51º SBPO LIMEIRA 2019

Aplicação do método PROMSORT para classificação de propostas de clientes em uma consultoria jurídica no Agreste Pernambucano

Maria Camyla Gonçalves Wanderley
Universidade Federal de Pernambuco
Av. Campina Grande, s/n - Km 59 - Nova Caruaru, Caruaru – PE
mariacamylag@gmail.com

Marina Dantas de Oliveira Duarte
Universidade Federal de Pernambuco
Av. Campina Grande, s/n - Km 59 - Nova Caruaru, Caruaru – PE
marinadod@gmail.com,

Jônatas de Araújo de Almeida
Universidade Federal de Pernambuco
Av. Campina Grande, s/n - Km 59 - Nova Caruaru, Caruaru – PE
jonatasaa@yahoo.com.br

Resumo:

Devido aos diversos fatores que impactam diretamente e indiretamente a funcionalidade das organizações, frequentes decisões nas empresas devem ser tomadas de maneira mais rápida e precisa, de modo que os clientes não tenham espaço para migrar para algum concorrente. Empresas que prestam consultorias possuem um serviço puxado, em que qualquer decisão de aceitar ou rejeitar propostas podem gerar impactos estratégicos, como na percepção da imagem da empresa para o mercado. Além disto, há ausência de informações sobre o tempo entre chegadas e da natureza dos projetos, tornando assim as decisões de aceitação ou rejeição mais complexas. Para auxiliar na tomada de decisão destas empresas, propôs-se um modelo de classificação de projetos, o qual possui algumas etapas, a saber: identificação do problema, do decisor, definição das classes, dos parâmetros, aplicação do método PROMSORT e finalização da classificação, caso o decisor esteja satisfeito, caso contrário, volta-se a etapa de definição de parâmetros. Este modelo foi aplicado em uma consultoria jurídica situada em Pernambuco, o qual tinha por finalidade classificar as propostas em três categorias: aceitar (C3), analisar melhor (C2) ou rejeitar (C1) o projeto à medida que eles são propostos. Estas classes refletem como o decisor deve designar seus recursos, ou seja, quando um projeto for alocado em C3, basta apenas averiguar se a empresa possui recursos suficientes para aceitá-lo. E caso seja da classe C1, rejeitar o projeto imediatamente, pois não está alinhado a estratégia empresarial. E os projetos da classe C2, são aqueles que não apresentam vantagens evidentes, mas conseguem atingir algumas estratégias da empresa, não podendo assim, nem ser rejeitados e nem aceitos apenas com base na classificação, necessitam de uma análise mais detalhada. Para sanar a falta de informação sobre o tempo de chegadas, este foi simulado por computador. O horizonte de aplicação do método foi de 156 semanas e um total de 21 projetos. Estes foram classificados de acordo com o retorno para a empresa, respeitando os critérios que o decisor analisa e a percepção destes para o mesmo. Assim, no final do trabalho cerca de 33,3% dos projetos foram classificados nas classes C1 e C3 e 66,7% na classe C2, onde as propostas devem ser avaliadas melhor. Assim, consegue-se reduzir o tempo de uma análise completa em 33,3% dos projetos analisados.

Palavras Chaves: Auxílio a decisão multicritério, PROMSORT, classificação de projetos.