



**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE-
FANESE
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO – NPGE
ESPECIALIZAÇÃO EM MBA PROJECT MANAGEMENT 3.0
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO–ARTIGO CIENTÍFICO**

**USO DA METODOLOGIA ÁGIL COMO EFICÁCIA NA IMPLANTAÇÃO DE UMA
FERRAMENTA DE GESTÃO NO SETOR PÚBLICO: Um estudo de caso na
Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Aracaju**

Thalles Daniel Sá Costa

**Aracaju
2017**

THALLES DANIEL SÁ COSTA

**USO DA METODOLOGIA ÁGIL COMO EFICÁCIA NA IMPLANTAÇÃO DE UMA
FERRAMENTA DE GESTÃO NO SETOR PÚBLICO: Um estudo de caso na
Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Aracaju**

Trabalho de Conclusão de Curso – Artigo –
apresentado ao Núcleo de Pós-Graduação e
Extensão – NPGE da Faculdade de Administração
e Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito
para obtenção do título de Especialista em *MBA
Executive Project Management 3.0*.

Avaliador

Coordenador do Curso

Thalles Daniel Sá Costa

Aprovado com média: _____

Aracaju (SE), 17 de julho de 2017

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 VISÃO MACRO AS-IS.....	10
Figura 02 VISÃO MACRO TO-BE.....	11
Figura 03 FISCALIZAÇÃO AS-IS.....	12
Figura 04 AEGEO AS-IS.....	12
Figura 05 DCA AS-IS	13
FIGURA 06 DCA TO-BE.....	14
Figura 07 FERRAMENTA TRELLO	15
Figura 08 FIGURA DO LIVRO ESSENCIAL SCRUM.	16
Figura 09 DAILY SCRUM.....	18
Figura 010 FUNCIONALIDADES DO PRODUCT BACKLOG.....	20
Figura 11 INTERAÇÃO ENTRE AS ATIVIDADES NO PROCESSO	21

SUMÁRIO

RESUMO.....	5
1. INTRODUÇÃO	6
2. CONCEITO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	7
3. NECESSIDADE DA IMPLANTAÇÃO DE T.I.	8
4. PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO	9
4.1 Fase de Identificação do Problema.....	9
4.2 Definição do uso das ferramentas de apoio	14
4.3 Desenvolvimento do sistema com a metodologia SCRUM.....	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
REFERÊNCIAS.....	23
ABSTRACT	24
ANEXO	25
TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE EMPRESAS.....	Erro! Indicador não definido.

RESUMO

A Tecnologia da Informação tem apresentado inúmeros benefícios para a sociedade, estruturando a mesma com um cenário competitivo, onde a tecnologia torna-se uma importante ferramenta no tocante as organizações para otimização de processos, com isso o presente trabalho de conclusão de curso teve como resultado um estudo de caso em um setor público, onde foi feita análise sobre implantação de uma ferramenta de gestão dentro de um órgão, como medida de informatização do ambiente visando a melhoria dos processos. Inicialmente, serão abordadas temáticas como centralização de informação, integridade da informação, seguindo com considerações acerca da “vida” do processo. Por fim, serão detalhadas, os benefícios e vantagens significativas após a implantação de um sistema de T.I.

Palavras-Chave: Processo. Tecnologia da Informação. Gestão

1. INTRODUÇÃO

O uso da tecnologia baseado na integração da informação tem gerado benefícios para as organizações que permite aliar-se por meio estratégicos, fazendo com que crie condições e que sua missão seja cumprida, uma vez que tem sido considerada uma ferramenta redutora de custos e agilizadora de processos.

O artigo tem o intuito de levar aos órgãos públicos a importância da implantação de uma ferramenta de gestão dentro dos mesmos, funcionando como ferramenta que gere confiança e agilidade das informações que giram dentro do setor. Assim, o mesmo trata de um estudo de caso, onde fora colhido informações acerca dos problemas evidentes, seguido de soluções, embasado em técnicas de levantamento de informação, como entrevistas, através de questionários, observação *in loco*, gravações, brainstorming.

A escolha dessa temática se deu, diante de uma abordagem realizada na Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Aracaju-SEMA, onde foi encontrado uma problemática no tocante a celeridade dos processos, afinal os tramites eram todos feitos manuais, passando de setor para setor, demorando dias para ser finalizado, o que gerava o um déficit do serviço dentro do órgão. No entanto, é de desconhecimento de muitos que haja sistemas que possa solucionar todo o problema encontrado. Assim, é visando algo melhor, que um estudo aprofundado encontre alternativas de transformação com a implantação de uma ferramenta de gestão nesses setores.

O presente artigo tem como objetivo geral apresentar a importância da implantação de uma ferramenta de gestão nos setores públicos. E como objetivo específico demonstrar que com o uso da tecnologia da informação, é possível, otimizar os processos reduzindo tempo e gasto.

O artigo foi desenvolvido baseado nos métodos principais, são eles o qualitativo e o quantitativo, uma vez que apresenta dados números, estatísticas, bem como qualificação nos dados para solução do problema. Do ponto de vista da técnica de pesquisa quanto aos objetos, trata-se de uma pesquisa descritiva onde envolveu coleta de dados para o levantamento da problemática.

2. CONCEITO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O sistema de informação, tem como objetivo, processar, armazenar e disseminar informações com um propósito específico, abrange ainda entradas baseadas nos dados e saída baseadas nos relatórios e cálculos, assim, há um processamento das entradas, gerando saídas que são enviadas ou por usuários ou por sistemas.

Para Mesquita (2016, p.2) há esferas diferentes em que podem ser trabalhados o sistema de informação, assim, faz ressalvas em seu artigo para o blog saia do lugar.

O sistema de informação pode trabalhar com diversos elementos. Entre eles estão software, hardware, banco de dados, sistemas especialistas, sistemas de apoio à gestão etc.

Ou seja, estão inclusos todos os processos informatizados, que podem disponibilizar a informação correta e fazer a empresa funcionar de maneira adequada.

No entanto, existem algumas características inerentes a esse sistema que devem ser levadas em consideração. São elas:

Relevância

O sistema deve gerar informações relevantes e necessárias à empresa, que devem ser geradas em tempo hábil e ser confiáveis.

Assim, essas informações têm um custo próximo ao esperado pela organização e atendem aos requisitos de gerenciamento e operação da empresa.

Integração

Deve haver uma integração entre o sistema de informação e a estrutura da empresa.

Dessa forma, é mais fácil coordenar os departamentos, setores, divisões e outros tipos de unidades organizacionais.

Além disso, esse processo de integração facilita e agiliza a tomada de decisões.

Fluxo independente

Essa característica é bastante diferenciada, porque, ao mesmo tempo em que há um fluxo de processamento de dados, que ocorre de

maneira interna e externa, também há um fluxo independente dos sistemas de informação.

Ele está integrado aos subsistemas existentes e, por isso, age de forma mais rápida e com menor custo.

Controle

Não é obrigatório, mas os sistemas de informação podem conter ferramentas de controle interno, cuja finalidade é assegurar que as informações geradas são confiáveis e atuar de maneira a proteger os dados controlados.

Diretrizes

Servem para garantir que os objetivos da empresa serão atingidos de maneira objetiva, eficiente e direta.

Um sistema de informação possui, grandes vantagens, buscando sempre um fluxo mais confiável e menos burocrático das informações, tais como otimização do fluxo de informação, redução de custos, maior integridade e veracidade da informação, maior estabilidade, maior segurança no acesso a informações. Segundo Rezende & Abreu (2000, p.76):

“Pode-se conceituar a Tecnologia da Informação como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação. Esse conceito enquadra-se na visão de gestão da Tecnologia da Informação”.

Sistema de Informação de certo modo está relacionado com a TI (Tecnologia da Informação), onde intercala o homem e a máquina com o intuito de reduzir a sobrecarga de informações, fornecendo suporte para a tomada de decisão e fornecendo sempre uma arma competitiva.

3. NECESSIDADE DA IMPLANTAÇÃO DE T.I.

Antes de qualquer implantação de um sistema de informação seja de pequeno ou grande porte, deve-se haver uma percepção por parte dos gestores se há a necessidade de implantação do sistema em sua organização e será viável essa implantação, mais importante ainda é analisar se esse sistema supre a demanda, de forma que a informação e a comunicação seja rápida e não apresente quaisquer empecilhos.

Diante do que já foi dito, concluindo que há a necessidade de implantação de um sistema de informação, é pertinente ao gestor que com o uso dessa ferramenta, agilize os processos mediante coleta e processamento de informação, repassando aos funcionários todo conhecimento e habilidade para com o sistema, fazendo com os que tantos eles quanto o órgão analisem a necessidade de melhoria baseando num “sistema velho” (trabalho manual) e um “sistema novo” (automatizado).

Sabe-se que o sucesso de um sistema automatizado e tecnológico depende exclusivamente da relação entre a pessoa e a máquina, para isso, é necessária uma boa empatia, sentir-se motivada por estar se adequando ao novo, interagir e entender a importância de um sistema de tecnologia, para isso ainda é preciso que essa interação ocorra de forma espontânea e produtiva, para que o órgão não sinta que a demanda está estagnada.

Para que tudo ocorra de forma tranquila, numa relação entre gestor, funcionários e o órgão, é necessário que o gestor dê ênfase aos benefícios trazidos pelo sistema, com foco em treinamentos, reuniões, convencendo de que a implantação do sistema é indispensável e que eles são capazes de aprender para ter essa relação homem-máquina, afinal o objetivo é viabilizar e otimizar a comunicação, para com o órgão.

4. PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO

4.1 Fase de Identificação do Problema

Diante da técnica de observação *in loco* na Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Aracaju – SEMA, a mesma foi dividida em partes para maior entendimento do fluxo, em seguida foi identificado a entrada de informações o que facilitou a análise organizacional do setor. Diante disso foi entregue questionários, para que pudesse identificar os problemas na entrada de informação. A visão macro dos processos compreende aqueles processos que resumem a atividade fim da Secretária Municipal de Meio Ambiente de Aracaju.

Após a coleta dos dados, foram feitos um mapeamento dos processos, que segundo Cheung & Bal (1998) é definido como a técnica de se colocar em um gráfico

o processo de um setor, departamento ou organização, para orientação em suas fases de avaliação, desenho e desenvolvimento.

O foco principal da modelagem *AS IS* é obter uma formalização sobre o fluxo do processo de negócio como é realizado na situação atual em que é executado na organização. Os aspectos a serem priorizados nesta documentação de processo são: que atividades são realizadas (tarefas), a sequência entre estas tarefas, o caso feliz do processo e as condições que levem a cenários de negócio alternativos. SGANDERLA (2012).

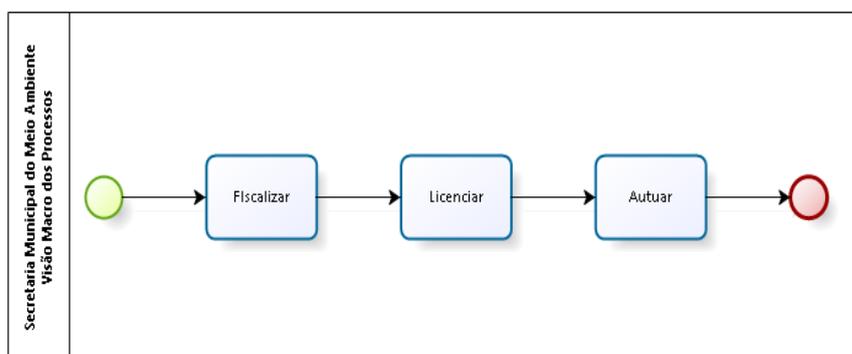
Este tipo de processo possui dois propósitos:

- Servir de documentação para conhecimento do processo atual;
- Servir como insumo para próxima etapa do ciclo de vida de um projeto BPM.

Como todo processo possui etapas de evolução, o *TO BE* nada mais é do que a evolução do modelo anterior, onde são reavaliadas as questões de negócio envolvidas buscando através das melhorias culturais e organizacionais, eficiência na execução do processo.

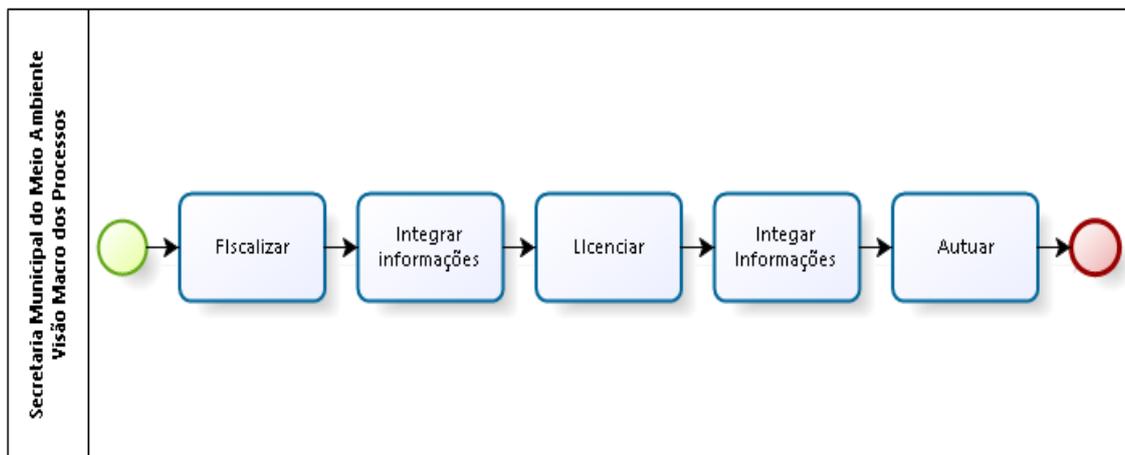
Para um entendimento comum de como a atividade é realizada, essa informação é essencial para que perceba o funcionamento da Secretaria e o que pode ser sugerido como melhoria mediante mapeamento de processos, assim, a coleta de dados foram feitas nos departamentos principais. Conforme Villela (2000), o mapeamento de processos, é uma ferramenta gerencial para gestores e organizações que visam melhorias ou implantação de novos processos. Vejamos:

Figura 01 VISÃO MACRO AS-IS



Após análises de processo AS-IS, existe um processo que é denominado TO-BE, vejamos:

Figura 02 VISÃO MACRO TO-BE

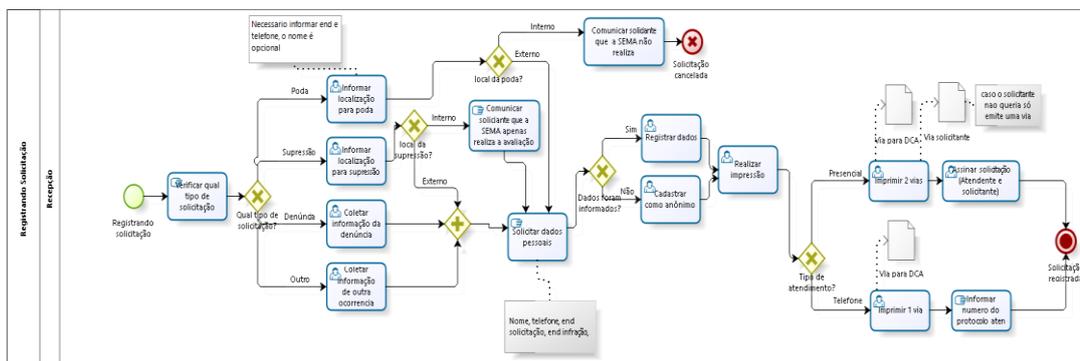


Fonte: SEMA
06 de Julho de 2017

O mapeamento dos processos, inicialmente é registrado pela RG- Recepção Geral, mediante modelagem, como aborda o desenho a seguir, onde são encontrados problemas como:

- Falta de padrão de coleta de informação no momento do cadastro da demanda;
- Endereços que são repassados incompletos, protocolo não uniforme de uso manual;
- Consulta do andamento de processo manual;
- Integração dos setores;
- Informações não salvas resultado da falta de base de dados;
- Denúncias realizadas pela Ouvidoria Geral do Município por falta de controle.

Figura 03 FISCALIZAÇÃO AS-IS

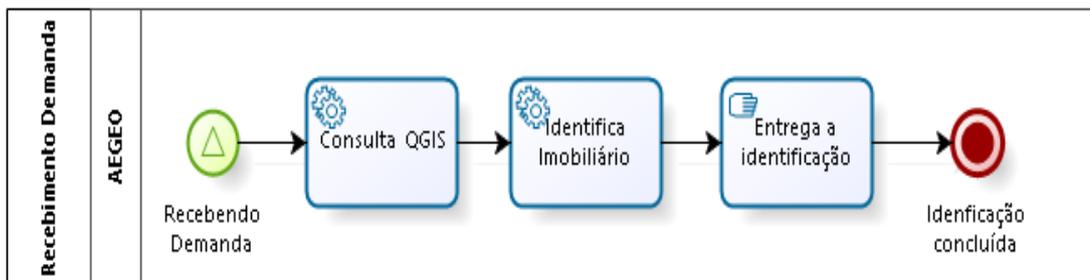


Fonte: SEMA
06 de Julho de 2017

A AEGEO – Assessoria Especial de Geoinformações, fora diagnosticada, com problemas, são eles:

- Inexistência de uma base de dados para guardar informações das identificações de imobiliário;
- Não ter a obrigatoriedade de toda demanda passar por esse setor.

Figura 04 AEGEO AS-IS



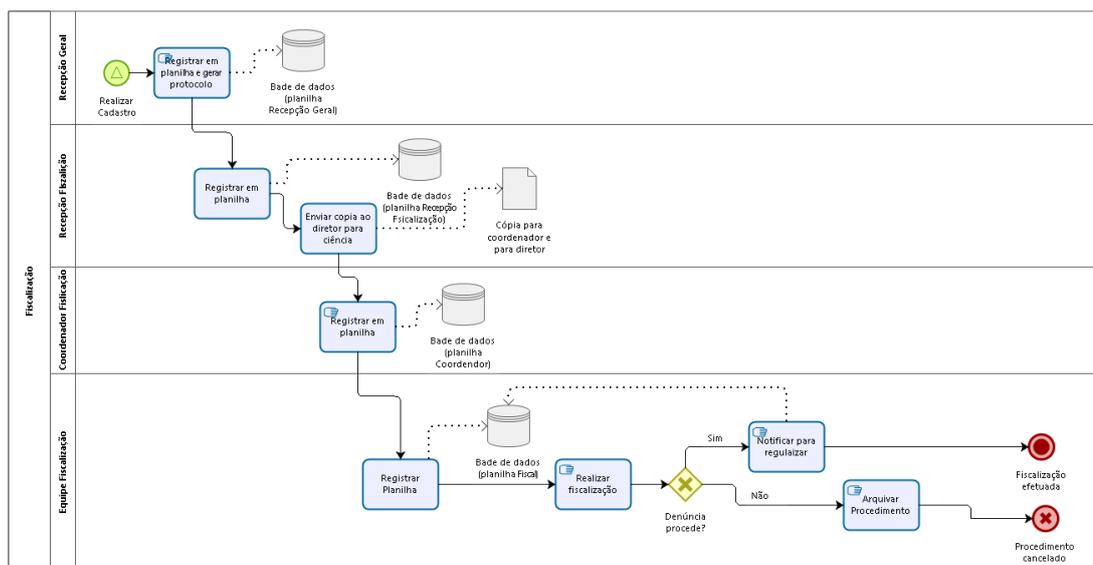
Fonte: SEMA
06 de Julho de 2017

O DCA- Departamento de Controle Ambiental, foi encontrado problemas como:

- Controle individual e manual;
- Recepção, Coordenação e Fiscalização, usam a mesma informação individualmente;
- Perda de tempo com cadastro de informação repetitiva;
- Recebimento de informação sem qualidade por parte da recepção;

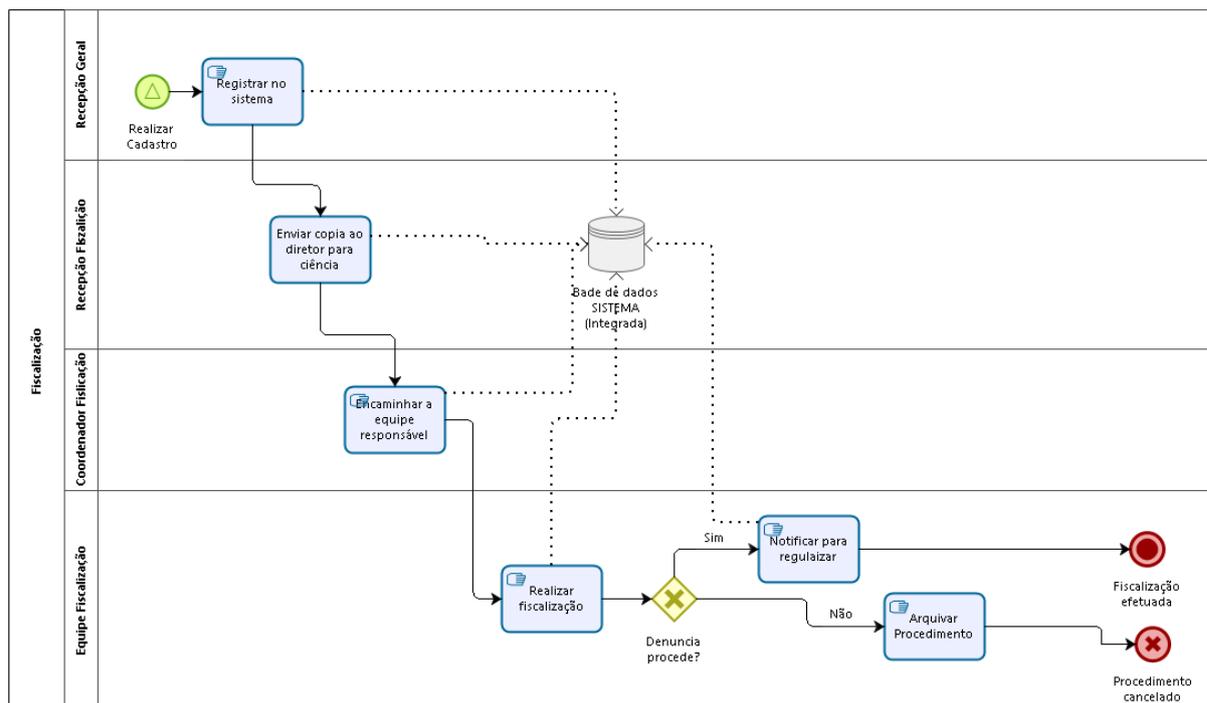
- Recebimento de demanda de diversos departamentos sem padronização;
- Falta de controle de notificações AR;
- Comunicação falha com a SEMFAZ, com o Setor de Processo Administrativo e com a Recepção Geral.

Figura 05 DCA AS-IS



Fonte: SEMA
06 de Julho de 2017

FIGURA 06 DCA TO-BE



Fonte: SEMA

16 de Julho de 2017

Conforme demonstrado acima por meio do mapeamento de processos, o projeto ainda se encontra em desenvolvimento, no entanto já foi possível otimizar alguns setores conforme a imagem. Quanto aos demais setores que agregam o órgão ainda estão sendo coletados requisitos necessários para integração na ferramenta de gestão.

4.2 Definição do uso das ferramentas de apoio

A escolha da framework Scrum se deu por conta do escopo está em constante mudança e por ser considerada uma framework moderna e atual, capaz de satisfazer a necessidade de um projeto, possibilitando uma ampla divulgação da informação. Outra vantagem que considera o uso dessa framework primordial é valorização do indivíduo e a interação entre os mesmos. Além de uma rápidas respostas das mudanças e por ser muito utilizado na área de tecnologia da informação.

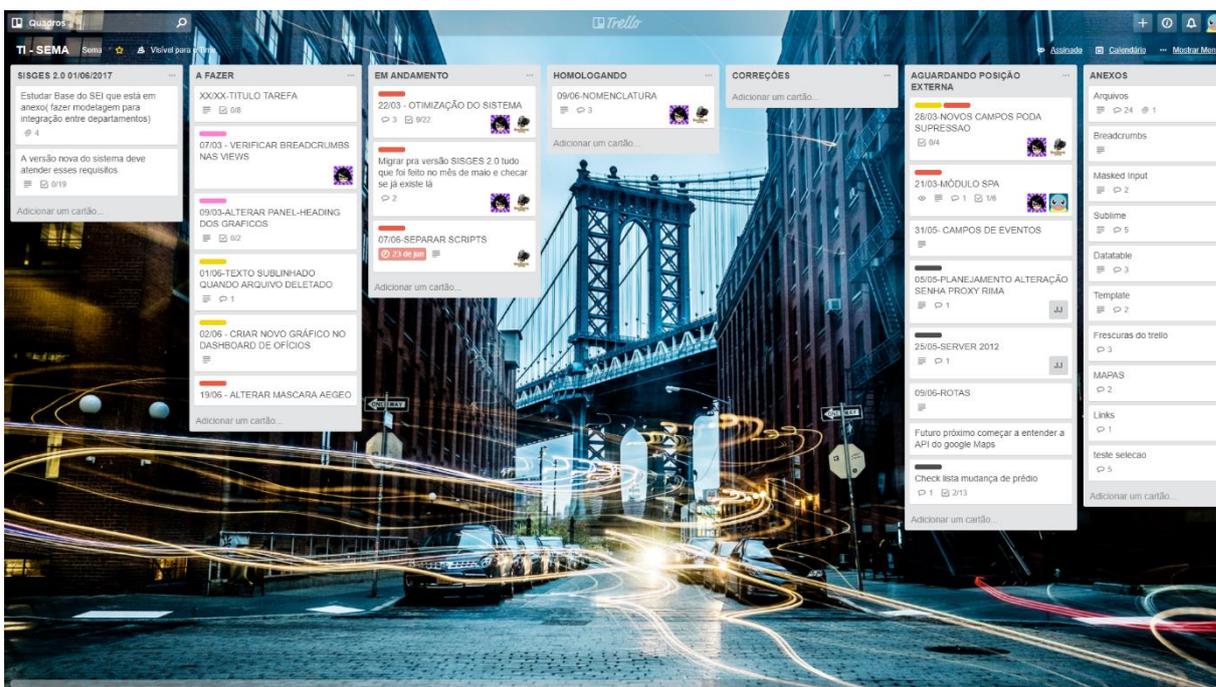
A escolha pelo Trello se deu por ser bastante conhecido e utilizado como uma ferramenta de gerenciamento de projetos em listas versátil que pode ser sempre modificado com a necessidade do usuário. Este por sua vez é baseado Kanban, que é uma simbologia visual para registrar ações.

A melhor definição de Kanban diz que ele representa um método eficiente para garantir maior controle sobre os processos de uma empresa. É uma forma de organizar o fluxo de produção tornando a equipe de trabalho mais focada nos objetivos prioritários. Uma maneira de descobrir problemas nos processos ou fluxo de produção para que os gestores possam resolvê-los a fim de entregar resultados mais rápidos e melhorados para os seus clientes (BAUM,2016).

O avanço da tecnologia em todas as direções contribui sempre para o surgimento de novas formas de se fazer as coisas. A exemplo disso é o uso da ferramenta Trello, na Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Aracaju, que possui um gerenciamento estratégico otimizando a realização das tarefas, visando o sucesso do resultado final.

Segue abaixo, tela exemplificativa do uso da ferramenta:

Figura 07 FERRAMENTA TRELLO



Fonte: SEMA

16 de Julho de 2017

4.3 Desenvolvimento do sistema com a metodologia SCRUM

O processo de desenvolvimento do sistema se deu dentro do órgão público, mediante necessidade de ter maior celeridade dos processos tanto interno quanto externos. Por se falar em celeridade e agilidade é que surge a framework SCRUM,

como aliada, por possuir metodologia ágil tanto para gestão quanto para planejamento de projetos de software.

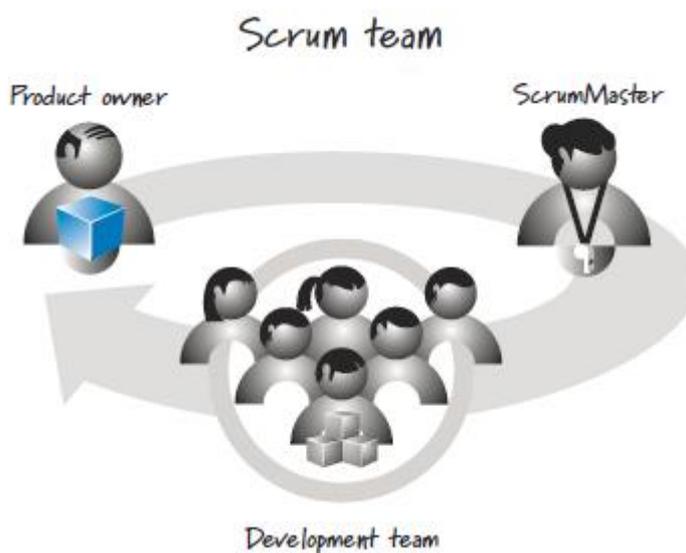
No SCRUM, os projetos são divididos em ciclos, o que chamamos de Sprints, um Sprint é representado por um Time Box, que tem como finalidade executar um conjunto de atividades. O SCRUM é considerado um framework capaz de organizar e gerenciar trabalhos complexos.

O framework Scrum é um conjunto de valores, princípios e práticas que fornecem a base para que a sua organização adicione suas práticas particulares de engenharia e gestão e que sejam relevantes para a realidade da sua empresa. O resultado será uma versão de Scrum que é exclusivamente sua (VIEIRA,2014, p.01)

O SCRUM possui uma base fundamental composta por três práticas, que são classificados em:

Papéis fundamentais, estes por sua vez é o product owner,scrum master e o time scrum, sendo interpretados a seguir:

Figura 08 FIGURA DO LIVRO ESSENCIAL SCRUM.



Disponível em: <http://www.mindmaster.com.br/scrum/>

15 de Julho de 2017

Product Owner: é caracterizado por ser um analista que trabalha juntamente com um cliente, definindo o que será implementado, deixando explícito que é de inteira responsabilidade do cliente a priorização do trabalho a ser feito. Diante disso,

em concomitância com a Secretaria Municipal do Meio Ambiente de Aracaju-SEMA, este papel fundamental foi utilizado quando o gestor da secretaria, informou a necessidade de algo que pudesse solucionar a demanda vigente, mantendo-se interligado com os setores do órgão público, para coleta dos requisitos para o produto.

Scrum Master: por se tratar de ser um facilitador do processo, buscando sempre sanar problemas, foi utilizado dentro do órgão público com eficácia por sempre manter os funcionários com produção contínua, com ênfase no desenvolvimento de atividade, para que não ocasionasse interferências externas. Sendo assim, foi utilizado o fundamento basilar desse papel averiguando as dificuldades e mantendo uma boa comunicação.

Time Scrum: é considerado um time multidisciplinar, onde a auto-organização é um requisito exigido, por englobar um conjunto de participantes que apresentam conhecimentos e características necessárias para implementação de um sistema. Como a estratégia do órgão era a redução de custos, foram selecionados uma equipe de desenvolvimento, possuindo premissas necessárias para o desenvolvimento do projeto.

- Atividades básicas, são subdivididas em planejamento do sprint, execução do sprint, reuniões do sprint, revisão do print, retrospectiva do sprint e o product backlog grooming.

Sprint Planning: Essa atividade é considerada primordial por se tratar do planejamento de todo produto. Durante o sprint planning há seleções de tarefas a serem implementadas pressupondo que já exista um product backlog com suas tarefas, valores de negócios e complexidade.

Conforme Varischim (2009, p.06) explica, o Sprint Planning tem dois momentos, o primeiro, onde o time juntamente com o Project Owner e o Scrum Master planejam as funcionalidades que serão construídas durante o Sprint que segue. São de grande importância para esta etapa: Deve existir um Product Owner; Possuir um backlog estimado anteriormente com relação à complexidade de cada pendência; Priorizar os itens que devem ser desenvolvidos, tarefa realizada pelo Product Owner; Reavaliar a complexidade dada aos itens priorizados, verificando sua correção e se o item pode ser incluído no Sprint, tarefa realizada pelo time; A correta avaliação da velocidade do time, item que só é passível de melhor avaliação após alguns Sprints, já que o time vai aprendendo em seu novo fluxo de trabalho.

Daily Scrum (Reuniões Diárias): São reuniões rápidas, com tempo determinado onde os membros deixam explícitos o que foram feitos e o que será feito até a próxima reunião. Vejamos a seguir as principais características da Daily Scrum, conforme Varaschim (2009, p.07), explica quais são as principais características do Daily Scrum:

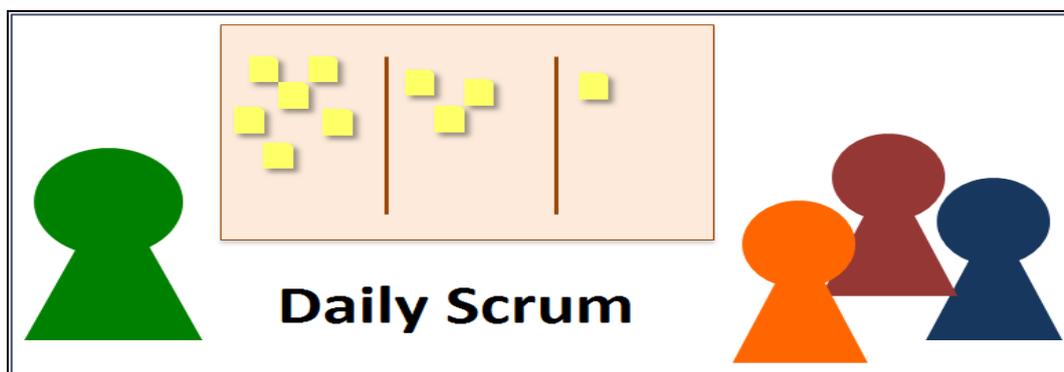
- As reuniões devem começar no horário marcado. Frequentemente o time define penalidades por atrasos.
- Todos podem assistir as reuniões, mas apenas o time tem o direito de falar durante a reunião. Caso seja necessário eles podem solicitar informações para o Scrum Master ou Product Owner.
- Deve durar até 15 minutos. Em times maiores que o recomendado esta reunião pode se estender um pouco mais. Caso o time esteja muito grande avalie a possibilidade da criação de dois times.
- Os participantes devem permanecer em pé.
- Deve ser realizada sempre no mesmo local na mesma hora do dia.

As perguntas que são respondidas durante a reunião são:

- O que você fez desde ontem?
- O que você planeja fazer até amanhã?
- Existiu algum impedimento?

Seguindo os padrões conceituais da Daily Scrum, na Secretaria de Meio Ambiente de Aracaju, o acompanhamento das reuniões foi realizado no mesmo padrão visando sempre um conduzir o desenvolvimento do projeto, distribuindo sempre tarefas e criando pressão entre os membros com a finalidade de atingir o objetivo do projeto. A seguir, o exemplo de como são realizadas as reuniões:

Figura 09 DAILY SCRUM



Disponível em: <http://www.mindmaster.com.br/scrum/>

15 de Julho de 2017

Sprint Review: esta atividade consiste em verificar e adaptar o produto que está sendo construído, neste momento os itens avaliados já foram definidos durante o Spring Planning, assim, serão levados para verificar a integridade do trabalho realizado.

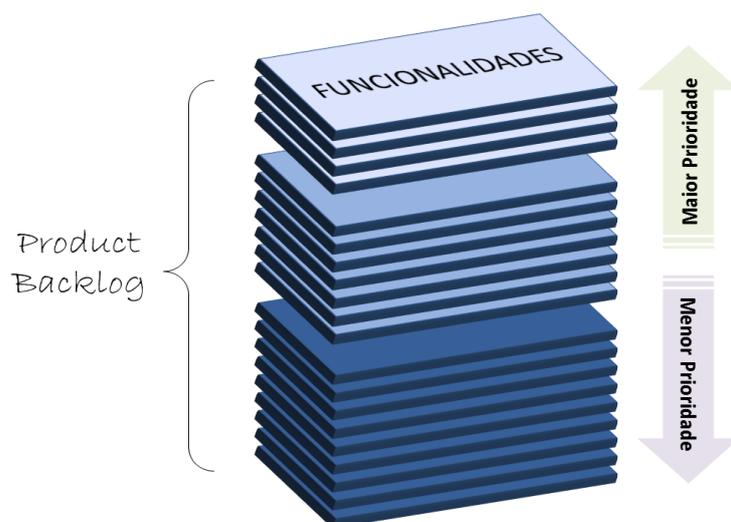
Sprint Retrospective: o foco principal nessa fase é o time, sua realização é efetivada no final de cada Sprint e visa corrigir os problemas detectados pelos times durante o processo de desenvolvimento, buscando implantar melhorias a partir do que for sugerido, mantendo o foco nos novos métodos, afinal existe a propensão dos times voltarem a fazer uso de velhas práticas e sem melhoria a risco de perder a performance, uma vez que não existem novos desafios.

- Documentos, que são considerados os product backlog, o sprint backlog e a definição de pronto.

Product Backlog: caracterizado por ser uma lista que contém as funcionalidades do negócio, requisitos técnicos e os erros encontrados no sistema que precisam ser desenvolvidas.

O Product backlog é um documento que está constantemente evoluindo. Os itens podem ser adicionados, excluídos e revisto pelo Product Owner por conta de mudanças nas condições de negócios, ou conforme a compreensão da equipe Scrum sobre o produto aumenta. (VIEIRA,2014, p. 01)

Assim como ressalta Vieira, na Secretaria de Meio Ambiente de Aracaju, as funcionalidades do sistema foram definidas antes do planejamento, no entanto, reiteradamente se evoluindo, uma vez que é considerado uma tarefa passível de mudanças e evoluções no processamento do sistema. Segue abaixo, o exemplo de como são caracterizados essa lista de funcionalidades do Product Backlog:

Figura 010 FUNCIONALIDADES DO PRODUCT BACKLOG

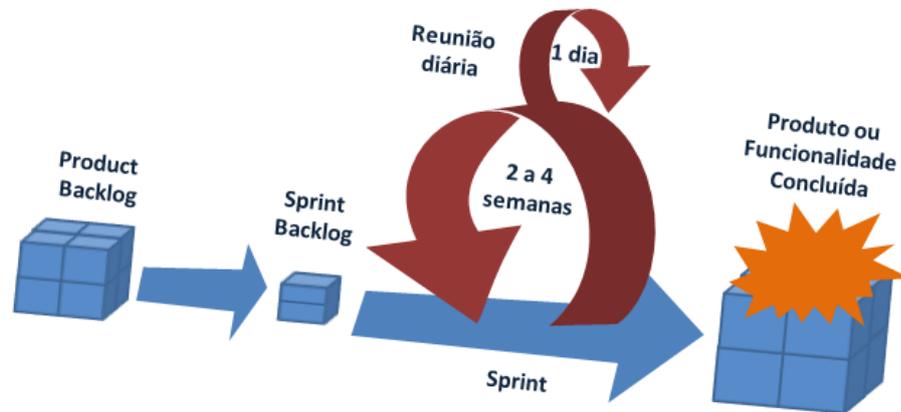
Disponível em: <http://www.mindmaster.com.br/scrum/>

15 de Julho de 2017

Sprint Backlog: assim como os outros artefatos, o Sprint Backlog é uma lista de tarefas que o Time Scrum se compromete a fazer em um sprint, os itens nele presentes são extraídos do Product Backlog, baseando-se nas primazias definidas pelo Product Owner e a visão da equipe sobre o tempo que será necessário para concluir as funcionalidades.

No órgão aqui explanado, foram determinados pela equipe de analistas a quantidade de itens do sistema que são conduzidos para o Sprint Backlog, já estes por sua vez são os responsáveis a implementá-los, ressaltando um ponto importante nesse momento, é que o Sprint Backlog não deve sofrer alterações, pois a Meta do Sprint não pode ser mudada, se por ventura incluir um novo item ao Sprint, poderá ocasionar a não conclusão de um outro item. Segue a apresentação de como é a interação entre as atividades no processo

Figura 11 INTERAÇÃO ENTRE AS ATIVIDADES NO PROCESSO



Disponível em: <http://www.mindmaster.com.br/scrum/>

15 de Julho de 2017

Diante das fases para desenvolvimento do sistema com uso da framework Scrum, algumas etapas não foram aplicadas, como exemplo do Burndown Chart, pela opção de utilizar uma ferramenta de auxílio, Trello por se tratar de uma ferramenta familiarizada com a equipe, pelo fato de possuir um trabalho remoto, o que torna melhor o manuseio.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi exposto no decorrer do artigo, é notório que a problemática identificada, ocasionou muitas mudanças, apresentando algumas dificuldades que, no entanto, foi sanada através do uso do framework Scrum.

Para que o Departamento de Tecnologia da Informação se utilize de um sistema e alcance todas as metas necessárias sobre o mesmo, é necessário que se tenha um coordenador geral, funcionários e gestores. Afinal para qualquer resolução de problemas é necessária maximizar a importância do trabalho, as vantagens previstas e minimizar a necessidade de confronto entre os funcionários e um novo sistema, assim chegará ao sucesso da nova ferramenta de trabalho.

O processo do desenvolvimento de um sistema de forma ágil, que vise mais celeridade e menos estagnação é uma realidade vista por inúmeras empresas e órgãos públicos, por se tratar de uma informatização que trabalha, com números, dados, integração com outros órgãos, redução de custos e tomada de decisão em tempo hábil. Nesse instante é que a metodologia Scrum foi a opção por levar ao consumidor final a oportunidade de testar mais rapidamente o sistema.

REFERÊNCIAS

CHEUNG, Y.; BAL, J. **Process analysis techniques and tools for business improvements**. Business Process Management Journal, v. 4, n. 4, 1998.

INMAN, W. H. **The Data Warehouse And Data Mining**: Communication of the ACM, v. 39, n. 11, nov. 1996.

MESQUITA, Rodrigo. **O que é sistema de informação e quais são as suas características?** Blog Saia do Lugar. p. 2. Agosto, 2016. Disponível em: <<https://saiadolugar.com.br/sistema-de-informacao/>>. Acesso em 11/08/2017 às 13:35

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia Da Informação Aplicada A Sistemas De Informação Empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SGANDERLA, Kelly. **Um BPMN para cada propósito de modelagem de processos**. Blog iProcess Soluções em Tecnologia. Abril, 2012. Disponível em: <<http://blog.iprocess.com.br/2012/04/um-bpmn-para-cada-proposito-de-modelagem-de-processos/>>. Acesso em 11/08/2017 às 17:30

VARASCHIM, Jacques Douglas. **Implantando o SCRUM Em Um Ambiente De Desenvolvimento De Produtos Para Internet**. Monografias em Ciência da Computação nº 07/09, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Fevereiro, 2009. Disponível em: <ftp://ftp.inf.puc-rio.br/pub/docs/techreports/09_07_varaschim.pdf>. Acesso em 15/07/2017 às 19:48

VIEIRA, Denisson. **Scrum: A Metodologia Ágil Explicada de forma Definitiva**. Artigo publicado a Mind Master Educação Profissional. Julho, 2014. Disponível em: <<http://www.mindmaster.com.br/scrum/>>. Acesso em 15/07/2017 às 06:50

VILLELA, Cristiane S. S., **Mapeamento de Processos como Ferramenta de Reestruturação e Aprendizado Organizacional**. Dissertação de Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000. Disponível em: <<http://www.tede.ufsc.br/teses/PEPS1148-D.pdf> >. Acesso: em 14/07/2017 às 18:57

ABSTRACT

Information Technology has presented innumerable benefits to society, structuring it with a competitive scenario, where technology becomes an important tool for organizations for process optimization, with this the conclusion of the course work has resulted A case study in a public sector, where an analysis was performed on the implementation of a management tool within a body, as a measure of the environment computerization aiming at improving processes. Initially, topics will be addressed such as information centralization, information integrity, followed by considerations about the "life" of the process. Finally, the benefits and significant advantages will be detailed after the implementation of a T.I.

Keywords: Process. Information Technology. Management

ANEXO

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE EMPRESAS

CNPJ: 13.128.780/0098-24

Endereço: ROA SANTA LUZIA, 926 - BAIRRO SAO JOSE

Representante: AUGUSTO CESAR DE MENDONÇA VIANA

Telefone: (79) 98149-2497 E-mail: AUGUSTO.VIANA@ARACAJU.SE.GOV.BR

Tipo de produção intelectual: TCC () Artigo (X)

Tema: USO DA METODOLOGIA ÁGIL COMO EFICÁCIA NA IMPLANTAÇÃO DE UMA FERRAMENTA DE GESTÃO NO SETOR PÚBLICO: Um estudo de caso na Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Aracaju

Curso: *MBA PROJECT MANAGEMENT 3.0*

Autor: Thalles Daniel Sá Costa

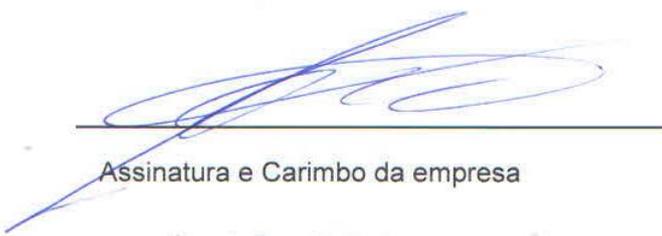
Matrícula: P1820030

Orientador: Hiram Costa Silva

Co-orientador: Luciano Cerqueira Passos

Como representante da Secretaria Municipal de Meio Ambiente de Aracaju acima nominada, declaro que as informações e/ou documentos disponibilizados pela mesma para o trabalho citado:

Podem ser publicados sem restrição os fluxos e informações de procedimentos para mapeamento de processos.


Assinatura e Carimbo da empresa

Aracaju, 15 de agosto/2017.
Local e Data

Augusto Cesar de Mendonça Viana
Secretário Municipal do Meio Ambiente