

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas)
Instituto de Informática e Ciências Exatas
Belo Horizonte - MG - Brasil

Integrantes

ALEX ALVES PANTOLFO
CELSO FARIAS CONTIM
JENNIFER ANDREIA GOMES PINTO
SIMONE ANTUNES DA CRUZ MACEDO
VITOR GONÇALVES BERGAMI

PROJETO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Estudo de negócio e de mercado da empresa SENAT

Orientador: Simone Fernandes Queiroz

Belo Horizonte- Agosto de 2024

E-mails de Contato:

Alex Alves Pantolfo: alexpantolfo619@gmail.com
Celso Farias Contim: celso.contim@hotmail.com
Jennifer Andreia Gomes Pinto: jenniferandreia13@gmail.com
Simone Antunes da Cruz Macedo: simonecruz.m@gmail.com
Vitor Gonçalves Bergami: vitorbergami12@gmail.com

PROJETO DE CONCLUSÃO DE CURSO

1. Introdução:

O intuito desse projeto é promover um estudo detalhado de uma organização real, compreendendo sua estrutura, seus processos e o mercado em que atua. A partir desse estudo, o grupo atuará como uma empresa de consultoria de TI, desenvolvendo e sugerindo soluções de SI, apoiando na construção de um planejamento estratégico alinhado com os objetivos da organização e propondo ferramentas e metodologias de avaliação contínua dos sistemas de TI.

Para esse projeto, foi definida a parceria com a instituição SEST SENAT, com um foco maior na organização SENAT, responsável pela disponibilização de cursos e serviços para os trabalhadores da área do transporte na região metropolitana de Belo Horizonte.

2. Descrição da organização:

A Instituição SEST SENAT (Serviço Social do Transporte e Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte) faz parte do Sistema S, é uma entidade prestadora de serviços, sem fins lucrativos que tem como recursos financeiros contribuições compulsórias descontadas dos trabalhadores do transporte de todo país e repassadas. O trabalhador do transporte não paga nada além desta contribuição para utilizar os serviços como: lazer, odontologia, fisioterapia, nutrição, psicologia, cursos (Operador de transporte público e CVE, Motofrete, MOPP, Escolar, Direção econômica, outros) além usufruir de vários projetos como Primeira habilitação e Troca de categoria que já beneficiou mais de 200.000 pessoas com gratuidade total do serviço.

A empresa sede que é foco deste estudo é a Unidade fundada em 1992 localizada em Belo Horizonte, Bairro Serra Verde, no Estado de Minas Gerais que atende por ano em média 626.000 contribuintes para cursos relacionados ao transporte e mais de 500.000 nas áreas de saúde e lazer. Para que qualquer destes trabalhadores contribuintes utilize estes serviços, é necessária a comprovação do

vínculo empregatício no transporte ou em caso de autônomo comprove pagamento de RPA ou mantenha a contribuição compulsória em dia pela entidade SEST SENAT.

O SEST SENAT na atualidade está em constantes mudanças com implantação de um novo Sistema Integrado de Gestão: O Sistema Protheus da TOTVS. O maior objetivo com a implantação deste sistema é controlar o orçamento, compras, contratos, estoque, inventários, finanças, ponto eletrônico, gestão de pessoas, etc. Para que o sistema traga resultados futuros, é necessário investimentos em treinamentos constantes das equipes de colaboradores e conscientização dos envolvidos com lançamento de dados no sistema, pois deve ser um processo rigoroso. Este sistema trará relatórios detalhados de todos os custos, despesas e investimentos além de uma melhor distribuição orçamentária e visão holística da entidade.

A Visão é Ser protagonista na oferta de soluções integradas de saúde, qualidade de vida e educação percebida pelo setor de transporte, atuando como parceiros no fomento à produtividade, inovação e geração de valor até 2028. O Propósito é Prover saúde, qualidade de vida e educação para a empregabilidade e longevidade das pessoas e empresas. Os valores são Ética, Transparência, Comprometimento, Respeito, Sustentabilidade e Colaboração.

O SEST SENAT tem, em sua estrutura, Conselhos Nacionais e Conselhos Regionais.

Aos Conselhos Nacionais cabe o planejamento geral, a função normativa e a fiscalização da administração do SEST e do SENAT. Também compete a eles a decisão sobre a instalação de Conselhos Regionais, a aprovação de suas regras de funcionamento e a definição das respectivas áreas de atuação.

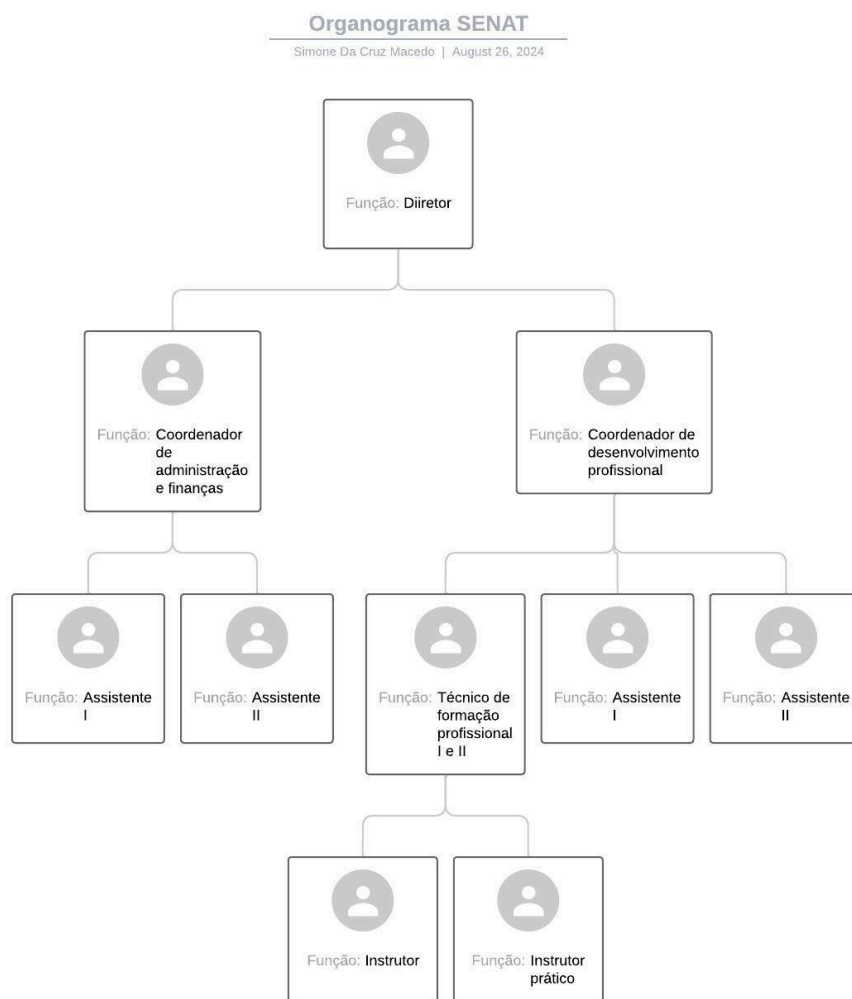
Os Conselhos Regionais, por sua vez, têm a prerrogativa de exercer encargos de representação e coordenar as ações dos dirigentes das Unidades Operacionais.

Descrição da Estrutura Organizacional

1. Diretor da Unidade: A liderança geral da unidade, responsável por supervisionar todas as operações.

2. Coordenação de Administração e Finanças: Gerencia questões financeiras da unidade, como orçamento e contabilidade.
3. Coordenação de Desenvolvimento profissional: Supervisiona a parte acadêmica e pedagógica, incluindo o planejamento e a execução dos cursos.
4. Técnico de Formação Profissional I e II: Auxilia na coordenação geral, suportando as atividades da Coordenação de Cursos e outras áreas conforme necessário.
5. Assistente Administrativo I: Fornecem suporte administrativo e operacional para as coordenações e outras áreas, atendimento ao cliente, matrícula, cadastro, cobrança entre outras funções.
6. Assistente Administrativo II: Fornecem suporte administrativo e operacional para as coordenações e outras áreas como compras, DP e finanças.

7. Instrutor e Instrutor prático: Responsáveis pela execução dos cursos e treinamentos, oferecendo instrução e orientação aos alunos.



3. Análise de mercado:

Posicionamento:

O SEST SENAT se posiciona como um provedor de serviços essenciais para a qualificação profissional e a qualidade de vida dos trabalhadores do transporte. A instituição atua como um parceiro estratégico tanto para os trabalhadores quanto para as empresas do setor.

Setor de Atuação:

O setor de transporte é um dos pilares da economia brasileira, movimentando pessoas e cargas por todo o território nacional. O SEST SENAT atua diretamente

nesse setor, oferecendo serviços que contribuem para a sua modernização e eficiência (levando qualidade de vida, ensino e transformando a vida do trabalhador do transporte e seus dependentes)

Atual Posição no Mercado:

O SEST SENAT ocupa uma posição de destaque no mercado, sendo a principal instituição brasileira dedicada ao atendimento das necessidades dos trabalhadores do transporte. A instituição possui uma ampla rede de unidades espalhadas por todo o país, o que garante um atendimento abrangente aos seus beneficiários. (fornecendo atendimento agendado ou em trânsito)

As principais concorrentes: Centec, Prosseguir Cursos Especializados, Detran MG

4. Análise SWOT:

Pontos Fortes	Pontos Fracos
Facilidade de acesso (gratuito para profissionais na área de transporte)	Falta de suporte de TI em cada Unidade, gerando longos períodos de indisponibilidade em caso de problemas
Ampla disponibilidade em diversos pontos na região	Lentidão no atendimento via telefone
Alta disponibilidade e variedade de turmas e horários para os cursos	Burocratização do cadastro/atualização de dados, requerendo validação de documentos específicos bem como dos órgãos competentes como o Detran.
Sistema híbrido (online e presencial), acomodando as necessidades de cada aluno	Lentidão na comunicação com o cliente via WhatsApp
	Tempo de duração dos cursos

Oportunidades	Ameaças
<p>Empresa adaptada para crescimento no fluxo de aprendizado digital, disseminado durante o período da pandemia</p> <p>Diretoria alinhada para investimento e avanço na área de tecnologia dentro da empresa</p> <p>Possível expansão para diversos cursos</p> <p>Inclusão e atuação em projetos sociais.</p> <p>Poucas empresas concorrentes</p>	<p>Dependência de uma maturidade dos processos internos de TI para avançar na virtualização dos processos do cliente (cadastro, atendimento, cursos...)</p> <p>Avanço de entidades concorrentes em aspectos como tempo de curso e facilidade de cadastro</p> <p>Dependência grande com a matriz em Brasília, introduzindo gargalos em certos fluxos</p>

5. Mapeamento de processos de negócio:

O processo de profissionalização no SEST SENAT é sustentado por uma complexa rede de processos internos e integração com outros sistemas, que são fundamentais para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos. A seguir, explora-se como essas integrações funcionam na prática, o valor que agregam e como se conectam aos processos internos descritos a seguir.

1. Gestão de TI e Integrações Tecnológicas

A gestão de TI no SEST SENAT desempenha um papel crucial, não apenas sustentando as operações internas, mas também integrando sistemas essenciais para o bom funcionamento dos cursos e serviços. Um exemplo claro disso é a integração com plataformas de gestão de aprendizagem (LMS), que viabiliza a oferta de cursos online de maneira eficiente. Esses sistemas são cuidadosamente integrados a bancos de dados que armazenam informações dos alunos, gerenciam o acesso ao conteúdo, monitoram o progresso dos participantes e automatizam a emissão de certificados.

Além disso, o SEST SENAT implanta integrações com plataformas de pagamento e faturamento, o que permite uma gestão eficiente das receitas e despesas associadas aos cursos. Essas integrações são projetadas para proporcionar uma experiência sem atritos para os usuários, desde a inscrição até o pagamento e o acesso aos cursos. A segurança dos dados, a automação dos processos administrativos e uma experiência de usuário mais fluida são alguns dos principais benefícios dessas integrações.

2. Integração com o Detran e Outros Órgãos Governamentais

O SEST SENAT mantém integrações diretas e estratégicas com sistemas do Detran e outros órgãos governamentais, especialmente em cursos que exigem validação legal ou atualização de registros. Um exemplo prático disso pode ser observado nos cursos de reciclagem ou capacitação de motoristas, onde as informações dos participantes são automaticamente compartilhadas com o Detran para garantir que os registros sejam atualizados em conformidade com as exigências legais.

Essa integração não apenas assegura que os profissionais do transporte tenham suas qualificações oficialmente reconhecidas, mas também facilita o cumprimento das normas regulamentares e aumenta a confiabilidade dos serviços prestados. Adicionalmente, essas integrações agilizam o processo de certificação e reduzem significativamente o risco de erros humanos, contribuindo diretamente para a eficácia operacional e a satisfação dos participantes.

3. Gestão de Pessoas e Integração com Sistemas de Recursos Humanos

No SEST SENAT, a Gestão de Pessoas se beneficia do uso de sistemas de recursos humanos integrados para gerenciar todo o ciclo de vida dos colaboradores, desde o recrutamento até o desenvolvimento e a retenção. Esses sistemas permitem a automatização de processos críticos, como a gestão de folhas de pagamento, benefícios e avaliações de desempenho. A integração com plataformas de aprendizado corporativo (LMS) também é fundamental para acompanhar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, assegurando que eles estejam sempre alinhados com as melhores práticas do mercado.

Esse enfoque integrado permite que a organização mantenha um ambiente de trabalho colaborativo e eficiente, promovendo a motivação e a produtividade dos funcionários. Além disso, essa integração facilita a criação de planos de desenvolvimento individualizados, alinhando as competências dos colaboradores com as necessidades estratégicas do SEST SENAT.

4. Controle de Qualidade e Ferramentas de Análise

No contexto do Controle de Qualidade, o SEST SENAT faz uso de ferramentas avançadas de análise de dados para coletar e processar feedbacks dos participantes em tempo real. Essas ferramentas são cruciais para que a organização identifique rapidamente quaisquer problemas nos cursos ou serviços e implemente melhorias contínuas. A integração com sistemas de monitoramento de qualidade também permite um rastreamento detalhado do desempenho dos instrutores e da eficácia dos cursos, assegurando que todos os serviços estejam alinhados com os padrões de excelência do SEST SENAT.

5. Gestão Financeira e Integrações com Sistemas de Contabilidade

A Gestão Financeira no SEST SENAT é fortemente apoiada por integrações com sistemas de contabilidade que automatizam o controle orçamentário, gestão de receitas e despesas, e o acompanhamento de investimentos. Essas integrações são essenciais para garantir a transparência e a precisão das finanças da organização. Além disso, possibilitam uma análise financeira mais detalhada e em tempo real, o que é vital para a tomada de decisões estratégicas fundamentadas em dados confiáveis.

6. Comunicação e Marketing Integrado

Na área de Comunicação e Marketing, o SEST SENAT utiliza ferramentas integradas de CRM (Customer Relationship Management) e automação de marketing para segmentar o público-alvo e personalizar as campanhas de divulgação dos cursos. Essas ferramentas são fundamentais para acompanhar leads, engajar os usuários e avaliar a eficácia das campanhas, garantindo que as iniciativas de marketing do SEST SENAT atinjam o público certo de maneira eficaz e com alto retorno sobre o investimento.

7. **Gestão de Infraestrutura e Integração com Sistemas de Manutenção**

A Gestão de Infraestrutura se apoia em sistemas de manutenção preventiva e corretiva que são integrados para garantir que todas as unidades operacionais estejam sempre em condições ideais. Esses sistemas permitem a programação de manutenções, o monitoramento das condições das instalações e a alocação eficiente de recursos para reparos e melhorias. A integração com sistemas logísticos assegura que todos os materiais e equipamentos necessários estejam disponíveis no momento certo, evitando interrupções nas operações.

Essas integrações e processos internos robustos asseguram que o SEST SENAT continue a ser uma referência em profissionalização e capacitação no setor de transporte, entregando serviços de alta qualidade e contribuindo significativamente para a segurança e eficiência do transporte no Brasil. No entanto, como em qualquer sistema complexo, há sempre a possibilidade de ineficiências, gargalos e áreas que podem ser melhoradas.

Por exemplo, a **Gestão de TI** pode enfrentar desafios relacionados à interoperabilidade entre sistemas antigos e novos, o que pode levar a lentidão ou falhas na integração de dados, especialmente durante períodos de alta demanda, como quando há muitos alunos acessando as plataformas simultaneamente. Esse tipo de sobrecarga pode se tornar um gargalo na administração dos cursos, comprometendo a experiência dos usuários e a eficiência operacional. Para mitigar esses desafios, é essencial otimizar as integrações existentes e considerar o uso de tecnologias mais avançadas que permitam uma gestão mais eficaz do tráfego de dados e uma escalabilidade adequada, garantindo que os sistemas possam suportar picos de acesso sem comprometer a qualidade do serviço.

Na **Gestão de Pessoas**, a automatização dos processos de RH, como avaliação de desempenho e gestão de benefícios, pode ser aperfeiçoada para reduzir o tempo gasto em tarefas administrativas e permitir que a equipe se concentre em atividades estratégicas, como o desenvolvimento de competências e a criação de planos de carreira personalizados. Além disso, a comunicação interna

pode ser fortalecida para garantir que todas as unidades do SEST SENAT estejam alinhadas com os objetivos estratégicos da organização.

O **Controle de Qualidade** também pode ser um ponto de atenção, onde a utilização de ferramentas de análise de dados deve ser continuamente atualizada para captar feedbacks de maneira mais eficaz e identificar áreas de melhoria com rapidez. A implementação de processos mais ágeis para responder a esses feedbacks pode evitar a repetição de problemas e melhorar a satisfação dos participantes.

Na **Gestão Financeira**, a precisão e a transparência das integrações contábeis são cruciais, mas pode haver gargalos se os sistemas não estiverem completamente sincronizados ou se houver dependência excessiva de processos manuais. A adoção de tecnologias mais avançadas de análise financeira pode ajudar a identificar tendências e prever problemas antes que eles se tornem críticos.

1. Por fim, na **Gestão de Infraestrutura**, a manutenção preventiva e corretiva das unidades operacionais pode ser otimizada com a introdução de tecnologias IoT (Internet of Things) que permitem o monitoramento em tempo real das condições das instalações. Isso pode reduzir os tempos de inatividade e evitar interrupções nas operações, garantindo que todas as unidades estejam sempre em condições ideais para atender aos usuários.

Ao identificar e abordar essas possíveis ineficiências e gargalos, o SEST SENAT pode continuar a melhorar seus processos, aumentando a eficácia operacional e a qualidade dos serviços oferecidos ao setor de transporte.

6. Conclusão

O SEST SENAT desempenha um papel fundamental no Brasil, oferecendo serviços importantes para a formação profissional e o bem-estar dos trabalhadores do transporte. Com uma forte presença em todo o país, a instituição se destaca na qualificação e no apoio ao setor.

A adoção do novo Sistema Protheus da TOTVS é um passo importante para melhorar a gestão e o controle financeiro. Não

A análise SWOT mostrou que, apesar das muitas vantagens do SEST SENAT, como a gratuidade dos serviços e a ampla oferta de cursos, há desafios a serem enfrentados, como melhorar o suporte de TI e reduzir a burocracia.

O mapeamento dos processos destacou a importância de uma boa integração entre sistemas e a necessidade de melhorias contínuas em áreas como qualidade, finanças e infraestrutura. Manter esses aspectos em dia é crucial para que o SEST SENAT continue a oferecer serviços de alta qualidade.

Em resumo, o SEST SENAT tem uma base sólida para enfrentar desafios e aproveitar novas oportunidades. O foco em inovação e melhoria contínua é essencial para manter sua posição de liderança e continuar beneficiando os trabalhadores do transporte

7. Referências

SEST SENAT. Portal do Cliente Sest Senat. Disponível em:

<https://www.sestsenat.org.br/sobre-nos/>. Acesso em: 19, 08 e 2024.

LEITE, ADRIANO CORREA. **Gestão de pessoas e formação de equipes.**

Disponível em: [Eixo 8 - Microfundamento: Gestão de Pessoas e Formação de Equipes de Trabalho \(instructure.com\)](#). Acesso em: 19 ago. 2024.

8. Anexos

