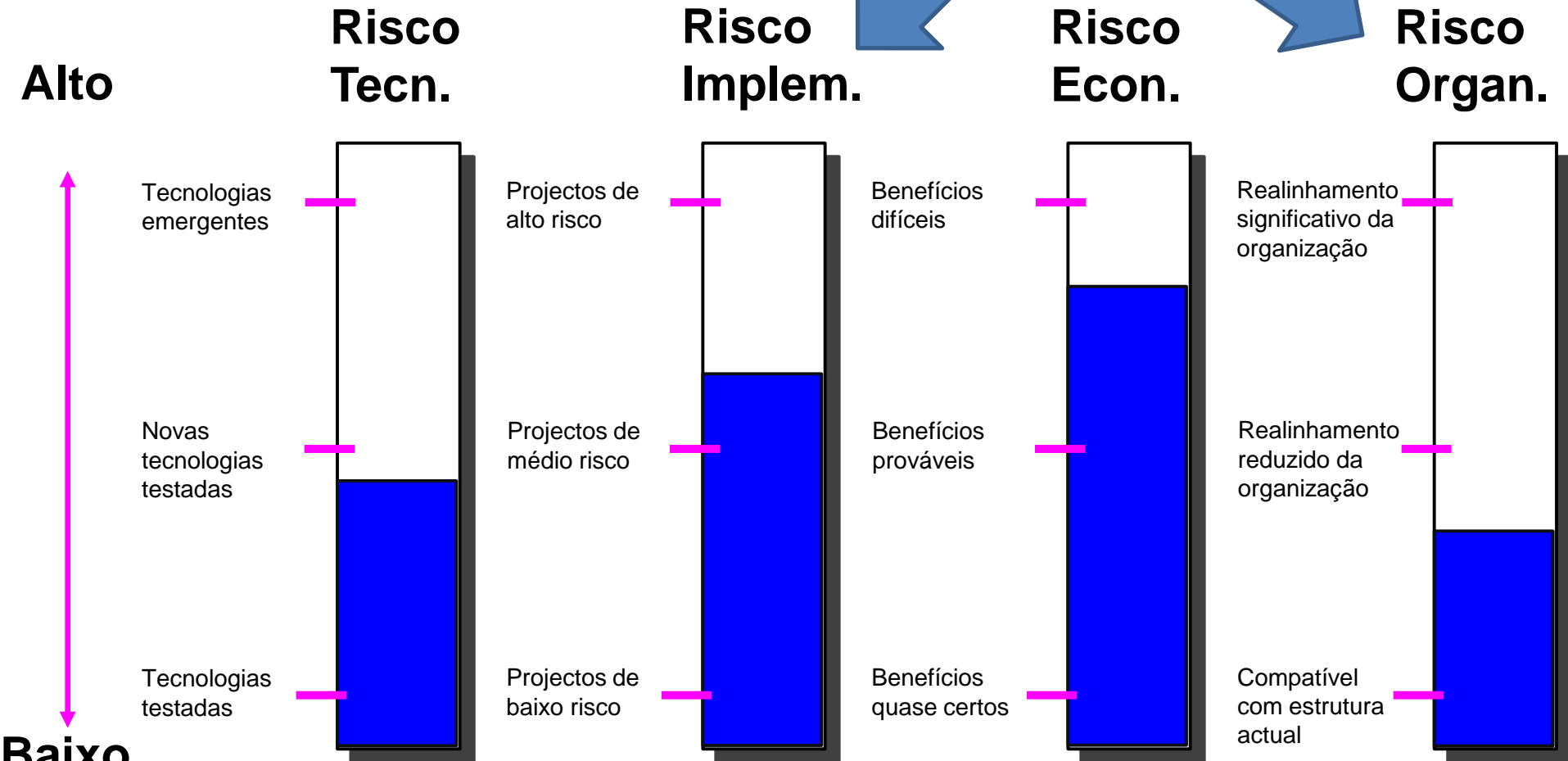
..... As pessoas !



Risco da estratégia

SisConsult®

SiSaúde
Sistemas de Informação na Saúde



Baixo



E se eles param?

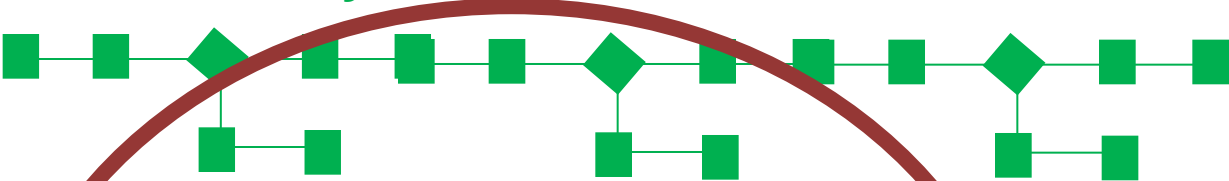
mlearn

Competência organizacional versus Processo

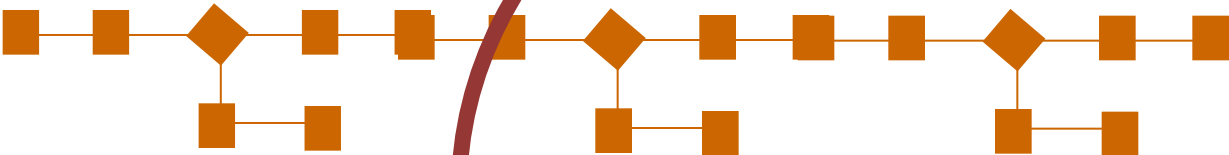


Quem é responsável pelo objectivo:
Reduzir o tempo de resposta ao utente

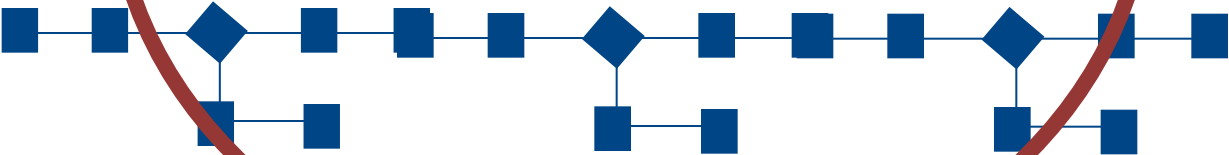
Processo: Marcação de consultas e exames



Processo: Atendimento do utente



Processo: Consulta de especialidade médica

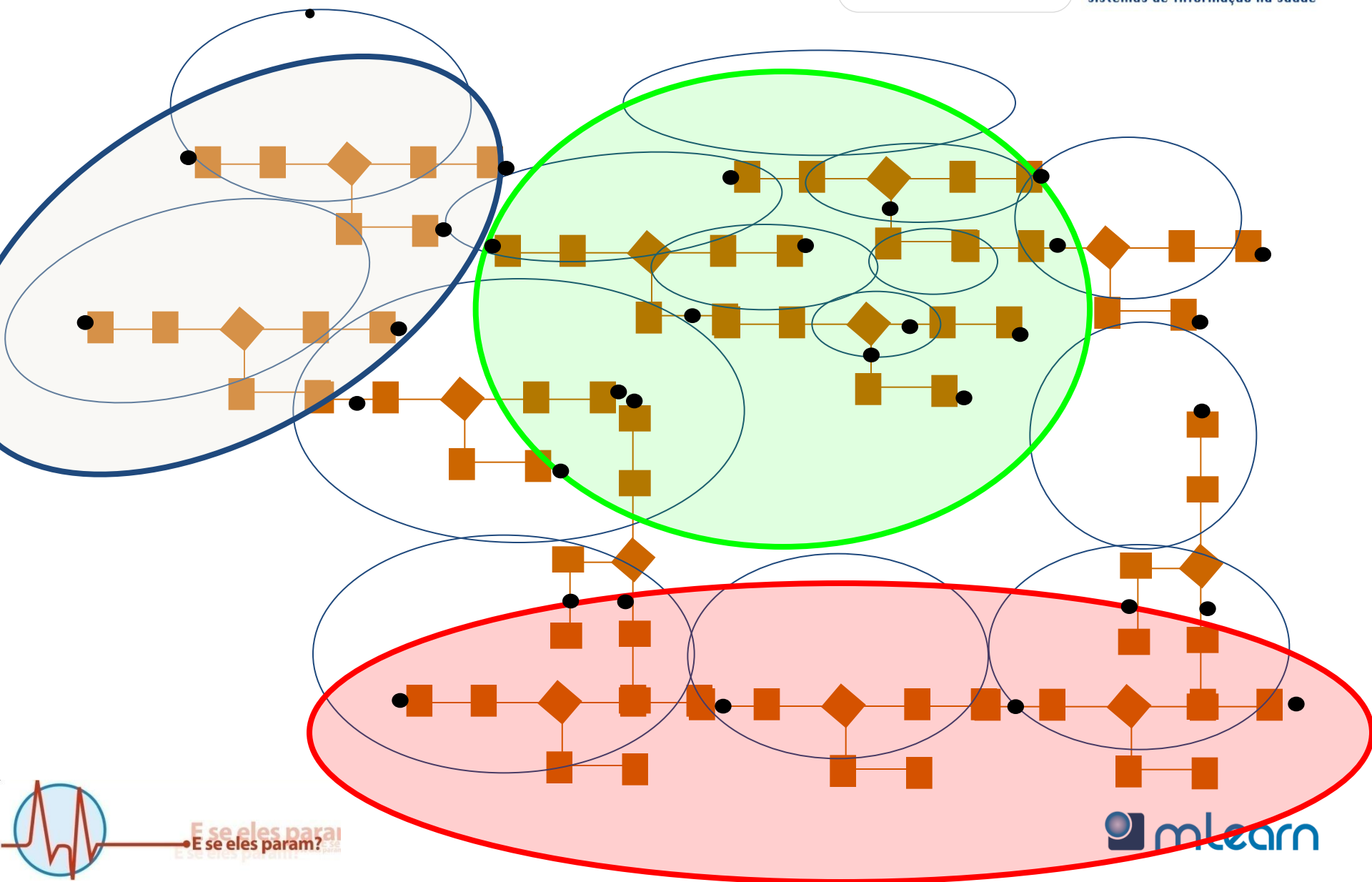


Competência organizacional: Satisfazer necessidade de cuidados



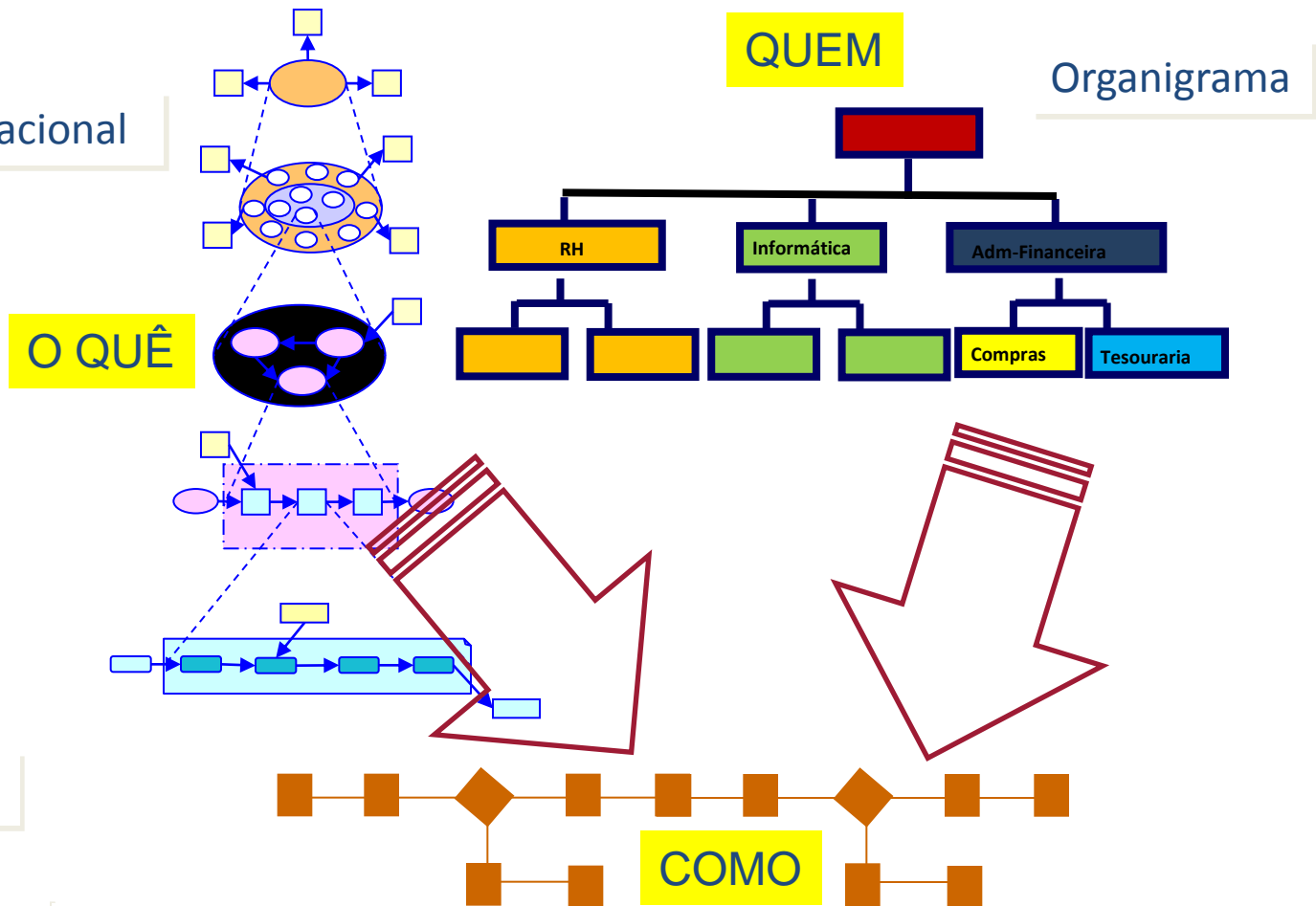


Alinhamento dos Processos



Estratégia organizacional

Arquitetura Organizacional



Modelo de SI

É se eles param?



Como definir os objectivos ?
Quem deve validar os requisitos de SI ?
Como identificar o impacto na estratégia ?

Lugar: Armazém

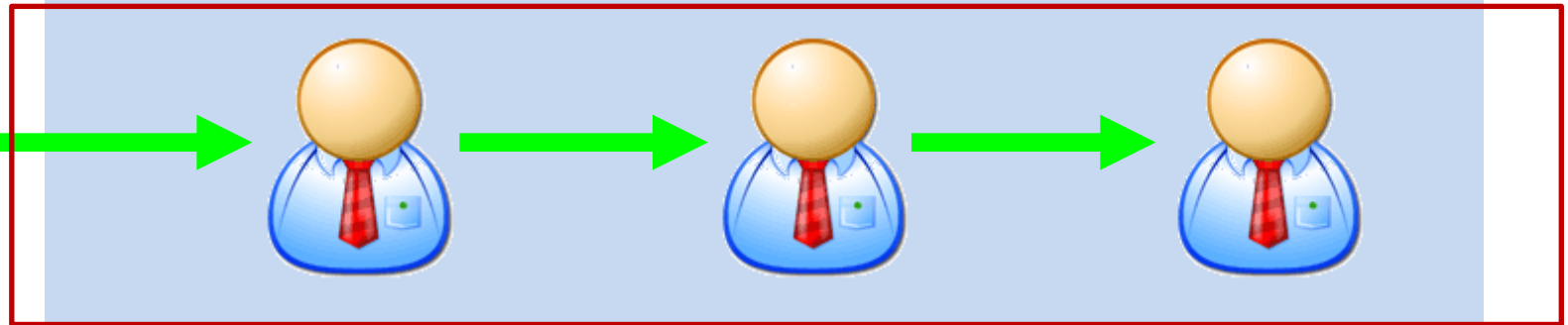
Processo

Verificar material

Actualizar stock

Arrumar material

Fornecedor



O impacto na estratégia



Departamento: Armazém

Estratégia

Competência Organizacional: **Comprar**

Gerir Materiais

Gerir Armazéns

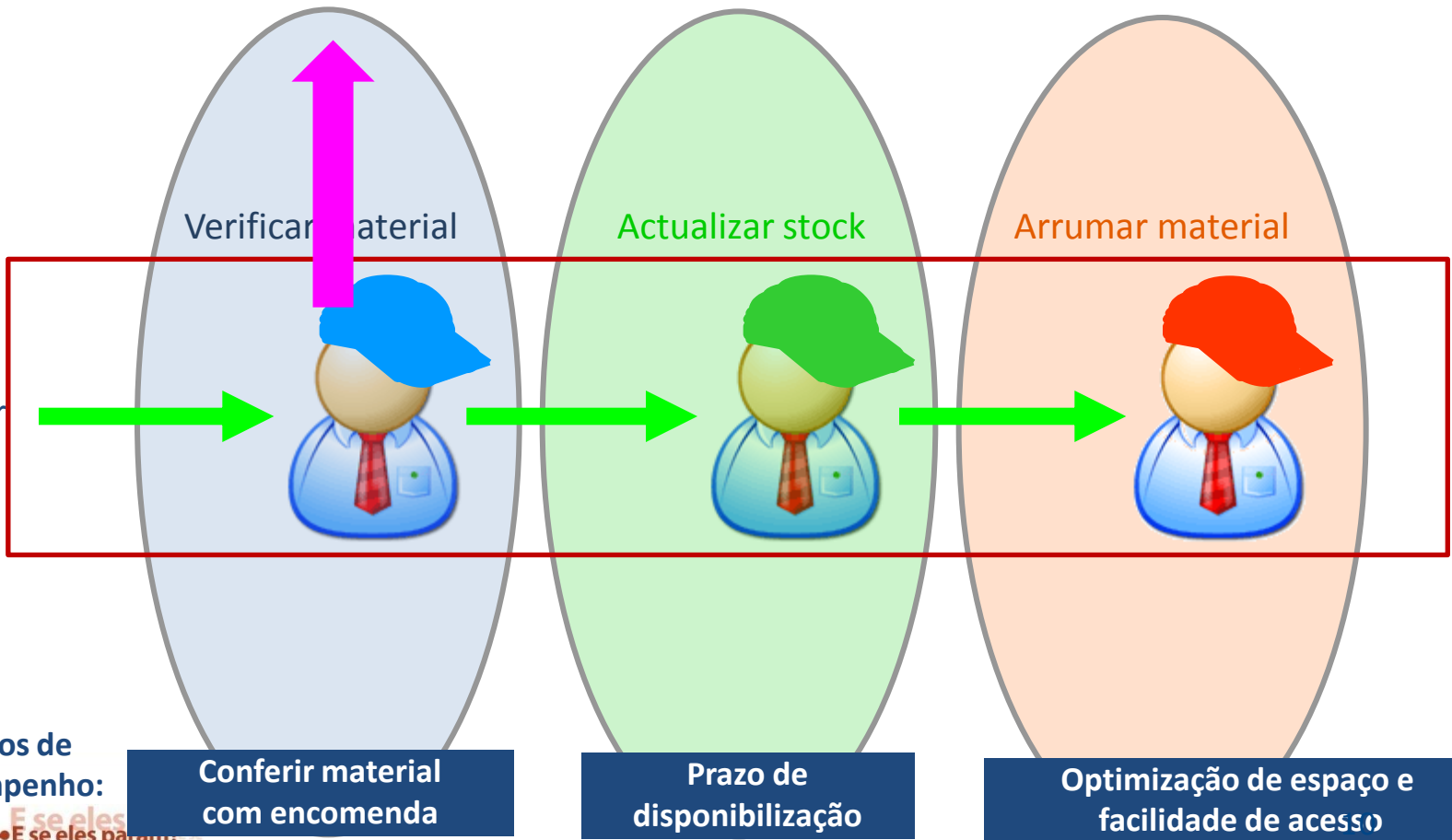
Processo

Verificar material

Actualizar stock

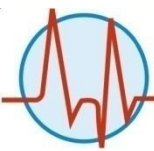
Arrumar material

Fornecedor

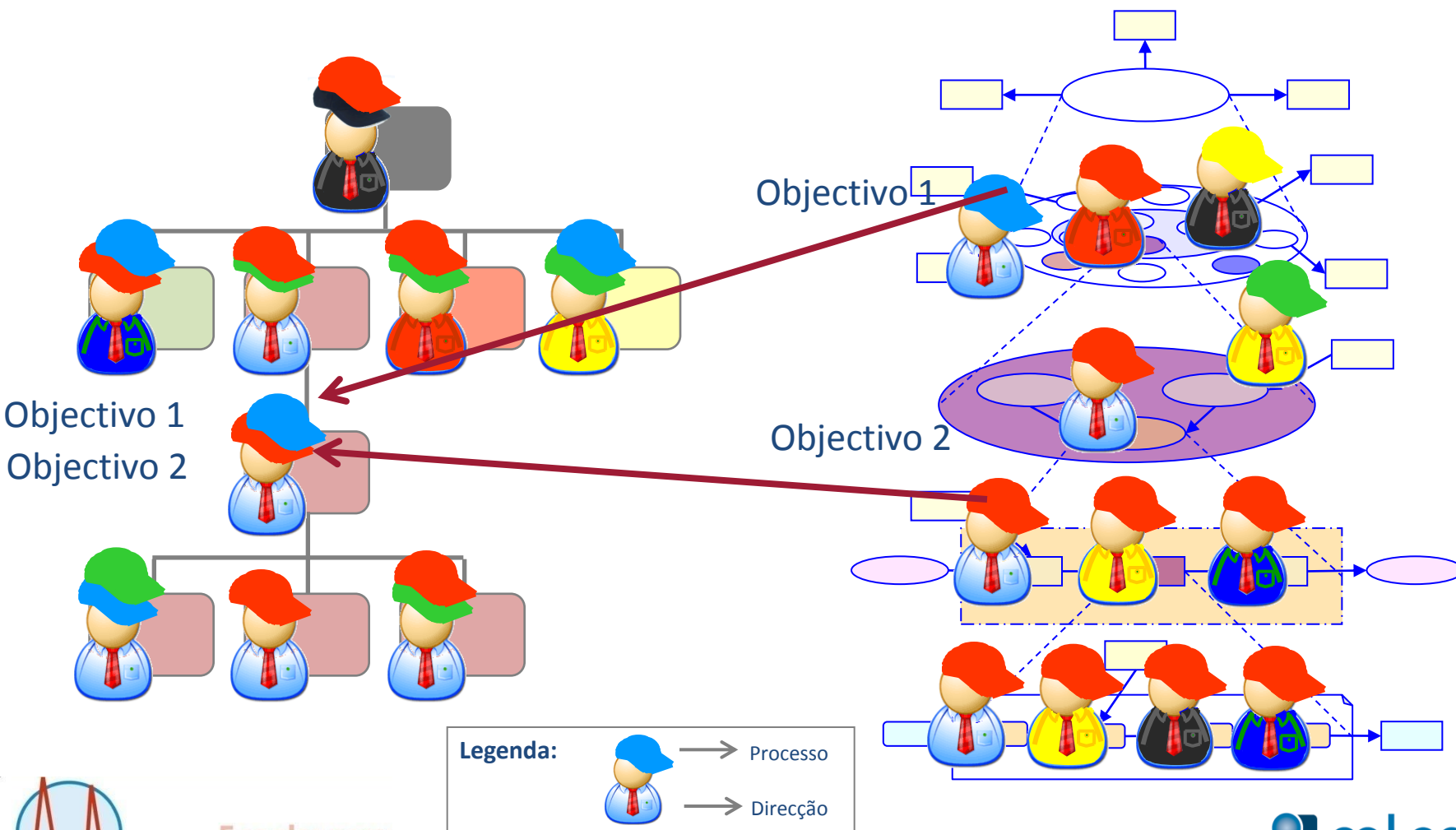


Critérios de desempenho:

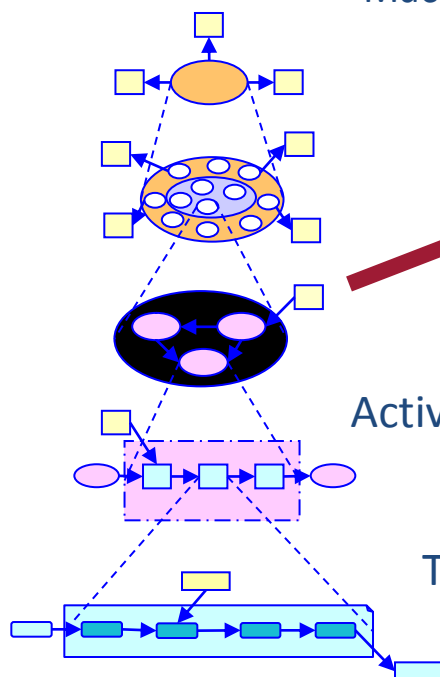
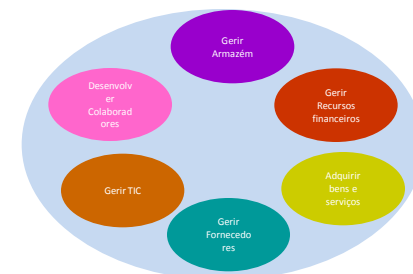
• E se eles param...



Os objectivos não se definem directamente para as pessoas

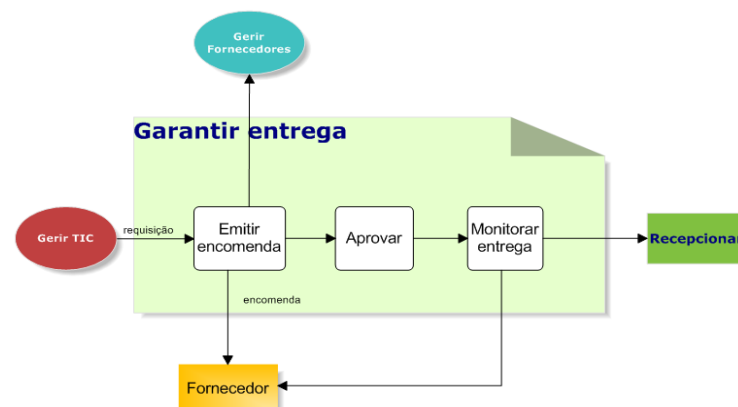
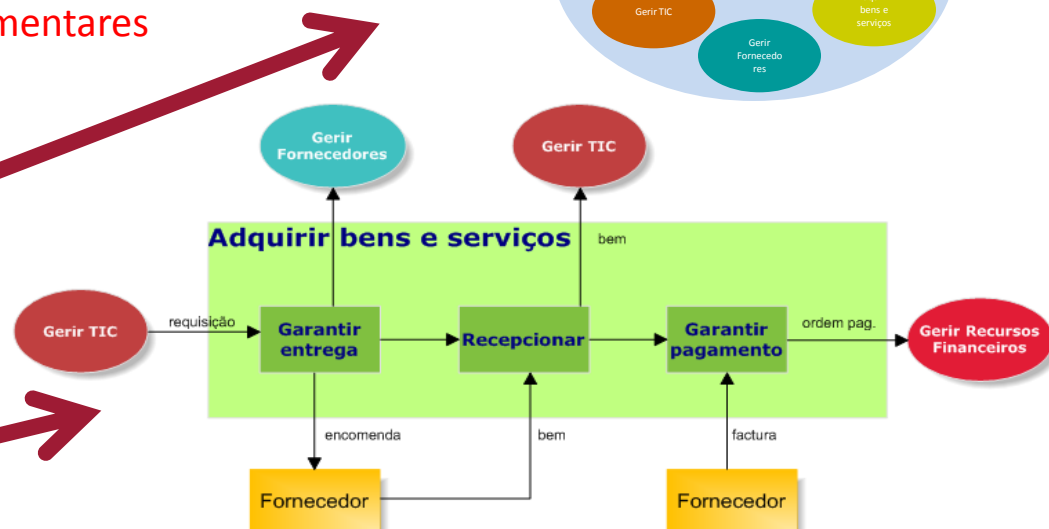


Competências Organizacionais **elementares**/ Macro processos **elementares**



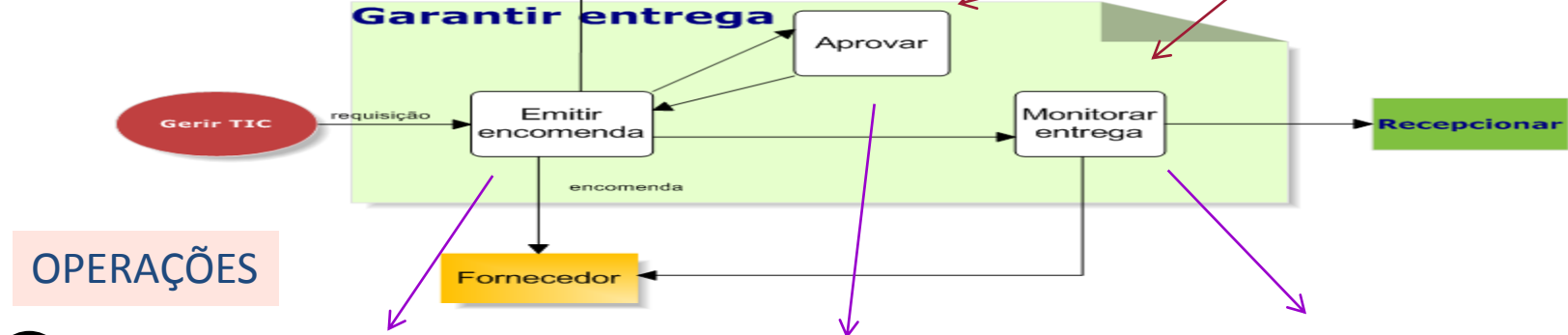
Actividades

Tarefas



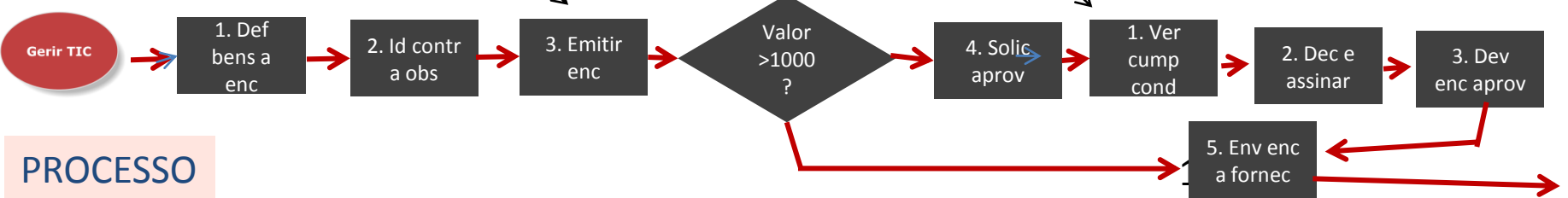
Actividade

Tarefas



OPERAÇÕES

- 1. Definir bens a encomendar
 - 2. Identificar contrato a observar
 - 3. Emitir encomenda
 - Instrução 3.1: usar software S1
 - 4. Solicitar aprovação
 - Regra 45: todas as encomendas de valor superior a 1000 euros necessitam de aprovação
 - 5. Enviar encomenda a fornecedor
- 1. Verificar cumprimento de condições
 - 2. Decidir e assinar
 - 3. Devolver encomenda aprovada
 -
- 1. Identificar encomendas em atraso
 - 2. Pressionar fornecedores
 - 3. Renegociar datas
 - 4. Avisar Armazém



PROCESSO

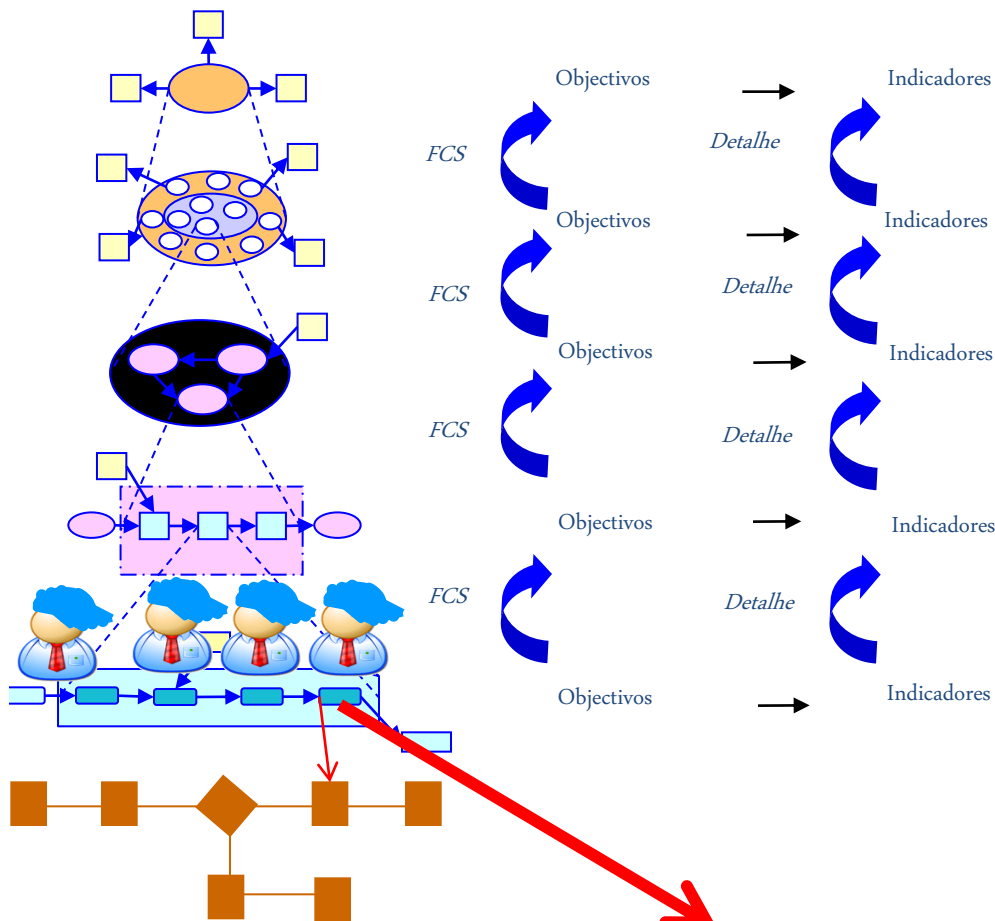
Desdobramento dos objectivos

Enterprise Model

Business Model

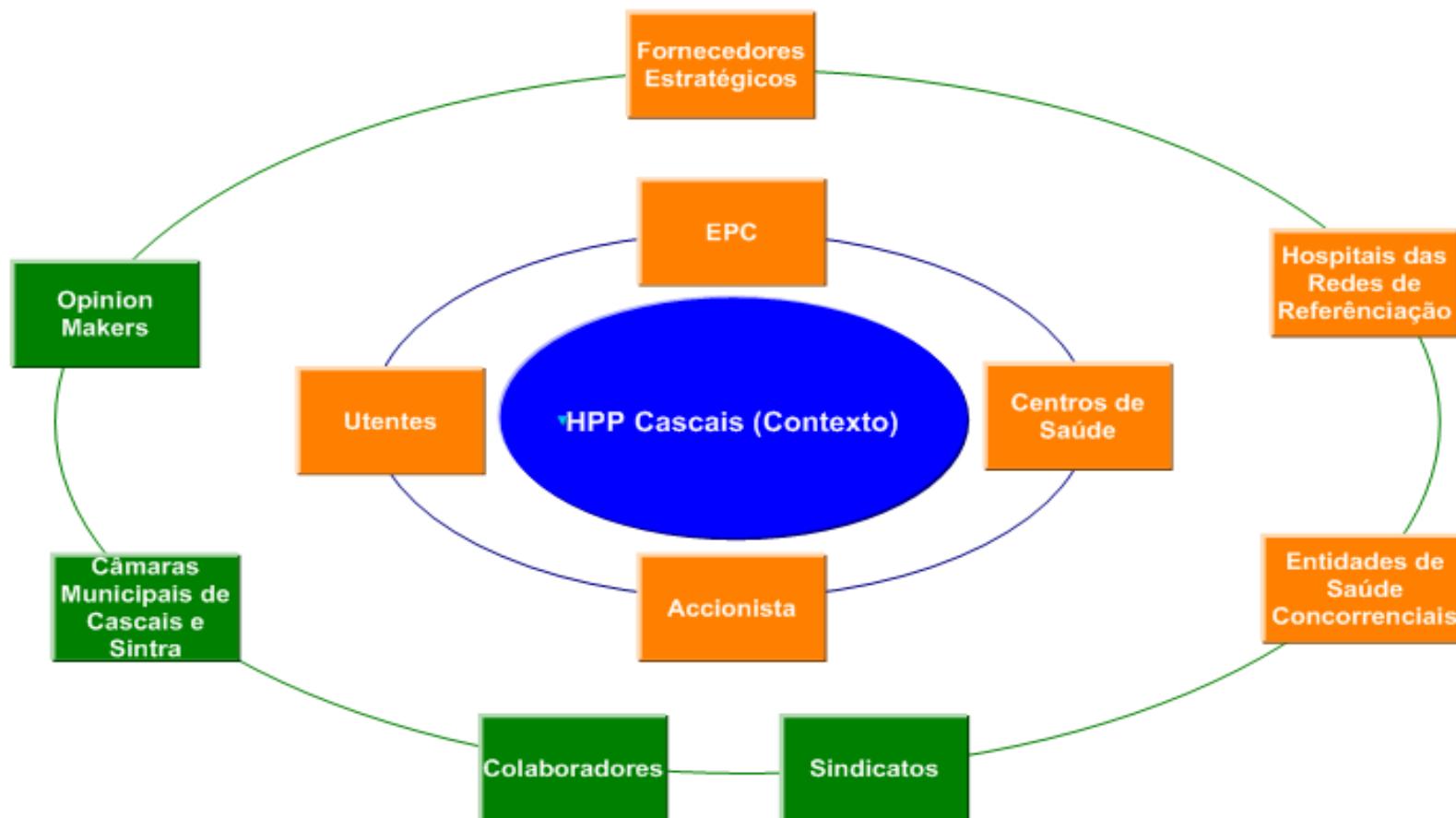
Operations Model

Workflow Model



Funções = \sum tarefas

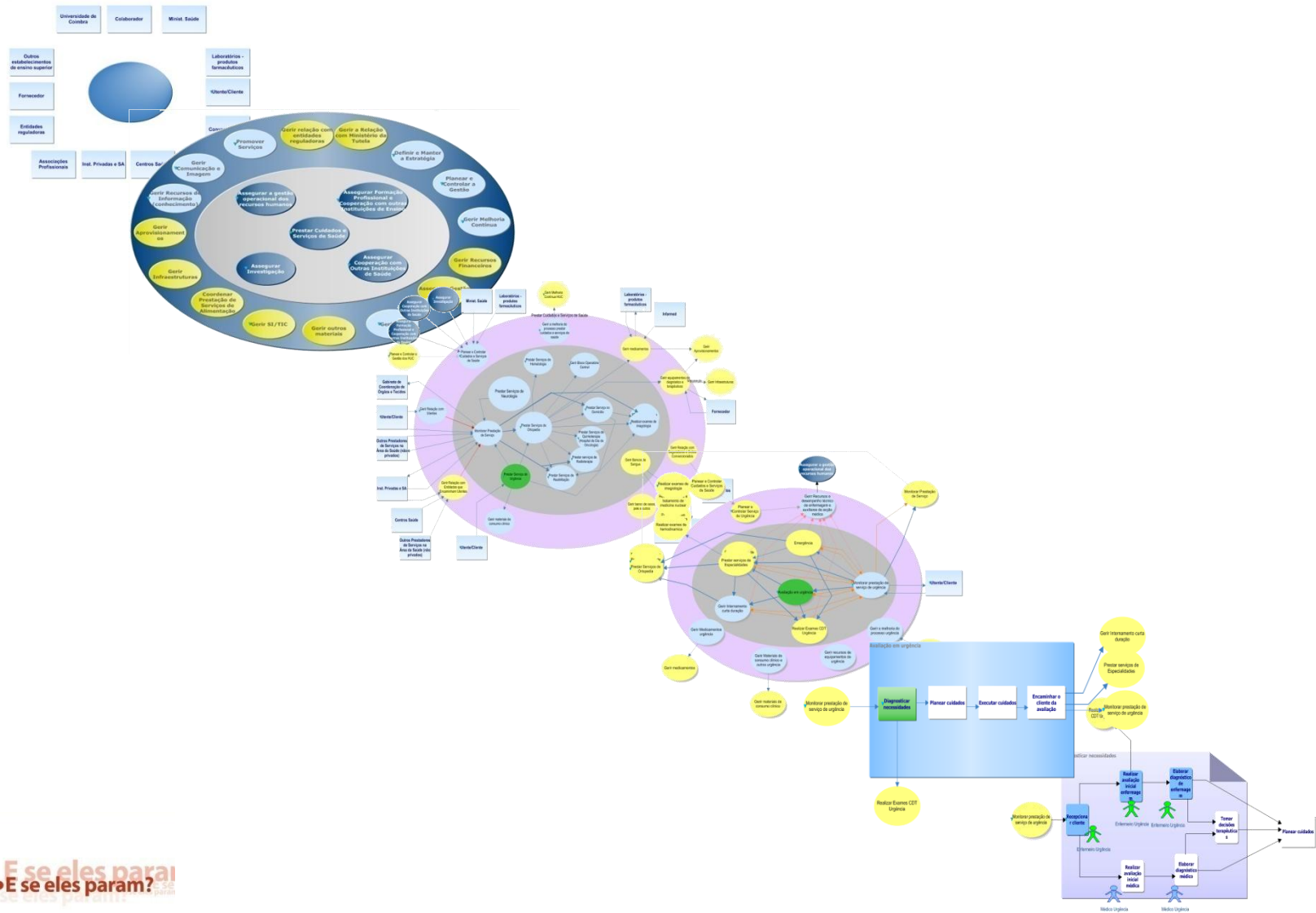
Responsabilidades = \sum objectivos das tarefas



Modelo de Competências Organizacionais (1º nível)

Modelo de Macro Processos (1º nível)





Cruzamento dos Objectivos Estruturantes vs Objectivos Operacionais



3	A. Garantir a satisfação dos utentes	2		3		3	
2	B. Alcançar o equilíbrio económico e financeiro	3	3	2		2	
1	C. Reforçar a diferenciação do Hospital				3		
3	D. Contribuir para a satisfação e desenvolvimento pessoal e profissional				1		
3	E. Reforçar o compromisso dos Hospital com a responsabilidade social perante a comunidade						
<div>Objectivos Estruturantes</div> <div>Objectivos Operacionais</div>		01. Adequar a oferta à procura de cuidados (A, B)	02. Maximizar o desempenho global do Hospital em toda a sua envolvente (B)	03. Optimizar a articulação e comunicação com outras instituições e utentes (A, B)	04. Reforçar a diferenciação do Hospital nos cuidados de saúde (C)	05. Minimizar situações de risco dos profissionais (D)	06. Melhorar a competitividade do Hospital (A, B)
Ponderação Objectivos Operacionais		5	3	5	3	1	5
Ponderação Obj. Op. pelos Obj. Estruturantes		12	6	13	3	3	13
Valor Ponderado		2	1	2	1	1	2



Prioridade / Impacto dos Projectos

Objectivos Operacionais MProcessos	01. Adequar a oferta à procura de cuidados (A, B)	02. Maximizar o desempenho global do Hospital em toda a sua envolvente (B)	03. Optimizar a articulação e comunicação com outras instituições e utentes (A,B)	04. Reforçar a diferenciação do Hospital nos cuidados de saúde (C)	05. Minimizar situações de risco dos profissionais (D)	06. Melhorar a competitividade do Hospital (A, B)	Prioridade	
Peso a associar a cada objectivo	2	1	2	1	1	2		
P. Prestar Cuidados e Serviços de Saúde	3	2	2	2		3	3	
P. Assegurar investigação	3			2		1		
P. Assegurar a gestão operacional dos recursos humanos		3			1	2	2	
P. Assegurar cooperação com Outras Instituições de Saúde	2	2	1					
P. Assegurar formação profissional e cooperação com Outras Instituições de Saúde		3	1	2			1	

Alinhamento dos projectos/TIC com a estratégia



Objectivos estruturantes médio prazo

3	A. Garantir a satisfação dos utentes	2	3	3	3
2	B. Alargar e equilibrar económica e financeira	1	3	2	1
1	C. Reforçar a diferenciação do Hospital	1	1	1	1
3	D. Contribuir para a satisfação e desenvolvimento pessoal e profissional	1	1	1	1
3	E. Reforçar o compromisso dos Hospital com a responsabilidade social perante a comunidade	1	1	1	1
Objectivos Estruturantes					
Objectivos Operacionais					
Prioridade Objectivos Operacionais					
Prioridade Objectivos Operacionais					
Valor Prioridade					

Objectivos operacionais curto prazo

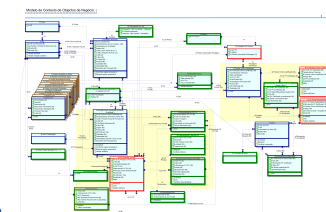
Competências Organizacionais

Objectivos Operacionais	(1) Alargar e alargar a procura de cuidados (A, B)	(2) Reduzir o desperdício global do Hospital em todos os níveis (C, D)	(3) Optimizar a articulação e a comunicação com outras instituições de saúde (E, F)	(4) Reforçar a diferenciação do Hospital no mercado de saúde (G)	(5) Melhorar a qualidade do serviço (H, I)	(6) Melhorar a competitividade do Hospital (J, K)
Métricas	2	1	1	1	1	2
P. Prestar Cuidados e Serviços de Saúde	3	2	1	2	3	3
P. Assegurar a investigação	3	2	1	2	1	1
P. Assegurar a gestão operacional dos recursos humanos	3	2	1	2	1	1
P. Assegurar a cooperação com Outras Instituições de Saúde	3	2	1	2	1	1
P. Assegurar formação profissional e cooperação com Outras Instituições de Saúde	3	2	1	2	1	1

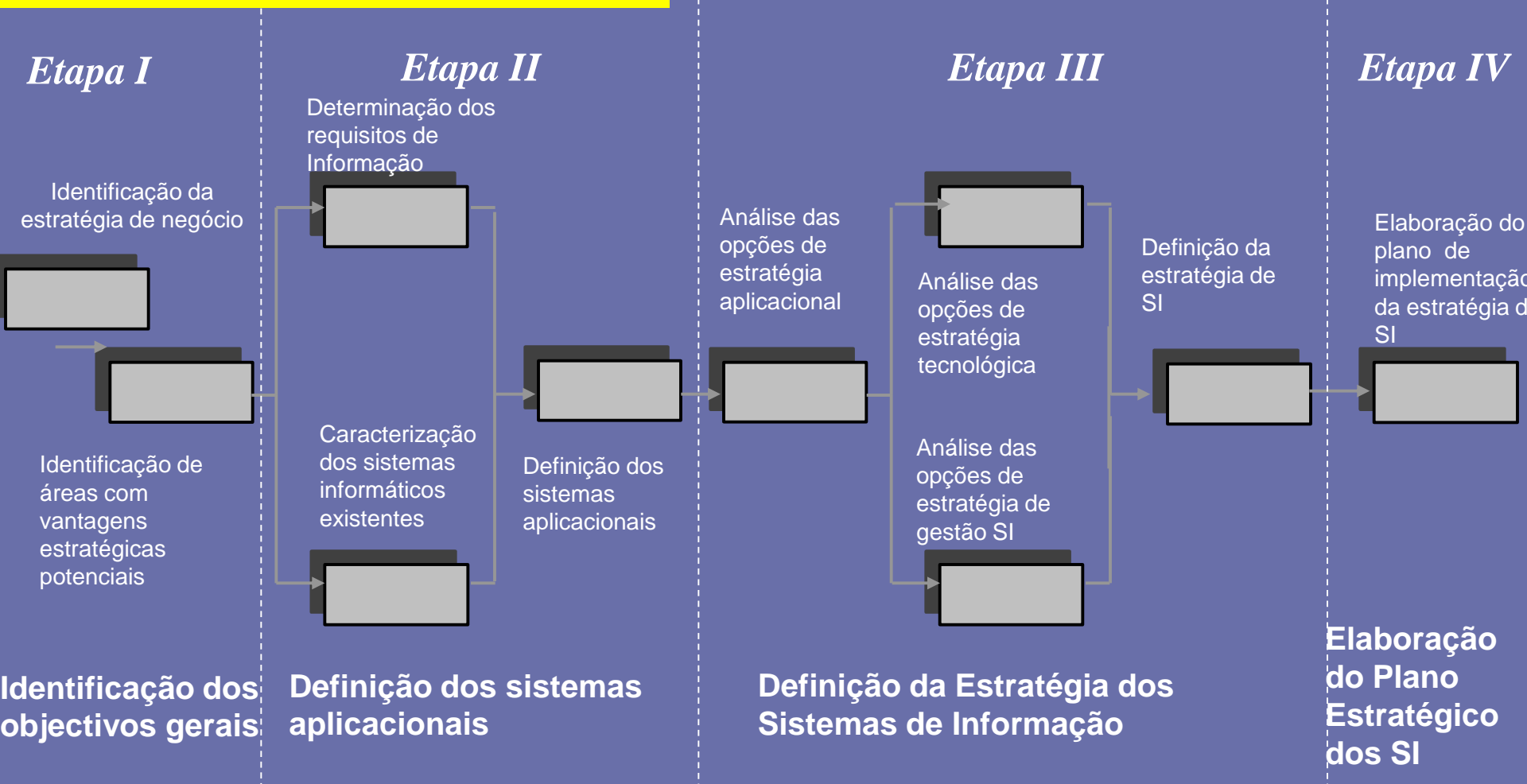
Prioridade

1

Projectos /TIC



Metodologia MLearn



EFQM/CAF

GESTÃO POR OBJECTIVOS
SCORECARD

SIADAP 1 (QUAR)

SIADAP 2

SIADAP 3

Agilidade

ALINHAMENTO DOS OBJECTIVOS INDIVIDUAIS
PELOS OBJECTIVOS ORGANIZACIONAIS



Modelo Stakeholders

Liderança

Competências Macro Organizacionais Processos 1º Nível

Competências Macro Organizacionais Processos 2º Nível

Modelo Actividades

Modelo Tarefas

Gestão do Conhecimento

mlearn

Arquitectura Organizacional

Top down – Sistémica – Integrada – Alinhamento Estratégico

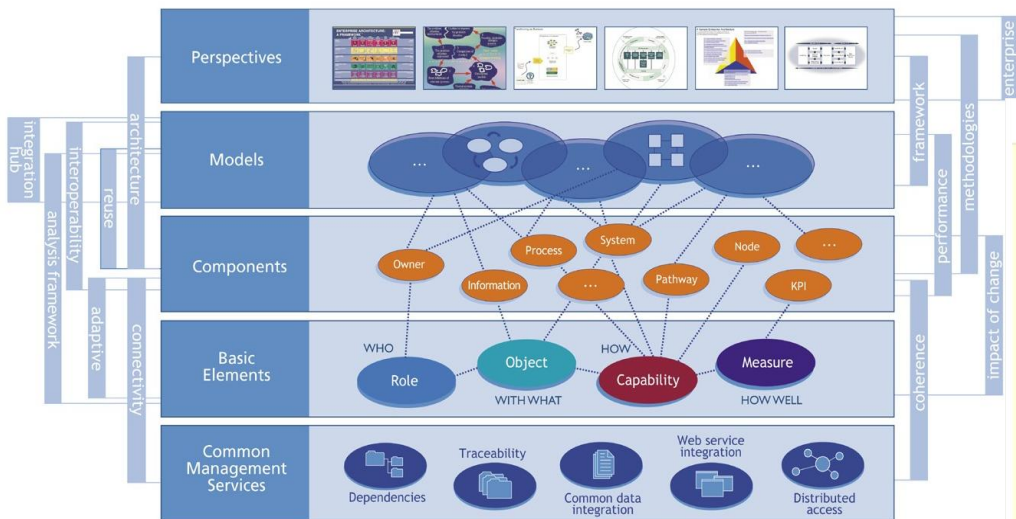
Controlo da Estratégia



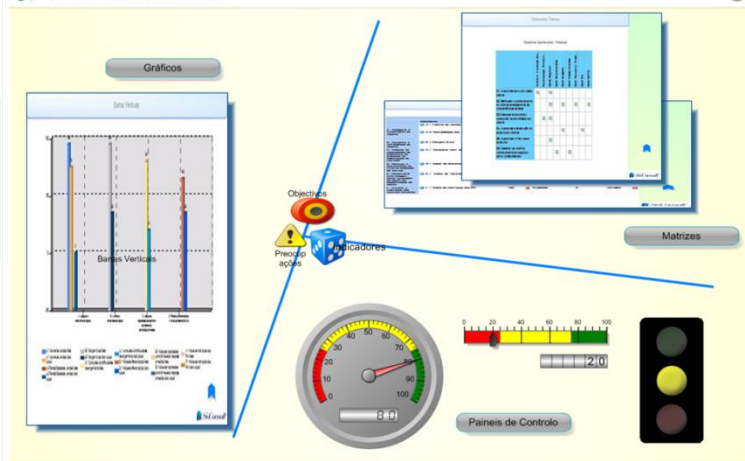
Inovação Organizacional

Orientação a serviços

SisConsult® www.sisconsult.com

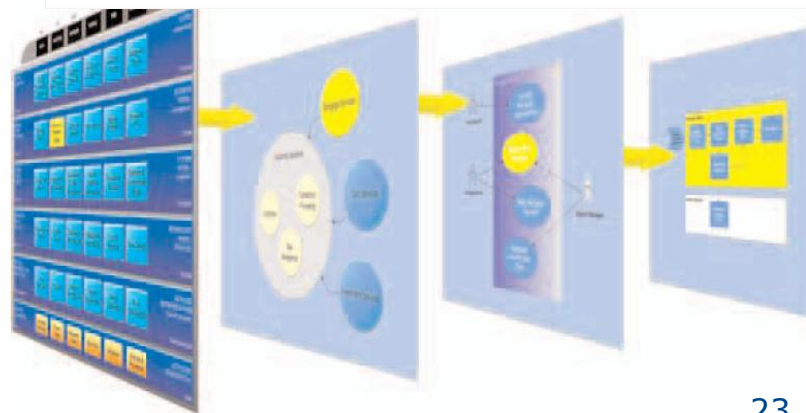
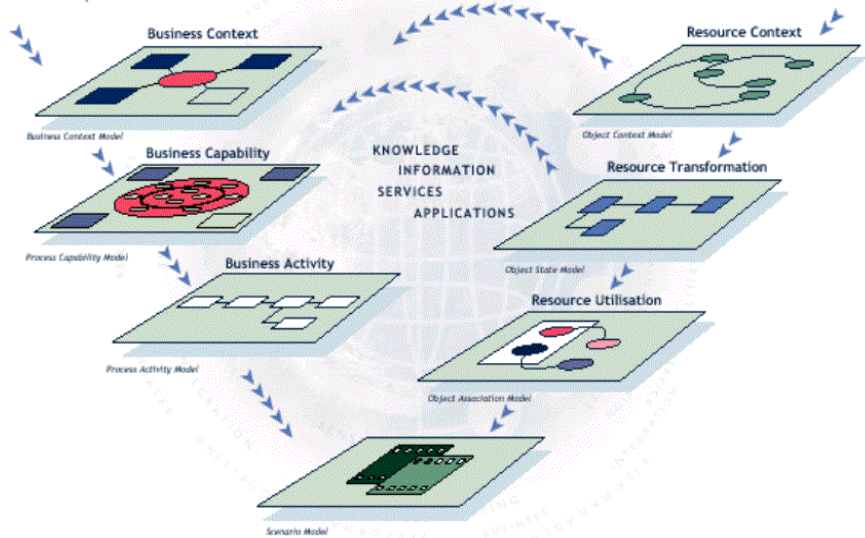


Controlo de Gestão



Business Capabilities

Business Resources



Comunidade prática



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel

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



☐
[+ Recuperar e-mail](#) [+ recuperar Password](#)

REGISTO

Utilizador:

Endereço de e-mail válido:

Password

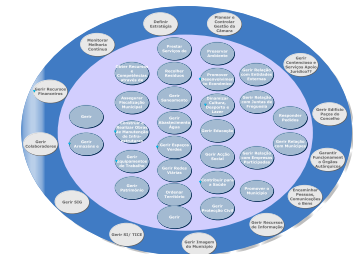
Confirmar Password

☐ Concorde com as [Condições de Utilização](#)

MLearn	Plataforma	Ajuda
Acerca Termos e condições de utilização Política de Privacidade	Definir como página inicial Adicionar aos favoritos Recomendar	Ver demonstração Faq's Contactos

e-Learning
Grupos de discussão
Chat
Repositório de Boas
Práticas e Casos
Agenda
Notícias

.....



Comunidades
práticas por
Competência
organizacional



Comunidades
práticas por
entidades
hospitalares



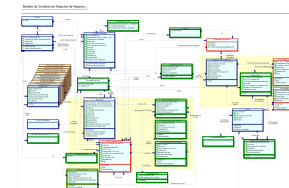
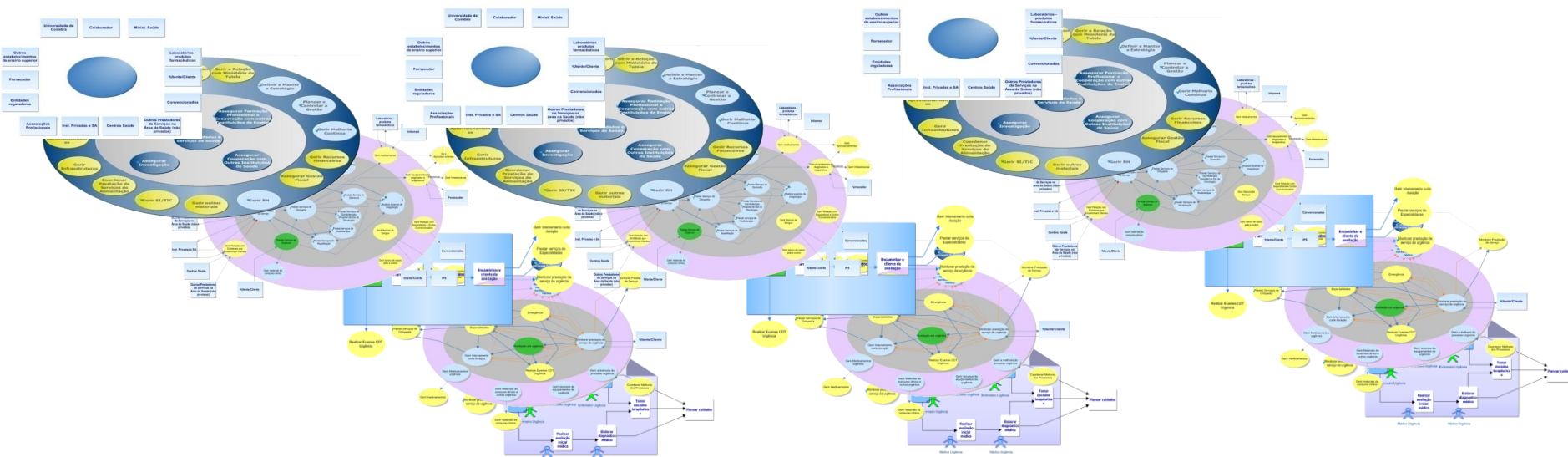
3	A. Gerenciar a satisfação dos clientes	2	3	3
2	B. Manter o equilíbrio econômico e financeiro	5	3	2
1	C. Reforçar a diferenciação do Hospital			3
3	D. Contribuir para a satisfação e desenvolvimento pessoal e profissional			1
1	E. Reforçar o compromisso dos Hospital com a responsabilidade social perante a comunidade			

Objetivos Estratégicos

01. Aumentar a produtividade de cada um dos departamentos	02. Melhorar a qualidade global dos serviços	03. Melhorar a comunicação com a comunidade	04. Reforçar a diferenciação do Hospital nos cuidados de saúde (C)	05. Minimizar a situação de risco dos profissionais (D)	06. Melhorar a imagem do Hospital
5	3	5	3	1	5

Objetivos Operacionais

Ponderação	Objetivos Operacionais	1	2	3	4	5
Ponderação Obj. Op. para Obj. Estratégicos		12	6	13	3	13
	Nota Média	1	2	3	3	3





11ª Edição

SiSaúde
Sistemas de Informação na Saúde

OBRIGADO
Thank you