

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIDOMBOSCO
MATRIZ

GUILHERME PENSO

R.A.: 2320311

ESTUDO DE CASO:
MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS

CURITIBA
2023

ESTUDO DE CASO

Este estudo de caso é baseado em uma empresa que atua no segmento de óleo e gás.

Ela possui um departamento que realiza o atendimento das necessidades de TI de toda a organização. Isto envolve desde o desenvolvimento e manutenção de software até customização de pacotes, aquisição de hardware, software e contratos de serviços especializados e consultoria, conforme o escopo dos projetos demandados por esta empresa.

O parque tecnológico administrado pela área possui 60 mil micros, 2 mil servidores e 1,36 peta bytes de capacidade de armazenamento de dados.

Ao realizar uma auditoria interna, com foco na melhoria contínua dos processos, foi verificada que a prática do trabalho em equipe existe. Todavia, constatou-se que a empresa não está totalmente voltada a processos.

Durante a apresentação deste cenário para a alta gerência, esta questionou qual o nível atual da maturidade dos processos de negócios da organização, pois existe a necessidade de melhorar os resultados financeiros e eliminar os desperdícios gerados pelos erros causados na execução de atividades repetitivas.

Na visão da alta gerência, isto ocorrerá por meio da automação dos processos de negócios.

DESENVOLVIMENTO:

Devido a enorme quantidade de processos, com dezenas de áreas somente no parque tecnológico e uma grande estrutura, a adaptação a um novo sistema deve ser feita com uma base forte, visando focar na implementação rígida dos processos contínuos com o Kaizen, evitando os desperdícios nas atividades repetitivas e melhorando o desempenho ao eliminar processos desnecessários.

A automação de processos de negócios com o BPM aplicado corretamente corrigirá os problemas, porém sua implementação requer um esforço enorme, requisitando disciplina desde o chão de fábrica até a própria alta gerência. Com isso em mente é de fundamental importância aplicar os métodos corretos ao educar essa disciplina, permitindo que todos tenham uma visão ampla do motivo da implementação e alteração dentro da empresa. Conforme dito no resumo, o trabalho em equipe já estando presente ajuda em adaptar mais facilmente dentro dos processos ao implementar o BPMO com a visão de cliente entre as várias etapas de produção durante o processo do produto da empresa, permitindo o entendimento de todas as necessidades dos clientes nas etapas a seguir e dando o feedback para as etapas anteriores quando atuam como clientes.

Ao decorrer da implementação, o BPMM ajudará a verificar o progresso por seus vários níveis e implementar correções nas áreas com pouco rendimento de acordo com sua necessidade, assim mapeando cada etapa até chegar no resultado esperado.

Desta forma, a empresa conseguirá mapear, modelar e processar todas as etapas com todos os dados necessários, desde os recursos e mão de obra, processos internos até a entrega do produto e acompanhamento do feedback do cliente.