

# **Operacionalização da estratégia no Município de Ourém como aproximação para a promoção da saúde**

14ª Conferência da Associação  
Portuguesa de Sistemas de Informação

Pedro Sobreiro e Rita Santos-Rocha @ IPSantarém | Rui Claudino @  
FMH-UTL  
Santarém, 03-10-2014

# Agenda

- Objectivos do estudo
- Enquadramento teórico
- Abordagem metodológica
- Aproximação desenvolvida
- Clarificação das ações de melhoria necessárias
- Conclusões

# Objetivos do Estudo

- Contribuir para o desenvolvimento da atividade física com o objetivo de reduzir as doenças e promover a saúde;
- Os clubes assumem um papel fundamental na divulgação e no desenvolvimento da atividade física;
- A melhoria do desempenho das organizações desportivas permite contribuir para a promoção da saúde;
- O desempenho dos clubes pode ser melhorado identificando os requisitos de informação necessários para solucionar os problemas existentes;

# Enquadramento teórico

- A estratégia pode ser operacionalizada através de uma aproximação *top-down*;
- Os objetivos são definidos pela gestão de topo e especificados pela gestão de níveis inferiores sobre a forma de planos de ação;
- O BPM pode ser utilizado como uma abordagem para operacionalizar a estratégia e realizar a sua clarificação;

# Enquadramento teórico



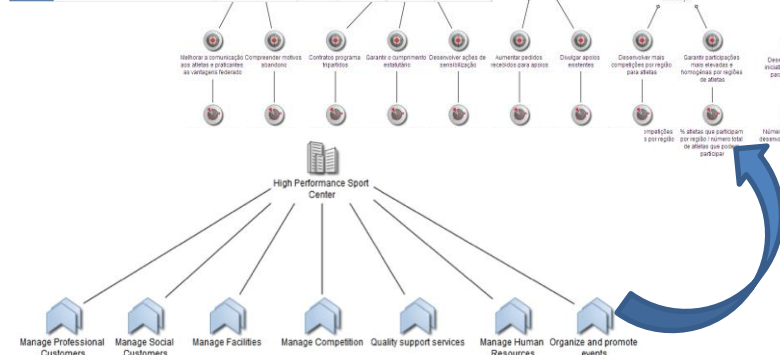
Abordagem utilizada como aproximação

# Enquadramento teórico

- Existem várias abordagens que podem ser utilizadas para uma aproximação BPM;
- Existem fatores críticos que têm uma maior importância na implementação com sucesso do BPM (Rosemann e Brocke, 2010; Bucher e Winter, 2010);
- Os fatores críticos dão-nos a indicação sobre as preocupações a considerar na abordagem a desenvolver;

# Aproximação desenvolvida

Motivation for improvement	Strategic objectives	Indicators	Frequency	Type	Current	Goal
Financial	Maintenance of existing financial equilibrium	Revenue from activities developed	Quarterly	Profitability	Net Income = 0	Net Income = 0
	Increase returns on profitable areas to reduce operating costs in unprofitable area	Revenues from contracts programs and projects	Annual	Profitability	25,00%	25,00%
	Reduce costs	Operational Costs	Annual	Profitability		10,00%
Customers and market	Balanced mix of national/international customers (Stage Center)	% of customers	4 years	Quality	50%	50%
	Reduce prices charged to users of the facility					10%
Human Resources Society	Increase customer satisfaction	Customer satisfaction (Net Promoter)	Annual	Quality	???	7.8
	Increase collaborators satisfaction	Net promoter	Annual	Quality	???	7.8
	Increase sport practice in the county	Number of citizens who practice sport regularly	Annual	Quality	4	12

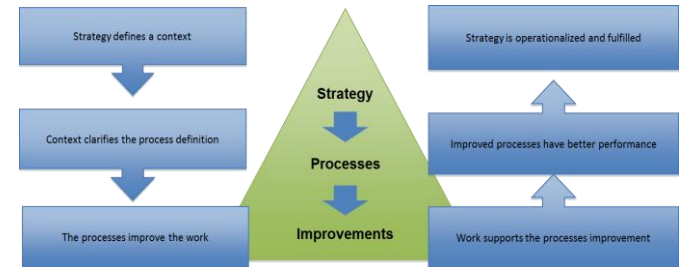
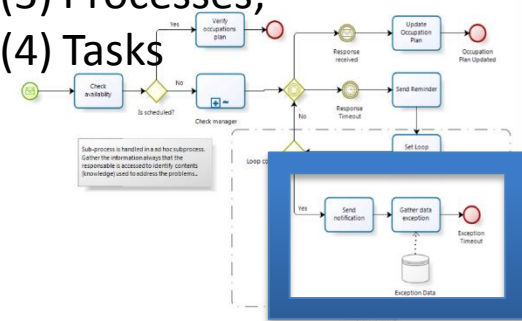


## Define a context

- (1) Organization mission and vision;
- (2) Identification of strategic objectives;
- (3) Stakeholders assessment;
- (4) Identification of business capabilities;
- (5) Assessment of stakeholder concerns and objectives;
- (6) Clarification of operational objectives;
- (7) Priorization of improvement areas;
- (8) Definition of an action plan.

## Design Business Processes

- (1) Capabilities;
- (2) Macro-processes;
- (3) Processes;
- (4) Tasks



## Organizational Architectures

- (1) Top-down approach;
- (2) Clarify organizational structure;
- (3) Support the definition of a business process architecture;

**Clarify Knowledge** that supports the processes normal flow and exception handling

# Abordagem metodológica

- O contexto foi clarificado em reuniões desenvolvidas com o departamento de desporto da Câmara Municipal de Ourém, onde foram identificados as preocupações para o Município;
- Posteriormente as reuniões com os clubes foram desenvolvidas através da utilização de entrevistas semiestruturadas baseadas na abordagem utilizada;

Eisenhardt, K.M., 1989. Building theories from case study research. Acad. Manage. Rev. 532–550.

Yin, R.K., 2003. Case study research: design and methods, 3rd ed. ed, Applied social research methods series. Sage Publications, Thousand Oaks, Calif.

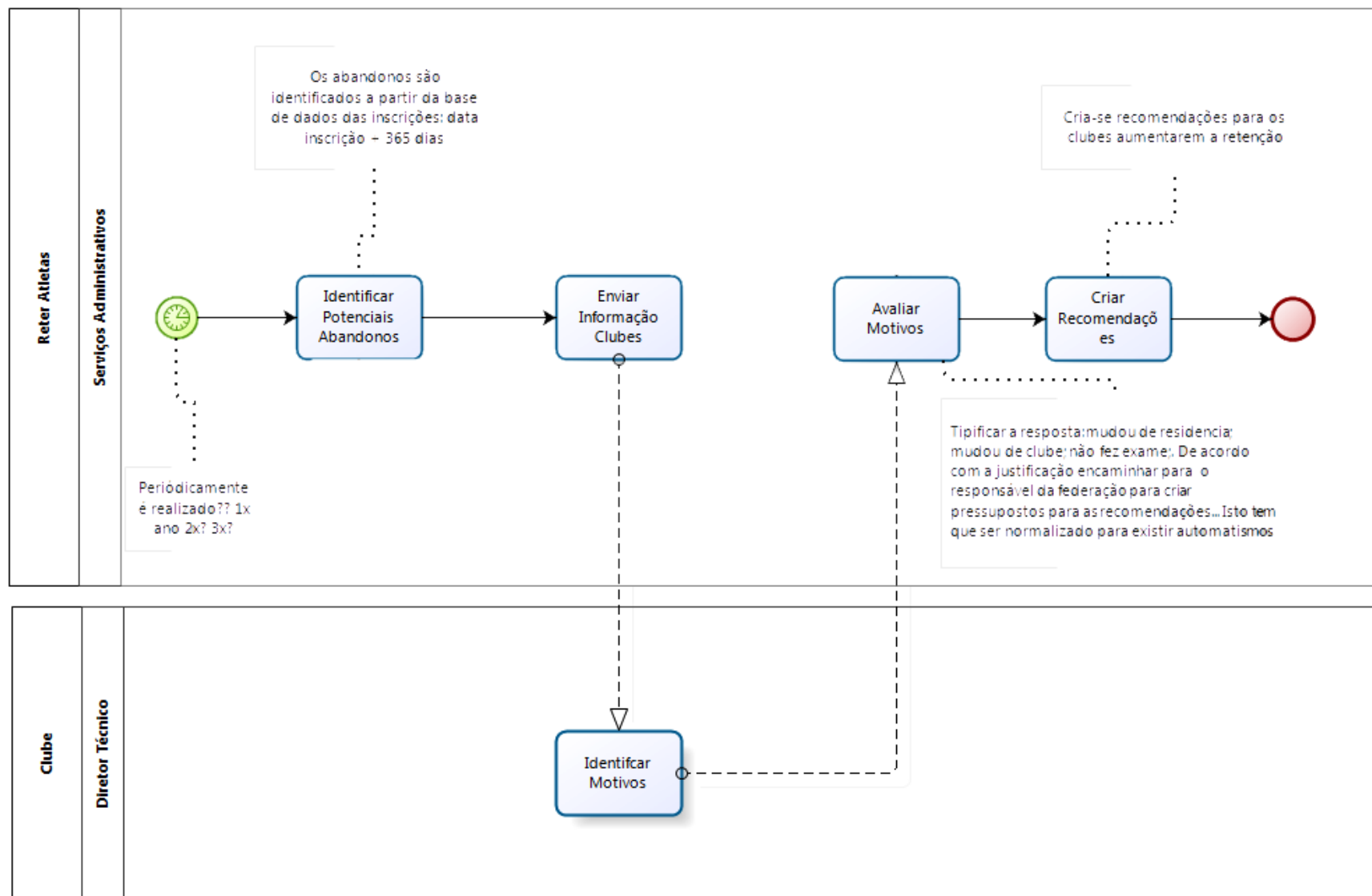
# Clarificação das ações de melhoria

- O desenvolvimento das entrevistas permitiu-nos identificar preocupações existentes nos clubes;
- As preocupações são identificadas através dos *stakeholders* e permitem a definição de objetivos que as solucionam;
- Os objetivos estratégicos são validados com os objetivos operacionais que também clarificam os objetivos estratégicos;

# Clarificação das ações de melhoria

- Os objetivos operacionais são cumpridos através da definição de uma ação de melhoria desenvolvida numa competência;
- As competências são decompostas até um nível de processos de trabalho que permitem identificar resultados discretos mensuráveis;
- No nível de processos identificamos os objetos informacionais (*Business Objects*) necessários para suportar o funcionamento dos processos;

# Clarificação de um processo



# Conclusões

- A identificação das preocupações existentes nos clubes permite criar condições para a melhoria do seu desempenho;
- O desenvolvimento das competências é realizada através de ações de melhoria suportadas pela necessidades de informação necessárias para concretizar os objetivos operacionais;
- A melhoria do desempenho nos clubes potencia incremento dos praticantes, o que poderá contribuir para a redução dos custos com a saúde;

# Questions?

Pedro Sobreiro

Polytechnic Institute of Santarém

[sobreiro@esdrm.ipsantarem.pt](mailto:sobreiro@esdrm.ipsantarem.pt)

Rita Santos-Rocha

Polytechnic Institute of Santarém

[ritasantosrocha@esdrm.ipsantarem.pt](mailto:ritasantosrocha@esdrm.ipsantarem.pt)

Rui Claudino

University of Lisbon

[rclaudino@fmh.ulisboa.pt](mailto:rclaudino@fmh.ulisboa.pt)