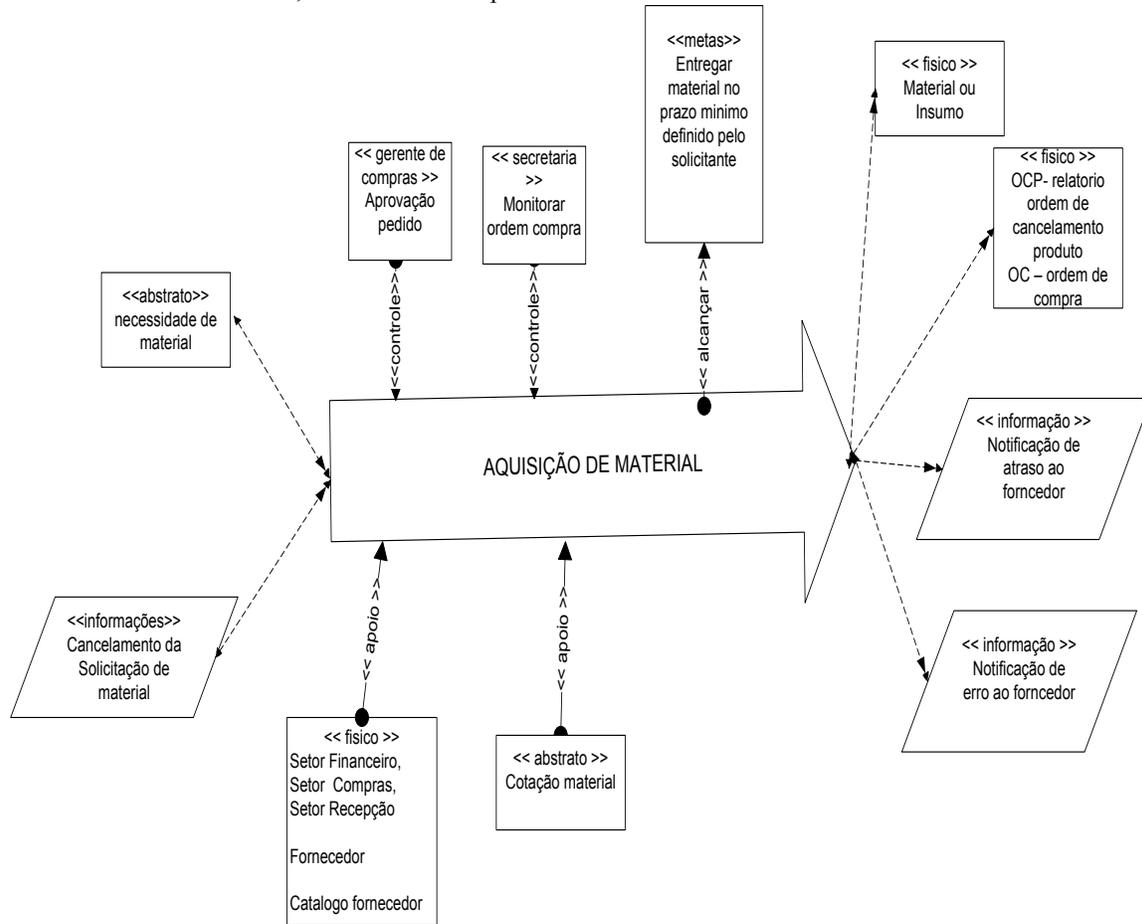


Mapa Geral - Aquisição de Material

Entradas e Sairas no inicio, durante e fim do processo



Objetivo do processo:

Entregar as mercadorias o mais exato possível e com prazo mínimos (maioria das vzes solicitado pelo solicitante)

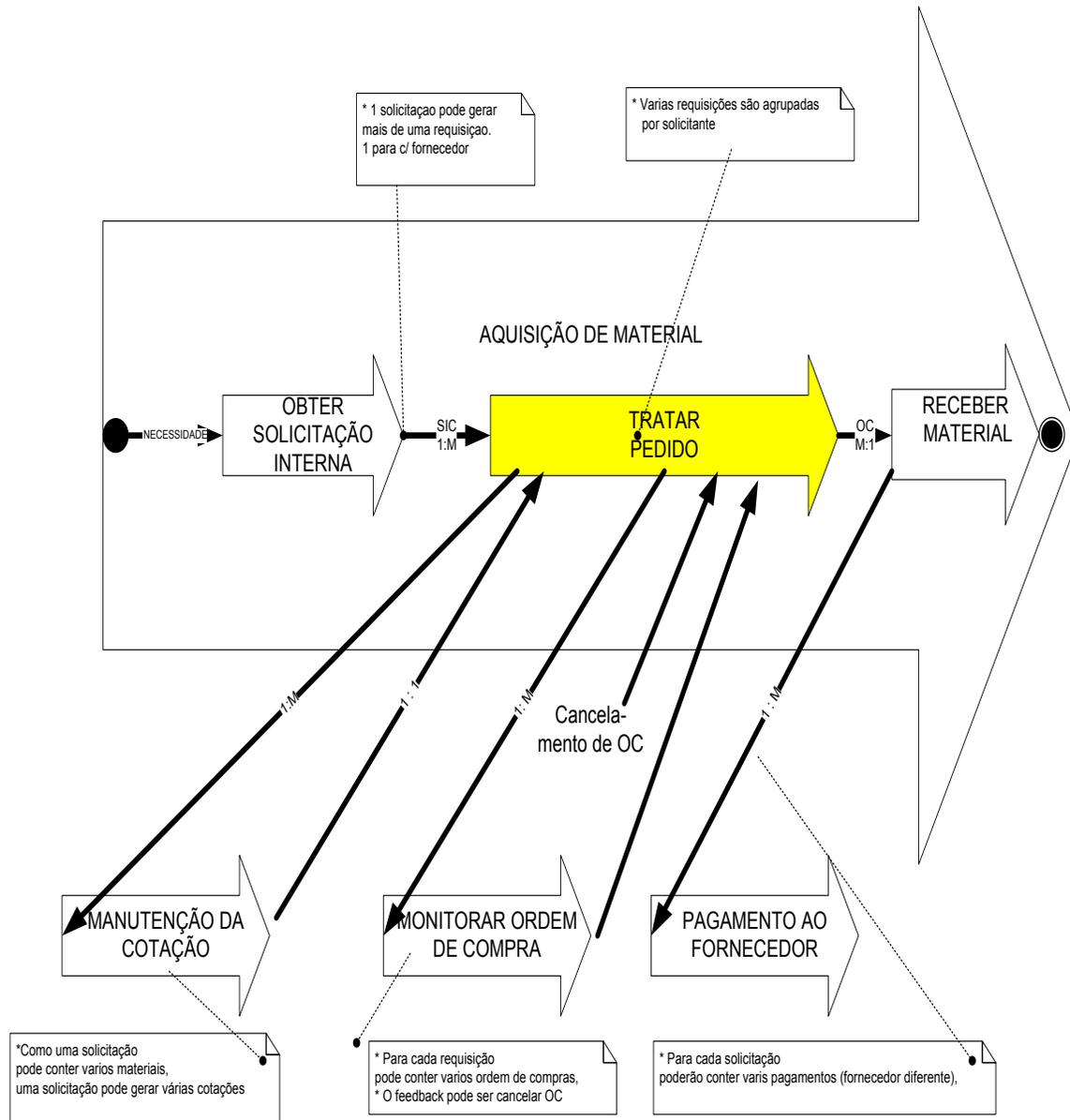
1

¹ Foi utilizado um PROCESS PATTERNS, especificamente o BASIC PROCESS STRUCTURE (ver pág 296 , Erikson)

Ferramenta de desenho Visio

EMOLDURAR PROCESSOS

Sub-Processos e Processos de Apoio



2

² Foi utilizado PROCESS PATTERN, especificamente o ACTION WORKFLOW PATTERN (ver pág 329, Eriksson), o PROCESS LAYER SUPPLY (ver pág 317, Eriksson) e o PROCESS LAYER CONTROL (ver pág 317, Eriksson)
Ferramenta de desenho Visio

Escopo do Processo - Tratar Pedido

ESCOPO DO PROCESSO:		TRATAR PEDIDO
Objetivos:	Registrar pedido Verificar melhor cotação Gerar ordem de compra	
Responsável:	Setor de compra	
Atores:	Área solicitante Gerente da Área solicitante Gerente da Área de compras Comprador Secretaria	
Recursos:	Sistema de cadastro de produtos (SCP)	
Fatores crítico de sucesso	emitir pedido da ordem de compra o mais rápido possível	
Problemas:	Processo não confiável	
Indicador de Performance:	Tempo de emissão da ordem de compra Qtd de ordem de compra com problema	
Início:		
Início:		
Fluxo Básico		
Nº	Ação	
1	Registrar pedido cliente	
2	Distribuir SIC aos compradores	
3	Selecionar fornecedor	
4	Elaborar ordem de compra	
5	Enviar ordem de compra ao fornecedor	
Fluxos Alternativos		
Alternativa 3.1:	Selecionar fornecedor especial	
Nº	Ação	
1	Requerer aprovação técnica	
2	Requerer aprovação comercial	
Alternativa 3.1:	Manter cotação	
Nº	Ação	
1	Verificar cotações validas	
2	Realizar cotação	
Cenário Tratar Pedido		
Nº	Ação	
1	Área de compra recebe pedido (SIC) e registra pedido do cliente	
2	Secretaria distribui SIC aos compradores	
3	Setor de compras seleciona fornecedor	
4	Secretaria elabora ordem de compra	
5	Secretaria envia ordem de compra ao fornecedor	
Regras de Negócio:	. Período de validade de cotação 1 mês	

	<ul style="list-style-type: none"> . Comprador pode cancelar a qualquer momento . Prazo estimado será fornecido pelo setor de compra se cliente não informar a urgência . SIC deverá ter 2 aprovações no caso de cliente especial. . Valor de compra maior um limite tem que ter aprovação do gerente financeira
Entrada:	SIC
Saída:	OC
Evento de Entrada	Chegada do SIC
Evento de saída	Envio da ordem de compra para fornecedor
Tempo:	Não identificado ?????
Depósitos	SIC, Fornecedor, Cotação, OC
Relatório:	Não tem
Anexos:	<p>Descrição do levantamento contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> . elementos e cultura da Organização ABC S.A . entendimento do processo de aquisição do insumo- Descrição AS-IS <p>Diretrizes para o trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> . objetivos do trabalho . Roteiro para o exercício . Resumo do método . Templates para parte descritiva: Descrição de macro processos, Descrição dos passo a passo e Descrição de caso de uso

Modelo Organizacional

Foi desenhado em função do texto descrito na INTRODUÇÃO.

3

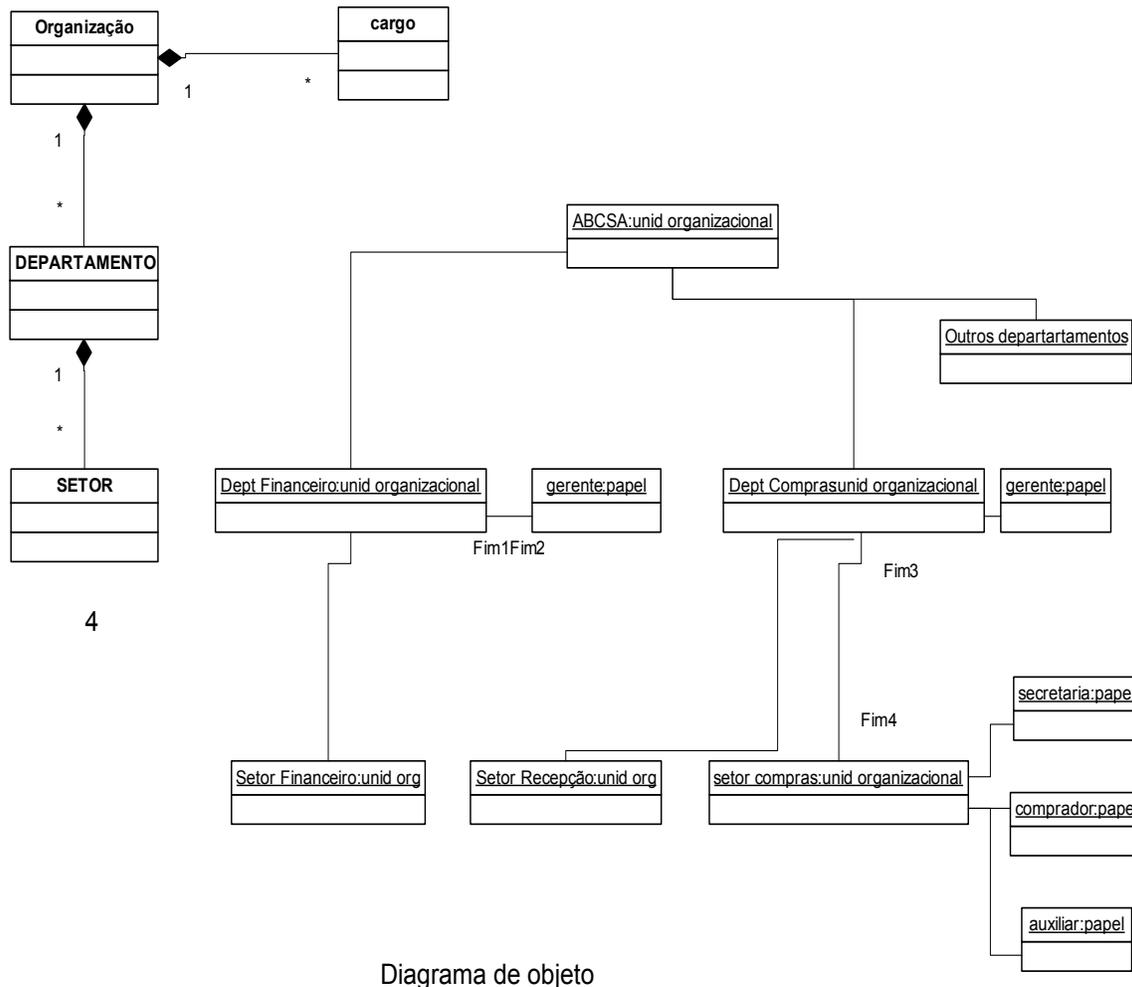
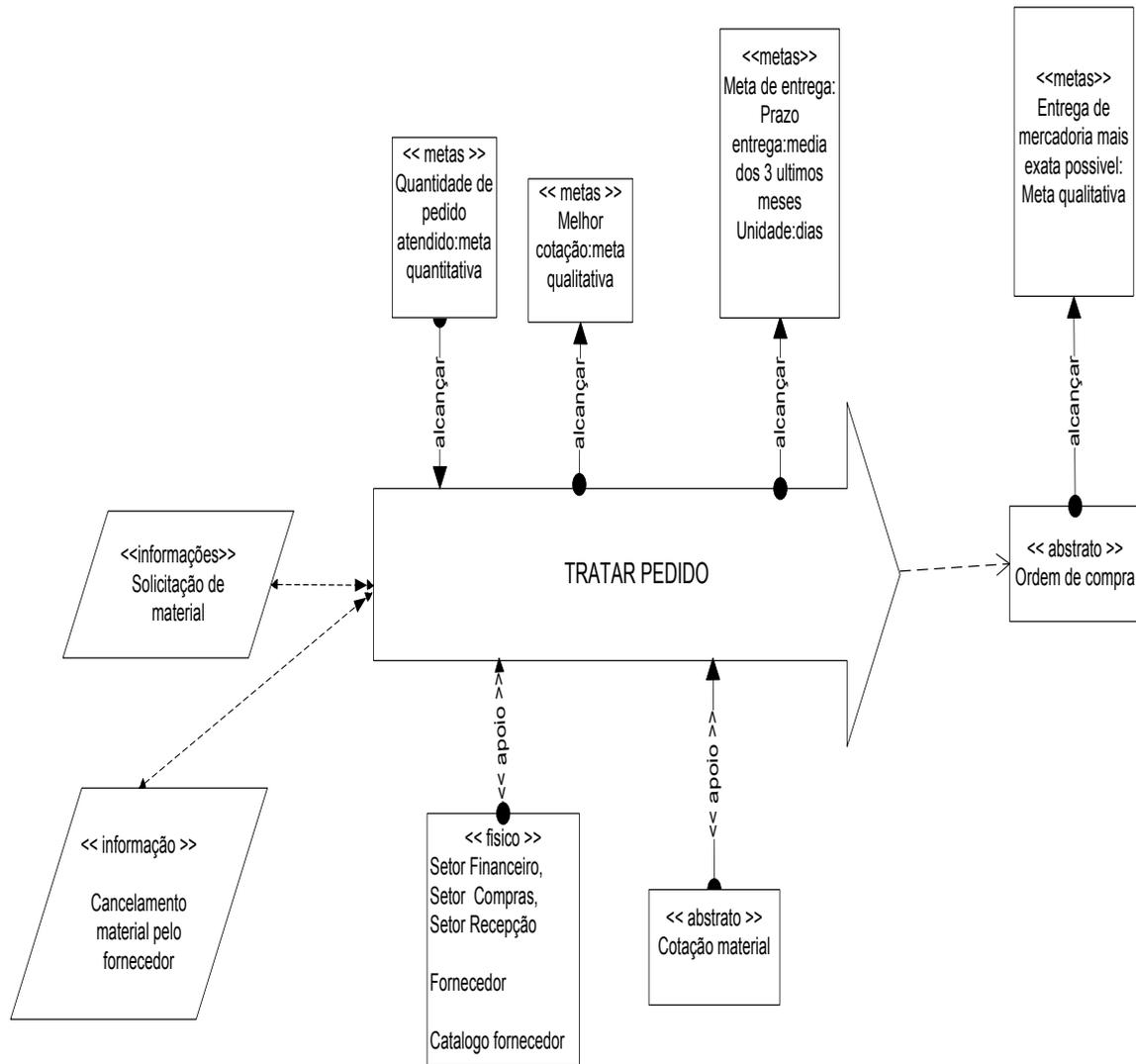


Diagrama de objeto

³ Foi utilizado um RESOURCE AND RULE PATTERNS, especificamente o ORGANIZATION AND PARTY (ver pág 243, Erikson).
Foi utilizada a ferramenta Visio para o desenho.

Modelo de Objetivo

Alocação de Metas

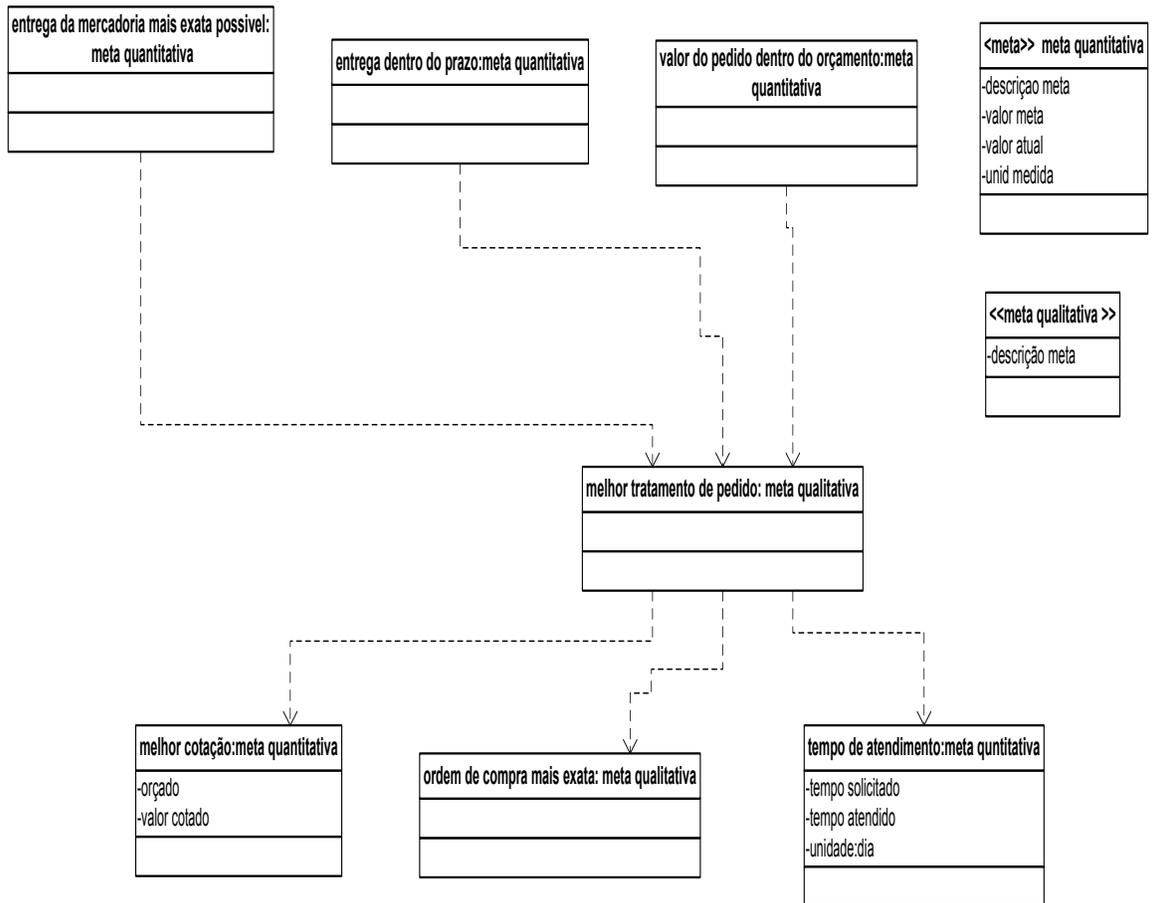


4

⁴ Foi utilizado um GOAL PATTERNS, especificamente o BUSINESS GOAL ALLOCATION (ver pág 278, Eriksson).

Foi utilizada a ferramenta Viso para o desenho

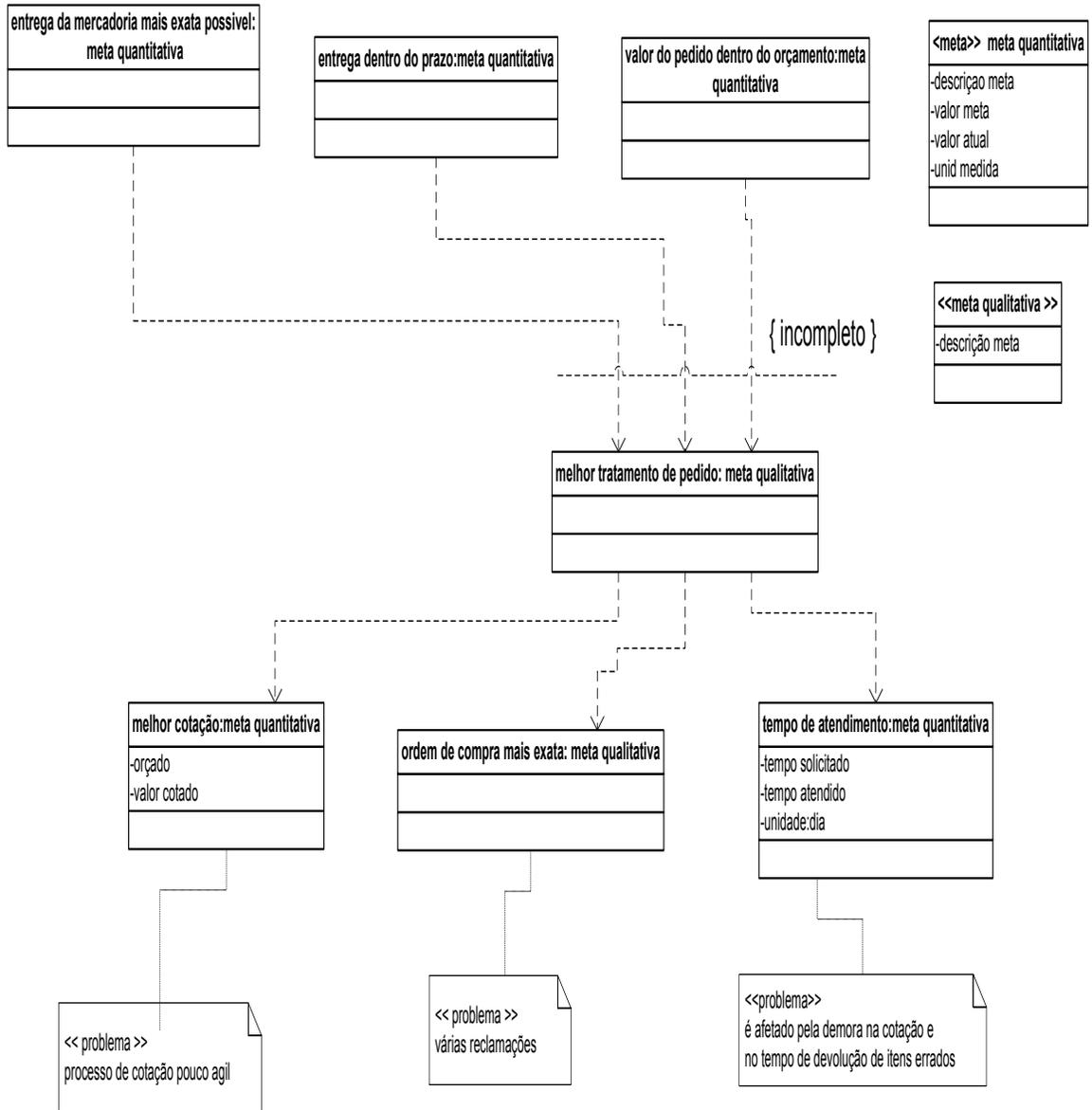
Decomposição de Objetivos



5

⁵ Foi utilizado o GOAL PATTERNS especificamente o BUSINESS GOAL DECOMPOSITION PATTERN.
Foi utilizada a ferramenta Visio para o desenho

Objetivos relacionados com seus respectivos problemas



6

⁶ Foi utilizado GOAL PATTERNS , especificamente o BUSINESS GOAL-PROBLEM (ver pág 290, Eriksson.
Foi utilizada a ferramenta Visio

Elementos do Ambiente

As decisões são tomadas sempre em nível gerencial, normalmente em mais de uma instância (aprovação do pedido de material especial).

Os empregados têm liberdade de expressar suas opiniões sobre os fatos e métodos de trabalho com a sua chefia direta, mas não existe nenhum mecanismo formal de coleta de sugestões e avaliação de propostas.

Entretanto, idéias ou inovações são toleradas e mediante um relatório de análise de riscos são possíveis de serem implantadas. As propostas de mudanças geralmente partem das gerências de nível mais alto.

As avaliações funcionais são feitas em nível individual. Os empregados são estimulados a cumprirem metas individuais de produtividade

Glossário de Termos

1. Material ou insumo – bem a ser adquirido por solicitação de algum departamento da empresa.
2. Solicitação Interna de Compra (SIC) – solicitação requisitando alguma espécie de material ou insumo para algum departamento da empresa.
3. Setor de Compras – responsável pela aquisição de material ou insumo para algum departamento da empresa. Encaminha o material ou insumo para o solicitante.
4. Fornecedor – responsável por atender a solicitação de compra de material ou insumo.
5. Fornecedor especial – fornecedor indicado diretamente pelo departamento solicitante, em função da especificidade do material.
6. Cotação – levantamento de preço e prazo de entrega junto aos fornecedores.
7. Gerente – chefia determinado setor da empresa.
8. Secretária – funcionária auxiliar de determinado setor da empresa.
9. Ordem de Compra (OC) – documento enviado ao fornecedor selecionado, contendo itens solicitados (material ou insumos), quantidade e valor total da compra.
10. Fatura – documento contendo descrição dos itens entregues e o valor a ser pago.
11. Programação de pagamento – cronograma de desembolso financeiro. Parcelas que devem ser pagas ao fornecedor.
12. OCP – relatório com o pedido formal de cancelamento da compra. O comprador pode decidir cancelar a compra a qualquer momento através desse instrumento.
13. Setor de Recepção – responsável pela recepção, conferência e encaminhamento da mercadoria para o Setor de Compras.
14. Setor Financeiro – responsável pela programação dos pagamentos.
15. Sistema de Cadastro de Produtos (SCP) – sistema responsável pelo cadastro de produtos. Este sistema mantém, entre outras informações, uma média de tempo para atendimento para uma solicitação.

COMPREENDER O PROCESSO "COMO ESTA"(AS-IS)

Diagrama de Workflow - Nível Handoff - Processo Tratar Pedido

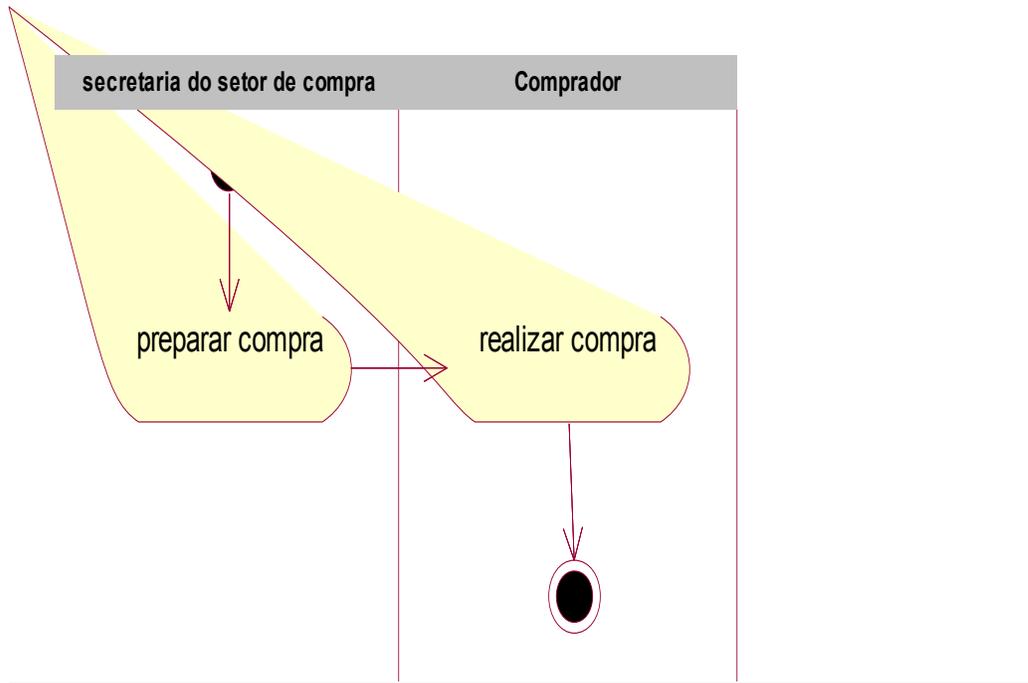


Diagrama de Workflow - Nivel 1 - Fluxo de Atividades de Tratar Pedido

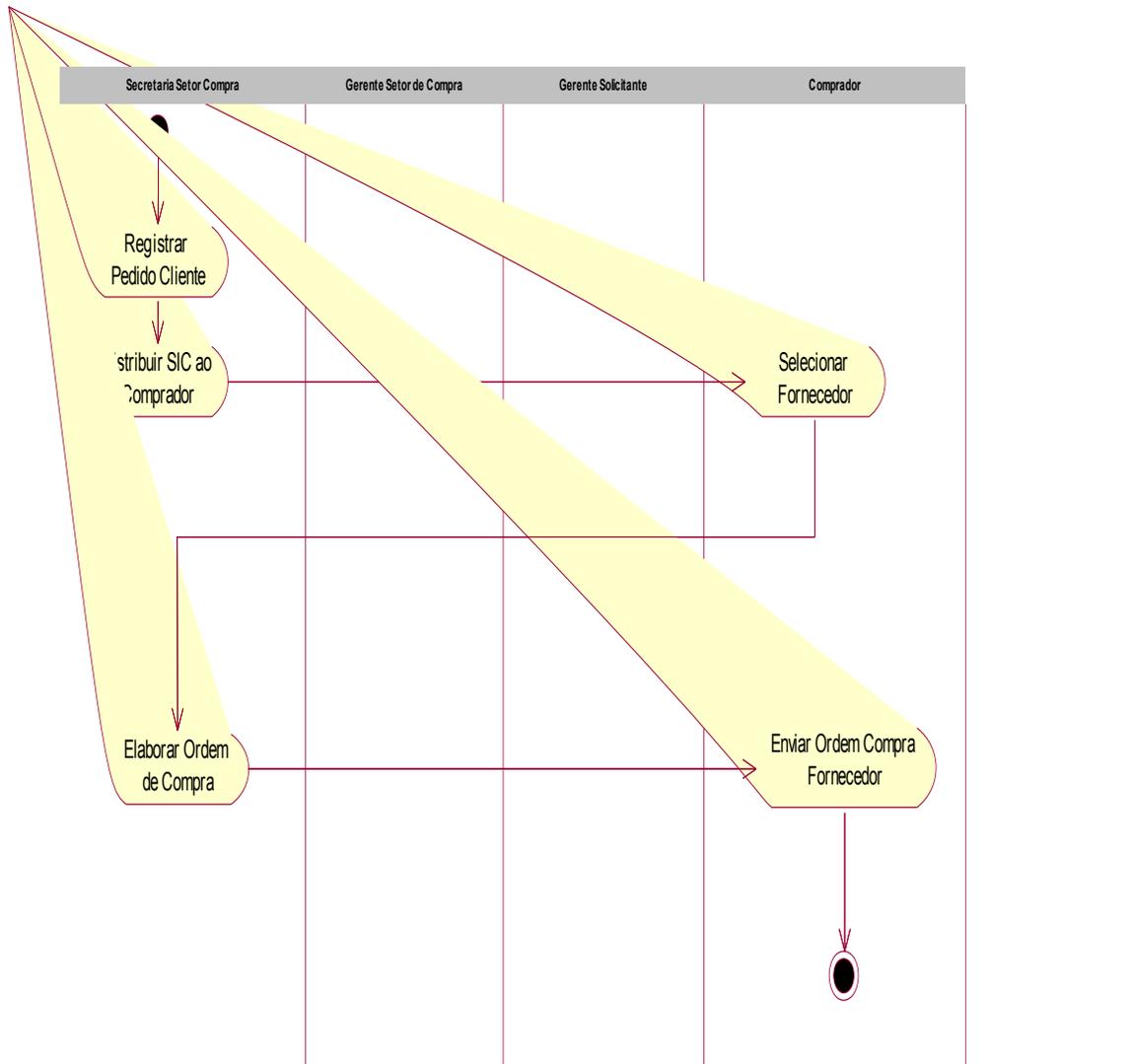
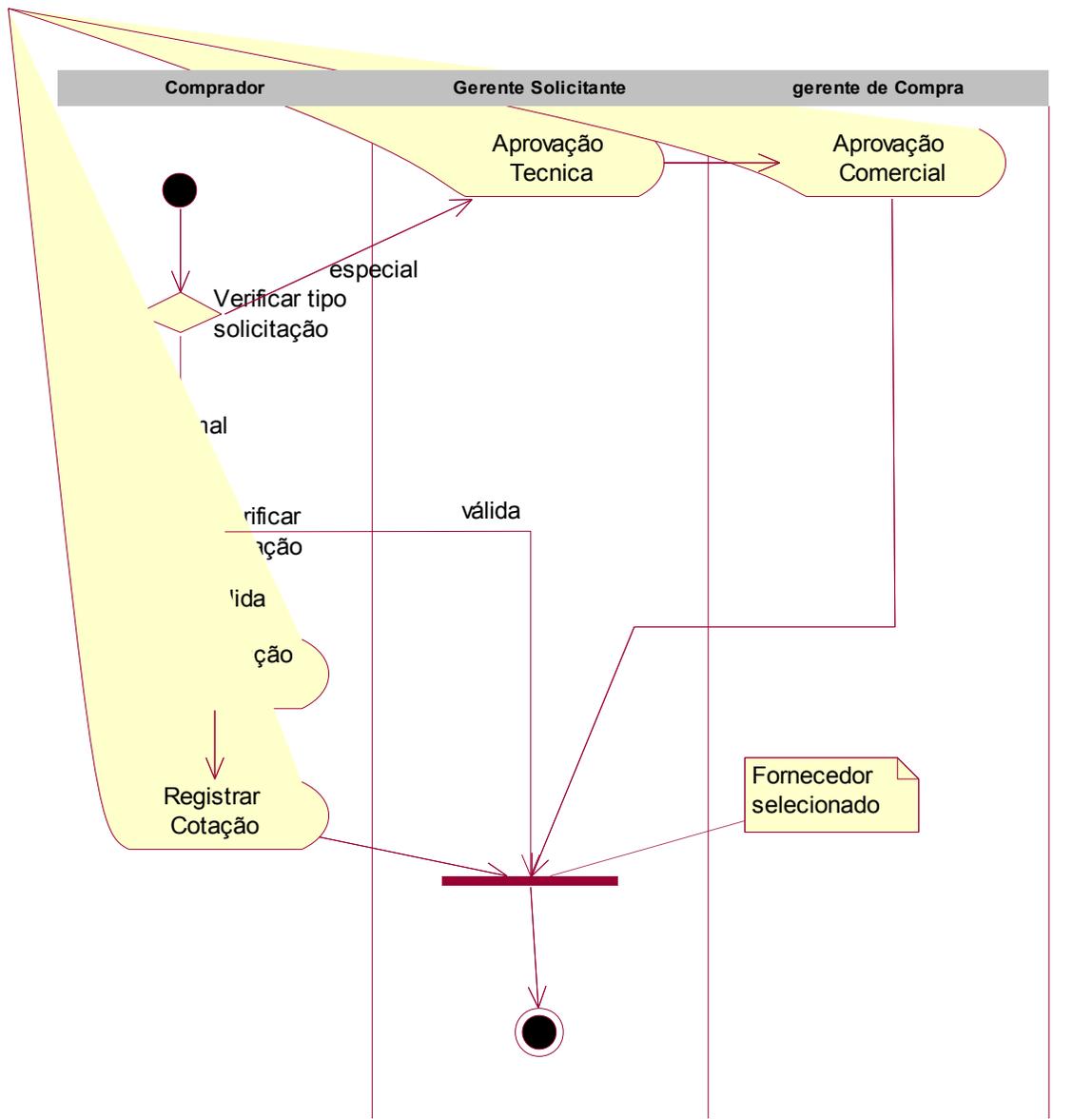


Diagrama de Workflow - Nível 2- Tarefas de Selecionar Fornecedor



Resultado da 1ª Validação dos Modelos

1ª versão do modelo – ok
atividades que estão faltando – atividades de controle
responsabilidades confirmadas
incoerências nos eventos – ok
atividades semelhantes – não tem
repositórios semelhante – não tem

Descrição dos Passos de Selecionar Fornecedor

Descrição dos Passos:	Selecionar Fornecedor
Objetivo:	Selecionar o melhor fornecedor
Atores:	Comprador, Gerente Solicitante e Gerente de Compra
Descrição:	O comprador após receber a SIC, verifica o tipo de solicitação e conforme o tipo solicita aprovação ou não. Verifica se cotação é válida e escolhe o melhor fornecedor.
Recursos:	Catálogo de fornecedores
Fatores críticos de sucesso:	Escolher o melhor fornecedor
Problemas:	Não há verificação se autorizações são válidas
Indicadores de Performance:	Externo: Média de tempo de fornecimento de uma solicitação por produto . Interno: Média de tempo de atendimento de uma solicitação por produto.
Caso de Uso:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprador verifica tipo de solicitação 2. Tipo de solicitação é normal 3. Comprador verifica se cotação é válida 4. Cotação é válida 5. Comprador escolhe melhor fornecedor 6. Fornecedor é escolhido
Cenários:	1.1 Tipo de solicitação especial 3.1 Cotação inválida
Regras de Negócio:	1. Levantar 3 cotações válidas no prazo de 2 dias se não cotar outro fornecedor. 2. Escolha de fornecedor: melhor preço e prazo de entrega
Entrada:	SIC
Saída:	Fornecedor escolhido
Evento de Entrada:	Chegada da SIC
Evento de Saída:	Atender prazo de atendimento da solicitado
Tempo:	Média de tempo de atendimento de uma solicitação por produto
Termos e Definições	Tempo de fornecimento de um produto-
Descrição Depósitos:	Produtos, SIC, Cotações, Histórico tempo de atendimento
Localização Deposito	Setor de compras
Gestor do Deposito	Gerente do setor de compras
Conteúdo do Deposito:	Produtos: Código Produto, Nome Produto, fornecedor, data ultima cotação, preço unitário. Tempo de fornecimento médio (3 últimos) SIC: Área Solicitante, Nome Solicitante, Numero do item, Código Produto, Nome Produto, Quantidade, Prazo
Descrição dos relatórios	Catálogo de Produtos por fornecedor – informa quem são os fornecedores de um produto.
Conteúdo dos relatórios	Catálogo de Produtos por fornecedor Código Produto, Nome Produto, fornecedor, data ultima cotação, preço unitário. Tempo de fornecimento médio (3 últimos).

Resultado da 2ª Validação dos Modelos de Selecionar Fornecedor

Definição de métricas; Avaliação por perspectivas diferentes. Construção de quadro resumo

Processo: Selecionar Fornecedor						
Evento	Subprocessos					Resultados
SIC é recebido pelo comprador	Verificar tipo de solicitação	Verificar cotação	Aprovação Técnica	Aprovação Comercial	Obter Cotação	Fornecedor Escolhido
Problemas identificados:			Visão ou parâmetros desejados:			
<ul style="list-style-type: none"> . Não há verificação, se autorizações são válidas. . Pode ocorrer pedido não atendido no prazo estipulado . Retorno da cotação dos fornecedores pode comprometer prazo 			<ul style="list-style-type: none"> . Avaliar desempenho dos compradores . Reduzir prazo para recebimento de cotação em pelo menos 50 % . Reduzir aprovações não autorizadas pelo menos 80 % 			
Atores		Mecanismos		Métricas		
<ul style="list-style-type: none"> . Compradores . Gerente de Solicitante . Gerente de Compra . Fornecedor . Gerente financeiro . Área solicitante . Secretaria de compras 		<ul style="list-style-type: none"> . Catálogo de Produtos por fornecedor . SIC . Cadastro de ultimas cotações 		Externo: Media de tempo de fornecimento de uma solicitação por produto . Interno: Media de tempo de atendimento de uma solicitação por produto.		

PROJETAR (TO-BE)

Abordagem

Redesenhar o subprocesso SELECIONAR FORNECEDOR

Caracterização do Processo “ Selecionar Fornecedor”

Habilitador: Workflow

Criar processo para verificação se as autorizações são válidas

Habilitador: TI

Criar base de dados de funcionários autorizados para validar autorizações.

Criar processo para emitir anexo “ autorização da validação”

Criar processo automatizado para gerenciar indicador de desempenho

Criar processo automatizado para tomada de preços automática nos sites dos fornecedores

Habilitador: Motivação e medidas

Criar indicador para medir desempenho dos compradores e associar recompensas

Habilitador: Recursos Humanos

Utilizar menor quantidade de funcionários na tomada de preço , afim de realocar pessoal em outras atividades

Habilitador: Regras e Políticas

Criar política de recompensa dos compradores para melhorar desempenho.

Formalizar as atividades de aprovação de autorizações especiais.

Formalizar as atividades de troca de informações para tomada de preço automática aos sites de fornecedores

Habilitador Facilidades

Modificar ambiente de trabalho na realização da tomada de preço

Contratar ou treinar funcionário para o novo perfil com conhecimento básico de microinformática e uso da internet

Disponibilizar plataforma de Hardware e Software