

Proposta de alterações e melhorias do processo

Sumário

1.1	Identificação do processo	1
2	Objetivos do processo	1
3	Cenário atual	1
3.1	Modelo AS-IS	1
4	Medições do processo atual	2
4.1	Expectativas.....	2
5	Proposta de melhoria	2
5.1	Processo TO-BE.....	2
6	Métricas do processo	2
6.1	Resultado esperado.....	3

1.1 Identificação do processo

Empresa: Casa do suco SA

Nome: Solicitação a entrega do suco

2 Objetivos do processo

O processo tem por objetivo entregar um suco com qualidade em um prazo que o cliente julgue aceitável e que seja remunerado por este serviço.

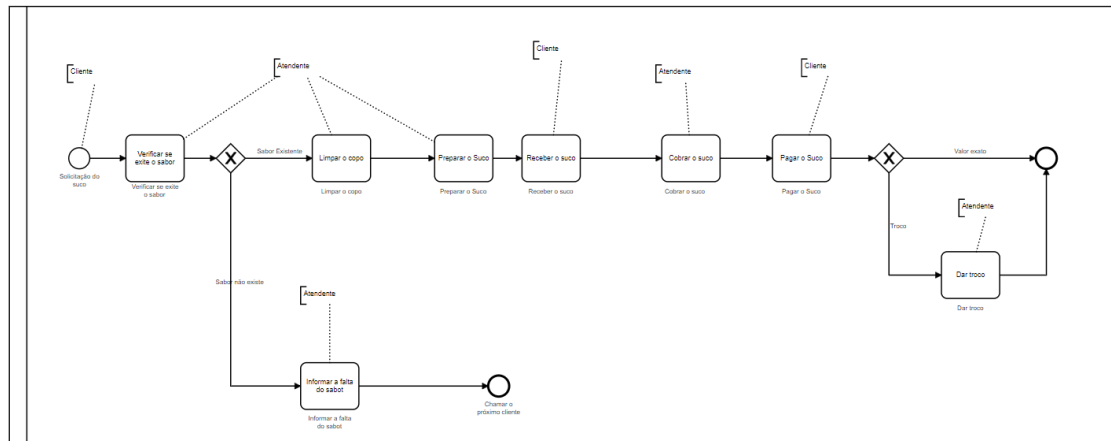
3 Cenário atual

O atendente recebe o pedido, limpa o copo e prepara o suco e entrega para o cliente

Caso não tenha o sabor desejado, informa que não tem o sabor ao cliente e chama o próximo cliente.

O atendente cobra o suco após a entrega do mesmo.

3.1 Modelo AS-IS



4 Medições do processo atual

Da solicitação até a entrega cada suco possui um custo de tempo de 10 minutos
 Hoje a uma limitação sobre os sabores, não há combinações

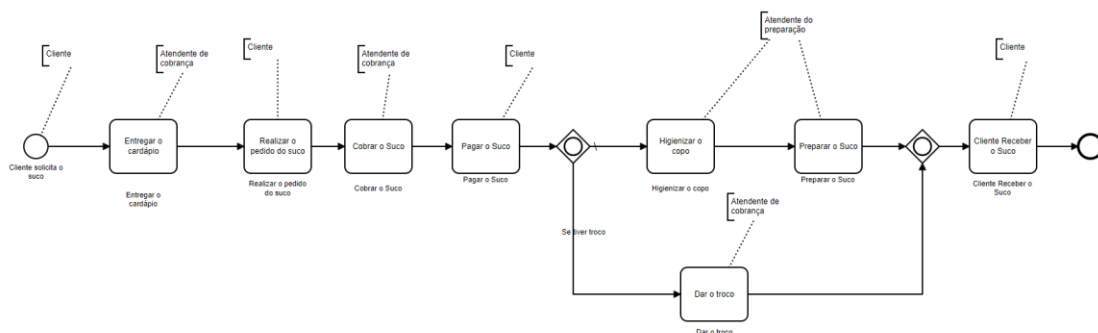
4.1 Expectativas

A expectativa é que seja reduzido o tempo, uma vez que existem muitas reclamações de demora na produção e até mesmo cancelamentos de pedidos.

5 Proposta de melhoria

1. Contratação de um atendente para realizar a recepção do pedido e cobrança do mesmo
2. Permanecer um atendente que fará higienização dos copos e o preparo do suco
3. Um cardápio atualizado com valores e sabores disponíveis

5.1 Processo TO-BE



6 Métricas do processo

1. O tempo do pedido a entrega
2. Quantidade de cliente que saíram sem um suco
3. Pesquisa de satisfação do cliente

6.1 Resultado esperado

1. Redução da perda de clientes (aumento do número de sucos produzidos) (aumento do faturamento diário)
2. Redução do tempo do pedido até a entrega do suco ao cliente 15% do tempo

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Processo		
Gerente do Processo		
Analista de Processo		

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão