

PUC Minas

Aluno: Felipe Henrique Lacerda Ribeiro

Professor: Michelle Hanne

Curso: AEDS

1)

a) (F) O principal objetivo da análise de processos é eliminar completamente as atividades redundantes.

Justificativa: O principal objetivo da análise de processos é identificar oportunidades de melhoria para aumentar a eficiência e eficácia dos processos, alinhando-os com os objetivos estratégicos da organização. Embora a eliminação de atividades redundantes possa ser uma parte importante do processo, não é o único objetivo. A análise também busca otimizar, simplificar e assegurar que os processos estejam alinhados com a estratégia organizacional.

b) (F) A análise de processos deve ser feita apenas quando ocorrem mudanças em regulamentações.

Justificativa: A análise de processos deve ser realizada de forma contínua e não apenas em resposta a mudanças em regulamentações. Realizar análises regulares ajuda a melhorar continuamente os processos, adaptá-los às mudanças do mercado e garantir que estejam alinhados com a estratégia da organização. Mudanças nas regulamentações são apenas uma das razões para revisar processos, mas não a única.

c) (F) A análise de processos deve ser conduzida sem levar em consideração a estratégia da organização.

Justificativa: A análise de processos deve sempre considerar a estratégia da organização. Processos eficazes são aqueles que suportam e alinham com os objetivos estratégicos da organização. Ignorar a estratégia pode levar a melhorias que não contribuem para as metas e objetivos da empresa.

d) (F) Durante a análise de processos, é essencial desenhar o novo processo ao mesmo tempo.

Justificativa: Embora seja útil começar a esboçar melhorias durante a análise, o foco principal deve estar na compreensão e documentação do processo atual. O desenho detalhado do novo processo geralmente acontece após uma análise minuciosa das áreas de melhoria identificadas. Concentra-se inicialmente em identificar problemas e oportunidades antes de projetar a solução.

e) (F) A análise de processos deve ser feita sem envolver métricas de desempenho.

Justificativa: A análise de processos deve definitivamente envolver métricas de desempenho. As métricas são cruciais para medir a eficácia e eficiência dos processos atuais e avaliar o impacto das mudanças propostas. Elas fornecem dados objetivos que ajudam na identificação de problemas, monitoramento das melhorias e alinhamento com os objetivos organizacionais.

- 2) Em qual das seguintes situações não é recomendado iniciar uma análise de processos?

A resposta correta é:

- d) Em um ambiente de estabilidade operacional e financeira, sem mudanças significativas, com foco em manter o status quo.

Explicação:

A análise de processos é normalmente realizada quando há a necessidade de melhorias, adaptações ou mudanças significativas que impactam o desempenho organizacional. Se a empresa está em um ambiente estável, sem problemas operacionais ou necessidade de otimizações, manter o status quo pode ser mais indicado, pois a análise de processos nesse cenário não traria grandes benefícios e poderia até gerar custos desnecessários.

- 3) Avaliação de processos de negócio em uma rede de Shopping - Problema no estacionamento

a) Três processos prioritários relacionados à insatisfação dos clientes:

1. Processo de estacionamento: O acesso, a sinalização e a disponibilidade de vagas são prioritários, especialmente porque os clientes relatam dificuldades em encontrar vagas ou saber se há vagas disponíveis
 2. Atendimento ao cliente no shopping: O suporte ao cliente em relação a informações sobre o estacionamento, localização de lojas e serviços no shopping pode ser deficiente
 3. Processo de pagamento e saída: As filas para pagamento de estacionamento ou os métodos de pagamento inadequados podem causar frustração, atrasando a saída dos clientes
-

b) Detalhamento do processo de estacionamento

Etapas do processo de estacionamento

1. Entrada no estacionamento: O cliente entra no shopping e tenta encontrar uma vaga
Problema: Falta de sinalização clara sobre vagas disponíveis
2. Busca por uma vaga: O cliente circula pelo estacionamento tentando localizar uma vaga livre
Problema: Dificuldade em identificar áreas onde há vagas disponíveis.
Pode haver falta de um sistema de orientação em tempo real

3. Estacionamento do veículo: O cliente finalmente encontra uma vaga e estaciona o veículo

Problema: Espaço insuficiente ou mal organizado pode dificultar o estacionamento, especialmente em horários de pico

4. Saída do estacionamento: O cliente sai do shopping, faz o pagamento e tenta sair do estacionamento

Problema: Filas no pagamento ou saída pode causar atraso e insatisfação

Envolvidos no processo de estacionamento

1. Clientes: Os usuários do estacionamento que buscam uma vaga e posteriormente saem com seus veículos
 2. Funcionários do estacionamento: Pessoal responsável pela manutenção, segurança e operação do estacionamento
 3. Sistema de gestão do estacionamento: Equipamentos automáticos, como sensores de vagas e sistemas de pagamento
 4. Administradores do shopping: Gerentes responsáveis pelo planejamento e gestão do fluxo de clientes e veículos
-

Entradas e saídas do processo de estacionamento

Entradas

Veículos dos clientes

Informações sobre disponibilidade de vagas

Sistemas de orientação e sinalização

Sistemas de pagamento

Saídas

Veículos estacionados corretamente

Confirmação do pagamento

Saída eficiente e organizada dos veículos

Relatos de satisfação ou insatisfação dos clientes

4)

a) Envolvidos neste processo

1. Colaboradores dos setores administrativos e da área de obras
2. Gestores responsáveis pela conferência e tratamento dos pontos
3. Departamento de Recursos Humanos (RH)
4. Sistema ERP (responsável pela gestão do ponto e folha de pagamento)
5. Ferramentas de comunicação (e-mails, telefonemas)

6. Planilhas Excel e cartão de ponto manual (usado nas obras)

b) Entradas do processo

1. Dados de ponto coletados pelos colaboradores (data, hora de entrada e saída, matrícula)
2. Planilhas Excel (utilizadas pelos setores administrativos e na área de obras)
3. Cartão de ponto manual (área de obras)
4. Arquivos CSV para conferência e tratamento de inconsistências
5. Informações de correção obtidas por e-mails e telefonemas

c) Saídas do processo

1. Arquivo CSV corrigido e pronto para importação no ERP
2. Atualização do módulo ERP Folha de Pagamento com os dados apurados
3. Relatório de ponto corrigido, pronto para conferência final e apuração da folha de pagamento

d) Etapas do processo e problemas ou desconexões que requerem cuidado ou melhoria

1. Coleta de dados de ponto
Colaboradores administrativos utilizam Excel para inserir manualmente os horários de entrada e saída
Colaboradores da área de obras usam cartão de ponto manual, e os dados são posteriormente inseridos em uma planilha Excel
Problemas: Falta de automatização, risco de erros humanos na inserção de dados, colaboradores esquecem de registrar horários ou registram incorretamente (ex.: esquecem de anotar horário de saída ou inserem data/hora errada)
2. Inserção dos dados no ERP
Planilhas de Excel e dados manuais são importados para o sistema ERP para apuração
Problemas: Necessidade de unificar dados manuais e digitais, o que pode gerar inconsistências
3. Exportação para arquivo CSV para conferência
Arquivo CSV é exportado do ERP para conferência e tratamento de inconsistências
Problemas: Inconsistências frequentes, como erros de registro de horário, troca de e-mails e telefonemas aumentam a complexidade do processo
4. Tratamento de inconsistências e conferência
Utilização do Excel e comunicação por e-mail/telefone para tratar erros e inconsistências nos horários
Problemas: Processo manual, suscetível a atrasos e erros, com grande dependência de comunicação entre diferentes setores
5. Reimportação dos dados corrigidos no ERP
Após a correção, o arquivo CSV é reimportado para o sistema ERP

Problemas: Risco de reintroduzir erros caso a conferência não seja adequada ou as correções não sejam precisas

6. Atualização do módulo Folha de Pagamento

Após a importação final, o módulo de folha de pagamento é atualizado com os dados apurados

Problemas: Atrasos ou inconsistências no processo anterior podem impactar diretamente a folha de pagamento, gerando potenciais erros no pagamento dos colaboradores

Pontos de melhoria

- Automatizar o processo de coleta de ponto, com ferramentas digitais integradas ao ERP, minimizando a necessidade de planilhas Excel e cartões manuais
- Implementar um sistema de conferência automática para identificar e corrigir inconsistências antes da exportação para o CSV, reduzindo a dependência de e-mails e telefonemas
- Adotar um fluxo de comunicação mais eficiente, evitando a troca desorganizada de informações que pode causar atrasos no tratamento das inconsistências