

Faça um  
Check-up  
aos  
Processos e  
Operações  
da sua  
Empresa



## OBJECTIVOS

Este serviço permite obter rapidamente os resultados de um diagnóstico aos principais processos e operações da sua empresa, apresentando ainda um conjunto de recomendações e directivas para eventuais correcções e melhoramentos.

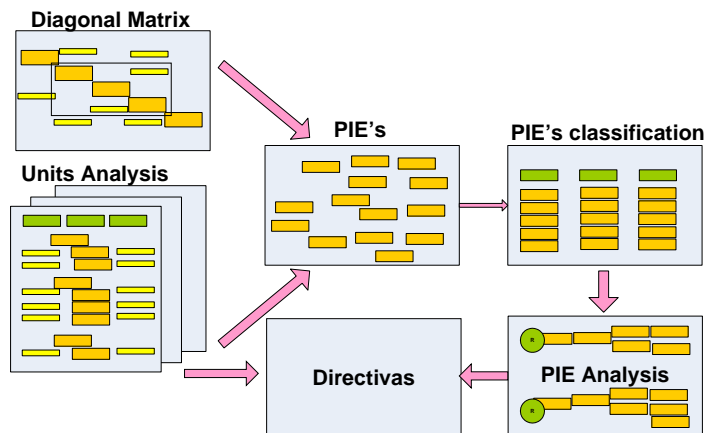
## BENEFÍCIOS

- Avaliação do actual estado dos processos e operações da empresa;
- Análise dos principais problemas detectados e identificação das suas causas e impactos;
- Identificação de directivas para eventuais correcções e melhoramentos.

## ENTREGAS

- Caracterização macroscópica das unidades operacionais e principais processos da empresa;
- Caracterização detalhada de cada unidade operacional, em termos dos seus objectivos, métricas, factores críticos de sucesso, tarefas, sub-tarefas, inputs, outputs e modelos de informação;
- Identificação, classificação e análise de PIEs (*Problems, Issues and Expectations*); relacionamento de PIEs em cadeias de causa/consequência, identificação das raízes e impactos dos problemas encontrados;
- Apresentação de um conjunto de directivas para optimização de processos e operações.

## METODOLOGIA



Numa primeira fase são efectuadas reuniões com a administração e responsáveis das várias unidades operacionais de forma a caracterizar os processos de negócio da organização, bem como as operações efectuadas em cada unidade. Os resultados destas sessões permitem recolher um conjunto de PIEs (*Problems, Issues and Expectations*) os quais serão então analisados. Esta análise permite classificar e relacionar os PIEs em cadeias de causa/consequência, de forma a detectar as raízes dos problemas encontrados. Esta análise será efectuada dinamicamente ao longo do trabalho e estará sempre presente ao longo das diversas fases da metodologia.

Seguidamente são caracterizadas as directivas, i.e. programas estruturados para correcção dos problemas raízes e correspondentes cadeias de PIE's, e consequente melhoramento de processos e operações.

Certas recomendações poderão dar origem a programas específicos de redesenho de processos.

As implementações dos programas correctivos, recomendados pelas directivas, encontram-se no âmbito de outros serviços disponibilizados pela Business Step.

## DURAÇÃO

Numa situação típica este serviço tem uma duração de 6 dias.

Dependendo de cada situação em particular esta estrutura de serviço poderá ser alterada mediante acordo prévio à sua realização.

## CONTACTOS

Business Step – Consultoria, Outsourcing e Formação em Desenvolvimento de Negócios, Lda.  
Av. Pinhal do Caldas, 73 Verdizela 2855-609 Corroios  
tel: (+351) 210 994 439 fax: (+351) 212 942 719  
e-mail: info@biz-step.com web site: http://www.biz-step.com