

Descrição dos processos executados pelo Banco do Brasil - GENOP

Beatriz Terradas, Diego S. Cintra, Jainor Souza, Nicolás Roque

¹*Faculdade de Computação – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
(UFMS)*

Caixa Postal 549 – 79.070-900 – Campo Grande – MS – Brasil

29 de fevereiro de 2016

1 Introdução

Na área de engenharia de requisitos, é essencial que consigamos compreender, de maneira qualitativa, o que uma organização-alvo tem como negócios, que definem aquilo que é de valor para ela, e define seu diferencial em relação a outras organizações no mesmo ramo. É através dela que podemos também compreender aquilo que será de fato implementado pelo setor de TI, para sustentar processos gerenciais e operacionais.

Nesse pequeno documento, faremos uma descrição de como funcionam os processos da GENOP Banco do Brasil, conduzindo uma entrevista com o funcionário Flávio Cintra Ferreira, que trabalha como analista de unidade de apoio.

2 Empresa escolhida - GENOP Banco do Brasil

Cabe aqui uma breve explanação de como funciona essa subdivisão do Banco do Brasil. A sigla GENOP denomina Gerência Regional de Apoio aos Negócios e Operações, e essa é existente em diferentes regiões espalhadas pelo país. Portanto, a GENOP escolhida é a que trabalha com os estados de Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Rondônia.

As principais funcionalidades executadas pela GENOP são as seguintes:

- Tem-se a área de engenharia cujos trabalhos envolvem a criação de agências e dependências (agências atendem o público; dependências atendem as necessidades das agências e funcionários da empresa);
- Tem-se também a área administrativa, denominada ADMIN, cujas tarefas recaem sobre a manutenção e gerenciamento de processos em geral executados por diferentes áreas da GENOP.
- Existe também uma área de suprimentos, cujo nome é SUPRI, responsável por realizar serviços genéricos, como suporte a infra-estrutura de prédios (elétrica, hidráulica, climatização, entre outros);
- Temos também a área de almoxarifado, ou ALMOX, prestando manutenção e despacho de material de expediente, tratando com uma firma terceirizada para contar com o transporte de seus materiais, sendo essa contratada via licitação, atendendo esse setor periodicamente na semana.

Existem diversos outros subsetores que compõem a GENOP, como por exemplo o da compensação de cheques, entretanto, o foco deste documento é abordagem dos processos e atividades executadas pelo ALMOX.

3 ALMOX - processos, atividades e funcionamento

Dada a introdução anterior a respeito das principais funcionalidades que esse setor executa, vamos agora, destacar o principal e detalhá-lo com mais conteúdo. Cabe aqui a legenda de denominações: quando mencionamos "processos", estamos tentando explicitar um conjunto de "atividades", e essa é caracterizada por uma ação executada por um determinado "ator", que é um funcionário da organização-alvo, estagiários ou terceirizados.

3.1 Controle dos materiais recebidos e distribuição

Recursos utilizados: Computador, acesso ao SISBB (Sistemas do Banco do Brasil), mais especificamente os módulos SISLOG (Sistema de Logística) e GME (Gerenciamento de Material de Expediente). Sequência de passos:

- Verificar os pedidos das agências e dependências: verifica-se os pedidos de blocos de agências e dependências marcados para aquela data. Essas agências e dependências podem fazer requisições de material de expediente a qualquer momento.
- Verificar o grau da requisição: cada agência (ou dependência) tem direito a, pelo menos duas vezes por mês, uma requisição normal - essa que entra no bloco de agências e dependências a serem atendidas em um pré-determinado dia - e uma urgente - que é aquela que, logo emitida, fica disponível no módulo GME para atendimento imediato.
- Repassar às transportadoras terceirizadas a coleta e embalagem de materiais: Depois de repassar o pedido de uma remessa para uma empresa terceirizada, essa ficará encubida de embalar e etiquetar esses materiais, identificando endereço e remetente do pedido.
- Verificar a precisão da requisição: Um funcionário deve se responsabilizar por verificar se aquilo que foi requisitado foi de fato embalado e etiquetado de acordo com aquilo que havia sido solicitado.
- Notificar a transportadora: A empresa terceirizada de transporte é contatada e, dependendo do período da semana, irá recolher esses materiais, também incluindo uma etiquetagem própria.
- Entregar materiais: O prazo, geralmente de 5 a 7 dias, é para entrega dos materiais de todos os estados cobertos pela GENOP.
- Verificar anomalias na entrega: Caso haja alguma reclamação, deve-se verificar o que houve de incorreto na entrega dos materiais.

3.2 Logística Reversa

Recursos utilizados: Computador, acesso ao SISBB (Sistemas do Banco do Brasil), mais especificamente os módulos SISLOG (Sistema de Logística) e GME (Gerenciamento de Material de Expediente). Sequência de passos:

- Receber os materiais designados para reciclagem ou arquivamento: Ao receber os materiais decorrentes do processo anterior pelas transportadoras terceirizadas, esses são utilizados para carregarem materiais pertinentes à logística reversa, sendo esses recebidos pelo ALMOX. Esses materiais constituem tanto coisas recicláveis (como cartuchos de impressora) quanto arquiváveis - documentos cujo prazo de expurgo ainda será atingido, sendo encaminhados para um local específico.
- Conferir e separar modelos de *toners*: Isso é feito para haver um retorno para as empresas fornecedoras desses materiais para novo condicionamento.

- Contatar responsáveis pelos materiais: Tanto os subsetores responsáveis por arquivamento de arquivos quanto as empresas de fornecedoras dos produtos reciclados são contatadas.
- Coletar materiais: Essas organizações supracitadas irão buscar esses materiais na sede do ALMOX para acondicionamento, sendo assinado uma nota fiscal para conclusão do processo.

3.3 Recebimento de materiais de expediente

Recursos utilizados: Computador, acesso ao SISBB (Sistemas do Banco do Brasil), mais especificamente os módulos SISLOG (Sistema de Logística) e GME (Gerenciamento de Material de Expediente). Sequência de passos:

- Verificar a notificação de chegada de materiais: Um e-mail é recebido da empresa informando as quantidades, modelo e data de entrega desses materiais.
- Conferir materiais recebidos: Dada a chegada dos materiais, além da conferência desses, uma amostra é enviada ao laboratório do CSL (Centro de Serviços Logísticos) em Brasília.
- Aprovar ou reprovar materiais em teste: Após análise minuciosa feita pelo laboratório do CSL, haverá ou a aprovação ou reprovação desse material: no primeiro caso, ele será incorporado ao estoque do Banco do Brasil, estando pronto para distribuição de agências e dependências; do contrário, essa será devolvida a empresa fornecedora do material. Na aprovação, é automático a atualização do sistema GME e SISLOG, e aqui conclui-se esse processo, dando início ao procedimento anterior “Controle dos materiais recebidos e distribuição”.

4 Conclusão

Com este documento foi possível compreender o modo em que uma subdivisão do Banco do Brasil, conhecida como GENOP, opera, conhecendo as diversas áreas que a compõem, além da responsabilidade de cada área. Este documento também nos possibilitou, conforme descrito anteriormente, entender os processos executados pela área de almoxarifado ALMOX da GENOP, compreendendo o papel desempenhado pelos atores e os recursos utilizados nas atividades descritas.

Portanto, podemos concluir que a compreensão dos processos de uma organização-alvo é essencial para que seja possível entender o que será implementado pelo setor de TI para auxiliar nos processos gerenciais e operacionais da organização.