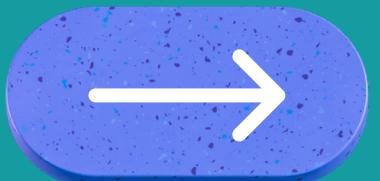


Webdealer

Modelagem de processos



Contexto e problema

Empresa: Arquivar Tecnologia Ltda em Belo Horizonte, MG -
15.312.870/0001-73

Área de atuação: Gerenciamento de arquivos



PROCESSOS ANALISADOS

- Contratação
- Atendimento ao cliente

PROBLEMAS IDENTIFICADOS

- Falta de integração entre etapas
- Mão de obra desqualificada
- Demora no fluxo
- Pequenos erros manuais

Objetivos da sprint



MAPEAMENTO

Mapear e modelar os processos (AS IS)

IDENTIFICAÇÃO

Identificar gargalos e ineficiências

MELHORIAS

Propor melhorias (TO BE) com foco em:

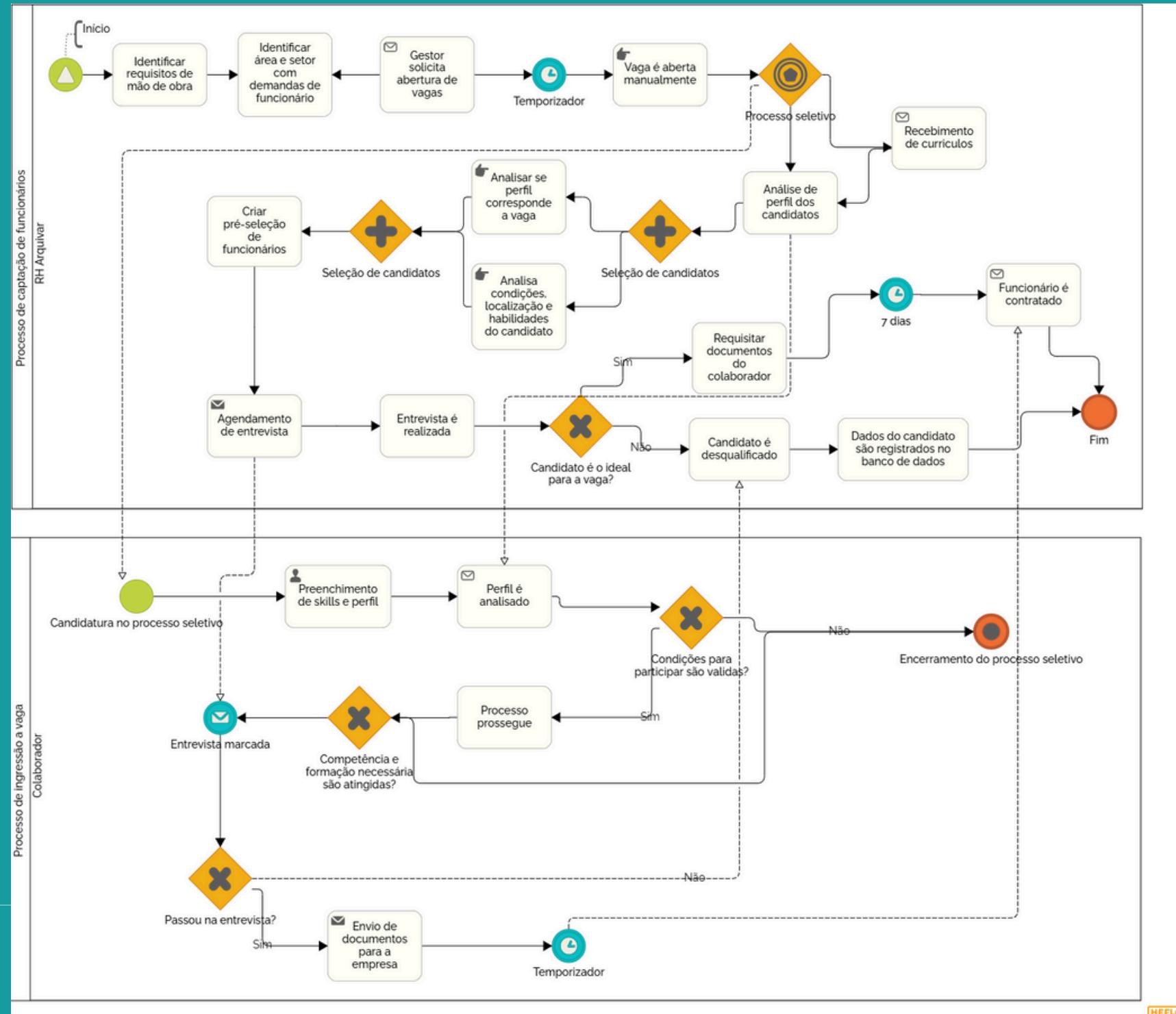
- Automatizar o atendimento
- Automatizar Tecnologicamente a contratação

DIAGRAMAS

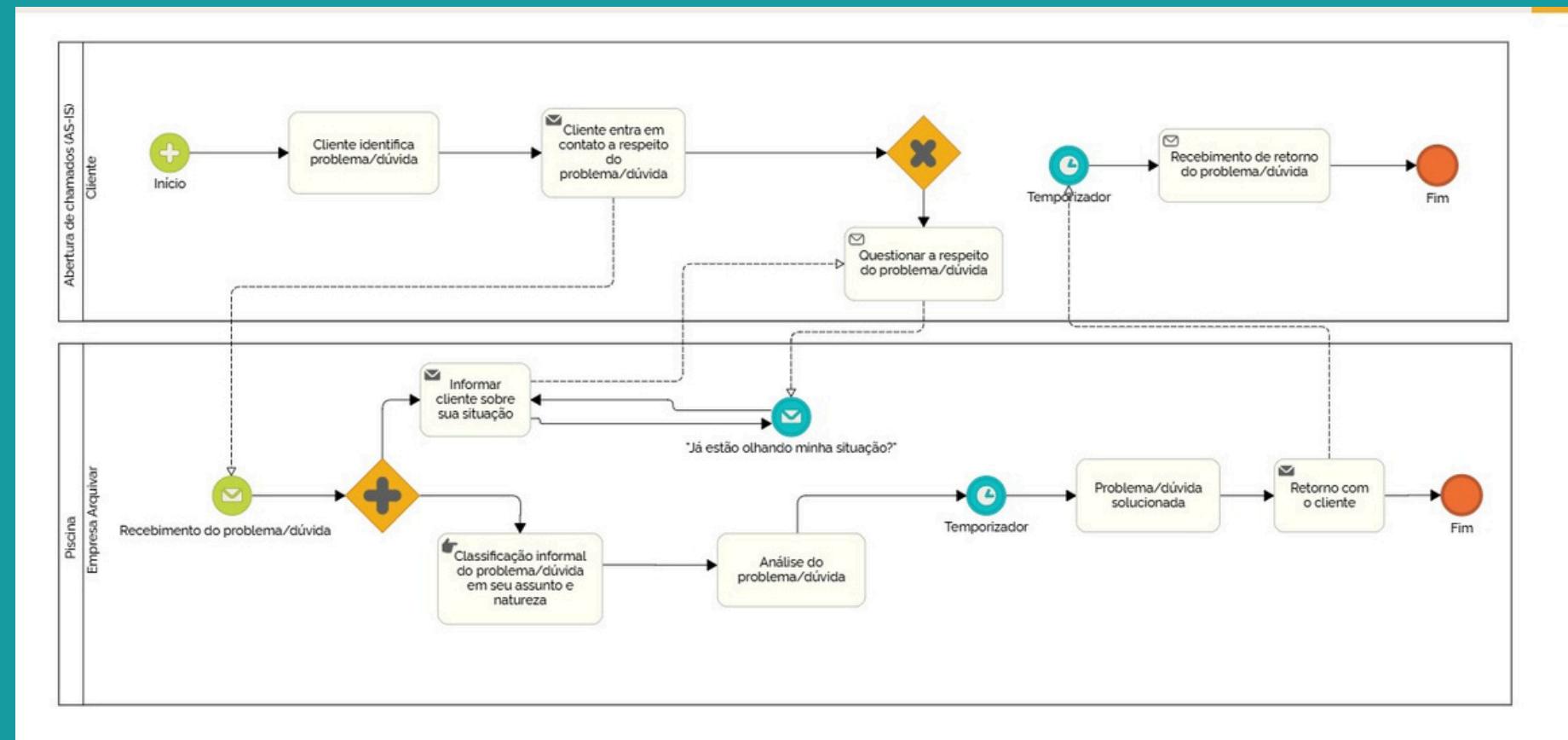
Entregar diagramas BPMN validados com a empresa

Modelagens AS IS

Contratação



Atendimento ao cliente



PONTOS FRACOS ENCONTRADOS

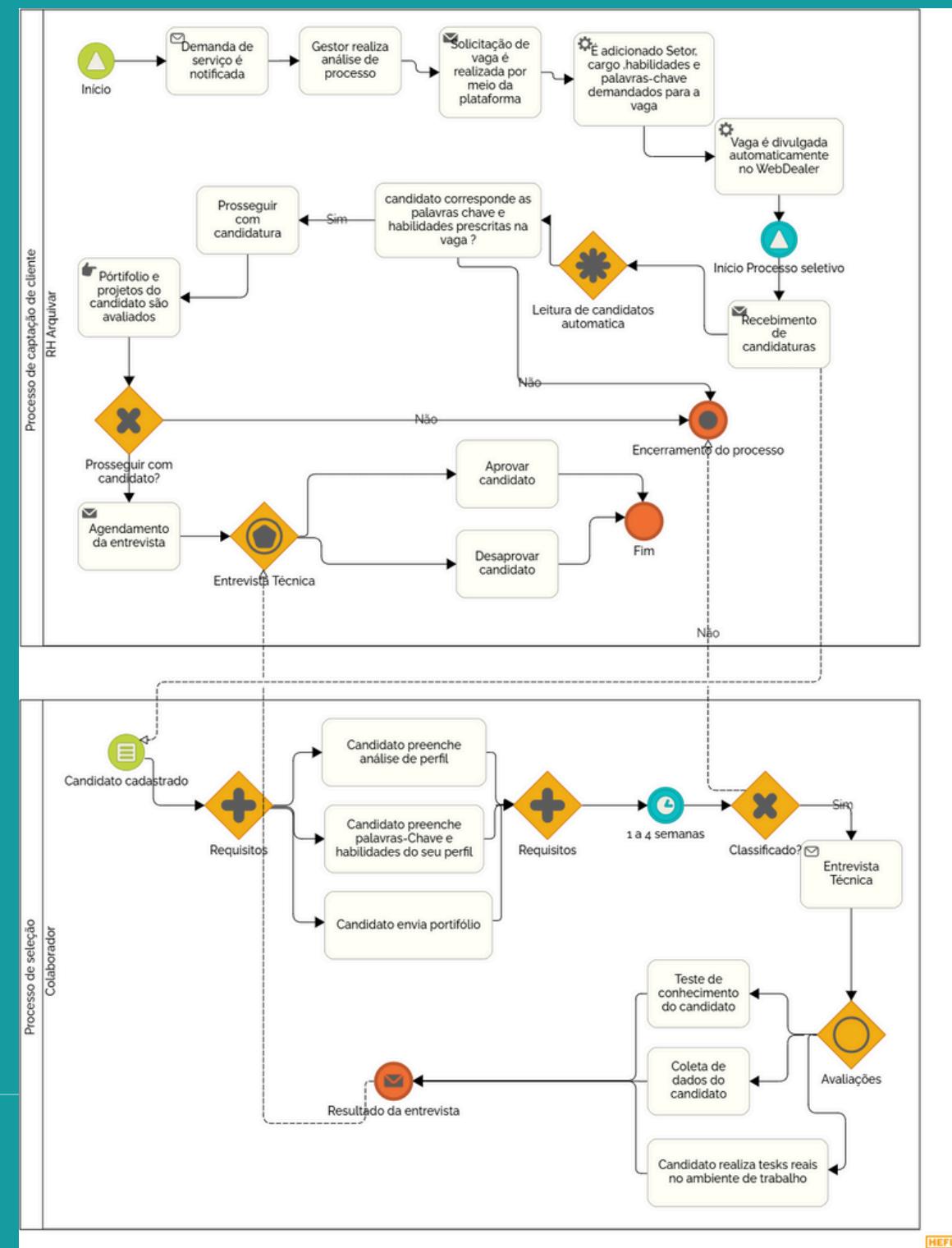
- **CONTRATAÇÃO:** Dificuldade em buscar profissionais competentes, ficando dependente de currículos enviados
- **ATENDIMENTO AO CLIENTE:** Separação manual de prioridade e setor podendo haver falhas.

IMPACTOS PARA A EMPRESA

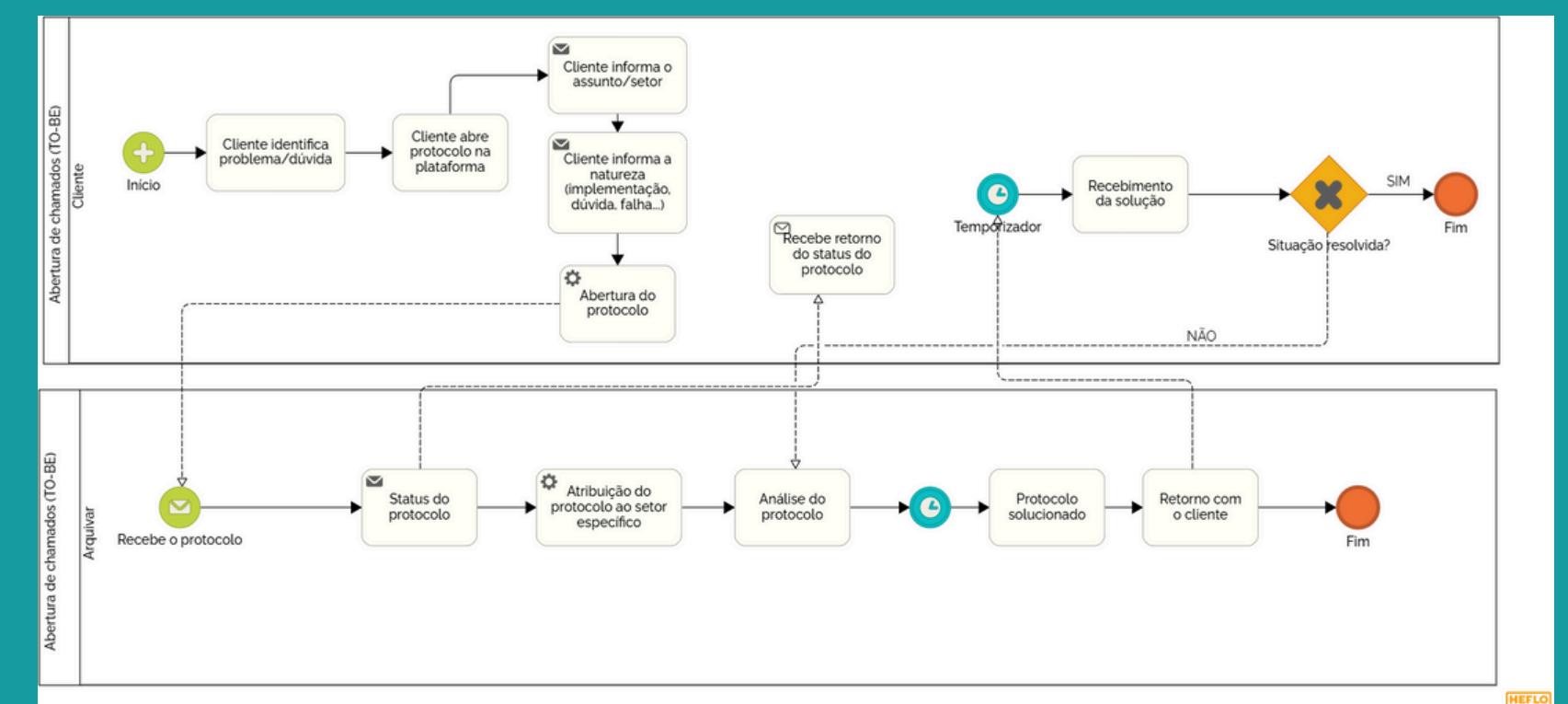
- **CONTRATAÇÃO:** De profissionais incompetentes, muitas entrevistas para pouco ou nenhum resultado.
- **ATENDIMENTO AO CLIENTE:** Propício a ter falhas humanas e retorno demorado ao cliente gerando insatisfação.

Modelagens TO BE

Contratação



Atendimento ao cliente



RESULTADOS ESPERADOS

- **CONTRATAÇÃO:** Foco em agilidade e na busca proativa por profissionais competentes, não se limitando a currículos, mas explorando portfólios diversos.
- **ATENDIMENTO AO CLIENTE:** SAs mensagens já vão direto para o setor responsável, tornando mais habil o retorno e propício a menos falhas humanas.

IMPACTOS PARA A EMPRESA

- **CONTRATAÇÃO:** De profissionais competentes, entrevistas apenas com potenciais colaboradores.
- **ATENDIMENTO AO CLIENTE:** Retorno mais habil para o cliente, os setores responsáveis já recebem a solicitação diretamente, nem a necessidade de uma pessoa para filtrar.

Visita e reunião com a empresa

No dia 03/09 às 16 horas, realizamos uma reunião online com a responsável pelo setor de RH, com o objetivo de alinhar pontos relacionados ao modelo TO BE do processo de contratação.

No dia 05/09 às 14:30 , realizamos uma reunião presencial com o CEO na sede da empresa, durante a qual apresentamos nosso projeto em busca de sua aprovação e apoio institucional



<https://github.com/ICEI-PUC-Minas-PCO-ADS-TI/2025-2-p2-tiapn-webdealer.git>