



Pontifícia Universidade Católica

Curso de Modelagem de Processos de Negócios com UML
Professora Flávia Maria Santoro
Trabalho de Modelagem – 2004.1 – Turma (Centro)

Modelagem e Análise de Processo da Organização ABC S.A.

Grupo:

Luis Veiga lveiga@uol.com.br Ricardo J. Souza ricardo.j.souza@br.unisys.com
Walter Dominguez walterd@bighost.com.br

INDICE

INDICE	2
INTRODUÇÃO	3
Descrição das Atividades da Organização ABC S.A	3
Premissas	5
Técnicas de Desenvolvimento	5
Lista de Atividades	7
Mapa Geral - Aquisição de Material	9
EMOLDURAR PROCESSOS	10
Sub-Processos e Processos de Apoio	10
Escopo do Processo - Tratar Pedido	11
Modelo Organizacional	13
Modelo de Objetivo	14
Elementos do Ambiente	17
Glossário de Termos	18
Diagrama de Workflow - Nível 1 - Fluxo de Atividades de Tratar Pedido	20
Resultado da 1ª Validação dos Modelos	22
Descrição dos Passos de Selecionar Fornecedor	23
Resultado da 2ª Validação dos Modelos de Selecionar Fornecedor	24
Resultado da 2ª Validação dos Modelos de Selecionar Fornecedor	24
PROJETAR (TO-BE)	25
Abordagem	25
Caracterização do Processo “ Selecionar Fornecedor”	25
Matriz de Avaliação de Idéias	26
Diagrama de Workflow To-Be - Nível Handoff - Tratar Pedido	29
Diagrama de Workflow To-Be - Nível Handoff - Tratar Pedido	30
Diagrama de Workflow To-Be- Nível 2 - Fluxo de Atividades de Medir Desempenho	33
Diagrama de Workflow To-Be- Nível 2 - Fluxo de Atividades De Tomada de Preço	34
Diagrama de Workflow To-Be- Nível 2- Emissão de Anexo de Autorização	36
CASO DE USOS	37
Diagrama de Caso de Uso de Tomada de Preço	39
Diagrama de Caso de Uso: Autorizar Solicitações Especiais	41
Diagrama de Caso de Uso: Avaliar Desempenho	42
Descrição do Cenário do Processo: Requisição de Material	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	44
ANEXOS	45
Convenções de Desenho (estereótipos)	45
Plano de Trabalho	53

INTRODUÇÃO

Descrição das Atividades da Organização ABC S.A

(Entendimento do processo :Processo de Aquisição de Insumos – Descrição AS-IS)

Este processo descreve os passos de aquisição de material realizados pela organização ABC S.A., desde a solicitação por algum departamento até a sua entrega ao solicitante.

O objetivo deste processo é a entrega da mercadoria o mais exata possível ao departamento que a solicitou com prazo mínimo (na maioria das vezes indicado pelo solicitante)

Em linhas Gerais uma solicitação interna de compra (SIC) é gerada, requisitando alguma espécie de material ou insumo para algum departamento da empresa. Em seguida, o Setor de Compras seleciona três fornecedores, a partir de um catalogo de fornecedores do produto desejado, Dentre estes é selecionado o que oferecer, as melhores condições comerciais preço e prazo de entrega), após a realização de uma cotações com cada um deles.

Em alguns casos, é possível que o material seja muito específico e o solicitante pode requerer um fornecedor especial. Neste caso, ele deve encaminhado seu pedido com uma justificativa que será analisada em duas instâncias, primeiro pelo gerente da área solicitante para aprovação técnica: segundo pelo gerente do Setor de Compras para aprovação comercial, e será deferido ou não, conforme seus pareceres.

No próximo passo, o comprador solicita á secretária do setor de compras que elabore uma ordem de compra (OC), que é enviada ao fornecedor selecionado. Quando a mercadoria e a fatura referente a esta aquisição são recebidos, estes são conferidos e encaminhados para o solicitante. A partir daí, é feita a programação do pagamento ao fornecedor junto ao Setor Financeiro.

Alguns pontos podem ser destacados nesta seqüência:

- a) Uma vez a ordem de compra encaminhada ao fornecedor, é preciso aguardar até que mercadoria e a fatura cheguem. Mesmo que haja uma previsão de data de chegada destes dois componentes, o momento exato é desconhecido, podendo haver antecipação ou atraso. Desta forma a secretária do Setor de Compras é encarregada de monitorar os pedidos em andamento e cobrar dos fornecedores possíveis atrasos, notificando os compradores responsáveis e os solicitantes de possíveis causas de atrasos. Os compradores responsáveis e os solicitantes de possíveis causas de atrasos. Os compradores podem decidir cancelar a compra a qualquer momento e registrar uma ocorrência de cancelamento de pedido formal através de um relatório (OCP) que é enviado ao fornecedor e arquivado pelo Setor de Compras. Neste caso, outro fornecedor deverá ser acionado.
- b) A recepção da mercadoria e/ou fatura é feita pelo Setor de Recepção, que confere a mercadoria de acordo com a fatura esperadas devem ser associadas com o caso onde são guardadas. Caso esteja tudo correto, é feita a programação para o pagamento. Caso haja algum erro, é feito um contato com o fornecedor, que deverá enviar um encarregado á empresa para resolver as pendências ou recolher o material.
- c) O Setor de Compras mantém as últimas cotações de material armazenadas, para reutilizá-las, caso estejam dentro de um período de validade estipulado pela organização (1 mês). Isto evita que se tenha executar uma atividade de cotação para cada nova compra, principalmente das mais corriqueiras.

Alguns detalhes sobre o Registro do Pedido dos Clientes

O setor de compras utiliza um sistema para cadastro de Produtos (Sistema de Cadastro de Produtos – SCP), onde entre outras informações existe um média de tempo para atendimento de uma solicitação

(média dos últimos fornecimentos destes produtos). Desta forma, caso o cliente não informe a necessidade de urgência no recebimento do material, o prazo estimado será informado por este setor. Quem recebe o SIC no setor de compras é a secretária, que o encaminha para o comprador que estiver com menos pedidos sob sua responsabilidade no momento.

O comprador que recebe a solicitação verifica em primeiro lugar se existem cotações válidas para este produto, só então realiza esta atividade junto aos fornecedores aleatoriamente. Se não conseguir obter três cotações válidas em um prazo de 2 dias, tenta novos fornecedores.

No caso de um pedido especial, o SIC deve chegar ao comprador com duas assinaturas de aprovação (gerente da área solicitante e gerente comercial). Não existe uma regra rígida para realização destas atividades.

Depois que o fornecedor é escolhido, uma OC é gerada e encaminhada. Se o valor da OC ultrapassar um valor limite estipulado para a compra de insumos, antes do encaminhamento, deve ser obtida uma aprovação junto ao gerente do setor financeiro. Cada área possui um valor limite anual pré-definido.

Alguns detalhes sobre o acompanhamento da OC

Após o envio da OC para o fornecedor, a secretária fica encarregada de monitorar a chegada da compra. Informalmente, ficou definido que, não recebendo um comunicado de chegada do material, ela deve telefonar diariamente após expirado o prazo definido pelo fornecedor para cobrar. A secretária não possui um mecanismo de registro do monitoramento, a não ser suas próprias anotações pessoais

Alguns detalhes sobre o cancelamento de OCS

Normalmente, os cancelamentos são realizados por causa de um atraso muito grande no fornecimento ou pela impossibilidade imediata de fornecimento, comunicada pelo fornecedor. Na primeira situação, o fornecedor é comunicado através do OCP e é verificada a recorrência do evento (se ocorrer mais de duas vezes, o fornecedor é excluído do cadastro de fornecedores). O procedimento a ser realizado em caso de cancelamento é o contato com o fornecedor correspondente à segunda cotação realizada, dando início a um novo processo de elaboração e acompanhamento de OC (desde de que este fornecedor mantenha sua proposta).

Alguns detalhes sobre a recepção de material

O setor de recepção recebe diariamente diversos produtos. Sua única responsabilidade é verificar se o documento que o acompanha está correto com relação ao material recebido. Se estiver tudo correto, encaminha para o setor de compras. Se identificar algum problema, registra a ocorrência, porém não recebe o material. Em alguns casos, o entregador não aceita o produto recusado, neste caso, um encarregado de devoluções do setor de recepção deve contatar o fornecedor e solicitar a retirada do material.

Quando o setor de compras recebe o material, um auxiliar confere com a OC. Se tiver tudo correto, registra a chegada de material e encaminha para o solicitante. Além disso, encaminha uma solicitação de autorização de pagamento para o setor financeiro. Se houver algum problema, passa o problema para a secretária, que faz um contato com o fornecedor para que se substitua o material ou o recolha. Se o material for recolhido, a secretária deve continuar monitorando a chegada

Premissas

Foram feitas as seguintes considerações no desenvolvimento levantamento do projeto:

- . Foi selecionado apenas 1 sub-processo do Macro processo para detalhar.
- . Foi escolhido 1 diagrama do nível 2.
- . Foi selecionada uma atividade e desenvolvido casos de uso correspondente.

Técnicas de Desenvolvimento

Será utilizada a UML como linguagem padrão de modelagem.

A equipe de desenvolvimento fez uso dos seguintes templates e diagramas:

- Mapa Geral
- Diagrama de Macro-Processos
- Descrição de Macro-Processos
- Descrição dos Passos de um Processo selecionado
- Modelo Organizacional
- Modelo de Objetivos do Negócio
- Descrição dos elementos ambientais
- Diagrama de workflow (nível handoff, nível 1 (atividade) e nível 2 (tarefa))
- Quadro resumo de avaliação
- Diagrama de Classe
- Descrição de Caso de Uso
- Diagrama de Caso de Uso
- Cenário

Os casos de uso custodiais não foram representados

