



BACKGROUND

O perfil das IPSS em Portugal revela que há uma grande preocupação na implementação e certificação dos Sistema de Gestão da Qualidade, baseado na norma ISO 9001. Apesar disto, é ainda comum encontrar implementações do sistema de informação em modelos híbridos, onde o sistema informatizado é utilizado para registo das várias etapas de cada processo, mas todas as validações, autorizações e pareceres ou despachos são previamente registados em suporte de papel, e posteriormente registos no sistema.

OBJECTIVES

- 1) Estudar a adequação da notação BPMN para modelação de processos da qualidade. –As vantagens da aplicação de sistemas informáticos de BPM, em ambiente de mudança, típico de instituições desta natureza e a flexibilidade permitida por este tipo de aplicação.
- 2) Demonstrar melhoria do sistema, mantendo o cumprimento de procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade implementados, eliminando a carga burocrática (papel) e o espaço de arquivo de processos.

METHODOLOGY

A metodologia de trabalho usada baseia-se na análise de um caso de estudo real numa instituição para demonstrar as potencialidades da notação BPMN para a descrição de um processo de negócio e simultaneamente na sua implementação operacional. As etapas a serem realizadas são as seguintes:

- 1)Analisar o caso de estudo de um processo de compras. – O pretendido é analisar um processo de qualidade que está implementado em papel e com recurso parcial a ERP da organização. Inquirir os colaboradores sobre a sua opinião do processo e as suas dificuldades.
- 2)Implementar processo no sistema de informação através da modelação em BPMN. O sistema actual da organização é implementado em papel sendo prevista neste a utilização de ERP da Instituição. Através de modelação em BPMN e com recurso a um sistema de BPM (ex: BonitaSoft) criar uma aplicação, que será posteriormente instalada na Instituição para utilização por parte dos colaboradores envolvidos no processo.
- 3)Mantendo os dois sistemas em paralelo disponibilizando aos utilizadores a possibilidade de utilizar ambos.
- 4)Realização de um segundo inquérito para colher opiniões após a utilização da nova aplicação. O objectivo será recolher dados depois da implementação da nova aplicação informática, determinando a preferência dos utilizadores.
- 5)Análise de resultados – Pretende-se analisar a eficácia do processo, através de novo inquérito, comparando o antes e o depois da implementação da nova aplicação.

RESULTS AND CONCLUSIONS

- Maior grau de conformidade entre os processos implementados informaticamente, face aos processos implementados no sistema da qualidade, em papel. Manutenção dos registos das diversas fases da compra e suas validações dentro do sistema informático.
- Medir a eficácia do processo de negócio. Provar a melhoria da eficiência do processo após a implementação de BPM, garantindo a observância dos requisitos da norma Iso 9001.
- Os colaboradores envolvidos no processo vão preferir a nova aplicação, garantindo a maior clareza e simplicidade na realização das suas tarefas.
- A instituição, através dos colaboradores envolvidos, demonstra abertura e disponibilidade para a aplicação do BPM a outros processos, identificando aqueles que poderiam obter melhores resultados.
- As dificuldades de implementação de um processo BPM, via BPMS serão, na sua maioria resolvidas sem recurso a intervenção técnica especializada.

BIBLIOGRAPHY

- Hung RY-Y (2006). Business process management as competitive advantage: a review and empirical study. Total Qual Manag 17(1):21-40
- Ho, D., Jin, Y., & Dwivedi, R. (2009). Business Process Management: A Research Overview and Analysis. AMCIS 2009 Proceedings. Retrieved from <http://aisel.aisnet.org/amcis2009/785>
- Harmon, P., & Wolf, C. (2014). The State of Business Process Management 2014. BPTrends, 1–54. Retrieved from <http://www.bptrends.com/bpt/wp-content/uploads/BPTrends-State-of-BPM-Survey-Report.pdf>
- Breyfogle, F. (2015). Business Process Management and ISO Standards Alignment. Quality Magazine, (April 10, 2015).
- Chinosi, M., & Trombetta, A. (2012). BPMN: An introduction to the standard. Computer Standards & Interfaces, 34(1), 124–134. <http://doi.org/10.1016/j.csi.2011.06.002>