

EMISSÃO AUTOMATIZADA DE CERTIFICADOS E APERFEIÇOAMENTO NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Alan Vitor Cunha – 200087

Rafael Carnelossi – 200459

Evelyn Amanda de Abreu Lopes Ramos

INTRODUÇÃO

O presente estudo relata o desenvolvimento de um projeto de automatização na empresa Produzindo Engenharia, concentrando-se especificamente no aperfeiçoamento do processo de emissão de certificados. Anteriormente, o procedimento era executado de forma manual, demandando aproximadamente 12 horas para emitir 350 certificados a cada 45 dias, resultando em uma média 2 minutos por certificado.

Com o objetivo de otimizar a eficiência e a agilidade desse processo, deliberou-se pela adoção da ferramenta Microsoft Power Automate. Essa escolha foi baseada na capacidade desta ferramenta em criar fluxos de trabalho automatizados, oferecendo assim uma solução eficaz para a Produzindo Engenharia.

JUSTIFICATIVA

A implementação da automação na Produzindo Engenharia é motivada pela morosidade na emissão de certificados através do método manual e pela suscetibilidade a erros humanos, resultando em lacunas na comunicação com os clientes.

OBJETIVOS

Automatizar o processo de emissão de certificados na empresa Produzindo Engenharia, tornando-o instantâneo, estabelecendo uma interação direta e aprimorando a experiência do cliente.

ORÇAMENTO

Todos os aprimoramentos foram implementados por meio das versões gratuitas dos aplicativos da Microsoft. Dessa forma, destaca-se que o projeto foi executado sem qualquer custo associado.

RESULTADOS E VALIDAÇÃO

A introdução da automação na emissão de certificados resultou em uma notável melhoria na eficiência operacional da empresa. Anteriormente, o processo manual demandava cerca de 12 horas para emitir aproximadamente 350 certificados a cada 45 dias, com todo o fluxo sendo realizado manualmente e o envio ocorrendo via WhatsApp.

Com a automação, o processo, que antes levava cerca de 2 minutos para emitir um certificado, agora é instantâneo ao final do preenchimento do formulário. Essa transição demonstra a eficácia da abordagem, proporcionando não apenas uma redução significativa no tempo de execução, mas também eliminando a necessidade de intervenção manual constante.

Além disso, a automação do envio por e-mail contribui para uma comunicação ágil e efetiva com os clientes, fortalecendo ainda mais a eficácia do processo.

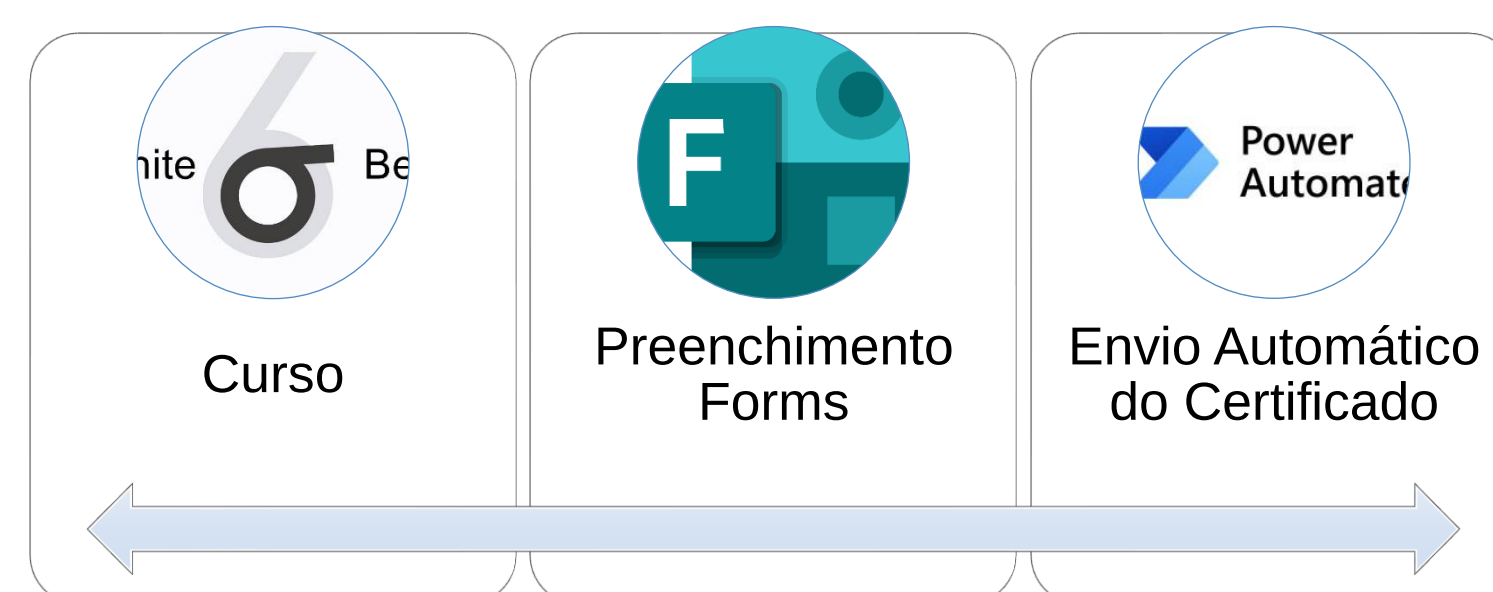


Figura 1. Nova jornada do cliente

CONCLUSÃO

Em síntese, a introdução da automação na emissão de certificados promoveu uma eficiência operacional, transformando um processo que consumia 12 horas para emitir cerca de 350 certificados a cada 45 dias para uma abordagem automatizada e instantânea.

AGRADECIMENTOS

Nossos sinceros agradecimentos à Professora Evelyn, mentora e proprietária da empresa. Sua orientação e liderança foram fundamentais para o sucesso deste projeto.