

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CAMPINAS  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO

ADEMIR DOS SANTOS LIMA JUNIOR  
ANDRÉ CARVALHO ZANCHETTA  
DAVID AQUINO QUEIROZ  
HUGO TESSAROLI DA SILVA  
LUIS GUSTAVO LIMA BEZERRA

**PROJETO INTERDISCIPLINAR I**

CAMPINAS/SP

2023-2ºsem

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA  
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE CAMPINAS  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO

ADEMIR DOS SANTOS LIMA JUNIOR  
ANDRÉ CARVALHO ZANCHETTA  
DAVID AQUINO QUEIROZ  
HUGO TESSAROLI DA SILVA  
LUIS GUSTAVO LIMA BEZERRA

**PROJETO INTERDISCIPLINAR I**

Projeto Interdisciplinar I do curso de Gestão da Tecnologia da Informação da Faculdade de Tecnologia de Campinas, elaborado sob orientação da Prof. Mônica Frigeri.

CAMPINAS/SP

2023-2ºsem

**RESUMO**

A análise e mapeamento de processo permite o desenvolvimento, aprimoramento e/ou exclusão de processos específicos, representando então para a organização contemplada, uma melhora considerável em relação a seu estado anterior, este trabalho visa, portanto, a análise e mapeamento da empresa objetivo de estudo para, fundamentado então tanto nessa análise quanto no conhecimento adquirido ao longo do curso, desenvolver, estruturar e executar uma proposta de melhoria para um dos processos mapeados.

**Palavras-chave:** Mapeamento. Análise. Processo. Melhoria

## **ABSTRACT**

Process analysis and mapping allows the development, improvement and/or exclusion of specific processes, representing, for the organization in question, a considerable improvement in relation to its previous state. This work therefore aims to analyze and map the company's objective of study to , based on both this analysis and the knowledge acquired throughout the course, develop, structure and execute an improvement proposal for one of the mapped processes.

**Keywords:** Mapping. Analysis. Process. Improvement

## SUMÁRIO

RESUMO .....	2
ABSTRACT .....	4
1. INTRODUÇÃO .....	7
1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	7
1.2. OBJETIVOS .....	7
1.3. JUSTIFICATIVA .....	8
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	8
2.1. PROCESSOS.....	8
2.2. MODELAGEM DE PROCESSOS.....	9
2.3. TÉCNICAS E FERRAMENTAS PARA A MODELAGEM DE PROCESSOS.....	9
2.3.1 Mapeamento de Processos.....	10
2.3.2 Lean .....	10
2.3.3 P.D.C.A.....	10
2.3.4 Bizagi .....	11
2.4. MELHORIA DE PROCESSOS.....	11
2.4.1 BPM .....	12
2.4.2 5W2H.....	12
3. MATERIAIS E MÉTODOS .....	13
3.1. DEFINIÇÃO DA METODOLOGIA UTILIZADA .....	13
3.2.1 Contextualização .....	14
3.2.2 Objetivos .....	14
3.2.3 Missão .....	15
3.2.4 Visão .....	15
3.2.5 Valores .....	15
3.2.6 Recursos Físicos.....	15
3.2.7 Recursos Humanos.....	16
3.3. DESCRIÇÃO DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO: .....	16
3.3.1 Histórico .....	16
3.3.2 Missão, visão e valores .....	17
3.3.3 Produtos e Serviços.....	17
3.3.4 Estrutura.....	17
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	19
4.1. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS ESTUDADOS: .....	19

4.2. ANÁLISE E PROPOSTA DE MELHORIAS DO PROCESSO ESCOLHIDO .....	22
4.2.1. Descrição .....	23
4.2.2. Justificativa.....	23
4.2.3. Fundamentação Teórica .....	24
4.2.4. Previsão de Ganhos Processo .....	28
4.2.5. Plano de Ação.....	29
4.2.6. Modelagem TO-BE .....	29
4.2.7. Viabilidades e Riscos .....	29
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	31

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O Projeto Interdisciplinar objetiva a criação de uma empresa de consultoria, composta pelos alunos, e a escolha de uma empresa (objeto de estudo de caso), a qual será analisada e estudada a fim de estruturar o desenvolvimento de processos que contribuam para a solidificação da organização escolhida, este projeto utilizará BPM ou Business Process Management que de acordo com matéria no site DigiSystem, é uma ferramenta que visa a representação dos processos de negócio de uma organização, com o objetivo de modelar, simular, executar, monitorar e melhorar processos, proporcionando uma mudança na cultura da organização e trazendo melhorias contínuas, além de diminuir custos, prazos e retrabalhos com ferramentas de gestão alinhadas a controles estratégicos.

Para o desenvolvimento deste trabalho os alunos criaram a empresa GVS, que analisará os processos da empresa do ramo alimentício JML.

## 1.2. OBJETIVOS

- **Criação da Empresa de consultoria:** Para melhor desenvolver o projeto, desenvolvemos uma empresa de consultoria
- **Análise e mapeamento de processos:** Para compreender as dificuldades e pontos de melhoria a serem desenvolvidos, iremos a princípio analisar e mapear cinco processos vitais para o funcionamento da JML.
- **Mapeamento de fluxos:** Além da análise dos processos no geral, procuramos mapear também os fluxos entre processos, visando tanto a macro quanto a micro compreensão dos processos e atividades, seus resultados e necessidades, procurando atribuir informações de Mapeamento de fluxos dentro do projeto para focalizar as dificuldades que serão ultrapassadas ao decorrer do desenvolvimento do Projeto Integrador.
- **Proposta de melhoria de processos:** A partir da análise e mapeamento, buscamos o embasamento necessário para estruturar e propor uma melhoria para sanar um processo em específico, visando uma abordagem inovadora, consciente e criativa, por meio de diversas tecnologias.

### **1.3. JUSTIFICATIVA**

A implantação da modelagem de processos é essencial para identificação de etapas fundamentais para o desenvolvimento dos mesmos, bem como para a detecção de pontos de melhoria ou esforços desnecessários que precisam ser eliminados. Ademais, a modelagem possibilita obter uma percepção sistêmica holística referente aos processos organizacionais, os quais podem ser alinhados e readaptados conforme o planejamento estratégico previamente definido pelo quadro executivo e/ou pelas necessidades da organização, maximizando a eficiência e minimizando as perdas.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. PROCESSOS**

Sob a ótica conceitual de Rozenfeld (2006), processo consiste em ocorrências intrínsecas às empresas, as quais são classificadas como um conjunto de ações e atividades que, junto com as informações gerenciadas, utilizam os recursos e estrutura organizacional visando resultados concretos. De modo coeso, tais ações objetivam destinar esforços para atender, normalmente, um determinado mercado ou cliente particular.

Em complemento, Davenport (1994) define que processo se estrutura, de modo ordenado, a um conjunto de atividades de trabalho no tempo e espaço, cuja base possui um começo, fim, entradas e saídas definidas. Além disso, reforça que as atividades são construídas visando a valorização dos inputs e resultados consistentes de um produto ao cliente.

Na percepção de Hammer e Champy (1994), processo se caracteriza como uma série de ações organizadas, sucessivas e lógicas, que visa o desenvolvimento de um produto ou serviço que seja valorizado por um grupo específico de clientes.

Diante das definições supracitadas, infere-se que processos se referem a sequências organizadas e lógicas de atividades que são realizadas para atingir um objetivo específico. Essas atividades ocorrem em uma ordem cronológica e espacial determinada, possuindo um começo e término, bem como entradas e saídas definidas. Além disso, tais ações objetivam se sistematizar de modo padronizado e proporcionar resultados por meio de produtos ou serviços que possuem valor para um grupo de clientes.



## **2.2. MODELAGEM DE PROCESSOS**

De acordo com Vernadat (1996), a modelagem de processos consiste em um conjunto de atividades a serem observadas para conceber o modelo com o intuito de representação, comunicação, análise, tomada de decisão ou controle. Nesse sentido, infere-se que a estruturação da modelagem proporciona maior clareza quanto ao processo, em virtude da uniformidade da representação e facilita o monitoramento e gerenciamento das operações dentro da organização.

Na percepção de Baldam (2007), a modelagem é a etapa que mais se correlaciona ao Business Process Management (BPM), onde se define duas principais atividades do estado do processo (As Is) e o estado almejado para o processo (To Be). Nesse âmbito, a formulação da modelagem relaciona uma série de atividades, como: definição do processo que será modelado, propósitos, métricas, alinhamento estratégico, prazo, designação de recursos físicos e humanos, documentação e planejamento.

Seguindo neste contexto, é imprescindível entender que a conceitualização de BPM, segundo Khan (2003), consiste na disciplina de modelar, automatizar, gerir e otimizar processos de negócios motivados aos propósitos que agrega valor organizacional. Diante disso, entende-se que um processo de negócio comporta algumas principais características: clientes, atividades e atores (humanos e/ou máquinas).

Em complemento, Baldam (2007) fortalece que o BPM busca visualizar tanto o ambiente externo quanto interno, objetivando estruturar estratégias de negócio, selecionar, priorizar e padronizar processos fundamentais, disseminar informação unificadas e conceber a formação de equipes com papéis pré-definidos.

## **2.3. TÉCNICAS E FERRAMENTAS PARA A MODELAGEM DE PROCESSOS**

Para uma melhoria de processos continua e eficiente, é necessário escolher técnicas e ferramentas corretas para o momento da empresa, essas técnicas são essenciais para identificar áreas e processos mais carentes, com o objetivo de aprimorar operações e impulsionar a qualidade dos serviços e produtos do beneficiário. Se mostrando, portanto, um investimento estratégico para as empresas, contribuindo para permitir melhores resultados a longo prazo bem como contribuir para tornar a gerência dos negócios mais palatável, a seguir mencionaremos

algumas ferramentas e técnicas de melhoria de processos que foram/serão utilizadas ao longo do projeto integrador:

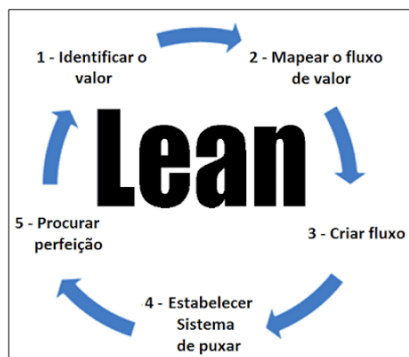
### 2.3.1 Mapeamento de Processos

Para Hunt (1996), o mapeamento de processos é uma ferramenta gerencial analítica e de comunicação que têm a intenção de ajudar a melhorar os processos existentes ou de implantar uma nova estrutura voltada para processos. O mapeamento é uma técnica considerada de fácil entendimento, pois permite uma representação gráfica dos processos, ilustrando todas as suas fases e fluxos.

### 2.3.2 Lean

Criada pela montadora de automóveis japonesa Toyota, no século XX, especialmente para tratar referente a melhoria contínua, de acordo com o Site Wikimee(2020), o objetivo do Lean é alcançar o resultado ideal, entregando o que os clientes querem, quando eles querem, com custos baixos, alta flexibilidade e qualidade, além de prazos de entrega rápidos.

**Figura 1 – LEAN**



Fonte: **LEAN: LEAN MANUFACTURING APLICADO À INDÚSTRIA DE PRODUÇÃO.**

### 2.3.3 P.D.C.A

Bastante utilizado no mercado corporativo o Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act), assim como o Lean, é utilizado para aplicar a melhoria contínua, ele aprimora processos, aumentando sua velocidade e qualidade, além de reduzir despesas.

Segundo Souza (1997) a concepção do método de melhoria, hoje conhecido pelas siglas PDCA, foi desenvolvido em torno da década de trinta, nos laboratórios da Bell Laboratories nos EUA, pelo americano e estatístico Walter A. Shewhart, tendo como foco o ciclo do controle

estatístico do processo, podendo ser repetido continuamente sobre qualquer processo ou desafio.

Em complemento, Campos (1996) define o método PDCA com a seguinte citação: “o PDCA é um método de gerenciamento de processos ou de sistemas. É o caminho para se atingirem as metas atribuídas aos produtos dos sistemas empresariais”.

**Figura 2 – PDCA**



Fonte: Coutinho (2017)

#### **2.3.4 Bizagi**

De acordo com o site do software, o Bizagi é um software de mapeamento de processos empresariais gratuito, intuitivo e colaborativo, utilizado por milhões de pessoas em todo o mundo. O Bizagi Modeler permite às organizações criarem e documentar processos de negócio em um repositório central na nuvem para obter uma melhor compreensão de cada passo, identificar oportunidades de melhoria de processos e aumentar a eficiência organizacional.

### **2.4. MELHORIA DE PROCESSOS**

De acordo com matéria no site Pipefy(2023), a melhoria de processos é fundamental no contexto da gestão empresarial e tem se mostrado essencial para o sucesso e a competitividade das organizações. A melhoria de processos refere-se a um conjunto de atividades sistemáticas e contínuas que têm como objetivo aprimorar a eficiência, eficácia e qualidade dos processos organizacionais, pautando-se na identificação, análise, redesenho e implementação de melhorias nos processos existentes, com o propósito de alcançar melhores resultados e atender às demandas do mercado e dos stakeholders.

Um dos conceitos centrais da melhoria de processos é a noção de que os processos organizacionais não são estáticos, mas sim dinâmicos e sujeitos a mudanças e aprimoramentos ao longo do tempo. A abordagem da melhoria de processos envolve a busca constante por

formas de otimizar, simplificar e aperfeiçoar as atividades realizadas dentro de uma organização.

#### **2.4.1 BPM**

De acordo com BALDAM (2007) o BPM facilita a documentação e a padronização de processos, o que é essencial para a implementação de melhorias consistentes, fornecendo uma série de benefícios para a organização como:

1. **Aumento da Eficiência:** A otimização de processos resulta em uma utilização mais eficaz de recursos, redução de custos e maior produtividade.
2. **Melhoria da Qualidade:** Processos aprimorados tendem a produzir produtos e serviços de maior qualidade, aumentando a satisfação do cliente.
3. **Adaptação às Mudanças:** Organizações com processos flexíveis estão mais preparadas para se adaptar às mudanças do mercado e às novas demandas.
4. **Redução de Erros:** A padronização de processos minimiza erros e retrabalho, aumentando a consistência e a confiabilidade.
5. **Aumento da Competitividade:** Empresas que investem na melhoria de processos geralmente se tornam mais competitivas, conquistando uma vantagem no mercado.

#### **2.4.2 5W2H**

De acordo com postagem no blog Robson Camargo (2019) o 5W2H surge nas indústrias com o objetivo de elevar a qualidade da produção, como uma ferramenta para elaboração de planos de ação que, por sua simplicidade, objetividade e orientação à ação, é muito utilizada em diversas disciplinas de gestão.

Sua origem é atribuída a diferentes autores, desde os trabalhos de Alan G. Robinson, Rudyard Kipling, Marco Fábio Quintiliano até Aristóteles. Essa ferramenta baseia-se na elaboração de um questionário formado por sete perguntas. Então, 5W2H, tem o significado de: What, Why, Where, When, How e How Much.

##### **1 -What? – Oque?**

É a pergunta mais simples, deve ser respondida com qual é o foco do projeto, onde se deseja chegar. É uma resposta breve, para que seja de conhecimento geral o objetivo almejado.

##### **2 -Why? – Por quê?**

Nesta etapa deve conter os motivos pelos quais o projeto será executado.

### **3 -Where? – Onde?**

Devem ser exposto os ambientes onde o projeto irá ser desenvolvido, em quais setores ou locais.

### **4 -When? – Quando?**

Em que período isso irá ocorrer, data de início e fim.

### **5 - How? – Como?**

A pergunta mais importante e que define todo o caminhar do projeto. Como será feito o projeto e quais as ações serão tomadas são pontos a serem abordados nesse momento. Todas as medidas que serão tomadas, devem constar nessa etapa.

### **6 - How much? – Quanto irá custar?**

Para que um projeto ocorra, ele deve ter um orçamento, para que assim, seja possível tornar esse projeto viável, além de uma margem para possíveis imprevistos.

Quando um projeto é fragmentado em pequenos pontos, fica mais fácil compreender como será sua execução, recursos necessários e a necessidade de realização de pequenos ajustes. Permitindo então, maior domínio do projeto, através da abordagem bem definida e determinada de todas as etapas.

A vantagem da é que ela contribui tanto para a eficiência do trabalho do gerente quanto do colaborador. Portanto, a descrição completa das tarefas facilita sua execução e controle.

Quando as sete perguntas são respondidas com antecedência, não há margens para dúvidas básicas e, conseqüentemente, existem menos entraves nas operações.

Com o 5W2H, a construção do plano de ação compreende metas, pessoas responsáveis pela execução, modo de agir, cronograma, custos etc. Como o projeto deve ter duração determinada, esse método contribui para a agilidade dos processos.

## **3. MATERIAIS E MÉTODOS**

### **3.1. DEFINIÇÃO DA METODOLOGIA UTILIZADA**

O principal meio para extrair as informações necessárias para o Projeto, além de entrevistas via Teams, é o **estudo de caso**, que segundo (ROCHA,2008). enquanto método de

investigação qualitativa – tem sua aplicação quando o pesquisador busca uma compreensão extensiva e com mais objetividade e validade conceitual, do que propriamente estatística.

Segundo Gerring (2007), “Um estudo de caso é um estudo intensivo de um caso singular ou de um pequeno número de casos que se baseia em dados e promessas de elucidar uma população maior de casos.”

Para Yin (2003), "um estudo de caso pode incluir casos únicos ou múltiplos, pode ser limitado a evidências quantitativas e pode ser um método útil para fazer uma avaliação."

Partindo desse contexto, a prática do estudo de caso trabalha com um procedimento de análise detalhado, adquirindo dados e informações para a compreensão de um, ou mais, eventos a partir da exploração dos mesmos

Pode se afirmar, portanto, que o estudo de caso, baseia-se na materialidade e nos fenômenos observáveis, idealizando este conceito para o âmbito empresarial, o estudo de caso então, observa os processos e o fluxo de informação de uma empresa e os disponibilizaria de forma mais clara e coesa.

### **3.2. DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO:**

#### **3.2.1 Contextualização**

A GVS é uma startup brasileira de consultoria de gestão tecnológica que presta serviços de desenvolvimento de software, análise e automações de processos, fortalecimento de conhecimento e assessoria de negócio. Com o objetivo de contribuir e auxiliar empresas de pequeno e médio porte, visando o aprimoramento da eficiência operacional e estruturação dos processos já existentes, bem como automatizá-los por meio de softwares e outras ferramentas tecnológicas.

#### **3.2.2 Objetivos**

Com base em dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), constata-se que, em média de 5 anos, os MEIs (Microempreendedor Individual) são o tipo de empresa

com a taxa de mortalidade mais alta entre os pequenos negócios. Estima-se que por volta de 29% declaram falência antes do período estipulado, seguidos pelas MEs (Microempresas), com uma taxa de mortalidade de 21.6%, e pelas EPPs (Empresas de Pequeno Porte), por volta de 17%; na maioria dos casos, o fechamento dessas empresas ocorre em virtude de deficiências relacionadas à gestão de recursos físicos, econômicos e, sobretudo a falta de estruturação processual do negócio.

Visando a diminuição dessas estatísticas pela metade, a GVS busca, em médio a longo prazo, otimizar, facilitar e aprimorar os processos de micro e pequenas empresas, a fim de auxiliar nossos consultantes, para proporcioná-los mais facilidade na gestão e organização dos processos, e uma maior liberdade para focarem em outras questões do negócio, possibilitando margens de crescimento, desenvolvimento e automatização por meio de soluções de tecnologia da informação.

### **3.2.3 Missão**

Capacitar empresas por meio da expertise tecnológica, fornecendo soluções estratégicas e objetivas utilizando o meio digital, proporcionando assim crescimento, eficiência, inovação e prosperidade no meio profissional

### **3.2.4 Visão**

A GVS busca se destacar como uma das principais escolhas no ramo da consultoria tecnológica, com foco em empresas de pequeno a médio porte, fornecendo resultados objetivos e inovadores, além da construção de relacionamentos sólidos baseados na confiança e no compromisso.

### **3.2.5 Valores**

A GVS tem como valores centrais a Parceria, Adaptabilidade, Inovação, Excelência, Integridade, Compromisso e originalidade.

### **3.2.6 Recursos Físicos**

Como uma startup em crescimento, optamos por oferecer nossos serviços principalmente por meio remoto, porém, de acordo com as demandas e necessidades de nossos clientes, há a possibilidade de envio de um ou mais profissionais para contribuir tanto com o

mapeamento dos processos, quanto com a implementação de nossos sistemas, serviços e equipamentos que garantem qualidade, excelência e o melhor retorno às suas necessidades de negócio.

### **3.2.7 Recursos Humanos**

O time da GVS é composto por:

- **Ademir Junior** - formado em Técnico em Finanças e graduado em Administração de Empresa, com experiência em Departamento Pessoal/Financeiro com ênfase em atendimento ao público e gerenciamento de benefícios.
- **André Zanchetta** - formado em técnico de informática, possui um conhecimento amplo em linguagens de programação e redes de computadores, além da experiência de 4 anos na área comercial (vendas).
- **David Aquino** - desenvolvedor de sistemas com uma paixão e expertise destacadas no campo do desenvolvimento web. Com uma abordagem orientada para a criação de soluções digitais inovadoras, ele possui um conhecimento em linguagens de programação e tecnologias front-end e back-end.
- **Hugo Tessaroli** - possui expertise nas áreas de administração e Desenvolvimento de Hardware, buscando uma abordagem humanizada, original e criativa para com os clientes, além de ser possuir conhecimento acerca do desenvolvimento da imagem da empresa
- **Luís Bezerra** - Formado em eletroeletrônica e experiência na área comercial e marketing. Graduando em Gestão de Tecnologia da Informação, possui habilidades com análise e aperfeiçoamento de processos, comunicação e soluções de gerenciamento.

## **3.3. DESCRIÇÃO DA EMPRESA OBJETO DE ESTUDO:**

### **3.3.1 Histórico**

Fundada em 2017, a JML Marmitex Express é uma empresa localizada em Campinas/SP que atua no setor alimentício e concentra as suas atividades, em especial, na entrega de



marmitas na região do Campo Grande e bairros vizinhos. Idealizada pelo sócio William Cesar Martins Vaz, o qual é apaixonado pelo segmento culinário e foi responsável pela estruturação da empresa, a JML foca atender a população de baixa renda por meio da venda de marmitas com valores acessíveis, com alimentos de alta qualidade e em tempo de espera reduzido.

A sigla JML corresponde às iniciais de João, Maria e Luís, que representa o nome dos filhos do sócio William. O restaurante é referência no mercado pela sua ênfase na qualidade dos ingredientes e no preparo artesanal de suas refeições, oferecendo um cardápio variado todos os dias.

### **3.3.2 Missão, visão e valores**

Em consulta com o proprietário, constatou-se que a empresa não possui definido, até o momento, a missão, visão e valores – grupo sugeriu a criação.

### **3.3.3 Produtos e Serviços**

A atividade principal da JML é o fornecimento de alimentos para consumo dentro de pequenas empresas e domicílios através da venda de marmitex de forma rápida e fácil na entrega aos consumidores que requerem uma refeição completa de forma rápida e eficiente. A marmita é vendida em 3 (três) tamanhos, sendo pequena, média e grande, que possuem capacidades de 500ml, 750ml e 1100ml, respectivamente.

Os produtos podem ser adquiridos por duas fontes:

- Sistema de delivery: Por onde o cliente pode fazer seu pedido de forma ágil e prática, IFood, WhatsApp ou contato telefônico para receber no local de sua preferência;
- Sistema de retirada: O cliente realiza o pedido e retira diretamente no restaurante.

### **3.3.4 Estrutura**

A JML Marmitex já possui uma carteira fiel de clientes e é um exemplo de como um negócio iniciado com amor e dedicação pode prosperar e atender às necessidades de um mercado. Atualmente, a equipe é composta por 12 funcionários responsáveis pelos 5 processos principais:

- Atendimento;
- Montagem das marmitas;
- Planejamento logístico entregas;
- Fechamento de caixa;
- Marketing.

A equipe é segregada da seguinte maneira:

<b>Setor</b>	<b>Quantidade de funcionários</b>	<b>Funções</b>
Cozinha	5	Responsáveis por todo o tráfego interno das marmitas desde a confecção até a logística do transporte.
Atendimento	2	Incumbidos pelo atendimento e contato direto com os clientes, bem como pelo controle de entradas e saídas.
Logística Operacional	5	Os entregadores são responsáveis por realizar a entrega das marmitas ao cliente.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS ESTUDADOS:**

#### Processo 1 - Atendimento (Anexo A)

1. Participantes:

- i. Atendente
- ii. Cliente

#### **Descrição do processo:**

Um cliente entra em contato com o restaurante e é recebido pela atendente, que verifica se ele já tem conhecimento do cardápio do dia, que é repassado ao cliente caso o mesmo não saiba as opções disponibilizadas no dia. Caso o cliente solicite algum item que não esteja no cardápio, a atendente informa a indisponibilidade e o pergunta se ele deseja alguma outra opção, caso não, o processo acaba, caso sim, a atendente informa novamente o cardápio ao cliente e inicia o registro do pedido seu pedido.

Em sequência é solicitado o nome e endereço do cliente, caso o endereço esteja fora da área de cobertura do restaurante, a atendente informa o cliente e encerra o atendimento, caso não esteja, a atendente confere se o endereço tem ou não taxa de entrega, e repassa essa informação ao cliente. Caso o endereço possua taxa de entrega e o cliente não aceite, o pedido é encerrado, caso ele concorde, a atendente calcula o valor total do pedido e repassa ao cliente junto com o tempo de entrega, caso o cliente não aceite um dos dois, o pedido é cancelado.

Após isso, a atendente pergunta ao cliente a forma de pagamento, se a forma de pagamento não for aceita pelo restaurante, e o cliente não tiver outra forma de pagamento, o pedido é encerrado, porém, se a forma de pagamento for aceita pelo restaurante, em caso de dinheiro, a atendente pergunta ao cliente se ele precisa de troco, em caso de pagamento no cartão, a atendente envia junto do pedido a máquina de cartão, e em caso de PIX, a atendente informa a chave e aguarda a transferência, para enviar o pedido a cozinha.

#### Processo 2 – Montagem das Marmitas (Anexo B)

1. Participantes:

- i. Auxiliar de Cozinha
- ii. Montador – Dono

**Descrição do processo:**

O auxiliar de cozinha recebe as comandas impressas e as organiza por horário do pedido realizado, dando preferência para pedidos realizados pelo iFood caso tenham chegado junto ou antes do sistema de atendimento interno.

Sequencialmente o auxiliar repassa os pedidos ao montador que empilha as comandas seguindo a organização estabelecida pelo auxiliar, e pega uma por vez para preparar os pedidos.

O montador verifica o tamanho da marmita solicitada na comanda e pega a embalagem equivalente em cima da prateleira, e analisa o item solicitado pelo cliente.

Caso o cliente não tenha feito uma observação no pedido, o montador prepara a marmita colocando a base, guarnição e mistura sequencialmente. Se o mesmo tiver solicitado uma alteração, o montador segue o mesmo procedimento, porém sem colocar ou acrescentando o que foi informado no pedido.

O montador termina a preparação do pedido, colocando-as no balcão e informando ao auxiliar que o pedido já está pronto.

O auxiliar pega a tampa da marmita e identifica na mesma o nome do cliente e o item solicitado, para fechar a marmita e embalar na sacola juntamente a um talher.

Após embalá-la, o auxiliar separa a marmita e a coloca no balcão, organizando por pedido.

**Processo 3 – Logística de Entrega** (Anexo C)

1. Participantes:
  - i. Gerente Logístico - Dono
  - ii. Atendente

**Descrição do processo:**

O auxiliar de cozinha deixa os pedidos prontos em cima do balcão, o responsável pela logística analisa os endereços, caso ele não conheça algum ele pesquisa e monta a rota dos entregadores, separando por região e distância do estabelecimento. Após isso ele checa qual entregador chegou primeiro, entregando os pedidos ao entregador, verificando e enviando

adendos conforme a forma de pagamento, no caso de pagamento em cartão, as maquininhas, em caso de dinheiro o troco.

Sequencialmente, o responsável pela logística informa ao atendente que os pedidos serão despachados para a revisão dos pedidos, no caso de pedidos realizados via iFood, a atendente da baixa na plataforma iFood, caso o pedido tenha sido feito pelo WhatsApp a atendente informa o cliente que o pedido saiu para entrega.

#### Processo 4 – Fechamento de caixa (Anexo D)

##### 1. Participantes:

##### i. Atendente

#### **Descrição do processo:**

A atendente abre a planilha “Controle de Caixa”, acessa a guia caixa e cria uma tabela para o dia, após isso ela separa todas as comandas do dia, e começa a etapa de lançamento das mesmas, discriminando, cliente, item, quantidade, valor unitário e forma de pagamento. Após transcrever esses campos das comandas para a tabela, a atendente arquiva as comandas e verifica o valor bruto das entradas.

Após isso ela acessa a guia “Fechamento Diário”, cria uma tabela para o dia e registra o valor bruto na linha caixa, na coluna entradas, a atendente então discrimina as formas de entrada, soma os pagamentos nas maquininhas e registra na linha pagamento cartão na coluna saídas, da mesma forma com os pagamentos em PIX, na linha recebimento PIX e dinheiro na linha caixa.

A atendente verifica então se o lançamento e o fechamento estão iguais, caso não estejam, ela inicia o relançamento, caso estejam, a atendente então verifica os pagamentos a serem realizados aos entregadores e registra o valor na linha pagamentos motoboy na coluna saídas. Após isso, ela acessa o iFood e confere as vendas realizadas no dia pela plataforma, e sequencialmente, ela filtra os valores registrados e confere se os valores do lançamento e o que consta na plataforma batem, em caso de divergências, ela inicia o relançamento.

Em seguida, ela abre a conta bancária da empresa e verifica o total de transferências, após isso ela filtra os valores registrados e confere se os valores do lançamento e o que consta na plataforma, em caso de divergências ela inicia o relançamento, caso não tenha nenhuma divergência, ela então registra esses valores na linha PIX na coluna saídas.

Ela então conta o dinheiro do caixa e registra esse valor na linha caixa na coluna entradas, e checa se a célula da coluna divergências possui algum valor, caso tenha, ela inicia o relançamento, caso não ela salva e fecha a planilha

#### Processo 5 - Marketing (Anexo E)

1. Participantes:
  - i. Atendente
  - ii. Gerente de Marketing – Dono

#### **Descrição do processo:**

O atendente aguarda o chamado do cozinheiro, quando liberado, coloca os EPIs, pega o celular e vai para a cozinha. O mesmo filma os itens e guarnições do dia, fotografa as marmitas e volta para o balcão de atendimento.

No balcão, a atendente junta todas as mídias geradas e as armazena na galeria.

O Gerente de marketing seleciona as melhores mídias, da galeria, para divulgação e as separa. Em seguida insere créditos nas plataformas Meta Bussines Suite e Gestor do IFood

Sequencialmente ele abre a plataforma Meta para gerar um anúncio, definindo o público-alvo através da localização, idade e interesse de pesquisa dos possíveis clientes.

Após a definição, é selecionada a data, o horário da publicação e o período que a mesma ficará no ar. Com tudo programado, salva-se a programação e fecha a plataforma Meta.

Logo, o Gerente de marketing abre a plataforma Gestor do IFood e verifica se o cardápio digital da loja está atualizado. Caso esteja desatualizado, o mesmo repassa a informação ao atendente para que ele faça as alterações necessárias.

Com o cardápio atualizado, o Gerente de marketing programa o impulsionamento da loja, definindo a quantidade de novos clientes que o mesmo deseja que visualize o cardápio da loja. Fazendo com que a plataforma divulgue o restaurante até que a meta de acessos seja atingida.

Após a definição, o mesmo salva as alterações de impulsionamento e fecha a plataforma.

#### **4.2. ANÁLISE E PROPOSTA DE MELHORIAS DO PROCESSO ESCOLHIDO**

#### **4.2.1. Descrição**

Pautada nas teorias administrativas estudadas ao longo do curso de Gestão de Tecnologia da Informação, como as teorias de Taylor, Fayol e Ford, a proposta de melhoria da GVS é a implementação de um sistema com características de ERP (Enterprise Resource Planning), WMS (Warehouse Management System) e TMS (Transportation Management System) com o propósito de:

1. Facilitar a gestão de pedidos, permitindo que eles sejam feitos e repassados de forma mais prática e ágil dentro da organização
2. Ilustrar e unificar os dados da empresa, como faturamento, vendas, estoque e etc, permitindo por exemplo programas de premiação para funcionários ou setores com melhor desempenho
3. Automatizar o planejamento de rotas, estruturando-as com base no tempo de preparo e no horário do pedido
4. Proporcionar aos clientes e funcionários processos mais automatizados, eficientes e ágeis
5. Permitir melhor distribuição de tarefas, em vista da facilitação da maioria dos processos, evitando a centralização e o acúmulo de funções
6. Garantir melhor controle e visualização por parte do gestor sobre os processos da empresa

#### **4.2.2. Justificativa**

Após reunião com a liderança da JML e mapeamento dos processos realizados no dia a dia da organização, foram levantados diversos pontos, os quais, após cuidadosa análise, foram entendidos como desnecessários ou passivos de melhoria, portanto, com o intuito de propor transformações internas, para alcançar cada vez mais melhores resultados, a GVS traz então a proposta de melhoria do Sistema Orientado a Processos Alimentícios (SOPA), com o intuito de reduzir o tempo de espera dos clientes, evitar retrabalhos e possíveis erros humanos, centralizar a tramitação dos pedidos dentro da empresa, diminuir o trabalho manual no setor de atendimento.

### **4.2.3. Fundamentação Teórica**

#### **1.Sistemas**

- **Consumer**

De acordo com tópico no site do fornecedor (2010), o Consumer é um sistema para restaurantes, bares, pizzarias e lanchonetes com mais de 30 mil clientes ativos no Brasil e mais de 10 anos de desenvolvimento. É líder nacional em soluções para o segmento food service e parceiro do SEBRAE no projeto alimentação fora do lar, e indicado pelo Google no projeto PME.

Seu uso foi descontinuado pela empresa em razão do excesso de trabalho manual e falta de suporte para whatsapp.

- **Anota aí**

De acordo com postagem no blog da ferramenta (2023), a Anota AI é um sistema completo de autoatendimento para redes sociais (WhatsApp, Facebook e Instagram) e gerenciamento de pedidos de restaurantes.

A empresa fornece um atendimento automatizado e personalizado aos clientes do delivery por meio de um chatbot que se aproxima de uma conversa humanizada, eliminando a demora no atendimento por meio das principais redes sociais e do WhatsApp.



Utilizando um chat boot - um robô de atendimento automático -, sem que haja interação humana com o cliente.

Ele é programado para responder perguntas relacionadas ao estabelecimento, vindas de um banco de dados de perguntas e respostas.

Assim, o chatbot ajuda a atender inúmeras pessoas ao mesmo tempo sem perder nem a eficiência, nem o tom de um diálogo humanizado.

Seu uso foi descontinuado devido a limitação da IA na conversação para com os clientes durante os atendimentos.

## **2. Teorias**

A seguir com base no artigo de Eliane Matos e Denise Pires (2007), desenvolveremos as teorias que foram utilizadas como auxílio ou fonte de inspiração durante o processo de análise dos processos e desenvolvimento da proposta de melhoria.

A revolução industrial introduz um novo modo de produzir que inclui, dentre outras características, o trabalho coletivo, a perda do controle do processo de produção pelos trabalhadores e a compra e venda da força de trabalho. Neste contexto, no final do século XIX e início do século XX apareceram os primeiros trabalhos tratando da administração com o objetivo de racionalização do trabalho.

A Teoria da Administração Científica iniciada por Frederick W. Taylor (1856 1915) fundamenta-se na aplicação de métodos da ciência positiva, racional e metódica aos problemas administrativos, a fim de alcançar a máxima produtividade. Essa teoria provocou uma verdadeira revolução no pensamento administrativo e no mundo industrial. Para o aumento da produtividade Taylor propôs métodos e sistemas de racionalização do trabalho e disciplina do conhecimento operário colocando-o sob comando da gerência; a seleção rigorosa dos mais aptos para realizar as tarefas; a fragmentação e hierarquização do trabalho. Investiu nos estudos de tempos e movimentos para melhorar a eficiência do trabalhador e propôs que as atividades complexas fossem divididas em partes mais simples facilitando a racionalização e padronização. Propõe incentivos salariais e prêmios pressupondo que as pessoas são motivadas exclusivamente por interesses salariais e materiais de onde surge o termo "homo economicus".

Henry Ford, em 1913, aplica a tecnologia da linha de montagem na fabricação de automóveis. Utiliza os mesmos princípios desenvolvidos pelo taylorismo, porém trata-se de "uma estratégia mais abrangente de organização da produção, que envolve extensa mecanização, como uso de máquinas e ferramentas especializadas, linha de montagem e de esteira rolante e crescente divisão do trabalho". O modelo taylorista/fordista difundiu-se no mundo e influenciou fortemente todos os ramos da produção.

A Teoria Clássica de Fayol complementou o trabalho de Taylor, substituindo a abordagem analítica e concreta de Taylor por uma abordagem sintética, global e universal. Propôs a racionalização da estrutura administrativa e a empresa passa a ser percebida como uma síntese dos diversos órgãos que compõe a sua estrutura. A preocupação maior de Fayol é para com a direção da empresa dando ênfase às funções e operações no interior da mesma. Estabeleceu os princípios da boa administração, sendo dele a clássica visão das funções do administrador: organizar, planejar, coordenar, comandar e controlar.

A Teoria Burocrática de Max Weber identifica certas características da organização formal voltada exclusivamente para a racionalidade e para a eficiência. Em suas dimensões essenciais muitos dos aspectos do modelo burocrático podem ser encontrados em Taylor e Fayol: a divisão do trabalho baseada na especialização funcional; hierarquia e autoridade definidas; sistema de regras e regulamentos que descrevem direitos e deveres dos ocupantes dos cargos; sistema de procedimentos e rotinas; impessoalidade nas relações interpessoais, promoção e seleção baseadas na competência técnica, dentre outros.

O Movimento das Relações Humanas surge da crítica à Teoria da Administração Científica e a Teoria Clássica, porém o modelo proposto não se contrapõe ao taylorismo. Combate o formalismo na administração e desloca o foco da administração para os grupos informais e suas inter-relações, oferecendo incentivos psicossociais, por entender que o ser humano não pode ser reduzido a esquemas simples e mecanicistas. A Escola das Relações Humanas depositou na motivação a expectativa de levar o indivíduo a trabalhar para atingir os objetivos da organização. Defende a participação do trabalhador nas decisões que envolvessem a tarefa, porém essa participação sofre restrições e deve estar de acordo com o padrão de liderança adotado.

A Teoria Estruturalista parte da análise e limitações do modelo burocrático e declínio da teoria das relações humanas, de quem na verdade aproxima-se conceitualmente. Inaugura um sistema aberto das organizações. Avança em relação às demais teorias ao reconhecer a

existência do conflito nas organizações, assumindo que este é inerente aos grupos e às relações de produção.

A Teoria Comportamentalista tem sua ênfase mais significativa nas ciências do comportamento e na busca de soluções democráticas e flexíveis para os problemas organizacionais preocupando-se mais com os processos e com a dinâmica organizacional do que com a estrutura. Amplia a discussão sobre a motivação humana com base nas teorias da motivação de Maslow e a teoria sobre os fatores que orientam o comportamento das pessoas de Herzberg. Esta abordagem ganha impulso no início da década de 80 quando começam a aparecer um conjunto de ideais, experiências e princípios provenientes do estilo japonês de administração, que se preconizou chamar Teoria Z da administração. A teoria Z fundamenta-se nos princípios de: emprego estável; baixa especialização; avaliação permanente do desempenho e promoção lenta; democracia e participação nas decisões; valorização das pessoas.

A Teoria dos Sistemas surge de estudos do biólogo alemão Ludwig Von Bertalanffy publicados entre 1950 e 1968 e busca formulações conceituais passíveis de aplicação na realidade empírica. Para este autor "um sistema pode ser definido como um complexo de elementos em interação". Interação significa que os elementos estão em relação. E que o comportamento destes elementos se modifica quando há mudança na relação.

A Teoria do Desenvolvimento Organizacional surge de um conjunto de ideias a respeito do ser humano, da organização e do ambiente na perspectiva de propiciar o crescimento e desenvolvimento organizacional, de acordo com suas potencialidades. Volta-se para estratégias organizacionais planejadas através de modelos de diagnóstico, intervenção e de mudanças envolvendo modificações estruturais ao lado de modificações comportamentais para melhorar a eficiência e eficácia das empresas.

A busca por modelos de estruturas organizacionais eficazes, relacionando variáveis ambientais e formas estruturais, dá origem a Abordagem Contingencial e marca o surgimento de um modelo denominado orgânico nas organizações. Este modelo, dotado de grande flexibilidade, descentralização e desburocratização, é colocado como opção para ambientes em constante mutação e condições instáveis, contrapondo-se, de certa forma, ao modelo mecanicista que prevalece em situações e ambientes relativamente estáveis. No que se refere à organização do trabalho esta abordagem privilegia a análise tecnológica, entre as diversas contingências, no sentido de limites à reorganização do trabalho. Está associada à participação do trabalhador, sendo que os estudos desenvolvidos colocam a participação relacionada às

variáveis de condições estruturais, que facilitam ou dificultam a interação trabalhador/gerência e a propensão dos trabalhadores para buscar a participação. Desmistifica a administração científica do trabalho e reconhece os fatores contingenciais que interferem nas organizações e nas relações funcionais.

De um amplo arranjo de teorias e técnicas das ciências comportamentais surge a Abordagem Sociotécnica com ênfase nas relações entre o funcionamento dos subsistemas social (os indivíduos e suas relações, relações sociais no trabalho e cultura), e técnico (tecnologia, máquinas e equipamentos, procedimentos e tarefas); princípio da otimização conjunta; escolha organizacional; desenvolvimento de trabalho em grupos semiautônomos; preocupação com evolução e aprendizado contínuo. Coloca-se numa lógica distinta e oposta de organização do trabalho em relação ao modelo taylorista-fordista.

A partir dos anos 80 foram sendo difundidas, alternativas administrativas, de gestão e organização do trabalho que estão associadas, frequentemente, à superação dos modelos taylorista/fordistas de organização do trabalho, na medida em que podem favorecer a participação dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão. Enfatizam a cooperação; a valorização de grupos de trabalho; a diminuição de níveis hierárquicos; autogerenciamento por setores e áreas; delegação de tarefas, responsabilidade compartilhada e transparência nas decisões.

No entanto, as teorizações das diversas correntes administrativas acerca da organização do trabalho encontram-se ainda bastante centradas no aumento da produtividade e eficiência da organização, permanecendo o trabalhador em segundo plano, embora, nem sempre, esta condição seja explicitada. A discussão acerca dos modelos participativos traz uma contribuição diferenciada no sentido de aliar produtividade e participação.

#### **4.2.4. Previsão de Ganhos Processo**

Supondo que a atendente, no processo atual registre cerca de 30 pedidos por hora manualmente, imaginando um sistema integrado com a cozinha, cuja função seria recepcionar e encaminhar o pedido ao cozinheiro, planeja-se um aumento de no mínimo 100% na conclusão de pedidos, levando em conta a extinção quase por completa da atendente nesta tarefa, a imaginando no novo processo como um suporte, por exemplo, temos portanto, uma economia de tempo por parte do colaborador, e novas possibilidades por parte da gerência, abrindo então

novas direções para o modus operandi da empresa, além de permitir maior rapidez para os clientes.

#### **4.2.5. Plano de Ação**

##### **1 -What? – Oque?**

Automatização do processo de atendimento e registro de pedidos, através da implantação de um sistema com características de ERP (Enterprise Resource Planning), WMS (Warehouse Management System) e TMS (Transportation Management System)

##### **2 -Why? – Por quê?**

Para aumentar a eficiência do processo, bem como a produtividade dos funcionários e o lucro da empresa

##### **3 -Where? – Onde?**

Na empresa objeto de estudo

##### **4 -When? – Quando?**

Ao longo do curso e do desenvolvimento de todo o projeto integrador

##### **5 - How? – Como?**

Através da implementação de um sistema informatizado de maneira gradual, observando a adaptação tanto dos clientes quanto dos funcionários ao uso do mesmo, utilizando de diversas ferramentas e plataformas

##### **6 - How much? – Quanto irá custar?**

Em análise

#### **4.2.6. Modelagem TO-BE**

[Modelagem TO-BE Processo de Atendimento](#) (Anexo F)

#### **4.2.7. Viabilidades e Riscos**

Analisando a situação do mundo corporativo atualmente, encontramos um mudo bem favorável a proposta apresentada pela GVS, com uma sociedade imersa na revolução industrial 4.0, não é exagero dizer que novas tecnologias são sempre bem-vindas, então com esse fato em mente, além da, de acordo com matéria e pesquisa no site IBGE Educa, constante crescente familiarização da sociedade com a tecnologia, em vista do maior acesso as mesmas, porém, mesmo com a maior familiaridade, ainda podem surgir dificuldades e estranhamentos ao longo do processo, como os citados abaixo:

1. Adequação dos clientes com o sistema

A implantação do sistema certamente gerará certo estranhamento por parte dos habituados com a metodologia antiga, portanto, a proposta do time GVS é virar o sistema de forma gradual, permitindo que tanto os funcionários da JML quanto os clientes da mesma, tenham o tempo de se adaptar e entender as particularidades do SOPA

2. Suporte e atualizações

Após a implantação do sistema é importante estar sempre atento a possíveis dúvidas, erros e sugestões de melhora, portanto, a princípio a GVS treinará os funcionários responsáveis pelo atendimento, para melhor auxiliar os clientes no caso de eventuais dúvidas ou percalços no meio do caminho, bem como disponibilizará a gerência da organização contato direto com os desenvolvedores para suporte especializado

3. Hospedagem do sistema

Ainda em análise, este inconveniente será resolvido durante o desenvolvimento do sistema, dizendo respeito a plataforma em que o sistema será hospedado, bem como, onde armazenará os dados necessários para o seu funcionamento.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É um consenso entre os integrantes do grupo 2 que o PI contribuiu para o desenvolvimento e/ou melhora de diversas habilidades, como trabalho em equipe, análise e mapeamento de processos, bem como contribuiu para o melhor entendimento dos conteúdos trabalhados ao longo do semestre, como os conceitos de modelagem e o uso da ferramenta Bizagi, gostaríamos também de agradecer a orientadora Monica Frigeri por todo apoio e disposição para contribuir com o projeto durante todo o semestre.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

SEBRAE. **A taxa de sobrevivência das empresas no Brasil:** ainda é grande o número de empresas que não conseguem sobreviver. Disponível em:

<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/a-taxa-de-sobrevivencia-das-empresas-no-brasil,d5147a3a415f5810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em 19 ago. 2023.

A IMPORTÂNCIA da Modelagem de Processos para o seu negócio. 2022. Disponível em:

<https://www.digisystem.com.br/a-importancia-da-modelagem-de-processos-para-o-seu-negocio/> Acesso em: 14 set. 2023.

DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processo como inovar na empresa através da tecnologia da informação.** [s.l.] Rio De Janeiro: Campus, 1994.

ROZENFELD, H.; FORCELLINI, F. A.; AMARAL, D. C.; et al. **Gestão de Desenvolvimento de Produto: uma referência para a melhoria do processo.** 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 109

HAMMER, M.; CHAMPY, J. **Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution.** New York: Collins Business Essentials, 1993.

HUNT, V. D. **Process mapping: how to reengineer your business processes.** New York: John Wiley & Sons, Inc., 1996.

BALDAM, ROQUEMAR; et al. **BPM, Gerenciamento de Processos de Negócios.** São Paulo: Editora Érica, 2007.

KHAN, RASHID. **Business Process Management: A Practical Guide.** Meghan-Kiffer Press, 1st ed, 2003.

**5 FERRAMENTAS ESSENCIAIS PARA GESTÃO DE PROCESSOS.** 2020. Disponível em: <https://blog.wikimee.com/ferramentas-de-gestao-de-processos/>. Acesso em: 29 set. 2023.



**LEAN MANUFACTURING APLICADO À INDÚSTRIA DE PRODUÇÃO.** 2022.

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/engenharia-de-producao/lean-manufacturing>. Acesso em: 28 set. 2023.

COUTINHO, Thiago. **O que é o ciclo PDCA? Entenda como funciona cada etapa!**. Voitto, 2017. Disponível em: <https://www.voitto.com.br/blog/artigo/o-que-e-o-ciclo-pdca>. Acesso em: 29 set. 2023.

**5W2H: CONHEÇA ESSA PODEROSA FERRAMENTA DE PLANEJAMENTO.** 2019.

Disponível em: <https://robsoncamargo.com.br/blog/5w2h> Acesso em: 01 out. 2023

SOUZA, R. **Metodologia para Desenvolvimento e Implantação de Sistemas de Gestão da Qualidade em Empresas Construtoras de Pequeno e Médio Porte.** 1997, p387. Tese (Doutorado) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo. São Paulo, 1997.

**O QUE É MELHORIA DE PROCESSOS E COMO ELA PODE TRANSFORMAR SUA EMPRESA.** 2023.

Disponível em: <https://www.pipefy.com/pt-br/blog/melhoria-de-processos/> Acesso em: 30 out. 2023.

**BIZAGI MODELER.** 2023 Disponível em: <https://www.bizagi.com/pt/plataforma/modeler>.

Acesso em: 30 out. 2023

Gerenciamento Pelas Diretrizes. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni Escola de Engenharia UFMG, 1996

YIN, R. K. **Estudo de Caso - 5.Ed.** [s.l.] Bookman Editora, 2015.

GERRING, J.; SOUZA, C. **Pesquisa de estudo de caso: princípios e práticas.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2019.

CAMPOS, André L. N. **Modelagem de Processos com BPMN 2ª edição.** Rio de Janeiro: Brasport, 2014. 192 p.

ALAGOAS, Sebrae. **7 dicas para implementar uma melhoria de processos na sua empresa.** Disponível em: <https://blog.sebraealagoas.com.br/gestao/dicas-para-implantar-melhoria-de-processos/> Acesso em: 13 out. 2023.

GESTÃO SIMPLIFICADA PARA CONTROLAR SEUS PEDIDOS, ESTOQUE E FINANCEIRO, Consumer. Disponível em: <https://consumer.com.br/> Acesso em: 27 out. 2023

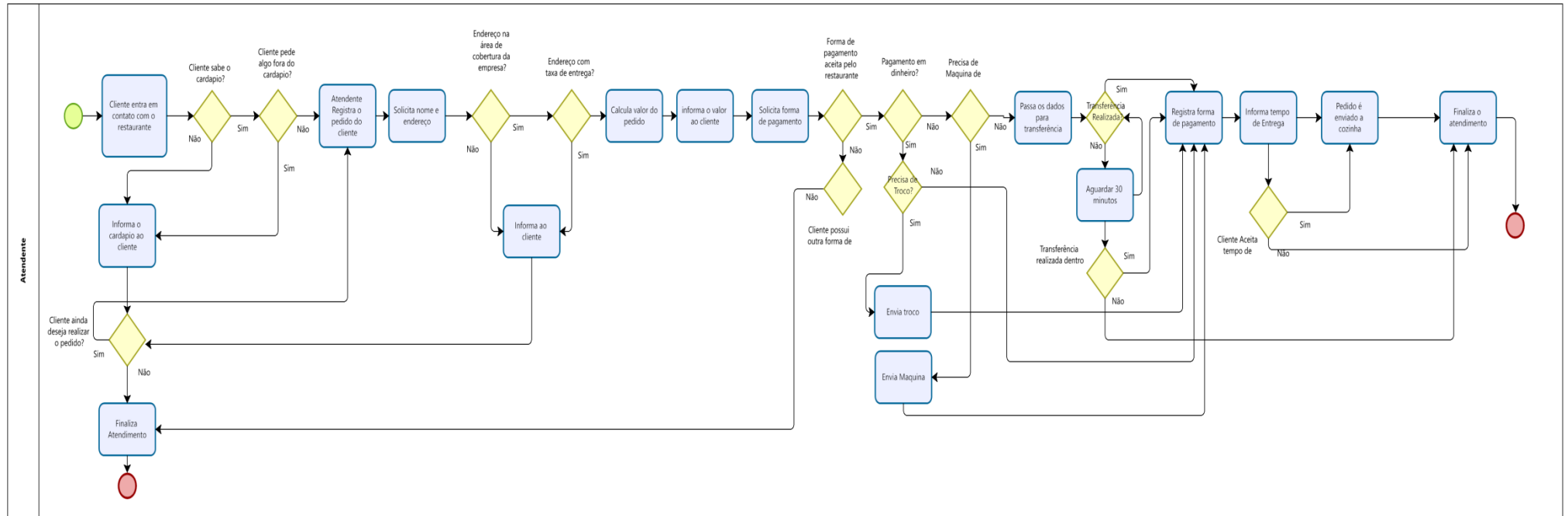
SISTEMA PARA DELIVERY: CONHEÇA TUDO SOBRE A ANOTA AI, Anota.ai. Disponível em: <https://anota.ai/blog/sistema-para-delivery/>. Acesso em: 27 out. 2023

ELIANE MATOS e Denise Pires do. **Teorias administrativas e organização do trabalho: de Taylor aos dias atuais, influências no setor saúde e na enfermagem.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/PdVp6pWJtfgXWnkg9HpDS3H/#:~:text=A%20Teoria%20da%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20Cient%C3%ADfica,de%20alcan%C3%A7ar%20a%20m%C3%A1xima%20produtividade.> Acesso em: 27 out. 2023.

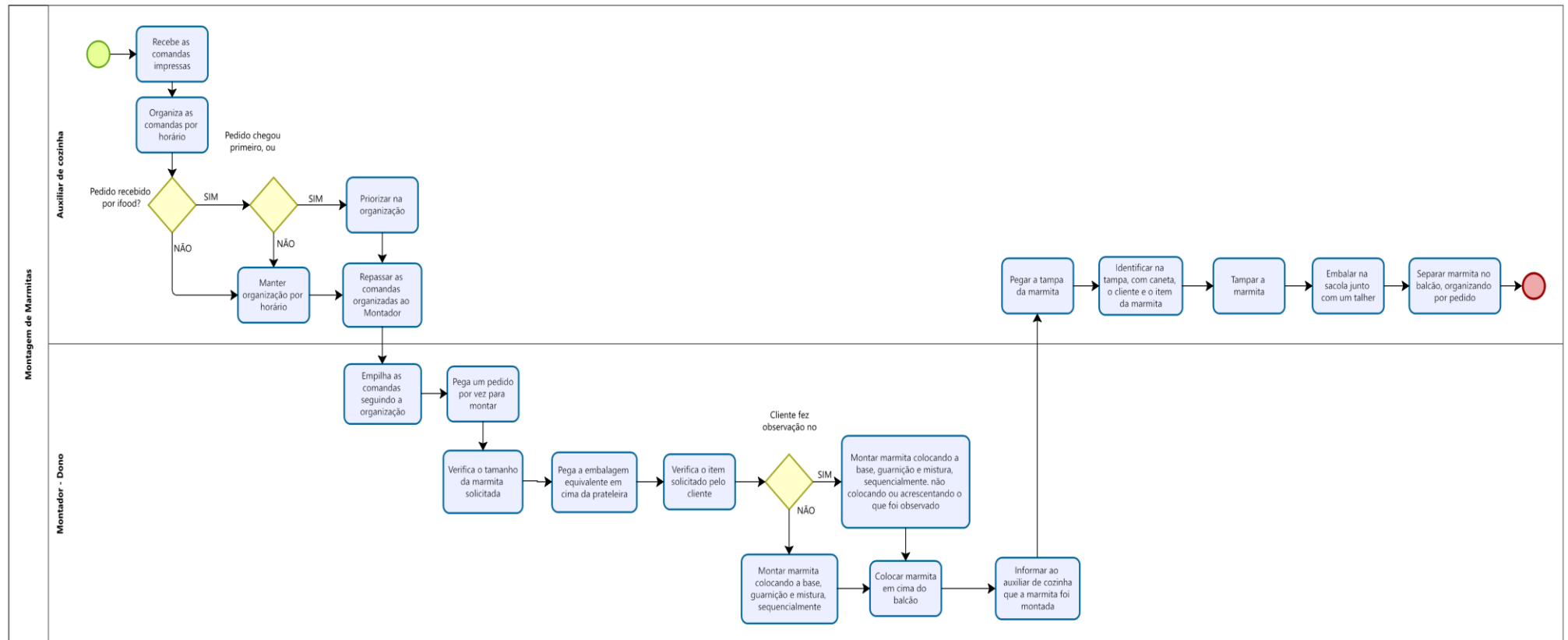
**INFORMAÇÕES ATUALIZADAS SOBRE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, IBGE Educa. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/21581-informacoes-atualizadas-sobre-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao.html> Acesso em: 27 out. 2023.

# ANEXOS

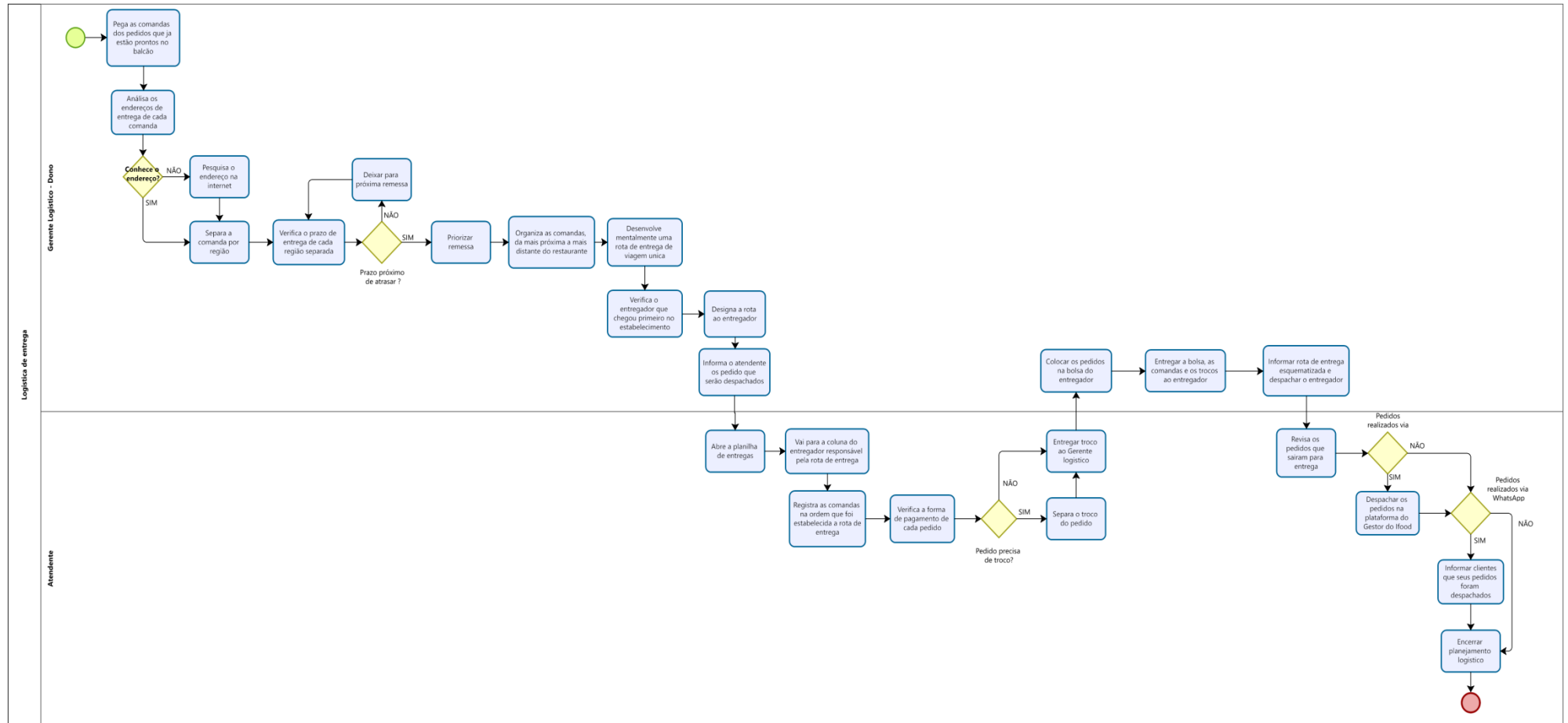
## Anexo A — Modelagem ASIS Processo de Atendimento



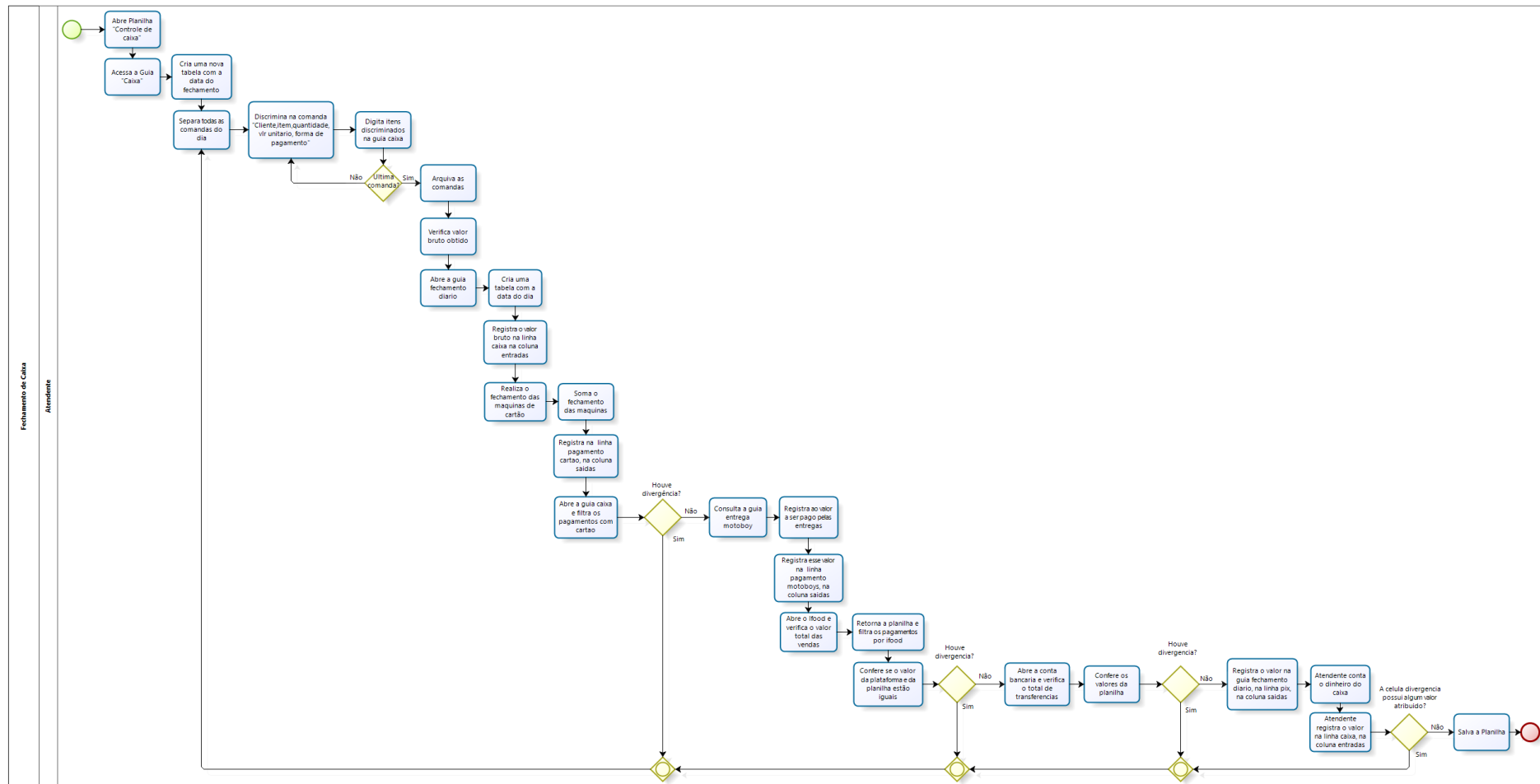
# Anexo B - Modelagem ASIS Processo de Montagem de Marmitas



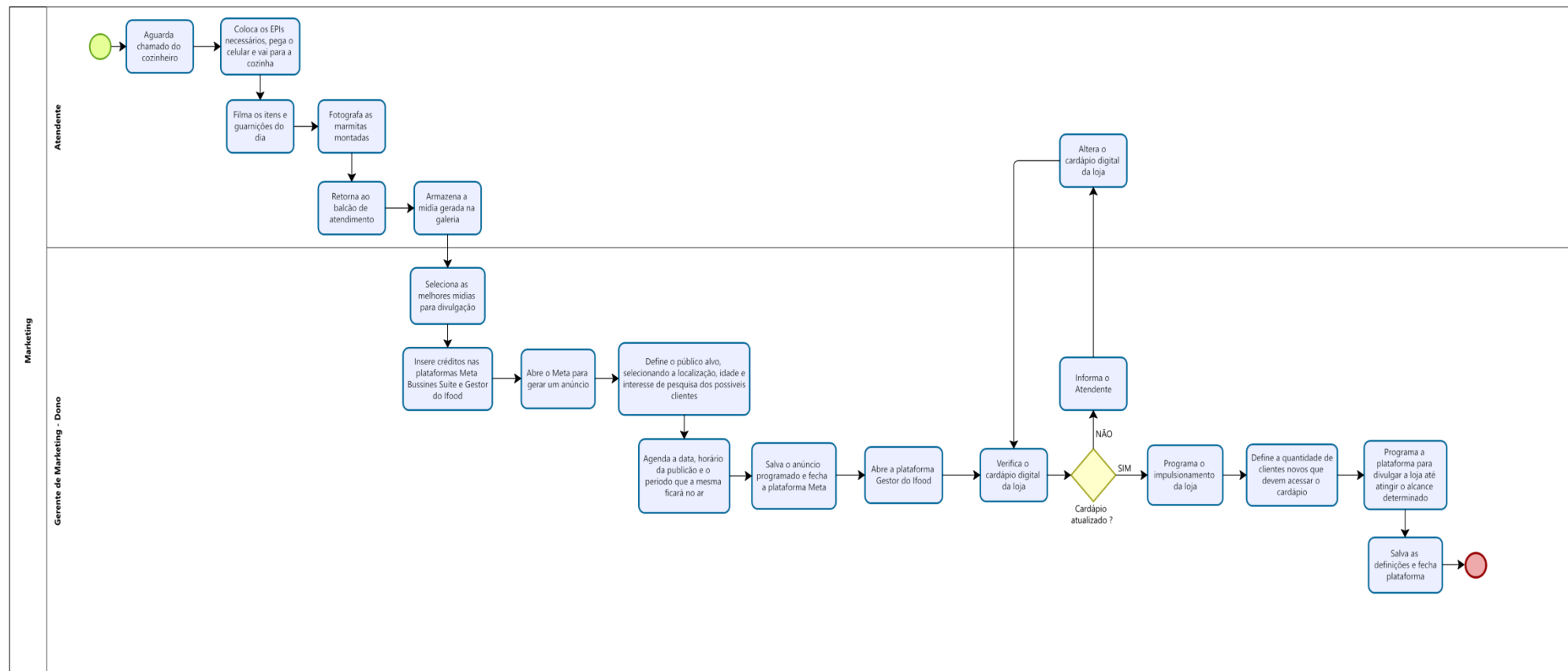
# Anexo C - Modelagem ASIS Processo de Logística de Entrega

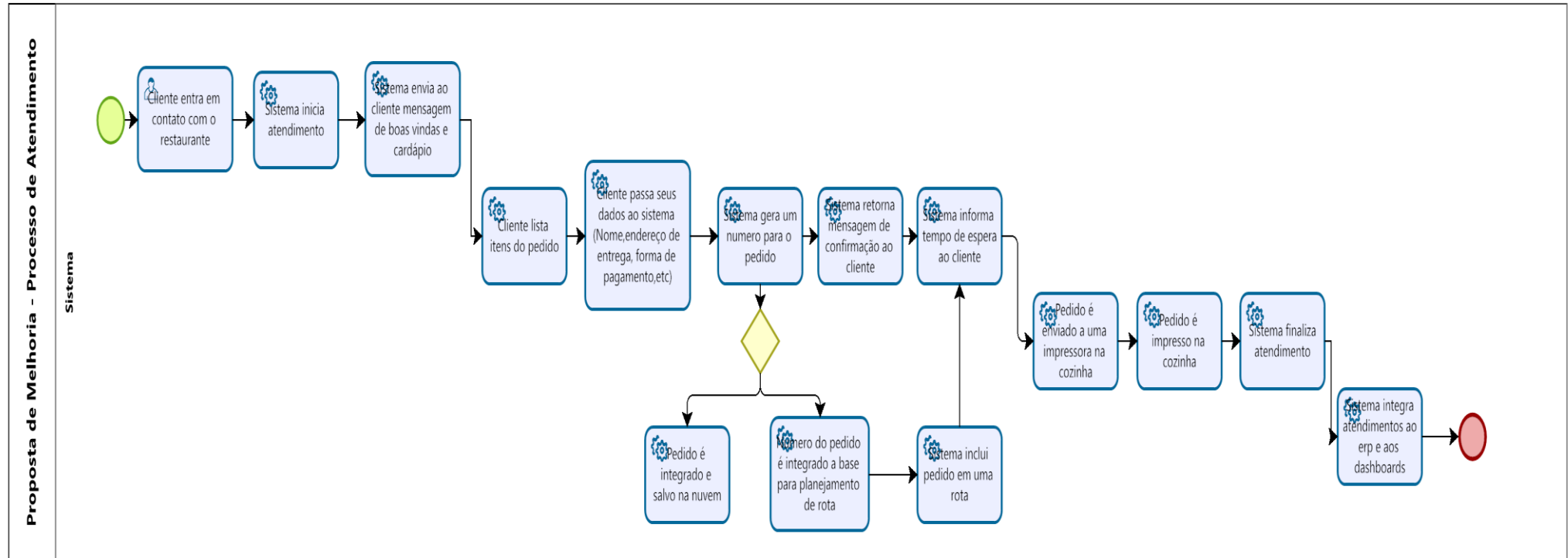


# Anexo D - Modelagem ASIS Processo de Fechamento de Caixa



# Anexo E - Modelagem ASIS Processo de Marketing







## Anexo G - Autorização Para Uso de Dados JML

### AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Empresa: JML MarmiteX Express  
CNPJ: 30.707.085/0001-03

Inscrição Estadual: 795992624/14

Endereço completo: R. Tucumã, nº 27, Núcleo R, Princesa de O'Enb

Representante da empresa: William César Martins Vaz

Telefone: (19) 983834228

Como representante da empresa acima nominada AUTORIZO OS ALUNOS:

Ademir dos Santos Lima Junior  
RG: 39.136.296-3  
CPF: 457.818.868-00  
RA: 2760782313012

André Carvalho Zanchetta  
RG: 56.9571.40-6  
CPF: 462.135.678-01  
RA: 2760782313037

David Aquino Queiroz  
RG: 50.609.558-7  
CPF: 557.752.078-90  
RA: 2760782313006

Hugo Tassaroli da Silva  
CPF: 489.099.448-38  
RG: 59.125.909-7  
RA: 2760782313025

Luís Gustavo Lima Bezerra  
RG: 38.182.002-6  
CPF: 470.602.898-10  
RA: 2760782313041

a utilizarem dados dos processos da empresa com o objetivo de apresentarem melhorias

Declaro que as informações e/ou documentos disponibilizados pela empresa para a realização do projeto podem:

( ) ser publicados sem restrição.

(X) Possuem restrição parcial as seguintes informações e/ou documentos:

Fatura mensal, Quantidade de marmita dia.

( ) Possuem restrição total para divulgação das seguintes informações:

Campinas, 14 de 09 de 2023

  
Assinatura do responsável empresa

