

249

MODELAGEM DE WORKFLOW COM A FERRAMENTA PROCESS BUILDER: UM ESTUDO DE CASO APLICADO À ÁREA DA SAÚDE. *Luciana Bersano De Castro, Nina Edelweiss* (Departamento de Informática Aplicada, Instituto de Informática, Ufrgs).

Aplicações da área da saúde apresentam um grande número de informações associadas a cada transação médica. Informações como histórico, comportamento e diagnóstico do paciente devem estar disponíveis em diferentes pontos da organização para diferentes pessoas. Sistemas de *workflow* se propõem a facilitar esta integração, viabilizando o acesso a informação de qualquer ponto da organização pelas pessoas apropriadas. Além disso, a tecnologia de *workflow* permite um completo entendimento do processo, além de um controle total sobre as atividades a serem executadas. Os diferentes processos da organização são modelados na forma de *workflows*, permitindo identificar os responsáveis por cada tarefa e, desta forma, delegar tarefas quando necessário, facilitando o gerenciamento. A identificação dos pontos onde há queda de produtividade (e dos funcionários responsáveis por este fato) é mais um recurso oferecido pela tecnologia de *workflow*, que vem despertando um crescente interesse nas organizações. Neste projeto foi desenvolvido um estudo de caso no Hospital de Clínicas de Porto Alegre, no período de outubro de 1997 a janeiro de 1998. A ferramenta de *workflow Process Builder* foi utilizada na modelagem dos procedimentos referentes aos setores de emergência, internação e ambulatório. A documentação relativa a este trabalho apresenta uma breve introdução à tecnologia de *workflow*, seguida da descrição da metodologia *ActionWorkflow*, que constitui-se no suporte teórico à modelagem de processos como *workflows* utilizando as ferramentas da *Action Technologies*. O procedimento de análise foi fundamentalmente baseado nesta metodologia, seguindo os passos de sucessivos refinamentos através de entrevistas com os usuários e desenhos de mapas dos processos. Algumas informações sobre o HCPA também são disponibilizadas, fornecendo um panorama geral da instituição onde foi realizado o estudo de caso (CNPq-PIBIC/UFRGS).