



Universidade Federal do Ceará  
Campus de Quixadá

<b>Disciplina</b>	Gestão de Processos de Negócio		<b>Semestre</b>	2018.2
<b>Professora</b>	Germana Ferreira Rolim			
<b>Alunos</b>	Francisco Victor da Silva Pinheiro Renan Moreira Gomes Luanderson Aires Evangelista Isack Vasconcelos Nascimento Edson Vander Dutra	<b>Matrícula</b>		402112 399233 403612 404100 398933
	<b>3ª AP – Entrega Parcial 02</b>	<b>Data</b>	30/10/2018	<b>Nota</b>

### ENTREGA PARCIAL 03

#### Instruções:

- a) Os arquivos devem ser enviados até o dia indicado exclusivamente pelo Moodle.
- b) Devem ser elaborados, obrigatoriamente, um arquivo (\*.bpm). Podem ser enviados, como complementos, arquivos de texto (\*.doc ou \*.pdf) e qualquer outros arquivos (por exemplo: xmind) que a equipe achar necessário. Mas todos devem ser zipados e mandados conjuntamente no link correspondente.
- c) Na aula indicada, cada um dos grupos apresentará o trabalho em sala e oralmente.
- d) Após as apresentações, os alunos realizarão uma dinâmica de avaliação dos relatórios.

Usando o processo modelado AS-IS da Entrega Parcial 02, iremos iniciar o processo de melhoria (TO BE). Para isso, a equipe deve utilizar o(s) problema(s) elencado(s).

#### 1.) Levantamento dos Pontos de Melhoria:

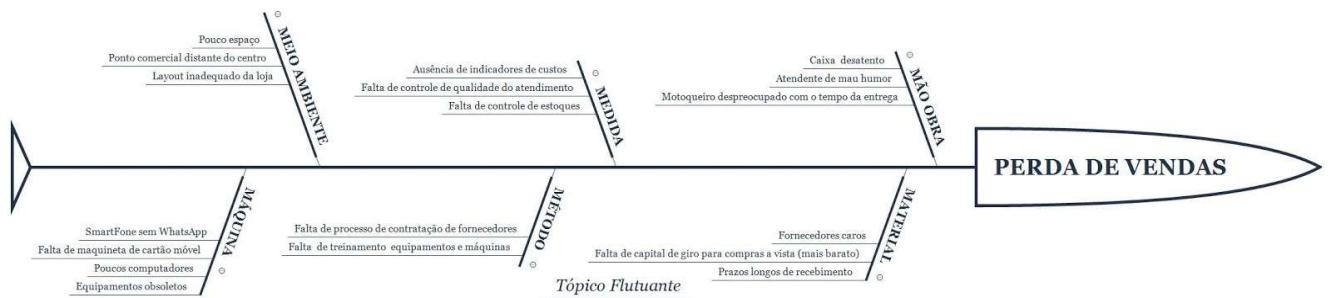
Análise o processo da Entrega Parcial 02 buscando a compreensão sobre as atividades do processo, seus resultados e sua capacidade de atender o objetivo estabelecido, incluindo restrições e rupturas que interferem no seu desempenho.

- Elabore um MAPA MENTAL com a ideia central ligada ao problema relatado na Entrega Parcial 02. As equipes podem desenvolver mais de um mapa;
  - Liste pelo menos cinco (05) pontos de melhoria. Considere **tempo de ciclo, gargalos, handoffs, interações humanas, lacunas de processos**. Não serão considerados erros de modelagem.
- Elabore um DIAGRAMA DE ISHIKAWA para cada dos 05 efeitos/pontos de melhoria listados;
  - Sugestão para o diagrama: Material, mão-de-obra, método, máquina, meio ambiente, medida
- Utilize uma ferramenta como o Xmind, utilize o modelo ou template de Mapa Mental (Map) e de Diagrama (Fishbone) que desejar;

- MAPA MENTAL



- DIAGRAMA DE ISHIKAWA



## 2.) Levantamento dos Indicadores de Desempenho:

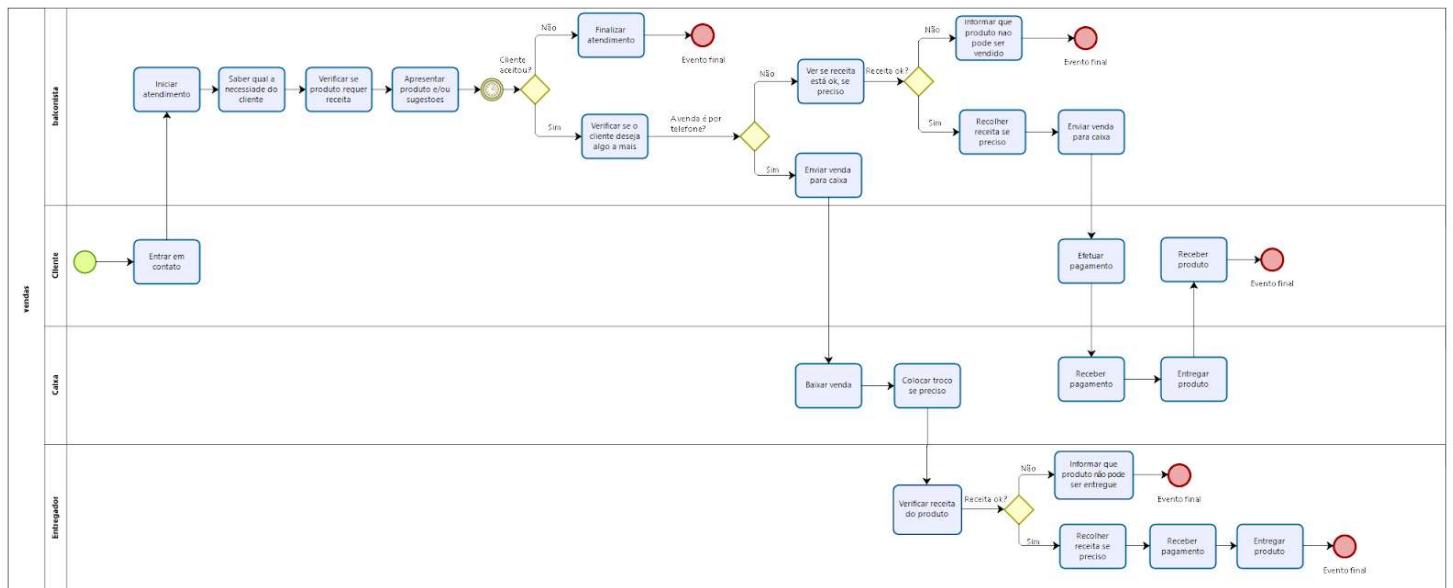
Acompanhamento e controle dos processos de forma que estes atendam suas metas.

- A partir da lista dos 05 pontos de melhoria, iremos pensar em um conjunto de indicadores de rendimento de um processo (custo, tempo, qualidade e capacidade)
- Enumere os indicadores no quadro a seguir

Ponto de Melhoria	Métrica	Atividade	Mecanismo	Periodicidade	Responsável
1. entrega de produto. (capacidade)	1. tempo gasto desde a compra do produto até sua entrega.	as atividades ocorrem tanto no ambiente interno da quanto externo da farmácia.	as entregas são feitas através de motocicletas.	as entregas e o atendimento aos clientes são feitas diariamente.	1. entregadores 2. atendentes
2. atendimento de má qualidade.	2. falta de experiência dos atendentes.		os atendentes não passam por um processo de treinamento, vão ganhando experiência no dia a dia.		3. gerente
3. falta de oferta dos produtos. (capacidade)	3. não oferecer produtos desejados pelos clientes.			Os preços dos remédios são feitos com um maior tempo.	
4. preços altos (custo).	4. valores altos de preço				
5. falta de equipamentos eletrônicos. (custo)	5. falta de computadores, de máquina de cartão etc.		os preços não são baseados em concorrentes.		

### 3.) Simulação usando ferramentas de modelagem:

- Escolha pelo menos um dos indicadores e aplique na simulação usando a ferramenta de modelagem ( criando o Cenário 01).
- A equipe pode utilizar quantos indicadores achar necessário (no Cenário 01 ou outro).
- **NOVA MODELAGEM DA ENTREGA PARCIAL 02 (COMPACTADA)**



vendas

information

cenário 01

Minutes  
000,12:00:00

Name	Type	Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
Process	Process	100	100	8m	15m	12m 13s	13h 42m
Start event	Start event	100					
n contato	Task	100	100	0	0	0	0
ento	Task	100	100	1m	1m	1m	1h 40m
ial a de do	Task	100	100	1m	1m	1m	1h 40m
tar e/ou is	Task	100	100	1m	1m	1m	1h 40m
:Gateway	Gateway	100	100				
se o eseja algo	Task	69	69	1m	1m	1m	1h 9m
se requer	Task	100	100	1m	1m	1m	1h 40m

[Export to Excel](#) [Print](#)

vendas

cenário 01

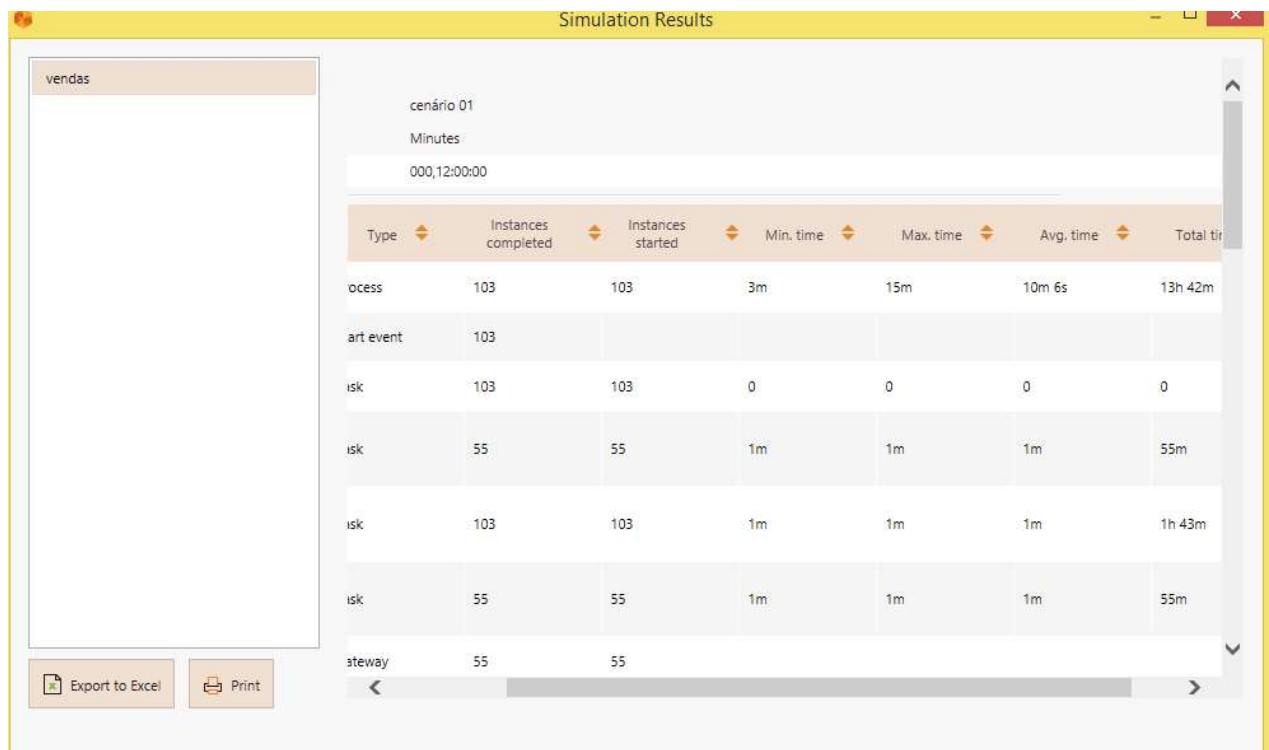
Minutes  
000,12:00:00

Instances completed	Instances started	Min. time	Max. time	Avg. time	Total time
100	100	3m	15m	10m 10s	13h 22m
100					
100	100	0	0	0	0
54	54	1m	1m	1m	54m
100	100	1m	1m	1m	1h 40m
54	54	1m	1m	1m	54m
54	54				

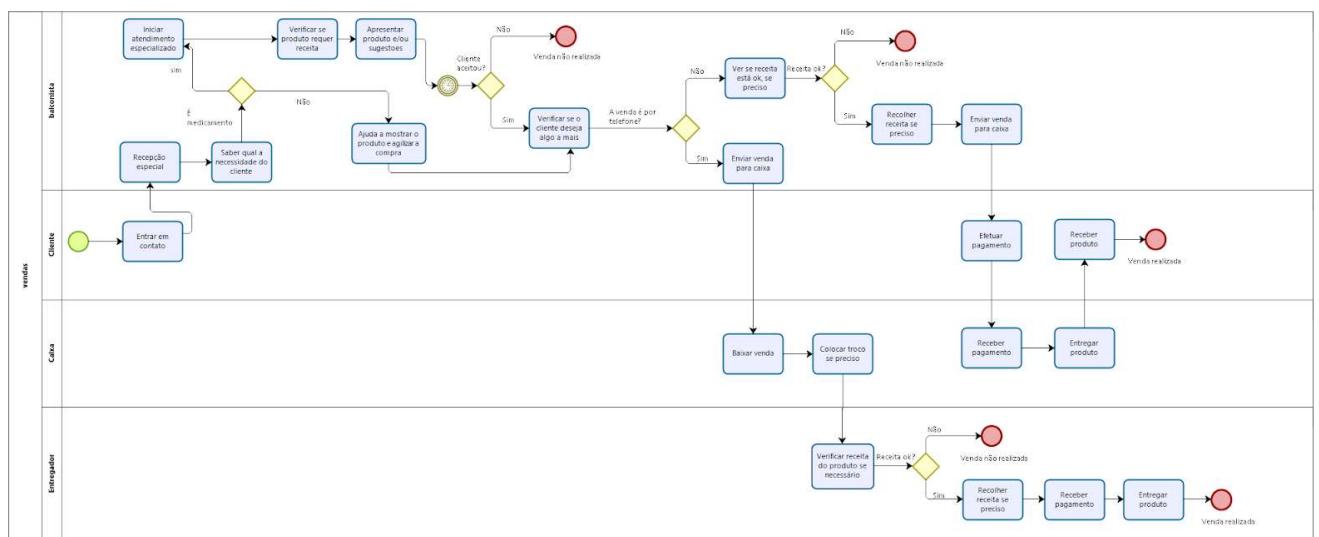
[Export to Excel](#) [Print](#)

#### 4.) Modelagem do Processo de Negócio Futuro TO-BE:

- Elabore o Diagrama de Modelagem de Negócios - Business Process Diagram (BPD) TO-BE.
  - Incorpore na modelagem as melhorias levantadas, incluindo a(s) da simulação. Não serão aceitos apenas correções de modelagem.
  - Discuta sobre os benefícios que o novo processo trará, relacionando com a Introdução (Contextualização dos principais desafios enfrentados pelos gestores, motivação e justificativa da escolha, incluindo a(s) principal(is) aplicações da modelagem de processos - Entrega Parcial 02).



- (NOVA MODELAGEM COM MELHORIA)



- RELATÓRIO

Antiga modelagem - 100 instâncias em 13h42min		Nova modelagem - 103 instâncias em 13h42min	
Vendido	Não vendido	Vendido	Não vendido
43	3	48	2
12	11	26	13
	31		14
Total: 55	Total: 45	Total: 75	Total: 29
Diferença de 10 vendas a mais		Diferença de 46 vendas a mais	

De acordo com as instruções, a entrega do trabalho deverá conter:

- o arquivo \*.bpm com a modelagem AS-IS e a TO-BE, além do(s) cenário(s) de modelagem;
- qualquer outro arquivo de texto com as respostas e tabela;
- as figuras podem ser coladas no arquivo de texto ou enviadas em separado.