

CHECK LIST PARA ANÁLISE DE PROCESSOS

AMBIENTE DE NEGÓCIO:

- ▶ 1. Por que este processo está sendo alvo de uma análise?
- ▶ 2. Quão bem funciona no ambiente atual de negócio e quão bem poderia se adaptar a um ambiente em mudanças?
- ▶ 3. Quais os riscos para o processo (ambiente externo e interno)? O processo pode se adaptar para sobreviver a esses riscos?
- ▶ 4. Quais são os sistemas necessários para apoiar ou habilitar o processo e quão sustentáveis são esses sistemas?

INTERAÇÕES COM O CLIENTE:

- ▶ 5. Quantas vezes o cliente interage no processo? Existem redundâncias nas interações?
- ▶ 6. Quais sugestões os clientes têm para melhorar o processo?

DESEMPENHO DO PROCESSO:

- ▶ 7. O processo está alcançando seus objetivos de desempenho?
- ▶ 8. Quais são as principais métricas e como os desvios são tratados?

HANDOFF: qualquer ponto em um processo onde o trabalho ou a informação passa de uma função para outra é um *handoff* nesse processo.

- ▶ 9. Quais *handoffs* são mais prováveis de atrasar o processo?
- ▶ 10. Existem gargalos de informação ou serviços como resultado de *handoffs*?
- ▶ 11. Os *handoffs* podem ser eliminados?
- ▶ 12. Que meios existem para gerenciar sequenciamento, tempo e dependências em *handoffs*?

REGRAS DE NEGÓCIO:

- ▶ 13. As regras existentes são cumpridas?
- ▶ 14. Qual seria o resultado de se eliminar certas regras de negócio?
- ▶ 15. Quais regras de negócio estão faltando para garantir a conformidade legal?

CAPACIDADE:

- ▶ 16. O processo pode aumentar sua capacidade? Se os volumes aumentam, em que ponto o processo entra em colapso?
- ▶ 17. Quão bem funciona um processo em baixa capacidade de operação? Qual o custo do processo quando ocioso?
- ▶ 18. O que acontece ao processo quando insumos chegam atrasados/incompletos ou estão indisponíveis?
- ▶ 19. Quando o processo acelera ou desacelera, o que acontece aos processos na sequência?

GARGALO: é uma restrição de capacidade que cria uma fila.

- ▶ 20. Quais são os fatores que contribuem para o gargalo: pessoas, sistemas, infraestrutura, fatores organizacionais?
- ▶ 21. O gargalo ocorre em torno de *handoffs*?
- ▶ 22. O gargalo é resultado de uma restrição interna ou externa? Qual é a natureza da restrição? Disponibilidade de recursos? Regras? Dependências de processos?

VARIAÇÃO:

- ▶ 23. Quanta variação é tolerável para o processo?
- ▶ 24. A variação é necessária ou desejável?
- ▶ 25. Onde estão os pontos em que é mais provável ocorrer a variação? Podem ser eliminados? Em caso afirmativo, quais são as recomendações?
- ▶ 26. A automação pode ajudar a eliminar variação?

CUSTO:

- ▶ 27. Qual é o custo total do processo, levando em consideração a frequência e circunstâncias de sua execução?
- ▶ 28. O custo está alinhado com as melhores práticas de mercado?
- ▶ 29. O custo pode ser reduzido pela automação ou melhorias tecnológicas? Se sim, como e até que ponto?
- ▶ 30. Qual seria o impacto no valor e margens operacionais de cada opção para tornar o processo mais eficiente?

ENVOLVIMENTO HUMANO:

- ▶ 31. Como os executores sabem quando a tarefa é bem realizada? Quais mecanismos de *feedback* são usados para orientar o executor? O que o executor pode mudar com esse conhecimento?
- ▶ 32. O executor sabe onde a tarefa se encaixa no processo e quais resultados das ações são levados adiante no fluxo de trabalho? O executor sabe o que acontece antes da tarefa? O que o executor faz com variações nas entradas para a tarefa?
- ▶ 33. Quanto conhecimento está disponível para o executor realizar essa tarefa? É suficiente?

CONTROLES DE PROCESSOS:

- ▶ 34. Existem controles legais ou riscos regulatórios que devem ser considerados em relação ao processo?
- ▶ 35. Quais são os impactos ambientais do processo e quais desses impactos precisam ser controlados?