

PCC 3501 - GESTÃO ESTRATÉGICA
GRUPO 6 - MITRE



Felipe Trevisan 9351360
Lyon Cruz 8960695
Paulo Yuh 8961143

Índice

1. Definição e descrição dos subprocessos
2. Influência nos fatores chaves de sucesso
3. Conclusão



1. Definição dos Subprocessos Analisados

1.1 Receber e Medir os Serviços Executados

1.2 Executar e Controlar a Produção

1.3 Coordenar Projetos e Aplicar Engenharia

1.1 Receber e Medir os Serviços Executados

Objetivo: medir a qualidade dos serviços executados em obra e garantir que eles ocorram dentro do prazo.

Departamento responsável: Engenharia e Suprimentos.

Quais Agentes Externos Participam: Empreiteiros - revestimento, gesso, caixilhos.

Atividades Envolvidas

Início

- ❑ Contratação dos empreiteiros;
- ❑ Definição clara das entregas e prazos;
- ❑ Definição das metas;

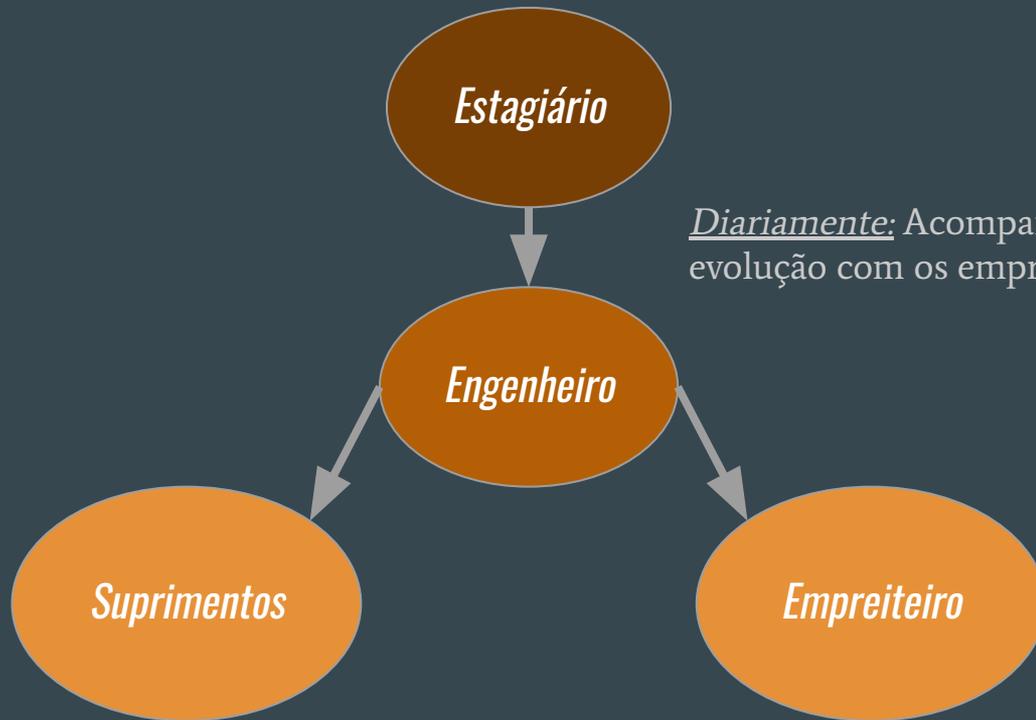
Processo

- ❑ Acompanhamento diário da evolução feito pelos estagiários de obra;
- ❑ Acompanhamento semanal com os gestores;

Recebimento

- ❑ Medição e aprovação do pagamento;
- ❑ Não conformidade -> renegociação da meta e do pagamento.

Entradas



Diariamente: Acompanhamento da evolução com os empreiteiros

Saídas

Semanalmente: Conclusão das medições para pagamento;
Anualmente: Apuração das metas para pagamento do bônus.

Diariamente: Correções de curso;
Semanalmente: Renegociação de metas de medição.

Tomada de Decisão

Engenheiro

X

Empreiteiro

- ❑ Medições -> 0% ou 100% - não tem meio termo;
- ❑ Possibilidade de renegociação por parte do Empreiteiro, desde que haja justificativa plausível para o atraso
 - ❑ Serviço dependente de outros;
 - ❑ Causas externas;
 - ❑ Medição 0%/50%/100%
- ❑ Pode haver substituição de serviços para auxiliar na renegociação.

1.2 Executar e Controlar a Produção

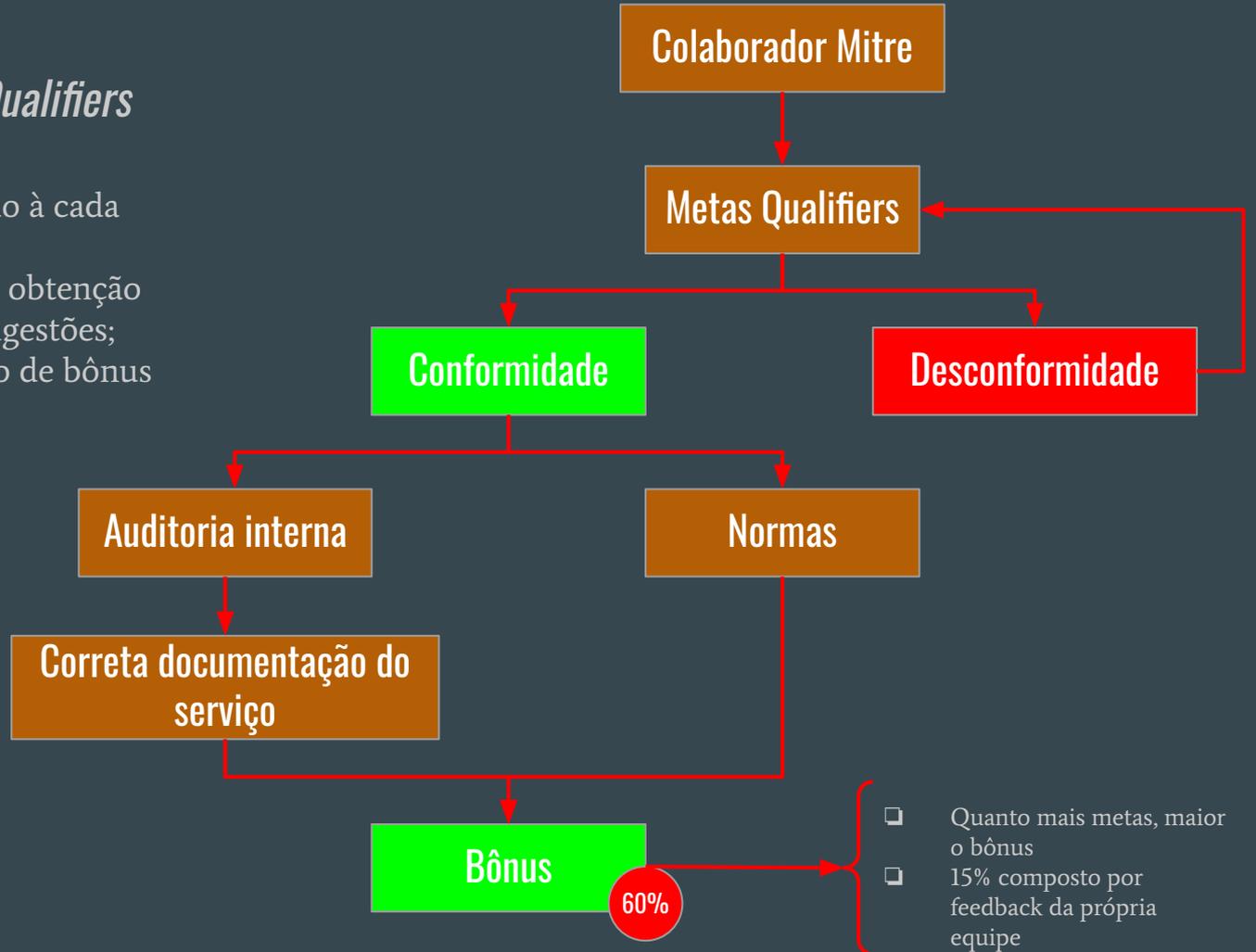
Objetivo: Qualificar os processos de acordo com sua conformidade em relação à uma base de padrões mínimas geral para diversos serviços.

Departamento responsável: Engenharia e Recursos Humanos.

Quais Agentes Externos Participam: não há agentes externos na apuração das metas.

Sistemas de Metas Qualifiers

- ❑ Sistema designado à cada funcionário;
- ❑ Permite a correta obtenção de feedbacks e sugestões;
- ❑ Meio de obtenção de bônus por desempenho.



2. Influência dos subprocessos nos FCS

Qualidade reconhecida pelo mercado e pelos clientes (94% de aprovação na primeira vistoria)

Por quê? Processos rigorosos de acompanhamento e execução de serviço

Meritocracia muito presente em todos os nível da empresa pelo sistema de metas

Por quê? Colaboradores diretamente recompensados pelo cumprimento de suas metas

Marca Mitre

Por quê? Estabelecimento de padrão de qualidade reconhecido e fidelidade à proposta de valor entregue ao cliente, consequentemente fortalecendo a marca Mitre

3. Conclusão

Percebe-se com a análise dos subprocessos como o conjunto de procedimentos adotados pela Mitre contribuem para construir valor em torno de sua marca e produto, mas também como internamente tais processos não apenas sistematizam funções essenciais de controle, e atuam de forma a estimular seu corpo de funcionários a acompanhar ativamente a evolução do que está sendo executado, além de evidenciar um dos valores chave para o sucesso da empresa: a meritocracia.