# 4. Modelagem do processo de negócio

## 

## 4.1. Análise da situação atual

Apresente aqui os problemas existentes que viabilizam sua proposta. Apresente o modelo AS IS. (O modelo AS IS é opcional caso a solução não seja para automatização de um processo já existente. Verifique com os professores).

## 4.2. Descrição Geral da proposta

Apresente aqui uma descrição da sua proposta abordando seus limites e suas ligações com as estratégias e objetivos do negócio. Deve estar alinhado com o que foi apresentado na primeira entrega.

## 4.3. Modelagem dos processos

Apresente aqui as oportunidades de melhorias e o modelo TO BE de cada processo da sua proposta.

## 4.3.1 Processo 1 – nome

Apresente aqui o nome e as oportunidades de melhorias para o processo 1.

## 4.3.2 Processo 1 – modelo TO BE

Apresente aqui o modelo TO BE de cada processo da sua proposta.

## 4.3.3 Processo 2 – nome

Apresente aqui o nome e as oportunidades de melhorias para o processo 1.

## 4.3.4 Processo 2 – modelo TO BE

Apresente aqui o modelo TO BE de cada processo da sua proposta.

## 4.4. Indicadores de desempenho

Apresente aqui os principais indicadores de desempenho e algumas metas para o processo. Atenção: as informações necessárias para gerar os indicadores devem estar contempladas no diagrama de classe. Colocar no mínimo 5 indicadores.

Usar o seguinte modelo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Objetivos** | **Descrição** | **Cálculo** | **Fonte dados** | **Perspectiva** |
| Percentual reclamações | Avaliar quantitativamente as reclamações | Percentual de reclamações em relação ao total atendimento |  | Tabela reclamações | Aprendizado e Crescimento |
| Taxa de Requisições abertas | Melhorar a prestação de serviços medindo a porcentagem de requisições | Mede % de requisições atendidas na semana | \*100 | Tabela solicitações | Processos internos |
| Taxa de entrega de material | Manter controle sobre os materiais que estão sendo entregues | Mede % de material entregue dentro do mês |  | Tabela Pedidos | Clientes |

Obs.: todas as informações para gerar os indicadores devem estar no diagrama de classe  **a ser proposto**