

Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP

Projeto supervisionado – MS777

Primeiro semestre 2013

Modelagem de Processo Interno para solicitação
de Serviço

Mariana Travaini Gomes¹

RA: 073483

Orientador: Laércio Luis Venditte

¹ mari152004@gmail.com

Introdução

Neste trabalho estamos interessados em modelar o fluxo de um processo interno de uma empresa. Tendo em vista que o processo interno teve alteração em seu fluxo, iremos modelá-lo antes e depois de tal mudança.

As áreas da empresa envolvidas no processo serão denominadas “atendimento”, “abono” e “formalização”, cujas atividades e posição no fluxograma são mostradas a seguir. Em linhas gerais, o fluxo que queremos modelar consiste na solicitação de um serviço e o fluxo até que a empresa finalize o atendimento ao cliente.

Em determinado momento a empresa propõe uma mudança no fluxo de atendimento ao cliente. Esta mudança foi que motivou a modelagem dos dois fluxos de atendimento, anterior e posterior à mudança proposta.

Breve descrição do produto e das áreas envolvidas

Neste trabalho estamos tratando de um serviço oferecido por determinada empresa que consiste em um documento, aqui chamado de “carta resposta” que consolida dados do cliente junto à empresa para envio dos mesmos ao cliente.

As áreas envolvidas no processo estão listadas abaixo, com uma breve descrição das atividades, para melhor entendimento dos fluxos.

Cliente: Faz a solicitação do serviço por meio de “carta solicitação” assinada pelos representantes legais da empresa. Esta carta pode ser via digital ou física (papel). Toda e qualquer solicitação feita por telefone ou e-mail não é considerada. Desta forma o cliente é instruído a fazer a solicitação no padrão aceito pela empresa e só quando a solicitação está no padrão é que consideramos o início do processo.

Atendimento: Área que faz intermédio entre cliente e BackOffice da empresa. Esta área recebe a demanda do cliente (“carta de solicitação”) e a envia, para que seja tratada pelo BackOffice. Nesta etapa a carta enviada para o BackOffice necessariamente está em formato digital.

Recepção: BackOffice responsável por colocar a carta digitalizada em uma base de dados para análise. Esta área é responsável por abrir um documento no Microsoft SharePoint® Nesta etapa o documento entra numa “fila” de tratamento, em que será tratado por ordem de solicitação.

Abono: BackOffice responsável por verificar se a carta assinada por representantes da empresa tem poderes legais perante a empresa pra fazer tal solicitação.

Formalização: BackOffice responsável por confeccionar documento solicitado pelo cliente, consolidando informações solicitadas em uma carta resposta.

Fluxo anterior à mudança no processo

Antes de ocorrer uma mudança no fluxo de atendimento, o mesmo ocorria conforme apresentado abaixo.

1 – Cliente entra em contato com a empresa através da equipe de “atendimento” e solicita o serviço. Neste momento o cliente é instruído a formalizar a solicitação por carta assinada por representantes legais. Não é possível atender solicitações feitas através de e-mail ou ligação telefônica.

2 – A equipe de “atendimento” recebe a carta assinada e envia por e-mail em formato digitalizado para a área de abono. Neste momento a solicitação entra numa “fila” para ser analisada.

3 – A equipe de “abono” faz as devidas análises. Neste momento, caso a carta não seja abonada o “atendimento” deve entrar em contato com o cliente e solicitar a regularização de assinaturas, finalizando o processo e devendo ser iniciado novamente a partir do passo 2. Caso a carta seja abonada, após confirmação dos poderes, a solicitação do cliente é encaminhada por e-mail para área de “formalização” e entra em uma segunda “fila”.

4 – Nesta etapa, a equipe de “formalização” emite a “carta resposta”. A equipe de formalização é responsável por fazer a consolidação de dados e gerar tal carta com as informações solicitadas pelo cliente. A “carta resposta” fica disponível em sistema da empresa para consulta.

5 – Quando a carta resposta fica disponível e a equipe de atendimento faz a busca no banco de dados e encaminha para o cliente a carta emitida pela equipe de “formalização”, finalizando a demanda.



Fluxo posterior à mudança no processo

Como será possível notar na descrição do novo processo, a mudança ocorre com a inclusão de uma nova área no processo. Embora, como podemos notar, a mudança tenha sido mínima, ela ocorreu na intenção de facilitar a identificação do status do processo, a fim de facilitar entrar em contato

com a área que está responsável pela próxima ação. Desta forma, quando há necessidade de solicitar que a demanda seja atendida com prioridade, a área que está pendente de atuação é facilmente identificada e contatada.

1 – Cliente entra em contato com a empresa através da equipe de “atendimento” e solicita o serviço. Neste momento o cliente é instruído a formalizar a solicitação por carta assinada por representantes legais. Não é possível atender solicitações feitas através de e-mail ou ligação telefônica. Como dito anteriormente, o processo só se inicia de posse da “carta solicitação”.

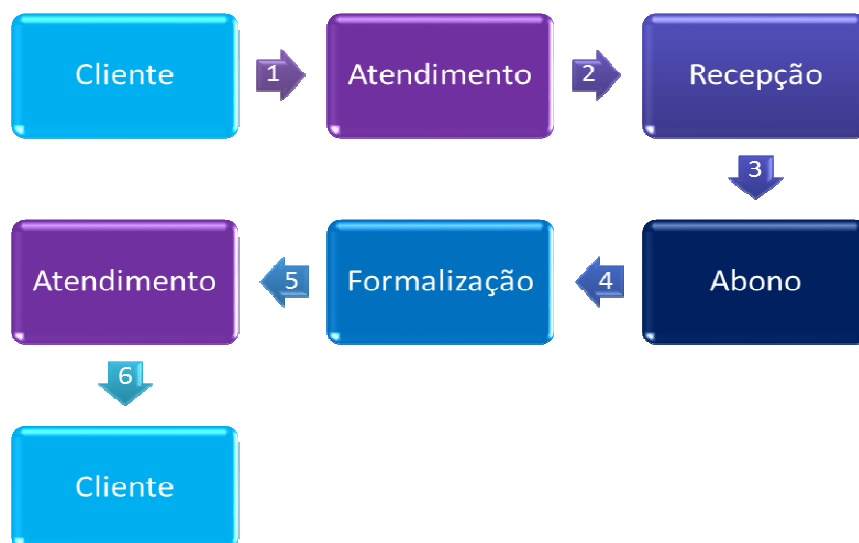
2 – A equipe de “atendimento” recebe a carta assinada e envia por e-mail em formato digitalizado para a área de recepção de documentos. Neste momento a solicitação entra numa “fila” para ser colocada numa base de dados que pode ser consultada pelas demais áreas que irão atuar durante o processo.

3 – Com o documento na base de dados, a equipe de “recepção” de documentos abre um arquivo no Microsoft SharePoint® e o status do mesmo é destinado à equipe de “abono”. Entrando em uma segunda “fila”.

4 – A equipe de “abono” faz as devidas análises. Neste momento, caso a carta não seja abonada o “atendimento” deve entrar em contato com o cliente e solicitar a regularização de assinaturas, finalizando o processo e devendo ser iniciado novamente a partir do passo 2. Caso a carta seja abonada, após confirmação dos poderes, o status do SharePoint® é alterado e destinado à atuação da área de “formalização”.

5 – Nesta etapa, a solicitação entra em uma terceira “fila”, agora para que seja feita a “carta resposta”. A equipe de formalização é responsável por fazer a consolidação de dados e gerar tal carta com as informações solicitadas pelo cliente. A carta resposta fica disponível em sistema da empresa para consulta, onde a .

6 – Carta resposta fica disponível e a equipe de atendimento busca em banco de dados a carta resposta emitida pelo setor de “formalização” e encaminha ao cliente, finalizando a demanda.



Representação e Diagrama de Ciclo de Atividade

Para modelar o problema nos dois momentos, usaremos o Diagrama de Ciclo de Atividades (Activity Cycle Diagram – ACD).

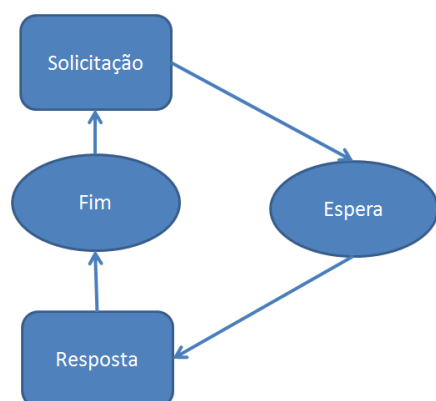
O Diagrama de Ciclo de Atividade consiste em modelar o processo num fluxo lógico, que representará o processo através de associações feitas entre as entidades envolvidas no processo e as atividades às quais elas estão relacionadas.

O Diagrama de Ciclo de Atividades (ACD – Activity Cycle Diagram) são constituídos por “filas” e “atividades” intercalados e seus relacionamentos estabelecem o ciclo de vida de cada entidade que participa do processo. Os ACD são indicados para sistemas que tem estruturas de filas. Desta forma, cada uma das entidades envolvidas está ou em atividade ou esperando para ser atendido (em fila).

Estes diagramas são representados por retângulos quando a entidade está em atividade ou por um círculo quando a entidade está esperando na fila.

Diagramas de ciclos de vida do fluxo anterior à mudança

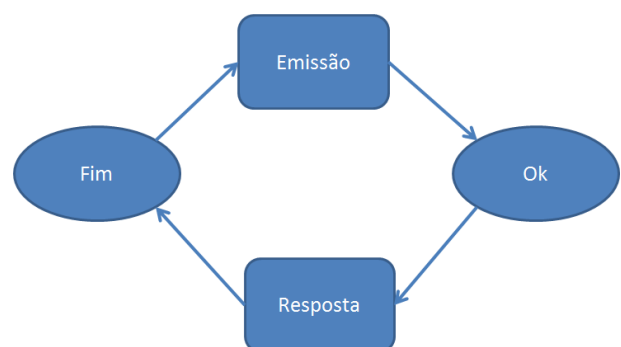
Ciclo de vida do Cliente



Ciclo de vida do “Atendimento”

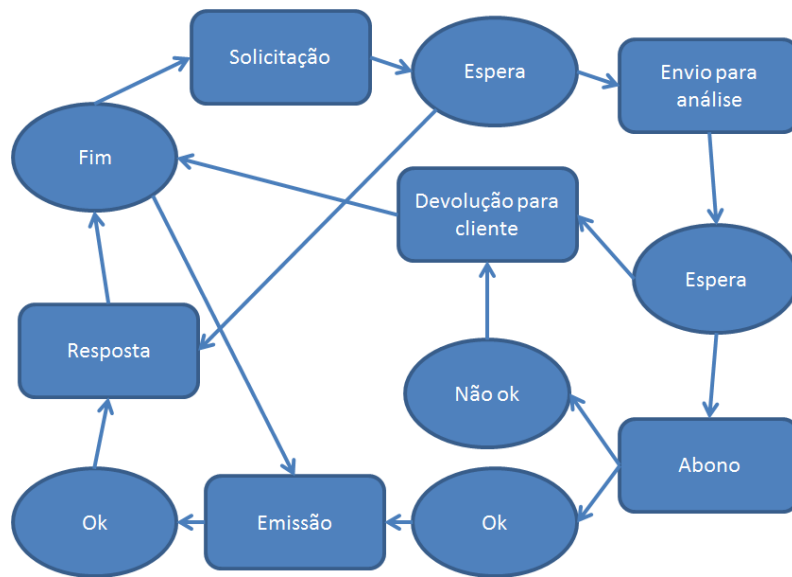


Ciclo de vida da “Formalização”



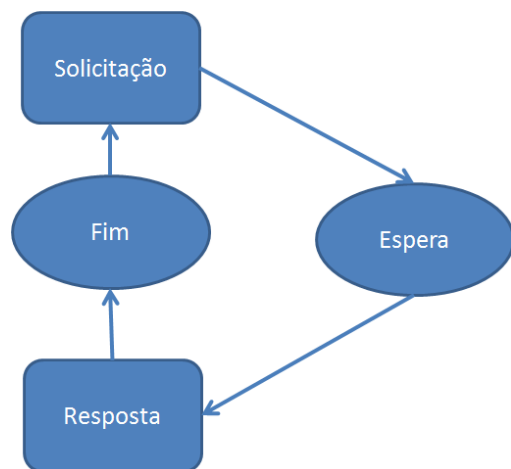
Ciclo de vida “Abono”

Diagrama de Ciclos de Atividades



Diagramas de ciclos de vida fluxo posterior à mudança

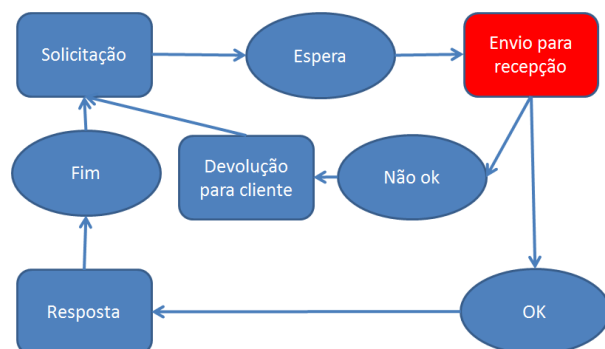
Ciclo de vida do cliente



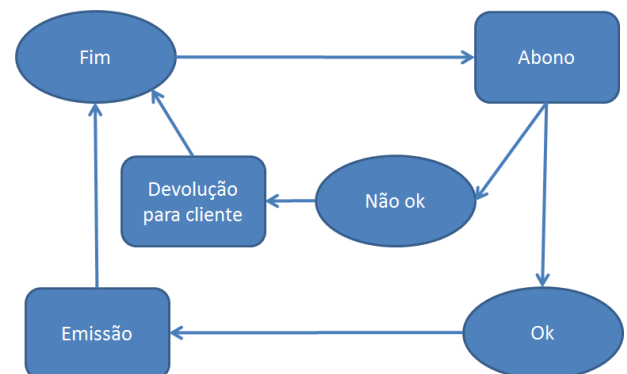
Ciclo de vida da "Recepção"



Ciclo de vida do "Atendimento"



Ciclo de vida "Abono"



Ciclo de vida da "Formalização"

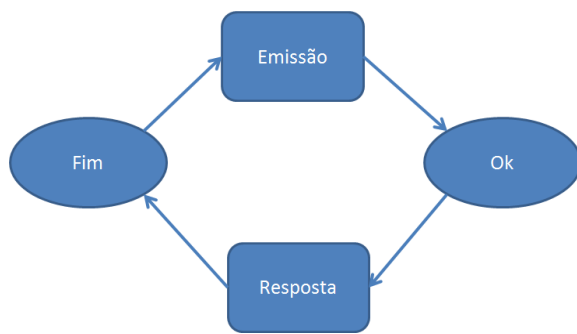
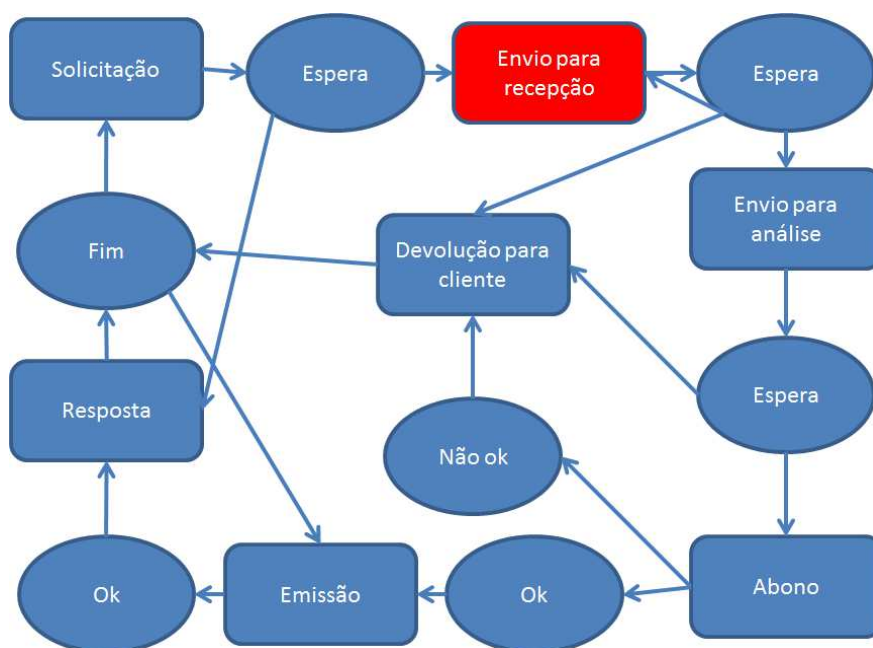


Diagrama de Ciclo de Atividades



Conclusão

Conforme mostrado, verificamos que a alteração no fluxo é praticamente imperceptível e a grande maioria dos ciclos de vida das entidades envolvidas no processo não sofrem alterações. A vantagem desta mudança é que há apenas uma área que sofre mudanças bruscas, que é a "recepção" que é inclusa no processo. As demais entidades envolvidas no processo não são sensibilizadas por tal mudança no que diz respeito ao fluxo que deve ser seguido, o que facilita na fluidez do processo, mas estas áreas e principalmente o cliente são diretamente beneficiados, pois esta alteração permite identificar o status da solicitação e facilmente verificar porque e onde o processo não está fluindo. Como dito inicialmente, a maior motivação para que houvesse a mudança no processo era a fácil localização da área em que a solicitação estava pendente e em caso de pedido de prioridade no atendimento ao cliente.

Referências

Miguel Antônio Bueno da Costa, Departamento de Engenharia da Produção, Universidade Federal de São Carlos, Apostila de Simulação de Sistemas www.simucad.dep.ufscar.br/dn_sim_doc01.pdf (junho de 20103).

Clovis Perin Filho, Departamento de Matemática Aplicada, Universidade Estadual de Campinas, Apostila utilizada para disciplina de Simulação de Sistema (MS614).