

FACULDADE ESAMC  
UBERLÂNDIA

PROJETO DE EXTENSÃO DE FUNDAMENTOS EM PROCESSOS DE  
ENGENHARIA

Iara de Souza Santos - 122703 - Engenharia Mecânica  
João Victor Ferreira Santos - 222201 - Engenharia Mecânica  
Juliana Pereira da Silva - 122212 - Engenharia Mecânica  
Yuki Nakashima - 222526 - Engenharia Mecânica

UBERLÂNDIA  
2023

COORDENADOR DA EXTENSÃO: Prof. Vinicius de Paula Rezende  
ORIENTADOR DO PROJETO: Prof. Marcos Pimentel de Oliveira  
DISCIPLINA: Fundamentos em Processos de Engenharia

UBERLÂNDIA

2023

### Problema 1:

O grupo reuniu, e com o tema abordado do Projeto de Extensão foi escolhida a empresa Orion Integração da aluna Iara de Souza. Porém, não foi permitido o acesso a fotografias ou visitas, por ser terceirizado de uma agência bancária.

### Objetivo da Extensão:

Os módulos abordados em sala dos conceitos de estudos, consolidamos em comparação às pesquisas atribuídas a empresa Orion, visamos os processos que a empresa atribui nos seus métodos.

O sistema de conceitos dos processos de gestão, mapeamento e qualidade é referente aos passos representados, são procedimentos de agilidade e tecnologia nos seus atendimentos e contratações de forma prática gastando pouco tempo e mão de obra.

Assim, a empresa aborda uma metodologia diferente em termos de gestão, trabalhando e tendo parcerias com grandes redes, com agências de atendimento nas empresas físicas parceiras. Dando aos clientes praticidade e fácil auxílio em termos de recursos para suas necessidades na área bancária com suporte da entidade.

Já os colaboradores da corporação apresentam o sistema software para execução das suas atividades, em contratações e processos administrativos.

Nos mapeamentos de processos e qualidade, captado os fluxos de trabalho as atividades e processos, nas execuções e serviços para o começo e fim da operação, propondo metas a serem alcançadas pelos colaboradores, assim tendo em vista as técnicas para aperfeiçoar as demandas de trabalho.

Com estratégias nos mapeamentos, prestação de serviços, planejamento, gestão de pessoas, administração, financeiro e marketing.

Parte da empresa Orion Integração de Negócios e Tecnologia LTDA, com sede em São Paulo - SP, tomou partido de abrir suas filiais em diversas cidades do país. A filial escolhida para a apresentação deste projeto, foi o Quiosque 0326, localizado em Uberlândia - MG, prestador de serviços ao Banco Bradesco da mesma cidade. A empresa tem a carga horária maior que a do banco Bradesco em si, assim, sendo muitas vezes melhor às necessidades dos clientes. A Orion não possui contato direto com outras empresas além do Bradesco, pois o seu contrato de prestação de serviço é somente com a agência. Seu cliente principal são pessoas físicas e seu processo itinerante de visitar empresas para a realização da abertura de conta do banco, também com o foco apenas em pessoas físicas.

A sua gestão do RH é feita totalmente de forma ead, tanto como contratações, demissões, bonificações, folha de ponto, entre outros; devido o setor administrativo, financeiro, logístico e TI ser apenas em São Paulo. Infelizmente, a falta de pessoal da gestão dificulta a comunicação com os superiores, principalmente pelo fato de ser apenas por ead.

A empresa tem o foco em vendas de produtos bancários, mas também recebimento de boletos de outras instituições do país. Tendo o foco no cumprimento das metas e objetivos, a empresa disponibiliza cursos relacionados a área e ação de cada funcionário, para assim ter uma melhor eficiência e capacitação de cada colaborador. Porém, há uma certa falta de organização sobre quando será dado os cursos, o que atrapalha na rotina dos funcionários.

O quiosque é composto por três funcionárias, sendo dos cargos: Supervisora, Líder e Facilitadora; onde a líder e facilitadora fazem o processo de realizar todo o serviço que o quiosque oferece, sendo ele caixa e abertura de conta. A sua divisão de metas e objetivos variam de acordo com cada cidade e sua proporção de clientes e autenticação. Na cidade de Uberlândia, somente as funcionárias (líder e facilitadora) possuem metas fixas, sendo 4 Limes por mês, ou seja, realizar quatro empréstimos pessoais cada uma; realizar no mínimo 1 empréstimo Consignado no valor de R\$ 10 mil por mês, e por fim, abrir 113 Contas Correntes

por mês, variando de valores na meta durante o ano. Apesar de haver pontos positivos por serem poucos funcionários, pois assim não há competitividade ou conflitos, há os pontos que acabam prejudicando também. A falta de funcionários faz com que no caso da ausência de um, sobrecarregue todos os outros, então deveria ser algo a melhorar em todas as filiais.

O objetivo do Quiosque é sempre ser melhor do que o mês anterior, porém, de acordo com as funcionárias, para bater a meta é preciso que os clientes sejam direcionados pela agência bancária para o quiosque e assim realizar o processo desejado pela pessoa que irá ser atendida. E, além disso, as metas por serem constantes, a mudança dele depende da situação das metas atingidas serem melhores ou não.

A missão da Orion é sempre satisfazer a necessidade solicitada pelo cliente e garantir que ele sempre irá retornar ao quiosque ou se lembrar dos nossos serviços, assim como divulgar para outras pessoas também e ter este reconhecimento.