



# PROPOSTA PARA MELHORIA DE PROCESSOS

EMPRESA "BETA"  
DESENVOLVIMENTO PARA WEB

# 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 especialização
- Equipe especializada
- Entrega rápida
- Produtos personalizados
- utiliza padrões
- Foco em inovação

## Oportunidades

- Equipe disposta a aprender
- conhecimento para

## 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.

## 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 | PM01

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

PM-02



# 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 | PM01

**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 | PM01

- ✓ Ajudar o cliente a acessar e entender o software reduzirá o número de chamados aberto ao Suporte.
- ✓ Alívio da sobrecarga da equipe de Suporte e Atendimento ao Cliente;
- ✓ 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





“TRY NOT. DO OR DO NOT.  
THERE IS NO TRY.”

“Tentar não. Faça ou não  
faça. Tentativa não há.”

*Jedi Master Yoda  
Star Wars – Ep. V: “O Império Contra-Ataca”*





# PROPOSTA PARA MELHORIA DE PROCESSOS

EMPRESA "BETA"  
DESENVOLVIMENTO PARA WEB