

# Melhoria do processo

## Etapa Final

Luís Felipe Cândido Marques

# Melhoria do processo - Etapa Final

1. Problemas atuais do processo;
2. Melhorias;
3. Variáveis externas interferem na melhoria (modelo de qualidade, demanda de cliente, etc..);
4. Melhorias no processo;
5. Como melhorar? 1) caso o processo seja modificado e implantamos diretamente o processo ou 2) adotamos um modelo em que os próprios colaboradores elaboram o novo processo;
  - ▶ 1) Elabore um cronograma de implantação e inclua: treinamento, novas aquisições, riscos e prazos.
  - ▶ 2) Elaborar um cronograma. Verificar quais colaboradores podem contribuir com cada seção do processo; identificar qual a abordagem (pode ser lúdica); indicar quais ferramentas e como.

# Problemas atuais do processo

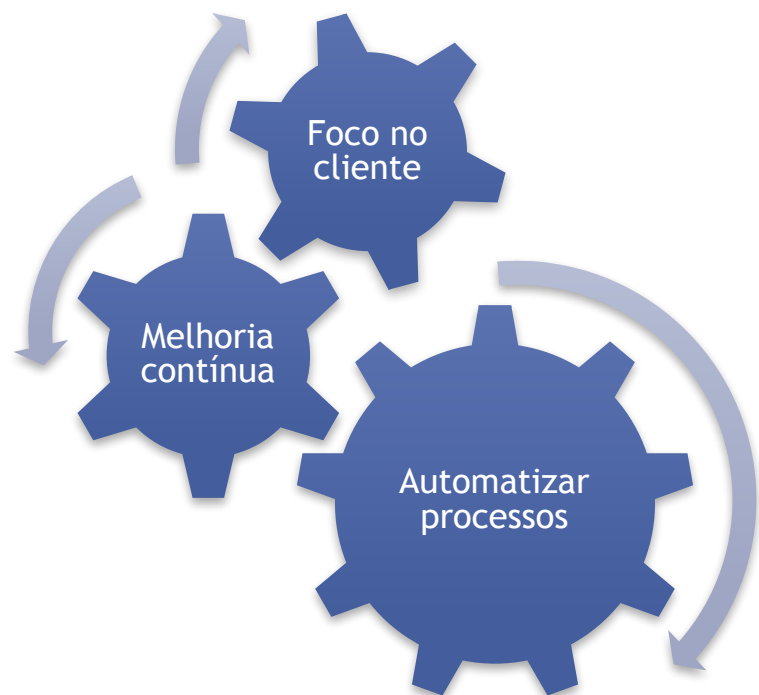
Pelo motivo de não possuir sistema no modelo atual, a companhia sofre com os seguintes problemas de processo



**Somados estes fatores inferem diretamente de forma negativa nos resultados finais da companhia, causando prejuízo direto.**

# Melhorias

Diante dos problemas elencados as melhorias surgem de forma liquidar com todos estes problemas trazendo integridade e agilidade no processo

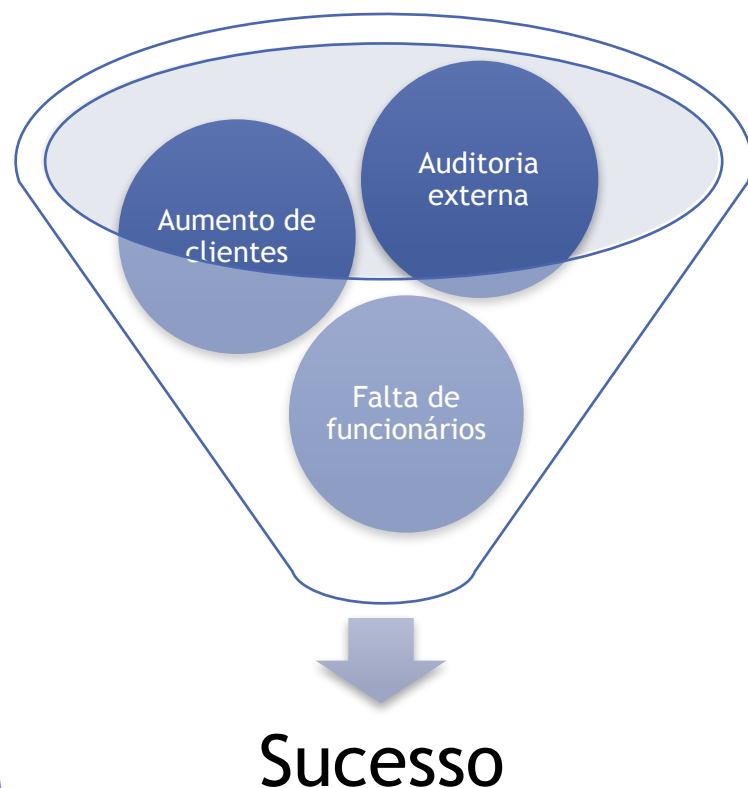


Assim sendo temos como principais resultados:

- Eficiência e economia;
- Informação Consolidada;
- Monitoramento dos processos;
- Qualidade procedural, operacional e de entrega

# Variáveis externas

Temos 2 como as principais variáveis externas que interferem no desenvolvimento dessa melhoria:



1. **Auditoria externa:** Todos os processos devem ser aprovados pela auditoria externa, que usualmente apresenta demora no retorno.
2. **Aumento de clientes:** O aumento dos clientes é um fator positivo que interfere no desenvolvimento, uma vez que os funcionários estão muito mais envolvidos em suas atividades diárias que sofreram grande aumento por não serem automatizados;
3. **Falta de funcionários:** Dentro da companhia temos 2 funcionários de licença, além disso, já foram abertas para o mercado a contratação de 3 novas vagas. Para as novas vagas encontramos dificuldades em encontrar pessoas qualificadas no mercado.

# Melhorias no processo

O nosso projeto visa trazer como principais melhorias no processo as seguintes atividades:

- 1) Melhor conformidade nos relatórios de contas, pagos e pendentes;
- 2) Menor quantidade de verificações e validações dos dados durante o workflow de pagamento das contas;
- 3) Automatização de entradas manuais no processo de inclusão de contas através de integração com entradas de notas e despesas;
- 4) Pagamento automático das obrigações (check prévio);
- 5) Maior conectividade entre as áreas durante todo processo através da visibilidade das operações;
- 6) Ganho em performance e agilidade e redução de tempo em todo processo.



# Como melhorar

Para melhorar adotamos um modelo em que os próprios colaboradores elaboram o novo processo, pelo fato dos colaboradores conhecerem bastante do negócio e ajudarem construir um produto de qualidade.

Diante disso elencamos e organizamos as necessidades para esta abordagem:

- 1) Elaborar cronograma;
- 2) Verificar quais colaboradores podem contribuir com cada seção do processo;
- 3) Abordagem utilizada;
- 4) Ferramentas;
- 5) Como atingir o resultado esperado.



# Cronograma

Pacote de trabalho	Entregáveis (dias)						
	1	2	3	4	5	6	7
Conversa inicial e alinhamento das expectativas							
Separação das tarefas por colaboradores							
Abordagem grupo 1							
Abordagem grupo 2							
Desenvolvimento com ferramentas 1							
Desenvolvimento com ferramentas 2							
Documentação e resultados							
Apresentação e aprovação do conceito							



# Escala dos colaboradores

Pacote de trabalho	Colaboradores
Conversa inicial e alinhamento das expectativas	Thales, Karina, Mariana, Carlos, Felipe e Lucy
Separação das tarefas por colaboradores	Thales, Karina, Mariana, Carlos, Felipe e Lucy
Abordagem grupo 1	Thales e Karina
Abordagem grupo 2	Mariana e Lucy
Desenvolvimento com ferramentas 1	Thales e Karina
Desenvolvimento com ferramentas 2	Mariana e Lucy
Documentação e resultados	Carlos
Apresentação e aprovação do conceito	Thales, Karina, Mariana, Carlos, Felipe e Lucy

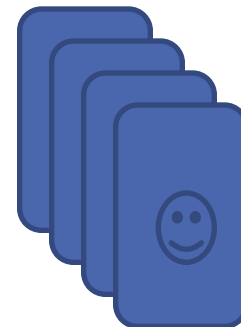
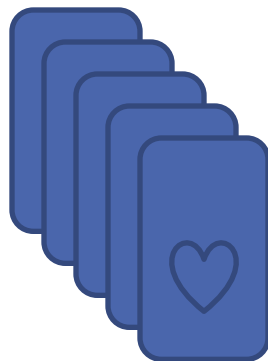
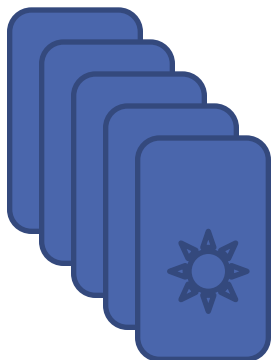
# Abordagem

Para interagir com todos os envolvidos no processo a abordagem escolhida foi a de um jogo de cartas, onde cada integrante retirava 5 cartas do baralho que continha diversos tipos de melhorias referentes a processos e efetividade. Desta 5 cada usuário deveria escolher aquele que fosse a melhor carta do seu conjunto e colocá-la na mesa, até que todas as cartas se acabassem.

Ao final todos integrantes teriam em ordem a sua priorização que deve ser discutida por todos para chegar-se ao bem comum.

Vence o colaborador que fizer a sequencia mais próxima da melhor decidida por todos. Após a validação de todos os processos são documentados

Como prêmio os participantes ganharam uma diária no resort local.



# Ferramentas

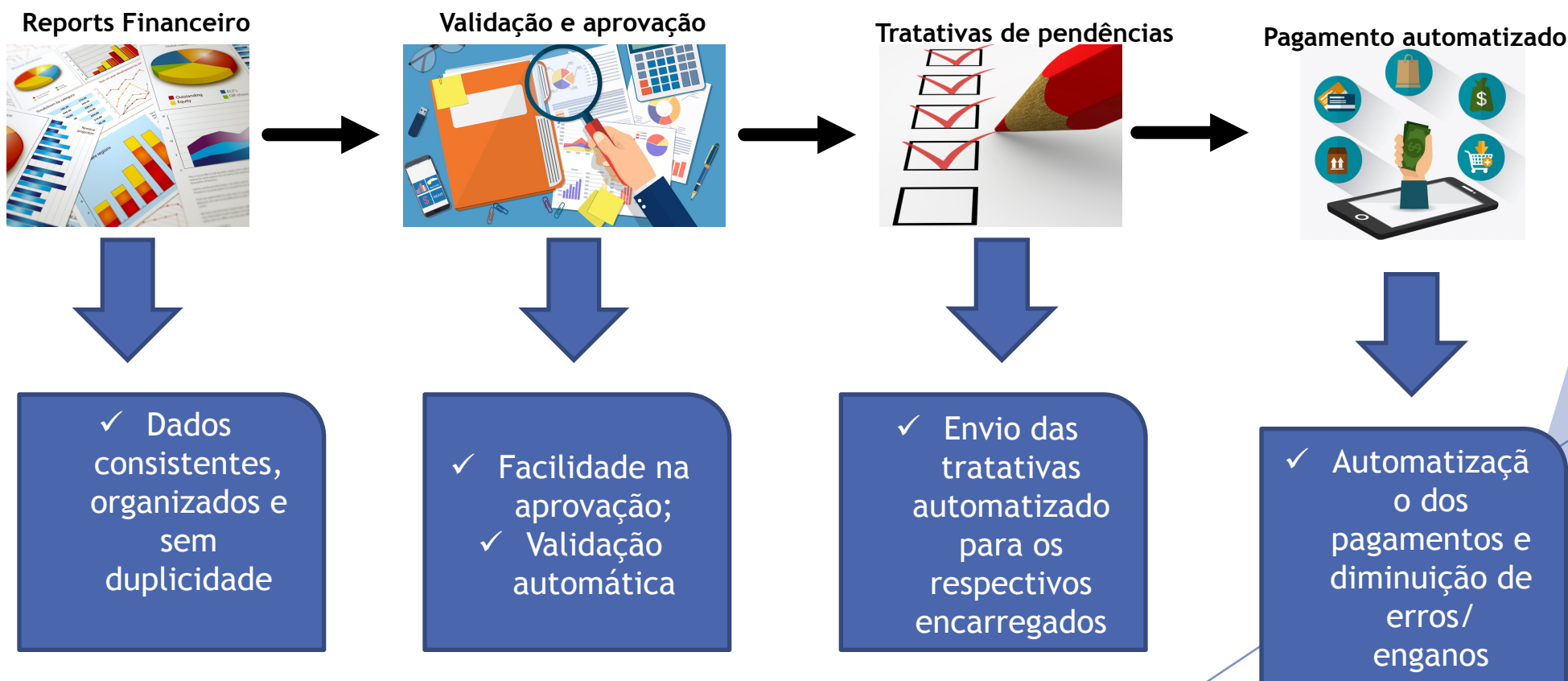
Para se atingir o produto final foram utilizadas das seguintes ferramentas:

- 1) Ideação;
- 2) Design thinking;
- 3) Kanban;
- 4) Matriz Swot;
- 5) Missão e Visão;
- 6) Opportunity Canvas;



# Resultados

Os resultados obtidos com esse processo foram consistentes e obtidos da melhor maneira possível. Com isso os principais ganhos no macro fluxo são:



# Melhoria do processo

## Etapa Final

Luís Felipe Cândido Marques