

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.

Valor ao Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Há atividades que podem ser paralelizadas?• Há atividades que não agregam valor e podem ser eliminadas?• Há atividades que são retrabalhos ou verificações necessárias por conta de alguma deficiência do processo?• Existem boas práticas de mercado que podem ser adotadas?• Para agregar mais valor ao cliente, há novas ideias que possam ser utilizadas? Novas tecnologias? Formas diferentes de fazer o trabalho?
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Há lacunas ou sobreposições de responsabilidades no processo?• Há dúvidas quanto as responsabilidades dos envolvidos no processo?• Alguma atividade poderia ser transferida entre áreas?• 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?
Controles e Indicadores	<ul style="list-style-type: none">• Que atividades poderiam ser fortalecidas com controles de verificações, validações, aprovações, report, conciliação?• Os envolvidos conhecem os objetivos e metas do processo?• As pessoas envolvidas no processo tem algum canal para troca de informações e discussão de problemas e oportunidades de

	melhorias?
Interfaces	<ul style="list-style-type: none"> • Há devolução de alguma entrada ou saída do processo? O que causa essa devolução? • A “passagem de bastão” entre processos e atividades está otimizada?
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Existem oportunidades de automação de análises, validações, controles e geração de relatórios? • Os fluxos de entradas e saídas podem ser automatizados? • As informações necessárias para execução do processo poderiam ser importados a partir de integrações com outras aplicações?
Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> • Os executores do processo possuem as competências necessárias? • Os executores do processo devem trabalhar mais próximos? • Que programas de treinamento e <i>coaching</i> devem ser pensados? • Alguma realocação de profissionais deve ser realizada? • Há ocorrência de hora extra? • Ocorrem filas ou gargalos em alguma etapa do processo? • A equipe envolvida do processo está motivada?
Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> • Os computadores e equipamentos utilizados são adequados? • A ergonomia, layout e segurança são adequadas? • Há histórico de acidentes ou afastamentos no processo? • Outros equipamentos são necessários? Impressoras, <i>scanners</i> etc. • Existe um plano para manutenção dos equipamentos utilizados?