

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