

Monitoramento de indicadores de processos com uso de Business Intelligence (BI)

Autores:

Beatriz S. Seidel, Vanessa G. Kinoshita, João C. S. O. Matos, Reinilton S. Juvenal,
Naícia K. F. S. B. T. Caten, Leriane S. Cardozo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA – UFOB

Introdução

- *Business Intelligence* (BI) como ferramenta de apoio à tomada de decisão.
- Objetivo:
Apresentar o uso do BI como ferramenta para monitorar e avaliar indicadores de processos.

Métodos

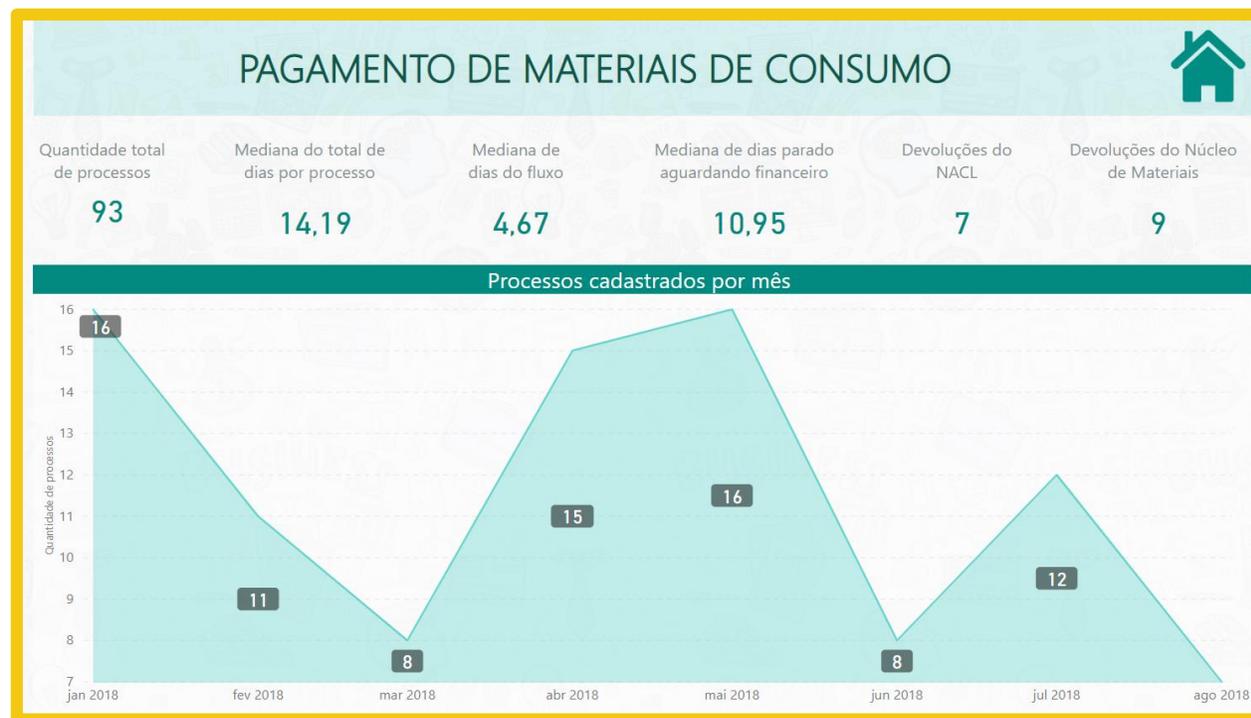
- Criação do Grupo de Trabalho para Mapeamento e Modelagem de Processos (GT de Processos) em fevereiro de 2018.
- Mapeamento *as is* dos processos de pagamento:
 - bens móveis, materiais de consumo, bolsas de monitoria e de auxílios financeiros estudantis.

Métodos

- Identificação de indicadores:
 - quantidade total de processos;
 - mediana de dias totais;
 - mediana de dias com o fluxo do processo;
 - mediana de dias parado aguardando financeiro;
 - devoluções do NACL; e
 - devoluções para a origem.

Métodos

- Processamento de *Big Data* referente ao período de jan/18 a mai/19:



Métodos

- Foram criadas novas tabelas para os quatro tipos de pagamento, contendo informações agrupadas de acordo com o número de cada processo, o que facilitou o uso de medidas universais.
- Exemplo:

```
dias_geral = SUMMARIZE(bdProcessos;bdProcessos[num_protocolo];  
    "diasTotais";SUM(bdProcessos[diasTramite]);  
    "diasSemFin";CALCULATE(SUM(bdProcessos[diasTramite]);bdProcessos[und_destino]<>"NUCLEO DE GESTÃO DO FINANCEIRO E PAGAMENTO");  
    "diasComFin"; CALCULATE(SUM(bdProcessos[diasTramite]);bdProcessos[und_destino]="NUCLEO DE GESTÃO DO FINANCEIRO E PAGAMENTO");  
    "encNACL";CALCULATE(COUNT(bdProcessos[num_protocolo]);bdProcessos[und_destino]="NÚCLEO DE ANÁLISE CONTÁBIL E LIQUIDAÇÃO");  
    "devNucBolsasAux"; CALCULATE(COUNT(bdProcessos[num_protocolo]);bdProcessos[und_destino]="NÚCLEO DE BOLSAS E AUXÍLIOS");  
    "encPROGRAF"; CALCULATE(COUNT(bdProcessos[num_protocolo]);bdProcessos[und_destino]="PRÓ-REITORIA GRADUAÇÃO AÇÕES AFIRMATIVAS");  
    "encBARRA"; CALCULATE(COUNT(bdProcessos[num_protocolo]);bdProcessos[und_destino]="CENTRO MULTIDISCIPLINAR DE BARRA");  
    "encSAMAVI"; CALCULATE(COUNT(bdProcessos[num_protocolo]);bdProcessos[und_destino]="CENTRO MULTIDISCIPLINAR DE SANTA MARIA DA VITÓRIA");  
    "encLAPA"; CALCULATE(COUNT(bdProcessos[num_protocolo]);bdProcessos[und_destino]="COORDENADORIA ADMINISTRATIVA DO CAMPUS DE BOM JESUS DA LAPA")  
)
```

Resultados

	Quantidade total de processos	Mediana de dias totais	Mediana de dias sem o financeiro	Mediana de dias aguardando financeiro	Quantidade de devoluções do NACL	Quantidade de devoluções para origem
Pagamento bens móveis	269	19,80	11,80	6,96	13 (4,83%)	8 (2,97%)
Pagamento materiais	136	14,16	4,48	7,97	9 (6,62%)	6 (4,41%)
Pagamento monitoria	121	7	2,07	4,10	16 (13,22%)	3 (2,48%)
Pagamento auxílios	151	15,32	1,68	12,26	46 (30,46%)	57 (37,75%)

Resultados

- O tempo gasto aguardando financeiro representa mais de 50% do tempo total do fluxo dos processos;
- Meta do tempo mínimo a ser definido com base no tempo necessário para a liberação do financeiro;
- Altas taxas de devoluções;
- Publicação dos relatórios visuais.

Considerações finais

- Definição de metas mais realísticas para os processos;
- Identificação da baixa eficiência na tramitação dos processos;
- O modelo construído no *Power BI*® deve passar por mais alterações;
- Possibilidade de acompanhamento em tempo real.

OBRIGADA!

Contato: processos@ufob.edu.br