

Projeto para o curso de Administração: Otimização de Processos Internos de Compras

Objetivo: Analisar, modelar e otimizar o processo de compras da empresa “X” para reduzir custos e melhorar a eficiência operacional.

Entregas por mês:

- **Agosto:**
 - ✓ **Definição do Escopo e Metodologia:** Identificar os processos de compras a serem analisados. Escolher as ferramentas e metodologias (BPM, Diagrama de Ishikawa, etc.) que serão usadas ao longo do projeto.
 - ✓ **Reunião de Kickoff:** Apresentação do escopo para a equipe de trabalho e alinhamento das expectativas e responsabilidades.
- **Setembro:**
 - ✓ **Mapeamento AS-IS:** Documentar o processo de compras atual utilizando BPMN. Identificar pontos críticos e gargalos no processo.
 - ✓ **Análise de Problemas:** Utilizar o Diagrama de Ishikawa para identificar as causas dos principais problemas detectados no processo.
- **Outubro:**
 - ✓ **Desenvolvimento de Propostas TO-BE:** Propor melhorias no processo de compras com base na análise realizada, considerando melhores práticas em gestão de processos.
 - ✓ **Validação das Propostas:** Apresentação das propostas para stakeholders e coleta de feedback.
- **Novembro:**
 - ✓ **Implementação das Melhorias:** Início da implementação das mudanças propostas, incluindo treinamentos e ajustes operacionais.
 - ✓ **Monitoramento Inicial:** Acompanhar os primeiros resultados após as mudanças, ajustando conforme necessário.
- **Dezembro (até o dia 5):**
 - ✓ **Relatório Final e Encerramento:** Apresentação dos resultados obtidos com as mudanças implementadas, análise de performance e entrega de um relatório final que contemple todo o trabalho realizado.

Projeto para o curso de T.I.: Automatização de Processos de Atendimento ao Cliente com SOA

Objetivo: Desenvolver um sistema automatizado de atendimento ao cliente utilizando a Arquitetura Orientada a Serviços (SOA), integrando diferentes canais de comunicação e sistemas internos.

Entregas por mês:

- **Agosto:**
 - ✓ **Definição de Requisitos e Escopo:** Levantar requisitos funcionais e não funcionais para o sistema. Definir o escopo do projeto e as ferramentas a serem usadas.
 - ✓ **Desenho Arquitetural:** Desenvolver um desenho inicial da arquitetura SOA que será implementada, identificando os principais serviços e componentes.
- **Setembro:**
 - ✓ **Desenvolvimento do Protótipo:** Criação de um protótipo básico que integre os principais serviços (ex.: chatbot, sistema de tickets).
 - ✓ **Validação do Protótipo:** Apresentação e teste do protótipo com um grupo restrito de usuários para validação dos serviços básicos.
- **Outubro:**
 - ✓ **Desenvolvimento Incremental:** Expansão do sistema para incluir todos os canais de atendimento previstos (telefone, e-mail, redes sociais).
 - ✓ **Testes e Integração:** Realização de testes de integração entre os diferentes serviços e canais, ajustando a arquitetura conforme necessário.
- **Novembro:**
 - ✓ **Implementação Piloto:** Lançamento do sistema em um ambiente piloto, com monitoramento ativo para detecção de problemas.
 - ✓ **Treinamento de Usuários:** Capacitação da equipe de atendimento para o uso do novo sistema.
- **Dezembro (até o dia 5):**
 - ✓ **Avaliação e Ajustes Finais:** Coleta de feedback dos usuários e ajustes finais no sistema. Entrega do sistema completo e documentação técnica.

Documento de Explicação dos Termos e Abreviações Técnicas

1. BPM (Business Process Management)

- **Definição:** BPM é uma abordagem disciplinar para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização.
- **Exemplo:** Uma empresa de telecomunicações pode usar BPM para otimizar o processo de atendimento ao cliente, garantindo que as solicitações sejam resolvidas de forma mais rápida e eficiente.

2. BPMN (Business Process Model and Notation)

- **Definição:** BPMN é uma notação gráfica que tem por objetivo prover uma gramática de símbolos para mapear, de maneira padrão, todos os processos de negócio de uma organização.
- **Exemplo:** Um diagrama BPMN pode ser utilizado para modelar o fluxo de um processo de aprovação de crédito em um banco, mostrando todas as etapas e decisões envolvidas.

3. AS IS

- **Definição:** Refere-se ao estado atual de um processo. O mapeamento AS IS documenta como um processo é realizado atualmente, sem considerar mudanças ou melhorias.
- **Exemplo:** Em uma empresa de logística, o AS IS pode descrever como os pacotes são processados desde o recebimento até a entrega ao cliente, destacando os pontos de ineficiência.

4. TO BE

- **Definição:** Refere-se ao estado futuro de um processo após a implementação de melhorias ou mudanças. O modelo TO BE descreve como o processo deveria funcionar idealmente.
- **Exemplo:** Para a mesma empresa de logística, o TO BE pode incluir a automação de certas etapas do processo de entrega para reduzir o tempo e aumentar a precisão.

5. SOA (Service-Oriented Architecture)

- **Definição:** SOA é um estilo de arquitetura utilizado na concepção de aplicações de software por intermédio de serviços que podem ser usados na web, permitindo que diferentes sistemas e aplicativos sejam integrados e compartilhem funcionalidades.
- **Exemplo:** Um sistema de e-commerce pode utilizar SOA para integrar o processamento de pagamentos com diferentes fornecedores de serviços financeiros, como PayPal, Stripe e bancos locais.

6. KPI (Key Performance Indicator)

- **Definição:** KPIs são métricas usadas para medir o desempenho de uma organização em relação aos seus objetivos estratégicos. Eles oferecem uma visão tática e estratégica da organização.
- **Exemplo:** A taxa de conversão de visitantes em clientes em um site de e-commerce é um KPI que mede o sucesso das campanhas de marketing e a eficácia do site em gerar vendas.

7. PPI (Process Performance Indicator)

- **Definição:** PPIs são métricas específicas que medem o desempenho de processos dentro de uma organização, geralmente relacionados a aspectos operacionais.
- **Exemplo:** O tempo médio de processamento de pedidos em uma fábrica é um PPI que ajuda a avaliar a eficiência do processo de produção.

8. Lean

- **Definição:** Lean é uma filosofia de gestão que busca maximizar o valor para o cliente, eliminando desperdícios e melhorando continuamente os processos.
- **Exemplo:** Em uma linha de montagem de automóveis, a implementação de princípios Lean pode resultar na redução de estoques em excesso e na eliminação de etapas de produção que não agregam valor.

9. Six Sigma

- **Definição:** Six Sigma é uma metodologia que utiliza técnicas estatísticas para reduzir a variabilidade em processos e melhorar a qualidade dos produtos ou serviços.
- **Exemplo:** Uma empresa farmacêutica pode usar Six Sigma para garantir que as doses de medicamentos produzidos estejam sempre dentro das especificações de segurança e eficácia.

10. FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)

- **Definição:** FMEA é uma técnica usada para identificar possíveis falhas em um processo, produto ou sistema e avaliar seus impactos para tomar medidas preventivas.
- **Exemplo:** Em uma indústria automotiva, FMEA pode ser utilizada para identificar e mitigar riscos associados à falha de componentes críticos no sistema de freios.

11. SMART

- **Definição:** SMART é um acrônimo que ajuda a definir metas claras e alcançáveis. Significa Specific (Específica), Measurable (Mensurável), Achievable (Atingível), Relevant (Relevante) e Time-bound (Temporal).
- **Exemplo:** A meta "Aumentar as vendas em 20% no próximo trimestre" é uma meta SMART, pois é específica, mensurável, atingível, relevante e tem um prazo definido.

12. OKR (Objectives and Key Results)

- **Definição:** OKR é uma metodologia de gestão de metas que conecta objetivos qualitativos com resultados mensuráveis para garantir que as metas estratégicas sejam alcançadas.
- **Exemplo:** Uma empresa de tecnologia pode definir um OKR como "Melhorar a experiência do usuário (O) através da redução do tempo de carregamento da página em 50% (KR)".

13. Workflow

- **Definição:** Workflow é a automação de um processo de negócios em que tarefas, informações ou documentos são passados de um participante para outro para ação, de acordo com um conjunto de regras procedurais.
- **Exemplo:** Em um escritório de advocacia, o workflow pode automatizar o processo de revisão de contratos, passando-os sequencialmente entre os advogados responsáveis até a aprovação final.

14. Gateways

- **Definição:** Em BPMN, gateways são elementos que controlam o fluxo de execução de um processo, determinando os caminhos que o fluxo pode seguir com base em decisões ou condições.
- **Exemplo:** Em um processo de aprovação de empréstimos, um gateway pode decidir se o processo deve seguir para uma revisão adicional ou ser aprovado diretamente, com base na análise de risco.

15. Diagrama de Ishikawa (ou Espinha de Peixe)

- **Definição:** É uma ferramenta gráfica usada para identificar e visualizar as causas de um problema. Também conhecido como diagrama de causa e efeito.
- **Exemplo:** Se uma empresa enfrenta alta taxa de defeitos em seus produtos, o Diagrama de Ishikawa pode ser usado para mapear todas as possíveis causas, como problemas com máquinas, materiais ou métodos de trabalho.

16. Brainstorming

- **Definição:** Brainstorming é uma técnica de geração de ideias em grupo, usada para resolver problemas, criar novos conceitos ou planejar projetos, onde todas as ideias são bem-vindas e registradas.
- **Exemplo:** Uma equipe de marketing pode usar brainstorming para gerar ideias criativas para uma nova campanha publicitária, sem criticar ou descartar nenhuma sugestão inicialmente.

17. Mapeamento de Processos

- **Definição:** Mapeamento de processos é a prática de documentar os fluxos de trabalho e os processos de uma organização, geralmente através de diagramas que mostram as etapas sequenciais e as interações entre elas.
- **Exemplo:** Uma empresa de seguros pode mapear o processo de gerenciamento de sinistros para identificar ineficiências e melhorar o atendimento ao cliente.

18. Pool e Lanes (Piscinas e Raias)

- **Definição:** Em BPMN, um pool representa um participante ou entidade envolvida em um processo, e lanes (raias) subdividem o pool para mostrar as atividades atribuídas a diferentes papéis ou departamentos.
- **Exemplo:** Em um processo de desenvolvimento de software, um pool pode representar a empresa de desenvolvimento, e as lanes podem dividir as atividades entre os departamentos de design, programação e testes.