

Abaixo são dispostas frases extraídas de diálogos entre profissionais de uma empresa envolvidos num projeto de análise e redesenho de processos numa determinada área:

- 1) *“A ideia é justamente ser crítico em relação ao que ocorre. Ou seja, agora que nós já identificamos tudo, precisamos julgar o que está bom e o que está ruim...”*
- 2) *“Agora nós temos que colocar tudo preto no branco para que não haja desentendimentos sobre o que fazer, quem, quando, etc...”*
- 3) *“Seria importante que nós entendêssemos qual é a atuação da empresa face às suas concorrentes. Enfim, entendendo isso, poderíamos diagnosticar o que é mais prioritário de ser melhorado.”*
- 4) *“O importante é aferir se o que nós pensamos está se realizando e, em caso negativo, corrigirmos eventuais falhas.”*
- 5) *“Vamos propor sugestões que efetivamente contribuam para a melhoria do processo. Dessa forma nós teríamos algo muito melhor do que já existe.”*
- 6) *“Chegou a hora de colocarmos as ideias de melhoria levantadas em prática. Agora é fazer acontecer junto aos usuários e colaboradores.”*
- 7) *“O chefe pediu que nós fôssemos fundo e entendêssemos direitinho cada detalhe do que acontece nesse processo, sem tirar nem pôr...”*

A seguir são expostas as fases da metodologia de análise e redesenho de processos de negócio vistas em aula:

- A) Identificação do processo a ser estudado
- B) Levantamento detalhado do processo
- C) Análise do processo atual
- D) Redesenho do processo
- E) Normatização do novo processo
- F) Implementação do novo processo
- G) Gerenciamento do novo processo

Questão

1. Correlacione e justifique as frases coletadas em diálogos dos profissionais (de 1 a 7) com as respectivas fases da metodologia de análise e redesenho de processos (de ‘A’ a ‘G’) vista em aula. Para elaborar cada justificativa, procure correlacionar as características da fase indicada com a situação relatada na respectiva frase escolhida.