

Processo de Avaliação da Transparência Organizacional

Kizzy Macedo Benjamin¹, Claudia Cappelli¹, Gleison Santos¹

¹ PPGI- Programa de Pós-Graduação em Informática – Departamento de Informática Aplicada – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), Rio de Janeiro/RJ – Brasil
{kizzy.benjamin, claudia.cappelli, gleison.santos}@uniriotec.br

Resumo. Transparência organizacional consiste em dar acesso, uso, qualidade, entendimento e permitir a auditabilidade de processos e informações. O modelo de Maturidade em Transparência Organizacional é o instrumento que permite a organização estabelecer as práticas para implantação deste conceito. Como todo modelo de maturidade, este modelo tem atrelado a ele o modelo de Avaliação em Transparência Organizacional, que permite verificar o estado de cada uma destas práticas. O presente trabalho tem como objetivo apresentar os processos necessários à realização desta avaliação.

1 Introdução

Transparência Organizacional é um conceito que foi definido por Cappelli [5] como sendo “a existência de políticas, padrões e procedimentos que visam fornecer aos interessados informações sobre a organização segundo características gerais de acesso, uso, qualidade de conteúdo, entendimento e auditabilidade”. No entanto para implementação deste conceito faz-se necessário um método. Com esse objetivo foi criado o Modelo de Maturidade em Transparência Organizacional [11].

Segundo as práticas existentes atualmente em relação à modelos de maturidade, verifica-se que todo modelo de maturidade sempre possui um modelo de avaliação atrelado a ele [1]. Seguindo esta prática, associado ao Modelo de Maturidade em Transparência Organizacional [6] também está sendo construído um modelo de Avaliação em Transparência Organizacional, que permitirá que uma organização inicie um programa de melhoria, diagnostique sua situação atual e defina seus pontos fortes e oportunidade de melhorias em relação às práticas de transparência.

Este trabalho tem por objetivo apresentar os processos e as sequências de atividades contidas no modelo de processo de avaliação e está organizado da seguinte forma: na seção 2, são apresentados os objetivos da pesquisa; a seção 3 apresenta as contribuições esperadas com o trabalho; a seção 4 apresenta os resultados alcançados. Na seção 5, é apresentada a conclusão deste trabalho.

2 Objetivos da Pesquisa

O objetivo deste trabalho é apresentar o modelo de processos de avaliação do Método de Avaliação da Transparência Organizacional. Esse método tem como objetivo permitir a verificação da maturidade da organização em relação às práticas relacionadas à transparência organizacional. Também fazem parte do objetivo deste trabalho, a definição das informações sobre cada atividade dos modelos de processo.

3 Contribuições Esperadas

Entre as contribuições esperadas com este trabalho, tem-se a criação de um instrumento que garanta a padronização dos processos necessários à avaliação da Maturidade em Transparência Organizacional e redução da ocorrência de desvios durante a execução da avaliação. Somado a isso tem-se também a definição dos documentos (*Templates*) a serem usados durante a avaliação.

Com o intuito de permitir seu emprego tanto por avaliadores como por membros de organizações que não tem formação em tecnologia da informação e que pretendam implementar a Transparência Organizacional, foi escolhida como notação para modelagem do processo o BPMN (*Business Process Modeling Notation*) [8] por ser a notação padrão internacional mais utilizada atualmente [4]. No Brasil, a escolha da notação também se harmonizou com o padrão definido pela e-PING para modelagem de processos, o que pode facilitar seu uso por instituições governamentais [3].

4 Resultados Alcançados

O principal resultado alcançado com este trabalho até o presente momento é a construção do modelo de processos de Avaliação em Transparência Organizacional. O modelo apoia-se no guia de Avaliação do MPS.BR [10], no SCAMPI [9], na ISO 15504 [1] e no Método de Avaliação da CERTICS [7]. Mas diferente desses modelos e normas que são aplicados no contexto de avaliação de processo de desenvolvimentos de software, o processo apresentado neste trabalho é aplicado no contexto da transparência organizacional.

A primeira versão do modelo foi desenvolvida por meio de agrupamento mental dos subprocessos dos modelos já citados, gerando um modelo com quatro processos principais (preparar avaliação, realizar avaliação, preparar relatório de auditoria e concluir avaliação), dos quais dois foram detalhados em subprocessos. Com o intuito de facilitar o desenvolvimento, foi realizado um mapeamento e agrupamento dos processos dos modelos, de modo a ter-se um documento com os principais processos e as relações entre eles, gerando a versão apresentada neste documento. Nessa versão as atividades de avaliação são agrupadas em cinco macros processos apresentados na Figura 1 e a ferramenta utilizada para apoiar a modelagem foi o *Bizagi Process Modeler* [2].

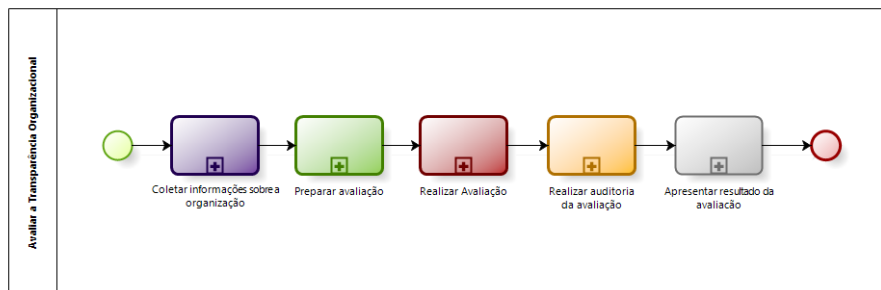


Fig. 1. Modelo de Processo de Avaliação de Transparência Organizacional

Cada um dos macroprocessos acima foram descritos em modelos de fluxos de processos apresentados nos itens 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5. Cada uma das atividades que compõem os fluxos, foram descritas de acordo com as informações apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1. Itens para descrição de uma atividade

Objetivo:	Explica a meta ou alvo que se quer atingir. O propósito a ser satisfeito.
Responsável:	Descreve a(s) pessoa(s) responsável.
Critério de entradas:	Condição que precisa ser garantida para que a atividade possa ser iniciada.
Entradas:	Identifica os insumos necessários para a execução da atividade.
Descrição:	Descreve detalhadamente a atividade.
Crítérios de saída:	Condição que precisa ser atendida para que a atividade possa ser considerada finalizada.
Saídas:	Identifica os produtos resultantes da execução da atividade.
Regras:	Descreve as regras a serem seguidas para que a atividade possa ser executada.
Materiais auxiliares:	Identifica os artefatos necessários na execução da atividade.

Alguns documentos como: Documento de avaliação do perfil da organização, Plano de avaliação, Relatório de recomendações e Relatório de avaliação final. Já foram também definidos.

4.1 Processo Coletar Informações sobre a Organização.

Esse processo tem como objetivo estabelecer contato com a organização a ser avaliada para obter informações que forneçam uma visão global da organização. O processo é iniciado com recebimento do contrato de avaliação. O coordenador da organização avaliadora designa o avaliador líder da avaliação. O avaliador líder envia o documento de identificação de perfil para coleta de informações. A organização preenche este documento e o envia ao avaliador líder. A completude deste documento é verificada. Caso esteja completo o processo Preparar Avaliação é iniciado, caso

contrário novas informações são solicitadas através do reenvio do documento para a organização a ser avaliada. O processo se encerra com o documento de identificação de perfil preenchido corretamente.

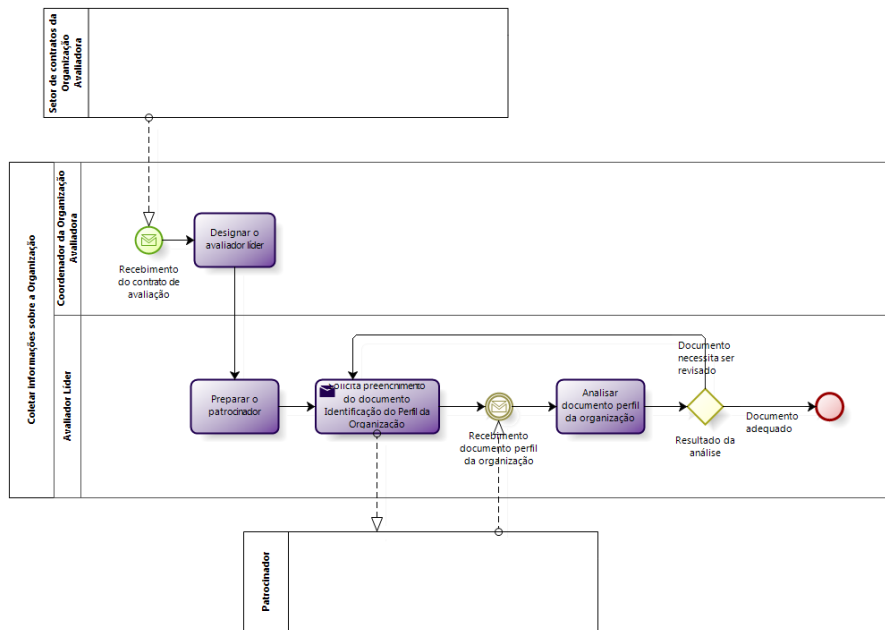


Fig 2. Atividades do Processo Coletar Informações sobre a Organização

4.2 Processo Preparar Avaliação

Esse processo tem como objetivo organizar as informações e pessoas para possibilitar a realização da avaliação. O processo é iniciado com o documento de identificação de perfil preenchido corretamente. O avaliador líder determina o escopo da avaliação. Em seguida devem ser identificados os membros da equipe de avaliação com o perfil adequado. É solicitado ao coordenador local da avaliação que envie a lista dos membros da organização que participarão da avaliação. Com base em todas as informações anteriores, o avaliador líder desenvolve o plano de avaliação. Em seguida solicita-se a aprovação do plano por parte do patrocinador da avaliação. Ajustes são feitos caso necessário. Caso este não esteja adequado, será desenvolvido novo plano de avaliação. Será verificada a necessidade de adaptar os instrumentos de avaliação ao perfil da organização. Se não houver necessidade de adaptação, a equipe de avaliação será montada e preparada para a realização da avaliação. O processo se encerra com a equipe de avaliação treinada.

4.3 Processo Realizar Avaliação

Esse processo tem como objetivo realizar a coleta de evidências e gerar relatório com o resultado da avaliação. O processo inicia com a equipe de avaliação treinada. O avaliador líder realiza uma reunião de abertura. Cada membro da equipe de avaliação coleta as evidências necessárias para determinar a implementação das práticas. Depois será verificada se as evidências coletadas são suficiente para comprovar a implementação das práticas. Em seguida serão pontuadas as práticas. O avaliador líder conduzirá reunião entre todos da equipe para se obter um consenso sobre o resultado da avaliação, caso necessário serão coletadas novas evidências. Posteriormente a equipe de avaliação determinará o nível de maturidade da unidade organizacional. O avaliador líder prepara o relatório de avaliação oficializando e tornando público o resultado. O processo se encerra com a entrega do relatório de avaliação.

4.4 Processo Realizar Auditoria de Avaliação

Esse processo tem como objetivo verificar se a avaliação foi executada de acordo com o Método de Avaliação da Transparência Organizacional. O processo inicia com o recebimento da relatório de avaliação pelo coordenador do grupo de avaliadores. O coordenador designa um auditor e entrega ao auditor o relatório de avaliação. O auditor audita o relatório. Case este seja aprovado é gerado o relatório de auditoria. Caso contrário será solicitado que ao avaliador líder realize ajustes. Uma vez que os ajustes sejam realizados, o auditor líder envia relatório de auditoria para o auditor líder e para o coordenador da organização avaliadora. O processo se encerra com a aprovação do relatório de auditoria.

4.5 Processo Apresentar Resultados

Esse processo tem como objetivo relatar os resultados da avaliação. O processo inicia com o envio do relatório de auditoria produzido no processo Realizar Auditoria da Avaliação. O avaliador líder registra as lições aprendidas durante a avaliação. Depois é gerado o relatório final e é solicitada a avaliação da execução da avaliação para o patrocinador da avaliação. Após o recebimento do documento de avaliação da execução, todos os documentos da avaliação serão arquivados. O processo se encerra com a apresentação do resultado final da avaliação.

5 Conclusão

Neste trabalho, foi apresentado o modelo de processos de avaliação da Transparência Organizacional, modelo este que comporá o Guia de Avaliação da Transparência Organizacional. Suas atividades são agrupadas em cinco macroprocessos: Coletar Informações Sobre a Organização, Preparar Avaliação, Realizar Avaliação, Realizar Auditoria de Avaliação e Apresentar Resultado da Avaliação.

Os próximos passos serão a definição dos indicadores para avaliação, regras de pontuação, papéis e responsabilidades e requisitos para avaliadores assim como os *templates* de todos os documentos a serem utilizados.

6 Referências

1. ABNT NBR ISO/IEC 15540-2. “Tecnologia da informação - Avaliação de processo Parte 2: Realizando uma avaliação”. Rio de Janeiro (2008)
2. Bizagi. Freeware Bizagi Process Modeler. <http://www.bizagi.com/>. Acessado em 23/07/2013. (2013)
3. Brasil. Documento de Referência da e-PING – Versão 2013. Comitê Executivo de Governo Eletrônico (2013)
4. Campos, A. L. N; Oliveira, T. C. Modelagem de Processos de Trabalho e Desenvolvimento de Software: Notação e Ferramenta. In: VII Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação, pp. 226-237, Salvador, Bahia (2011).
5. Cappelli, C. Leite, J. C. S. P. Transparência de Processos Organizacionais In: II Simpósio Internacional de Transparência Nos Negócios, v. II. pp. 1-13, Niterói, Rio de Janeiro (2008).
6. Cappelli, C.; Leite, J. C. S. P; Araújo, R. M. A importância de um modelo de estágios para avaliar Transparência”. Revista TCMRJ, Rio de Janeiro, p 97-103. <http://www.maxwell.lambda.ele.puc-rio.br/>. Acessado em 06/11/2012 (2010)
7. CERTICS. CTI Renato Archer. “Método de Avaliação da CERTICS, Versão 1.1” <http://www.certics.cti.gov.br/metodologia.html>. Acessado em 26/06/2013 (2013)
8. OMG: Business process model and notation 2.0 Beta 1 Specification. www.bpmn.org em 19/06/2010 (2009)
9. SEI - Software Engineering Institute. “Standard CMMI Appraisal Method for Process 8. Improvement (SCAMPISM) A”, Version 1.3: Method Definition Document <http://www.sei.cmu.edu>. Acessado em 11/11/2012 (2011)
10. SOFTEX. Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro. MPS.BR - Guia de Avaliação. http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPSBR_Guia_de_Avaliacao_2012.pdf. Acessado em 06/11/2012 (2011)
11. UNIRIO. Núcleo de Pesquisa e Inovação em CiberDemocracia. <https://sites.google.com/site/ciberdem/modelo-de-maturidade-em-transparncia-organizacional>. Acessado em 19/03/2013 (2012)