

PLATAFORMA DE HIPERAUTOMAÇÃO

A hiperautomação otimiza os processos de negócios, eliminando tarefas repetitivas, automatizando as tarefas manuais com uma abordagem que permite identificar, examinar e automatizar rapidamente processos integrando várias tecnologias como automação de processos robóticos (RPA), plataformas de baixo código (*low-code*), inteligência Artificial (IA) e assistentes virtuais.



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

A Hiperautomação é realizada por meio de uma abordagem abrangente, que pode incluir Automação de Processos Robóticos (*Robotic Process Automation – RPA*), Inteligência Artificial (IA), Aprendizado de Máquina (*Machine Learning – ML*), Análise de Dados e outras soluções tecnológicas para otimizar e automatizar processos de negócios complexos.

O desenvolvimento e implementação desses serviços utiliza uma abordagem baseada em *low-code*¹, com a disponibilização da Plataforma de Hiperautomação para a automação dos processos

O serviço inclui:

- ✓ **DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA** como serviço – PaaS Middleware para Novo Portal de Serviços e Hiperautomação dos processos, com serviço de gestão e suporte operacional.
- ✓ **IMPLEMENTAÇÃO DE PROJETOS DE DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS** visando a simplificação operacional, eficiência de desenvolvimento, redução de custos, padronização, agilidade, integrações e maior controle sobre automações, bem como aprimorar a experiência do cidadão

A METODOLOGIA

A implementação dos projetos será executada por meio do conceito de esteira de Hiperautomação, em que cada etapa da metodologia prevê entregáveis, passíveis de aceite, que possibilitam a avaliação e medição do avanço das iniciativas.

A metodologia de desenvolvimento considerada na implementação das iniciativas do cliente será estruturada em 5 etapas:

¹ Tipo de programação sem o uso de linhas de código, ou com muita pouca necessidade de customização a ser realizada por profissionais de desenvolvimento de sistemas





1ª etapa – Iniciação

Objetivo: Planejamento, benefícios, alinhamento de caso e Kick-off projeto

Descrição: Etapa onde são realizados os entendimentos dos objetivos do projeto, estabelecimento da governança, definição de responsabilidades e formalização do Kick-off do projeto

Entregável: Formalização dos entendimentos dos objetivos do negócio, estabelecimento do Programa de Governança, Definição de papéis e responsabilidades, Formalização do Kick-off do Projeto

Critério de Aceite da Etapa: Realização da reunião de Kick-off formal do projeto e disponibilização dos artefatos produzidos para os entendimentos iniciais do projeto

2ª etapa – Planejamento

Objetivo: Definição de requisitos, design e planejamento das fases posteriores

Descrição: Etapa onde são realizadas as capturas dos requisitos, definição, revisão e priorização do backlog do produto, planejamento de releases, elaboração do cronograma do projeto, documentação da estratégia de testes, setup do ambiente do projeto

Entregável: Workshops de processo, plataforma e integração; Definição, revisão e priorização do backlog do produto; Planejamento de Release; Finalização do cronograma do projeto; Documentação de estratégia de teste; Setup do ambiente

Critério de Aceite da Etapa: Entrega e validação do cronograma do projeto e demais artefatos entregues para formalização das entregas realizadas



3ª etapa – Execução

Objetivo: Desenvolvimento da solução e teste

Descrição: Execução dos ciclos ágeis de SCRUM (cerimônias), definição de processos de suporte e abordagem de hiperautomação, planejamento de testes;

Entregável: Ciclos ágeis de SCRUM; Definição de processos de suporte e abordagem de hiperatendimento; Execução de *roadshows* de comunicação e conscientização; Planejamento para Sistema e Testes Integrados

Critério de Aceite da Etapa: Conclusão do desenvolvimento, com liberação da solução para testes integrados e homologação junto ao usuário com a apresentação do planejamento dos testes

4ª etapa – Entrega

Objetivo: Teste de usuário e ativação (*go-live*)

Descrição: Testes de Sistema e teste de aceitação do usuário, planejamento do *go-live*, Treinamento e *go-live*

Entregável: Teste de Sistema, homologação e teste de aceitação do usuário; Planejamento *go-live*; Prontidão Operacional; Treinamento; *Go-live*

Critério de Aceite da Etapa: *Go-live* da solução desenvolvida em ambiente de produção

5ª etapa – Fechamento

Objetivo: Revisão dos benefícios e encerramento do projeto

Descrição: Transferência operacional, suporte a hiperautomação, revisão das lições aprendidas, mensuração do valor e sucesso do projeto, Encerramento formal do projeto

Entregável: Transferência Operacional; Suporte de hiperatendimento; Lições aprendidas; Mensuração de valor e sucesso; Encerramento formal do projeto

Critério de Aceite da Etapa: Assinatura do Termo de encerramento do projeto



COMO COMERCIALIZAMOS

São duas camadas consideradas para a oferta do serviço de Hiperautomação:

- A disponibilização da Plataforma é cobrada em parcela única por meio do PaaS Middleware, de acordo com o dimensionamento do relatório de projeto técnico mais a Gestão do Suporte Operacional (pagamento fixo mensal)
 - Este serviço disponibilizará todo o licenciamento necessário para a hiperautomação dos serviços, garantindo o correto funcionamento da plataforma, bem como a troca de dados de forma segura entre seus diversos módulos (Gestão de Atendimento ao Cliente, APP Motor & Mecanismo de Automação, Automação Robótica de Processos (RPA), Centro de Integração, Inteligência de Documentos, Gerenciamento de Serviços).
 - O PaaS Middleware está previsto para suportar o desenvolvimento das aplicações através de autosserviço em modelo No/Low-Code agregadas das funcionalidades de gestão do ciclo de vida das aplicações a serem desenvolvidas na plataforma, com o objetivo de trazer simplificação operacional, aumento da agilidade e redução de custos.
 - Toda a infraestrutura é em nuvem e com suporte à demanda de usuários estabelecida pelo cliente
- A camada de serviços é cobrada de acordo com a quantidade apurada mensalmente de **USH – Unidade de Serviços de Hiperautomação**.
 - USH é uma unidade de mensuração de esforço, desenvolvida pela Prodesp, para a execução do serviço de hiperautomação que envolve prioritariamente esforço humano. Essa unidade de medida é aplicável por não ser possível a mensuração previa do esforço, em virtude dos processos terem variadas complexidades.
 - Representa um pull de especialistas (arquitetos, analista de requisitos, analistas de projeto, analistas de negócio, desenvolvedores, analistas de testes e analistas de produto, entre outros que se fizerem necessários) que serão responsáveis pela operação e desenvolvimento dos serviços na plataforma de hiperautomação, sendo acionados conforme a etapa do processo e sua complexidade



- A quantidade de USH necessárias para o projeto é calculado de forma estimada por esteira e sua medição será conforme consumo mensal

BENEFÍCIOS:

Para o órgão cliente:

- **Eficiência:** a automação reduz tarefas e processos manuais propensos a erros, agrega valor e melhora a produtividade
- **Agilidade:** a capacidade de definir, digitalizar e documentar processos rapidamente implica na agilidade para articular e entender novos processos e tarefas necessárias para automatização
- **Inovação:** fomenta a capacidade de desenvolver novos modelos de negócios, produtos e serviços, por meio do uso das tecnologias em vigor, para realizar as tarefas de maneira mais rápida e eficaz
- **Compliance:** a automação produz trilhas de auditoria, em tempo real, dos processos digitais, facilitando o monitoramento e a capacidade de garantir que medidas regulatórias e de conformidade estejam em vigor

Para o cidadão:

- Mais conveniência e rapidez na utilização dos serviços ofertados pelo órgão

PRÉ-REQUISITOS

- Cada iniciativa/projeto deverá conter a respectiva análise de complexidade, definida em conjunto com as equipes e o cliente e serão iniciadas após apresentação e aprovação do cronograma do projeto, sendo que cada iniciativa deverá passar pelas 5 etapas da metodologia
- Definir claramente os requisitos de negócios e processos
- Disponibilizar as informações necessárias ao projeto



Portfólio

SERVIÇOS FORA DO ESCOPO

- Plataforma de Banco de Dados e Aplicações
- Suporte a usuários
- Desenvolvimento, manutenção ou adequação de sistemas ou interfaces para integrações entre sistemas
- Serviços cuja implementação seja inviável por meio de abordagem *low-code* e hiperautomação
- Aquisição de equipamentos
- Licenciamento para ambientes diversos da Plataforma de Hiperautomação
- Certificados de segurança e domínio para hospedagem

