

XP EDUCAÇÃO / IGTI - INSTITUTO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Disciplina: Fundamentos de Análise de Processo de Negócios

Módulo: I - Modelagem de Processos de Negócios

Professor: Enivaldo Soares Bigão

Objetivos:

Exercitar os seguintes conceitos trabalhados no Módulo:

1. O ciclo de vida da gestão por processos;
2. Gestão de processos de negócio;
3. Tipos e visões de processos;
4. Organização do gerenciamento de processos;
5. Gerenciamento corporativo de processos;
6. Análise de processos.

Enunciado

A CrediSimples é uma empresa que oferece empréstimos populares através de contratos bancários. Presente nos estados do Paraná e Santa Catarina, na Região Sul do Brasil, a CrediSimples tem passado por uma reestruturação operacional e organizacional nos últimos anos. Durante esse processo, a empresa identificou pontos que precisam ser melhorados para atingir seus objetivos estratégicos e continuar cumprindo sua missão.

Além das altas taxas de inadimplência e da rotatividade de funcionários, a CrediSimples enfrenta outros desafios comuns às financeiras de crédito popular. Esses desafios incluem demora no atendimento ao cliente, falta de clareza nas informações sobre produtos e serviços, e perdas financeiras devido a falhas na análise de crédito, resultando na concessão de empréstimos a clientes com alto risco de inadimplência.

A visão e missão da CrediSimples são de tornar a principal fornecedora de soluções financeiras acessíveis e inovadoras para clientes de baixa e média renda na região sul do Brasil. Como parte de seu planejamento estratégico, a empresa pretende expandir sua base de clientes, reduzir a taxa de inadimplência e melhorar a experiência do cliente.

Atualmente a empresa conta com um setor de atendimento presencial, um setor para Análise de Crédito, setor de Aprovação e Contratação e Setor de Cobrança, onde funcionários do atendimento são destacados para realizar suporte ao cliente(solicitação de serviços, dúvidas, reclamações e feedbacks) e monitorar os pagamentos. O Setor de Gestão Interna e Suporte Operacional, engloba processo de Gestão em TI, Recursos Humanos, e Gestão Financeira. O setor de Gestão Estratégica, é responsável pelo Planejamento Estratégico com definição de objetivos de longo prazo, análise de mercado e competitividade e desenvolvimento de novas estratégias de negócio.

Para alcançar os objetivos, o escritório de Gestão Estratégica da empresa foi encarregado de elaborar um plano de inovação para estabelecer um novo modelo de negócio conforme definido pela alta administração.

Atividade

Os alunos deverão desempenhar as seguintes atividades:

1. Analisar o caso apresentado.
2. Realizar um diagnóstico para o caso proposto:
 - a. Identificando o tipo de processo proposto.
 - b. Classificando quanto aos critérios de priorização.
 - c. Estabelecendo as diretrizes para a transformação do processo.
 - d. Elaborando um diagrama de escopo para o processo proposto.
3. Responder às questões apresentadas, levando em consideração o caso e o que foi estudado até o momento, selecionando a afirmativa mais adequada.