

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

TALISSA GABRIELA REIS

PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS – GESTÃO DE PESSOAS

CURITIBA-PR

2024

TALISSA GABRIELA REIS

PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS – GESTÃO DE PESSOAS

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de MBA em Gestão de Talentos e Comportamento Humano, Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Sociais Aplicadas.

Orientador: Prof. Dr. Tomas Paranho Martins.

CURITIBA-PR

2024

## RESUMO

O trabalho visa analisar o mapeamento e padronização de processos e demandas na área de gestão de pessoas de uma cooperativa, facilitando o fluxo de demandas, identificando a falta de padronização dos processos de gestão de pessoas nas cooperativas Sicredi Agroempresarial PR/SP, Integração PR/SC, Paranapanema PR/SP/RJ e Novos Horizontes PR/SP, que resulta em desorganização, atrasos, retrabalhos e perdas financeiras, onde propomos o desenvolvimento de um workflow através da ferramenta homologada do FLUID, onde as demandas poderão ser abertas através de requisição, seguindo uma sequência lógica e definida através do mapeamento das atividades, demonstramos que o projeto é viável para execução, pois apresenta uma solução para o problema com um nível de benefícios que compensa o investimento e os custos incorridos. O trabalho também mostra um exemplo de como o atraso na entrega da rescisão pode gerar uma multa para a cooperativa equivalente a mais um salário base do colaborador.

**Palavras-chave:** padronização; processos; benefícios.

## ABSTRACT

The work aims to analyze the mapping and standardization of processes and demands in the area of people management of a cooperative, facilitating the flow of demands, identifying the lack of standardization of people management processes in the cooperatives Sicredi Agroempresarial PR/SP, Integração PR/SC, Paranapanema PR/SP/RJ and Novos Horizontes PR/SP, which results in disorganization, delays, rework and financial losses, where we propose the development of a workflow through the approved tool of FLUID, where the demands can be opened through requisition, following a logical sequence and defined through the mapping of activities, we demonstrate that the project is viable for execution, as it presents a solution to the problem with a level of benefits that compensates for the investment and costs incurred. The paper also shows an example of how the delay in the delivery of the termination can generate a fine for the cooperative equivalent to one more base salary of the employee.

**Keywords:** standardization; processes; benefits.

## SUMÁRIO

<b>1. Introdução.....</b>	<b>5</b>
1.1 Apresentação/Problemática.....	5
1.2 Objetivo Geral do trabalho.....	6
1.3 Justificativas do objetivo.....	6
<b>2. Referencial Teórico.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Diagnóstico e Descrição da Situação-Problema.....</b>	<b>7</b>
3.1 Descrição geral da cooperativa.....	7
3.2 Diagnóstico da situação-problema.....	9
<b>4. Proposta técnica para solução da Situação-Problema.....</b>	<b>9</b>
4.1 Desenvolvimento da proposta.....	9
4.2 Plano de Implantação.....	13
4.3 Recursos.....	15
4.4 Viabilidade Econômico-Financeira.....	18
4.5 Resultados esperados.....	20
4.6 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas...20	
<b>5. Conclusão.....</b>	<b>22</b>
<b>6. Referências Bibliográfica.....</b>	<b>23</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## **1.1 Apresentação/Problemática**

Vi a necessidades de falarmos sobre um problema muito comum nas empresas que é a falta de padronização dos processos internos na gestão de pessoas. Onde colaboradores saiam de férias e era um desespero de quem ia aprender a atividade do colega, pessoas que eram demitidas e ninguém sabia nem por onde começar o processo ou onde ele estava parado, se tinha sido atendido ou não.

Segundo o site WK (Blog/2020) a falta de gestão chega a tal ponto que atrapalha até a organização dos pedidos, que não são registrados e, conseqüentemente, não entram na fila de produção. Com isso, o produto não é feito, deixando o cliente na mão. Isso é péssimo tanto para o caixa da empresa quanto para a sua reputação.

Por esse motivo, é essencial ter uma rotina produtiva organizada, em que a lista de atividades seja feita previamente, de acordo com os pedidos dos clientes. Para isso, é preciso que todas as áreas trabalhem de maneira integrada, assim, quando for registrada uma venda, a produção já fica ciente, bem como o estoque, que faz a liberação de matéria-prima, e a logística, que organiza a entrega.

E isso não é diferente na gestão de pessoas, onde se não tivermos algo que nos de esse fluxo, de saber se o pedido do colaborador e/ou gestor foi ou não atendido, quem atendeu, o que precisa ser feito podemos estar mexendo com o bolso das pessoas e isso não é nada legal, não é?

Por isso estamos criando um sistema que hoje ele já é conhecido dentro da nossa cooperativa, porém ele não é usado que é o fluid. Lá podemos estar desenvolvendo arvores dos processos, quem são as pessoas envolvidas, estipular prazos e o mais importante dar retorno a quem solicitou informando que o processo foi concluído. E isso faz com que todo o setor esteja por dentro do

que está acontecendo, sem ter impactos negativos do outro lado que é o nosso colaborador.

### ***1.2 Objetivo Geral do trabalho:***

Analisar o mapeamento e padronização de processos e demandas na área de gestão de Pessoas de uma Cooperativa, facilitando o fluxo de demandas.

### ***1.3 Justificativas do objetivo:***

Aperfeiçoar, centralizar e organizar as atividades com a implantação do software Fluid Now para automatizar os principais processos da área de gestão de pessoas para que as tarefas sigam uma sequência lógica e estruturada e possam ser acompanhadas e tratadas dentro do prazo.

Implantar a automação é crucial para aumentar a produtividade e consequentemente fortalecer a competitividade no mercado. A busca incessante por um desempenho excepcional é o motor que impulsiona a inovação e a qualidade para se destacar em mercados competitivos. Esse processo contínuo e fluido de analisar e otimizar os fluxos de trabalho pode reduzir desperdícios e minimizar erros e prosperar diante de desafios em constante evolução. Dessa forma, o foco na eficiência, melhorias no fluxo dos processos e automação das atividades operacionais não apenas impulsiona o crescimento, mas também estabelece uma base para a sustentabilidade e sucesso dentro da organização. Sendo a automação e padronização dos processos considerados um pilar fundamental para o bom funcionamento da organização estabelece a promoção de uma comunicação eficaz através de um canal eficiente para essa troca de informação, promovendo a transparência, alinhamento de objetivos e a construção de um ambiente colaborativo.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Como é a organização das atividades na sua empresa? Você sabe quais as atividades você faz e qual é o fluxo real de cada uma delas? Essa é uma das coisas a se questionar nas empresas hoje e por essa questão vimos que muitas

peças nem sabem nos dizer quais as atividades são de responsabilidade dela e qual é o fluxo correto de tudo isso e o que escutam é “ah eu faço quando dá, o fulano faz...”. Por isso vamos discutir aqui como podemos padronizar tudo isso na questão do fluxo e quem são as pessoas responsáveis. Segundo o site [Vista do Reflexões sobre o uso de um sistema de padronização e gerenciamento de qualidade como estratégia de gestão de pessoas: o governo das condutas através do ISO-9001, na perspectiva da governamentalidade em leituras foucaultianas \(pucminas.br\)](#) entende-se que um sistema de padronização ou política de gerenciamento pode ser considerado um modo de organização ou política de gerenciamento, já para Cortés (2014), Ferreira e Gerolamo (2016), Manders, De Vries e Blind (2016), Simões, Dias, Santos e Lima (2016), o que está em foco é a gestão da qualidade e, conseqüentemente, as melhorias alcançadas nas estruturas e instalações da empresa, nos processos de produção e nos resultados logísticos.

É, portanto, a partir desse conceito e alguns outros não citados que o desenvolvimento dessas padronizações só tem a contribuir com a empresa, os colaboradores envolvidos nas demandas e os que precisam dela, pois através disso podemos implantar as regras que por muitas vezes também não possuem, como prazos de abertura do processo, prazos para execução e finalização do processo, assim tendo eficiência nas demandas.

Ao ver essas necessidades, também vimos que na empresa já existem áreas e sistemas que podem nos ajudar nesses desenvolvimentos e facilitar nosso dia a dia. Então através disso levamos a área de processos que poderia entender nossa realidade de Gestão de Pessoas e dos colaboradores que vão utilizar essa ferramenta para que tenha a maior eficiência dos dois lados. Primeiro vamos iniciar esse desenho por atividades e assim dividimos os processos como admissão, rescisão, movimentação e assim por diante, e além disso precisamos ver quais as atividades que mais temos fluxos e as que temos menos para determinarmos uma ordem de implementação para que tudo isso faça sentido.

### **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 43 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 Cambará/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 300 colaboradores.

### **.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, (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 levantado o problema da falta de padronização de processos na área de gestão de pessoas, sendo demandas de alta complexidade e com prazos, essas informações são recebidas por vários meios de comunicação como Teams, e-mail, WhatsApp não seguindo uma sequência de atendimento definida, com risco de a área de gestão de pessoas perderem os prazos de atendimento e o solicitante não conseguindo acompanhar o processo de conclusão da sua demanda.

A partir da situação problema levantado dentro do setor de gestão pessoas a ideia foi desenvolver junto com a área de automação e processos da cooperativa um workflow através da ferramenta homologada do FLUID, onde as demandas poderão ser abertas através de requisição, seguindo uma sequência lógica e definida através do mapeamento das atividades com intuito de beneficiar os colaboradores solicitantes através das consultas e acompanhamento das suas solicitações que estarão sendo atualizadas em tempo real e terão suas solicitações atendidas dentro dos prazos de forma ágil, transparente e com segurança nas informações.

A área de gestão de pessoas, que além de conseguir atender as demandas de forma organizada, os atendimentos dentro dos prazos, as atividades estarão centralizadas em uma única ferramenta, e ainda poderão acompanhar as pendências através de relatórios e dashboards.

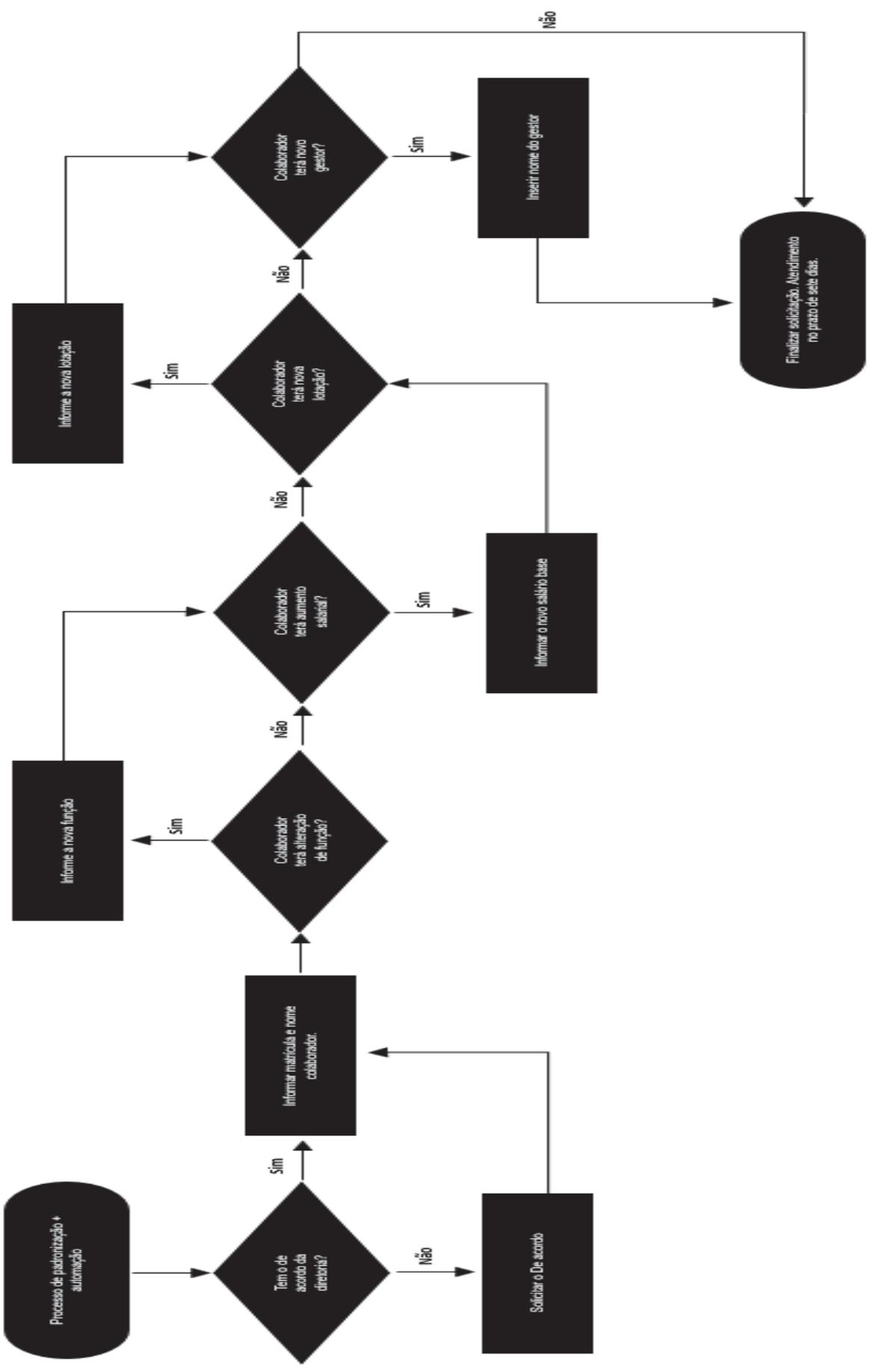
A implementação da ferramenta na cooperativa trará soluções, resultando na padronização dos processos e uma comunicação mais assertiva e transparente entre as áreas. Em contrapartida, analisando as ações e soluções propostas identificamos alguns riscos potenciais que podem comprometer o resultado do projeto, como a falta de alinhamento no desenho dos processos, o que poderá ocasionar a perda desse processo seguido dos erros operacionais no preenchimento da requisição, falta de adesão ao uso da nova ferramenta por parte dos colaboradores se a área de gestão de pessoas atenderem as solicitações sem a abertura da requisição na ferramenta, atrasos e perdas dos prazos caso a área de gestão de pessoas não visualizar as requisições, alertas e notificações diariamente recebidas no e-mail corporativo e também mapear as

etapas dos processos dentro da ferramenta de forma errônea prejudicando o atendimento das demandas dentro do prazo.

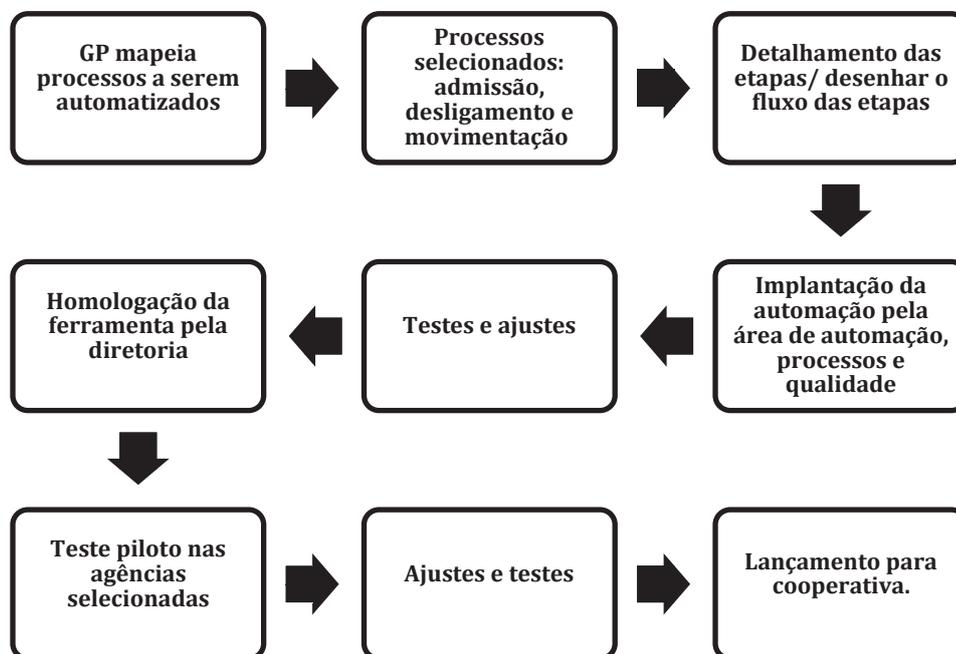
Para que as soluções propostas sejam colocadas em prática levantamos as ações necessárias, como os custos para iniciar o projeto e o custo para manutenção do projeto, disponibilidade dos colaboradores da área de gestão de pessoas, automação e processos para os alinhamentos, definição das demandas a serem inseridas no projeto. Para a operacionalização deste projeto, foram desenvolvidas as ações necessárias para implantação, execução e acompanhamento da solução.

No fluxograma é possível observar o workflow de como o processo de padronização + automação da atividade de movimentação de colaboradores funcionará na ferramenta, seguindo uma sequência lógica e definida.

O solicitante acessará a ferramenta com usuário LDAP, selecionar o processo desejado na ferramenta para abrir os campos da requisição. Na abertura da requisição responderá se tem o de acordo da diretoria, se não tiver o de acordo a ferramenta finalizará o processo informando que é necessário esse acordo. Com o acordo aprovado dará continuidade no preenchimento informando a matrícula do colaborador, nome completo, nomenclatura da nova função, salário, lotação e gestor se houver. Após preenchimento e clicar no botão finalizar processo, o sistema de acordo com o processo irá informar o prazo de atendimento, quem está responsável pela demanda e os alertas das tratativas e via e-mail.



## 4.2 - Plano de implantação:



A primeira etapa compreende a área de gestão de pessoas em definir e mapear os processos que precisam entrar no fluxo da padronização. Definir e mapear um processo é um passo crucial para melhorar a eficiência e a compreensão das operações empresariais. Durante a definição e mapeamento vamos documentar os procedimentos e padrões para manter a consistência e facilitar a comunicação. Inicialmente definiremos o objetivo do processo, identificando as metas e resultados desejados pela área. Com apoio de relatórios e discussão da área será feito o levantamento das demandas com maior fluxo operacional existente. Em seguida, realizar uma análise detalhada das etapas envolvidas, destacando quem são os responsáveis por cada etapa, os recursos necessários e as interações entre as diferentes fases.

Usaremos fluxogramas nesse processo, proporcionando uma representação visual das relações e sequência juntamente com a área de processos/automação através de reuniões pontuais, análise documental e identificação de melhorias para aperfeiçoar os fluxos, e haverá a participação de dois representantes de cada equipe envolvida do projeto. Seguir esses passos

do fluxograma podemos ter uma visão clara e detalhada dos processos, permitindo uma gestão mais eficaz, identificação de áreas de melhoria e, por fim, a busca contínua pela excelência operacional.

Após a realização de todos os testes, os processos serão programados dentro da plataforma, organizados conforme fluxo.

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 a fim de estarmos de acordo com os normativos e *compliance* da cooperativa.

Após aprovação, a implementação terá o piloto com duração de três meses, sendo testados antes do seu lançamento para que possamos identificar potenciais falhas ou problemas operacionais antes que impactem totalmente o público-alvo, possibilitando correções e ajustes prévios nos processos de admissão, desligamento e movimentação de colaboradores. As áreas que necessitarem das demandas poderão realizar a abertura da requisição através do software *Fluid Now*. Todas as falhas identificadas e ajustes necessários durante o piloto serão reportados para área de Processos/Automação para ajustes. Essa retroalimentação é fundamental para aprimorar a usabilidade e garantir que o serviço atenda às expectativas. A realização de testes também contribui para a construção de confiança internamente, assegurando um lançamento mais suave e bem-sucedido. Pilotar e testar antes do lançamento não apenas mitigam riscos, mas também promovem a qualidade do resultado a longo prazo do projeto.

Após todas as etapas concluídas, será lançado para todos os colaboradores da cooperativa, através do e-mail corporativo um informativo com passo-a-passo de como realizar a abertura da requisição de cada processo que se encontra na ferramenta. Se necessário, aplicaremos treinamento on-line.

### 4.3 - Recursos:

<b>RECURSOS PARA IMPLANTAÇÃO</b>	
Horas trabalhadas no projeto pelos colaboradores de gestão de pessoas, automação e processos envolvidos (único)	3.000,00
Comunicação (conteúdo e meios) - (único)	45,00
<b>TOTAL</b>	<b>3.045,00</b>
<b>RECURSOS PARA MANUTENÇÃO</b>	
Manutenção da Ferramenta (mensal)	300,00
Manutenção dos processos mapeados (mensal)	45,00
<b>TOTAL</b>	<b>345,00</b>
<b>*TOTAL ANO</b>	<b>4.140,00</b>
<b>*CUSTO TOTAL</b>	<b>7.185,00</b>

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 reais,

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 pessoas, 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\$2280,00 reais.

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 reais 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.

	Salário base	Adicional Tempo Serviço	Plano de Saúde	Plano Odontologico	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
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 6.773,45</b>

#### 4.4 – Viabilidade Econômico-Financeira:

  			
VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR			
<b>DESCRIÇÃO DO PROBLEMA:</b> Falta de Padronização dos Processos – Gestão de Pessoas			<b>Elaborado em:</b> 05/07/2023
<b>SOLUÇÃO PROPOSTA:</b> Em conjunto com área de processos e automação, desenhar através do FLUID NOW o fluxo das demandas de admissões, desligamentos e movimentações			
<b>PRAZO DE ANÁLISE - Anual</b>			
INVESTIMENTO	BENEFÍCIOS	CUSTOS	OBSERVAÇÕES
- Homologação dos processos de Admissão, desligamento e movimentação – sem custo, pois já temos a licença. - 16 horas trabalhadas para detalhar todas as etapas necessárias para cada processo (5 colaboradores), valor da hora trabalhada R\$ 15,00 Total – R\$ 1.200,00	- Atendimentos dentro do prazo - Acompanhamento das solicitações de admissões, movimentações e desligamentos - Melhor organização do fluxo de processos - Segurança na resolução das demandas	- 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 <b>Total: R\$ 345,00*12= R\$ 4.140,00</b>	Total geral: R\$ 7.185,00 12 meses
- 40 horas trabalhadas para programar os processos dentro da plataforma (2 colaboradores), R\$ 22,50 valor da hora trabalhada Total – R\$ 1.800,00	- Centralização das demandas - Evidências para possíveis questionamentos - Atendimento por prioridades		
- 3 horas trabalhadas para criação do manual dos três processos e envio por e-mail para a cooperativa R\$ 45,00 <b>Total: R\$ 3.045,00</b>	- Maior credibilidade na área de Gestão de Pessoas - Melhor organização da área de Gestão de Pessoas - Melhor embasamento para mensurar resultados da área		

A implantação do processo irá necessitar da homologação da ferramenta nas demandas de admissão, desligamento e movimentações, sem custo, pois a Cooperativa já possui a licença para utilização.

Para detalhar todas as etapas, será necessário o envolvimento dos colaboradores das áreas de gestão de pessoas, processos e automação. A composição da solução pensada exige um investimento inicial e de manutenção do projeto que se reverterá em benefícios para os colaboradores.

O investimento inicial é decorrente das horas trabalhadas pelos próprios colaboradores da cooperativa das áreas de automação, processos e gestão de pessoas demonstrada em detalhe na tabela 4.4.

Seguido ao investimento de implantação, continuaremos com o custo das horas trabalhadas pelos colaboradores para manutenção do projeto e da manutenção da ferramenta com um investimento anual para implementação final do projeto de R\$ 7.185,00.

É importante destacar todos os benefícios que a ideia irá trazer para a organização, como forma de mostrar que os custos e investimentos são justificados pelos benefícios alcançados, como atendimentos dentro do prazo, cumprir prazos estabelecidos aumenta a confiança e a satisfação dos colaboradores, indica uma gestão eficaz do tempo e dos recursos da empresa, o que pode levar a uma maior eficiência operacional.

Cumprir prazos permite que os projetos avancem conforme planejado, contribuindo para uma maior produtividade geral da equipe e da cooperativa. Atingir metas e prazos pode aumentar a motivação e o moral dos funcionários, pois eles se sentem valorizados e parte de uma equipe eficaz. Quando identificamos com o projeto a organização do fluxo de processos, segurança na resolução das demandas e centralização das demandas em um só lugar, os colaboradores podem acessá-las facilmente, o que agiliza o processo de acompanhamento e tomada de decisões.

Uma única ferramenta proporciona uma visão global das demandas em andamento, permitindo uma melhor compreensão do volume de trabalho e prioridades, evita-se a duplicação de esforços e a criação de demandas redundantes ao centralizar tudo em uma única ferramenta, o que otimiza o uso de recursos aumentando a eficiência.

Centralizar as demandas em uma única ferramenta facilita a padronização de processos e procedimentos, garantindo uma abordagem consistente em todo o ciclo de vida das demandas.

Com todas as informações em um só lugar, é mais fácil rastrear o histórico das demandas, acompanhar seu progresso e identificar eventuais gargalos ou atrasos.

Uma única ferramenta pode ser integrada a outros sistemas ou processos, facilitando a troca de informações e a colaboração entre diferentes áreas ou equipes da empresa. Facilita a implementação de medidas de segurança e controle de acesso, protegendo as informações confidenciais da empresa.

Após levantar os investimentos e custos identificamos que este projeto se mostrou viável para execução, por conta de apresentar uma solução para o problema apresentado com um nível de benefícios alcançados que compensa o investimento e custos incorridos.

#### ***4.5 - Resultados esperados:***

Através da ferramenta que será utilizada para a automação dos processos esperamos que haja a melhora na comunicação entre área de gestão de pessoas e colaboradores, também que os atendimentos aos colaboradores ocorram de forma centralizada, estruturada e organizada, certificando que as solicitações sejam tratadas por prioridade, pelo responsável da atividade, dentro do prazo e com agilidade e transparência nos processos, garantindo que a área de gestão de pessoas não tenha retrabalho e sobrecarga operacional e possa ter acompanhamento de indicadores e relatórios dos atendimentos realizados na área.

Esperamos com a implantação do projeto que a redução do tempo de espera no retorno das demandas por seu solicitante; que a cooperativa consiga minimizar erros e controlar falhas em tempo real, evitar desperdícios e aumentar a produtividade e a qualidade do trabalho dos colaboradores em atividades mais estratégicas para aumentar a eficiência nas tomadas de decisão.

#### ***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 que estão no projeto o que poderá ocasionar a perda desse processo.

Podem ocorrer erros operacionais no preenchimento da requisição dentro da ferramenta se esta não estiver bem desenhada e intuitiva para o usuário e se não houver divulgação, alinhamento e treinamento do uso da nova ferramenta. O erro no preenchimento pode ocasionar atrasos na entrega da demanda, retrabalhos e perdas financeiras para a cooperativa.

Falta de adesão ao uso da nova ferramenta por parte dos colaboradores se a área de gestão de pessoas atenderem as solicitações sem a abertura da requisição na ferramenta. Essa falta de adesão dos usuários pode comprometer a transparência das filas de requisição e dos processos, a redução dos custos operacionais, comprometer os indicadores da área, reduzir a qualidade do trabalho e não atender de forma eficaz os normativos exigidos pela lei LGPD (lei geral de proteção de dados)

Atrasos e perdas dos prazos caso a área de gestão de pessoas não visualizar as requisições, alertas e notificações diariamente recebidas no e-mail corporativo podem ocasionar perdas financeiras para cooperativa, falhas e desperdício da produtividade, aumento de retrabalho e diminuição tempo para as tomadas de decisões mais estratégicas e novos projetos.

Mapear as etapas dos processos dentro da ferramenta de forma errônea prejudicando o atendimento das demandas dentro do prazo, sendo necessário envolver os responsáveis pelas atividades que conheçam todo fluxo operacional; Pular etapas no mapeamento prejudicará todo fluxo da abertura da requisição pelo usuário, que não irá aderir ao uso da ferramenta, prejudicando a qualidade do trabalho da área de gestão de pessoas com retrabalho e sobrecarga operacional, a comunicação entre as áreas e colaboradores ficará ainda mais comprometida e desorganizada.

## **5. CONCLUSÃO**

Diante do tema abordado onde visamos analisar o mapeamento e padronização de processos e demandas na área de gestão de pessoas, pela falta de padronização da área nas cooperativas Sicredi Agroempresarial PR/SP, Integração PR/SC, Paranapanema PR/SP/RJ e Novos Horizontes PR/SP. Estudos mostraram que diante dos softwares que as cooperativas usavam, identificamos que o FLUID Now seria o ideal para implantarmos essa padronização, onde se permite desenhar todo fluxo que gostaríamos para os processos de admissão, movimentação e rescisão. Com a ajuda de algumas áreas envolvidas apontamos todo desenho de um fluxo correto para que testes fossem realizados envolvendo apenas os colaboradores e cargos necessários para termos uma eficiência no resultado. Após testes aplicados e reajustes necessários, partimos para a prática apenas dos processos citados acima, onde a demanda era maior. As cooperativas que fizeram esse teste foi a Sicredi Integração PR/SC e Sicredi Paranapanema Serrana PR/SP/RJ onde o fluxo de demandas já começaram a ser utilizados pelos colaboradores, fazendo que o processo seja atendido nos prazos e com eficiência. Próximo passo será implantar outros processos como benefícios.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

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.

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](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 PADRONIZAÇÃO. Disponível em <http://periodicos.pucminas.br/index.php/economiaegestao/article/view/16853/15913>. Acesso em: 21 de dezembro 2024

SOBRE MAPEAMENTO DE PROCESSOS. Disponível em [IFPB - Repositório Digital: Mapeamento de processos : um estudo de caso na diretoria de gestão de pessoas de um instituto federal](#). Acesso em: 21 de dezembro 2024

SOBRE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS. Disponível em <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/78908> .Acesso em: 08 de janeiro de 2024