

Roteiro para identificar oportunidades de melhorias.

(Fique a vontade para escolher alguns aspectos que são relevantes para o processo caracterizado. Inove!)

- Interações com interessados
 - O número de interação entre os clientes e o processo poderia ser menor? Geralmente, quanto o menor o número de interações, mais satisfeitos os clientes.
 - Quem são os clientes desse processo (stakeholders)? Quais as necessidades? Quais reclamações?
 - Existe redundância/retrabalho nas interações?
 - Como sabemos quando e como o cliente está satisfeito?
 - Como o cliente gostaria de interagir com o processo?
- Handoffs (passagem de controle)
 - O número de handoffs pode diminuir? Geralmente, quanto menor o número de handoffs, mais eficiente o processo:
 - Qual handoff tem maior capacidade de “quebrar” o processo?
 - Algum handoff está criando gargalos de informação ou serviço?
 - O intervalo de tempo entre as atividades de handoffs está sendo devidamente medido?
- Gargalos (limitações no processo que criam acúmulo de trabalho)
 - Qual o real motivo do gargalo?
 - Quais fatores estão contribuindo para o gargalo (pessoas, sistema, organizacional)?
 - O gargalo é resultado de um handoff ou falta de informação?
 - O gargalo está sendo criado devido a restrições de recursos (humano, ou equipamentos por exemplo)?
- Variações
 - Qual o limite tolerável de variação para o processo?
 - É necessário?
 - Quais os pontos de maior ocorrência?
 - Automação pode eliminar?
- Considerações humanas
 - Quanta variação é inserida com a participação humana?
 - Podemos automatizar determinadas atividade?
 - Qual o resultado esperado pelo elemento humano e para cultura da organização?
 - Quanta informação está disponível para realização da atividade? É suficiente?
- Custo
 - Qual o custo total do processo?
 - Podemos refinar o processo até o menor ponto de alocação de custo?
 - Estamos em consonância com o padrão de mercado?
 - Automação ou tecnologia podem ajudar na redução?
- Regras de Negócio
 - As regras atuais causam obstáculos exigindo aprovações e passos desnecessários?
 - Quem criou as regras, com base em que e quando?
 - Elas permanecem necessárias?
 - Se eliminarmos essas regras, qual seria o resultado?
 - O processo é flexível o suficiente para suportar mudanças nas regras de negócio?
- Atividades com adição de valor:
 - Algumas atividades podem ser executadas em paralelo ao invés de em sequência?
 - O transporte é realmente necessário?
 - É possível evitar as falhas?
 - É possível evitar movimentação por exemplo para procurar documentos?
 - É possível eliminar algumas tarefas sem afetar o resultado?
 - É possível alterar a ordem/sequência de algumas atividades a fim de melhorar o processo?
 - É possível entregar o resultado com apenas uma atividade? E com duas?
 - É necessário incluir alguma atividade para que o processo seja devidamente e