

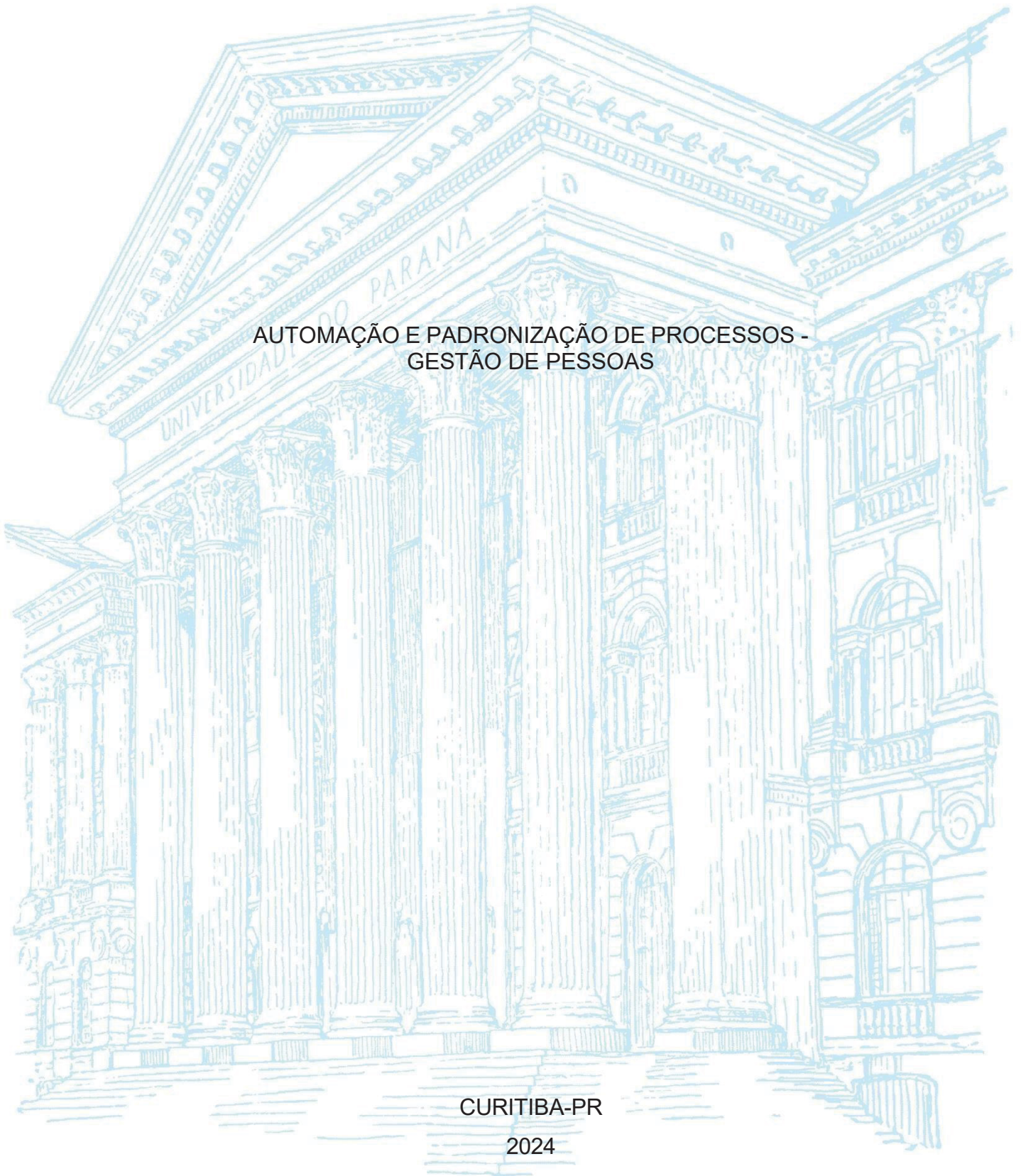
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

THAIS ESKOREK

AUTOMAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS -
GESTÃO DE PESSOAS

CURITIBA-PR

2024



THAIS ESKOREK

AUTOMAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS -
GESTÃO DE PESSOAS

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Gestão de Talentos e Comportamento Humano, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Tomas Sparano Martins

CURITIBA-PR

2024

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo principal propor a implantação da padronização de processos na área de Gestão de Pessoas, das Cooperativas Sicredi Agroempresarial PR/SP, Sicredi Integração PR/SC, Sicredi Paranapanema PR/SP/RJ e Sicredi Novos Horizontes PR/SP, visando facilitar o fluxo das demandas e melhorar a eficiência operacional. Inicialmente, foi identificada a falta de padronização nos processos da área, resultando em desorganização, atrasos e falta de priorização nas demandas de admissões, desligamentos e movimentações. A solução proposta envolve o desenvolvimento de um plano de implantação em conjunto com a área de Processos e Automação, utilizando a ferramenta FLUID NOW para desenhar o fluxo das demandas e capacitar os colaboradores para a implementação do projeto. O plano de implantação detalha as etapas necessárias, incluindo o mapeamento dos processos, desenho de fluxogramas, reuniões de análise, programação na plataforma, validação pela diretoria e operações, e implementação como projeto piloto. Este projeto piloto terá duração de três meses e iniciará com os processos de admissão, desligamento e movimentação de colaboradores. Durante essa fase, serão feitas correções e ajustes conforme necessário. Para a realização do projeto, serão necessários investimentos em horas trabalhadas pelos colaboradores dos setores de gestão de pessoas e processo e automação. Ao final do projeto, espera-se obter uma maior eficiência e organização nos processos de gestão de pessoas das cooperativas citadas, com redução de erros, aumento da produtividade e melhoria na comunicação entre líderes, colaboradores e gestores. Este trabalho contribui para a compreensão da importância da padronização de processos e comunicação alinhada na gestão de pessoas, especialmente em um contexto cooperativista como o Sicredi.

Palavras-chave:

Gestão de Pessoas; Processos; Padronização; Implementação.

ABSTRACT

This work aims to propose the implementation of process standardization in the Human Resources area of the Sicredi Agroempresarial PR/SP, Sicredi Integração PR/SC, Sicredi Paranapanema PR/SP/RJ, and Sicredi Novos Horizontes PR/SP cooperatives, aiming to streamline demand flow and improve operational efficiency. Initially, the lack of standardization in the processes of the area was identified, resulting in disorganization, delays, and lack of prioritization in admissions, terminations, and movements demands. The proposed solution involves the development of an implementation plan in conjunction with the Processes and Automation area, using the FLUID NOW tool to design the demand flow and train employees for project implementation. The implementation plan details the necessary steps, including process mapping, flowchart design, analysis meetings, platform programming, validation by management and operations, and implementation as a pilot project. This pilot project will last for three months and will begin with the processes of admission, termination, and employee movement. During this phase, corrections and adjustments will be made as necessary. To carry out the project, investments will be required in hours worked by employees from the human resources and processes and automation sectors. At the end of the project, it is expected to achieve greater efficiency and organization in the human resources processes of the mentioned cooperatives, with a reduction in errors, increased productivity, and improvement in communication among leaders, employees, and management. This work contributes to understanding the importance of process standardization and aligned communication in human resources management, especially in a cooperative context such as Sicredi.

Keywords:

Human Resources; Processes; Standardization; Implementation.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA.....	6
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO.....	7
1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1 PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS	8
2.2 COMUNICAÇÃO ENTRE LÍDERES, COLABORADORES E A GESTÃO DE PESSOAS.....	9
2.3 COMUNICAÇÃO ALINHADA COM A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS.....	10
3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	11
3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	11
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	12
4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	13
4.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	13
4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO	13
4.3 RECURSOS.....	14
4.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	16
4.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	18
4.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS.....	18
5. CONCLUSÃO	20
REFERÊNCIAS	21

1. INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

O presente trabalho visa realizar uma análise nos processos realizados no setor de Gestão de Pessoas da cooperativa de crédito Sicredi. Nota-se uma possibilidade de melhoria nos processos que envolvem a área de Gestão de Pessoas, diante disso, vamos analisar quais processos podem ser melhorados, quais as causas dos problemas apresentados e como solucioná-los.

Fernanda Soviensi, em seu livro “Recursos Humanos X Gestão de Pessoas”, define a Gestão de pessoas como:

A Gestão de Pessoas é caracterizada pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento do bem mais precioso de uma organização, o Capital Humano, que nada mais é do que as pessoas que a compõe. Cabe à área de Gestão de Pessoas a nobre função de humanizar as empresas.

Os problemas enfrentados tratam-se das demandas direcionadas à área de recursos humanos, como, por exemplo, solicitação de admissões, desligamentos, férias e outras solicitações que não possuem um canal padrão para que sejam direcionadas, isso faz com que a área corra o risco de não atender a essa demanda. A partir disso, foi identificado a necessidade de padronizar onde devem ser criadas essas demandas para que a área operacional receba e tenha prazo para acompanhar e realizar a tarefa.

O Sicredi é uma cooperativa, ou seja, faz parte do movimento cooperativista. Uma cooperativa é uma sociedade de natureza civil, formada por no mínimo 20 pessoas, com gestão democrática e participativa, com objetivos econômicos e sociais comuns. Os próprios cooperados, seus líderes e representantes têm total responsabilidade pela gestão e fiscalização da cooperativa (Sebrae, 2021).

De acordo com a OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras), hoje existem ao todo 7 ramos do cooperativismo, são eles: agropecuária, infraestrutura, trabalho, produção de bens e serviços, consumo, saúde, transporte e crédito. O foco desse trabalho é em uma cooperativa do ramo crédito. O artigo 1º da resolução 066/2021 define cooperativas de crédito como:

Art. 1º, e) Ramo Crédito: composto por cooperativas que se destinam, precipuamente, a prover, por meio da mutualidade, a prestação de serviços financeiros a seus cooperados, sendo-lhes assegurado o acesso aos instrumentos do mercado financeiro.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Propor a implantação da padronização de processos na área de Gestão de Pessoas nas Cooperativas de Crédito Sicredi, facilitando o fluxo das demandas.

1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

Diante das elevadas demandas de atividades das áreas de Gestão de Pessoas das Cooperativas, foi identificada a necessidade de padronizar os fluxos de trabalho. Isso visa proporcionar maior agilidade na obtenção das informações, organizar a execução das etapas e garantir transparência no acompanhamento por parte dos colaboradores. Portanto, com o intuito de facilitar, organizar e centralizar as atividades, sugerimos a implantação do software Fluid Now.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo serão apresentados os temas necessários à fundamentação teórica deste estudo, incluindo: padronização de processos e comunicação entre líderes, colaboradores e a gestão de pessoas.

2.1 PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

A padronização de processos é uma técnica amplamente utilizada na gestão de negócios para garantir a qualidade e eficiência das operações. Ela envolve a criação de procedimentos e diretrizes padronizados para as atividades de uma empresa, desde a produção até o atendimento ao cliente. “Mapear processos é um importante passo na Gestão de Processos de uma instituição, trazendo transparência, economicidade, padronização e melhorias em cada processo acompanhado(BRASIL, 2021)”.

A gestão por processos garante que as atividades sejam pensadas, projetadas e realizadas em um contexto processual. Quando os funcionários percebem que suas atividades individuais são parte de algo maior, alinham-se em torno de clientes e objetivos comuns. Quando um processo tem um desenho explícito de ponta a ponta, as pessoas podem realizá-lo de maneira disciplinada. O gerenciamento de processos garante processos bem projetados, que são obedecidos e permanecem atualizados (HAMMER, 2002, p. 82)

De acordo com a teoria da gestão da qualidade, a padronização é uma das principais etapas para a melhoria contínua dos processos. A partir dela é possível identificar problemas e falhas, além de facilitar a implementação de soluções e a avaliação dos resultados.

Para (KOTLER, 2000) A Gestão da Qualidade Total é um procedimento voltado para a organização que busca a melhoria constante de todos os seus sistemas, produtos e serviços. Que se torna possível a partir do estabelecimento dos componentes do programa de gestão da qualidade, que são Liderança, Envolvimento dos

funcionários (Empowerment), Superioridade do produto processo e o Foco no cliente. (FAVORON, 2012).

Além disso, a padronização pode ser aplicada em diversos setores, incluindo a indústria, serviços e até mesmo na administração pública. Ela é uma ferramenta valiosa para aumentar a produtividade, reduzir custos e melhorar a satisfação do cliente.

2.2 COMUNICAÇÃO ENTRE LÍDERES, COLABORADORES E A GESTÃO DE PESSOAS

A comunicação é um fator essencial para o sucesso de uma organização, especialmente quando trata-se da gestão de pessoas. A comunicação entre líderes, colaboradores e gestores é a chave para uma cultura organizacional saudável e pode impactar diretamente o desempenho e a satisfação dos funcionários.

Isso propõe novas atitudes e posicionamentos, sobretudo dos gestores, de ouvir e querer escutar, de olhar e querer ver, de falar e deixar falar e, principalmente, de promover ações que evidenciem e materializam o conhecimento e o respeito pela participação e interação efetivas, e não somente festivas. (SCROFERNEKER apud KUNSCH, 2009, p. 209)

De acordo com a teoria da liderança situacional, a comunicação efetiva entre líderes e colaboradores é fundamental para o desenvolvimento de uma relação de confiança e respeito mútuo. Comunicar claramente as expectativas, fornecer feedback construtivo e apoiar o crescimento dos colaboradores são algumas das principais responsabilidades dos líderes.

Além disso, a teoria do comprometimento organizacional destaca a importância da comunicação transparente e honesta da gestão de pessoas. Quando os funcionários entendem claramente as políticas e práticas da organização, se sentem valorizados e motivados a contribuir para o sucesso da empresa.

Kreps (1990), define a comunicação organizacional como:

O processo através do qual os membros de uma organização reúnem informação pertinente sobre esta e sobre as mudanças que

ocorrem no seu interior, e a fazem circular endógena e exogenamente. A comunicação permite a criação e partilha de informações, que lhes dão capacidade de cooperarem e de se organizarem

A comunicação também é fundamental para a gestão de conflitos e resolução de problemas. A teoria da administração de conflitos enfatiza a importância da comunicação aberta e respeitosa para a solução de disputas e a promoção de um ambiente de trabalho colaborativo.

2.3 COMUNICAÇÃO ALINHADA COM A PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS

Ao estabelecer processos padronizados, é possível reduzir erros, minimizar custos e aumentar a produtividade. Além disso, a padronização também facilita a identificação de possíveis problemas e a implementação de soluções mais eficazes.

A Comunicação é fundamental para o sucesso de qualquer organização, especialmente quando se trata da dinâmica entre líderes, colaboradores e a gestão de pessoas. Uma comunicação clara e eficaz entre esses grupos pode ajudar a estabelecer metas claras, garantir que as expectativas sejam alinhadas e melhorar a eficiência do trabalho em equipe.

A comunicação é a base da liderança e por consequência um bom comunicador, influencia as emoções dos que o escutam - «o encadeamento emocional está no cerne da influência» (Goleman, 1995:138).

Em resumo, a padronização de processos é uma técnica fundamental para a gestão eficaz de negócios, permitindo a melhoria contínua e aumento da eficiência operacional e quando aliada a comunicação é uma ferramenta essencial para a construção de relacionamentos interpessoais positivos.

3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA

O Sicredi é uma cooperativa do ramo crédito e teve sua primeira singular inaugurada em 1902, pelo padre suíço Theodor Amstad, que está localizada no Rio Grande do Sul, no Município de Nova Petrópole, faz parte da Sicredi Pioneira e está em funcionamento até hoje.

O Sicredi tem um projeto de expansão para atender todo o território nacional, está presente nos 26 estados + distrito federal, com mais 2,4 mil agências distribuídas para atender os mais de 6,5 milhões de associados. Até junho de 2023, o Sicredi já contava com mais de 40 mil colaboradores. Ele tem um catálogo de mais de 300 produtos e serviços para os associados PF, PJ e Agro. Os principais produtos são cartões de créditos, seguros, consórcios, créditos e investimentos.

Com base nos dados de março/2023, fornecidos pelo site do Sicredi, a cooperativa possui 31,8 bilhões de patrimônio líquido, 281,3 bilhões de ativos, 164,9 bilhões de saldo em carteira de crédito e 194,3 bilhões de depósitos totais.

Ao se associar-se a uma cooperativa de crédito, o usuário torna-se sócio e dono da cooperativa, e como dono, participa ativamente das tomadas de decisões, tem taxas justas e participação nas sobras (lucros) e ainda contribui para o aquecimento da economia local.

O trabalho iniciou com o brainstorming de quatro Cooperativas do Sicredi, sendo elas: Agroempresarial PR/SP, Integração PR/SC, Paranapanema Serrana PR/SP/RJ e Novos Horizontes PR/SP/RJ.

A Cooperativa Sicredi Agroempresarial PR/SP foi fundada em 1985, na cidade de Mandaguari no norte central do estado do Paraná. Atualmente conta com 35 agências distribuídas entre os estados de Paraná e São Paulo. Possui mais de 500 colaboradores e 6 milhões de associados.

A Cooperativa Integração PR/SC surgiu em 1988 e está presente em 18 municípios dos estados do Paraná e Santa Catarina. Com 49 mil associados e 260 colaboradores, sua Sede fica na cidade de Curitiba/PR.

A Cooperativa Paranapanema Serrana PR/SP/RJ foi constituída em 26 de fevereiro de 1985, no município de Camborá/PR. Hoje conta com 34 agências e atua na região Norte do Paraná, Sudoeste de São Paulo e a região Serrana do Rio de Janeiro. Possui mais de 65 mil associados e 420 colaboradores.

A Cooperativa Novos Horizontes PR/SP/RJ conta com 19 anos de história. Atuando nas regiões Norte Pioneiro do Paraná, Sudeste Paulista e Região Metropolitana do Rio de Janeiro. Possui 21 agências, 47 mil associados e xx colaboradores. (RECH, 2000).

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Foi realizado um brainstorming entre as áreas de gestão de pessoas das cooperativas Sicredi Agroempresarial PR/SP, Integração PR/SC, Paranapanema PR/SP/RJ e Novos Horizontes PR/SP onde identificamos a falta de padronização dos processos de gestão de pessoas.

Dentre os processos foi citado que as demandas de admissões, desligamentos e movimentações, ocorrem por diversos meios de comunicação, (Microsoft Teams, e-mail, WhatsApp e ligações) e essas demandas acabam sendo tratadas de forma desorganizadas, sem fluxo de prioridades e fora dos prazos, porque a demanda não é direcionada para o responsável pela atividade, sendo necessário a alteração das datas de atendimento em alguns momentos. Identificamos que isso ocorre devido à falta de padronização dos processos de forma estruturada e pela falta da comunicação e recebimento das informações de forma centralizada, não sendo possível o andamento e conclusão com efetividade.

Diante da situação problema em comum, foi levantado a necessidade de automatizar os processos em uma plataforma através do mapeamento dos processos da área de gestão de pessoas.

4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

4.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

Em um primeiro momento foi identificado o seguinte problema de falta de padronização dos processos da área de gestão de pessoas, altos fluxos de recebimentos de demandas de alta complexidade e com prazos para serem concluídas são enviadas por vários meios de comunicação não seguem uma sequência de atendimento definida.

Para o problema relatado acima, desenvolvemos em conjunto com a área de Processos e Automação, desenhar através da ferramenta FLUID NOW o fluxo das demandas, capacitar os colaboradores para após implementar o projeto.

4.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Será realizado na Sede da Cooperativa, pela área de Gestão de Pessoas e toda equipe a operacionalização deste projeto, onde será necessário definir e mapear os processos que precisam entrar no fluxo da padronização, detalhando todas as etapas necessárias para cada processo.

O próximo passo será desenhar o fluxograma de cada etapa e estruturar as atividades com a área de Processos. Serão realizadas reuniões pontuais, análises documentais, a fim de identificar melhorias e otimizar os fluxos, onde contará com dois representantes de cada equipe.

Após a realização de todos os testes, os processos serão programados dentro da plataforma, organizados por prioridades com prazos estabelecidos.

O Gerente de Gestão de Pessoas e o responsável pela criação e automação do projeto apresentará a proposta para Diretoria Executiva e Operações para validação e homologação.

Após aprovação, a implementação será um projeto piloto com duração de três meses, iniciando pelos processos de admissão, desligamento e movimentação de colaboradores, através do software Fluid Now, as áreas que necessitarem das demandas poderão utilizar.

Todas as falhas identificadas e ajustes necessários durante o projeto piloto serão realizados pela área de Processos.

Após todas as etapas concluídas, será realizado para todos os colaboradores da Cooperativa o lançamento do projeto. Através do e-mail corporativo será encaminhado um passo-a-passo facilitando o uso da ferramenta.

4.3 RECURSOS

Após analisar as ações necessárias, parte-se para o levantamento dos recursos. A tabela abaixo apresenta os principais recursos levantados.

Tabela 1 – Recursos Para Implementação do Software

	Salário base	Adicional Tempo Serviço	Plano de Saúde	Plano Odontológico	Custo
Colaborador	R\$5.500,00	R\$234,50	R\$368,50	R\$17,65	R\$6.120,65
Dependentes 1	X	X	R\$368,50	R\$17,65	R\$386,15
Dependentes 2	X	X	R\$249,00	R\$17,65	R\$266,65
TOTAL					R\$6.773,45

Autor: Thais Eskorek

Com a implantação do projeto irá necessitar de alguns investimentos das horas trabalhadas pelos colaboradores dos setores de gestão de pessoas e do setor de processo e automação. As horas dedicadas no projeto inicialmente parecem poucas horas investidas, mais vale ressaltar que são colaboradores experientes no processo, conhecem a ferramenta, já exercem suas funções dentro do setor, e não serão contratados exclusivamente para este projeto, sendo assim esses colaboradores desprenderam de suas horas contratadas dentro da sua carga horária de trabalho. Abaixo iremos justificar de forma detalhada o porquê do número de colaboradores e os números de horas dedicadas ao projeto.

Para a definição das etapas e mapeamento dos processos será necessário o envolvimento de 2 colaboradores da área de gestão de pessoas que atuam no fluxo operacional porque eles entendem o processo e realizam as atividades diárias, sendo assim um pode supervisionar e contribuir com o mapeamento da atividade do outro para mitigar os erros. Estimamos aproximadamente 24 horas de dedicação para desenhar esse fluxo, devido à complexidade e tempo de execução de cada processo escolhido. Custo total da implementação R\$ 720,00.

Seguido ao investimento de implantação na ferramenta que contará com 40 horas trabalhadas de 2 colaboradores, sendo 1 de automação e 1 de processo onde irão receber apenas as informações mapeadas dos dois colaboradores de gestão de

peças, e após esse recebimento das informações desenharão o fluxo, farão a programação e a realização dos testes piloto antes da implantação para toda cooperativa e fazer os ajustes.

necessários, esta etapa contará com um valor total de R\$ 2.280,00. Continuaremos com o custo das horas trabalhadas pelos colaboradores para manutenção do projeto e da manutenção da ferramenta, totalizando R\$ 4140,00 no ano. O processo se faz importante para mantermos a base de usuários atualizados (conter somente pessoas correspondentes ao cargo permitido), para não gerar custo desnecessários para cooperativa.

A manutenção do projeto é fundamental para mantermos o mais próximo possível dos nossos fluxos, não gerando impactos operacionais nas rotinas de trabalho da área de gestão de pessoas e também não gerando impacto nas aberturas da solicitação feita pelos usuários.

Para finalizar o projeto será necessário o investimento de R\$45,00 para a criação no manual de explicação da abertura da solicitação de cada processo para envio aos colaboradores. Consideramos aproximadamente 3 horas trabalhadas. O Manual é importante para que os colaboradores aprendam o novo caminho das suas demandas e como criar um processo através da ferramenta.

O custo total para implantação do projeto será de aproximadamente R\$ 7.185,00 anual, sendo justificados pelos seus benefícios dentro dos processos selecionados para automação. (admissão, movimentação e rescisão).

Podemos considerar como exemplo o processo de rescisão contratual, se não houver fluxo organizado para preparação dos documentos, coletas das assinaturas e o pagamento dentro do prazo estabelecido por lei (10 dias) poderá ocasionar uma multa para a cooperativa equivalente a mais um salário base do colaborador. (artigo 477 CLT). Também sem homologação finalizada não é possível dar seguimento na inativação dos benefícios de plano de saúde, odontológico, previdência privada etc. gerando custos extras para cooperativa e bem como sua marca/imagem poderá ficar comprometida.

No quadro abaixo demonstramos um exemplo de um colaborador no cargo de gerente de negócios PJ com 5 anos de cooperativa e dois dependentes. Considerando o salário base do colaborador R\$ 5.500,00 e o adicional de tempo de serviço (ATS) de R\$ 46,90 anual, com atraso a multa corresponde ao salário + ATS, no valor de R\$ 5.734,50. Para a inativação dos benefícios, necessitamos do termo de rescisão assinado pela empresa e do ex colaborador, considerando o atrasado na homologação teremos uma cobrança extra na fatura no mês seguinte. Considerando que o

colaborador e seu dependente 1 (cônjuge) tem em média 35 anos e seu dependente 2 (filho) com faixa etária até 18 anos, todos possuem plano de saúde e odontológico oferecidos pela empresa teríamos uma despesa de R\$ 1.038,95.

Levando em consideração o exemplo acima com o atraso superior a 10 dias no pagamento da rescisão, a cooperativa teria o custo total de R\$ 6.773,45 comparado ao valor do projeto que é R\$ 7.185,00 chegamos à conclusão de que custos x benefícios é viável para cooperativa visto que uma falha no processo já paga custo do projeto.

4.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA



VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA: *Falta de Padronização dos Processos – Gestão de Pessoas*

Elaborado em:
05/07/2023

SOLUÇÃO PROPOSTA: *Em conjunto com área de processos e automação, desenhar através do FLUID NOW o fluxo das demandas de admissões, desligamentos e movimentações*

PRAZO DE ANÁLISE – Anual

INVESTIMENTO	BENEFÍCIOS	CUSTOS	OBSERVAÇÕES
- Homologação dos processos de Admissão, desligamento e movimentação – sem custo, pois já temos a licença. - 24 horas trabalhadas para detalhar todas as etapas necessárias para cada processo (2 colaboradores da área de Gestão de Pessoas), valor da hora trabalhada R\$ 15,00 Total – R\$ 720,00 - 40 horas trabalhadas para programar os processos dentro da plataforma (2 colaboradores da área de Automação), R\$ 28,50 valor da hora trabalhada Total – R\$ 2.280,00 - 3 horas trabalhadas para criação do manual dos três processos e envio por e-mail para a cooperativa R\$ 45,00 Total: R\$ 3.045,00	- Atendimentos dentro do prazo - Acompanhamento das solicitações de admissões, movimentações e desligamentos - Melhor organização do fluxo de processos - Segurança na resolução das demandas - Centralização das demandas - Evidências para possíveis questionamentos - Atendimento por prioridades - Maior credibilidade na área de Gestão de Pessoas - Melhor organização da área de Gestão de Pessoas - Melhor embasamento para mensurar resultados da área	- Manutenção da Ferramenta e cadastramento de usuários Total: R\$ 300,00 mensal - 3 horas trabalhadas para realizar os ajustes necessários após a utilização do projeto piloto R\$ 45,00 Total: R\$ 345,00*12 = R\$ 4.140,00	Total geral: R\$ 7.185,00 12 meses

No quadro acima encontramos as informações detalhadas da viabilidade econômica. A implantação do processo necessitará da homologação da ferramenta nas demandas de admissão, desligamento e movimentações, sem nenhum custo pois a Cooperativa já possui a licença para utilização.

Para detalhar todas as etapas, será necessário o envolvimento dos colaboradores das áreas de Processos, Gestão de Pessoas e Automação. O investimento inicial já está programado dentro de sua carga horária de trabalho, não havendo custos adicionais.

Os benefícios encontrados com a implantação são os atendimentos dentro do prazo, onde o colaborador a partir do momento que abre sua demanda consegue entender o prazo do atendimento, além disso ele pode acompanhar em tempo real todas as etapas dos processos de admissões, movimentações e desligamentos. Com isso teremos uma melhora no fluxo dos processos, uma segurança nas resoluções das demandas, tendo evidências para possíveis questionamentos fazendo com que a área de Gestão de Pessoas ganhe maior credibilidade.

Após analisarmos os investimentos, custos e benefícios o projeto se mostrou viável para a execução alcançando o problema inicial apresentado.

4.5 RESULTADOS ESPERADOS

Através da ferramenta que será utilizada para a centralização das demandas contamos que os atendimentos aos colaboradores ocorram de maneira assertiva, tendo o envolvimento de toda as áreas interessadas garantindo com que as solicitações sejam tratadas por ordem de prioridade, pelo responsável da atividade, dentro do prazo e com agilidade e transparência nos processos, assim garantimos que a área de gestão de pessoas não tenha retrabalho e sobrecarga.

4.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

Analisando as ações e soluções propostas, foram identificados alguns riscos potenciais que podem comprometer o resultado, como:

- a falta de alinhamento no desenho dos processos pode ocasionar a perda do processo;
- a falta de divulgação, alinhamento e treinamento com os colaboradores pode avarretar a falta de utilização da ferramenta;
- falha da área de gestão de pessoas em atender as solicitações sem a abertura da requisição na ferramenta;

- não visualizar as requisições diariamente ocasionando atrasos e perdas do prazos.

5. CONCLUSÃO

Em resumo, a análise realizada evidenciou a necessidade crucial de aprimoramento nos processos de Gestão de Pessoas na cooperativa de crédito Sicredi. A falta de padronização e centralização das demandas identificada entre as unidades do Sicredi demonstra um desafio significativo para a eficiência e a satisfação dos colaboradores. Diante disso, propôs-se a implementação de medidas como o mapeamento e padronização de processos, bem como a adoção do software Fluid Now, com o objetivo de otimizar o fluxo de demandas, organizar as atividades e proporcionar agilidade e clareza nos processos internos.

A padronização de processos, além de reduzir erros e minimizar custos, permitirá uma identificação mais rápida de problemas e a implementação de soluções eficazes. Esta combinação entre a comunicação eficiente e processos padronizados é essencial para promover a eficiência operacional e fortalecer os relacionamentos interpessoais na organização.

O projeto de padronização, planejado para o segundo semestre de 2024, será conduzido de forma colaborativa, envolvendo as equipes de Gestão de Pessoas, Processos e Automação. A implementação incluirá etapas detalhadas, desde o mapeamento dos processos até a homologação da ferramenta e o lançamento para todos os colaboradores da cooperativa. Os benefícios esperados incluem um atendimento mais ágil e transparente das demandas, proporcionando um ambiente de trabalho organizado e produtivo.

Em conclusão, a implementação deste projeto representa um avanço significativo na gestão de pessoas na cooperativa Sicredi, promovendo eficiência, transparência e satisfação dos colaboradores. Com investimentos planejados e benefícios claros, o projeto se mostra viável e vantajoso para a organização, atendendo às necessidades identificadas e preparando o terreno para um futuro de sucesso e crescimento sustentável.

REFERÊNCIAS

ABPMP (Brasil). BPM CBOK. Guia para o gerenciamento de processos de negócio: corpo comum de conhecimento. ABPMP BPM CBOK, v. 3.0, ABPMP. Brasília, 2013. Acesso em: 25 maio 2023.

ARAÚJO, W. J et al. Validação do mapeamento de fluxos de informação em processos organizacionais: uma abordagem com foco arquivístico. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19, 2018, Marília. Acesso em: 02 jun. de 2023

BALDAM, R. DE L. et al. Gerenciamento de processos de negócio: BPM - business process management. 2. ed. São Paulo: Editora Érica, 2007. Acesso em: 30 mai. de 2023

BRASIL. Manual de Referência de Mapeamento de Processos. Imprensa Nacional. Brasília-DF, 2018. Acesso em: 02 jun. de 2023

COSTA, Ítalo. Gestão por processos e a sua utilização na medição de desempenho. Faculdade de Ciências Econômicas – UFMG. Belo Horizonte: fev. 2010. Acesso em: 30 mai. de 2023

HAMMER, Michael. A Agenda: o que as empresas devem fazer para dominar esta década. Rio de Janeiro, 2002.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA. Mapeamento de Processos. João Pessoa. Disponível em:<
<https://www.ifpb.edu.br/servidor/todos-os-servidores/mapeamento-de-processos>>
Acesso em: 30 mai. de 2023

INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE. Manual de Gestão por Processos. Instituto Federal de Sergipe; COSTA, Márcio de Souza et al. Aracaju: IFS, 2018. 52 p.

MARQUES, C.; ODA E. Organização, Sistemas e Métodos. 1 ed. Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2012.

NOSSA COOPERATIVA. Sicredi Integração PR/SC, 2024. Disponível em:
https://www.sicredi.com.br/media/coop/filer_public/2024/02/26/relatorio_sicredi-integracaoprsc_2023.pdf Acesso em: 24 de janeiro de 2024.

SOBRE A COOPERATIVA. Sicredi Agroempresarial PR/SP, 2024. Disponível em:
<https://www.sicredi.com.br/coop/agroempresarial/sobre-cooperativa>. Acesso em: 24 de janeiro de 2024.

SOBRE A COOPERATIVA. Sicredi Novos Horizontes PR/SP, 2024. Disponível em:
<https://www.sicredi.com.br/coop/novos-horizontes-prsp/sobre-cooperativa> Acesso em: 24 de janeiro de 2024.

SOBRE A COOPERATIVA. Sicredi Paranapanema Serrana PR/SP/RJ, 2024. Disponível em: <https://www.sicredi.com.br/coop/paranapanemaserrana/sobre-cooperativa> Acesso em: 24 de janeiro de 2024.

PMI Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos (guia PMBOK). 4. ed.

Newtown Square, Pennsylvania EUA: Project Management Institute, Inc., 2008