**Projeto de Modelagem de Processos de Negócio  
  
Curso: Sistemas de Informação - ITE Bauru  
Disciplina: Modelagem de Processos de Negócios  
Professor: Galvani  
Aluno: Juan Carlos Carvalho Bissoli Pinheiro  
RA: 010623002**

**1. Descrição da Empresa**

A minha empresa chama-se Games Desire, e é do segmento de desenvolvimento de jogos digitais para PC. O porte da empresa é médio, contendo cerca de 100 colaboradores.

**1.1 Departamentos Envolvidos**

* Pré-vendas
* Desenvolvimento de Jogos
* Suporte a Jogadores
* Arte e Design
* Recursos Humanos (RH)
* Financeiro

**1.2 Processos-Chave**

* **Criação e desenvolvimento de jogos**
* **Suporte técnico e gestão de comunidade**
* **Gestão de vendas, parcerias e licenciamento de IPs**
* **Processos de QA (Quality Assurance) (Gestão de qualidade) e atualizações constantes**
* **Faturamento de parcerias, royalties (regalias) e produtos digitais**
* **Recrutamento e integração de profissionais criativos**

**1.3 Problemas Atuais (Gerais)**

* **Falta de controle sobre bugs e atualizações pendentes, causando insatisfação dos jogadores.**
* **Comunicação ineficiente entre as equipes de arte, desenvolvimento e marketing, causando atrasos nos lançamentos e DLCs.**
* **Processos de licenciamento e faturamento manuais, gerando erros na cobrança de publishers (Editores) e plataformas.**
* **Dificuldade em gerenciar feedbacks da comunidade que chegam de múltiplos canais (Steam, Discord, Twitter, Reddit).**
* **Processo de QA desorganizado, sem rastreabilidade de bugs corrigidos ou pendentes.**
* **Onboarding (Integração) de novos funcionários desatualizado e sem acompanhamento efetivo.**

**2. Entrevistas realizadas**

**2.1 Diretoria**

**Entrevistado: Diretoria Executiva da Games Desire.  
Demandas e expectativas:**

* **Deseja agilidade no lançamento de atualizações, sem comprometer a qualidade.**
* **Busca dados consolidados para tomada de decisão sobre o roadmap (Roteiro) dos jogos.**
* **Pretende melhorar o controle sobre os processos de desenvolvimento e suporte.**

**2.2 Gerentes**

**Entrevistado: Gerente de Desenvolvimento**

* **Reclamou da falta de um pipeline automatizado de builds, que gera retrabalho.**
* **Acompanhamento dos sprints é manual, o que gera perda de prazos e desorganização.**

**Entrevistado: Gerente Financeiro**

* **Gestão manual de contratos com plataformas (Steam, Epic, consoles) gera erros e inadimplências.**
* **Dificuldade em acompanhar pagamentos de royalties e licenciamento.**

**Entrevistado: Analista de Suporte**

* **Feedback da comunidade chega por muitos canais e não é centralizado.**
* **Jogadores reclamam que problemas reportados não são acompanhados.**

**Entrevistado: Analista de RH**

* **Processo de contratação é demorado e desorganizado, principalmente para perfis técnicos e criativos.**
* **Não há controle efetivo sobre treinamentos, contratos e integração de novos colaboradores.**

**3. Objetivos do Sistema**

**3.1 Objetivo Geral**

**Desenvolver e implantar um sistema integrado de gestão empresarial para a Games Desire, que automatize processos-chave, promova a comunicação entre departamentos, reduza erros e retrabalho, melhore a rastreabilidade de bugs e demandas, além de fornecer indicadores estratégicos em tempo real, visando aumentar a produtividade, a qualidade dos jogos e a satisfação dos jogadores.**

**3.2 Objetivos Específicos**

* **Criar um pipeline (Processo para decisão) automatizado de desenvolvimento, builds e QA.**
* **Centralizar o atendimento aos jogadores em uma única plataforma omnichannel (Todos os canais).**
* **Implementar um sistema de gestão de contratos, faturamento e royalties com automação de cobranças e alertas.**
* **Integrar as áreas de desenvolvimento, marketing, arte e suporte, com sincronização de dados e tarefas.**
* **Implantar uma plataforma digital para recrutamento, onboarding e acompanhamento de talentos.**
* **Disponibilizar dashboards e relatórios automáticos com indicadores como produtividade, qualidade, desempenho financeiro e satisfação dos jogadores.**

**4. Modelagem AS-IS e TO-BE**

**Processos Modelados:**

* **Pipeline de Desenvolvimento e QA**
* **Atendimento e Gestão da Comunidade (Feedback e Suporte)**
* **Gestão Financeira de Licenciamento e Royalties**
* **Recrutamento, Integração e Gestão de Talentos**

**5. Análise de KPIs**

**Produtividade no processo de desenvolvimento e deploy (implantação do software) de atualizações (AS-IS)**

**Os principais gargalos estavam na etapa de geração de builds e publicação de atualizações, que ocorre de forma manual e desconectada:**

* **Programador gera build localmente: 15 min**
* **Envia build para líder de desenvolvimento aprovar via e-mail/Discord: 10 min**
* **Feedback da QA chega por e-mail ou Discord após testes manuais: 180 min**
* **Correções feitas e nova build enviada: 60 min**
* **Aprovação final e envio para plataforma (Steam, Epic, etc.): 35 min  
  Total médio para um ciclo de deploy: 300 minutos (5 horas)**

**Produtividade no processo de desenvolvimento e deploy de atualizações (TO-BE)**

**Com a implantação do pipeline automatizado:**

* **Sistema gera build automaticamente após commit (Enviar atualizações): 5 min**
* **QA automático executa testes e envia relatório: 2 min**
* **Correções feitas se necessárias e nova build gerada automaticamente: 5 min**
* **Aprovação final rápida com checklist via sistema e deploy imediato: 8 min  
  Total médio para um ciclo de deploy: 20 minutos**

**Ganho de produtividade:**

**93,33%**

**Produtividade no atendimento e gestão de feedback da comunidade (AS-IS)**

* **Feedback chega via Discord, Reddit, Twitter ou e-mail: 5 min por chamado**
* **Suporte localiza manualmente histórico e verifica status: 15 min**
* **Encaminha ao setor correto (desenvolvimento, QA ou arte): 10 min**
* **Recebe retorno, responde ao jogador manualmente: 15 min  
  Tempo médio por chamado: 45 minutos**

**Produtividade no atendimento e gestão de feedback da comunidade (TO-BE)**

* **Sistema omnichannel recebe feedback: 1 min**
* **Classificação automática por urgência e palavra-chave (IA): 1 min**
* **Encaminhamento automático ao setor responsável: 1 min**
* **Resposta automática padrão ou personalizada via painel: 2 min  
  Tempo médio por chamado: 5 minutos**

**Ganho de produtividade:**

**88,88%**

**Produtividade no setor de Recursos Humanos (AS-IS)**

* **Gestor solicita nova contratação via e-mail ou Discord: 5 min**
* **RH recebe, registra no Excel e aprova: 15 min**
* **Cria texto da vaga manualmente: 20 min**
* **Publica em redes sociais isoladas: 7 min**
* **Recebe currículos por e-mail e salva manualmente: 15 min por currículo**
* **Análise manual dos currículos: 20 min por currículo**
* **Agenda entrevista no Excel/manual: 15 min**
* **Solicita documentos e preenche contrato manualmente: 45 min  
  Total médio para contratação (com análise de 3 currículos):**

**202 minutos**

**Produtividade no setor de Recursos Humanos (TO-BE)**

* **Solicitação de vaga via sistema: 5 min**
* **Sistema registra e RH aprova: 3 min**
* **Publicação automática nas plataformas: 1 min**
* **Currículos chegam por formulário integrado e são pontuados automaticamente: 2 min**
* **RH faz análise final dos melhores candidatos: 5 min**
* **Agendamento automático da entrevista: 5 min**
* **Documentação enviada pelo candidato via portal: 3 min**
* **Sistema gera contrato digital: 2 min  
  Total médio: 26 minutos**

**Ganho de produtividade:**

**87,12%**

**Qualidade no desenvolvimento e QA (AS-IS)**

* **Bugs reincidentes: 35% dos casos**
* **Sem rastreabilidade de bugs e sem histórico consolidado.**

**Qualidade no desenvolvimento e QA (TO-BE)**

* **Com rastreabilidade e pipeline de QA automático, bugs reincidentes caem para 5%.**

**Ganho de qualidade:**

**85,71%**

**Qualidade no processo de recrutamento (AS-IS)**

* **Incidência de erros em:**
  + **Currículos perdidos.**
  + **Vagas não publicadas corretamente.**
  + **Agendamentos esquecidos.**
  + **Contratos preenchidos com erros.  
    Total de erros estimado: 45%**

**Qualidade no processo de recrutamento (TO-BE)**

* **Sistema resolve todas essas falhas, reduzindo erros para 5%.**

**Ganho de qualidade:**

**88,88%**

**Turnover (AS-IS)**

* **Turnover alto por estresse com processos manuais: 22%**

**Turnover (TO-BE)**

* **Com processos automatizados, onboarding eficiente e acompanhamento, turnover reduzido para 10%.**

**Redução:**

**54,54%**

**5.1 Resumo dos KPIs da Games Desire**

| **KPI** | **Cálculo** | **Resultado (%)** |
| --- | --- | --- |
| **Produtividade – Deploy** | **[(300−20) / 300] x 100** | **93,33%** |
| **Produtividade – Suporte** | **[(45−5) / 45] × 100** | **88,88%** |
| **Produtividade – RH** | **(202−26)202×100** | **87,12%** |
| **Qualidade – Desenvolvimento** | **(35−5)35×100** | **85,71%** |
| **Qualidade – Recrutamento** | **(45−5)45×100** | **88,88%** |
| **Turnover – AS IS** | **22100×1000** | **22%** |
| **Turnover – TO BE** | **10100×100** | **10%** |

**6. Tomada de decisão processual**

**6.1 Pontos críticos de decisão**

* **Aprovação de builds e atualizações após validação no QA.**
* **Definição do roadmap de features (Recurso que irá entregar ao usuário) com base no feedback da comunidade.**
* **Aprovação de contratos de licenciamento e parcerias comerciais.**
* **Seleção final de candidatos para desenvolvimento, arte e suporte.**

**6.2 Critérios de automação**

| **Decisão** | **Automatizar?** | **Justificativa** |
| --- | --- | --- |
| **Geração e envio de faturas/royalties** | **Sim** | **Processo recorrente e baseado em contratos e datas.** |
| **Alertas de cobrança e inadimplência** | **Sim** | **Baseado em regras automáticas e prazos.** |
| **Seleção de candidatos finais** | **Não** | **Necessita avaliação técnica, análise de portfólio e entrevista.** |
| **Agendamento de entrevistas** | **Sim** | **Processo operacional, pode ser automatizado.** |
| **Distribuição e classificação de feedback da comunidade** | **Sim** | **Classificação automática por IA com base em sentimento e urgência.** |
| **Aprovação de builds e atualizações** | **Não** | **Necessita validação manual do QA e da gerência técnica.** |