



# GESTÃO PROCESSOS NEGÓCIO - DIAGNÓSTICO



# GESTÃO PROCESSOS NEGÓCIO - DIAGNÓSTICO

## ÂMBITO

Efetuar a caracterização dos processos de negócio da empresa de forma a detetar ineficiências, limitações, necessidades e pontos de melhoria para determinação de recomendações a curto e médio prazo que, sendo implementadas, resultem num aumento de produtividade, eficiência dos processos, recursos, produtos ou serviços da empresa.

## OBJETIVOS

### Diagnóstico\*

#### Identificar, caracterizar e analisar:

- Processos de negócio da Empresa e interações;
- Subprocessos;
- Atividades e interações;
- Atividades críticas para o negócio;
- Metodologias e critérios de avaliação;
- Autoridade e responsabilidades;
- Disponibilidade de recursos.

### Plano Ação\*

#### Planear ações:

Calendarizadas no tempo;

Com identificação de responsáveis e dependências.

#### (\*Entregáveis)

## BENEFÍCIOS

- Diagnóstico orientado aos processos, idóneo e isento, realizado por uma equipa externa à empresa, composta por consultores com larga experiência em múltiplas áreas de negócio.
- Identificação e caracterização de:
  - Ineficiências, limitações e lacunas nas metodologias, métodos e procedimentos associados aos processos de negócio, seus subprocessos e respetivas atividades;
  - Melhorias com mais impacto no negócio;
  - Recomendações com vista à resolução das ineficiências, limitações e lacunas identificadas.

## METODOLOGIA

Pretende-se retratar a empresa, realçando pontos fortes e fracos existentes, mas apresentando também oportunidades de melhoria naquilo que são as boas práticas da **Gestão Orientada a Processos**. Seguindo estes princípios, os resultados pretendidos são alcançados de forma mais eficiente quando as atividades e os recursos que lhes estão associados são geridos como um processo.

Pelo impacto na satisfação do cliente são analisados mais pormenorizadamente os Processos de Negócio ou Operacionais, pois representam as atividades onde se realizam as tarefas diretamente inerentes aos serviços prestados ao cliente.

# GESTÃO PROCESSOS NEGÓCIO - DIAGNÓSTICO



## COMO A GESTÃO DE PROCESSOS PODE MELHORAR A EFICIÊNCIA OPERACIONAL DA SUA EMPRESA

- Rapidez de resposta aos desafios do crescimento;
- Maior capacidade em estabelecer objetivos estratégicos a médio/longo prazo;
- Informação completa sobre as necessidades dos clientes;
- Facilidade em identificar oportunidades de negócio a curto prazo;
- Distribuição equilibrada dos trabalhos pelos recursos disponíveis;
- Coerência na execução das tarefas por todos os elementos da equipa;
- Atualização do estado/ progresso dos trabalhos;
- Eficácia na identificação de falhas na execução de tarefas;
- Funções definidas e responsabilidades atribuídas;
- Comunicação sem ruído entre departamentos ou equipas;
- Circuitos de comunicação com o exterior definidos;
- Facilidade em avaliar o desempenho e eficácia de processos ou atividades específicas.

## A YUNIT ACOMPANHA-O DURANTE TODO O PROCESSO

Para mais informações contacte o seu consultor Yunit ou envie as suas questões para o [contacto@yunit.pt](mailto:contacto@yunit.pt)

**yunit**  
Consulting