



Aplicação do Método GQM para Levantamento de Indicadores no contexto de Processos de Negócio apoiados por Sistemas de Informação.

Matheus Almeida, Tarik Kezen, Ester Nunes, Ana Carolina Manhães, Aline Vasconcelos, Simone Vasconcelos.

Um modelo de processos de negócio eficiente traz cada vez mais valor para a organização. Entretanto, para se atingir eficácia organizacional, é necessário um método para medir a qualidade dos processos. A aplicação do método *Goal Question Metric* (Objetivo Questão Métrica, sigla GQM) pode ser utilizada com o intuito de levantar métricas que apontam a posição da organização frente a indicadores desejados. O intuito desse projeto é, a partir dos resultados atingidos no projeto anterior, aplicar o método GQM para analisar o desempenho dos processos em relação aos objetivos estratégicos da organização, comparando esse desempenho com indicadores e metas. Na versão anterior deste projeto em renovação, um método e uma ferramenta de apoio para análise de processos modelados em BPMN (*Business Process Management Notation*) foram desenvolvidos. Neste novo ciclo, o objetivo é aplicar medição, por meio do GQM, visando encontrar medidas que, uma vez comparadas com os indicadores organizacionais, possam apontar pontos frágeis dos processos e melhorias que precisam ser implementadas. O projeto atual se encontra com pouco mais de um mês de execução e, até o momento, conceitos base foram levantados em busca da consolidação dos conhecimentos da equipe em relação a processos de negócio, BPMN, GQM etc. Como atividades em andamento, já foi iniciada a modelagem de processos do setor financeiro de um *campus* do IFFluminense, bem como o projeto para a integração do GQM na ferramenta de apoio. Além do método evoluído ser aplicado em setores do IFFluminense, este deverá ser compartilhado com toda a comunidade acadêmica.