

Workshop Automação Inteligente e RPA



AVALIAÇÃO SUBSTITUTIVA DA DISCIPLINA

Responda às seguintes questões com suas palavras, com base nas aulas e no material da disciplina.

Caso seja identificada cópia ou plágio de qualquer fonte (wiki, sites especializados ou mesmo do material da disciplina) a nota para a questão será **ZERO**.

#	Questão	Valor
1	Descreva com suas próprias palavras as principais diferenças entre RPA e RDA. Dê um exemplo de cada. Texto mínimo de 5 linhas e máximo de 15.	2,0
2	RPA pode ser usado em situações em que os robôs serão executados apenas uma vez, ou apenas por um determinado período de tempo? Justifique.	2,0
3	RPA não está sempre associado à redução no quadro de funcionários (redução de FTE). Cite um exemplo em que você mediria o benefício do RPA usando algum outro indicador que não seja a redução de horas de trabalho. Explique como você mediria esse indicador.	2,0
4	Explique e exemplifique o conceito de “ <i>citizen developer</i> ”.	2,0
5	Imagine que você precisa convencer um diretor da sua empresa de que vocês necessitam de uma solução de RPA. Busque na internet um exemplo de caso de sucesso de RPA e escreva como você apresentaria esse caso ao seu diretor, com esse objetivo. Texto mínimo de 5 linhas e máximo de 15.	2,0



[Alexandre Gastaldi Fernandes](#)



profalexandre.fernandes@fiap.com.br

AVALIAÇÃO SUBSTITUTIVA DA DISCIPLINA

- 1) Descreva com suas próprias palavras as principais diferenças entre RPA e RDA. Dê um exemplo de cada. Texto mínimo de 5 linhas e máximo de 15.

R: O RPA (*Robotic Process Automation*) trata-se de um produto mais abrangente que o RDA (*Robotic Desktop Automation*), sendo o RDA um subproduto contemplado dentro do RPA que visa automações de tarefas repetitivas com foco individual nos usuários, enquanto o RPA foca no processo como um todo, contemplando todos os usuários, tarefas e recursos necessários para tal efeito. Portanto, a diferença crucial entre RPA e RDA é o escopo, enquanto o RDA é um escopo micro (individual) o RPA é um escopo macro (coletivo), conforme ilustração na imagem abaixo.

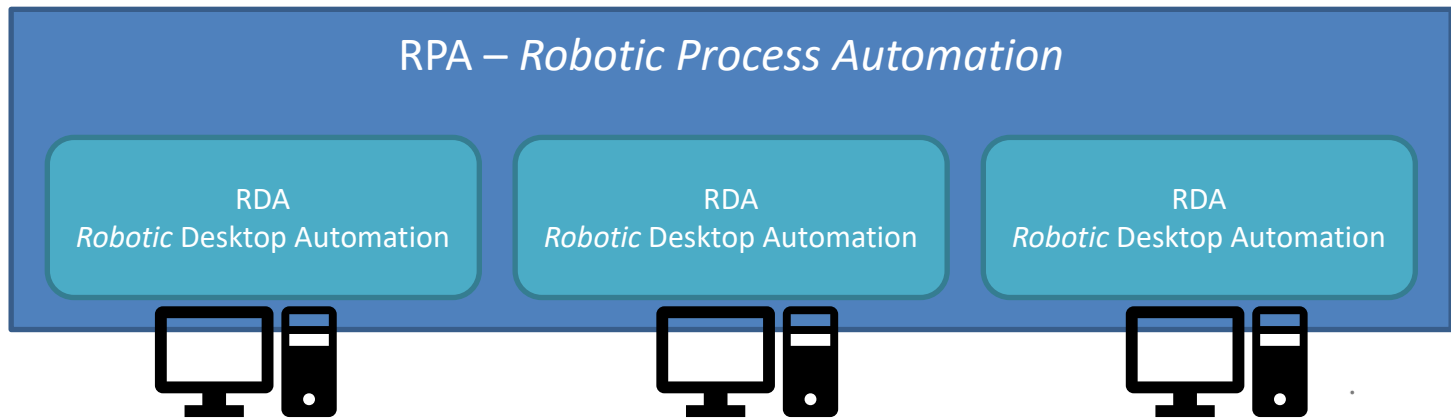


Imagem: do Autor

AVALIAÇÃO SUBSTITUTIVA DA DISCIPLINA

- 2) RPA⁺ pode ser usado em situações em que os robôs serão executados apenas uma vez, ou apenas por um determinado período de tempo? Justifique.

R: Não, pois se torna inviável a implementação. Para que se viabilize a implementação de um RPA é necessário que o processo seja consistente e de preferência imutável. Empresas que não tem bem estabelecidos seus processos ou que ainda estão validando os próprios processos em desenvolvimento não é recomendado que haja a implementação de um RPA a fim de mitigar os retrabalhos quanto a definição e otimização dos mesmos. O mesmo se aplica para processos pouco utilizados ou com utilização singular (apenas uma única vez), se contrapondo ao conceito de eficiência.

- 3) RPA não está sempre associado à redução no quadro de funcionários (redução de FTE). Cite um exemplo em que você mediria o benefício do RPA usando algum outro indicador que não seja a redução de horas de trabalho. Explique como você mediria esse indicador.

R: Em nossa Empresa para cada issue de Engenharia de Produto é necessário a criação de um documento chamado de OPR (One Page Report), que é um compilado de todo acervo técnico para a detecção do problema, ações e direcionamento, validação de causa-raiz e definição de solução (interina ou robusta). A criação desse documento é totalmente manual e requer um longo período de tempo do engenheiro especialista do projeto para isso, além do⁺ fato de que muitos problemas de Qualidade (ou seja, fora do perímetro de Engenharia de Produto) acabam se misturando. A proposta de utilizar pilares da RPA para um sistema de preenchimento de issues e direcionamento para os entes responsáveis e Stakeholders se faz necessário como proposta de redução de custos. (continua)

AVALIAÇÃO SUBSTITUTIVA DA DISCIPLINA

(continuação) Essa proposta de redução de custos pode ser contemplada em 3 métricas. A primeira métrica é o tempo gasto na criação do documento ser remanejado para tomada de ações e o quanto isso reduziria de tempo na diagnose e até de impacto na branding do veículo quanto a óptica de qualidade cliente e atraso no lançamento do veículo. A segunda métrica é o direcionamento certo para o ente responsável e seus respectivos Stakeholders a fim de evitar perdas de tempo com redirecionamentos burocráticos. E por fim, a terceira métrica é o tempo com os retrabalhos por mudanças de foco.

Ambas as métricas são temporais que impactam diretamente em uma métrica de qualidade da branding dos modelos a serem lançados, por meio da óptica cliente e nas quebras de contratos com a Imprensa devido a atrasos de lançamentos para correção dos issues, sendo medidos pela pesquisa de satisfação, bem como interesse de aquisição e fidelidade de clientes. Além destes, existem também os impactos indiretos que são mais difíceis de serem mensurados, como o workload da equipe de engenharia estar focado na diagnose de issues despriorizando novos desenvolvimentos, resultando em mais atrasos para outros projetos não relacionados ao issue em foco.

Existe uma atuação interna similar a esta sendo realizada neste momento quanto a implementação de um framework de gestão e ferramenta de controle de issues com base em nestas métricas de impactos diretos, além é claro, de uma abordagem quanto a importância da gestão de conhecimento e otimização dos tempos de “go horse” para planejamento estratégico.

AVALIAÇÃO SUBSTITUTIVA DA DISCIPLINA

4) Explique e exemplifique o conceito de “citizen developer”.

R: Citizen Developer (Desenvolvedor Cidadão) é um termo empregado para pessoas das quais mesmo não sendo um desenvolvedor profissional, ou se quer tendo habilidades profundas em programação, são capazes de desenvolver uma modelagem de negócios para sistemas digitais (seja computadores ou mobile) utilizando de ferramentas de alto nível de linguagem. Ou seja, um desenvolvedor cidadão é a pessoa que é capaz de identificar necessidades de um grupo ou indivíduo, coletando as premissas (regras de negócio), transformando isso em um fluxo sistêmico (algoritmo), na qual por meio de ferramentas de alto nível de linguagem ou de um desenvolvedor profissional, transforma todo esse escopo de projeto em uma solução final (software).

Exemplo de aplicação é o universitário que diante de um controle quebrado de uma ponte rolante e a falta de verba para a reposição do mesmo, utilizando uma ferramenta de alto nível para programar um app de celular para controlar a ponte rolante remotamente via bluetooth. Claro que neste caso o universitário em questão tinha habilidades e conhecimentos na área de eletrônica e programação de sistemas embarcados (baixo nível), mas isso apenas contribuiu para a eletrônica do controle de sistema, já para a interface humana de controle (app) não havia conhecimento, por isso utilizou-se de uma ferramenta de alto nível.

Outro exemplo prático é o Product Owner de empresas de tecnologia, na qual não tendo conhecimento em determinadas linguagens, ainda assim é capaz de definir, desenvolver e contribuir para o desenvolvimento.

AVALIAÇÃO SUBSTITUTIVA DA DISCIPLINA

- 5) Imagine que você precisa convencer um diretor da sua empresa de que vocês necessitam de uma solução de RPA. Busque na internet um exemplo de caso de sucesso de RPA e escreva como você apresentaria esse caso ao seu diretor, com esse objetivo. Texto mínimo de 5 linhas e máximo de 15.

R: Como mencionado no exemplo da resposta da pergunta 3, já existem ações internas que contemplam a automação de abertura de issues e direcionamento adequado entre Qualidade x Engenharia de Produto, bem como a criação automatizada de documentações (OPRs) de acordo com cada setor, além de um sistema de controle de tais documentações e ações de issues, cuja parte argumentativa para convencimento da alta gestão quanto a implementação foram métricas como:

- Alívio de workload e remanejamento temporal para planejamento estratégico;
- Padronização de documentações;
- Diminuição dos retrabalhos;
- Diminuição das mudanças de roteiro;
- Diminuição nos atrasos de lançamento;
- Diminuição nas multas por quebras de contrato com Imprensa devido a atrasos de lançamento;
- Diminuição do demérito da Branding (por meio de avaliações específicas aplicadas a clientes, tais como satisfação, fidelização, aquisição ou interesse e indicação).

FIAP