

TRACK IT

A series of wavy, horizontal lines in shades of blue and purple, flowing from the left side of the image towards the right, creating a sense of motion and depth.

Alunos: Allef Henrique, Arthur Marques, Bruno Xavier, Eduardo Versiani, João Pedro de Freitas e Lucas Fernandes

Foto e Documento assinado



CARTA DE APRESENTAÇÃO

Ao responsável:

Sou Amália Soares Vieira de Vasconcelos¹, professora na PUC Minas. No semestre corrente, ministro a disciplina de **Trabalho Interdisciplinar: Aplicações para Processos de Negócios** para o curso de Sistemas de Informação, no campus Contagem.

A referida disciplina possui caráter extensionista e, por isso, foi solicitado aos alunos que procurassem empresas/ instituições a fim de mapear processos para identificação de gargalos ou ineficiências e propusessem uma alternativa de melhoria/ solução. A partir dessa conversa inicial, serão elaborados quatro artefatos (diagramas BPMN): a modelagem de dois processos distintos com os problemas encontrados e outros dois com as respectivas alterações propostas para sua resolução ou mitigação. Todos os artefatos serão entregues e validados com o responsável pela empresa/ instituição parceira.

O grupo de alunos é composto por:

1. Alef Henrique Costa Leandro
2. Arthur Marques Araujo Pena
3. Bruno Xavier Santos Frota
4. Eduardo Versiani de Melo Penna
5. João Pedro de Freitas Marçal
6. Lucas Fernandes Nascimento

Documento assinado digitalmente
gouvbr LUCAS FERNANDES NASCIMENTO
Data: 22/04/2025 11:04:43 -0300
Verifique em <https://validar.br.gov.br>

Documento assinado digitalmente
gouvbr EDUARDO VERSIANI DE MELO PENNA
Data: 22/04/2025 11:08:09 -0300
Verifique em <https://validar.br.gov.br>

Documento assinado digitalmente
gouvbr ARTHUR MARQUES ARAUJO PENA
Data: 22/04/2025 17:24:38 -0300
Verifique em <https://validar.br.gov.br>

Para viabilização deste trabalho, é necessário que um responsável pela empresa/ instituição, confirme ciência da abordagem e do estudo dos alunos (foto para registro).

PUC Minas - Contagem, 24 de março de 2025

Documento assinado digitalmente
gouvbr AMÁLIA SOARES VIEIRA DE VASCONCELOS
Data: 24/03/2025 11:30:47 -0300
Verifique em <https://validar.br.gov.br>

Profa. Amália Soares Vieira de Vasconcelos


Responsável na empresa/instituição

Documento assinado digitalmente
gouvbr JOAO PEDRO DE FREITAS MARÇAL
Data: 22/04/2025 17:28:28 -0300
Verifique em <https://validar.br.gov.br>

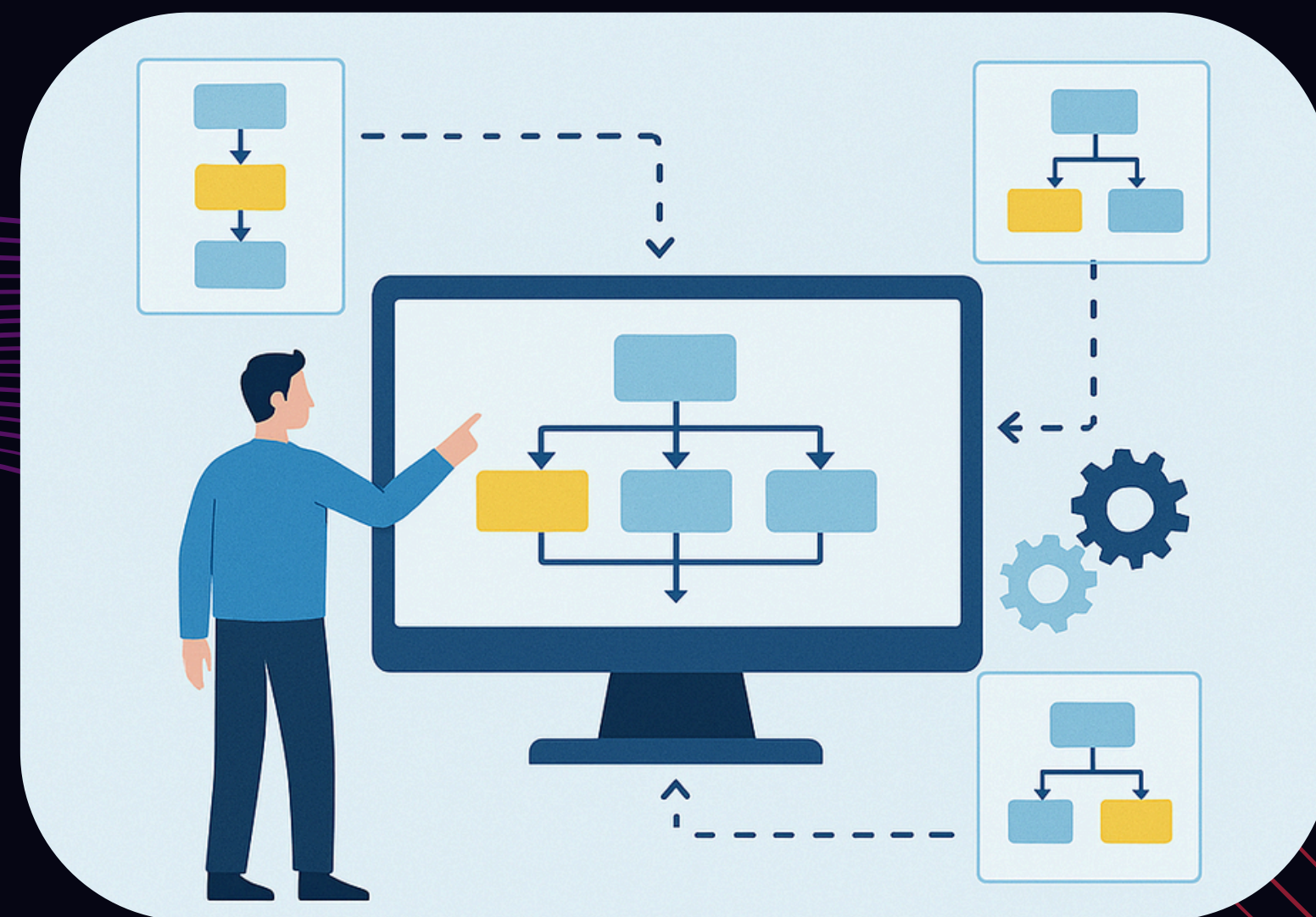
Documento assinado digitalmente
gouvbr BRUNO XAVIER SANTOS FROTA
Data: 22/04/2025 17:32:49 -0300
Verifique em <https://validar.br.gov.br>

Documento assinado digitalmente
gouvbr ALEF HENRIQUE COSTA LEANDRO
Data: 22/04/2025 18:33:24 -0300
Verifique em <https://validar.br.gov.br>

¹ <http://lattes.cnpq.br/6761973511780975>

Diferencial / Inovação do Projeto

Padronização do fluxo de atendimento através de um sistema pensado especialmente para se adaptar às regras de negócio da ASTIN/PBH. Integração em um único sistema de fluxos que antes eram fragmentados.



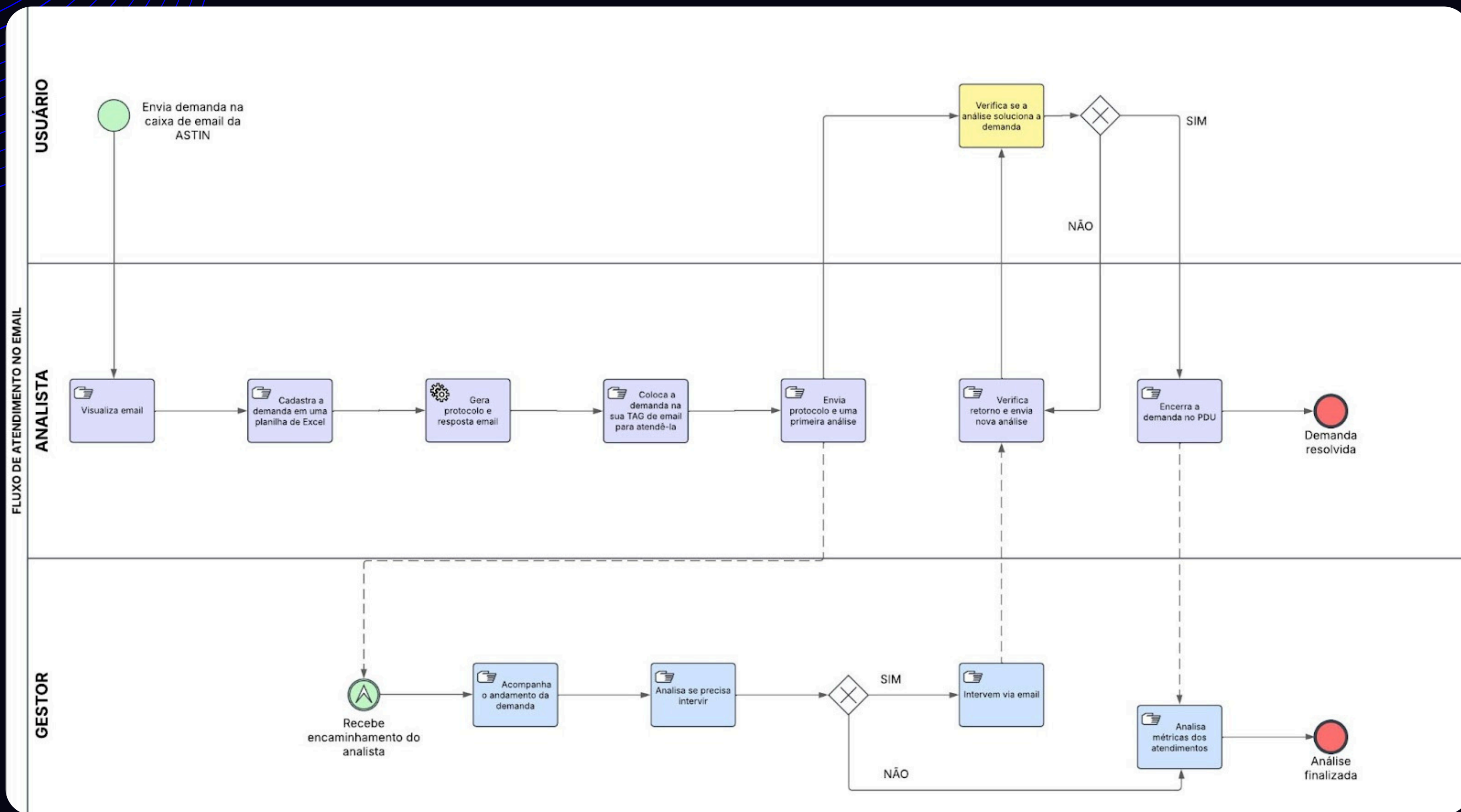
Como o projeto se sustentará / Mecanismos de monetização

Funcionar como um SaaS para a PBH e/ou outras prefeituras. Permite que paguem uma assinatura periódica pelo uso do nosso software.



Estabelecer PPPs pode ser uma alternativa para financiar o desenvolvimento e a manutenção do sistema.

MODELAGEM AS IS ATENDIMENTO



Principais gargalos:

Cadastro manual em planilha de Excel:

Problema: O analista precisa registrar cada demanda manualmente numa planilha de Excel.

Impacto: Tarefa repetitiva, propensa a erros e difícil de auditar ou integrar com outros sistemas.

Solução possível: Automação com sistema de chamados ou formulário estruturado.

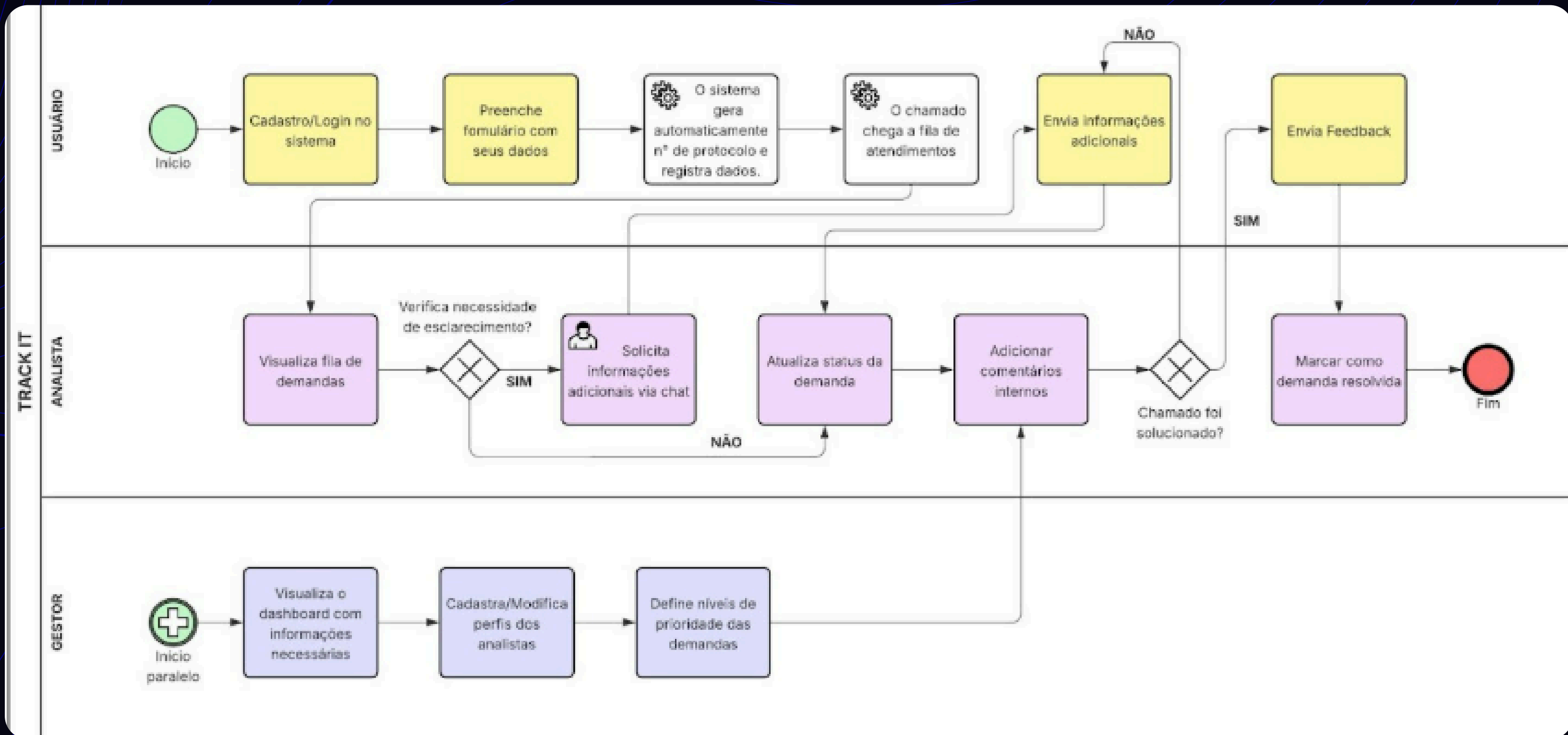
Verificação manual de retorno do usuário:

Problema: O analista precisa verificar manualmente se o usuário respondeu e se a demanda foi atendida.

Impacto: Ineficiência, risco de demandas ficarem em aberto sem acompanhamento.

Solução possível: Sistema com alertas automáticos e controle de prazos (SLA).

MODELAGEM TO BE ATENDIMENTO



Principais Melhorias:

Entrada padronizada das demandas via formulário:

O usuário preenche um formulário com campos obrigatórios.

Elimina pedidos informais por e-mail e evita dados faltando.

Garante que as demandas já entrem completas e estruturadas.

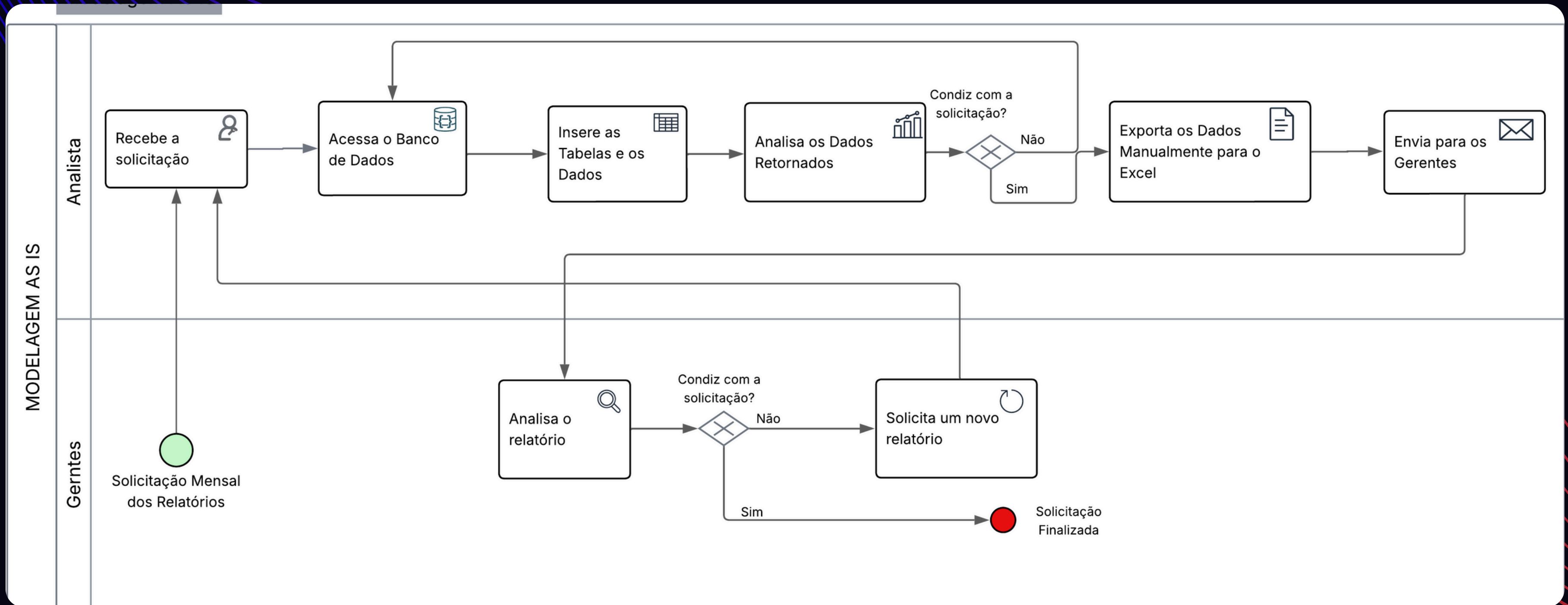
Geração automática de protocolo e registro da demanda

O sistema gera o número do chamado e registra automaticamente.

Elimina a necessidade de anotações manuais ou planilhas.

Melhora o rastreo e histórico de atendimentos.

FLUXO DE RELATÓRIOS INTERNOS AS IS



Principais gargalos:

Exportação manual dos dados para Excel:

A atividade é feita manualmente, o que consome tempo e é propensa a erros.

Se torna uma repetitiva e ineficiente.

Consequência:

Atrasos na entrega.

Inconsistências nos dados exportados.

Baixa escalabilidade do processo.

Retrabalho em caso de não conformidade:

Se o relatório não atender à solicitação, o gerente solicita um novo relatório, e o analista precisa refazer boa parte do processo: acessar banco de dados, inserir tabelas, analisar dados novamente, etc.

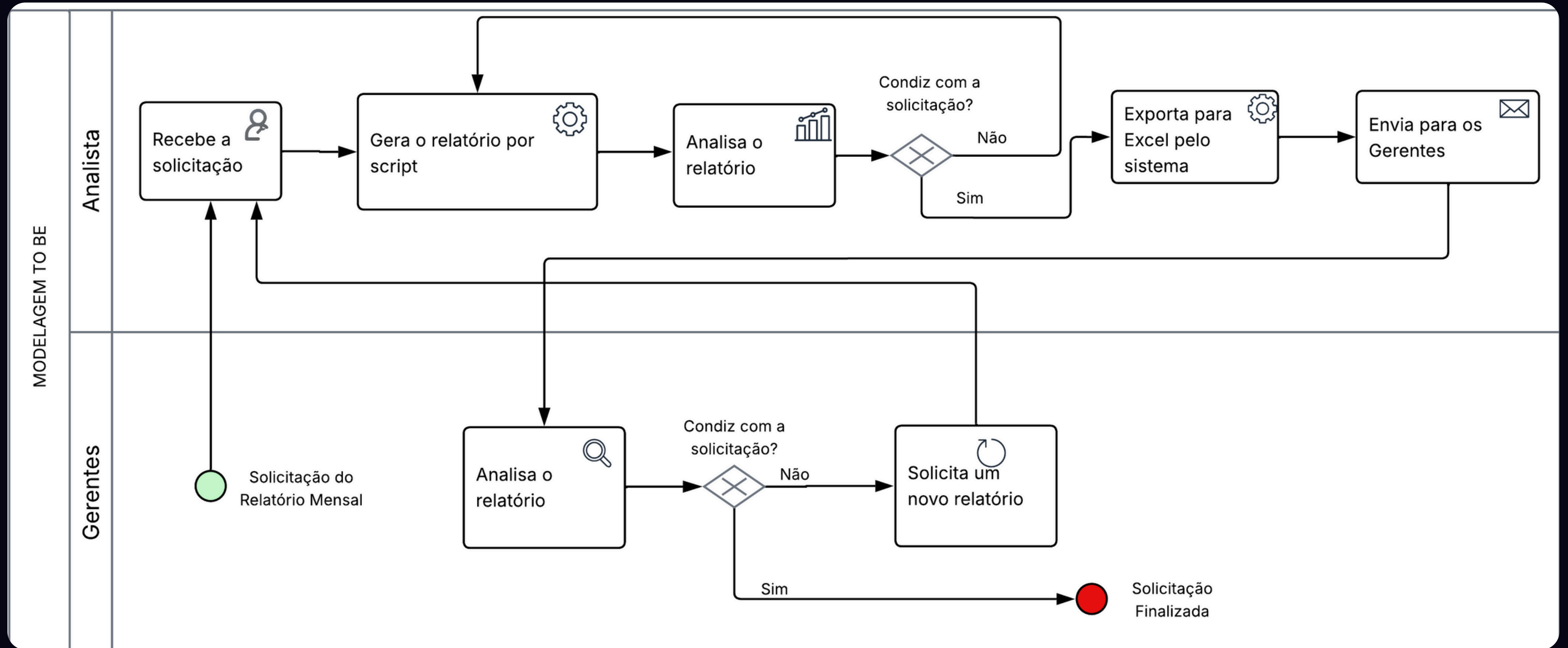
Consequência:

Repetição do fluxo inteiro.

Perda de produtividade.

Insatisfação do solicitante por prazos mais longos.

FLUXO DE RELATÓRIOS INTERNOS TO BE



Principais Melhorias:

Melhoria:

Geração automática do relatório

Exportação automatizada para Excel

Menos retrabalho

Mais controle e rastreabilidade

Redução de carga operacional

Impacto Direto:

Agilidade e menos erros

Padronização e eliminação de esforço manual

Redução de ciclos de correção

Melhor monitoramento do processo

Analista foca em atividades de maior valor

A modelagem AS IS reflete com precisão o estado atual do processo?

Sim, ela reflete de forma precisa o estado atual do processo de atendimento da ASTIN/PBH.

Captura os principais fluxos que ocorrem atualmente, evidenciando a fragmentação das etapas entre diferentes sistemas e a ausência de integração padronizada.

Todos os elementos e fluxos relevantes da situação atual foram identificados na modelagem AS IS?

Sim, os elementos centrais do processo atual foram mapeados, como a distribuição de atendimentos, a comunicação com os cidadãos e o uso de planilhas ou sistemas distintos.

A modelagem AS IS facilita a compreensão dos pontos fortes e fracos do processo atual?

Sim, ela permite visualizar com clareza as fragilidades, como a descentralização de informações e a redundância de tarefas

Destacar oportunidades de melhoria.

A modelagem TO BE apresenta uma visão clara e detalhada da situação futura proposta?

Sim, o novo fluxo deixa claro o papel de cada um dos três principais envolvidos (Usuário, Analista de Atendimento e Gestor).

Centralização dos pedidos, o acompanhamento em tempo real e a digitalização de todas as etapas.

As melhorias sugeridas na modelagem TO BE estão bem definidas e justificadas? Demonstram como os processos serão otimizados ou transformados?

Sim. As melhorias respondem diretamente às dores. Entre os principais avanços, destacam-se:

- Padronização dos atendimentos via formulários estruturados;
- Eliminação do PDU manual, com registro e triagem automáticos;
- Histórico de interações centralizado, garantindo rastreabilidade;

A modelagem TO BE está alinhada com os objetivos estratégicos do projeto?

Sim, o modelo está alinhado especialmente no que diz respeito a:

- Modernização e digitalização dos processos internos da ASTIN;
- Aumento da eficiência operacional e da qualidade no atendimento ao cidadão;
- Adaptação às regras de negócio específicas da PBH, com flexibilidade para configurar tipos de demanda, escalonamento e prioridades;

The background features a series of wavy, concentric lines in shades of purple and blue, creating a sense of motion and depth. The lines originate from the top left and curve towards the bottom right.

OBRIGADO PELA
ATENÇÃO