

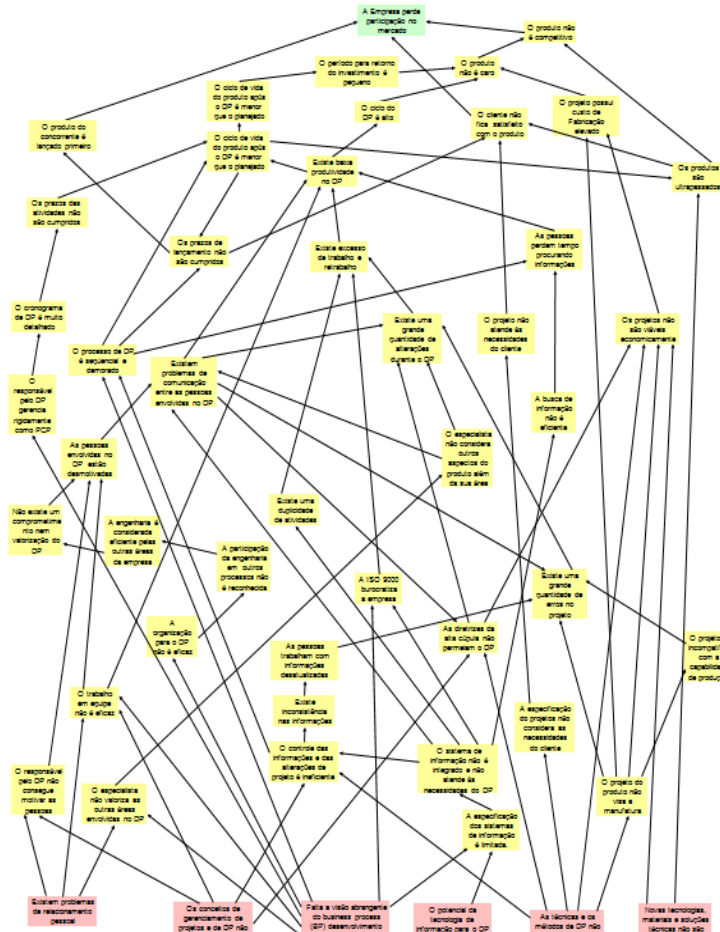
Diagnóstico

Silvia Inês Dallavalle de Pádua

Estratégias e Técnicas de Análise de Processos

- Custo ABC
- Ciclo de tempo
- Análise de Padrões
- **Causa-raiz (*importante para quebrar resistência*)**
- What-if (simulação)
- Ambiente de negócio (cadeia de valor, SWOT)
- Sistemas de Informação
- Desempenho humano
- **Painel de gestão a vista**

Árvore da realidade atual



Uma **Árvore da Realidade Atual** é um diagrama que relaciona **CAUSAS** raízes com sintomas de problemas por meio de ligações de causa e efeito.

Fonte: Costa (2011)

Árvore da Realidade Atual

- Cada problema ou restrição encontrada na organização representa uma oportunidade de melhoria.
- Esses problemas são chamados Efeitos Indesejados (EIs).
- Dessa forma, a Árvore da realidade atual é projetada para ajudar a identificar problemas de um processo.

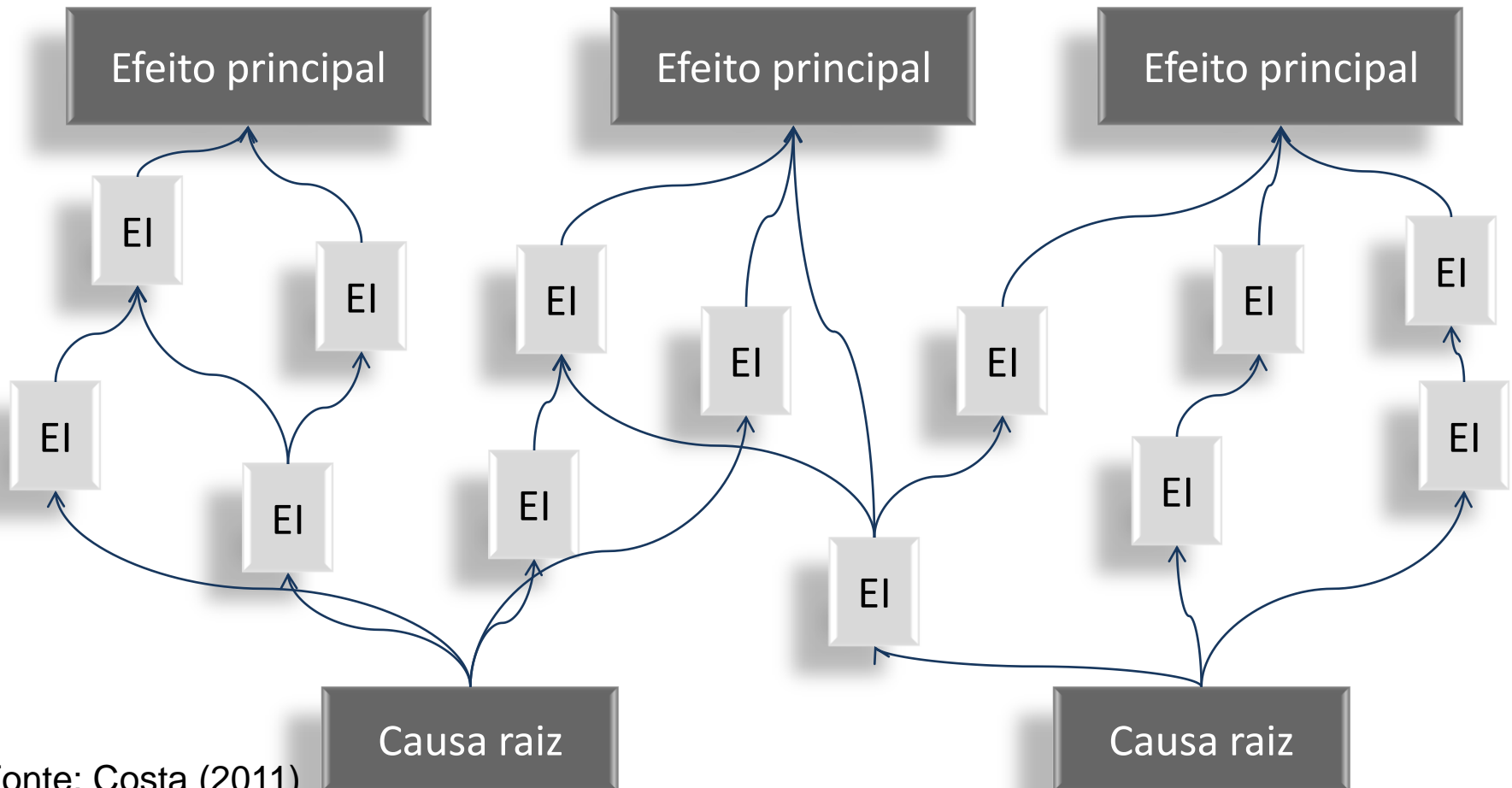
Fonte: Costa (2011)

Árvore da realidade atual

Árvore



Cria relacionamentos tipo pai para filho

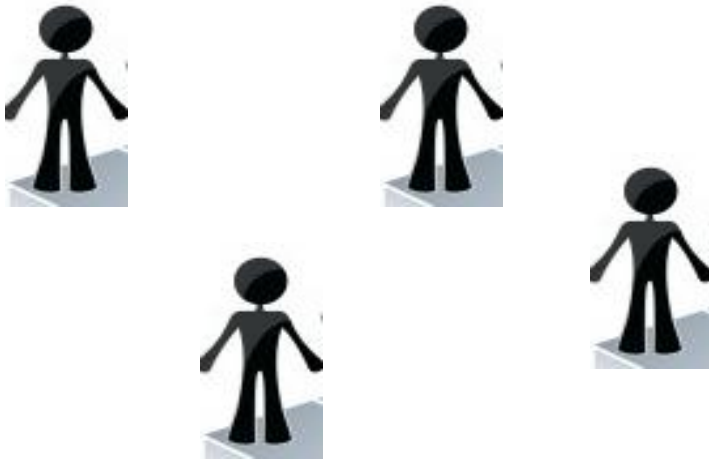


Árvore da realidade atual

Realidade



Representa a percepção das pessoas sobre a realidade



Fonte: Costa (2011)

Árvore da realidade atual

Atual

Representa a realidade de uma determinada situação



Cuidado para:

- Não remoer fatos do passado
- Não buscar uma realidade futura
- Avaliar árvores antigas

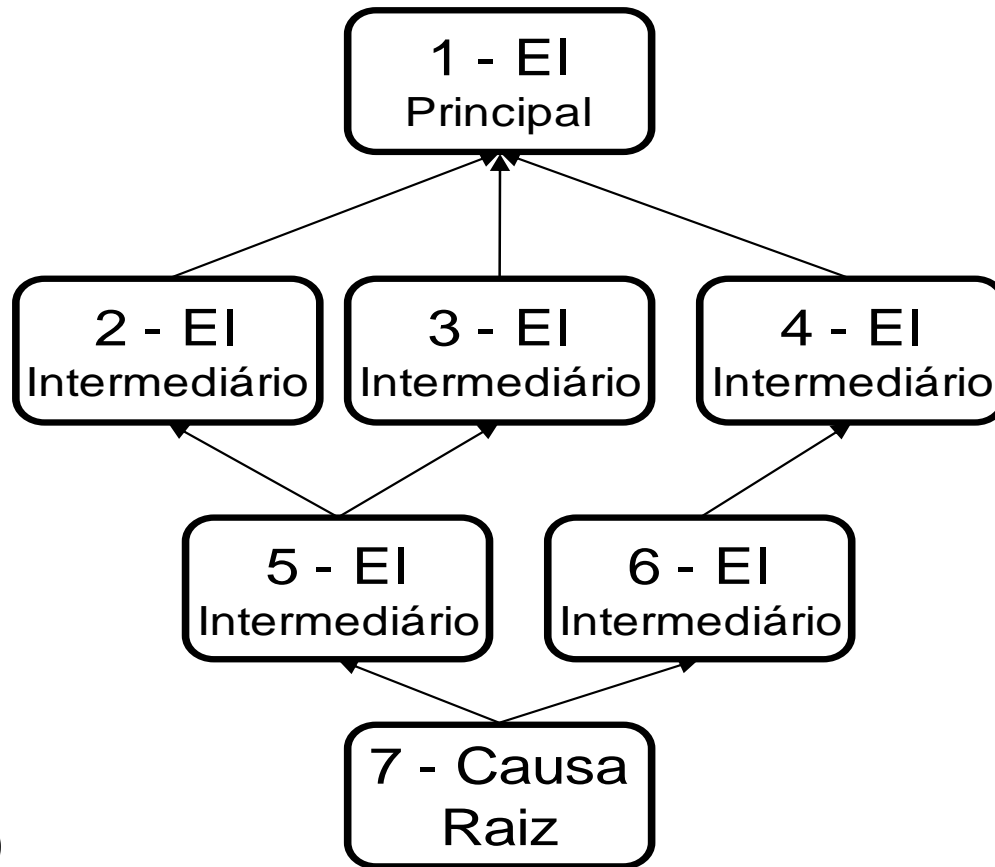
Fonte: Costa (2011)

Árvore da Realidade Atual

Depois que os problemas forem resolvidos, a árvore não representará mais a realidade atual, ou seja, a realidade mudou devido a uma intervenção na organização.

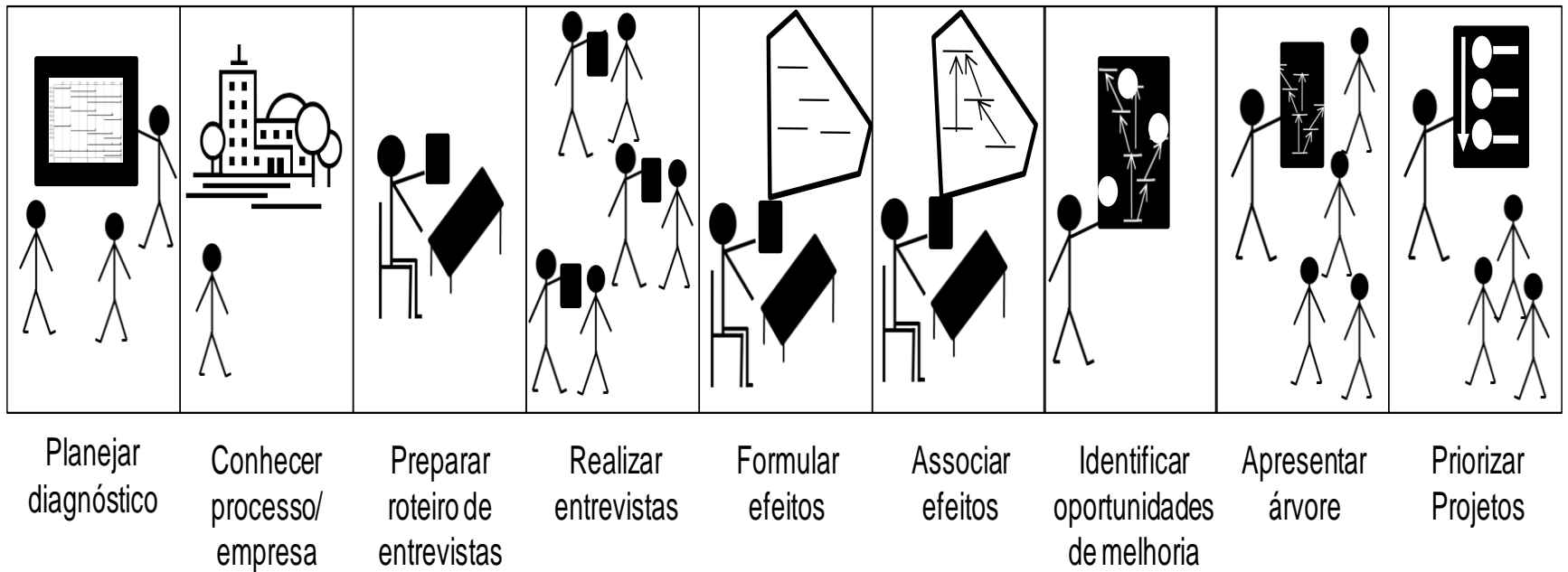
Fonte: Costa (2011)

Árvore da Realidade Atual



Fonte: Costa (2011)

Método construção árvore (Costa, 2011)



Fonte: Costa (2011)

Exemplo de entrevista

Relacionamento Externo

Relacionamento com os órgãos reguladores

Comunicação-Coordenação com os órgãos reguladores

Organização do relacionamento com os órgãos reguladores

Exemplo de pergunta:

Você percebe algum problema com relação a comunicação com os órgãos reguladores?

Fonte: Costa (2011)

Seleção de Projetos de Melhoria

Critério	Média
Alinhamento estratégico	10
Nível de complexidade	9,4
Tempo	8,8
Necessidades do aluno	8,5
Custo	8,1
Satisfação dos colaboradores internos	8,1
Satisfação da sociedade	8,1
Melhoria do processo	8,0
Disponibilidade de recursos	7,8

Priorização



Fonte: Costa (2011)

Pontuação dos projetos de melhoria

Classificar por:

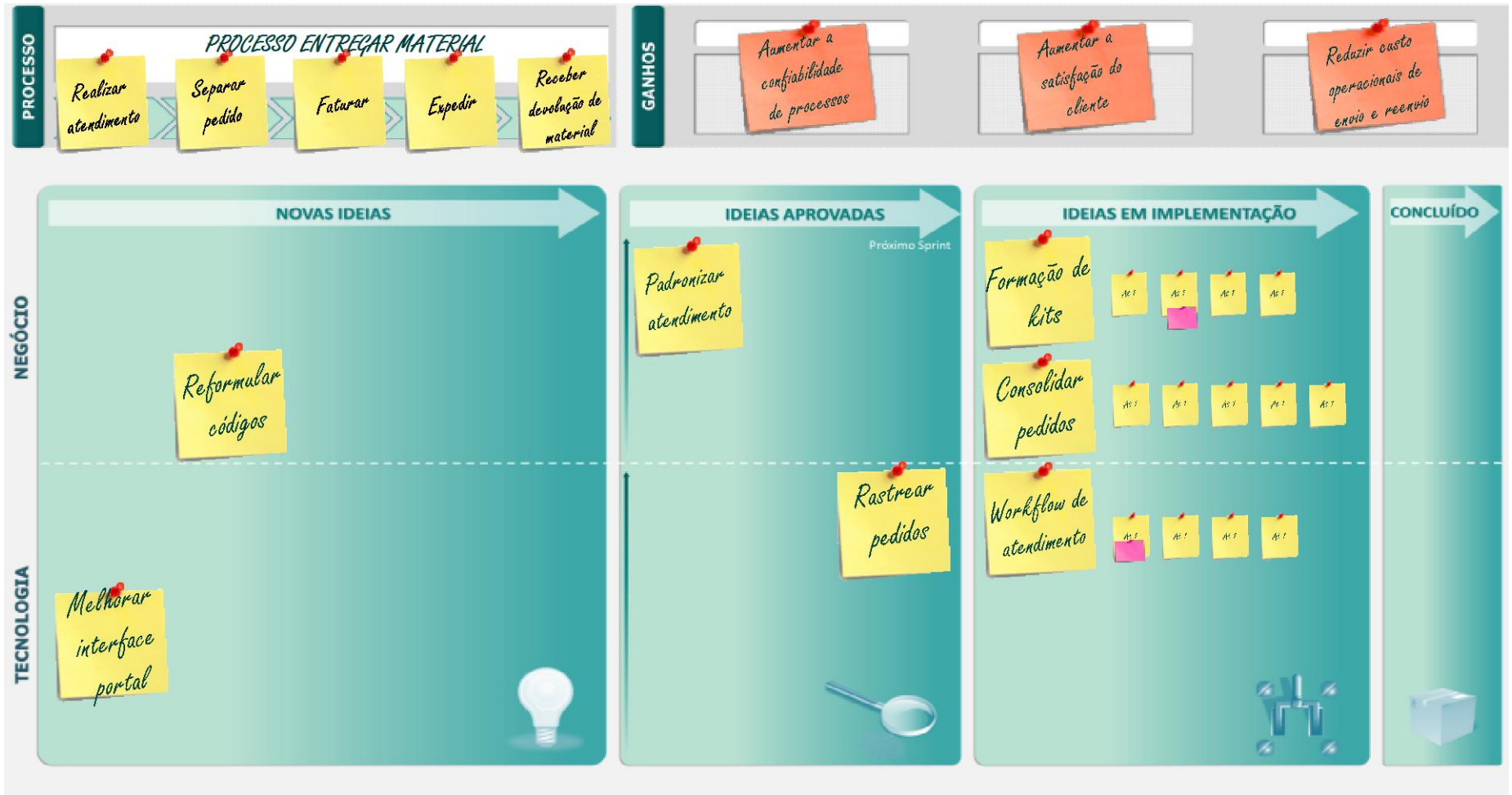
Pontos

Nome

	Nível de complexidade	Tempo	Alinhamento estratégico	Vantagem competitiva	Custo	Conformidade legal e regulatória	Disponibilidade de recursos	Apoio executivo	Retorno sobre o investimento	Pontuação
Peso	4	9	10	1	9	6	7	9	8	
Proj 01	5,2	5,5	4,5	5	5,5	4,5	4,5	5	4,5	308,03
Proj 04	3	3	7	0	3	7	7	7	0	28
Proj 03	6,6	4	6	5	4	6	6	6	0	29
Proj 06	5	5	5	5	5	5	5	5	0	275,00
Proj 05	6,5	6,5	3,5	5	6,5	3,5	3,5	3,5	1,75	274,42
Proj 02	5,07143	7,75	2,25	0	7,75	2,25	2,25	2,25	0	232,73

Pontuação final para o projeto 1

Painel de Gestão a vista



Fonte: elgroup.com.br