

Na **Fase de Otimização do Processo**, é necessário identificar as oportunidades de melhoria no Processo Atual, bem como o impacto esperado no desempenho do processo, a partir da adoção de cada uma delas.

Para cumprir essa etapa, responda as perguntas abaixo sobre o Processo Atual, a fim de auxiliar na identificação dessas oportunidades de melhoria.

<b>Valor ao Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Há atividades que podem ser paralelizadas?</li><li>• Há atividades que não agregam valor e podem ser eliminadas?</li><li>• Há atividades que são retrabalhos ou verificações necessárias por conta de alguma deficiência do processo?</li><li>• Existem boas práticas de mercado que podem ser adotadas?</li><li>• Para agregar mais valor ao cliente, há novas ideias que possam ser utilizadas? Novas tecnologias? Formas diferentes de fazer o trabalho?</li></ul>
<b>Responsabilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Há lacunas ou sobreposições de responsabilidades no processo?</li><li>• Há dúvidas quanto as responsabilidades dos envolvidos no processo?</li><li>• Alguma atividade poderia ser transferida entre áreas?</li><li>• O Patrocinador não possui autonomia para garantir entrega de valor nos setores envolvidos no processo? É necessário criar um acordo entre setores que garanta autonomia dentro do processo?</li></ul>

<b>Controles e Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que atividades poderiam ser fortalecidas com controles de verificações, validações, aprovações, report, conciliação?</li> <li>• Os envolvidos conhecem os objetivos e metas do processo?</li> <li>• As pessoas envolvidas no processo tem algum canal para troca de informações e discussão de problemas e oportunidades de melhorias?</li> </ul>
<b>Interfaces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há devolução de alguma entrada ou saída do processo? O que causa essa devolução?</li> <li>• A “passagem de bastão” entre processos e atividades está otimizada?</li> </ul>
<b>Sistemas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existem oportunidades de automação de análises, validações, controles e geração de relatórios?</li> <li>• Os fluxos de entradas e saídas podem ser automatizados?</li> <li>• As informações necessárias para execução do processo poderiam ser importados a partir de integrações com outras aplicações?</li> </ul>
<b>Pessoas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os executores do processo possuem as competências necessárias?</li> <li>• Os executores do processo devem trabalhar mais próximos?</li> <li>• Que programas de treinamento e <i>coaching</i> devem ser pensados?</li> <li>• Alguma realocação de profissionais deve ser realizada?</li> <li>• Há ocorrência de hora extra?</li> <li>• Ocorrem filas ou gargalos em alguma etapa do processo?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• A equipe envolvida do processo está motivada?</li></ul>
<b>Infraestrutura</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Os computadores e equipamentos utilizados são adequados?</li><li>• A ergonomia, layout e segurança são adequadas?</li><li>• Há histórico de acidentes ou afastamentos no processo?</li><li>• Outros equipamentos são necessários? Impressoras, <i>scanners</i> etc.</li><li>• Existe um plano para manutenção dos equipamentos utilizados?</li></ul>

SETIC