

Matriz SWOT | Do Processo

Forças

- Foco em especialização em apenas 1 ramo;
 - Equipe especializada;
 - Entregas rápidas;
 - Produtos personalizados não utiliza padrões prontos.
- Foco em inovação fazer diferente.

Fraquezas

- Falta criação de um acervo técnico para evitar o retrabalho;
- Funcionários falham em documentar o processo;
- Alguns clientes têm muita dificuldade em administrar o Painel Gerenciador de seus sites.

Oportunidades

- Equipe disposta a buscar base de conhecimento para novos projetos;

Ameaças

 A pressão por agilidade na entrega resulta em falta de documentação por parte da equipe;



Matriz SWOT | Do Processo

Forças

- Foco em especia
 - Equipe es
 - Produtos pers utiliza padı
- Foco em inovação

Fraquezas

- Falta criação de um acervo técnico para evitar o retrabalho;
- Funcionários falham em documentar o processo;
- Alguns clientes têm muita dificuldade em administrar o Painel Gerenciador de seus sites.

Oportunio

- Equipe dispost conhecimento pa

Ameaças

 A pressão por agilidade na entrega resulta em falta de documentação por parte da equipe;



Problemas Mapeados

Ausência de Acervo Técnico;

■ Falhas no Processo de Documentação;

Pressão pela Entrega sofrida pela Equipe;

 Dificuldades no Gerenciamento do painel, por parte de alguns Clientes.

Problemas Mapeados

Ausência de Acervo Técnico;

Falhas no Processo de Documentação;

Pressão pela Entrega sofrida pela Equipe;

Problemas Interligados

 Dificuldades no Gerenciamento do painel, por parte de alguns Clientes.

Problema Mapeado 01 | PM01

 A pressão pela entrega resulta em falhas de documentação por parte da Equipe.

Pressionados, pulam registros de documentos para entregar mais rapidamente.

Isso gera um ciclo vicioso, pois a entrega é realizada, mas projetos posteriores são prejudicados com o retrabalho.

Tudo isso por não terem uma base de conhecimentos histórica! Proposta de Melhoria IPM01

Dedicar o tempo necessário à documentação de todo o Projeto, planejando e revisando os prazos de entrega e informando-os de antemão ao cliente.



Melhorias Esperadas | PM01

A concreta **documentação** de todos os passos do processo, possibilita o armazenamento de **base histórica** do conhecimento manipulado.

A longo prazo, essas políticas **encurtarão** o tempo de entrega de futuros projetos, por combater o **retrabalho**; aliviando, também, a pressão sofrida pela equipe.

Recapitulando...



Problemas Mapeados

Ausência de Acervo Técnico;

■ Falhas no Processo de Documentação;

Pressão pela Entrega sofrida pela Equipe;

M-02

Dificuldades no Gerenciamento do painel, por parte de alguns Clientes.

Problema Mapeado 02 | PM02

 Muitas organizações que compõem o quadro de Clientes da empresa ainda estão em processo de Inclusão Digital;

Há uma sobrecarga no setor de Suporte quanto à dificuldades no gerenciamento e personalização das informações do site.

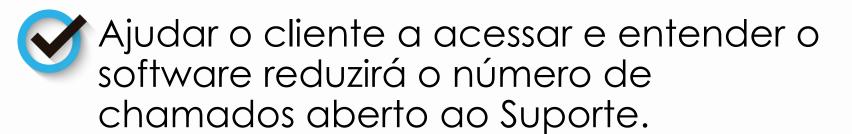
Proposta de Melhoria IPM01

Implementar mini tutoriais e adicionar textos explicativos de **ajuda** ao longo do Painel e seus componentes;

Promover, na entrega do Projeto, o primeiro acesso junto ao Cliente ou pessoa indicada por ele, como uma forma de apresentação das ferramentas implementadas e **treinamento**;

Esses tutoriais podem ser gerados com base nas **dúvidas mais recorrentes** – relatório fornecido pelo setor de Suporte.

Melhorias Esperadas IPM01





Cliente mais seguro e satisfeito!



Planejamento

Tempo estimado para efetivação do processo de melhoria: **1 ano.**

Novas aquisições: **não aplicável.**

Riscos: adaptação os colaboradores. Necessário estender, a curto prazo, os prazos de entrega ao Cliente.



Planejamento

Durante o período:

1. Todos os projetos desenvolvidos deverão ser documentados.

2. Dúvidas devem ser pesquisadas nos históricos de projetos anteriores.



Planejamento

3. Pelo menos 1 integrante da equipe de Desenvolvimento fica responsável pela inclusão das dicas no Ambiente de Usuário;

4. Pelo menos 1 integrante da equipe de Suporte fica responsável pelo fornecimento de relatórios ao Desenvolvimento sobre os atendimentos recentes, para inclusão das dicas

