

## *2.3 Forma de Levantamento de Informações.*

# *A Técnica JAD para Documentação de Processos*

## *O que são reuniões JAD*

*JAD (Joint Application Design) é um método criado pela IBM na década de 70, cujo objetivo era reduzir os tempos de especificações de sistemas através da eliminação dos retrabalhos de especificação.*

*Detectou-se que o retrabalho nas especificações de sistemas ocorria pelo fato de que os levantamentos setoriais deveriam ser consolidados para que a visão do todo fosse criada.*

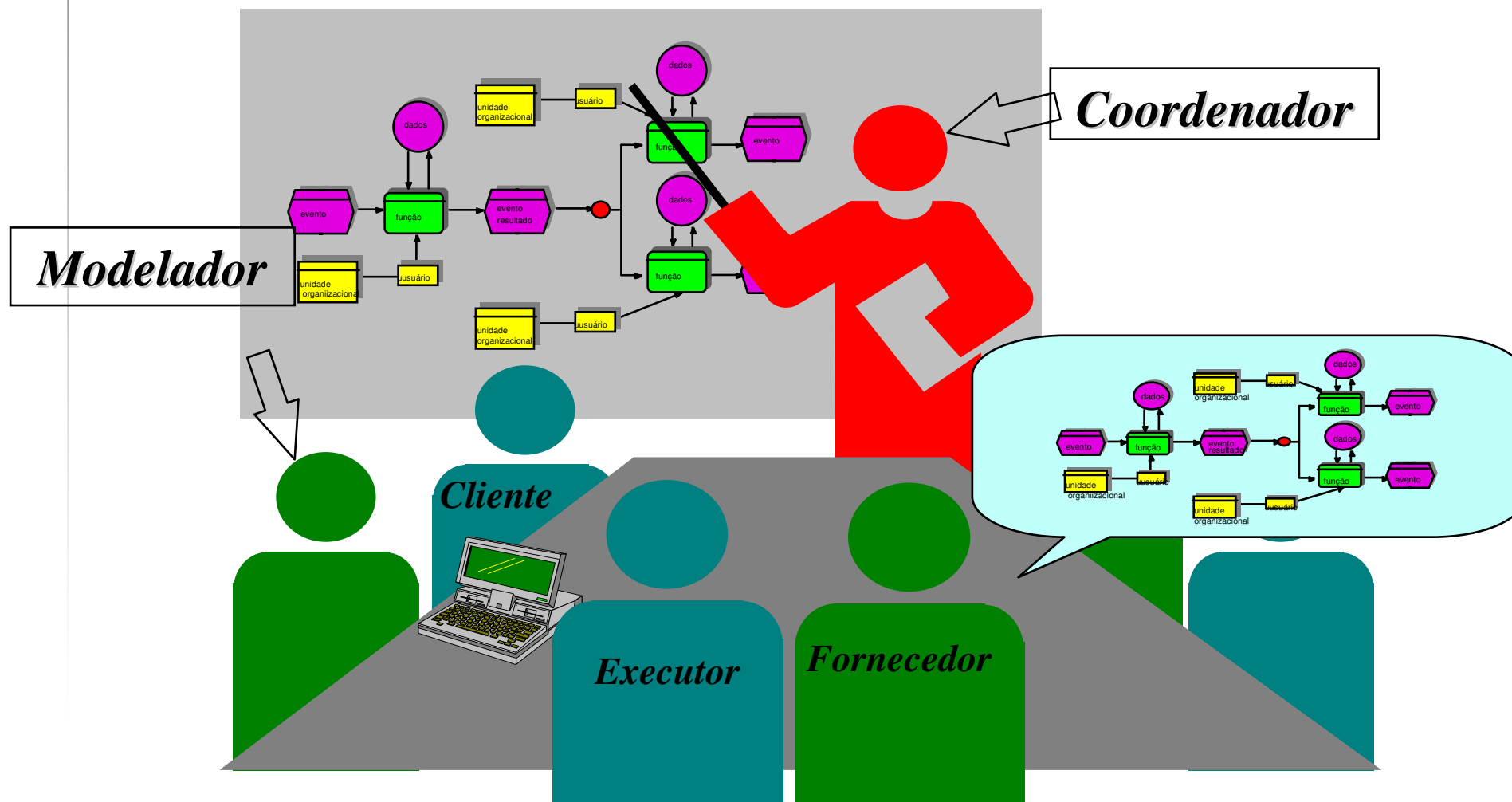
*Todavia, notava-se que o conhecimento da situação atual não era homogêneo entre os entrevistados de setores diferentes da empresa.*

*A partir de então, passaram a especificar os sistemas em grupos de entrevistados, grupos estes formados por todas as pessoas que se envolviam direta ou indiretamente com o processo.*

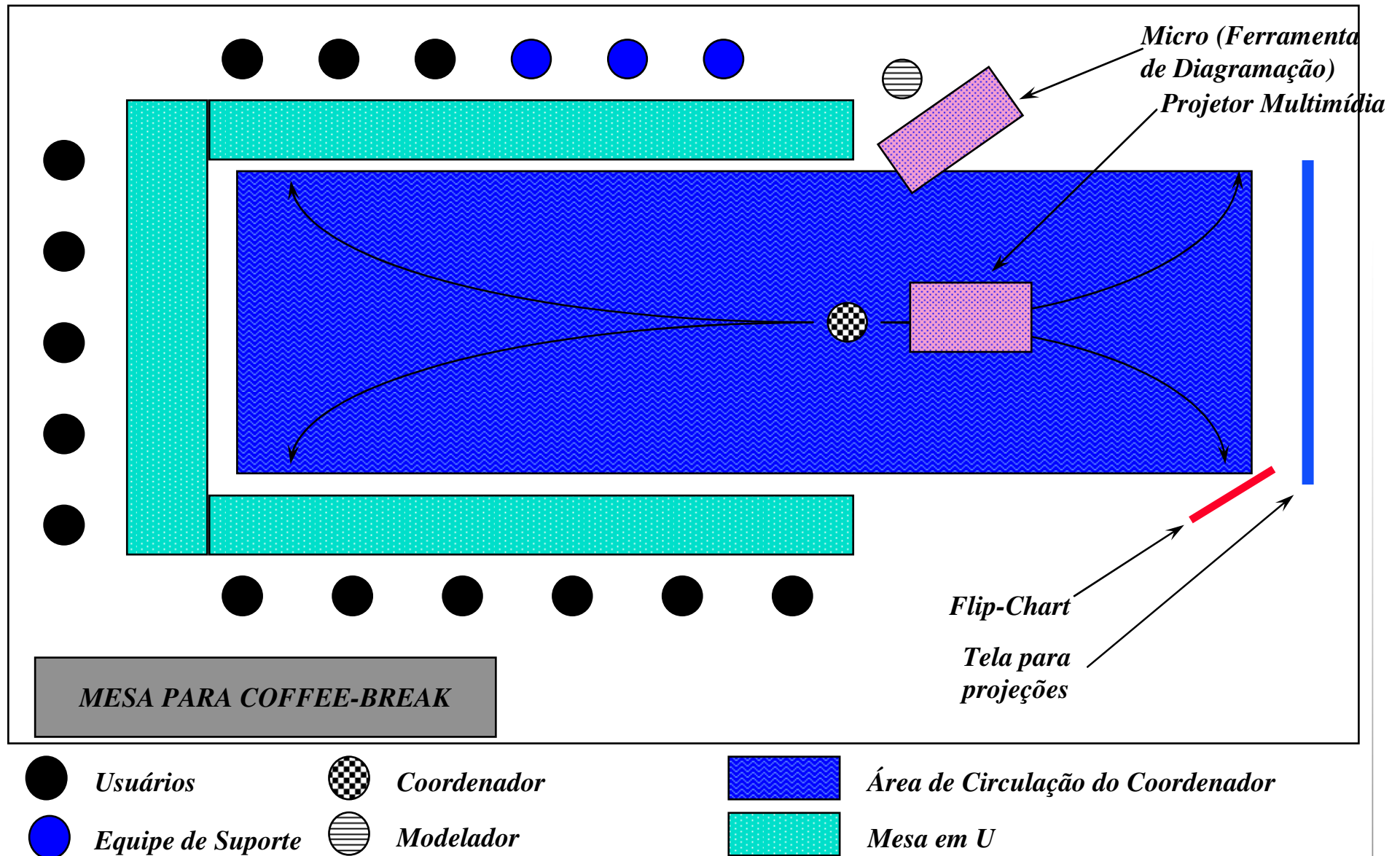
*Os resultados foram notáveis. Os tempos de especificação foram reduzidos em mais de 40% e muitas empresas passaram a adotar o JAD não apenas para especificar sistemas de informação, mas também para todas as atividades empresariais que envolviam decisões operacionais cujos reflexos poderiam ter efeitos em vários setores da empresa, como por exemplo o Desenvolvimento de Novos Produtos, Reorganização Empresarial, Normas, Processos, etc...*

- *Adoção do método para decisões que exigem envolvimento interdepartamental*
- *Possibilitar aos participantes a visão do todo*
- *Reduzir o tempo de levantamento de pré-requisitos, evitando-se validações futuras, que tradicionalmente ocorrem nos levantamentos convencionais*
- *Reduzir o tempo de tomada de decisões*
- *Aproveitar a Sinergia do grupo reunido – Evitar perda de detalhe ou informação*
- *As informações são fornecidas, questionadas e consensadas e documentadas no ATO*
- *Resultados apresentados de forma imediata permitindo o entendimento uniforme a TODOS os participantes*

## As Sessões de trabalho JAD



# A Técnica JAD: Estrutura Necessária.



## Vantagens do uso da Técnica JAD (em relação à entrevista individual)

- ⇒ Qualidade
- ⇒ Ausência de omissão
- ⇒ Ausência de inverdade
- ⇒ Menor tempo dos envolvidos
- ⇒ Agilidade (lead time e decisões)
- ⇒ Sinergia
- ⇒ Consenso

# *A Técnica JAD: Participantes.*

☞ *Quem deve participar da sessão de trabalho de documentação de Processos*  
**Situação Atual** – (Pessoas que tem envolvimento):

- ☞ *Fornecedores*
- ☞ *Executantes*
- ☞ *Clientes*
- ☞ *Equipe de suporte: TI, RH e Custos (conforme necessidade)*

☞ *Quem não deve participar*

- ☞ *Chefias em geral (para evitar constrangimentos e eventual ocultação de realidade importante para o projeto)*

☞ *Quem deve participar da sessão de trabalho de documentação de Processos –*  
**Situação Futura** – (Pessoas que tem envolvimento):

- ☞ *Chefias – com visão estratégica*
- ☞ *Fornecedores*
- ☞ *Executantes*
- ☞ *Clientes*
- ☞ *Equipe de suporte: TI, RH e Custos (conforme necessidade)*

*O Coordenador deve possuir o seguinte perfil:*

- 1. Fluência verbal*
- 2. Habilidade de raciocínio*
- 3. Liderança*
- 4. Conhecimento do negócio*

*Uma vez que reuniões JAD podem, em determinados momentos, gerar um nível de discussão que necessite de um tratamento adequado, para aumentar a produtividade e não gerar frustrações, complementam o perfil do coordenador JAD as seguintes características:*

- 1. Polidez, porém energia quando necessário*
- 2. Ser reconhecido pelo grupo como funcionário notório, de modo que ao exercer as funções de mediador, possa em determinados momentos colocar sua opinião a fim de minimizar discussões improdutivas*

*Finalmente, o coordenador deve se mostrar muito mais um MEDIADOR do que um IMPOSITOR de opiniões.*

*Neste sentido, é muito importante considerar, que ao selecionar membros de escalões mais altos da organização para atividades de Coordenação de reuniões JAD, apesar de que estes se mostrem mediadores, seus subordinados diretos e indiretos tendem a inconscientemente vê-lo como impositor.*



# *A Técnica JAD: Perfil do Modelador.*

*O Modelador deve possuir o seguinte perfil:*

- 1. Capacidade de concentração*
- 2. Habilidade de raciocínio*
- 3. Poder de abstração*
- 4. Domínio da ferramenta*
- 5. Profundo conhecimento dos padrões de modelagem adotados pela organização*

*Sua principal função é representar fielmente as informações levantadas durante a reunião em desenhos (fluxos) claros e concisos, garantindo a organização visual.*

*Durante a reunião, geralmente, ocorrem discussões para se chegar a um consenso, este (Modelador) aguarda que os assuntos sejam concluídos para sua representação gráfica.*

*O Modelador deverá trabalhar em perfeita sintonia com o Coordenador da reunião.*

*As informações representadas graficamente devem reproduzir o entendimento dos envolvidos, estes devem reconhecer nos desenhos a fidelidade dos fatos relatados.*

## *☞ Infra-estrutura necessária para sessão de trabalho JAD*

- ☞ Software de gestão de processos*
- ☞ Sala de reunião, no formato e condições ideais para sessões de trabalho JAD*
- ☞ Cronograma e prévio agendamento das sessões de trabalho com os usuários eleitos*
- ☞ Estrutura de café*

## *☞ Cuidados ao condutor da sessão de trabalho*

- ☞ Contestação (na reunião de documentação da situação atual)*
- ☞ Uso do Tempo na Sessão de Trabalho*
- ☞ Postura de catalisador*
- ☞ Envolvimento - Manter a participação igualitária*
- ☞ Cortes*
- ☞ Pontualidade*
- ☞ Busca do Consenso*
- ☞ Evite que a sessão seja muro de lamentações*
- ☞ Explique, mas não defenda*
- ☞ Nunca presuma, nunca faça inferências conclusivas*
- ☞ Não faça julgamentos sobre o processo*
- ☞ Isto é uma revisão de processos e não sessão de críticas pessoais: tome cuidado!*
- ☞ Não se envolva pessoalmente nos temas – adote postura de um arbitro*

# Reunião JAD.

## Assuntos a serem considerados pelo Condutor da Reunião.

*Processos: gargalos, retrabalhos, redundância de atividades, atividades que não agregam valor, que fogem do objetivo, burocracia, quebra/indefinição de responsabilidade, riscos, fragilidade, existe outra prática melhor, local de execução adequado, relação custo/tempo, ...*

*Organização: planejamento, comunicação (interna e externa), objetivos claros, rastreabilidade, documentação do conhecimento, requisitos de competência conhecidos, a voz do cliente é ouvida e considerada, vontade de melhoria e mudança, políticas de recompensa, .....*

*Pessoas: treinamento/capacitação, comprometimento, conhecimento dos objetivos, liberdade de sugerir e participar de forma pró-ativa, orgulho de fazer, .....*

*Sistemas: ajustado as necessidades do negócio, confiabilidade, facilidade de uso, flexibilidade, fácil manutenção, .....*