



www.expertise.com.br

Editorial

Sempre ouvimos falar que o ideograma chinês para crise representa a junção de duas palavras: Risco e Oportunidade.

Os riscos da atual crise mundial estão cada vez mais claros e mostrando suas conseqüências, mas haveria alguma oportunidade? Como podemos olhar para essa crise, sob o prisma de Tecnologia da Informação e da Engenharia de Processos e identificar oportunidades?

Promoção de eficiência e eficácia operacional, redução e controle de custo e velocidade na criação e na resposta a oportunidades, são as necessidades vitais para as Organizações nesse momento.

As empresas vão precisar trabalhar com eficiência cada vez maior em todas as suas iniciativas e atividades. Processos devem ser analisados para que se identifiquem oportunidades de remoção de gargalos e problemas, promovendo ganhos de eficiência e adaptabilidade. Projetos devem ser escolhidos criteriosamente, dentro das restrições orçamentárias, para que seja dada a prioridade aos projetos estratégicos que tragam diferencial competitivo e tenham relação custo-benefício positiva.

Responder a novas demandas com agilidade deixará rapidamente de ser diferencial para passar a ser requisito. A única forma legal de se ter monopólio de um mercado é por meio da inovação. Ser capaz de introduzir inovações - com base em processos para esse fim - que aumentem a taxa de sucesso de novos produtos e serviços e ainda trazer maior retorno e rápida amortização dos investimentos, é crucial; principal-

mente em momentos de escassez de investimentos, e competência essencial, em qualquer outro momento.

Acreditamos que uma Organização precisa, para seu sucesso, de quatro elementos fundamentais, com relação a TI e Processos. Esses elementos são: a) Disponibilização de sistemas que atendam aos requisitos e estratégias do negócio e que sejam flexíveis e de qualidade; b) Arquiteturas que permitam a rápida introdução de novas tecnologias e promovam o aumento da produtividade no provimento de soluções e diminuição do time-to-market pela integração e colaboração de soluções novas e legadas, com base em serviços/componentes reusáveis e robustos; c) Processos flexíveis amparados por plataforma tecnológica que suporte sua execução e gestão; d) Informações, derivadas de dados e fatos confiáveis para tomada de decisão, incluindo ajustes de estratégias.

Nos números anteriores de nosso jornal demos ênfase aos aspectos relativos à flexibilização da Arquitetura e ao papel do Analista de Negócio, que ganha importância na medida em que contribui para o alinhamento da TI aos negócios e na definição do portfólio de projetos estratégicos de TI, ajudando que se "façam os projetos certos". Neste número começamos a introduzir questões relativas à qualidade dos dados e futuramente passaremos também a falar sobre processos, nos mantendo e aprofundando nesses temas que, tratados de forma tempestiva e correta, darão às organizações o suporte necessário para as melhorias e respostas exigidas pelos tempos atuais e futuros.

Agenda

Próximo Evento

XXI Seminário e Workshop Modelagem, Análise e Redesenho de Processos de Negócio

com Alexandre Mello
De 15 a 17 de junho

Mais informações em: www.expertise.com.br/eventos.asp

Índice

Data Quality: Como está a qualidade de nossos dados?	2
Expertise patrocina evento Gestão por Processos do IQPC	3
Inovação como diferencial para treinamentos	4

Data Quality (Parte 1)

Como está a qualidade de nossos dados? Carlos Galdo

Prezado leitor, imagine a seguinte situação:

Mesmo pagando a fatura, você recebe pela terceira vez aquela indesejável carta de cobrança de seu cartão de crédito. Prontamente, mas irritado, você liga para central de atendimento ao cliente e o atendente lhe diz:

- Sinto muito senhor, consta em nosso sistema que a fatura “está em aberto”.

Após muitas ligações e explicações, a operadora do cartão reconhece que foi um erro do sistema. Cansado pelo transtorno, você solicita o cancelamento do cartão.

Mais um Cliente perdeu a paciência. Mais uma Empresa perdeu um Cliente. E tudo porque os DADOS estavam errados!

Mas como isso ocorreu? Que tipo de erro os dados apresentavam? Como podem os dados armazenados estarem incorretos?

Bem, para respondermos a estas perguntas teríamos que analisar minuciosamente o universo de dados do cenário acima e, para isto, entraríamos no terreno denominado de Data Quality.

O leitor pode agora estar com uma série de perguntas na mente. Vamos tentar respondê-las.

O que é Data Quality?

Na minha opinião, existe uma visão minimalista sobre Data Quality, pois a maioria das organizações associa o termo, de maneira única e exclusiva, a uma Ferramenta. Data Quality pode e deve ser visto como algo maior, ou seja, um conjunto de processos que visa garantir que os dados armazenados sejam:

- Corretos;
- Precisos;
- Consistentes;
- Completos;
- Integrados;
- Aderentes às regras de negócio;
- Aderentes aos domínios estabelecidos.

Esses processos devem abranger desde a identificação de problemas com os dados e sua classificação, até a correção dos valores e a posterior monitoração. Ou seja, identificamos aquilo que denominamos

de dados “sujos” e promovemos, dentro do possível, a “limpeza” dos mesmos. Depois, monitoramos para verificar se erros não estão sendo introduzidos novamente. Em outras palavras, seguimos os princípios de TQM (Total Quality Management): ANALISAR, MEDIR E MELHORAR.

Mas o que podemos entender por dados “sujos”?

São dados armazenados que estão inconsistentes. Podemos classificar estes dados em categorias, vamos citar algumas, utilizando nomes de Tabelas e Colunas hipotéticos. No quadro abaixo são mostradas algumas categorias, porém a lista é um pouco maior.

Entendi, mas como implementar os processos de Data Quality?

Bem, como foi respondido na primeira pergunta, Data Quality não é somente uma ferramenta. Portanto, é necessário especificar formalmente o conjunto de processos, com suas entradas, ativida-



Visão geral da Arquitetura de Processos

des, itens regulatórios, itens de suporte, e suas saídas. Com os processos definidos, podemos depois avaliar com maior precisão uma ferramenta que seja aderente às necessidades da organização. Numa visão geral, a arquitetura de processos teria o contexto representado na figura acima.

Na próxima edição do Fique Experto, será publicada a segunda parte deste artigo, onde o leitor poderá saber um pouco mais sobre os processos centrais apresentado aqui.

Valores Default DUMMY:

Quando encontramos defaults para os valores de colunas ou campos obrigatórios.
- CPF com 999.999.999-9

Valores Default “INTELIGENTES”:

Quando os Defaults possuem significado.
- Se a coluna IDADE contiver 000, o cliente é corporativo.

Valores contraditórios:

Quando os valores de uma coluna ou campo são inconsistentes com os valores de outra coluna ou campo relacionado.
- Na Tabela de CLIENTES determinada linha possui os seguintes valores: CEP 031085-020 e Endereço: Rua Amazonas; todavia, este CEP não é da rua Amazonas.

Violação de Regras de Negócio:

Quando encontramos um valor de uma coluna ou campo que não está aderente a uma regra de negócio.
- Se na Tabela de CONTRATOS a coluna TIPO-DE-CONTRATO contiver o valor ‘VIP’ e a coluna DATA-DO-CONTRATO for inferior a ‘01.012006’, o valor da coluna PERCENTUAL-TAXA-DE-JURO deve ser inferior a 4. Todavia, encontramos em uma linha da Tabela que obedece a regra, mas a coluna taxa de juro está com o valor 6!

Valores em desacordo com o domínio:

Quando os valores de uma coluna ou campo não obedecem ao domínio estabelecido.
- Na Tabela de FUNCIONÁRIO, a coluna SITUACAO-DO-FUNCIONÁRIO deve conter os seguintes valores: ‘ATIVO’, ‘INATIVO’, ‘DEMITIDO’. Todavia, encontramos em uma linha da Tabela que possui uma situação igual a ‘AFASTADO’.

Expertise patrocina evento Gestão por Processos do IQPC



Entre os dias 27 e 29 de janeiro último, a Expertise foi patrocinadora master da segunda edição da conferência Gestão por Processos – Estratégias para implementação de um modelo sustentável de BPM em sua organização, promovido pelo IQPC – Internacional Quality & Productivity Center. O IQPC é uma multinacional de informação empresarial

Durante os três dias do evento, os participantes puderam desfrutar de workshops técnicos e apresentação de abordagem de casos práticos. Os workshops foram realizados por empresas de consultoria e os casos foram apresentados pelas empresas: Gol Linhas Aéreas, TIM Brasil, EDS, O Boticário, Lafarge, Suzano Papel e Celulose, Tivit, Votorantim Metais e GE Corporate, Nextel, Transmissão Paulista, Siemens, Grupo José Alves, Vivo e Rede Energia. No último dia do evento, foi realizado um painel, com a participação de todos os palestrantes, para a discussão de temas em conjunto com os ouvintes.

Os principais temas dessa edição da Conferência foram: Gestão da Estratégia com o apoio de BPM, Integração de Gestão por Processos, Criação de um Modelo Único de BPM, entre outros.

Na qualidade de patrocinador, a Expertise estava com stand de exposição no local, em conjunto com a IBM, onde recebeu a visita de significativa parte dos mais de 200 participantes inscritos.

“O aumento do número de participantes e a diversidade de interesses mostra o reconhecimento da importância e a necessidade das empresas para conhecimentos e soluções em Gestão de Processos”, comenta Alexandre Magno Vazquez Mello.

Mello, que presidiu a mesa das conferências em todos os dias do evento, teve a responsabilidade de apresentar todos os palestrantes e pode, durante a abertura das primeiras conferências de cada dia, realizar apresentações técnicas sobre a abordagem da Expertise em Gestão de Processos.

Essas apresentações podem ser encontradas e baixadas a partir do site www.expertise.com.br.

A Expertise já confirmou sua participação, como patrocinadora, no evento do próximo ano e será responsável pela realização de um dos workshops técnicos.

Divulgação



André Luis Sermarini, gerente do Departamento de Organização e Qualidade da Transmissão Paulista e Alexandre Mello (ao fundo), durante apresentação no evento.

Parceria Expertise e IBM é anunciada

Durante o evento do IQPC foi anunciada publicamente a parceria entre a Expertise e a IBM para a comercialização de soluções Softwares WebSphere – BPM (Business Process Management), plataforma integrada de suporte à Gestão de Processo de Negócio, composta por componentes de Modelagem, Integração, Execução e Monitoração de Processos.

“A parceria com a IBM possibilitará reforçarmos a nossa atuação como especialistas em Gestão de Processos, aumentando as oportunidades para a disseminação dos conceitos, ferramentas e melhores práticas de mercado sobre o tema”, comenta Silvia Kanomata, gerente comercial da Expertise.



Inovação como diferencial para treinamentos

Paulo Gouveia

O processo de capacitação de pessoal sempre foi um assunto tratado em segundo plano pela maioria das empresas de TI. Geralmente as empresas desse ramo buscam no mercado os profissionais que já possuem os conhecimentos necessários para atuar em determinada função.

Atualmente convivemos com o surgimento exponencial de novas tecnologias - tanto de hardware como de software - o que faz com que os profissionais com capacitação específica fiquem cada vez mais raros de serem encontrados.

Com esse cenário, muitas empresas têm buscado capacitar seus colaboradores para desempenhar as atribuições demandadas pelas novas tecnologias supostamente implantadas. No entanto, na hora de buscar uma empresa que presta serviços de educação corporativa para TI, a Organização deverá ter muito cuidado na escolha.

O treinamento corporativo com foco no mercado de TI tem a sua maior demanda nas áreas técnicas e as empresas que atuam nesse nicho escolhem, na maioria das vezes, instrutores que na realidade são consultores especialistas em tais áreas. Infelizmente esses especialistas - que detêm o conhecimento necessário para ser transmitido aos colaboradores da empresa contratante - não possuem bagagem pedagógica para ministrar aulas.

Isso remete a outro problema, agora do ponto de vista das empresas que oferecem os serviços de educação corporativa, que é justamente o de encontrar um instrutor que atenda às requisições do mercado. Um instrutor corporativo, além de seu conhecimento específico, deve ter alguma experiência em sala de aula ou, no mínimo, deve ser desembaraçado, ter boa oratória e carisma.

Quando uma Organização contrata um serviço de capacitação de seus colaboradores ela espera, no mínimo e obviamente, que os mesmos irão adquirir o conhecimento suficiente sobre o assunto do treinamento contratado, o que na maioria das vezes não acontece. O pior é que tal frustração ocorre, na sua grande maioria, pela falta de didática e não por falta de conhecimento do instrutor.

Com foco nesse problema a Expertise, que tem grande atuação no mercado de educação corporativa, investe em seus instru-



tores através de cursos de aprimoramento profissional e capacitação interna. A preparação didática dos programas, cursos, workshops, palestras, entre outros, é feita com extremo cuidado, sempre levando em conta não somente o conteúdo do assunto, mas também o perfil da empresa e dos colaboradores, ou alunos, que irão receber a capacitação.

Além disso, a Expertise adotou a inovação como uma maneira de driblar as barreiras didáticas de cursos técnicos. Com grande sucesso e repercussão, foram ministradas palestras teatralizadas, onde dois instrutores na mesma sala puderam discorrer sobre assuntos extremamente técnicos de uma maneira descontraída e divertida. Também foi implantado um sistema de avaliação eletrônica, onde os alunos, ao término do curso, podem testar seus conhecimentos e obter o resultado automaticamente.

E as inovações não irão parar por aí. A Expertise ainda terá muitas novidades para o futuro, sempre pensando na melhor maneira de aprendizagem para o aluno.

Expertise obtém certificação R.E.P.

A Expertise foi recentemente credenciada como R.E.P. (Registered Education Provider) pelo PMI® (Project Management Institute).

A certificação aprova a Expertise como provedora de treinamentos em Gerenciamento de Projetos, fornecendo aos alunos os PDU's (Professional Development Units) necessários para a certificação PMP e para sua manutenção como profissional certificado.

O conteúdo programático, método de ensino e avaliação, bem como nossos instrutores PMP seguem as rigorosas normas mundiais estabelecidas pelo Instituto.

Fale com a Expertise

Comentários, sugestões, dúvidas e críticas
jornal@expertise.com.br

Informações sobre cursos
treinamento@expertise.com.br

Outras informações
info@expertise.com.br

Edições Anteriores

Acesse: www.expertise.com.br/jornal.asp

Endereços

Sede: Al. Rio Negro, 1105 - 2º andar - Alphaville - SP
Fone: (11) 2167-3700

Filial Rio: Rua São José, 40 - 2º andar - Centro - Rio de Janeiro
Fone: (21) 3231-9010

Expediente

Conselho Editorial:
Alexandre Mello
Homero Sebusiani
Carlos Caldo

Editor-Chefe:
Paulo Gouveia

Diagramação e Coordenação:
Marina Mello