



# 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 e colocar em prática os conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer desse semestre referente a disciplina de Gestão de Processos, abortando 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

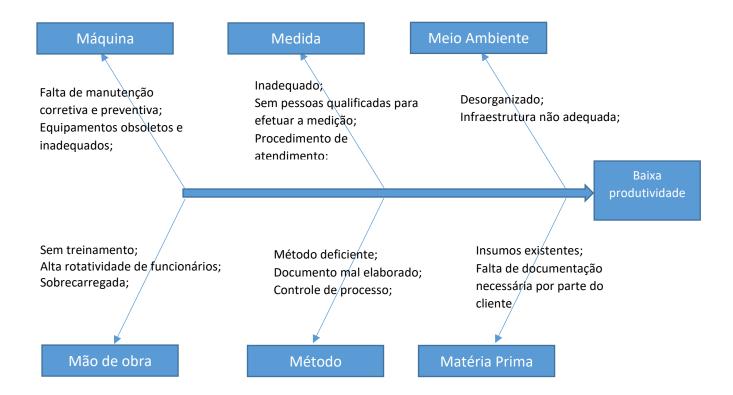
O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Espinha de Peixe ou Diagrama de Causa e Efeito, é uma ferramenta da qualidade que ajuda a levantar as causas raízes de um problema, analisando todos os fatores que envolvem a execução do processo.

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





## **DIAGRAMA DE CAUSA EFEITO**







- Padronização
- •Se o trabalho desviar, tomar as ações para correção;

Analisar se os colaboradores estão

motivados, treinados e capacitados;

Verificar funcionamento das maquinas;

•Foi feita a verificação dos resultados e

•Percebeu-se uma melhora no tempo

o dados coletados;

de atendimento.

• Alinhamento com todos os envolvidos para que possa alcançar a meta estipulada.

ACT (Ação)

### Metas

- •fazer com que o atendimento seja mais eficaz ;
- •atualizações dos softwares em 100%;
- •Melhorar o ambiente de trabalho.

### Metodos

- Planejamento da documentação;
- Investimento em infraestrutura;
- Padronização de uso de ferramentas pelo funcionário.

CHECK (Verificação)

• Educar/Treinar

(Execução)

- Divulgação do plano a todos os envolvidos;
- Treinar e capacidar atendentes;
- •Executar e coletar dados
- •Executar de acordo com metodos planejados;
- •Registrar os dados bons e ruins;





# **FLUXOGRAMA**

