

PROJETO INTEGRADOR SENAC 2019-1

Documentação do Sistema

Alunos: Wilker Vinícios

Iury Alves

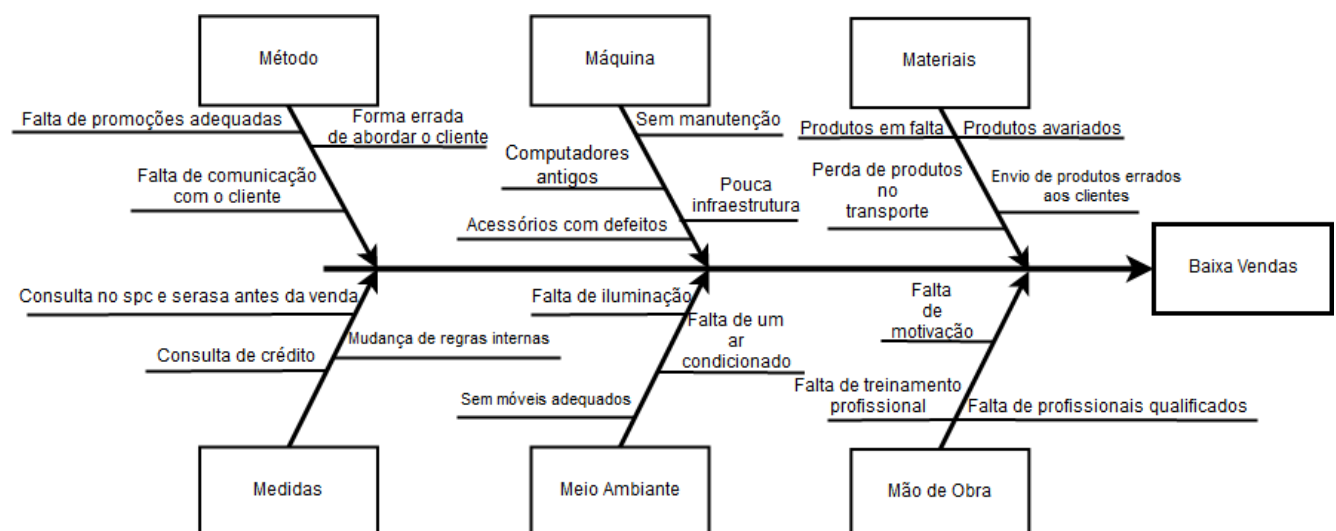
Rafael Galdino

-Gestão de Processos

Identificação e solução do problema:

De acordo com as demandas e entrevistas com os colaboradores chegamos à conclusão de que o maior problema de todas as unidades das lojas da empresa está sendo a baixa venda e, conseqüentemente, um baixo lucro. Felizmente o lucro ainda não está abaixo da porcentagem, porém se não tiver uma tomada de decisão o mais breve possível, estaremos colocando em risco o futuro da empresa. Para isso analisamos as causas e montamos um diagrama para facilitar a tomada de decisões.

Diagrama de Causa e Efeito:



Baseando no próprio diagrama podemos construir uma análise mais profunda e concreta utilizando um ciclo PDCA.

Ciclo PDCA



O ciclo PDCA é um método iterativo de gestão de quatro passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos. Cada etapa deste ciclo possui tópicos a serem abordados. Sendo assim, definimos cada passo de cada processo:

Lembrando que o problema tratado no ciclo PDCA é o mesmo do diagrama de causa e efeito.

PLAN

-Problema:

As vendas estão indo abaixo do esperado, o lucro das vendas em todas as lojas está caindo abaixo do percentual limite, o que acarreta nas questões financeiras da empresa e dos funcionários. No momento não há como aumentar mais colaboradores.

-Plano de ação:

Reduzir os obstáculos que impedem o cliente de realizar uma compra em seu nome, de forma deixar o cliente livre de burocracias e facilitar a compra para o cliente; cortar consultas de crédito ou nomes no Serasa e SPC, permitir que o cliente compre mesmo com pendências em seu nome.

-Objetivo:

Aumento da taxa de realização de vendas em todas as lojas e filiais, garantindo a facilidade de compra do cliente.

-Meta:

Aumentar em 60% as vendas em todas as lojas.

DO

Educar e treinar:

- Ministrar treinamento de capacitação para melhor eficiência no atendimento aos clientes.

- Incentivar os colaboradores com pontos ou comissões a mais para que o desempenho seja otimizado.

Executar a Tarefa:

- Melhorar a infraestrutura da rede das lojas para otimizar o sistema de consulta e venda.

- Melhorar as máquinas para que elas tenham maior poder de processamento para agilizar as vendas.

-Gerar relatório de desempenho individual para cada colaborador ter entendimento do seu desempenho.

Check

Verificar:

-Fazer um feedback semanal com os colaboradores, para detectar nível de insatisfação, carga de tarefas na pauta de cada um e solicitações de horas extras.

-Acompanhar a evolução semanal de cada colaborador isoladamente e em cada atuação.

-Verificar semanalmente se a infraestrutura da rede e do sistema das lojas estão otimizadas ou se estão sobrecarregadas.

-Verificar se os funcionários estão sendo motivados da maneira certa.

-Verificar se a atenção dos clientes está sendo chamados de forma correta e eficiente.

Act

Tratamento e resposta de falhas:

-O RH da empresa deverá verificar novos métodos de negociação com os colaboradores para suprir a demanda de vários pedidos de horas extras, devido aos incentivos feitos pela empresa.

-Rever metas, rever o quadro de funcionários para distribuição correta dos mesmos para outras unidades.

-Advertir funcionários que por ventura ainda insistem em não se adequar às mudanças e dizer NÃO com negociações irrisórias e esdruxulas.