



1

# Melhoria contínua de serviços

Segurança e Auditoria de Sistemas



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços

### Melhoria Contínua – O que é e como aplicar.

Primeiramente, é possível definir a Melhoria Contínua como um método que visa garantir que os processos e práticas sejam tão eficientes, precisos e eficazes quanto possível para a organização.

Ou seja, o propósito da Melhoria Contínua é alinhar as práticas e serviços da empresa com as necessidades do negócio, em constante mutação, através da identificação e aperfeiçoamento contínuos de serviços, componentes de serviços, prática ou qualquer elemento envolvido no gerenciamento eficiente e efetivo de produtos e serviços.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços Sobre a Melhoria Contínua.

Então, mais do que uma prática, a Melhoria Contínua deve fazer parte dos valores e do comportamento de toda a organização, e ser encarada como uma responsabilidade de todos.

Ela deve existir em todas as áreas da organização e em todos os níveis, do estratégico ao operacional.

A melhoria contínua envolve uma série de macro atividades, que incluem orientações gerais para melhor coordenação das iniciativas. A prática incentiva ações de melhoria na organização como um todo, além de garantir tempo e orçamento suficientes.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços Sobre a Melhoria Contínua.

Ainda, é importante prever procedimentos para identificar e registrar as oportunidades e melhorias para posteriormente avaliar e priorizar as oportunidades de maneira adequada.

Entre suas atividades, a Melhoria Contínua também constrói casos de negócios para auxiliar na tomada da decisão das ações de melhoria.

Como qualquer “projeto” ou iniciativa, a prática procede ao planejamento e devida implementação, seja pelo método que for.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços Sobre a Melhoria Contínua.

Depois disso, a Melhoria Contínua acompanha, mede e avalia os resultados para validar a efetividade da melhoria.

Aliás, toda essa sequência deve ser adequadamente coordenada para garantir a adoção da prática de maneira eficiente e efetiva por todas as áreas da organização.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços Modelo de Melhoria Contínua.

Enfim, existem muitos métodos, modelos e técnicas que podem ser utilizadas.

Entenda que diferentes tipos de melhoria podem pedir diferentes métodos para a sua consecução. Por exemplo, algumas melhorias podem ser mais bem organizadas em um projeto de várias fases, enquanto outras podem merecer um esforço único e rápido.

A intenção de uso de um modelo ou técnica comprovada é aumentar a probabilidade de êxito em qualquer iniciativa dentro do Gerenciamento de Serviço.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços Modelo de Melhoria Contínua.

O Sistema de Valor de Serviço ITIL (SVS), em um dos seus principais elementos, inclui o Modelo de Melhoria Contínua, que pode ser aplicado a qualquer tipo de melhoria, desde mudanças organizacionais em alto nível até aperfeiçoamento em serviços e itens de configuração.

Além disso, o SVS se aplica como um todo e a todos os produtos, serviços, componentes de serviço e relacionamentos de organização.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços

### Etapas do Modelo de Melhoria Contínua

O modelo da Melhoria Contínua oferece uma abordagem iterativa, dividindo o trabalho em proporções gerenciáveis, com metas que podemos atingir de forma incremental.

Dessa forma, o modelo permite o ajuste das atividades de melhoria por meio da validação do que se conquistou, e oferece a oportunidade de agir naquilo que não funciona tão bem, corrigindo rotas, planos e abordagens, conforme necessário.

Em outras palavras, o que ele pretende é garantir que as melhorias se relacionem às metas da organização, para que seja possível priorizá-las corretamente, a fim de que produzam ações de aperfeiçoamento com resultados sustentáveis.

Confira as etapas do modelo de Melhoria Contínua:



# Segurança e Auditoria de Sistemas

Melhoria contínua de serviços

Etapas do Modelo de Melhoria Contínua

**Qual é a visão?**

Como tudo o que fazemos em Gerenciamento de Serviço, devemos ter um norte, uma visão de uma situação futura melhor do que a atual.

Por isso, essa etapa engloba visão, missão, metas e objetivos de negócio.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços

### Etapas do Modelo de Melhoria Contínua

#### Onde estamos agora?

Nesta etapa, precisamos “fotografar” detalhadamente para entender o nosso ponto de partida e o nível de impacto da iniciativa de melhoria.

Em suma, essa etapa trata de mapear e avaliar a situação atual de forma abrangente, e o que vai incluindo no decorrer do processo, depende da melhoria pretendida e do contexto.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços

### Etapas do Modelo de Melhoria Contínua

#### Onde desejamos estar?

Até aqui, temos a visão em alto nível de uma situação futura desejável e um levantamento bem completo da situação atual.

Agora, é possível realizar a análise das lacunas (gap analysis), isto é, o que falta para preencher o espaço entre a situação atual e a situação futura desejada.

Essa etapa cristaliza a visão em alto nível em metas objetivas e mensuráveis.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços

### Etapas do Modelo de Melhoria Contínua

#### Como chegamos lá?

Com a definição dos pontos de partida e de chegada da jornada de aperfeiçoamento, deve-se alinhar também uma rota específica para o percurso desse processo.

Nesse caso, deve ser gerado um plano para enfrentar os desafios, sendo ele objetivo e direto para a conclusão de uma única melhoria simples, ou envolver mais de uma iniciativa.

Sem essa etapa, a execução da melhoria provavelmente vai tropeçar e falhar nos seus objetivos, minando a confiança e dificultando qualquer tentativa de obter suporte para novos aperfeiçoamentos.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços

### Etapas do Modelo de Melhoria Contínua

#### Agir

Nesta etapa, o plano de melhoria que se criou na fase anterior, entra efetivamente em execução.

Ele pode envolver uma abordagem tradicional em cascata ou na forma ágil, com o trabalho realizado em várias iterações e experimentação – cada uma envolvendo uma parte da iniciativa.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

## Melhoria contínua de serviços

### Etapas do Modelo de Melhoria Contínua

#### Conseguimos chegar?

Parece óbvio: essa etapa é a verificação se atingimos o resultado esperado. No entanto, com frequência, com o plano em andamento, nós simplesmente assumimos que os resultados virão.

Não se deve negligenciar o gerenciamento e acompanhamento das atividades.

Logo, essa etapa permite garantir que a cada iteração, o andamento e a relevância da iniciativa da melhoria sejam checados e confirmados.



# Segurança e Auditoria de Sistemas

Melhoria contínua de serviços

Etapas do Modelo de Melhoria Contínua

Como mantemos o impulso?

Essa é a última etapa! Se a iniciativa de melhoria atingiu os resultados esperados, além da comemoração, é o momento de reforçar os novos métodos de trabalho e capitalizar os êxitos.

Afinal, motivação é manter o impulso para continuar buscando mais melhorias, pois o aperfeiçoamento é algo que tem que ser feito todo dia, toda hora.

Por fim, como é possível perceber, cada etapa possui uma função e em conjunto trazem a dinâmica do modelo da Melhoria Contínua.



# Referências

<https://www.pmgacademy.com/nao-categorizado/melhoria-continua-o-que-e-e-como-aplicar/>