

Faculdade de Tecnologia Senac Goiás

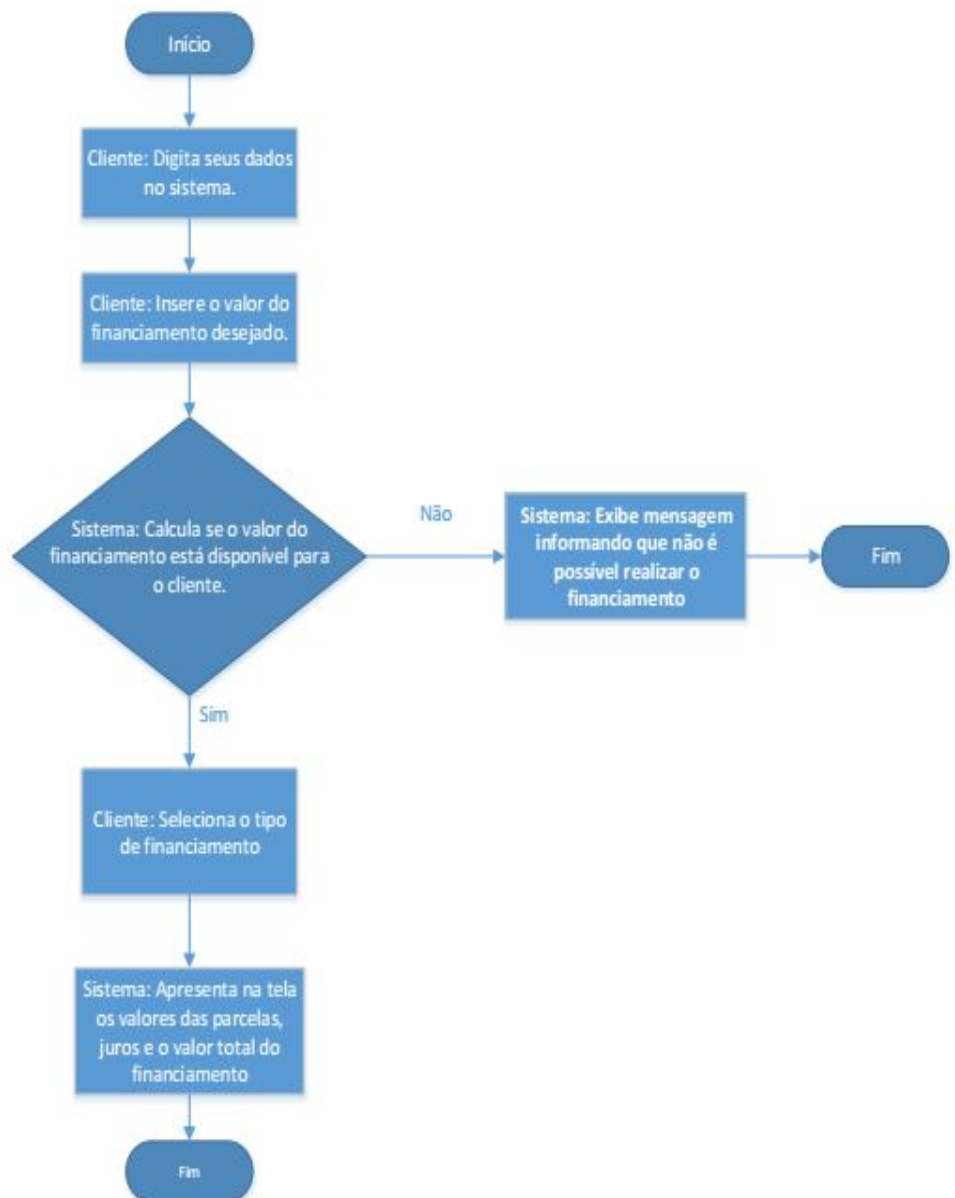
Curso: Gestão de Tecnologia da Informação

Disciplina: Banco de dados

Alunos: Gabriel Napolis Mascarenhas, Lucas Magalhães Sousa, Lucas Keven Costa.

## Fluxograma :

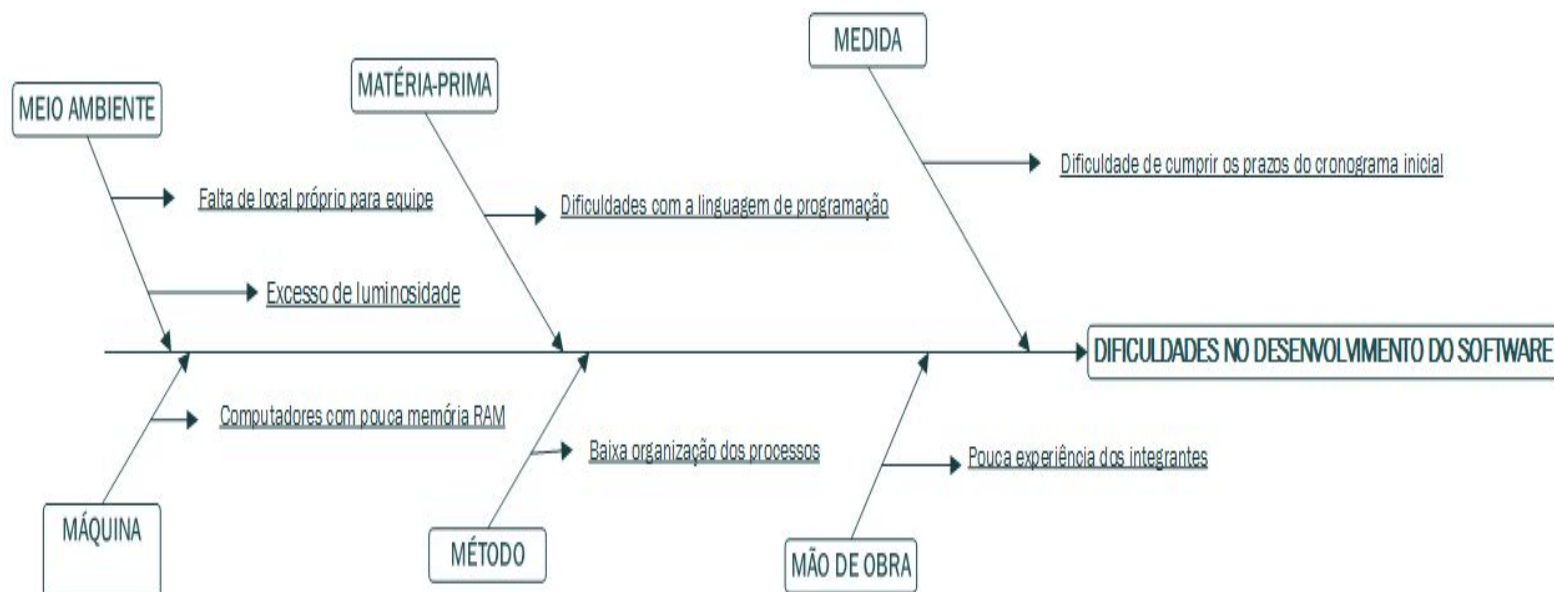
Fluxograma é uma representação de um processo que utiliza símbolos gráficos para descrever passo a passo a natureza e o fluxo deste processo. O objetivo é mostrar de forma descomplicada o fluxo das informações e elementos, além da sequência operacional que caracteriza o trabalho que está sendo executado.



## Diagrama de causa e efeito :

O Diagrama de Ishikawa, também conhecido como Diagrama de Causa e Efeito ou Diagrama Espinhadepeixe, é uma ferramenta gráfica utilizada para o gerenciamento e Controle da Qualidade (CQ) em processos diversos.

Usamos o diagrama para abordamos uma falha que estava impedindo o funcionamento do nosso sistema e que afetava nosso atendimento, o que é essencial para o sucesso da nossa empresa. Foram traçados alguns métodos para poder corrigir o erro sem afetar ainda mais o funcionamento e obtivemos sucesso no atendimento.



## Ciclo de PDCA :

O ciclo PDCA é um método gerencial de tomada de decisões para garantir o alcance das metas necessárias à sobrevivência de uma organização. Segundo ISHIKAWA (1989, 1993) e CAMPOS (1992, 1994) o ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Action), auxilia na integração das etapas produtivas, envolvendo gestores e colaboradores em geral, tornando eles responsável pela qualidade de um processo específico. Abordaremos o ciclo para diminuir o tempo gasto no atendimento do processo empréstimos.



## 1. Planejar (P) :

Meta: Simplificar o atendimento e deixar os clientes cientes de como funciona a raiz do programa .

Método: Planejamos , contratar pessoas que conseguem se comunicar de forma clara e limpa , assim faremos visita aos clientes explicando e ajudando a entender o andamento de seu processo .

## 2. Execução (D)

Educar e Treinar: Realizaremos treinos coletivos com nossos empregados , simulando a visita ao cliente .

Executar: Vamos realizar treinamentos funcionais aos funcionários que ja estão na empresa a mais tempo , porém sem atrapalhar sua rotina diária , aos recém contradados iremos treinalos especificamente para desenvolverem apenas esta tarefa , e distribuindo os cargos de acordo com seu desempenho.

Coletar Dados: Dos que estao em cargos atuais na empresa , e de novatos que querem ocupar cargos .

### 3. Verificação (C)

Metas x Resultados: Os resultados que obtivermos , vão ser revisados a cada duas semanas , alterando ou não a meta.

### 4. Ação (A) :

Corretiva: Vamos elaborar uma forma de relatório onde os treineiros e treinadores , irão nos dar o feedback das possíveis falhas do treinamento .

Preventiva: Um consultor experiente para ajudar nossos treinadores .

Melhoria: Checaremos o processo como um todo , podendo visualizar onde estamos pecando e aplicando e corrigindo os erros desde já .