

Pontifícia Universidade Católica do Paraná

Escola Politécnica

Bacharelado em Engenharia de Software

Modelagem de Processos

Profª Regina

# Manual do Processo

## *Empresa Agropecuária*

Isabelle de Melo Vizzu

Maria Fernanda Moreira Perez

Julia Helena Mendes de Almeida

Curitiba

Junho/2023

## Sumário

Introdução .....	1
Fontes de informação .....	1
Estrutura do Processo .....	2-6
Modelos do Processo de Negócio .....	7
Soluções Tecnológicas .....	8-9

## 1-Introdução

A empresa estudada é uma loja agropecuária com materiais de construção, localizada no interior do Paraná. Este negócio vem sendo inovado há 3 anos, quando a nova proprietária entrou na firma. Por estar em um local com um público pequeno e uma cidade pouco desenvolvida economicamente, a empresa decidiu ampliar os negócios por expandir os tipos de mercadoria a serem ofertadas na loja, vendendo não só produtos pets, como remédios, serviços veterinários e rações, mas também materiais de construção, máquinas agrícolas, produtos de jardinagem, utensílios domésticos e roupas. Por conseguinte, a firma apresentou crescimento no desenvolvimento e no faturamento neste período. A empresa pretende continuar inovando e até ampliar as vendas online.

## 2-Fontes de Informação

As informações presentes no trabalho foram coletadas pela proprietária da empresa por meio de uma entrevista via ligação telefônica.

### 3- Estrutura do Processo

- Processo de Contratação:

<b>Nome da Tarefa</b>	Analisar indicações
<b>Descrição da Tarefa</b>	Com os possíveis candidatos à vaga, a proprietária irá analisar quem está apto ao cargo
<b>Pré – Tarefa</b>	Procurar indicações
<b>Responsáveis</b>	Proprietária
<b>Participantes</b>	Proprietária
<b>Produtos Requeridos</b>	Indicações de possíveis candidatos
<b>Produtos Gerados</b>	Seleção das indicações que, aparentemente, estão aptos ao cargo
<b>Ferramentas</b>	Papel
<b>Pós – Tarefa</b>	Gateway: Descartar candidato/Entrar em contato com a pessoa indicada

<b>Nome da Tarefa</b>	Pedir o currículo do candidato
<b>Descrição da Tarefa</b>	Com interesse em um possível candidato à vaga, a proprietária irá solicitar o currículo do candidato
<b>Pré – Tarefa</b>	Entrar em contato com a pessoa indicada
<b>Responsáveis</b>	Proprietária
<b>Participantes</b>	Proprietária
<b>Produtos Requeridos</b>	O candidato
<b>Produtos Gerados</b>	O pedido do currículo
<b>Ferramentas</b>	Número de telefone do candidato e telefone
<b>Pós – Tarefa</b>	Entregar o currículo na recepção da loja

<b>Nome da Tarefa</b>	Entregar o currículo na recepção da loja
<b>Descrição da Tarefa</b>	Com o interesse da proprietária, o candidato irá entregar o seu currículo em papel na recepção da loja
<b>Pré – Tarefa</b>	Pedir o currículo do candidato
<b>Responsáveis</b>	Candidato
<b>Participantes</b>	Candidato
<b>Produtos Requeridos</b>	Pedido da proprietária
<b>Produtos Gerados</b>	Currículo entregue
<b>Ferramentas</b>	Currículo em papel
<b>Pós – Tarefa</b>	Analisar currículo

<b>Nome da Tarefa</b>	Pesquisar sobre o candidato à vaga nas redes sociais (instagram e facebook)
<b>Descrição da Tarefa</b>	A proprietária irá analisar as redes sociais do candidato
<b>Pré – Tarefa</b>	Analisar currículo
<b>Responsáveis</b>	Proprietária
<b>Participantes</b>	Proprietária
<b>Produtos Requeridos</b>	Redes sociais do candidato
<b>Produtos Gerados</b>	Redes sociais analisadas
<b>Ferramentas</b>	Redes sociais (facebook e instagram)
<b>Pós – Tarefa</b>	Analisar os candidatos

<b>Nome da Tarefa</b>	Analisar currículo
<b>Descrição da Tarefa</b>	A proprietária irá analisar o currículo do candidato para verificar se ele tem os critérios necessários para o cargo
<b>Pré – Tarefa</b>	Entregar o currículo na recepção da loja
<b>Responsáveis</b>	Proprietária
<b>Participantes</b>	Proprietária
<b>Produtos Requeridos</b>	Currículo do candidato
<b>Produtos Gerados</b>	Currículo do candidato analisado
<b>Ferramentas</b>	Currículo em papel
<b>Pós – Tarefa</b>	Pesquisar sobre o candidato à vaga nas redes sociais (instagram e facebook)

- Processo de Compra de produtos para a loja:

<b>Nome da Tarefa</b>	Avisar por WhatsApp os produtos que estão acabando ou em falta
<b>Descrição da Tarefa</b>	O atendente vai avisar para o proprietário os produtos que estão acabando ou em falta
<b>Pré – Tarefa</b>	Verificar os produtos que estão acabando ou em falta
<b>Responsáveis</b>	Atendente
<b>Participantes</b>	Atendente e Proprietário
<b>Produtos Requeridos</b>	Avisar o proprietário
<b>Produtos Gerados</b>	Proprietário informado sobre os produtos que acabaram ou em falta
<b>Ferramentas</b>	WhatsApp
<b>Pós – Tarefa</b>	Anotar na lista do Excel os produtos necessários

<b>Nome da Tarefa</b>	Anotar na lista do Excel os produtos necessários
<b>Descrição da Tarefa</b>	O Proprietário vai criar uma lista no Excel com os produtos que estão acabando ou em falta
<b>Pré – Tarefa</b>	Avisar por WhatsApp os produtos que estão acabando ou em falta
<b>Responsáveis</b>	Proprietário
<b>Participantes</b>	Proprietário
<b>Produtos Requeridos</b>	Produtos em falta
<b>Produtos Gerados</b>	Listas dos produtos necessários
<b>Ferramentas</b>	Excel
<b>Pós – Tarefa</b>	Fazer uma pesquisa de mercado

<b>Nome da Tarefa</b>	Entrar em contato com as empresas
<b>Descrição da Tarefa</b>	O proprietário vai tentar entrar em contato com as empresas
<b>Pré – Tarefa</b>	Fazer uma pesquisa de mercado
<b>Responsáveis</b>	Proprietário
<b>Participantes</b>	Proprietário e fornecedores
<b>Produtos Requeridos</b>	Pesquisa do mercado
<b>Produtos Gerados</b>	Resposta dos fornecedores
<b>Ferramentas</b>	Contato dos fornecedores
<b>Pós – Tarefa</b>	Fazer as perguntas necessárias em relação aos produtos que busca

<b>Nome da Tarefa</b>	Fazer as perguntas necessárias em relação aos produtos que busca
<b>Descrição da Tarefa</b>	O Proprietário vai fazer perguntas para as empresas em relação aos produtos que busca
<b>Pré – Tarefa</b>	Entrar em contato com as empresas
<b>Responsáveis</b>	Proprietário
<b>Participantes</b>	Proprietário e fornecedores
<b>Produtos Requeridos</b>	Perguntas sobre os produtos
<b>Produtos Gerados</b>	Respostas dos fornecedores
<b>Ferramentas</b>	Contatos dos fornecedores
<b>Pós – Tarefa</b>	Responder as perguntas

<b>Nome da Tarefa</b>	Etiquetar os novos produtos
<b>Descrição da Tarefa</b>	O atendente vai etiquetar os novos produtos que chegaram
<b>Pré – Tarefa</b>	Gateway: Informar aos atendentes a nova tabela de preço/Informar aos atendentes que não houve mudança
<b>Responsáveis</b>	Atendentes
<b>Participantes</b>	Atendentes
<b>Produtos Requeridos</b>	Novos produtos
<b>Produtos Gerados</b>	Produtos novos etiquetados
<b>Ferramentas</b>	Etiqueta
<b>Pós – Tarefa</b>	Organizar os produtos na prateleira

- Processo de Venda:

<b>Nome da Tarefa</b>	Escolher entre compra online ou presencial
<b>Descrição da Tarefa</b>	O cliente escolherá entre compra online ou presencial
<b>Pré – Tarefa</b>	Não se aplica
<b>Responsáveis</b>	Cliente
<b>Participantes</b>	Cliente
<b>Produtos Requeridos</b>	Não se aplica
<b>Produtos Gerados</b>	A escolha entre comprar online ou presencialmente
<b>Ferramentas</b>	Não se aplica
<b>Pós – Tarefa</b>	Gateway: Escolher loja presencial / Escolher comprar online

<b>Nome da Tarefa</b>	Escolher loja presencial
<b>Descrição da Tarefa</b>	O cliente escolherá ir à loja física para procurar e comprar o item de seu interesse
<b>Pré – Tarefa</b>	Escolher entre comprar online ou presencial
<b>Responsáveis</b>	Cliente
<b>Participantes</b>	Cliente
<b>Produtos Requeridos</b>	Não se aplica
<b>Produtos Gerados</b>	Não se aplica
<b>Ferramentas</b>	Escolha pessoal do cliente
<b>Pós – Tarefa</b>	Ir a loja

<b>Nome da Tarefa</b>	Escolher entre atendimento por telefone ou aplicativo de mensagem
<b>Descrição da Tarefa</b>	O cliente escolherá entre atendimento por telefone ou aplicativo de mensagem
<b>Pré – Tarefa</b>	Escolher comprar online
<b>Responsáveis</b>	Cliente
<b>Participantes</b>	Cliente
<b>Produtos Requeridos</b>	Internet, telefone ou aplicativo de mensagem
<b>Produtos Gerados</b>	Atendimento do atendente
<b>Ferramentas</b>	Aplicativo de mensagem ou um telefone
<b>Pós – Tarefa</b>	Gateway: Telefonar para a loja/ Mandar mensagem para o número da empresa

<b>Nome da Tarefa</b>	Iniciar o atendimento
<b>Descrição da Tarefa</b>	O atendente começa o atendimento ao cliente
<b>Pré – Tarefa</b>	Gateway: Telefonar para a loja/ Mandar mensagem para o número da empresa; Perguntar no que pode ajudar
<b>Responsáveis</b>	Atendente
<b>Participantes</b>	Atendente e cliente
<b>Produtos Requeridos</b>	Cliente
<b>Produtos Gerados</b>	Início do atendimento
<b>Ferramentas</b>	Telefone celular (caso atendimento online)
<b>Pós – Tarefa</b>	Informar o(os) produto(os) desejado(os)

<b>Nome da Tarefa</b>	Verificar o(os) produto(os) no estoque
<b>Descrição da Tarefa</b>	O atendente verifica se o(os) produto(os) que o cliente pediu tem no estoque
<b>Pré – Tarefa</b>	Informar o(os) produto(os) desejado(os)
<b>Responsáveis</b>	Atendente.
<b>Participantes</b>	Atendente
<b>Produtos Requeridos</b>	Saber o que o cliente deseja
<b>Produtos Gerados</b>	O(os) produto(os) que o cliente pediu
<b>Ferramentas</b>	Estoque
<b>Pós – Tarefa</b>	Gateway: Informar que tem o(os) produto(os)/ Informar que não tem o(os) produto(os)



## 4-Modelos do Processo de Negócio

Anexo 1: “Processo\_de\_contratação”

Anexo 2: “Processo\_de\_Compra”

Anexo 3: “Processo\_de\_Vendas”

## 5- Soluções Tecnológicas

### Processo de Contratação:

Uma possível melhora nesse processo seria automatizar tanto as atividades de visualizar os candidatos quanto a de solicitar os documentos. Para isso, seria necessário criar um sistema que permitiria o pré-cadastramento do candidato e que, em seguida, mandaria, automaticamente, um formulário via email ao concorrente com as perguntas pré-definidas pela proprietária. Ao responder esse formulário, as respostas iriam direto ao sistema formando uma tabela com as respostas de cada candidato. Ademais, a proprietária poderia descartar os perfis que não cumprissem as expectativas, logo, descadastrando estes candidatos. A partir disso, através do sistema a proprietária poderia pedir o currículo, os documentos e exames do concorrente. Neste viés, a proprietária poderia ter uma visualização mais simplificada e direta dos candidatos, além da facilidade de pedir qualquer anexo através do sistema, logo, poupando tempo, já que o processo se tornaria automatizado e não mais manual. Essa automatização é precisa para que a proprietária possa gastar menos tempo ao contratar um novo funcionário, visto que esse processo de negócio já ocorreu algumas vezes em 2023.

### Processo de Compra de produtos para a loja:

Uma possível melhora seria adicionar um sistema de estoque que avise automaticamente a proprietária, visto que no processo atual os atendentes precisam avisar conforme as vendas, os produtos que estão acabando ou em falta. Com o sistema de estoque automático, os atendentes somente cadastrariam os produtos no sistema, e o próprio sistema verificaria no estoque da loja os produtos necessários e faria um relatório semanal, logo depois, mandaria o relatório direto para a proprietária. Assim, ao invés de fazer essa atividade manualmente ou através de avisos por conversas que podem ser facilmente esquecidos, ao adicionar essa implementação, o processo se tornaria mais simples e evitaria possíveis erros por parte dos atendentes, que poderiam cometer erros ao comunicar a falta do produto.

### Processo de Venda:

Uma possível melhora nesse processo seria a implementação no atual sistema de estoque, de uma área que avisaria em qual prateleira e estante está cada produto. Podendo, assim, facilitar ao atendente quando ele estiver atendendo o cliente, visto que ao invés de procurar o produto “manualmente”, ele pesquisaria no sistema a exata localização do produto desejado, exemplo, a chave de fenda está na estante 2 e na prateleira 4, logo, isto diminuiria o tempo de procura e apresentaria um atendimento mais ágil com os compradores da loja. Esta melhoria é necessária, já que o atendimento é uma das partes mais importante da empresa, afinal, o faturamento da empresa é através de vendas.

Neste viés, com a implantação dessa função, a qualidade e a velocidade dos atendimentos aumentariam.