



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DA COMPUTAÇÃO - CIn

IN1031 | SISTEMAS DE INFORMAÇÃO 2024.1

KICKOFF MEETING

Fluxo de Disponibilização de Insumos para Novos Colaboradores de Empresas Privadas de Tecnologia

Francisco Evangelista Nobre Filho
Gleiton de Freitas Vilarim
Nicolly Lira de Albuquerque
Nilkelly Vitória Dornelas de Souza

Março de 2024

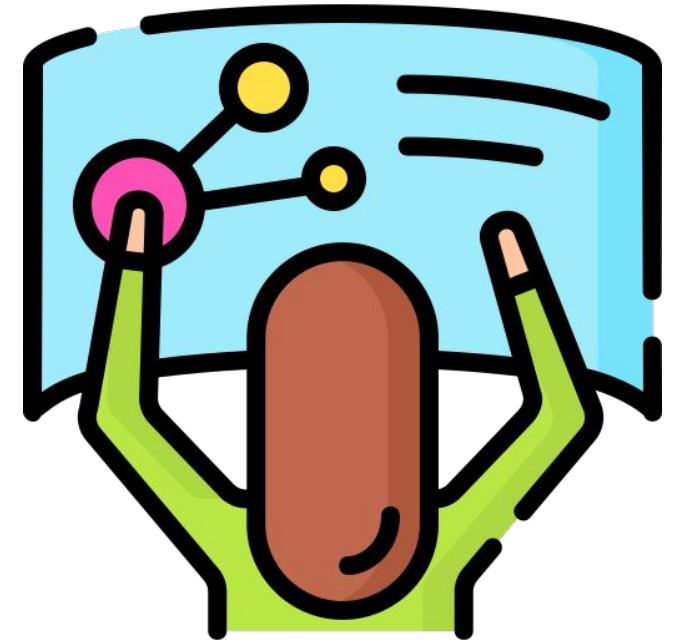
SUMÁRIO

- Contexto do projeto
- Objetivos do projeto
- Proposta de valor
- Matriz SIPOC
- Análise de Stakeholders

CONTEXTO DO PROJETO

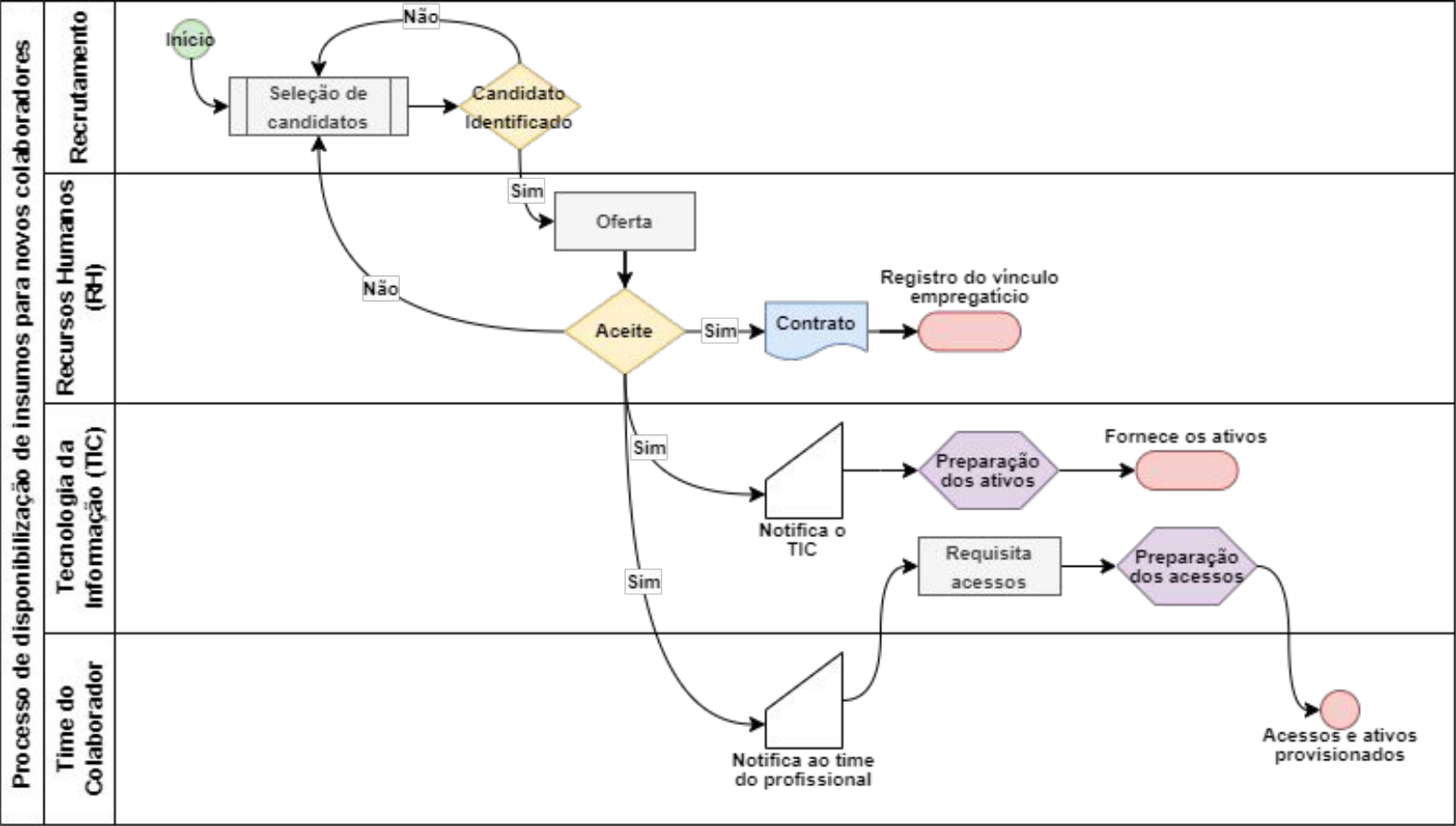
Cenário Atual

- Processo de *onboarding*
 - Falta de planejamento ou até comunicação
 - Estrutura interdepartamental pouco modelada e documentada
 - Pouco automatizado, ainda se valendo de registros manuais
- Atraso nas solicitações de equipamentos e acessos
 - Limita a produtividade do colaborador recém contratado
 - Sobrecarga de outros colaboradores envolvidos no *onboarding* com demandas de urgência



CONTEXTO DO PROJETO

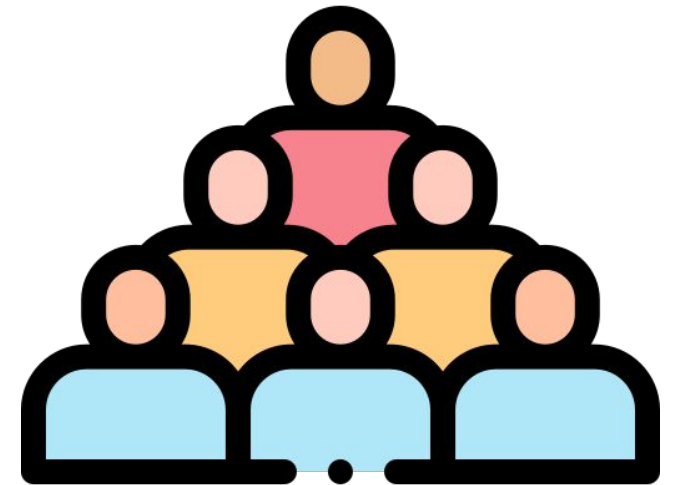
Cenário Atual



CONTEXTO DO PROJETO

Público afetado pelo processo existente

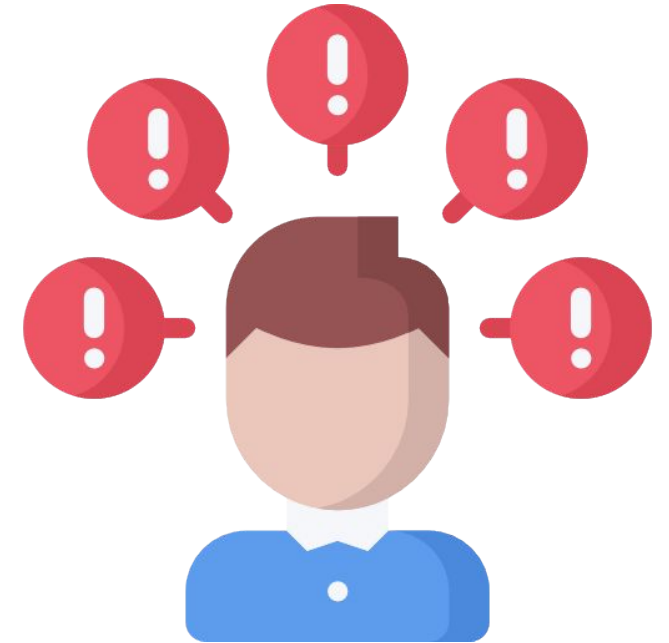
- Todos os colaboradores recém admitidos (presencial ou *home office*), eventualmente são afetados pelo processo de *onboarding*
 - Atuando ativamente ou passivamente no processo



CONTEXTO DO PROJETO

Problemas enfrentados

- Problema na identificação dos insumos necessários aos novos colaboradores
- Demora na requisição das solicitações
 - Cadastro na intranet (RH → TIC)
 - Acessos a serem provisionados (Time → TIC)
 - Aquisição de equipamentos (TIC → RH)
- Demora no processamento das solicitações
 - Atraso na disponibilização de insumos (acessos ou equipamentos)
- Sobrecarga dos atendentes de suporte



OBJETIVOS DO PROJETO

- Documentar o processo de *onboarding*, para que haja uma normalização deste, sobretudo do ponto de vista interdepartamental
- Mapeamento de funções dos colaboradores envolvidos em projetos de *software*, para documentação de acessos
- Automatização do processo de *onboarding*, visando reduzir os gargalos referentes à ação humana
- Estabelecimento e promoção de uma cultura organizacional mais coerente, no que tange o processo abordado



PROPOSTA DE VALOR

Gestão de *Onboarding* – o guia para melhor desempenho

Ter esse processo bem organizado é conquistar a confiança do colaborador já no início.

- *Onboarding* documentado, com escopo delimitado para cada equipe
- Atrasos deixam de ser algo corriqueiro
- A produtividade é o foco desde o início
- Flexibilidade e automação são as palavras chaves
- Um processo desenhado pela empresa e para a empresa



Fluxo de Disponibilização de Insumos para Novos Colaboradores de Empresas Privadas de Tecnologia

Grupo 4: Francisco Evangelista, Gleiton Vilarim, Nicóly Lira, Nilkelly Dornelas.

Fornecedores (Suplies)	Entradas (Inputs)	Processo (Process)	Saídas (Outputs)	Clientes (Clients)
Equipe de Recrutamento	Quantidade de vagas em aberto	Recrutamento	Candidatos	Empresa
RH	Candidatos admitidos	Registro do candidato no sistema de RH	Ticket criado para novo colaborador, e repassado ao TIC	Novo colaborador
TIC (nível 1)	Ticket para acessos padrões	Fornecimento dos acessos de usuário de rede	Acessos de rede concedidos ao novo colaborador	Novo colaborador
TIC (nível 1)	Ticket para acessos ao e-mail	Fornecimento dos acessos ao e-mail intranet	Acesso ao e-mail intranet concedido ao novo colaborador	Novo colaborador
TIC (nível 1)	Ticket para acessos complementares	Fornecimento dos acessos complementares	Acessos complementares concedidos ao novo colaborador	Novo colaborador
TIC (nível 2)	Ticket de solicitação de equipamentos	Verificação de estoque do equipamento	Fornecimento do equipamento (quando em estoque)	Novo colaborador
			Solicitação de Compra do equipamento	Setor de Compras
			Locação do equipamento (contrato home office)	Empresa terceirizada
Time gestor do novo colaborador	Ticket com solicitações extras	Fornecimento das necessidades extras do novo colaborador	Necessidades extras concedidas ao novo colaborador	Novo colaborador
				Time gestor do novo colaborador

ANÁLISE DE STAKEHOLDERS

TIME 4 - Projeto

Índice	Stakeholder	Influências POSITIVAS	Influências NEGATIVAS	Grau de PODER	Grau de INTERESSE	Atenção especial!
						ATITUDE do Time
1	Novo colaborador - Luiz Felipe	Indica o grau de satisfação quanto à experiência do onboarding	Pode manifestar sua insatisfação com outros aspectos da organização que não tem relação com o projeto	9	10	Gerenciar a satisfação do usuário, validando a disponibilidade dos acessos e equipamentos na data de ingresso do colaborador na empresa. Documentar a experiência do usuário e lições aprendidas.
2	Gestão do novo colaborador	Indica o grau de satisfação quanto à produtividade do novo colaborador mediante qualidade dos insumos e prazo de disponibilização	Baixa disponibilidade para fornecer informações	9	10	Mantê-lo informado sobre o fluxo de atendimento do TIC e requisitar informações quanto à recepção do novo colaborador no setor
3	Equipe de atendente de Nível 1 (help desk)	Informante quanto ao procedimento de criação de acessos, requisitos e capacidade versus demanda.	Indisponibilidade de pessoal para auxiliar no projeto. Erros nos acessos dos novos colaboradores.	8	8	Mante-lo informado sobre o desenvolvimento do projeto a partir do status report, acompanhar os indicadores de atendimento da equipe e registrar possíveis impactos positivos ou negativos na operação
4	Equipe de atendente de Nível 2 (field service)	Informante quanto ao procedimento de preparo de máquinas, requisitos e capacidade versus demanda.	Indisponibilidade de pessoal para auxiliar no projeto. Não atualização do sistema de gestão de estoque com informações factíveis	8	9	Mante-lo informado sobre o desenvolvimento do projeto a partir do status report, acompanhar os indicadores de atendimento da equipe e registrar possíveis impactos positivos ou negativos na operação. Monitorar o estoque de insumos.
5	Analista de RH - Recrutamento	Possui a informação de quantidade e especificações (perfis) das vagas abertas e confirmação de preenchimento	Não disponibilizar informações atualizadas constantemente	8	7	Realizar solicitações de informações sobre as vagas periodicamente e manter informado sobre o projeto a partir do status report com cronograma
6	Analista de RH - Admissão	Possui os dados pessoais e técnicos dos colaboradores admitidos e registram as solicitações de insumos no sistema	Demora no cadastro dos novos colaboradores no sistema de gestão de rh. Registro de algum dado incorreto do colaborador	9	8	Acompanhar semanalmente o fluxo do cadastro de colaborador a fim de garantir o registro de todos os recém-admitidos
7	Business Partner	Levantamento de acessos necessários por perfil/cargo	Demora no levantamento de todos os perfis da organização	9	9	Realizar comunicação frequente sobre o andamento do projeto e acompanhamento do cronograma
8	Fornecedor de máquina locada	Informação quanto ao fornecimento dos equipamentos locados para colaboradores de home office.	Atraso na disponibilização dos equipamentos contratados.	8	8	Requisitar informação de disponibilidade de equipamentos
9	Equipe de desenvolvimento	Informação sobre as possibilidades de automatização do processo a partir de integração de sistemas	Possuir outros projetos priorizados e não atender às solicitações a serem feitas	10	8	Reuniões semanais de checkpoint para acompanhamento do cronograma, identificação de gargalos e auxiliar na priorização do projeto
10	Analista de governança de TIC	Suporte na estruturação, modelagem e implementação do processo melhorado	Nenhuma até o momento	9	9	Consultar para obter informações sobre o projeto e acompanhar desenvolvimento
11	Consultor de projetos	Auxílio teórico-científico no Planejamento	Nenhuma até o momento	7	9	Consultar para obter informações sobre o projeto e acompanhar desenvolvimento



OBRIGADO!