



Universidade Presbiteriana
Mackenzie

150 anos
1870 - 2020

Monitorando processos com Balanced Scorecard

(Outubro/2020)

Apresentar o método para Monitoramento de Processos, **BSC – Balanced Scorecard**, ou "Indicadores Balanceados de Desempenho", uma metodologia de medição e gestão de desempenho desenvolvida em 1992 pelos professores da Harvard Business School (HBS) Robert Kaplan e David Norton.

Os passos dessas metodologias incluem: definição da estratégia empresarial, gerência do negócio, gerência de serviços e gestão da qualidade; passos estes implementados através de indicadores de desempenho.

A gestão por indicadores é uma metodologia de administração para avaliar os principais fatores de sucesso da empresa e **se baseia no monitoramento dos processos** com o objetivo de potencializar a tomada de decisão dos gestores.

Paulo F M R Catalan

Atuação com TI & Processos há mais de 35 anos

Consultor InovaMack

Fundador e CEO zheep.com.br

Engenheiro Mecânico, ênfase Produção, UFMG

Especialização em Análise de Sistemas, FUNDEP/UFMG

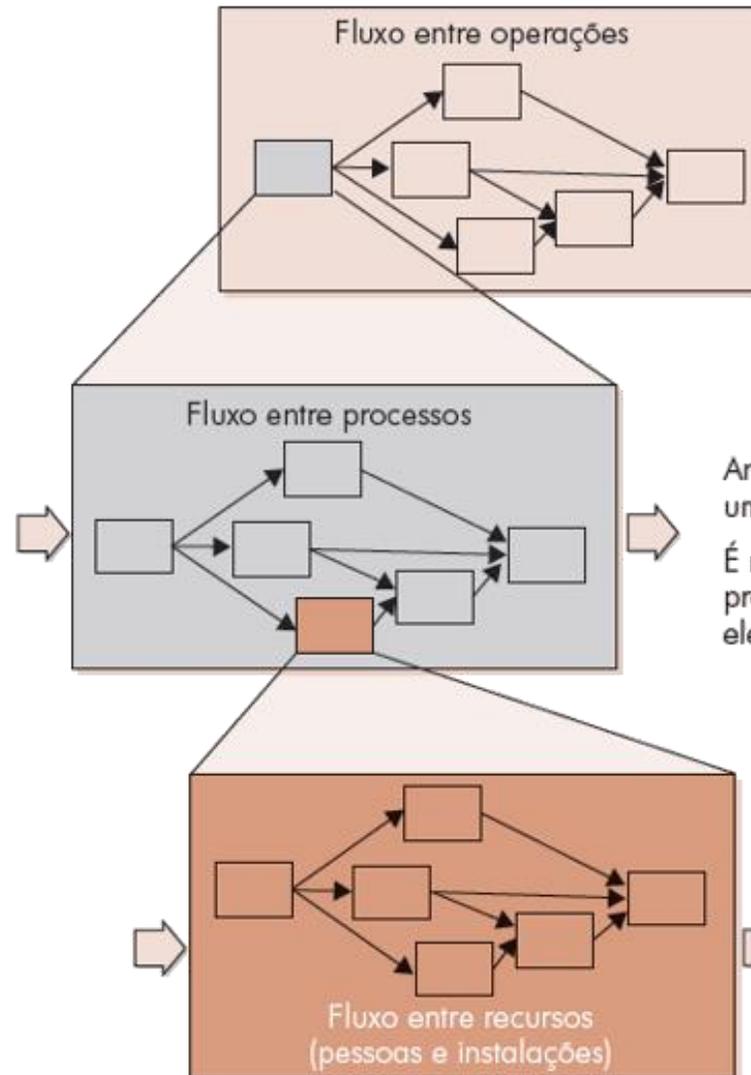
05	Contextualização
13	Balanced Scorecard
28	Gestão de operações com BSC
58	Alertas

Contextualização

Premissa: Processos→Operações→Empresa

06

Processos – Operações – Empresa



Análise da rede de suprimentos – uma rede de suprimentos é uma organização de operações
É necessário saber – a função de cada operação na rede e a relação entre elas

Análise da operação – uma operação é uma organização de processos
É necessário saber – a função de cada processo na operação e a relação entre eles

Análise do processo – um processo é uma organização de recursos
É necessário saber – a função de cada unidade de recursos no processo e a relação entre eles

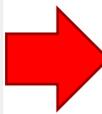
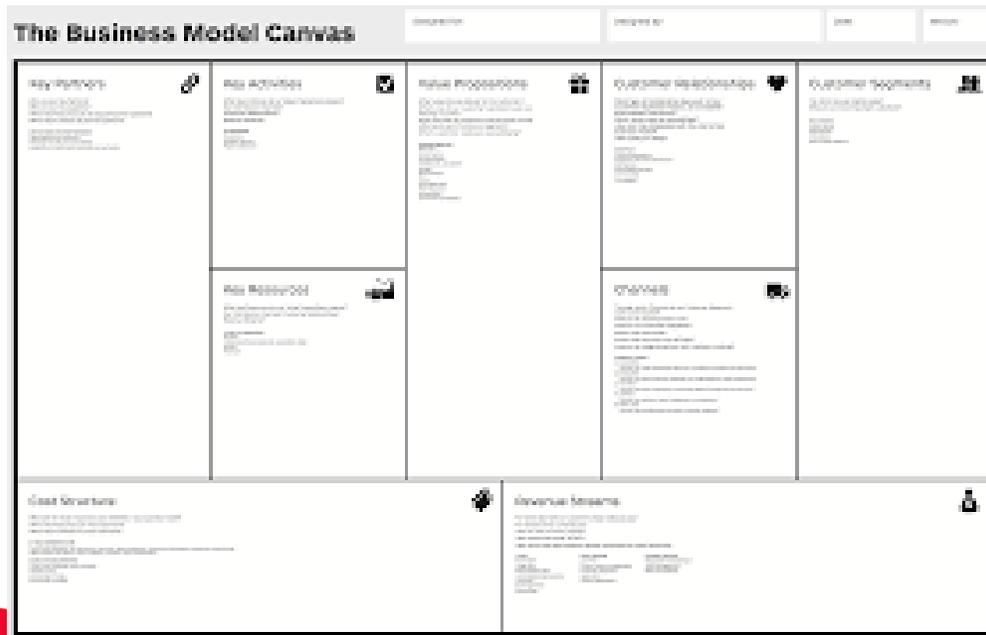
Análise estratégica

Análise operacional

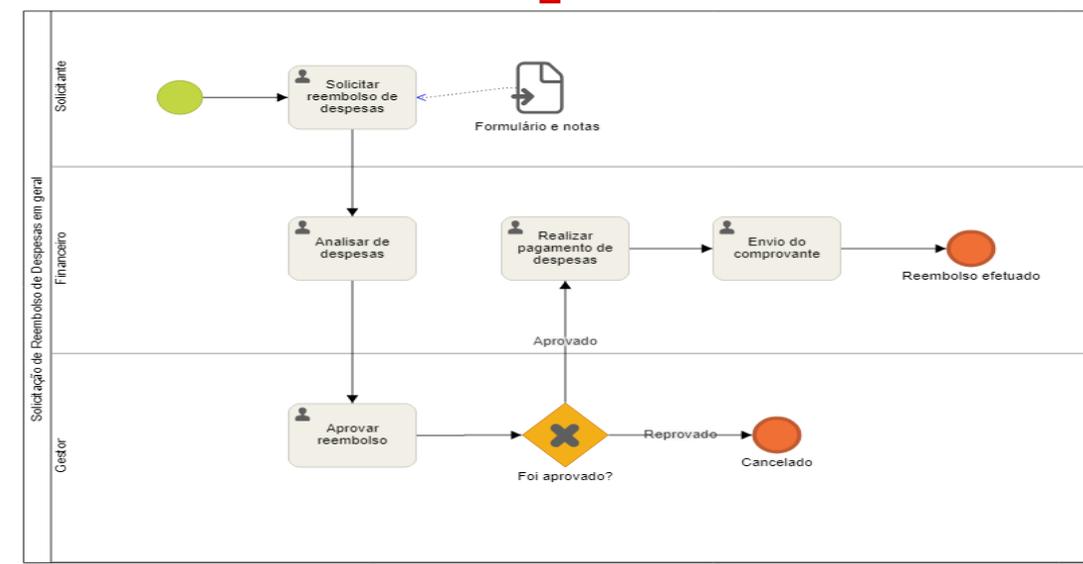
“Somos o que repetidamente fazemos.
A excelência não é um fato, mas um hábito.”
(Aristóteles, 380 a.c.)*

(*) Aristóteles foi um filósofo grego durante o período clássico na Grécia antiga, fundador da escola peripatética e do Liceu, além de ter sido aluno de Platão e professor de Alexandre, o Grande.

1º passo: identificar os processos do negócio



Função organizacional	Alguns de seus processos	Saídas de seu processo	Cliente(s) para suas saídas
Marketing e vendas	Processo de planejamento Processo de previsão Processo de recebimento de pedido	Planos de marketing Previsões de vendas Pedidos confirmados	Gerência sênior Equipe de vendas, planejadores, operações Operações, finanças
Finanças e contabilidade	Processo de orçamento Processos de aprovação de capital Processos de faturamento	Orçamento Avaliações de pedido de capital Faturas	Todo mundo Gerência sênior, requerentes Clientes externos
Gerenciamento de recursos humanos	Processos de folha de pagamento Processos de recrutamento Processos de treinamento	Definições de salário Novas contratações Empregados treinados	Empregados Todos outros processos Todos outros processos
Tecnologia da informação	Processo de revisão dos sistemas Processo de atendimento Processos do projeto de implementação de sistemas	Avaliação do sistema Assistência Sistemas de trabalho implementados e assistência posterior	Todos outros processos Todos outros processos Todos outros processos

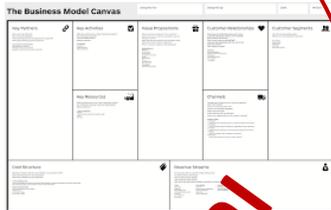


“Se você não sabe onde quer ir, qualquer caminho serve.”
(Lewis Carroll)*

(*) Charles Lutwidge Dodgson, mais conhecido pelo seu pseudônimo Lewis Carroll, foi um romancista, contista, fabulista, poeta, desenhista, fotógrafo, matemático e reverendo anglicano britânico.

2º passo: estruturar a gestão do negócio

Consultorias



Modelo de Negócio em Exercício (MNE)

	2010	2011	2012
REVENHO ANUNCIATÓRIO	10.000,00	10.000,00	10.000,00
REVENHO DE SERVIÇOS	10.000,00	10.000,00	10.000,00
REVENHO DE LICENÇAS	10.000,00	10.000,00	10.000,00
REVENHO DE OUTROS	10.000,00	10.000,00	10.000,00
TOTAL REVENHO	40.000,00	40.000,00	40.000,00
DESEMBOLSOS			
DESEMBOLSOS DE SERVIÇOS	10.000,00	10.000,00	10.000,00
DESEMBOLSOS DE LICENÇAS	10.000,00	10.000,00	10.000,00
DESEMBOLSOS DE OUTROS	10.000,00	10.000,00	10.000,00
TOTAL DESEMBOLSOS	30.000,00	30.000,00	30.000,00
RESULTADO LÍQUIDO	10.000,00	10.000,00	10.000,00

Ferramental

TRAFIC
DIGITAL
MARKETING
ADWORDS



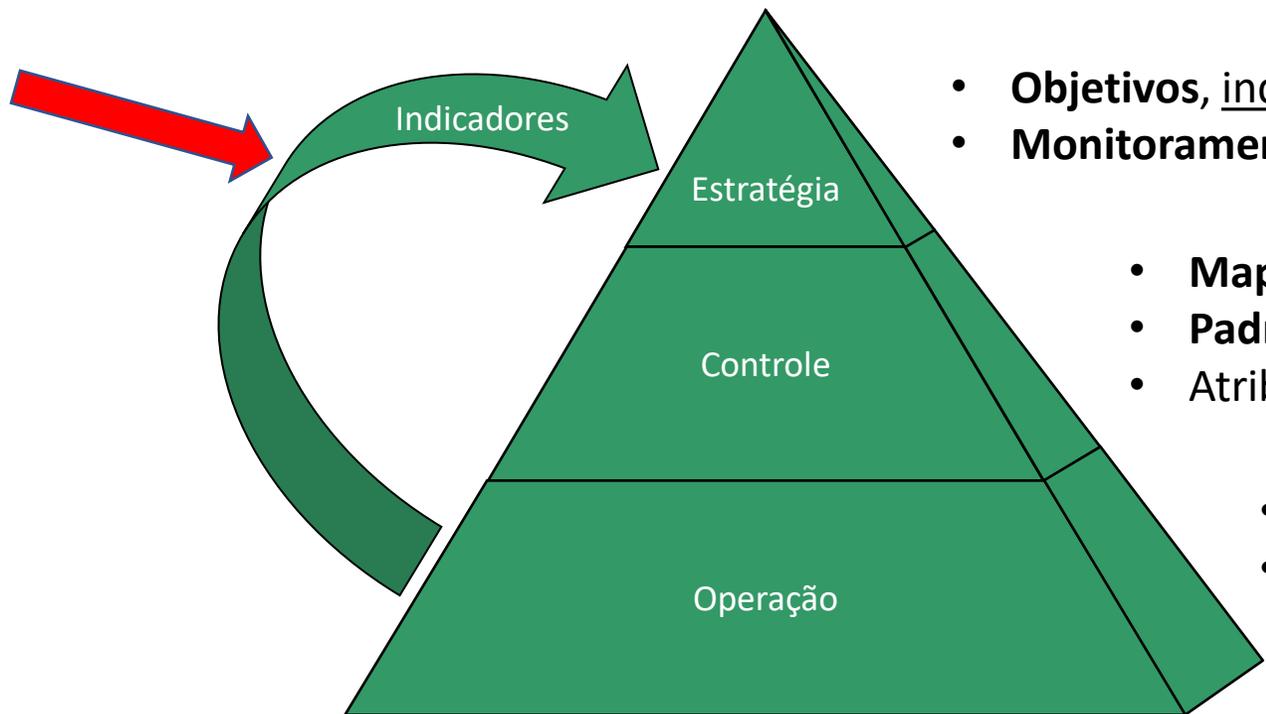
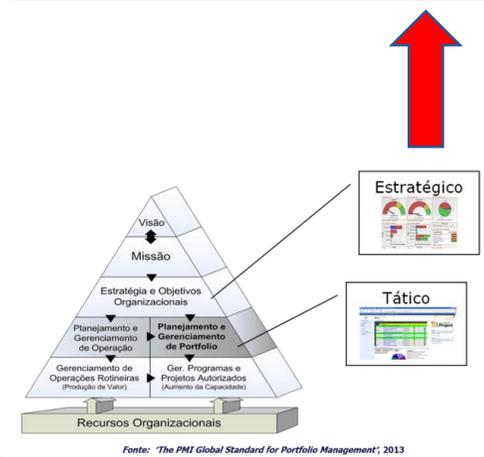
Fonte: 'The PMI Global Standard for Portfolio Management', 2013

“Aquilo que não se pode medir, não se pode melhorar.”

(William Thomson)*

(*) William Thomson, ou Lord Kelvin, como ficou mais conhecido, foi um matemático e físico irlandês, que originou a escala Kelvin de temperatura onde o ponto nulo, ou frio absoluto, equivale a -273°C .

3º passo: estruturar o BSC para gestão do negócio



- **Objetivos**, indicadores, metas e iniciativas
- **Monitoramento** por alertas e relatórios

- **Mapeamento** dos processos
- **Padronização** dos serviços
- Atribuição de indicadores

- **Processamento** dos serviços
- Atualização dos indicadores

Controlar serviços utilizando indicadores para **alinhar** a Operação (dia a dia) com a Estratégia (direcionamento).

BSC – Balanced Scorecard

David P. Norton (nascido em 1941) é um teórico de negócios americano, executivo de negócios e consultor de gestão, conhecido como co-criador, juntamente com Robert Kaplan, do Balanced Scorecard. David P. Norton foi co-fundador do Palladium Group, Inc. (anteriormente Balanced Scorecard Collaborative) e atuou como seu CEO.

Robert S. Kaplan (nascido em 1940) é um acadêmico de contabilidade gerencial e professor emérito de desenvolvimento de liderança e contabilidade na Harvard Business School (HBS), dos Estados Unidos, e co-criador, juntamente com David Norton, do método de gestão Balanced Scorecard (BSC) e co-fundador da Balanced Scorecard Collaborative.

Robert Kaplan e David Norton introduziram o método BSC em seu artigo: "***O Balanced Scorecard: Medidas que impulsionam o desempenho***", publicado em **1992** na Harvard Business Review (HBR).

O Balanced Scorecard surgiu devido às limitações dos sistemas tradicionais de avaliação de desempenho, o que causava problemas para o planejamento estratégico.

O BSC busca **melhorias** não incrementais em áreas críticas, tais como desenvolvimento de **produtos, processos, clientes e mercados**.

O BSC é utilizado por organizações do setor privado, público e em ONG's no mundo inteiro, e foi escolhido pela renomada revista Harvard Business Review (HBR) como **uma das práticas de gestão mais importantes e revolucionárias dos últimos 75 anos**.

Mapa estratégico: Descreve a estratégia da empresa através de objetivos relacionados entre si e distribuídos nas quatro dimensões (perspectivas).

Objetivo estratégico: O que deve ser alcançado e o que é crítico para o sucesso da organização.

Indicador: Como será medido e acompanhado o sucesso do alcance do objetivo.

Meta: Refere-se ao nível de desempenho ou a taxa de melhorias que tem que ser realizadas para que os objetivos sejam alcançados.

Planos de ação: Relatam as ações práticas necessárias para que se alcancem os objetivos estratégicos organizacionais.



	[10]Objetivos de Negócio	
<i>Perspectiva Financeira</i>	1	Prover um retorno de investimento adequado para os negócios.
	2	Gerenciar os riscos de negócios.
	3	Aprimorar governança corporativa e transparência.
<i>Perspectiva do Cliente</i>	4	Aprimorar orientação para clientes e serviços.
	5	Oferecer produtos e serviços competitivos.
	6	Estabelecer a continuidade e disponibilidade de serviços.
	7	Criar agilidade em responder a requerimentos de negócios que mudam continuamente.
	8	Atingir otimização dos custos para entrega de serviços.
<i>Perspectiva Interna</i>	9	Obter informações confiáveis e úteis para o processo de decisões estratégicas.
	10	Aprimorar e manter a funcionalidade dos processos de negócios.
	11	Reduzir custos de processos.
	12	Conformidade com leis externas, regulamentos e contratos.
	13	Conformidade com políticas internas.
	14	Gerenciar mudanças de negócios.
<i>Perspectiva de Aprendizagem</i>	15	Aprimorar e manter a operação e produtividade do pessoal.
	16	Gerenciar a inovação de produtos e negócios.
	17	Contratar e manter pessoas habilitadas e motivadas.

PERSPECTIVA FINANCEIRA	PERSPECTIVA DE CLIENTES	PERSPECTIVA DE PROCESSOS INTERNOS	PERSPECTIVA DE APRENDIZADO E CRESCIMENTO
<ul style="list-style-type: none"> - Crescimento e mix de receita - Novos produtos, serviços, clientes e mercado - Novas relações de vendas e estratégia de preços - Relação custo/melhoria de produtividade - Produtividade da receita/funcionário - Redução de custos e despesas operacionais - Ciclo e giro de caixa - Melhoria da utilização dos ativos - Medidas da administração de riscos - Lucro e valor agregado por empregado 	<ul style="list-style-type: none"> - Participação de mercado - Número de clientes - Clientes por empregado - Captação de clientes - Retenção de clientes - Clientes perdidos - Satisfação, lealdade - Imagem da marca - Lucro ou por cliente ou por segmento 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentual de vendas gerado por novos produtos - Lançamento de novos produtos versus lançamento da concorrência - Inovações no processo de gestão - Tempo de desenvolvimento de novos produtos - Entrega eficiente de produtos - Serviço pós-venda - Operações internas - Gerenciamento da marca - Qualidade de produção 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação, retenção e produtividade dos funcionários - Reciclagem da força de trabalho - Capacidade dos sistemas de informação - Motivação - <i>Empowerment</i> e alinhamento - Sugestões apresentadas e implementadas - Medidas de alinhamentos individual e organizacional - Medidas do desempenho da equipe

Perspectiva financeira		Perspectiva do cliente	
Aumentar a lucro		Diminuição da taxa de juros do empréstimo	
Iniciativas	Indicadores	Iniciativas	Indicadores
Reduzir a taxa de juros e, portanto, aumentar os empréstimos	Aumento no lucro real	Diminuir taxa de juros anunciada	Porcentagem menor
Perspectiva dos processos internos		Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento	
Aumentar o empréstimo		Monitorar a demanda por empréstimos	
Iniciativas	Indicadores	Iniciativas	Indicadores
Diminuir taxa de juros	Quantidade de dinheiro sendo emprestada	Ajustar taxa de juros conforme necessário	Número de empréstimos



O BSC deve contar a história da estratégia, começando pelos objetivos financeiros de longo prazo e relacionando-os às ações que precisam ser tomadas em relação às demais perspectivas, para que o desempenho econômico seja alcançado no longo prazo.

É necessário a preocupação da empresa na visão do cliente, identificando suas necessidades, anseios e conquistando a fidelidade dos clientes existentes e buscando novos clientes.

O principal objetivo de uma empresa é conseguir obter retornos do capital investido, pelo que a vertente financeira assume um papel preponderante.

Esta perspectiva poderá também chamar-se **perspectiva do acionista**, em virtude de serem eles os principais interessados na empresa, procurando a melhor rentabilidade para o capital investido, logo dando uma importância extrema às questões financeiras.

As perspectivas dos clientes do BSC traduz a missão e a estratégia da empresa em objetivos específicos para segmentos focalizados que podem ser comunicados a toda a organização.

Além disso, permite a clara identificação e avaliação das propostas de valor dirigidas a esses segmentos.

É inquestionável que cada vez mais as empresas se voltam para o exterior, para os clientes e para o mercado onde estão inseridas, tendo como principal objetivo a **satisfação das suas necessidades, sabendo que é esta a única forma de sustentar a rentabilidade no longo prazo.**

Segundo a perspectiva do cliente, deve ser utilizado um conjunto de indicadores relativos ao **mercado**, a **clientes** e a **potenciais clientes**, devendo estabelecer-se entre eles uma **cadeia de relações**: quota de mercado; retenção de clientes; aquisição de clientes; satisfação de clientes e rentabilidade de clientes.

Constitui-se na análise dos processos internos da organização, incluindo a identificação dos recursos e das capacidades necessárias para elevar o nível interno de qualidade.

Contudo, cada vez mais, os elos entre os processos internos da companhia e os de outras, das companhias colaboradoras, estão muito unidos, a ponto de exigirem que também sejam considerados.

O BSC considera os processos internos de toda a cadeia de valor da empresa e **inclui o processo de inovação, de operações e de pós-venda.**

O desempenho de qualquer organização perante os clientes é determinado pelos processos, decisões e ações desenvolvidas no seu interior.

Na perspectiva do BSC, a empresa deve identificar quais as atividades e quais os processos necessários **para assegurar a satisfação das necessidades dos clientes.**

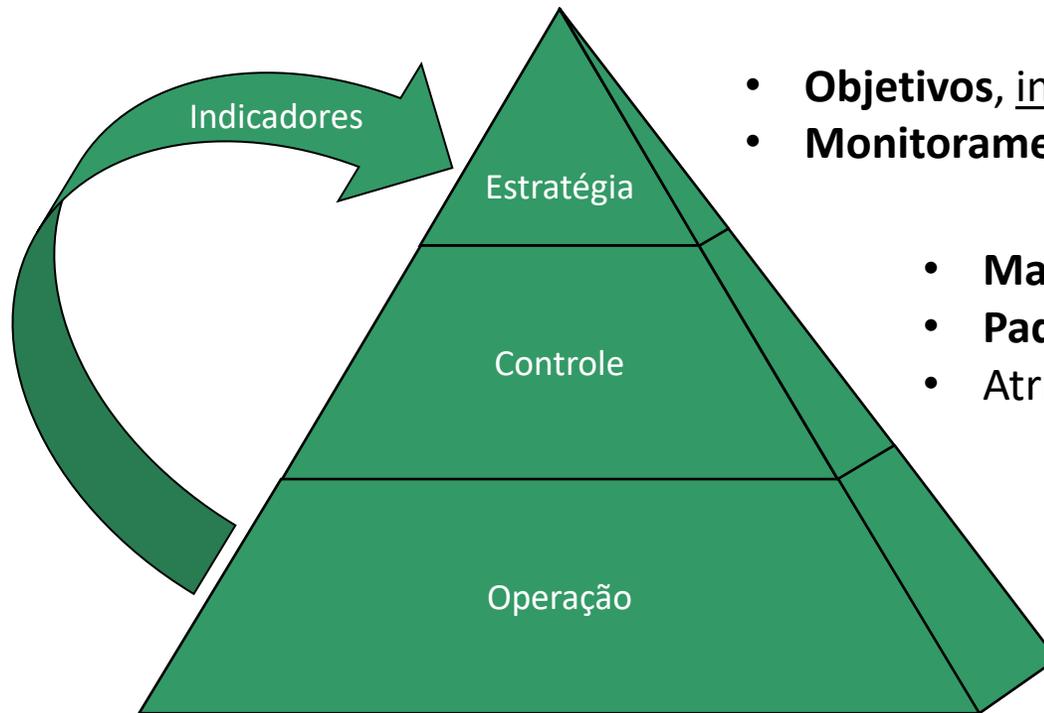
O objetivo desta perspectiva é **oferecer a infraestrutura que possibilita a consecução de objetivos ambiciosos nas outras perspectivas.**

A habilidade de uma organização inovar, melhorar e aprender relaciona-se diretamente com seu valor.

Essa perspectiva apresenta objetivos voltados à capacidade dos funcionários, dos sistemas de informação e à motivação, empowerment e alinhamento.

- Considera diferentes grupos de interesse na análise e execução da estratégia;
- Comunica a estratégia;
- Direciona e coloca o foco nas ações;
- Trata o planejamento estratégico como um ser vivo a ser testado e monitorado continuamente;
- Alinha a organização com a estratégia;
- Promove a sinergia organizacional;
- Constrói um sistema de gestão estratégica e vincula a estratégia com planejamento e orçamento;
- Avalia as necessidades de mudanças;
- Avalia os impactos das mudanças;
- Estabelece as prioridades.

Gestão de operações com BSC



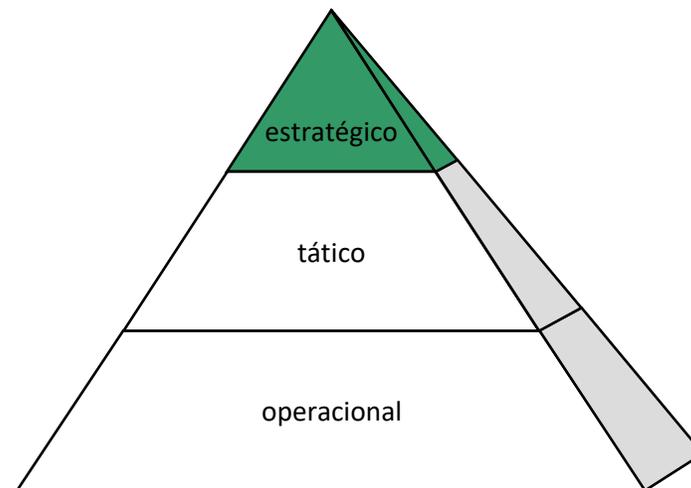
- **Objetivos**, indicadores, metas e iniciativas
- **Monitoramento** por alertas e relatórios

- **Mapeamento** dos processos
- **Padronização** dos serviços
- Atribuição de indicadores

- **Processamento** dos serviços
- Atualização dos indicadores

Controlar serviços utilizando indicadores para **alinhar** a Operação (dia a dia) com a Estratégia (direcionamento).

Atividades do nível estratégico da organização



Elaborar o plano de objetivos

30

Painel Estratégico

PERSPECTIVA
Financeira
Capacidade de gerar resultados financeiros e satisfazer os acionistas.
Incluir Objetivo

OBJETIVO
Controlar Custos dos Serviços
Incluir Indicador
Painel de Indicadores

INDICADOR
Despesas Previstas [Valores Acumulados]
META DO OBJETIVO
menor ou igual a R\$ 0,00
INICIATIVA
Não Definida
Incluir Serviço

INDICADOR
Receitas Previstas [Valores Acumulados]
META DO OBJETIVO
menor ou igual a R\$ 0,00
INICIATIVA
Não Definida
Incluir Serviço

INDICADOR
Lucro Líquido Previsto [Valores Acumulados]
META DO OBJETIVO
menor ou igual a R\$ 0,00
INICIATIVA
Não Definida

Definir as perspectivas

31

Alterar Perspectiva ✕

Nome

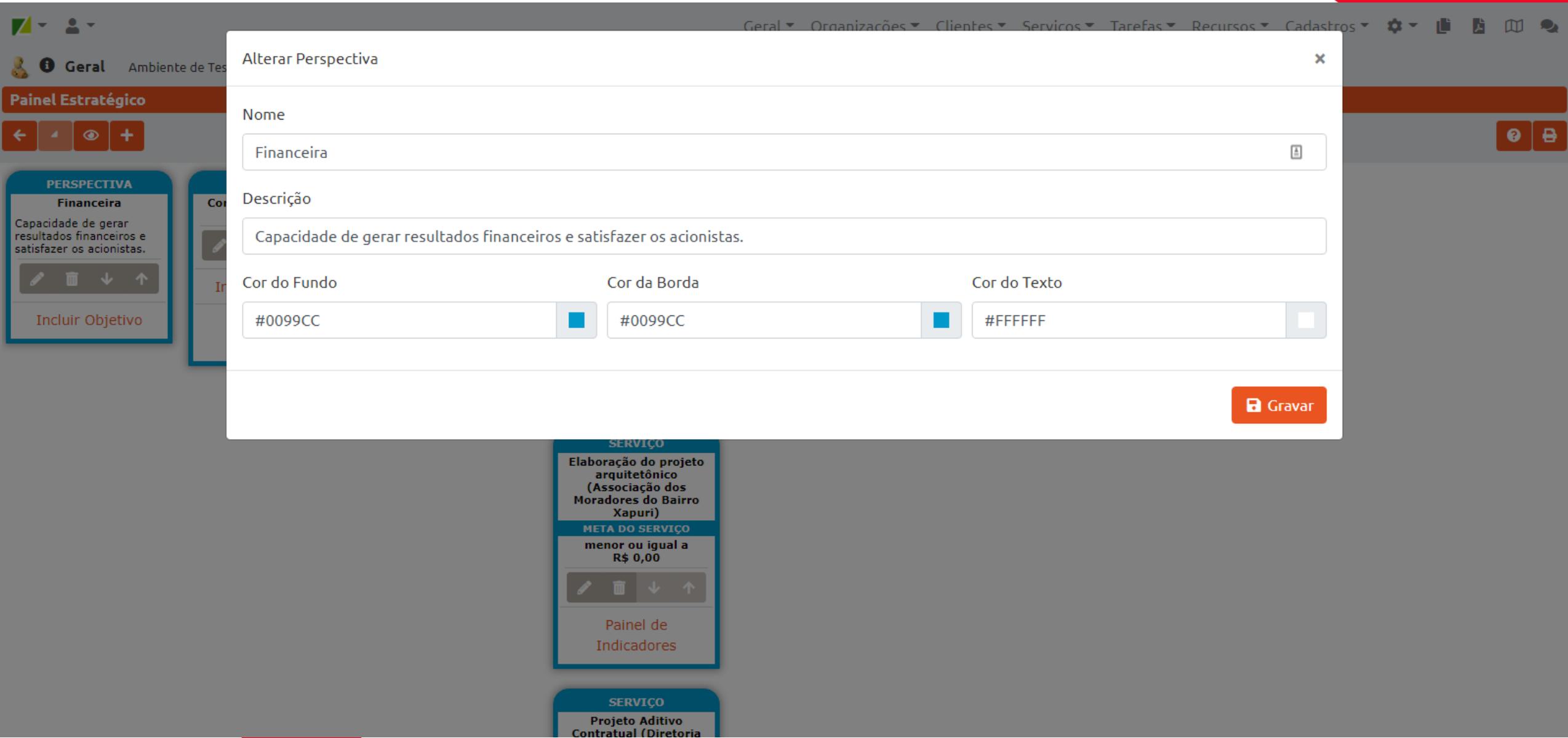
Financeira 🔒

Descrição

Capacidade de gerar resultados financeiros e satisfazer os acionistas.

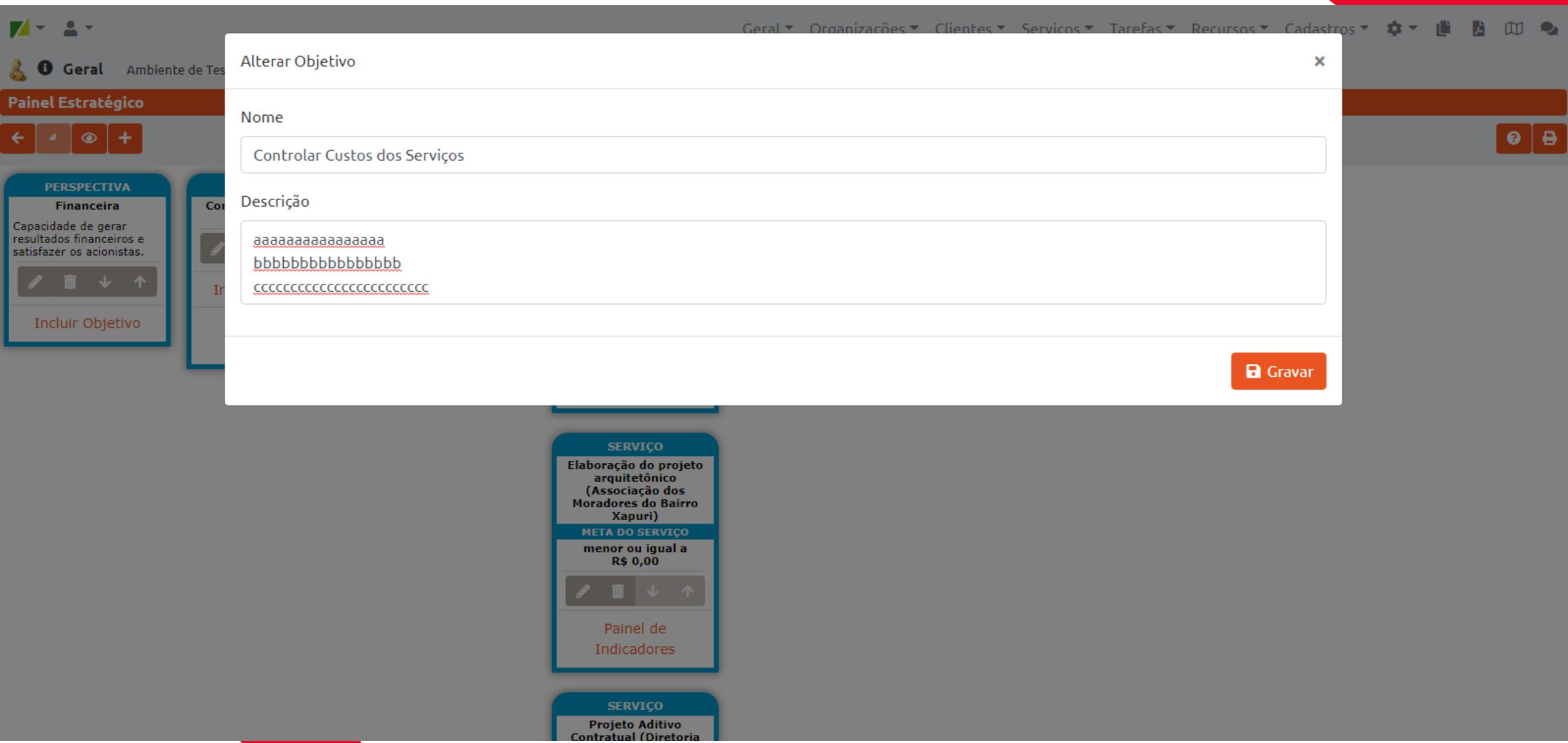
Cor do Fundo #0099CC ■ Cor da Borda #0099CC ■ Cor do Texto #FFFFFF ■

💾 Gravar



Definir os objetivos

32



Alterar Objetivo

Nome

Controlar Custos dos Serviços

Descrição

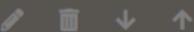
aaaaaaaaaaaaaaaa
bbbbbbbbbbbbbbbb
cccccccccccccccc

Gravar

PERSPECTIVA

Financeira

Capacidade de gerar resultados financeiros e satisfazer os acionistas.



Incluir Objetivo

SERVIÇO

Elaboração do projeto arquitetônico (Associação dos Moradores do Bairro Xapuri)

META DO SERVIÇO

menor ou igual a R\$ 0,00



Painel de Indicadores

SERVIÇO

Projeto Aditivo Contratual (Diretoria

Escolher os indicadores

33

Indicadores

← ↩ + 🗑️ 🏠

📄 📄 📄 🔄

🔍 Nome, Descrição

<input type="checkbox"/>	ID	Nome	Descrição	Periodicidade	Valores Acumulados	Método	Ações
Financeira ▶ Controlar Custos dos Serviços							
<input type="checkbox"/>	1	Despesas Previstas		Mensal	<input checked="" type="checkbox"/>	Método Fórmula	  
<input type="checkbox"/>	3	Receitas Previstas		Mensal	<input checked="" type="checkbox"/>	Método Fórmula	  
<input type="checkbox"/>	12	Lucro Líquido Previsto		Mensal	<input checked="" type="checkbox"/>	Método Fórmula	  
<input type="checkbox"/>	13	Margem de Lucro Líquido Previsto		Mensal	<input checked="" type="checkbox"/>	Método Fórmula	  
<input type="checkbox"/>	2	Despesas Realizadas		Mensal	<input checked="" type="checkbox"/>	Método Fórmula	  
<input type="checkbox"/>	4	Receitas Realizadas		Mensal	<input checked="" type="checkbox"/>	Método Fórmula	  
<input type="checkbox"/>	17	Lucro Líquido Realizado		Mensal	<input checked="" type="checkbox"/>	Método Fórmula	  
<input type="checkbox"/>	18	Margem de Lucro Líquido Realizado		Mensal	<input checked="" type="checkbox"/>	Método Fórmula	  

Desenvolver novos indicadores

34

Alterar Indicador 1

Gravado por Zheep em 04/10/2019 16:45

Básico

Nome: Despesas Previstas

Descrição:

Objetivo

Controlar Custos dos Serviços

Agregação: Soma

Formato: Dinheiro (Real)

Coleta

Periodicidade: Mensal

Valores Acumulados

Alterar Indicador 1

Método: Método Fórmula

Código da Fórmula:

```
DECLARE @Result decimal(18, 4) = 0;

SELECT @Result = COALESCE(SUM(fe.Price * IIF(fa.IsDebit = 1, 1)), 0) * (-1)
FROM dbo.FinanceEntries AS fe
INNER JOIN dbo.FinanceAccounts AS fa ON fe.FinanceAccount = fa.FinanceAccountId
WHERE fe.ProjectId = @ProjectId
AND (@IntervalStart IS NULL OR fe.OcurredOn >= @IntervalStart)
AND (@IntervalEnd IS NULL OR fe.OcurredOn <= @IntervalEnd)
AND fe.IsExpected = 1
AND fa.IsExpense = 1;

RETURN @Result;
```

Comparação

Indicadores Dependentes: Nenhum

Indicador Base: Nenhum (Valor Fixo)

Alterar Indicador 1

Indicador Base: Nenhum (Valor Fixo)

Notificações

Limites de alerta e meta diferentes dos limites estabelecidos nesta tela.

Limite do Alerta Grave do Serviço: R\$ 1,00

Limite do Aviso de Meta do Serviço: R\$ 0,00

Limite do Alerta Grave do Objetivo: R\$ 1,00

Limite do Aviso de Meta do Objetivo: R\$ 0,00

Iniciativa

Iniciativa: Não Definida

Associar indicadores e definir iniciativas

35

Alterar Indicador 1

Gravado por Zheep em 04/10/2019 16:45

► Básico

► Coleta

► Comparação

◀ Notificações

ⓘ Serviços associados ao indicador podem ter limites de alerta e meta diferentes dos limites estabelecidos nesta tela.

Limite do Alerta Grave do Serviço	R\$ 1,00	Limite do Aviso de Meta do Serviço	R\$ 0,00
Limite do Alerta Grave do Objetivo	R\$ 1,00	Limite do Aviso de Meta do Objetivo	R\$ 0,00

◀ Iniciativa

Iniciativa

Desenvolver uma tecnologia de reconhecimento facial

Divulgar os objetivos da organização

36

The screenshot displays a software interface for a strategic dashboard. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a user profile icon, and a menu with options: Geral, Organizações, Clientes, Serviços, Tarefas, Recursos, and Cadastros. Below the navigation bar, the main content area is titled "Painel Estratégico" and contains several interactive cards. Each card represents a different perspective or objective, with a description and a link to a dashboard.

Painel Estratégico

← ↶ ✎ 🔍

PERSPECTIVA Financeira
Capacidade de gerar resultados financeiros e satisfazer os acionistas.

OBJETIVO Controlar Custos dos Serviços
Painel de Indicadores

PERSPECTIVA Cliente
Capacidade de encantar os clientes com produtos e serviços de qualidade.

OBJETIVO Controlar Entregas dos Serviços
Painel de Indicadores

PERSPECTIVA Processos Internos
Capacidade de fazer melhor, mais rápido e com menos.

OBJETIVO Melhorar Processo Comercial
Painel de Indicadores

INDICADOR Teste Manual [Valores Acumulados]
META DO OBJETIVO
maior ou igual a R\$ 20,00
INICIATIVA
Não Definida
RESULTADO MAIS RECENTE DO OBJETIVO
● Nenhum
Painel de Indicadores

Divulgar o plano de ação - físico

38

Geral Ambiente de Testes

← ↶ ↷ ↻

Painel de Serviços • DemoTech Soluções

Recursos

Perfil	Horas Planejadas	Horas Aceitas				Horas Previstas	Horas Realizadas	Saldo Negativo	Saldo Positivo
		Horas Adquiridas	Horas Abonadas	Horas Cortesia	Horas Transferidas				
Analista de Suporte	5760:00	00:00	00:00	00:00	00:00	706:00	00:00	00:00	00:00
Comprador	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	380:00	00:00	00:00	00:00
Diretor	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	64:00	29:00	-29:00	00:00
Gerente Comercial	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	24:00	00:00	00:00	00:00
Gerente de Projetos	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	32:00	08:00	-08:00	00:00
Líder de Projeto	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	16:00	08:00	-08:00	00:00
Operador	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	16:00	08:00	-08:00	00:00
Total Geral	5760:00	00:00	00:00	00:00	00:00	1238:00	53:00	-53:00	00:00

Financeiro

Fluxo de Caixa | Painel Financeiro Previsto | Painel Financeiro Realizado

Mês	Saldo Previsto	Saldo Realizado	Variação	Avis.
Não há dados disponíveis.				

Escopo

Situação	Quantidade de Requisitos	Avis.
Proposto	190	⚠
Aprovado	0	
Incorporado	0	
Validado	0	
Total Geral	190	

Tempo

Inf.	Workflow/Atividade Resumo	Término Previsto	Término Realizado	Avis.
❶	Hqwxgnpfnopdb	-	3 em atraso	⚠
❷	Gestão de Demandas	-	1 em atraso	⚠
❸	Gestão de Demandas ▶ 1. Cadastro do Pedido	-	-	
❹	Gestão de Demandas ▶ 2. Processo de Análise	-	1 em atraso	⚠
❺	Gestão de Demandas ▶ 3. Resultado	-	-	
❻	Gestão de Projetos	-	144 em atraso	⚠
❼	Gestão de Projetos ▶ 1. Planejamento do Projeto	18/05/2020	72 em atraso	⚠
❽	Gestão de Projetos ▶ 2. Acompanhamento do Projeto	18/05/2020	45 em atraso	⚠
❾	Gestão de Projetos ▶ 3. Encerramento do Projeto	18/05/2020	27 em atraso	⚠
❿	Projeto e Desenvolvimento de Software	-	-	
⓫	Projeto e Desenvolvimento de Software ▶ 3. Construção do Sistema	-	-	
⓬	Gestão da Qualidade	-	-	

Riscos

Risco	Valor em Risco	Situação	Avis.
Não há dados disponíveis.			

Divulgar o plano de ação - financeiro

39

Menu: Geral ▾ Organizações ▾ Clientes ▾ Serviços ▾ Tarefas ▾ Recursos ▾ Cadastros ▾

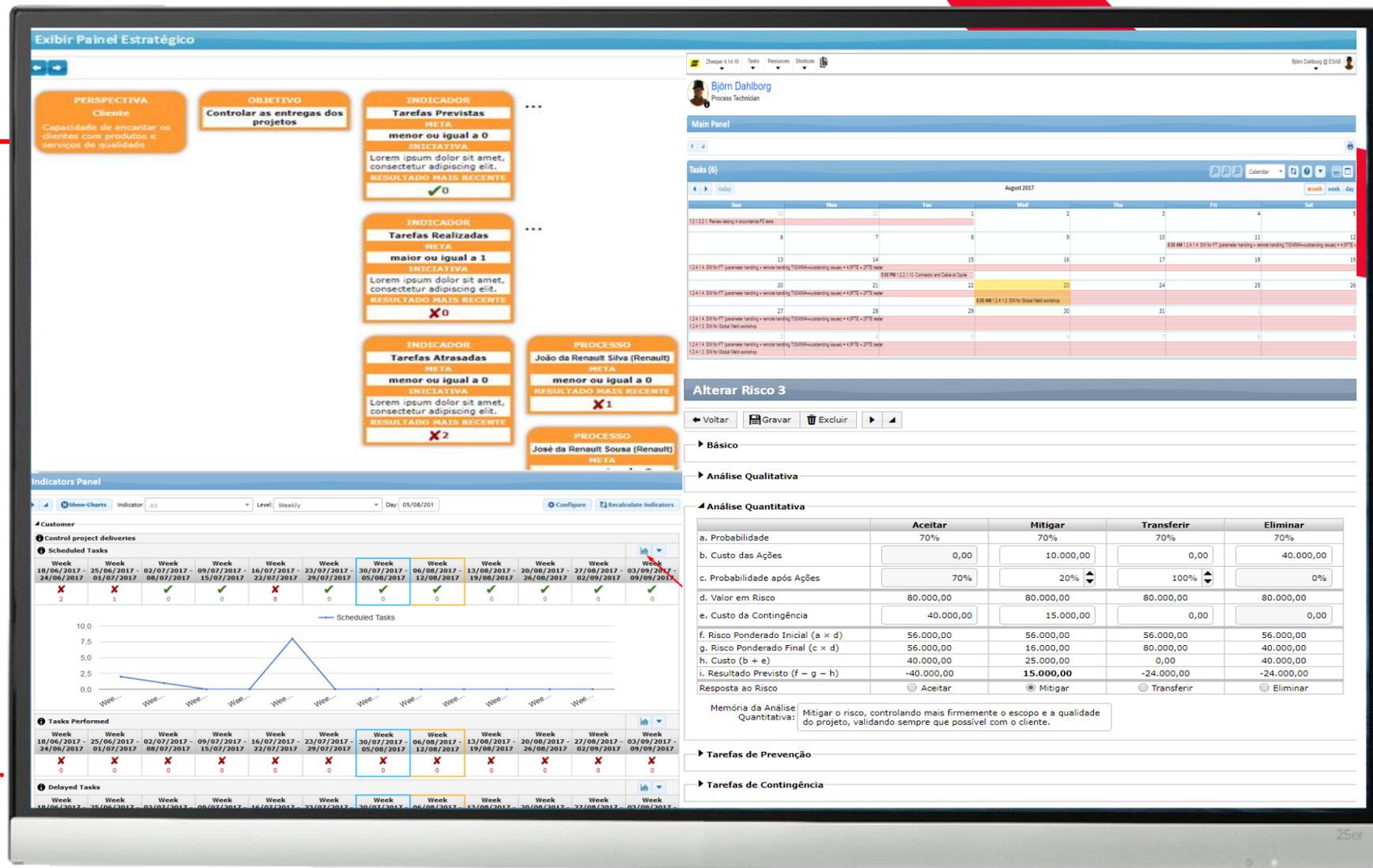
Informações: Geral Ambiente de Testes

Painel Financeiro Previsto • 02/2018

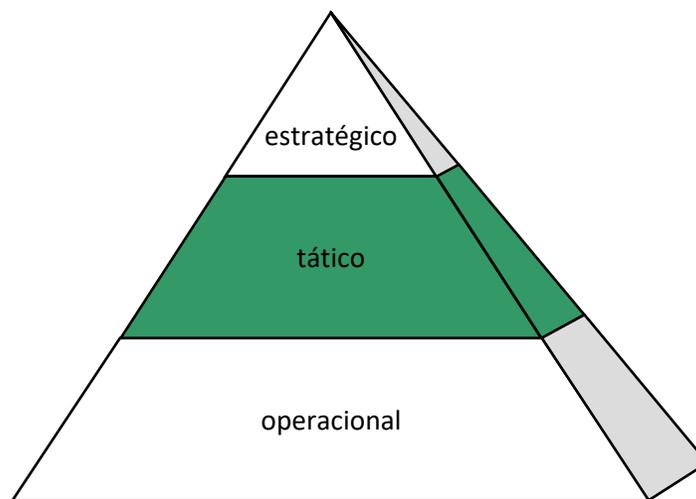
Conta	Saldo Anterior	Ago 2017	Set 2017	Out 2017	Nov 2017	Dez 2017	Jan 2018	Feb 2018	Mar 2018	Abr 2018	Mai 2018	Jun 2018	Jul 2018	Saldo Posterior
1. Receitas	0,00	0,00	0,00	1.202,31	2.423,21	2.490,15	1.958,79	3.081,66	4.295,35	3.468,68	1.581,17	120.000,00	0,00	140.501,32
1.1. Desenvolvimento de Sistemas	0,00	0,00	0,00	295,28	170,26	430,92	130,79	237,78	1.452,93	472,31	376,77	120.000,00	0,00	123.567,04
1.2. Fábrica de Software	0,00	0,00	0,00	415,03	285,37	387,37	270,08	369,28	36,54	701,92	54,27	0,00	0,00	2.519,86
1.3. Licenciamento de Software	0,00	0,00	0,00	198,93	803,39	350,47	436,55	526,32	514,17	740,83	396,50	0,00	0,00	3.967,16
1.4. Clientes	0,00	0,00	0,00	20,88	512,33	412,51	420,15	456,07	392,84	832,58	173,31	0,00	0,00	3.220,67
1.5. Investimentos	0,00	0,00	0,00	188,45	450,04	479,12	129,63	837,03	915,49	492,54	0,00	0,00	0,00	3.492,30
1.6. Transferência de Centro de Custo	0,00	0,00	0,00	83,74	201,82	429,76	571,59	655,18	983,38	228,50	580,32	0,00	0,00	3.734,29
2. Despesas	0,00	0,00	0,00	-901,57	-4.838,22	-5.952,33	-4.973,49	-3.545,80	-3.347,40	-6.040,42	-2.833,74	0,00	0,00	-32.432,97
2.1. Pessoal	0,00	0,00	0,00	-195,78	-852,20	-361,14	-495,47	-110,81	-261,83	-533,55	-222,78	0,00	0,00	-3.033,56
2.2. Administrativas	0,00	0,00	0,00	0,00	-642,84	-893,51	-230,34	-392,56	-241,10	-212,29	-244,41	0,00	0,00	-2.857,05
2.3. Impostos	0,00	0,00	0,00	-283,50	-836,27	-893,56	-861,36	-127,10	0,00	-771,62	-887,81	0,00	0,00	-4.661,22
2.4. Equipamentos	0,00	0,00	0,00	-31,01	-95,31	-767,90	-787,32	-866,61	0,00	-470,86	-148,42	0,00	0,00	-3.167,43
2.5. Impostos	0,00	0,00	0,00	0,00	-633,42	-302,16	-650,86	0,00	-465,43	-506,07	-82,96	0,00	0,00	-2.640,90
2.6. Táxi	0,00	0,00	0,00	0,00	-368,74	-765,61	-122,86	-641,44	-431,99	-680,42	0,00	0,00	0,00	-3.011,06
2.7. Software	0,00	0,00	0,00	0,00	-796,33	-900,80	-259,01	-175,70	-175,45	-468,36	-351,64	0,00	0,00	-3.127,29
2.8. Terceirização	0,00	0,00	0,00	-344,06	-127,04	-429,77	-483,71	-401,75	-923,56	-917,62	-280,90	0,00	0,00	-3.908,41
2.9. Mão de Obra	0,00	0,00	0,00	-47,22	-362,93	-317,61	-873,37	-702,65	-567,11	-799,35	-420,08	0,00	0,00	-4.090,32
2.10. Transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	-123,14	-320,27	-209,19	-127,18	-280,93	-680,28	-194,74	0,00	0,00	-1.935,73
Saldo Mensal	0,00	0,00	0,00	300,74	-2.415,01	-3.462,18	-3.014,70	-464,14	947,95	-2.571,74	-1.252,57	120.000,00	0,00	108.068,35
Saldo Acumulado	0,00	0,00	0,00	300,74	-2.114,27	-5.576,45	-8.591,15	-9.055,29	-8.107,34	-10.679,08	-11.931,65	108.068,35	108.068,35	108.068,35

Governar !!!

- Alertas de objetivos
- Notificações de eventos
- Indicadores e *balanced scorecard*
- Gestão física
- Gestão financeira
- Gestão de riscos
- Relatórios configuráveis
- Acesso controlado por perfis, recursos, biometria, certificação digital
- Consultas em tempo real
- Busca por documentos e seus conteúdos.



Atividades do nível tático da organização



Formatar os processos essenciais

42



The screenshot shows a web application interface for managing processes. At the top, there is a navigation menu with options: Geral, Organizações, Clientes, Serviços, Tarefas, Recursos, Cadastros, and a settings gear icon. Below the menu is a red header bar with the title 'Processos' and a toolbar containing icons for back, forward, add, delete, group, shield, and filter. The main content is a table with columns: ID, Nome, Descrição, Classe, and Ações. The table is divided into sections: SuaEmpresa Ltda, Recursos Humanos, Operações, Tecnologia da Informação, and Compras. Each row represents a process with its ID, name, description, class (all are 'Serviço'), and action icons (edit, view, delete).

<input type="checkbox"/>	ID	Nome	Descrição	Classe	Ações
SuaEmpresa Ltda					
<input type="checkbox"/>	17	Teste de Predecessão		Serviço	  
<input type="checkbox"/>	18	Sustentação de software		Serviço	  
<input type="checkbox"/>	20	Projeto com atividades resumo		Serviço	  
Recursos Humanos					
<input type="checkbox"/>	14	Admissão de Empregados	Processamento da admissão de empregados de clientes da empresa XXXXXXXXXXXXX.	Serviço	  
Operações					
<input type="checkbox"/>	19	Sem metodologia		Serviço	  
Tecnologia da Informação					
<input type="checkbox"/>	3	Desenvolvimento Ágil	Estrutura para projeto e desenvolvimento de sistemas, com controles simplificados para viabilizar maior agilidade.	Serviço	  
<input type="checkbox"/>	4	Implantação de Aplicativos	Procedimentos para implantação de aplicativos de terceiros.	Serviço	  
Compras					
<input type="checkbox"/>	5	Aquisição de computadores	Processo de aquisição de computadores e periféricos de informática	Serviço	  

Formatar o fluxo de cada processo

43

Alterar Workflow 3

← → ↻ 🗑️

Básico

Classe
Serviço

Nome
Sustentação de Software

Descrição
Processo de gestão de fábrica de software.

Atividades

🗑️ ↻ 🗑️ 🗑️ 🗑️

🔍 Nome, Descrição

Inf.	ID	Nome	Duração Prevista	Sucessoras
❗	227	Atividade Resumo do Workflow	128 h	
❗	191	1. Entrada da Solicitação	32 h	
❗	17	1.1. Inclusão da Solicitação	8 h	* 1.3. Orçamento da Solicitação
❗	18	1.2. Definição do Projetista	8 h	
❗	19	1.3. Orçamento da Solicitação	8 h	
❗	20	1.4. Negociação da Solicitação	8 h	
❗	192	2. Execução	80 h	

Alterar Workflow 3

← → ↻ 🗑️

❗	192	2. Execução	80 h		
❗	21	2.1. Planejamento da Execução	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	22	2.2. Avaliação da Documentação	8 h		Diretor, Gerente de Projetos, Líder de Projeto
❗	23	2.3. Análise	8 h		Diretor, Gerente de Projetos, Líder de Projeto
❗	24	2.4. Projeto	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	25	2.5. Construção	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	26	2.6. Teste Unitário	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	27	2.7. Validação do Teste Unitário	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	28	2.8. Teste Integrado	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	29	2.9. Entrega para Homologação	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	30	2.10. Homologação	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	193	3. Correção	16 h		
❗	31	3.1. Avaliação do Incidente	8 h		Diretor, Gerente de Projetos
❗	32	3.2. Análise do Problema	8 h		Diretor, Gerente de Projetos

Linhas: 1 — 20 Máximo: 20

Associar os processos com a estratégia

44

Alterar Processo 3

Atividades

- Ocultar Grupo "Atividades"
- Gestão Financeira
- Gestão de Projetos
- Projeto e Desenvolvimento de Software
- Sustentação de Software
 - 1. Entrada da Solicitação
 - 1.1. Inclusão da Solicitação
 - 1.2. Definição do Projetista
 - 1.3. Orçamentação da Solicitação
 - 1.4. Negociação da Solicitação
 - 2. Execução
 - 2.1. Planejamento da Execução
 - 2.2. Avaliação da Documentação
 - 2.3. Análise
 - 2.4. Projeto
 - 2.5. Construção
 - 2.6. Teste Unitário
 - 2.7. Validação do Teste Unitário
 - 2.8. Teste Integrado
 - 2.9. Entrega para Homologação
 - 2.10. Homologação
 - 3. Correção
 - 3.1. Avaliação do Incidente
 - 3.2. Análise do Problema
- Gestão da Qualidade

Alterar Processo 3

Indicadores

- Ocultar Grupo "Indicadores"
- Financeira
 - Controlar Custos dos Serviços
 - Despesas Previstas
 - Receitas Previstas
 - Lucro Líquido Previsto
 - Margem de Lucro Líquido Previsto
 - Despesas Realizadas
 - Receitas Realizadas
 - Lucro Líquido Realizado
 - Margem de Lucro Líquido Realizado
- Cliente
 - Controlar Entregas dos Serviços
 - Tarefas Previstas
 - Tarefas Realizadas
 - Tarefas em Atraso
 - Porcentagem de Tarefas em Atraso
- Processos Internos
 - Melhorar Processo Comercial
 - Teste Manual

Garantir serviços orientados pelos processos e ...

45

The screenshot displays a software interface with a modal window titled "Incluir Serviço" (Add Service) open over a calendar view. The modal window contains a dropdown menu for "Processo" (Process) currently set to "Nenhum" (None). Below the dropdown is a search input field. A list of service categories is shown, with "Teste Lista Múltipla" (Multiple List Test) highlighted in blue. The background interface includes a navigation bar with "John Boss" (Diretor) and a sidebar with "Painel Principal" (Main Panel), "Tarefas" (Tasks) with 79 items, "Serviços" (Services) with 160 items, "Clientes" (Clients) with 19 items, and "Organizações" (Organizations) with 3 items. The calendar view shows dates from Sunday to Saturday with task counts.

Dom	Sáb
30 +	5
6 +	12
13 +	19
20 +	26
27 +	3
4 +	10

Incluir Serviço

Processo

Nenhum

- Admissão de Empregados
- Aquisição de computadores
- Desenvolvimento Ágil
- Implantação de Aplicativos
- Projeto com atividades resumo
- Sem metodologia
- Sustentação de software
- Teste de Predecessão
- Requisição de Pedidos
- Gestão de Projetos
- Convocatória
- Teste Atividades com Situações
- Teste Lista Múltipla**

Serviços 160

Clientes 19

Organizações 3

... pela estratégia

46

Menu: Geral, Organizações, Clientes, Serviços, Tarefas, Recursos, Cadastros

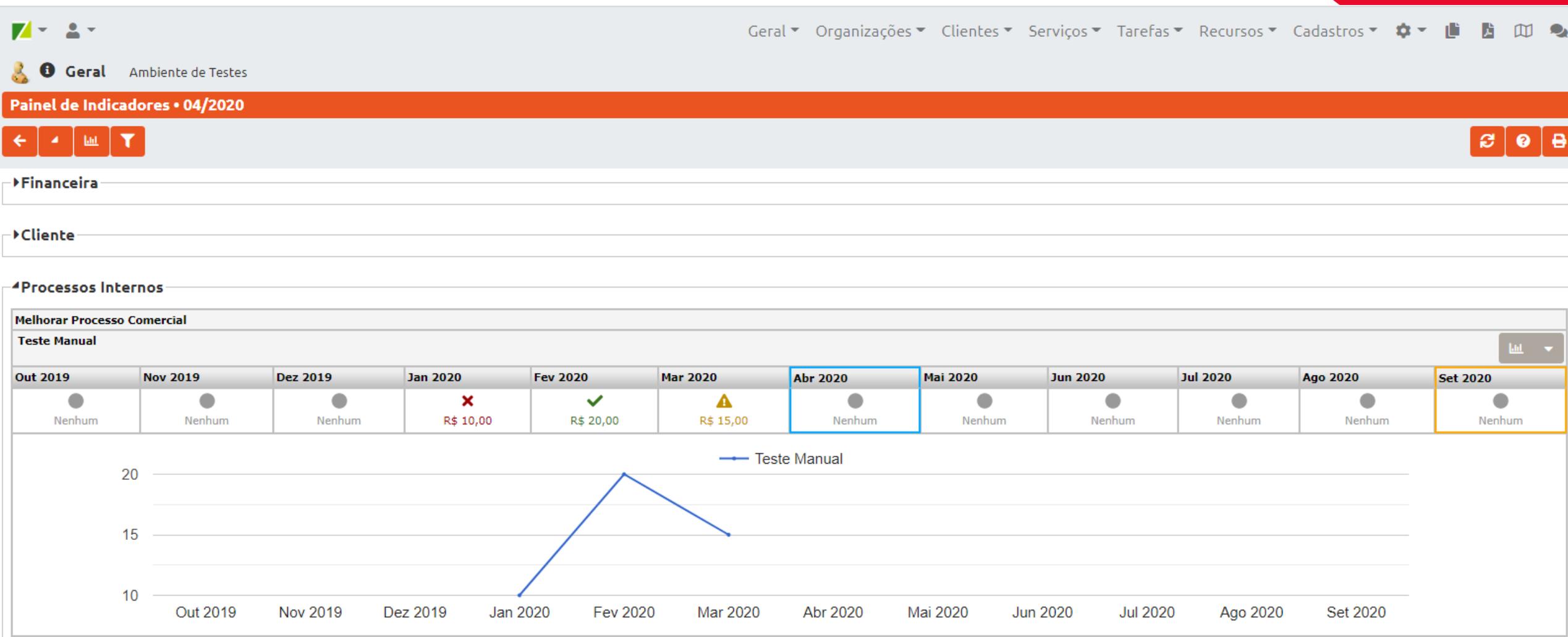
Panel Estratégico

← ↻ 🗑

PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADOR	SERVIÇO
Financeira Capacidade de gerar resultados financeiros e satisfazer os acionistas.	Controlar Custos dos Serviços Painel de Indicadores	Despesas Previstas [Valores Acumulados] META DO OBJETIVO menor ou igual a R\$ 0,00 INICIATIVA Não Definida RESULTADO MAIS RECENTE DO OBJETIVO ✗ R\$ 23.816,94 Painel de Indicadores	Centro de Lazer da Juventude do Xapuri (Associação dos Moradores do Bairro Xapuri) META DO SERVIÇO menor ou igual a R\$ 0,00 RESULTADO MAIS RECENTE DO SERVIÇO ✗ R\$ 4.035,48 Painel de Indicadores
			Projeto Aditivo Contratual (Diretoria Comercial) META DO SERVIÇO menor ou igual a R\$ 0,00 RESULTADO MAIS RECENTE DO SERVIÇO ✗ R\$ 19.781,46 Painel de Indicadores
		Receitas Previstas [Valores Acumulados] META DO OBJETIVO menor ou igual a R\$ 0,00 INICIATIVA Não Definida RESULTADO MAIS RECENTE DO OBJETIVO ✗ R\$ 16.109,77 Painel de Indicadores	Centro de Lazer da Juventude do Xapuri (Associação dos Moradores do Bairro Xapuri) META DO SERVIÇO menor ou igual a R\$ 0,00 RESULTADO MAIS RECENTE DO SERVIÇO ✗ R\$ 2.364,94 Painel de Indicadores
			SERVIÇO

Gerenciar as metas dos serviços

47



Gerenciar os prazos dos serviços

48

Menu: Geral ▾ Organizações ▾ Clientes ▾ Serviços ▾ Tarefas ▾ Recursos ▾ Cadastros ▾

Perfil: Geral Ambiente de Testes

Cronograma • Modo Realizado

Controles: [←] [↶] [↷] [→] [🔍] [☰] [↻] [🔔] [📄]

Tarefa	Inf.	Andamento	Início	Término	Horas	Início	Término	Horas	Predecessoras
A100 (Alphabetum)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
B110 (Alphabetum)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
C111 (Alphabetum)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
B120 (Alphabetum)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
C121 (Alphabetum)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
C122 (Alphabetum)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
C123 (Alphabetum)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
A200 (Alphabetum)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 08:00					
2. Acompanhamento do Projeto	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 08:00					
3. Encerramento do Projeto	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 08:00					
3.1. Encerramento dos Contratos	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
3.2. Encerramento Administrativo	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
3.3. Revisão da Qualidade (Encerramento)	🔔	0%	18/05/2020 08:00	18/05/2020 17:00	00:00				
Baú (Alphabetum)	🔔	0%	26/05/2020 08:00	26/05/2020 08:00					
aaaaaaaaaaaa (Alphabetum)	🔔	0%	06/07/2020 08:00	06/07/2020 08:00					
Teste Recorrência 2 (Alphabetum)	🔔	0%	01/07/2020 08:00	01/07/2020 08:00	00:00				
xxxxxxxxxxxxxxxx (Alphabetum)	🔔	98%	21/07/2020 08:00	29/09/2020 17:00	00:00	21/07/2020 08:00			
1. Definir UF	🔔	100%	21/07/2020 08:00	28/09/2020 17:00		21/07/2020 08:00	28/09/2020 17:00		2.
2. Executar SP	🔔	0%	29/09/2020 08:00	29/09/2020 17:00	00:00				1. Definir UF 6.
[Teste] Convocatória 01 (INFOX)	🔔	90%	24/07/2019 08:00	24/07/2019 17:00	08:00	02/09/2019 07:25			
T1 (INFOX)	🔔	14%	19/08/2019 08:00	28/08/2019 12:00	04:00	19/08/2019 08:00			

Gerenciar as finanças dos serviços

49

Gereral Organizações Clientes Serviços Tarefas Recursos Cadastros

Geral Ambiente de Testes

Painel Financeiro Realizado • 04/2018

Conta	Saldo Anterior	Out 2017	Nov 2017	Dez 2017	Jan 2018	Fev 2018	Mar 2018	Abr 2018	Mai 2018	Jun 2018	Jul 2018	Ago 2018	Set 2018	Saldo Posterior
1. Receitas	0,00	1.091,03	2.229,86	3.056,58	2.350,03	3.356,03	1.908,45	2.811,06	2.627,67	0,00	0,00	0,00	0,00	19.430,71
1.1. Desenvolvimento de Sistemas	0,00	320,47	493,02	913,46	327,39	257,19	359,57	553,17	235,06	0,00	0,00	0,00	0,00	3.459,33
1.2. Fábrica de Software	0,00	132,31	556,99	367,59	935,99	248,23	0,00	957,01	842,49	0,00	0,00	0,00	0,00	4.040,61
1.3. Licenciamento de Software	0,00	217,38	291,81	508,05	20,03	866,32	0,00	504,42	147,31	0,00	0,00	0,00	0,00	2.555,32
1.4. Clientes	0,00	190,99	343,66	325,33	213,42	553,08	791,37	292,81	529,04	0,00	0,00	0,00	0,00	3.239,70
1.5. Investimentos	0,00	202,90	162,41	296,64	328,84	733,19	516,43	103,72	241,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.585,13
1.6. Transferência de Centro de Custo	0,00	26,98	381,97	645,51	524,36	698,02	241,08	399,93	632,77	0,00	0,00	0,00	0,00	3.550,62
2. Despesas	0,00	-1.536,65	-5.222,58	-4.619,58	-4.980,33	-3.635,37	-4.226,45	-5.213,01	-3.987,17	-11.000,00	0,00	0,00	0,00	-44.421,14
2.1. Pessoal	0,00	-190,69	-497,37	-673,17	-342,65	-46,69	-463,86	-524,25	-315,46	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.054,14
2.2. Administrativas	0,00	-299,04	-376,33	-752,77	-316,96	-294,12	-794,67	-320,79	-490,34	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.645,02
2.3. Impostos	0,00	-211,45	-662,49	-491,22	-292,94	-200,35	-750,35	-589,91	-238,62	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.437,33
2.4. Equipamentos	0,00	-28,12	-382,94	-388,08	-276,83	-278,18	0,00	-772,85	-352,91	-11.000,00	0,00	0,00	0,00	-13.479,91
2.5. Impostos	0,00	-219,51	-73,09	-300,29	-418,11	-350,67	-225,48	-166,27	-298,12	0,00	0,00	0,00	0,00	-2.051,54
2.6. Táxi	0,00	0,00	-743,83	-241,63	-470,32	-665,55	-313,97	-702,66	-773,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.910,96
2.7. Software	0,00	-186,55	-517,23	-205,95	-875,85	-350,12	-342,83	-276,83	-620,01	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.375,37
2.8. Terceirização	0,00	-127,35	-426,35	-782,22	-383,82	-151,55	-553,91	-466,28	-615,65	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.507,13
2.9. Mão de Obra	0,00	0,00	-881,51	-531,78	-635,86	-818,45	-363,57	-872,07	-144,69	0,00	0,00	0,00	0,00	-4.247,93
2.10. Transporte	0,00	-273,94	-661,44	-252,47	-966,99	-479,69	-417,81	-521,10	-138,37	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.711,81
Saldo Mensal	0,00	-445,62	-2.992,72	-1.563,00	-2.630,30	-279,34	-2.318,00	-2.401,95	-1.359,50	-11.000,00	0,00	0,00	0,00	-24.990,43
Saldo Acumulado	0,00	-445,62	-3.438,34	-5.001,34	-7.631,64	-7.910,98	-10.228,98	-12.630,93	-13.990,43	-24.990,43	-24.990,43	-24.990,43	-24.990,43	-24.990,43

Gerenciar os riscos dos serviços

51

Desenvolvimento do sistema de CRM (DemoTech Soluções)

Alterar Risco 3

← ↩ 🗑️

► Básico

► Análise Qualitativa

◀ Análise Quantitativa

	Aceitar	Mitigar	Transferir	Eliminar
a. Probabilidade	70%	70%	70%	70%
b. Custo das Ações	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="10.000"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="40.000"/>
c. Probabilidade após Ações	<input type="text" value="70"/> % <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="20"/> % <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="100"/> % <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="0"/> % <input type="text" value=""/>
d. Valor em Risco	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00
e. Custo da Contingência	<input type="text" value="40.000"/>	<input type="text" value="15.000"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>
f. Risco Ponderado Inicial (a × d)	56.000,00	56.000,00	56.000,00	56.000,00
g. Risco Ponderado Final (c × d)	56.000,00	16.000,00	80.000,00	40.000,00
h. Custo (b + e)	40.000,00	25.000,00	0,00	40.000,00
i. Resultado Previsto (f – g – h)	-40.000,00	15.000,00	-24.000,00	-24.000,00
Resposta ao Risco	<input type="radio"/> Aceitar	<input checked="" type="radio"/> Mitigar	<input type="radio"/> Transferir	<input type="radio"/> Eliminar

Memória da Análise Quantitativa

Mitigar o risco, controlando mais firmemente o escopo e a qualidade do projeto, validando sempre que possível com o cliente.

Gerenciar os documentos dos serviços

52

Documentos

← ↶ ↷ ↵

📄 📁 🔄

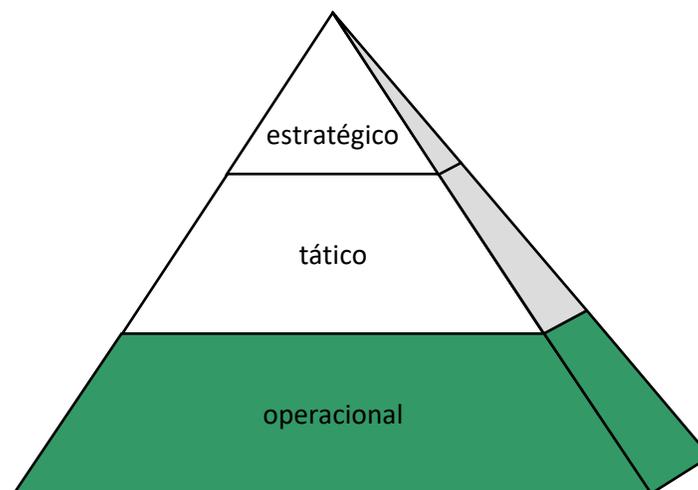
🔍 smith

<input type="checkbox"/>	ID	Nome	Marcadores	Tamanho	Data da Última Gravação	Responsável pela Última Gravação	Ações
<input type="checkbox"/>	87	Governando empresa com Zheeper - auto.pptx	Zheeper	6,04 MB	22/10/2012 06:57	Zheep	 
<input type="checkbox"/>	88	Governando empresa com Zheeper - quiosque.ppsx	Zheeper	6,04 MB	22/10/2012 06:58	Zheep	 
<input type="checkbox"/>	89	Governando empresa com Zheeper.pptx	Zheeper	637,62 KB	21/10/2012 21:01	Zheep	 
<input type="checkbox"/>	119	Niobe.pdf		130,12 KB	21/10/2012 17:31	Zheep	 
<input type="checkbox"/>	122	Smith.pdf		100,74 KB	21/10/2012 15:47	Zheep	 
<input type="checkbox"/>	2433	ZHEEPER - Demonstração Interna.pdf		1,42 MB	23/05/2018 10:34	John Boss	 
<input type="checkbox"/>	84	ZHEEPER - Plataforma para Governança de Projetos.pptx	Apresentações	3,30 MB	01/09/2014 11:17	John Boss	 

Linhas: 1 — 7 Máximo: 7 Linhas sem pesquisa: 214

Anterior 1 Próxima

Atividades do nível operacional da organização



Executar as tarefas agendadas e ...

54

John Boss Diretor

Painel Principal

Tarefas 79

Julho 2019

Mês Semana Dia Lista

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
30 +	1 +	2 +	3 +	4 +	5 +	6 +
7 +	8 +	9 +	10 +	11 +	12 +	13 +
14 +	15 +	16 +	17 +	18 +	19 +	20 +
21 +	22 +	23 +	24 +	25 +	26 +	27 +
28 +	29 +	30 +	31 +	1 +	2 +	3 +
4 +	5 +	6 +	7 +	8 +	9 +	10 +

08:00 1. Parecer da Convocatóri

Serviços 160

Clientes 19

... coletar informações das tarefas

55

General navigation: Geral, Organizações, Clientes, Serviços, Tarefas, Recursos, Cadastros

Page Title: [Teste] Convocatória 01 (INFOX)

Section: Alterar Tarefa 2453 • Modo Realizado

Toolbar: Gravar, Concluir, [Home], [Back], [Close]

Parecer da Convocatória

Nota X1

1 2 3 4 5

Nota X2

1 2 3 4 5

Nota X3

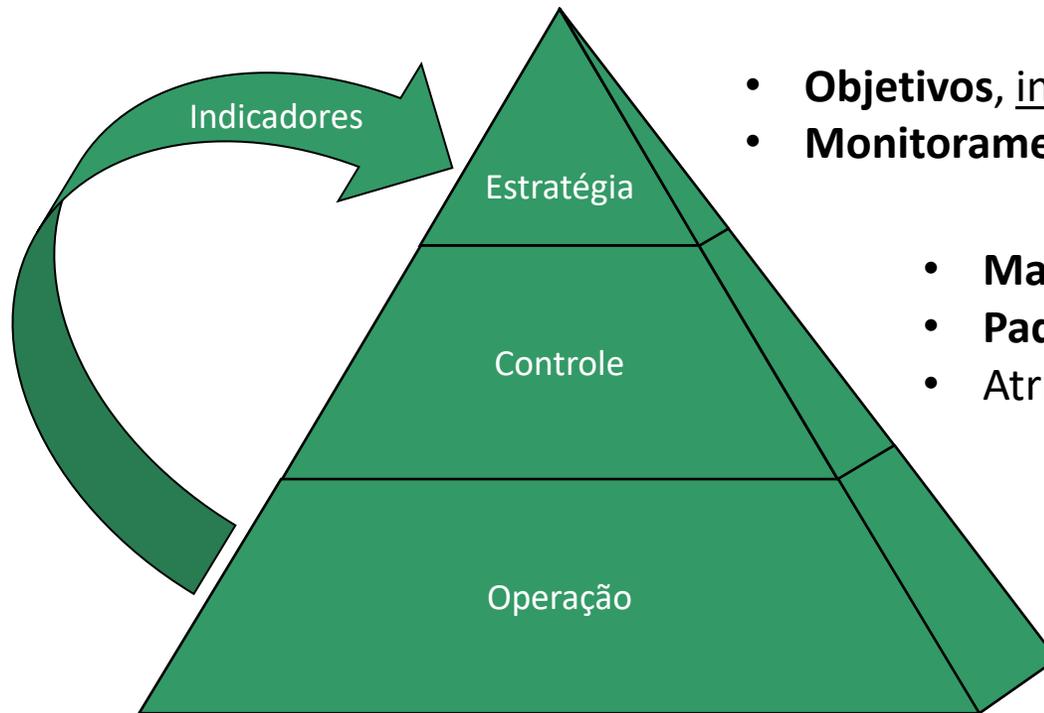
1 2 3 4 5

Nota Y1

1 2 3 4 5

Nota Y2

1 2 3 4 5



- **Objetivos**, indicadores, metas e iniciativas
- **Monitoramento** por alertas e relatórios

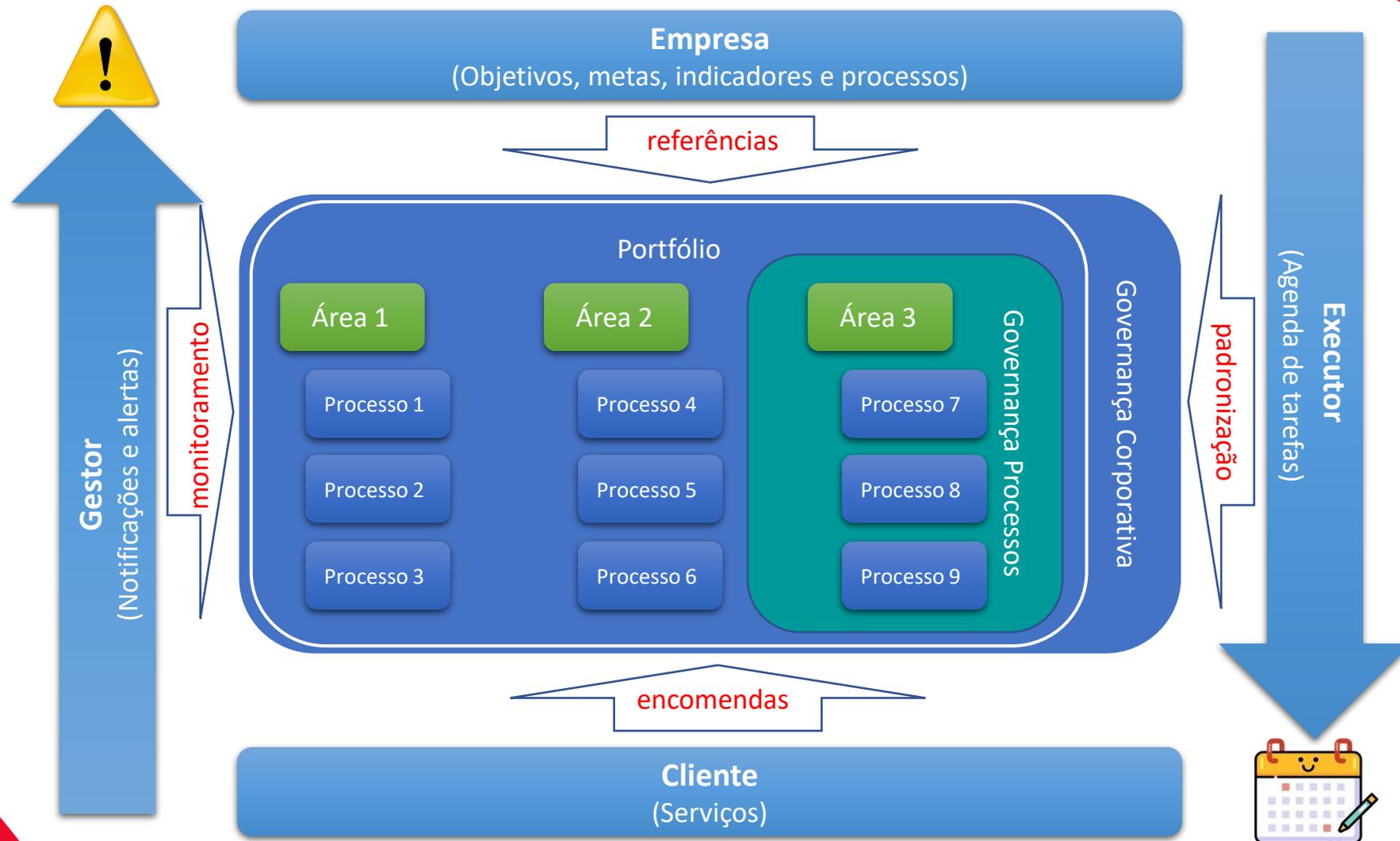
- **Mapeamento** dos processos
- **Padronização** dos serviços
- Atribuição de indicadores

- **Processamento** dos serviços
- Atualização dos indicadores

Institucionalização das práticas de gestão e execução de serviços entre todos os membros das equipes, fazendo com que **todos sejam de fato responsáveis pelo sucesso e pela governança destes serviços**

Diagrama de interação da gestão de operações

57





Alertas



Simplifique os processos





Otimize os indicadores

60



Monitore as “não-conformidades”

61

Tarefas Não Iniciadas - Zheeper

 mailer@zheep.com.br
Para Gestão de Atendimento

 Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

 Responder  Responder a Todos  Encaminhar 

ter 04/06/2019 07:15

Zheeper - Zheep

Tarefas Não Iniciadas

Recurso: Gestão de Atendimento

	Tarefa	Andamento	Início Previsto	Término Previsto
Cliente: https://zheep.zheeper.com.br/classic/task.asp?action=edit&id=4769 Clique ou toque para seguir o link.	Desenvolvimento e Inovação Serviço: 612: Relatórios - campos para pesquisa e preenchimento			
3. Acatar Chamado		0%	18/04/2019 08:00	18/04/2019 17:00
4. Programar Chamado		0%	19/04/2019 08:00	19/04/2019 17:00
Cliente: CDI Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação Serviço: 613: Integração com Pagamentos				
3. Acatar Chamado		0%	18/04/2019 08:00	18/04/2019 17:00
4. Programar Chamado		0%	19/04/2019 08:00	19/04/2019 17:00
Cliente: CDI Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação Serviço: 614: Integração ESPACENET				
3. Acatar Chamado				
4. Programar Chamado				
Cliente: CDI Coordenadoria de Desenvolvimento e Inovação Serviço: 615: Novos relatórios				
3. Acatar Chamado				
4. Programar Chamado				
Cliente: AUIN Serviço: 611: Relatório Associação de Recursos x Serviço				
3. Acatar Chamado				
4. Programar Chamado				

Informações coletadas automaticamente em 04/06/2019 07:15

Indicadores de Serviços - Zheeper

 mailer@zheep.com.br
Para Zheep

 Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

Zheeper - Experimentos

 Responder  Responder a Todos  Encaminhar 

sex 09/11/2018 06:15

Indicadores de Serviços

Recurso: Zheep

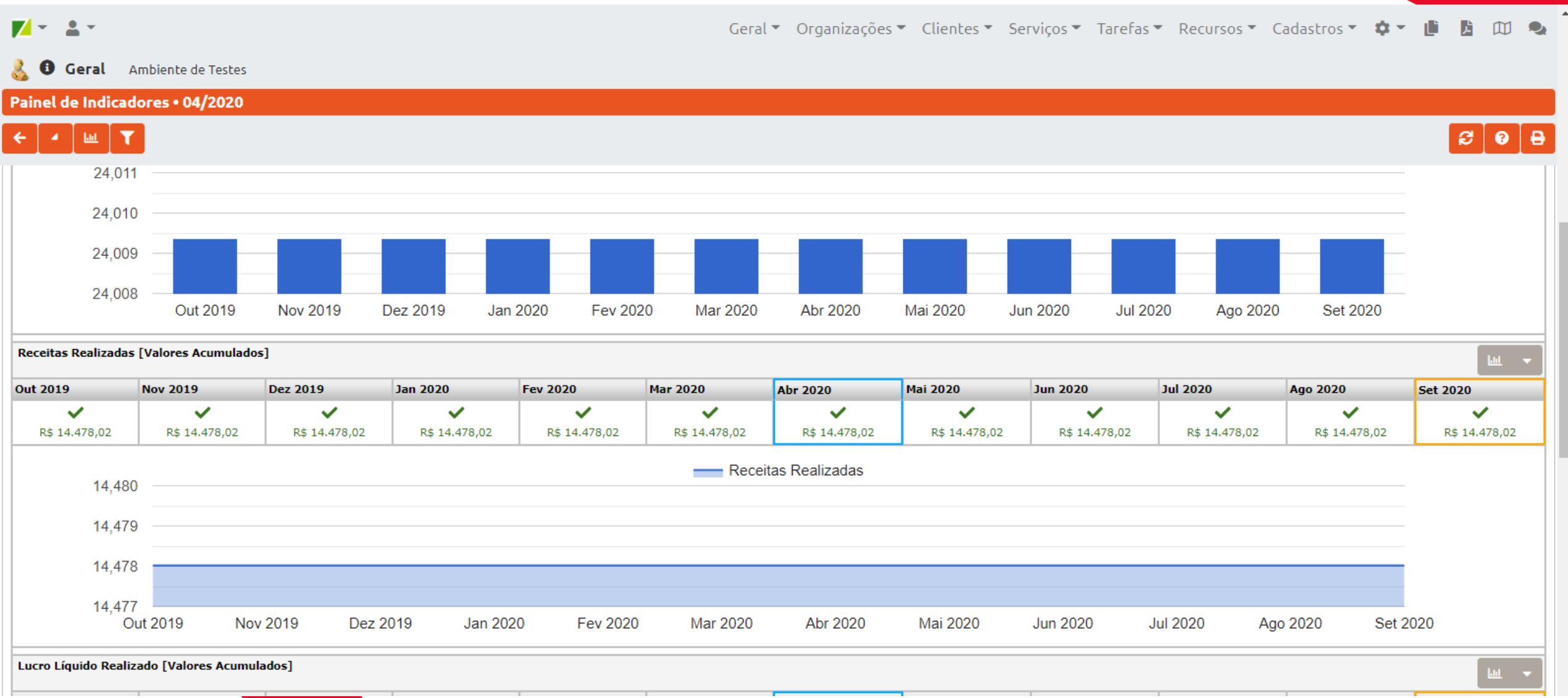
	Indicador	Valor	Período
Aplicativo de https://deneyler.zheeper.com.br/classic/indicator-panel.asp?indicator=1&project=6 Clique ou toque para seguir o link.			
Despesas Previstas		✗ R\$ 20.471,38	Nov 2018
Lucro Líquido Previsto		✓ R\$ -56.136,50	Nov 2018
Receitas Previstas		✗ R\$ 12.654,88	Nov 2018
Recursos Previstos		✗ R\$ 48.320,00	Nov 2018
Valores Pagos Manualmente		✓ R\$ 1.200,00	Nov 2018
Aplicativo de cinema (Acme Corporation)			
Despesas Previstas		✗ R\$ 6.057,40	Nov 2018
Lucro Líquido Previsto		✓ R\$ -46.459,16	Nov 2018
Receitas Previstas		✗ R\$ 4.878,24	Nov 2018
Recursos Previstos		✗ R\$ 45.280,00	Nov 2018

Informações coletadas automaticamente em 09/11/2018 06:15



Persiga os resultados !!!

62





Universidade Presbiteriana
Mackenzie

150 anos
1870 - 2020



paulo.catalan@zheep.com.br



(11) 9 6601-5393



[paulocatalan](#)



[paulofmrcatalan](#)