



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO

Yhasmin Souza e Silva

SP3217027

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

SPOMOPN

Atividade 1 – Estudo sobre Processos

1) Qual foi o fator motivador para que os estudos sobre processos ocorressem?

Em ambos os casos, a principal motivação foi a detecção de ineficiências e erros nos processos já existentes. No primeiro cenário, a companhia lidava com dificuldades relacionadas ao retrabalho e ao não cumprimento de prazos, afetando a satisfação dos clientes e os rendimentos financeiros. No segundo cenário, o elevado número de falhas e a ausência de uniformização nos procedimentos de atendimento estimularam a procura por aprimoramentos para elevar a qualidade e a produtividade.

2) Quais foram as consequências em geral desses estudos?

As repercussões gerais das pesquisas sobre processos englobaram a normalização das tarefas, a eliminação de desperdícios, o incremento da eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços e produtos fornecidos. Adicionalmente, as responsabilidades das equipes ficaram mais claras, houve aprimoramento na comunicação interna e externa, e um maior alinhamento entre as áreas envolvidas. Esses progressos levaram a lucros financeiros e a uma satisfação ampliada dos clientes.