

## O que aprendemos?

### Em nossa 1ª aula, aprendemos que:

- A importância de avaliarmos se o processo é crítico para o atendimento ao objetivo estratégico da organização.
- Conhecemos indicadores e ferramentas de auxílio no entendimento e associação da eficiência de um processo em relação a necessidades da organização, tais como: VOC (Voz do Cliente), CCR (Requisito Crítico do Cliente), VOB (Voz do Negócio), PayBack.
- Conhecemos detalhes do nosso caso de estudo dentro projeto de conclusão de curso, que te possibilitará a aplicar na prática técnicas e ferramentas de apoio para entendimento de detalhes do processo, grau de eficiência e de necessidades de melhoria do mesmo.

Na próxima aula continuaremos o entendimento de aspectos teóricos e práticos associados a construção de um processo focando no uso de técnicas e ferramentas de apoio para identificação de requisitos e prioridades, vamos adiante!?