

# **CURSO GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

## **Gestão de Processos**

Trabalho apresentado para fins de avaliação do Projeto Integrador da disciplina Gestão de Processos, ministrada pela Professor Mestre: Itair Pereira

Alunos: Alexsander Bitencourt de Lima  
Guilherme Caetano da Silva

**Goiânia, novembro 2020.**

## **Introdução**

O intuito desse trabalho é colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer desse semestre referente a disciplina de Gestão de Processos, abordando os temas conforme descritos no decorrer dele.

## **Objetivo**

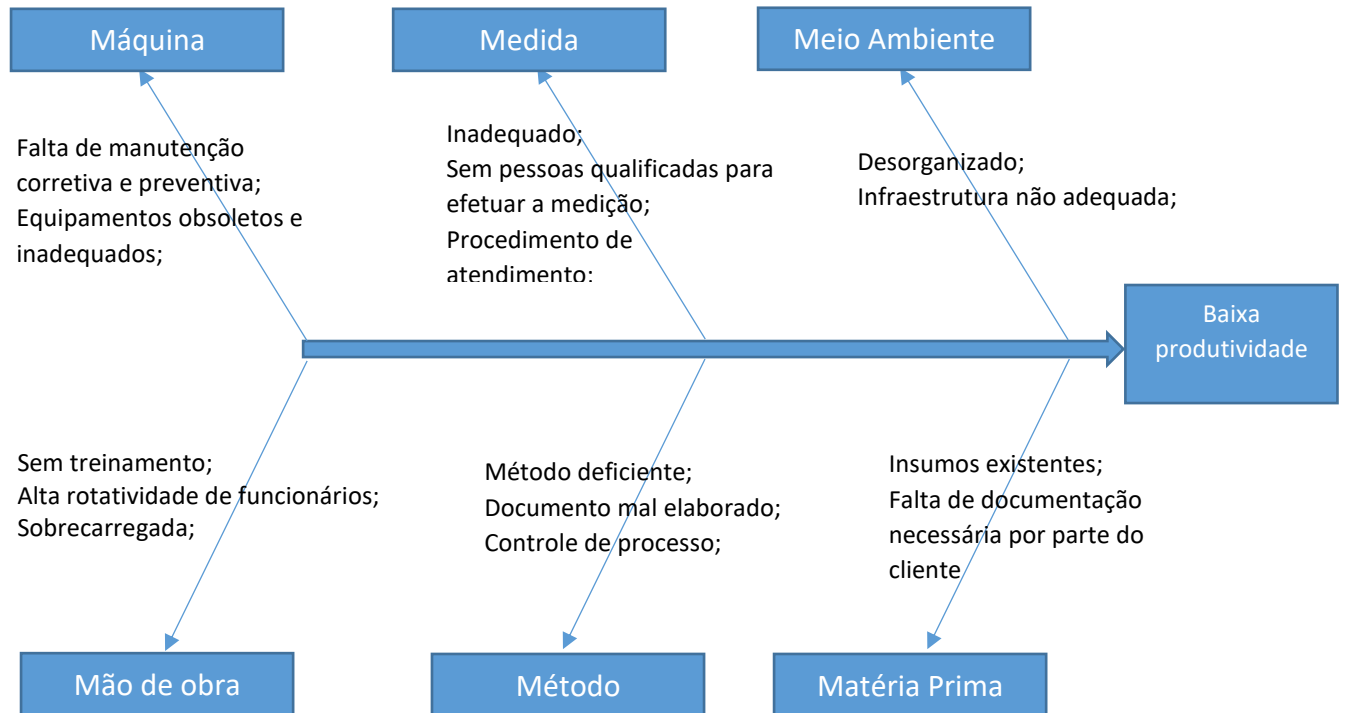
Elaborar um ciclo PDCA de acordo com o levantamento feito no Diagrama de Causa e Efeito, visando apresentar uma abordagem de diagnóstico e melhorias nos processos de desempenho relacionados ao contato direto da empresa com o sistema Web “Simulador da Casa Bancárias”.

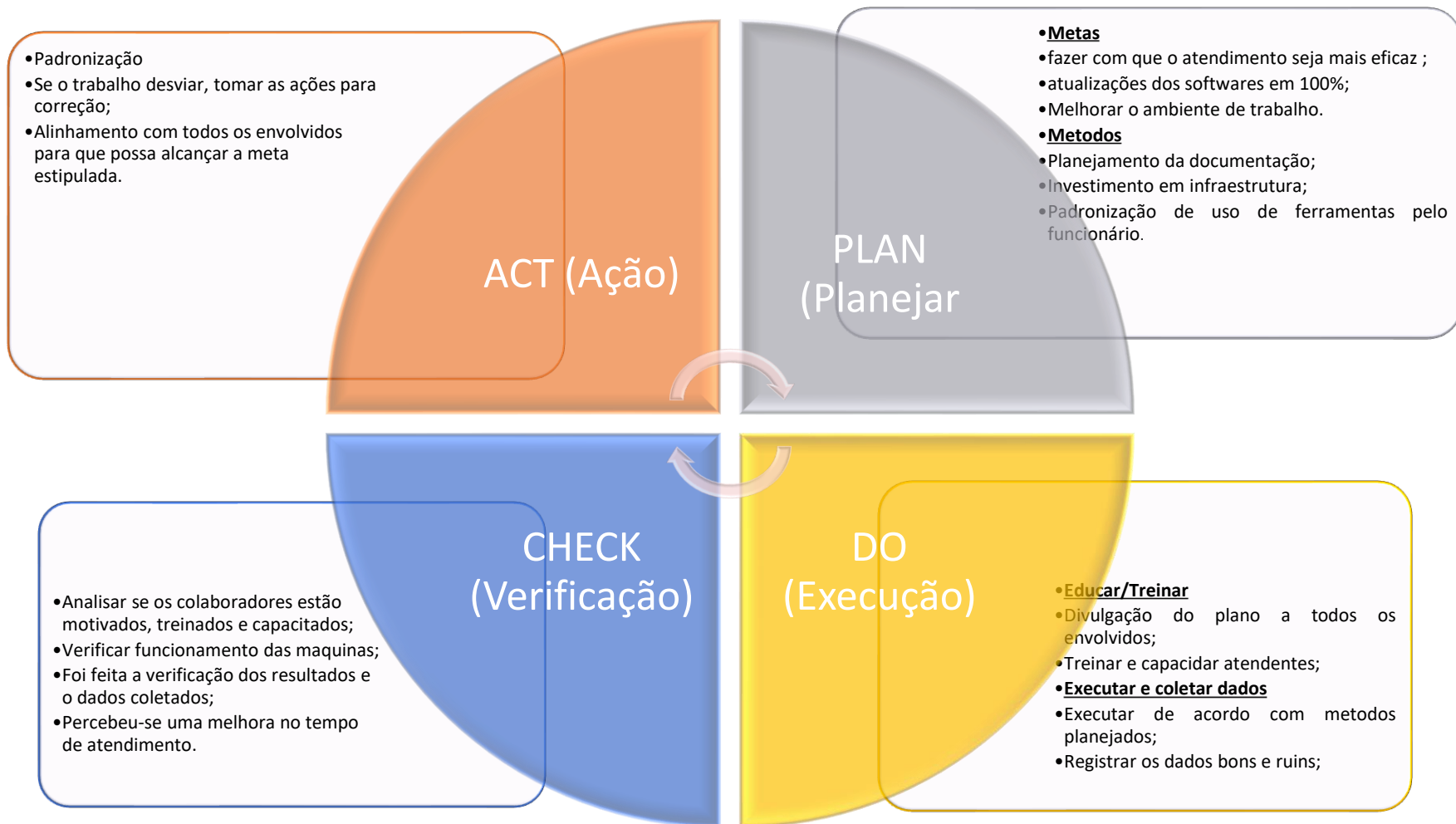
## **Metodologia do trabalho**

O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Espinha de Peixe ou Diagrama de Causa e Efeito, é uma ferramenta da qualidade que ajuda a levantar as causas raízes de um problema, analisando todos os fatores que envolvem a execução do processo.

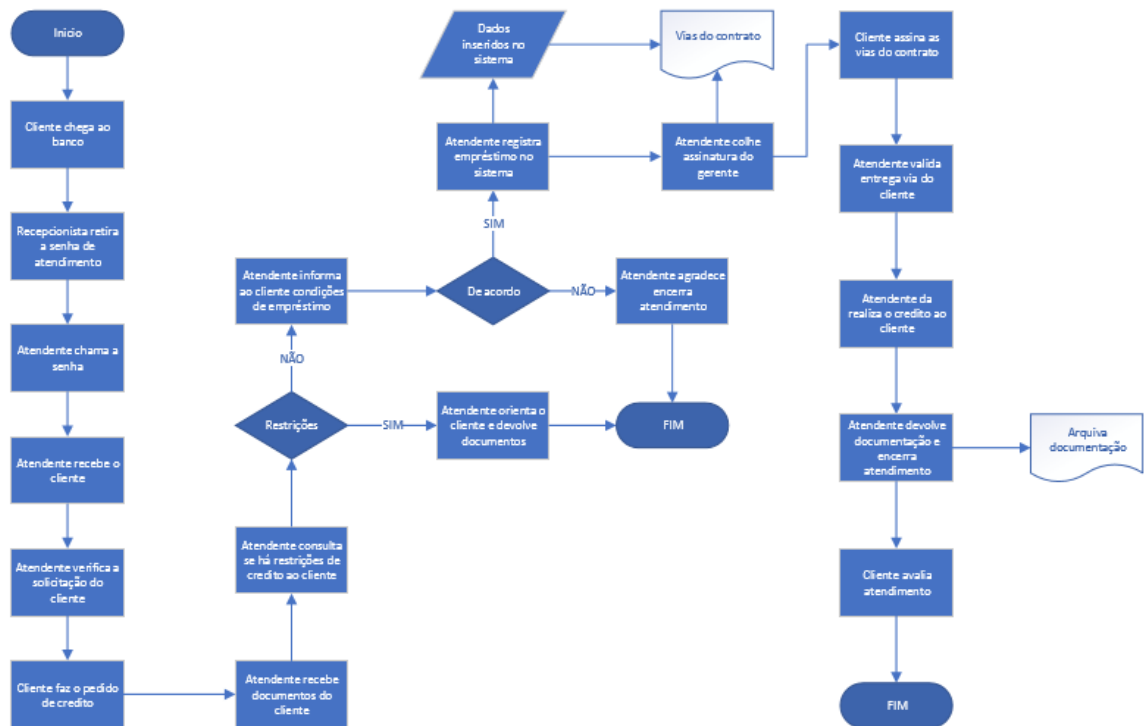
Após a análise do diagrama partiremos para o PDCA, após definição da meta a ser atingida e um planejamento para alcançá-lo.

## DIAGRAMA DE CAUSA EFEITO





## FLUXOGRAMA



FLUXOGRAMA  
GESTÃO PROCESSO