

GESTÃO DE PROCESSOS

ANACLETO, Isabela^{1*}

FERNANDES SIMÕES JÚNIOR, Adilson Roberto^{2*}

LINO DIAS, Letícia^{3*}

MONTEIRO DE ARAÚJO, Danilo Henrique^{4*}

RODRIGUES ZANETTI, Igor Ryan^{5*}

1 INTRODUÇÃO

A Via Jardins é uma empresa privada que presta suporte à Renovias. Atualmente, a Renovias é uma das empresas com a concessão governamental estadual de manutenção e melhoria das vias, prestando o serviço de melhoria de segurança, sinalização, conservação das vias asfaltadas, limpeza dos arredores das rodovias, suporte primário em emergências e incidentes como incêndios aos arredores das vias que atrapalhe os condutores e dentre outros. Devido ao excesso de responsabilidades, a Renovias terceiriza por meio de contratos de 3 em 3 anos, algumas funções. Aqui entra o suporte da Via Jardins, a 24 anos ela presta serviços respondendo à Renovias, tais como aparar grama, limpeza de detritos em acidentes, recolhimento de lixo aos arredores das vias, lavagem de placas, “olhos de gato”, dentre outros. Ela realiza estes serviços em 3 trechos de cerca de 86 km.

O objetivo do artigo é a melhoria de processos na empresa Via e Jardins, tornando-os mais eficientes. Atualmente, os gestores da empresa lidam diariamente com muitas informações que não estão centralizadas, o que dificulta a visualização e interpretação dos dados. O objetivo do trabalho é centralizar, automatizar e torná-los mais visuais, deixando a administração dos gestores mais eficiente.

Na fase de centralização, vamos analisar quais tipos de informações são mais utilizadas para construir uma base de dados para ser alimentada.

A fase de automatização consiste em usar fórmulas e outras ferramentas para otimizar o tempo.

A última fase, será a criação de tabelas e gráficos dinâmicos além de dashboards, facilitando a interpretações e tomadas de decisões.

Esse é o nosso objetivo principal, mas além desse, vamos criar um projeção de custos para um período de 3 anos, já que a empresa fecha contratos de longos períodos, que ditará o

faturamento total da empresa neste tempo, o preço do serviço que for oferecido para a Renovias no final do contrato deve ser suficiente para arcar com as altas dos preços e variáveis possíveis até o final do mesmo.

2 DESENVOLVIMENTO

Sabemos que os dados são indispensáveis para uma boa gestão, mas dados isolados não oferecem grande utilidade, é necessário entender o contexto e interpretá-los para visualizar o rumo para onde a empresa está indo e quais são os possíveis cenários para tomar decisões mais assertivas e diminuir riscos. Por isso é muito importante que a empresa conte com tecnologias e métodos que auxiliam a gestão e visualização de dados, sendo esse o principal objetivo do nosso trabalho, digitalizar processos que hoje ainda são feitos em documentos físicos, para que todas as informações fiquem centralizadas em uma plataforma, otimizando o tempo e facilitando a interpretação (Estefânia Martins, 2021)

Business Intelligence

Um dos conceitos que se refere a isso, é o Business Intelligence, esse conceito se apoia na tecnologia para fazer a coleta, armazenagem e análise de dados sobre inteligência de negócios, permitindo à empresa uma visão holística das informações para que possam embasar suas decisões em dados, eliminando a ineficiência e gerando transformações positivas (Andrew Schadler e Giselly Mendes, 2021)

Na prática, esses são alguns exemplos de como esse conceito pode contribuir para com a empresa e que foram desenvolvidos em nosso trabalho: acompanhamento do desempenho, otimizando operações e descobrindo erros e problemas.

Etapas da aplicação do conceito BI

Na prática o BI acontece em algumas etapas, são elas: definição de objetivos e indicadores, coleta de dados, processamento de dados, compartilhamento e revisão periódica. Nesse ecossistema, nossa equipe está atuando na coleta de dados provenientes dos processos internos da empresa e centralizando-os em uma plataforma. Já na etapa de processamento de dados, estamos criando tabelas, gráficos e dashboards para um fácil entendimento das informações coletadas.

Inteligência Organizacional como Modelo de Gestão

A inteligência organizacional também é um tópico importante quando refletimos sobre gestão de processos, pois esse conceito está definido em como isso seria útil para todos envolvidos na organização, nesse caso a Via Jardins.

O processo consiste em como vamos atender a satisfação dos stakeholders, e acreditamos que a partir do momento que são otimizados os processos da empresa, fica de fácil entendimento para todos.

Por exemplo: Um projeto de melhoria no processo do trabalho dos motoristas da Via Jardins é implantado pela empresa de modo que resolva uma situação que antes fosse embaraçosa e acabasse prejudicando o trabalho dos mesmos. Com isso sendo implantado, certamente melhoraria a qualidade de serviço deles na locomoção dos demais funcionários e conseqüentemente não teria nenhum problema na execução da demanda, o que acarretaria na satisfação do cliente pelo trabalho realizado, que é exatamente a proposta da inteligência organizacional. (Dênis Alcides Rezende,2015)

Aplicação dos conceitos na empresa

Realizamos a criação de bancos de dados que foram usados para criação de tabelas dinâmicas e dashboards, com as informações de funcionários, contendo informações como: nome, salário, função, data de admissão, data de nascimento, RG, CPF, informações bancárias, tamanho de uniformes, número do pis, carteira de trabalho, título de eleitor, endereço, número de telefone, número de salários família e foto 3x4.

O projeto foi feito com foco em organizar e centralizar digitalmente todas as informações que a empresa tiver dos funcionários, para assim localizá-los facilmente.

Também foi feito o controle de combustíveis e quilômetros rodados de cada veículo, para que assim fosse possível ter um banco dessas informações, facilitando o trabalho do gestor para ter ciência dos gastos de combustível para os veículos.

Até o momento, os resultados com a aplicação dessas melhorias foi principalmente uma melhor gestão de tempo, pois com a facilidade em localizar os dados, o tempo para realização de tarefas reduziu drasticamente, otimização das informações, já que todas podem ser facilmente localizadas através das tabelas dinâmicas e dashboards, além de descobrir erros

e problemas relacionados ao preenchimento de informações, que já corrigimos através da digitalização.

3 CONCLUSÃO

Através deste trabalho esperamos digitalizar a parte documental da empresa, tornando as informações da mesma por sua vez organizadas, concentradas e de fácil acesso na hora de tomada de decisão, além da diminuição de arquivos físicos. Buscamos com este trabalho tornar as informações mais confiáveis e práticas no dia a dia, assim podendo facilitar a situação da empresa, e os arquivos assim ficando acessíveis para consulta.

Através das ações aplicadas dentro da empresa Via Jardins, conseguimos otimizar e facilitar o acesso e interpretação dos dados por parte da gestão, como por exemplo o cadastro dos profissionais em banco de dados digital.

As atitudes tomadas em relação ao início da transposição de dados físicos para digitais, já estão surtindo grande efeito na empresa, a qual agora já está diminuindo horas de trabalho semanal, apenas fazendo-nos de forma digital. Até o momento de conclusão do trabalho acadêmico, a empresa nos informou que já economizou cerca de 4h diárias que antes eram gastas em processos físicos, ainda tem muito o que fazer na empresa, mas é um processo demorado devido à quantidade de dados. Mas com este “ponta pé” inicial, a empresa já pode agora caminhar mais rapidamente em rumo à economia de tempo e melhoria de indicadores para tomadas de decisões. Para finalizar, uma citação do dito “pai da administração moderna”, Peter Drucker, que encaixa perfeitamente no que pensamos ao auxiliar a empresa com a digitalização dos processos, “Nada é menos produtivo do que tornar mais eficiente o que não deveria ser feito por nenhum de nós ”, vemos esta citação, como o que estou dando ênfase na empresa, que no caso é deixar que os computadores façam o trabalho antes manual no setor administrativo. O que poupa muito tempo e energia para os administradores da empresa.

REFERÊNCIAS

MARTINS, Estefânia. Otimização de processos: como fazer e principais benefícios.

Disponível em: <<https://blog-pt.checklistfacil.com/otimizacao-de-processos/>>. Acesso em: 19 out. 2022.

SCHAEDLER, Andrew

Business Intelligence[livro eletrônico]/ Andrew Schaedler, Giselly

Santos Mendes. Curitiba: InterSaberes, 2021

REZENDE, Denis Alcides . Inteligência Organizacional como Modelo de Gestão em Organizações Privadas e Públicas: Guia para Projetos de Organizational Business Intelligence - OBI. Atlas, 2015.

PETER DUCKER Managing for Business Effectiveness. Harvard Business Review, Massachusetts, Maio, 1963.