

# MELHORIA EM PROCESSO

Versão 2



# CONTEÚDO

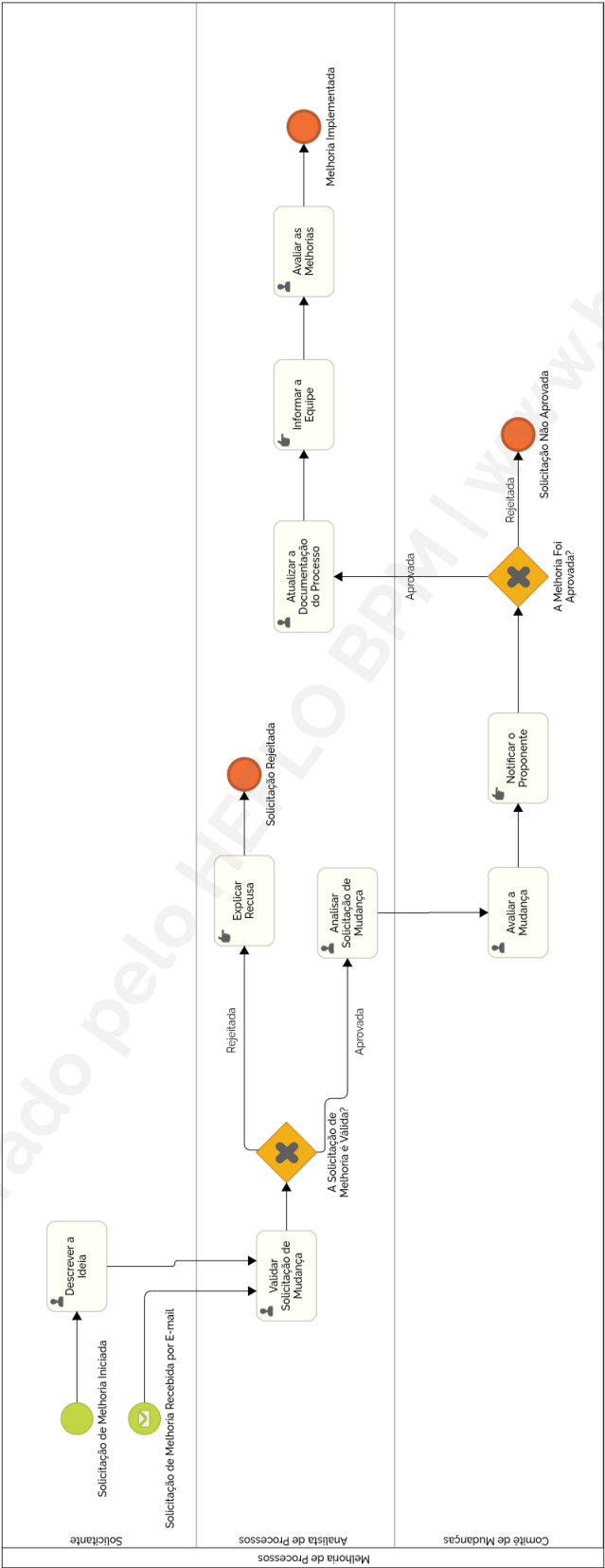
|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Resumo                                      | 3  |
| Diagrama                                    | 4  |
| Tarefas e Eventos                           |    |
| Melhoria de Processos                       | 5  |
| Solicitação de Melhoria Iniciada            | 5  |
| Descrever a Ideia                           | 5  |
| Validar Solicitação de Mudança              | 6  |
| Analisar Solicitação de Mudança             | 7  |
| Avaliar a Mudança                           | 7  |
| Notificar o Proponente                      | 8  |
| Atualizar a Documentação do Processo        | 8  |
| Informar a Equipe                           | 9  |
| Avaliar as Melhorias                        | 9  |
| Melhoria Implementada                       | 10 |
| Solicitação Não Aprovada                    | 11 |
| Explicar Recusa                             | 11 |
| Solicitação Rejeitada                       | 12 |
| Solicitação de Melhoria Recebida por E-mail | 12 |
| Executantes                                 |    |
| Solicitante                                 | 13 |
| Analista de Processos                       | 13 |
| Comitê de Mudanças                          | 13 |

|                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| <b>Nome</b>            | Melhoria em Processo |
| <b>Versão</b>          | 2                    |
| <b>Autor</b>           | James Carter         |
| <b>Proprietário</b>    |                      |
| <b>Categoria</b>       | Process Library PT   |
| <b>Data de Criação</b> | 10/04/2025 10:02     |

### Descrição

Este processo permite que qualquer funcionário ou parte interessada (Solicitante) proponha uma melhoria em um processo de negócios existente. O Analista de Processos revisa e analisa a solicitação, enquanto o Comitê de Mudanças avalia seu valor estratégico. Se aprovado, a mudança é documentada, comunicada e avaliada após a implementação.

Diagrama



### TAREFAS E EVENTOS

#### Melhoria de Processos

Este processo permite que qualquer funcionário ou parte interessada (Solicitante) proponha uma melhoria em um processo de negócios existente. O Analista de Processos revisa e analisa a solicitação, enquanto o Comitê de Mudanças avalia seu valor estratégico. Se aprovado, a mudança é documentada, comunicada e avaliada após a implementação.

#### Solicitação de Melhoria Iniciada

Executante  
Solicitante

Este evento de início padrão indica a iniciação manual do fluxo de trabalho de Melhoria de Processos por um ator interno, como um funcionário, gerente ou proprietário do processo. Normalmente, ocorre quando alguém identifica uma oportunidade de melhoria em um processo de negócios atual e decide iniciar o procedimento.

Após este evento, o processo continua com a tarefa "Descrever a Ideia", onde o solicitante detalha o contexto, a justificativa e os objetivos da melhoria proposta.

Este evento de início é utilizado para iniciativas de melhoria interna e proativa.

#### Descrever a Ideia

Executante  
Solicitante

Nesta tarefa, a pessoa que iniciou a solicitação de melhoria (geralmente uma parte

interessada interna) fornece uma descrição detalhada da ideia proposta. Isso inclui:

- O problema atual ou ineficiência observada
- A melhoria sugerida
- Benefícios e objetivos esperados
- Quaisquer materiais de apoio (capturas de tela, documentos, métricas, etc.)

O resultado desta tarefa é uma solicitação de mudança claramente formulada, que pode ser revisada pelo Analista de Processos na próxima etapa.

Esta tarefa garante que a ideia esteja bem documentada antes de avançar para a fase de validação.

---

### Validar Solicitação de Mudança

**Executante**  
Analista de Processos

Esta tarefa é realizada pelo Analista de Processos, que revisa a solicitação de mudança—seja ela proveniente da tarefa interna "Descrever a Ideia" ou diretamente de um e-mail.

O analista verifica:

- A completude e clareza da solicitação
- O impacto potencial nos processos existentes
- O alinhamento com os objetivos e a estratégia de negócios
- A viabilidade (técnica, operacional ou financeira)

Com base nesta validação, o analista pode aprovar a solicitação para análise e implementação adicionais ou rejeitá-la com justificativa.

Esta tarefa é um ponto decisório importante no processo e garante que apenas melhorias relevantes e valiosas avancem.

### Analisar Solicitação de Mudança

**Executante**  
Analista de Processos

Esta tarefa é realizada pelo Analista de Processos após uma solicitação de mudança ser aprovada como válida.

O analista realiza uma revisão mais detalhada para avaliar:

- A causa raiz do problema abordado
- O impacto esperado da melhoria
- Dependências e riscos potenciais
- Partes interessadas envolvidas
- Possíveis soluções ou abordagens de otimização

A análise serve como base para o design e implementação do processo melhorado. O resultado geralmente é uma proposta de mudança documentada, pronta para avaliação ou execução adicional.

---

### Avaliar a Mudança

**Executante**  
Comitê de Mudanças

Esta tarefa envolve uma avaliação estruturada da solicitação de mudança analisada. O objetivo é determinar se a mudança proposta deve ser implementada, adiada, revista ou descartada.

Durante esta tarefa, o(s) avaliador(es) consideram:

- Os resultados da análise da tarefa anterior
- O custo estimado e os recursos necessários
- Os benefícios esperados (eficiência, qualidade, conformidade, etc.)
- Os riscos e estratégias de mitigação
- O alinhamento com as prioridades de negócios e iniciativas em andamento

Dependendo da organização, essa avaliação pode envolver um único analista, uma equipe

de melhoria de processos ou um comitê formal de consultoria de mudanças (CAB). O resultado desta tarefa é uma decisão que leva à aprovação e ao planejamento da implementação, ou à rejeição ou rework da proposta.

---

### Notificar o Proponente

**Executante**  
Comitê de Mudanças

Nesta tarefa, a pessoa responsável pela avaliação comunica o resultado da análise da solicitação de mudança ao indivíduo que inicialmente submeteu a proposta (o proponente).

A notificação inclui:

- A decisão final (aprovada, rejeitada ou adiada)
- Uma breve justificativa da decisão
- Próximos passos caso a solicitação seja aprovada (por exemplo, planejamento da implementação)
- Possibilidade de revisão ou reenvio caso seja rejeitada

Esta etapa garante transparência, mantém um ciclo de feedback com as partes interessadas e incentiva o engajamento contínuo no processo de melhoria. A notificação pode ser entregue por e-mail, sistema de fluxo de trabalho ou portal interno, dependendo das ferramentas da organização.

---

### Atualizar a Documentação do Processo

**Executante**  
Analista de Processos

Esta tarefa consiste em atualizar toda a documentação relevante para refletir a melhoria de

processo aprovada. Isso pode incluir:

- Modelos de processo (por exemplo, diagramas BPMN)
- Instruções de trabalho e procedimentos operacionais padrão (SOPs)
- Materiais de treinamento ou manuais
- Registros de mudanças internos ou trilhas de auditoria

O objetivo é garantir que a nova versão do processo seja corretamente registrada e comunicada, servindo como referência para a implementação e auditorias futuras.

---

### Informar a Equipe

**Executante**  
Analista de Processos

Esta tarefa garante que todos os membros relevantes da equipe sejam informados sobre a mudança aprovada e como ela afeta seu trabalho diário.

A comunicação pode ser realizada por meio de vários canais, como:

- E-mails internos
- Boletins informativos ou anúncios na intranet
- Reuniões de equipe ou briefings
- Sessões de treinamento ou documentos de perguntas e respostas (Q&A)

O objetivo é garantir transparência, promover a adoção e reduzir a resistência à mudança, informando a equipe de forma clara e proativa.

Esta etapa pode incluir instruções, datas de implementação, responsabilidades ou ações de acompanhamento, caso necessário.

---

### Avaliar as Melhorias

### Executante

Analista de Processos

Esta tarefa é focada na avaliação da eficácia da mudança de processo implementada. Após tempo suficiente para observar seus efeitos, os indicadores de desempenho e feedbacks são revisados para determinar se os benefícios esperados foram alcançados.

Atividades típicas incluem:

- Comparar KPIs antes e depois da mudança
- Coletar feedback de funcionários e partes interessadas
- Identificar quaisquer novos problemas ou consequências não intencionais
- Determinar se ajustes adicionais são necessários

Esta etapa ajuda a garantir a melhoria contínua e valida o sucesso (ou falha) da mudança aplicada.

Ela pode resultar em lições aprendidas, atualizações na documentação ou no lançamento de um novo ciclo de melhoria.

---

## Melhoria Implementada

### Executante

Analista de Processos

Este evento de término padrão marca a conclusão bem-sucedida do fluxo de trabalho de Melhoria de Processos.

Ele indica que a mudança proposta foi:

- Analisada e avaliada
- Aprovada e documentada
- Comunicada à equipe relevante
- Implementada e avaliada

Neste ponto, o processo é concluído, com todas as ações necessárias realizadas. A melhoria agora faz parte da documentação oficial do processo e das operações. Quaisquer ajustes futuros exigirão o início de um novo ciclo de melhoria.

### Solicitação Não Aprovada

**Executante**  
Comitê de Mudanças

Este evento de término marca a finalização do processo quando uma solicitação de mudança é rejeitada após avaliação.

Ele indica que a proposta de melhoria não foi aprovada e não será implementada neste momento.

A instância do processo é encerrada, e a solicitação pode ser arquivada para referência ou revisada novamente no futuro, se necessário.

---

### Explicar Recusa

**Executante**  
Analista de Processos

Esta tarefa é realizada quando a solicitação de melhoria é considerada inválida ou não acionável.

O Analista de Processos prepara uma explicação clara e respeitosa dos motivos por trás da rejeição, que podem incluir:

- Solicitação incompleta ou pouco clara
- Falta de alinhamento com os objetivos estratégicos
- Inviabilidade técnica ou operacional
- Duplicação de uma iniciativa existente

A explicação é comunicada ao solicitante (por e-mail, formulário ou sistema interno) para garantir transparência e incentivar o feedback construtivo.

### Solicitação Rejeitada

**Executante**  
Analista de Processos

Este evento de término padrão marca a finalização do fluxo de trabalho de Melhoria de Processos para uma solicitação que foi revisada e rejeitada. É alcançado após a tarefa "Explicar a Recusa", onde o Analista de Processos informa ao solicitante sobre a decisão e os motivos por trás dela.

Nenhuma ação adicional é tomada no processo após este ponto. A solicitação é registrada ou arquivada com o status "Rejeitada" para rastreabilidade, e a instância do processo termina aqui.

---

### Solicitação de Melhoria Recebida por E-mail

**Executante**  
Solicitante

Este evento de início baseado em mensagem representa o recebimento de uma solicitação de melhoria por e-mail. O e-mail pode ter origem em uma fonte externa (por exemplo, cliente, parceiro, fornecedor) ou em um sistema automatizado.

Ao contrário do caminho de iniciação manual, este evento de início pula a fase de descrição da ideia e aciona diretamente a tarefa "Validar Solicitação de Mudança", que é gerenciada pelo Analista de Processos.

O conteúdo do e-mail geralmente inclui uma descrição do problema, as mudanças propostas e informações contextuais.

Este evento de início é utilizado para solicitações de melhoria externas ou acionadas por sistema que requerem avaliação imediata.

### EXECUTANTES

#### Solicitante

Representa o indivíduo (funcionário, parte interessada ou colaborador externo) que identifica uma melhoria potencial e inicia o processo.

O Solicitante é responsável por submeter a ideia de melhoria, fornecer os detalhes necessários e colaborar com o Analista de Processos caso seja necessário algum esclarecimento.

Este papel é crucial para capturar feedback operacional e impulsionar a melhoria contínua a partir da base.

---

#### Analista de Processos

Representa a pessoa ou equipe responsável por analisar, avaliar e validar as solicitações de mudanças.

O Analista de Processos avalia a viabilidade, o impacto e o alinhamento das melhorias propostas.

Este papel garante que todas as mudanças sejam bem documentadas, tecnicamente viáveis e alinhadas com os objetivos organizacionais.

---

#### Comitê de Mudanças

Representa o grupo de tomadores de decisão responsável por avaliar a relevância estratégica e o impacto nos negócios das mudanças propostas.

Este comitê revisa as recomendações do Analista de Processos e aprova ou rejeita a implementação.

Os membros podem incluir representantes da gestão, garantia de qualidade, TI, operações ou outros departamentos-chave, dependendo da organização.



Documento gerado pelo HEFLO 2.0 PM / [www.heflo.com/pt-br](http://www.heflo.com/pt-br)