

Processo é definido como qualquer atividade que recebe um insumo específico e tem a capacidade de adicionar valor organizacional e transformá-lo, criando, assim, um resultado útil e eficaz para o recebedor vertical ou horizontal desta cadeia produtiva (MCHUGH; PENDLEBLURY; WHEELER, 1995).

É importante ressaltar que o processo pode ser visto como uma sequência de ações interligadas que visam atender às necessidades do cliente, seja interno ou externo. A entrada (input) de um processo representa o ponto de partida, onde os recursos da organização são utilizados para criar valor. Durante a execução do processo, diversas atividades são realizadas, agregando valor à produção e preparando-a para a saída (output).

Quando o processo é bem estruturado e gerenciado, ele pode trazer inúmeros benefícios para a organização, como a melhoria da qualidade dos produtos ou serviços oferecidos, a redução de custos, a otimização do tempo de produção, entre outros. Portanto, é fundamental que as empresas invistam em processos eficientes e eficazes, que permitam atender às demandas do mercado de forma competitiva e satisfatória.

Um exemplo de processo na empresa em que eu atuo é o processo de suporte ao cliente. Este processo tem como objetivo ajudar os clientes a resolverem seus problemas e dúvidas relacionados ao uso do Rocket chat. As tarefas deste processo incluem:

Etapas 1: Registro do chamado

Nesta etapa, o cliente entra em contato com o suporte técnico para registrar o seu problema. As atividades desta etapa são:

1. Receber o chamado: Um funcionário do suporte técnico recebe o chamado do cliente por meio de um sistema de helpdesk ou por telefone.
2. Identificar o cliente: O funcionário identifica o cliente e verifica se ele possui um contrato de suporte ativo.
3. Registrar o problema: O funcionário registra o problema relatado pelo cliente em um sistema de helpdesk e atribui um número de chamado único.

Etapas 2: Triagem

Nesta etapa, o objetivo é identificar a gravidade do problema relatado pelo cliente e encaminhá-lo para o departamento responsável pelo diagnóstico. As atividades desta etapa são:

1. Verificar a gravidade: O funcionário verifica a gravidade do problema relatado pelo cliente com base em um conjunto de critérios pré-definidos. Se o problema for grave, ele é encaminhado para o próximo passo. Se não for grave, o funcionário pode tentar resolver o problema por telefone ou por meio de instruções fornecidas ao cliente.

2. Encaminhar o problema: Se o problema for grave, o funcionário encaminha o chamado para o departamento responsável pelo diagnóstico.

Etapa 3: Diagnóstico

Nesta etapa, o departamento responsável pelo diagnóstico analisa o problema relatado pelo cliente e busca uma solução para o mesmo. As atividades desta etapa são:

1. Analisar o problema: Um técnico do departamento de diagnóstico analisa o problema relatado pelo cliente e tenta reproduzir o erro.
2. Buscar uma solução: Com base na análise do problema, o técnico busca uma solução para o mesmo.
3. Registrar a solução: O técnico registra a solução encontrada em um sistema de helpdesk e encaminha o chamado para a próxima etapa.

Etapa 4: Resolução

Nesta etapa, o objetivo é implementar a solução encontrada pelo departamento de diagnóstico e verificar se o problema foi resolvido. As atividades desta etapa são:

1. Implementar a solução: Um técnico do departamento de resolução implementa a solução encontrada pelo departamento de diagnóstico.
2. Verificar se o problema foi resolvido: O técnico verifica se o problema relatado pelo cliente foi resolvido. Se sim, ele encerra o chamado. Se não, ele pode tentar encontrar uma nova solução ou encaminhar o chamado novamente para o departamento de diagnóstico.

```
graph TD;
    A(Receber contato do cliente) --> B(Identificar o problema ou dúvida do cliente);
    B --> C(Comunicar a solução para o cliente);
    C --> D(Verificar a satisfação do cliente);
    D --> E{O cliente está satisfeito?};
    E -- Não --> B;
    E -- Sim --> F(Fim);
```