

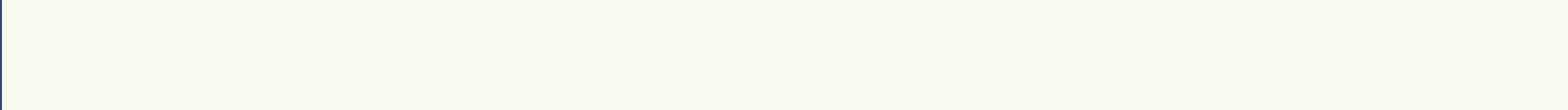


RETROSPECTIVA 2020 PARA CONTADORES E ORGANIZAÇÕES CONTÁBEIS

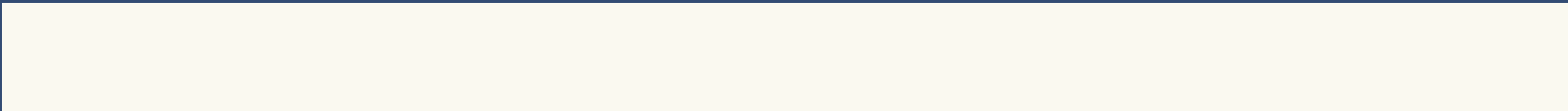
Desafios e Avanços - Troca de Experiências



Grupo de Estudos Técnicos da Tecnologia do CRCMG



Contextualizando o Isolamento Social
Gestão de Processos (Privado e Público)
Rotinas e Medição de Produtividade
Tecnologias Utilizadas





Isolamento Social





SISTEMA PRIVADO

GESTÃO DE PROCESSOS

- Todos os setores possuem seus processos mapeados no sistema de gestão, que é alimentado por todos os colaboradores durante a execução do trabalho diário.
- Displays são posicionados em todos os setores da empresa, para visualização rápida das tarefas abertas aguardando execução e visualização dos colaboradores logados no sistema e que estão executando tarefas naquele momento.

GRUPO ATENDII	GRUPO COMERCIAL					GRUPO ADM-FINANCEIRO		CORRIDAS DIÁRIAS		
1º CONTATO	COMERCIAL					DEMANDAS		4	ISABELA PERIM	
AGUARDANDO	PROSPECÇÕES	DEMONSTRAÇÃO	NEGOCIAÇÃO	AGUARDAR	CONTRATO	ATENDER	REEMBOLSO	2	YARA DADALTO	
0	3	3	0	31	1	1	2	5	MIGUEL SANT'ANNA	
GRUPO ADM-FIN	GRUPO PROJETOS									
CONTRATO	GERIR PROJETO		PRÉ-PROJETO					70	AMANDA RONQUETTI	
RECEBER ASSINADO	ANALISAR	CRONOGRAMA	TECNOLOGIA	DESENHO	LANÇAMENTO	CODIFICAÇÃO	CADASTROS	4	KELLY RODRIGUES	
0	0	1	1	0	0	0	0	19	SANDRO DIAS	
GRUPO PROJETOS										
PRÉ-PROJETO				PROJETO				BOM	ATENÇÃO	CRÍTICO
ENTREVISTA	IMPORTAÇÃO	VALIDAÇÃO	PRAZOS E CRITÉRIOS	PRAZOS E CRITÉRIOS	TREINAMENTO	ENTREVISTA	INFORMES	07/11/2018 15:25:31	ATENDIMENTO / ADM-FINANCEIRO / COMERCIAL / PROJETOS	
1	0	0	0	0	2	0	1			
GRUPO PROJETOS										
IMPLANTAÇÃO	PÓS-IMPLANTAÇ.	SOLICITAÇÃO DE CLIENTE				ATENDIMENTO				
TREINAMENTO	MONITORAMENT	BPM	BAM	SISTEMA	AGUARDAR	AÇÕES EM CURSO	INTERNO			
1	6	3	0	4	2	34	0			

Gestão de Processos

Gestão à vista de processos

➤➤➤ BAM

GESTÃO DE PRODUTIVIDADE

→ Com base nas tarefas executadas dentro do sistema de gestão, BI's são alimentados para análise de produtividade dos colaboradores, sob vários pontos de vista diferentes.

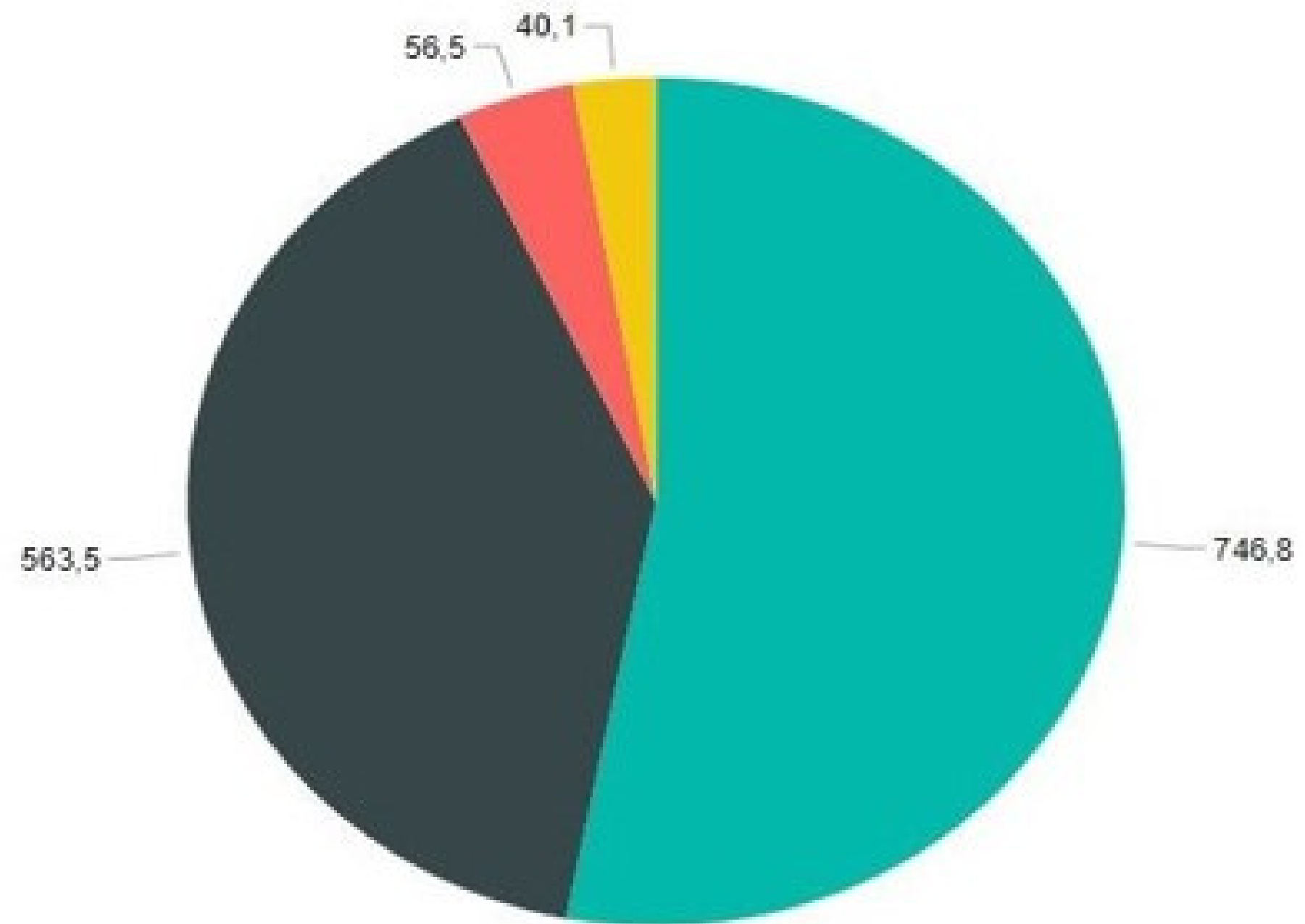
Ex.: número de tarefas finalizadas, tempo de execução, processos entregues, dentre outros.

→ Reuniões mensais são feitas com os coordenadores de equipes para análise dos BI's.



Processo

- PROSPECÇÃO
- DEMANDAS INTERNAS
- REUNIÃO COM CLIENTE
- SUPORTE PREVENTIVO



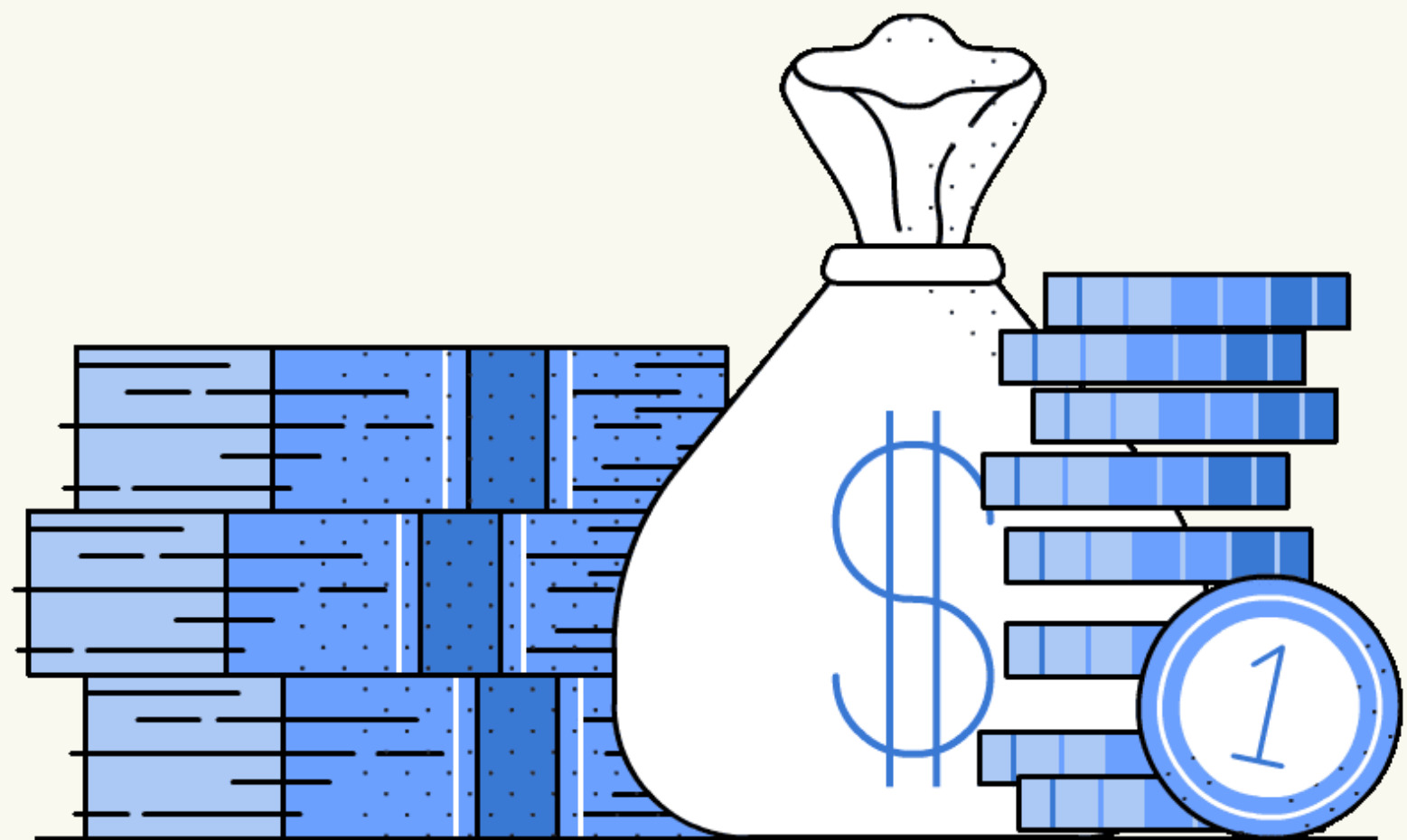
Gestão de Produtividade

Gestão de produtividade da equipe

»»» BI

GESTÃO DE RENTABILIDADE

- Os BI's geram informações sobre horas gastas por cliente, em cada setor e em cada processo. Isso viabiliza a análise sobre os honorários cobrados x custo direto despendido com o cliente.





SISTEMA PÚBLICO

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO GOVERNAMENTAL

- O software tem como objetivo ser uma solução sistêmica única, integrada e padronizada, composta por um conjunto de aplicações e serviços que possibilitem operacionalizar de forma automatizada, os processos corporativos da gestão pública do Estado de Minas Gerais, em substituição e aprimoramento das soluções atualmente adotadas.
- Em busca de qualidade e geração de resultados esta solução está baseada na reestruturação dos processos de negócio do governo, que alimentam uma base de dados operacional e gerencial única, garantindo o sincronismo no trabalho das diversas áreas, agilizando o fluxo de informações, garantindo maior integridade da informação, eliminando retrabalho, bem como reduzindo custos e prazos de execução.

BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Modernizar, integrar e garantir a padronização dos processos de Gestão;
- Garantir uma base de informações consolidada contemplando todos os estágios dos processos envolvidos;
- Implementar processos e informações aderentes a exigência dos padrões/normas de contabilidade do setor público e de finanças no contexto do estabelecido pela Secretaria do Tesouro Nacional;
- Agilizar o fluxo de informações e a tomada de decisão nos níveis tático e estratégico;
- Ampliar o controle e a transparência do Estado;
- Reduzir custos;
- Eliminar retrabalho.

IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA NA PANDEMIA

- Todas as reuniões passaram a ser virtuais, através de diversas ferramentas tais como Microsoft Teams (plataforma unificada de comunicação e colaboração que combina bate-papo, videoconferências, armazenamento de arquivos e integração de aplicativos no local de trabalho), Meet, Zoom, Whatsapp;
- Os servidores dos Órgãos e Entidades do Estado estão sendo treinados através de transmissões ao vivo que estão sendo realizadas semanalmente através do Teams;
- Estão sendo gravados diversos vídeos para orientação e operacionalização dos processos através do Microsoft Stream (serviço corporativo de compartilhamento de vídeo);
- Os vídeos estão disponíveis no Ensino a Distância do Órgão que está coordenando o processo de implantação.



IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA NA PANDEMIA

- O acompanhamento das atividades dos servidores está sendo feito através do Sistema Eletrônico de Informação através dos Planos de Trabalho que são pactuados, assim como através dos Relatórios de Atividades.
- Foi disponibilizado para todos os servidores o acesso remoto através de uma rede privada virtual (VPN - Virtual Private Network), permite o tráfego de dados de forma segura e também permite o acesso a rede interna da empresa, para que as atividades sejam realizadas em casa.



O GRP-MINAS REPRESENTA UM PROCESSO DE MUDANÇA CULTURAL E TECNOLÓGICA ASSOCIADO ÀS ESTRATÉGIAS DE MODERNIZAÇÃO DO GOVERNO.

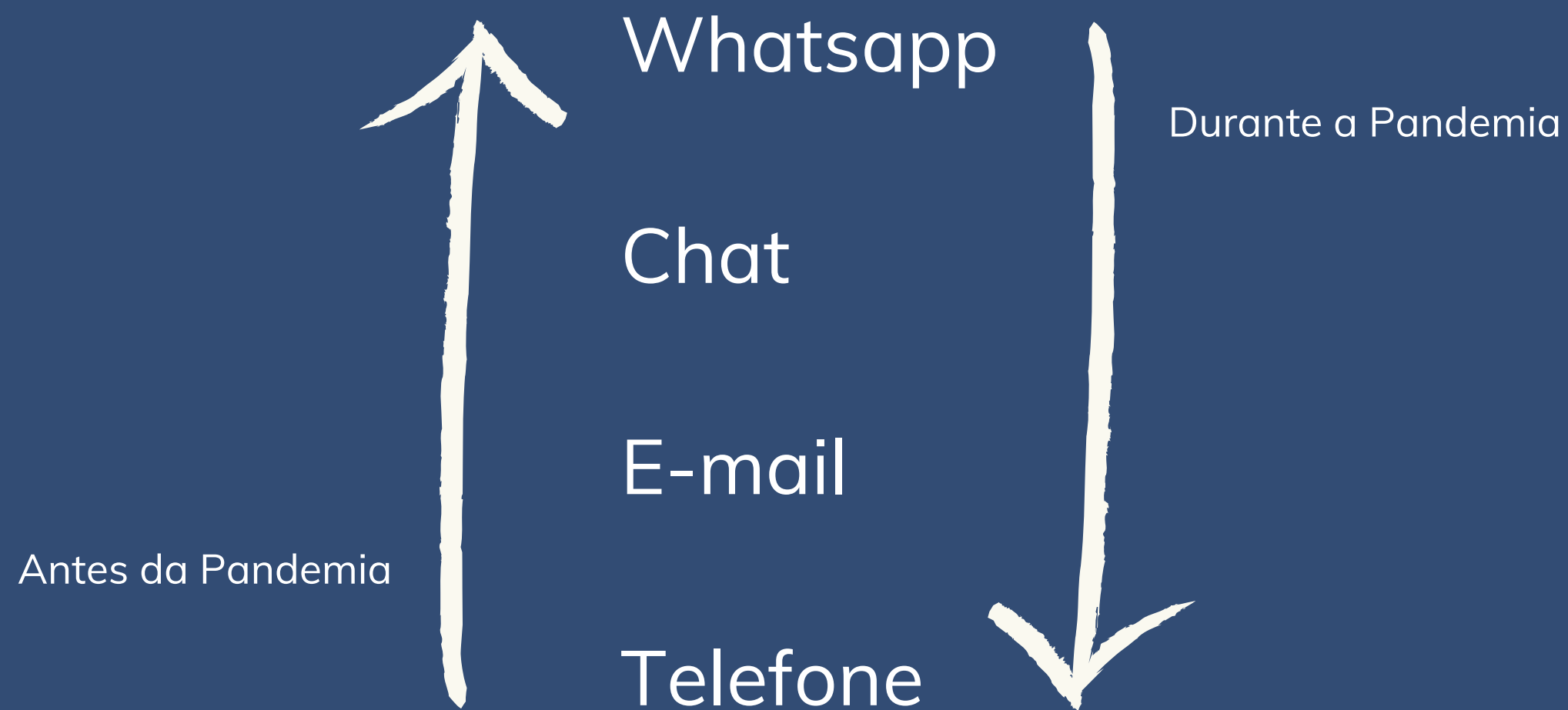


TECNOLOGIAS UTILIZADAS

- Atendimento ao cliente
- Recebimento e envio de documentação
- Análise da produtividade equipe (*home office*)



ATENDIMENTO AO CLIENTE



GERENCIADOR DE ATENDIMENTO



ATENDENTES ONLINE

27

Total: 31

ATENDENTES ATIVOS

31

Limite: 30

NOVOS LEADS NESTE MÊS

26

Mês Passado: 93
Total: 738

MENSAGENS NESTE MÊS

6.089

Mês Passado: 10.922
Total: 76.664

AVALIAÇÕES NESTE MÊS

1

Mês Passado: 0
Total 1

ATENDIMENTOS PENDENTES

0

Ativos: 33

RECADOS NESTE MÊS

2

Mês Passado: 2
Total: 21

TEMPO DE ATENDIMENTO NESTE MÊS

27:55

Mês Passado: 24:26

ATENDIMENTOS NESTE MÊS

254

Mês Passado: 595
Total: 13

MÉDIA DE AVALIAÇÃO NESTE MÊS

10

Mês Passado: 0
Geral: 10

HORÁRIO DE PICO - TROCA DE MENSAGENS

Quantidade de mensagens recebidas e enviados em cada hora do dia.

< 22/09/2020 >

RECEBIMENTO E ENVIO DE DOCUMENTAÇÃO



ANALISE DE PRODUTIVIDADE DA EQUIPE

OS INDICADORES DE PRODUTIVIDADE SÃO FERRAMENTAS QUE SERVEM PARA MEDIR E MELHORAR A EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS, BEM COMO OTIMIZAR O DESEMPENHO DOS COLABORADORES.

ANALISE DE PRODUTIVIDADE DA EQUIPE

Desempenho > Produtividade

Por Cliente

Por Usuário

Por Calendário

Por Categoria

Usuário: *

Período Inicial: *

01/10/2020



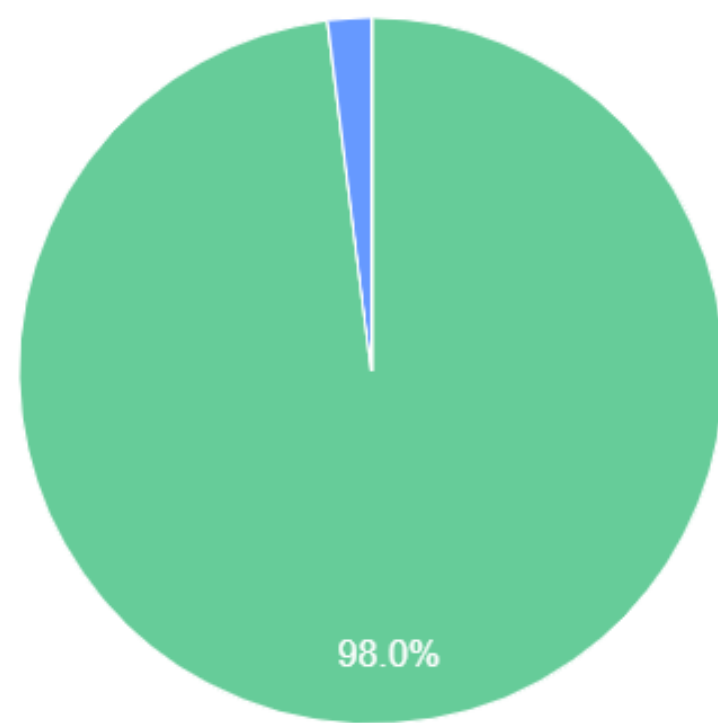
Período Final: *

31/10/2020



Buscar

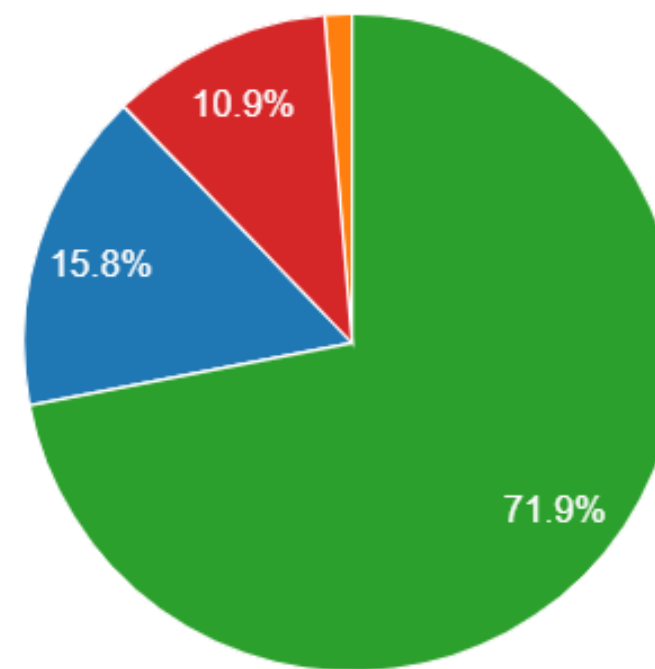
Produtividade



■ Horas Produtivas
■ Horas Não Produtivas ■ Hora Extra

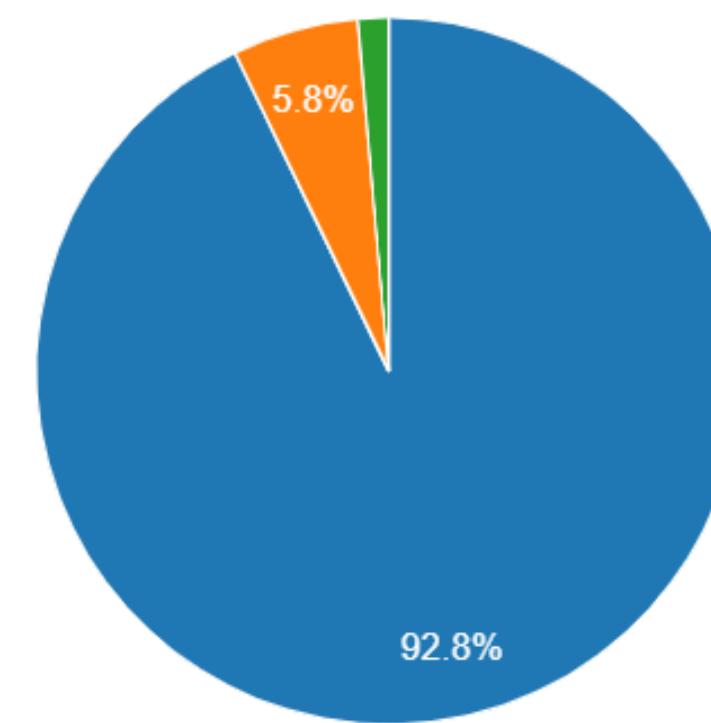
Clientess

Calendários



■ CONSULTORIA EXTERNA
■ Importação Contábil ■ FISCAL
■ ORDEM DE SERVIÇO

Categorias



■ Horas Trabalhadas ■ Consultoria
■ Reunião

OBRIGADA PELA ATENÇÃO!

