

Tema: Técnicas para reuniões de Mapeamento e Redesenho

A qualidade do trabalho de mapeamento ou redesenho de processos depende essencialmente da assertividade na escolha das pessoas que participam e contribuem nesse trabalho, fornecendo informação, questionando, sugerindo e oferecendo alternativas de mudanças. Outro elemento importante para essa qualidade é a forma de reunir essas pessoas certas, de modo a produzir mais e com o melhor resultado, para o propósito.

Reuniões JAD - origem

JAD (Joint Application Design) é um método criado pela IBM na década de 70, cujo objetivo era reduzir os tempos de especificações de sistemas através da eliminação dos retrabalhos de especificação. Detectou-se que o retrabalho nas especificações de sistemas ocorria pelo fato de que os levantamentos setoriais deveriam ser consolidados para que a visão do todo fosse criada. Todavia, notava-se que o conhecimento da situação atual não era homogêneo entre os entrevistados de setores diferentes da empresa. A partir de então, passaram a especificar os sistemas em grupos de entrevistados, grupos estes formados por todas as pessoas que se envolviam direta ou indiretamente com o processo.

Os resultados foram notáveis. Os tempos de especificação foram reduzidos em mais de 40% e muitas empresas passaram a adotar o JAD não apenas para especificar sistemas de informação, mas também para todas as atividades empresariais que envolviam decisões operacionais cujos reflexos poderiam ter efeitos em vários setores da empresa, como por exemplo o Desenvolvimento de Novos Produtos, Reorganização Empresarial, Normas e Procedimentos, etc...

Definição

Reunião de trabalho, na qual representantes dos envolvidos com o processo se reúnem em um mesmo local, para a documentação do processo. Esta é, de longe, a mais adequada, pela rapidez e qualidade do produto gerado. É importante observar que nesta técnica o processo vai sendo documentado em tempo real, na ferramenta de modelagem definida, à medida que a realidade do processo vai sendo apresentada, discutida e consensada pelos participantes da reunião. A validação ocorre também em tempo real, na mesma reunião

Características das reuniões JAD

As reuniões JAD são marcadas por sua objetividade e por sua plasticidade. Conduzida por um Coordenador da reunião, cujo papel é conduzir o grupo dentro de uma sequência lógica de temas e evitando os desvios dos assuntos, os dados obtidos vão sendo colocados à vista de todos, de modo a evitar diferentes entendimentos relacionados ao mesmo tema (por este motivo que dizemos que as reuniões JAD possuem um alto grau de plasticidade).

Desta forma, o grupo todo participa, cada um fornecendo informações relevantes no momento oportuno e questionando o que outras pessoas estão colocando como processos operacionais atuais.

Infraestrutura necessária para reuniões JAD

A fim de garantir um melhor aproveitamento da reunião, o ambiente de trabalho deve ser concebido de modo a:

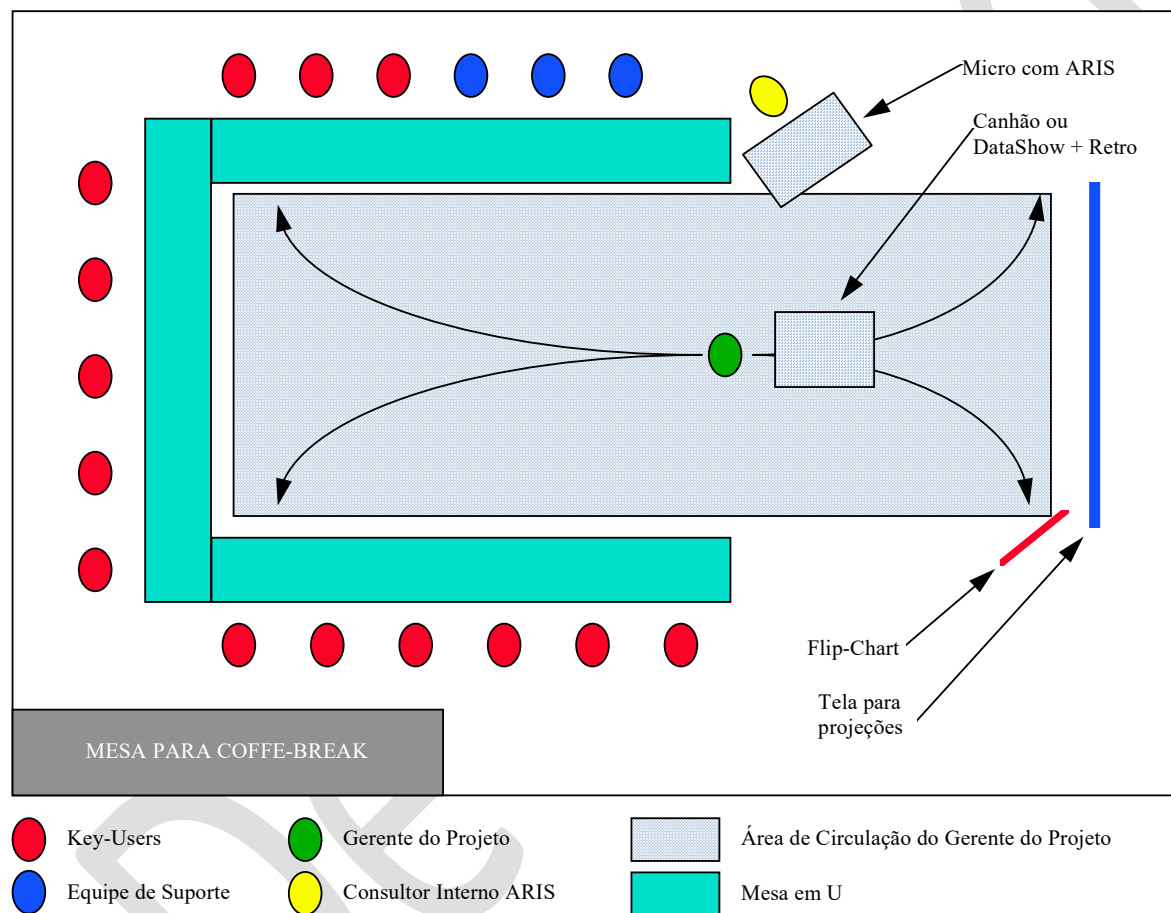
- 1) Permitir a todos uma boa visualização do que está sendo modelado
- 2) Proporcionar um baixo nível de ruído e interrupções
- 3) Colocar todos os participantes "cara-a-cara"
- 4) Possuir toda a infraestrutura de coffe-breaks de modo a manter os participantes integrados mesmo nos intervalos.

Aplicações:

- Documentação e validação da Cadeia de Valor
- Discussão e definição de estratégia corporativa
- Conexão da estratégia com processos
- Mapeamento de processos – A IS
- Redesenho de processos – TO BE
- Todo trabalho que requer a participação de diferentes atores e decisores, cujo resultado deve ser consensado.

Consenso é a palavra-chave, no uso desta técnica.

A planta a seguir ilustra uma composição ideal de sala e recursos para a realização das reuniões JAD:





Utiliza-se também, nos casos nos quais não é possível a aplicação da técnica JAD, as seguintes alternativas:

- Descrição textual do passo a passo do processo, pelo seu executante.
- Entrevista: que, embora seja a mais usual é desaconselhável, por considerar a visão de uma única pessoa, ou única área
- Observação: quando o documentador se coloca ao lado de quem executa as atividades.
- Questionário: o qual é enviado ao entrevistado que o devolve preenchido, sendo este o argumento para o mapeamento.

Detalhes desse tema são tratados no curso "Gestão de Processos"

Cordialmente,

Pedro Mello ./

Fique à vontade para nos contatar:

pedro.mello@degrau10.com.br

www.degrau10.com.br