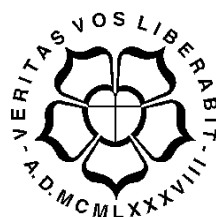


**UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
CAMPUS GUAÍBA**



PROPOSTA DE ESTAGIO CURRICULAR

Alessandra Lübbe

Guaíba, agosto de 2006.

SUMÁRIO

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	3
2. DADOS DA EMPRESA	3
2.1. Caracterização da Empresa	3
3. TÍTULO DO TRABALHO	4
4. MOTIVAÇÃO	4
5. OBJETIVOS	5
6. REFERENCIAL TEÓRICO	5
7. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	9
8. CRONOGRAMA	10
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	11

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

DADOS DO ALUNO

Nome: Alessandra Lübbe

DADOS DO PROFESSOR ORIENTADOR

Nome:

E-mail:

2. DADOS DA EMPRESA

A empresa onde será realizado o estágio é a Confiança Cia. De Seguros, localizada na Rua Sete de Setembro 604, centro, Porto Alegre, RS.

2.1. Caracterização da Empresa

A Confiança Cia de Seguros é a empresa fundada em 1872 que atua em todos os ramos de seguros: Vida, Auto e Ramos Elementares. É única empresa 100% gaúcha no ramo do seguro.

Missão: “Uma seguradora que garanta proteção, tranquilidade, com plena consciência de suas responsabilidades, da qualidade de seus produtos, de um atendimento diferenciado, proporcionando satisfação de nossos clientes e funcionários, com forte atuação na região sul do país.”

3. TÍTULO DO TRABALHO

Criação dos manuais de utilização do Sistema Confiança na análise e liquidação de sinistro automóvel.

4. MOTIVAÇÃO

Não existe nenhum tipo de documentação referente à utilização do Sistema Confiança. Sendo assim a utilização correta do sistema acaba sendo comprometida.

A dificuldade de ensino a um funcionário novo é grande. Não existe ninguém específico para ensiná-lo. À medida que as obrigações vão aparecendo é demonstrado pelos demais colegas como utilizar o sistema.

O sistema é alimentado conforme a análise vai sendo concluída, para isso a cada passo que o processo anda existe informações adicionais a serem incluídas. Estas informações servem para gerar relatórios gerenciais. Se houver o esquecimento de alguma informação no momento certo, isso pode aumentar o prejuízo da cia. e prejudicar a liquidação do sinistro.

Diante destas verificações, surgiu a oportunidade de ajudar o departamento de Sinistro de Automóvel na utilização correta do sistema, aplicando os conhecimentos adquiridos durante este curso.

5. OBJETIVOS

Vendo a dificuldade na utilização do sistema, uma vez que o mesmo tem uma interface ultrapassada (DOS), a criação de manuais instrutivos para a correta utilização do sistema irá agilizar os procedimentos além de auxiliar a padronização no setor.

Esses manuais irão ensinar a manusear o sistema da Confiança visando a forma correta de inserir as informações neste. Agilizando também, o ensino de funcionários novos.

6. REFERENCIAL TEÓRICO

Para o cumprimento desta tarefa utilizaremos como base a análise de sistemas, organização e métodos.

Manual é o conjunto de procedimentos, instruções que devem ser cumpridos pelos funcionários da empresa.

Vantagens do uso de manuais:

- ✓ Fonte de informação sobre os trabalhos da empresa.
- ✓ Facilitam o processo de efetivar normas, procedimentos e funções administrativas.
- ✓ Possibilitam a normatização das atividades, criando padrões,
- ✓ Instrumento de consulta, orientação e treinamento dos funcionários envolvidos.
- ✓ Inibição da improvisação inadequada que aparece de várias formas.

Desvantagens do uso de manuais:

- ✓ Não trazem a solução para todos os problemas.
- ✓ Se não for utilizado permanentemente, perdem o seu valor.
- ✓ Os custos para elaboração e manutenção podem ser elevados.

Tipos de manuais

- Manuais técnicos: são manuais operacionais, de manutenção e operacionalização de máquinas, dentre outros.
- Manuais administrativos: são manuais de organização, onde formaliza as relações entre os diferentes departamentos.
- Manuais de processos administrativos (normas e procedimentos dos processos administrativos): estes manuais descrevem os procedimentos administrativos específicos.

Finalidade do manual:

- informar ao pessoal envolvido com o processo quais as atividades devem ser realizadas.
- padronizar os procedimentos, informando como, quando, quem faz e onde é feito, fazendo com que todos os funcionários envolvidos no processo realizem sua atividade de maneira eficiente e eficaz.

Conteúdo do manual

- normas: é informado quem faz as atividades dentro do processo.
- procedimentos: informação de como são executados os trabalhos dentro do processo.
- documentação: é a especificação de todos os documentos que circulam no processo.
- fluxograma: indicação do fluxo do processo.
- anexos: modelos de documentos.

Estrutura de um manual

Um manual pode ser elaborado da forma mais completa possível. Mas as principais partes são:

- Introdução: esta parte enfoca o objetivo do manual e como ele está estruturado. Geralmente é apresentada uma comunicação expedida pela alta cúpula da empresa para oficializar o referido manual.

- Índice: corresponde a indicação do conteúdo com a sua respectiva página.

- Instruções para uso: esta parte deve conter informações de forma clara e precisa, para facilitar o uso pelos funcionários. Algumas instruções básicas devem ser:

- sobre a disposição do conteúdo básico;
- sistema de codificação;
- utilização dos anexos, índices e glossário;
- forma de atualização e modificações.

- Conteúdo: corresponde à parte do manual onde possui todo o conteúdo principal, contendo:

- o que é feito;
- quem faz;
- como é feito;
- quando é feito;
- onde é feito;

- Glossário: é uma forma de dicionário dos termos técnicos encontrados no manual.

- Anexos: modelos de documentos necessários para o entendimento dos procedimentos.

- Bibliografia: indicação dos autores e obras consultados durante a elaboração do manual.

Fases de elaboração do manual de processos

Com base numa seqüência lógica, existe um roteiro padrão para a elaboração de manuais. Isso não significa que deve ser efetuadas todas essas fases, o que depende de cada analista qual o melhor caminho a seguir.

- Definição do processo e seus objetivos: nos casos em que a empresa já tem os processos bem definidos, devem ser verificados quais destes processos devem possuir manuais, mesmo que o processo seja bem simples, seu manual deve ser elaborado.

- Conhecimento da empresa: para a elaboração do manual, o responsável deve ter conhecimentos da administração da empresa, da infraestrutura .Deve ser feito um mapeamento preliminar dos processos-fins e meios da empresa.

- Planejamento do manual: nessa fase deve ser feito um cronograma das atividades relacionadas a elaboração do manual, constando prazos.

- Elaboração do manual: é nesta fase que o manual começa a ser elaborado. Com bases em todos os levantamento já efetuados deve ser iniciado a confecção do referido manual. Considerando:

- redação;
- formatação;
- codificação;
- encadernação;
- testes;
- implantação.

7. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

Criação de manuais Administrativos referente a análise e liquidação de sinistro Automóvel. Baseado o roteiro a seguir, será feita a elaboração dos manuais:

- Levantamento de informações: Neste momento será identificado quais os módulos do sistema que será elaborado o manual.
- Elaboração do manual: Será documentado como é utilizado o sistema, nos módulos selecionados.
- Formatação: Forma como será exposto o manual. Edição do mesmo.
- Codificação: Com base na já existente codificação da empresa, será anexado ao manual os seus respectivos códigos de processos.
- Testes e implantação: Execução de testes entres os funcionários.
- Entrega do relatório final: Entrega dos manuais.

8. CRONOGRAMA

ATIVIDADE	AGOSTO					Setembro				OUTUBRO				NOVEMBRO			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMANA																	
Reunião Inicial com professor orientador		█															
Elaboração da Proposta			█	█													
Entrega da Proposta					█												
Levantamento de informações						█											
Elaboração do manual							█	█	█	█							
Formatação											█	█					
Codificação													█				
Testes e implantação														█	█		
Entrega do relatório final																█	█

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[DAS 01] D'ASCENÇÃO, Luiz Carlos M., *Organização Sistemas de Métodos: Análise, Redesenho e Informatização de Processos Administrativos*. São Paulo: Atlas, 2001.

[OLI 01] Oliveira, Djalma de Pinho Rebouças, *Sistemas, Organização & Métodos: Uma abordagem gerencial*. São Paulo: Atlas, 2001