



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

ORDEM DE SERVIÇO Nº 002/2015

O Secretário de Planejamento e Desenvolvimento Organizacional do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, no uso das atribuições que lhe confere;

Considerando a necessidade de promover a gestão estruturada de processos de trabalho, sob a competência do Serviço de Gestão de Projetos e Processos nos termos do Anexo da Resolução Normativa Nº 009/2012, que dispõe sobre a Estrutura Organizacional do Tribunal de Contas do Estado de Goiás e suas competências,

RESOLVE:

1 Definir o Padrão de Gerenciamento de Processos no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de Goiás, conforme documentação em anexo.

1.1 A documentação será disponibilizada no site do TCE-GO, na área de Planejamento.

1.2 O Padrão de Gerenciamento de Processos no âmbito do TCE-GO contempla a documentação padronizada e o uso das ferramentas: Sistema de Gerenciamento de Projetos – SGP e Bizagi Studio.

1.3 O desenho dos processos será representado por meio de fluxograma e documentação explicativa.

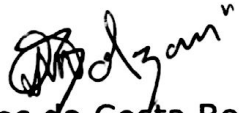
1.4 Os processos institucionais serão formalizados e seguirão o padrão estabelecido.

1.5 Compete ao Setor de Gestão de Projetos e Processos a constante revisão do padrão, além da disponibilização de novas versões no site.

2 Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua assinatura.

Publique-se.

Goiânia, 28 de outubro de 2015.


Lúcio Marcos da Costa Bolzan
SECRETÁRIO

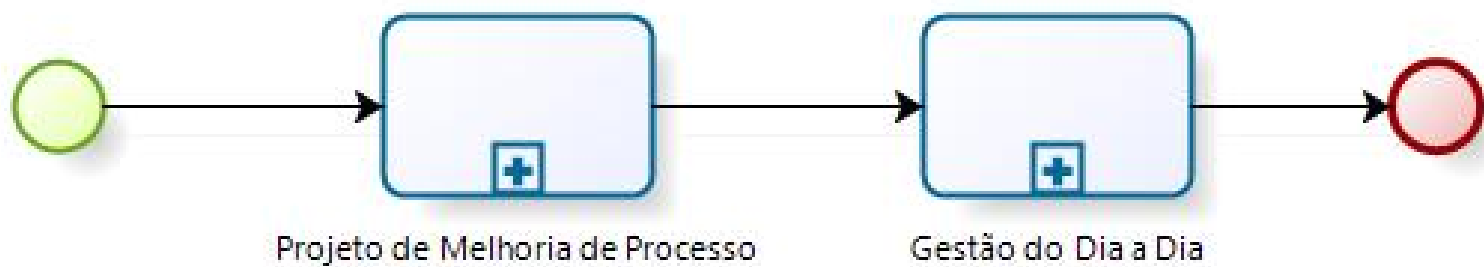
ANEXO DA ORDEM DE SERVIÇO Nº 002/2015
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO

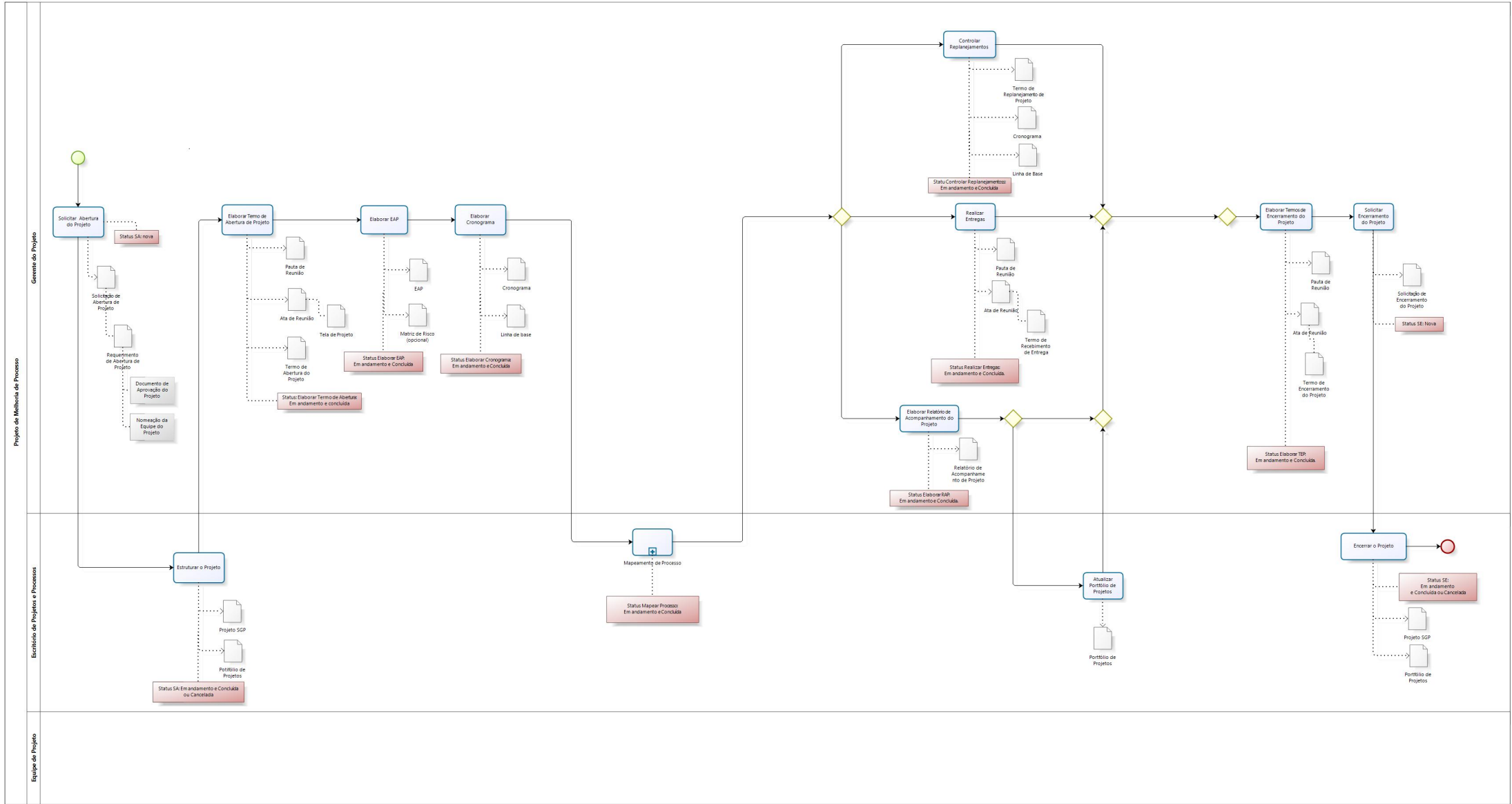
PADRÃO DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS NO TCE-GO
DOCUMENTAÇÃO

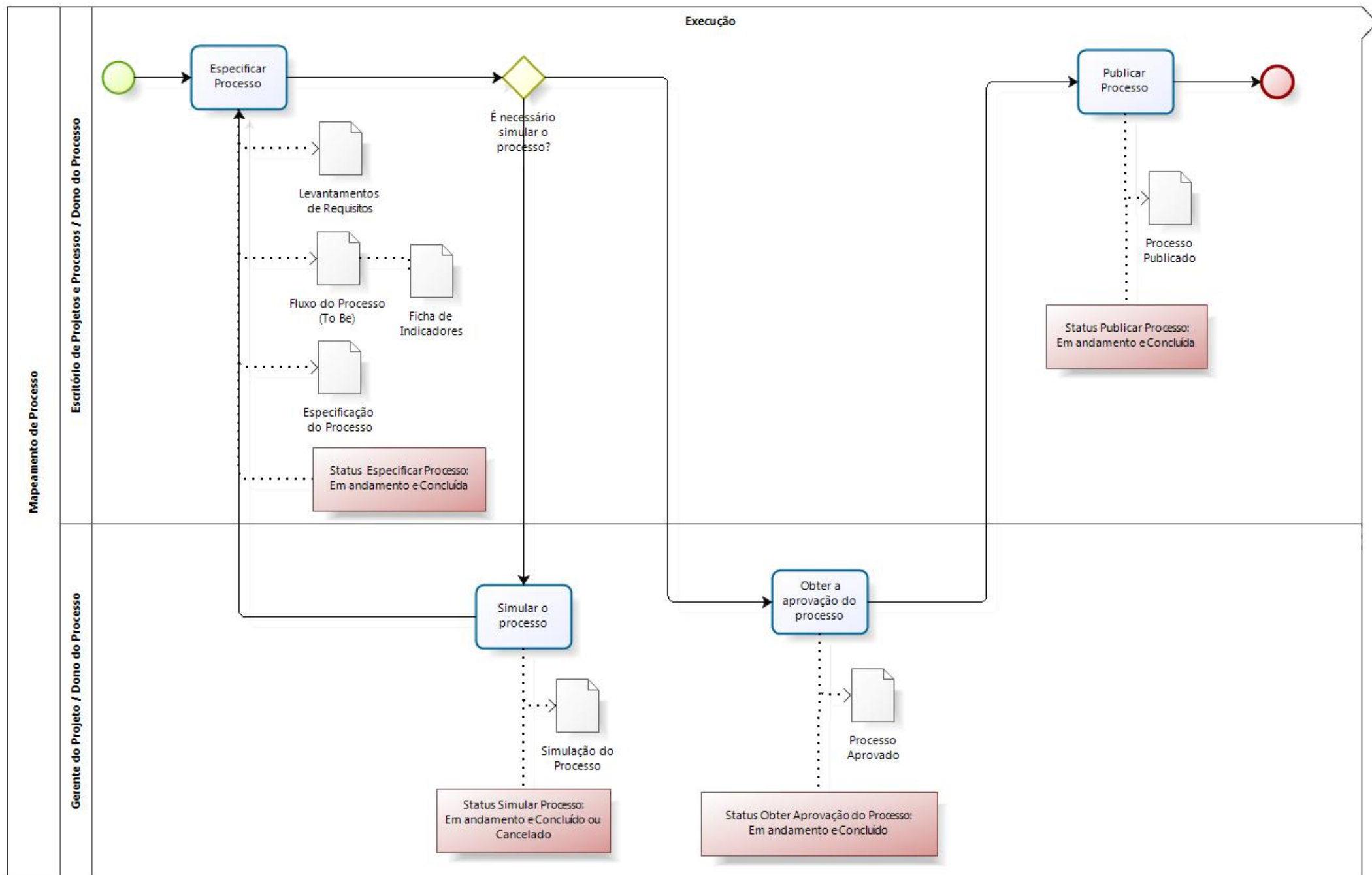
A documentação do Padrão de Gerenciamento de Processos compreende:

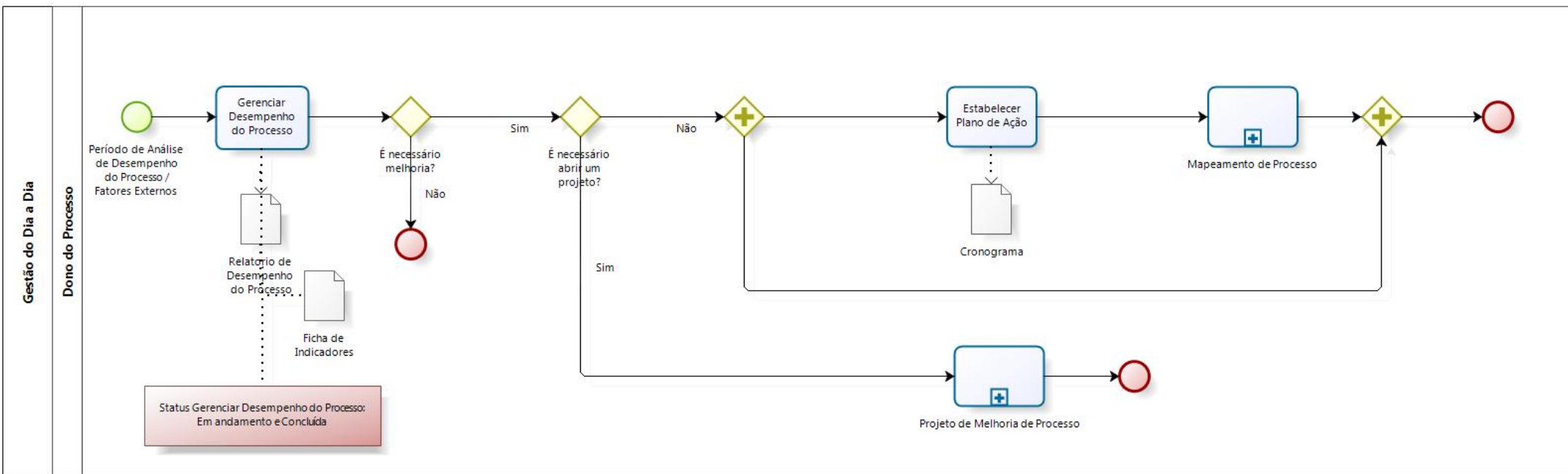
- Fluxos de Gerenciamento de Processos no TCE-GO;
- Procedimentos para o Gerenciamento de Processos no TCE-GO;
- Modelos de Documentos.

Gerenciamento de Processos









Procedimento de Gerenciamento de Processos no TCE-GO

Sumário

1. Objetivo.....	3
2. Definição de Termos.....	3
3. Escritório de Processos	4
4. Processos	4
4.1. Diretrizes de Mapeamento	5
4.2. Ferramentas / Templates	5
4.3. Fases / Atividades do Projeto de Melhoria de Processo	5
4.3.1. Execução	6
4.3.1.1. Especificar Processo	6
4.3.1.2. Simular o Processo	7
4.3.1.3. Obter Aprovação do Processo	8
4.3.1.4. Publicar o Processo.....	8
4.4. Fases / Atividades da Gestão do dia a dia	8
4.4.1. Monitoramento e Controle	9
4.4.1.1. Gerenciar Desempenho do Processo	9
4.4.2. Planejamento.....	10
4.4.2.1. Estabelecer Plano de Ação	10

1. Objetivo

O objetivo desse documento é complementar o Procedimento de Gerenciamento de Projetos no TCE-GO, apresentando os procedimentos e documentos referentes a Projetos de Melhoria de Processo.

2. Definição de Termos

As Is é a situação atual do processo, como ele funciona atualmente.

BizAgi Studio é um software utilizado para diagramar e documentar processos, utilizado pelo TCE-GO.

Business Process Management Office (BPMO) / Escritório de Processos é a estrutura organizacional responsável pelas ações em gestão e automação de processos.

Business Process Management System (BPMS) são sistemas que automatizam a gestão de processos de negócio, permitindo sua execução, controle e monitoramento.

Business Process Model (BPM) / Gerenciamento de Processos de Negócio é uma abordagem disciplinada para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócio automatizado ou não para alcançar os resultados pretendidos consistentes e alinhados com as metas estratégicas de uma organização.

Dono do Processo é o servidor da unidade demandante designado para acompanhar todo o trabalho do projeto de melhoria de processo e, após a conclusão, ser o responsável pela gestão do processo de trabalho.

Equipe do Projeto de Melhoria de Processos são pessoas que se reportam direta ou indiretamente ao gerente de projeto de melhoria de processo e são responsáveis pela coleta de requisitos e execução das atividades propostas no projeto.

Gerente do Projeto de Melhoria de Processo é o servidor designado para coordenar o projeto de melhoria de projetos de acordo com o padrão definido.

Macroprocesso é um processo que usualmente envolve mais de uma função na estrutura organizacional e a sua operação tem impacto significativo na forma como a organização funciona.

Notação para Modelagem de Processos de Negócio (Business Process Modeling and Notation - BPMN) são padrões de símbolos utilizados para desenhar processos de trabalho em diagramas representativos.

Padronização de Processos é a submissão de um processo a um determinado modelo ou método definido pela instituição, buscando normatizar e organizar o processo de trabalho para que este atenda as expectativas de maneira mais simples, com menor custo e com a menor variação possível.

Portfólio de Processos é o conjunto de processos de trabalho mapeados, otimizados e controlados por meio de indicadores, incorporados à metodologia de gestão por processos da instituição.

Process Management Common Body of Knowledge (CBOK) trata-se de um guia. É um conjunto de práticas na gestão de processos organizado pelo instituto Association of Business Process Management Professionals (ABPMP) e é considerado a base do conhecimento sobre gestão de processos por profissionais da área.

Processo é um conjunto de atividades de uma organização ou unidade executado sistematicamente em uma lógica sequencial para a produção de um resultado, por meio da transformação de entradas (inputs) em saídas (outputs).

Projeto de Melhoria de Processos é a instância de um projeto com atividades padrão de melhoria de processos.

Redesenho de Processos são ações de modelagem que buscam trazer ganhos e melhorias no modelo atual em prol de maior eficiência na execução e racionalização de recursos.

To Be é a visão de futuro do processo, como ele funcionará após a inclusão das propostas de melhorias e ganhos futuros.

3. Escritório de Processos

O Escritório de Processos tem incumbência de fomentar, coordenar, acompanhar e orientar a geração de melhorias e inovações organizacionais, guardando e disseminando a metodologia de gestão por processos instituída no âmbito do TCE/GO.

Vinculado à Secretaria de Planejamento, o escritório de processos possui como principais responsabilidades:

- Traduzir a visão estratégica para o nível operacional;
- Promover a melhoria contínua dos processos organizacionais;
- Fomentar a inovação e a criatividade nas ações de processos;
- Manter o Portfólio de Processos do TCE/GO;
- Apoiar os projetos de melhorias de processos;
- Mensurar o desempenho dos processos;
- Acompanhar os benefícios entregues a partir da gestão dos processos;
- Desenvolver, em parceria com o ILB, ações de educação voltadas para a gestão por processos;
- Desenvolver e difundir uma cultura orientada a processos.

4. Processos

É um conjunto de atividades de uma organização executado sistematicamente em uma lógica sequencial para a produção de um resultado, por meio da transformação de entradas (inputs) em saídas (outputs). Enquanto o organograma distribui as responsabilidades da estrutura organizacional de forma vertical, o processo distribui as atividades de forma horizontal, envolvendo comumente mais de uma unidade organizacional do organograma.

Um processo, diferente de um projeto, consolida-se como uma operação rotineira, fortemente definida e que gera resultados padronizados para a organização.

4.1. Diretrizes de Mapeamento

O trabalho de mapeamento dos processos será iniciado utilizando fluxograma, em detrimento à notação BPMN 2.0, devido à facilidade de entendimento por parte dos envolvidos e o nível maturidade da organização em relação a este assunto, considerando que esta é a primeira experiência da instituição.

Os desenhos de processos utilizando fluxograma deverão contar com uma rica documentação, já que o mesmo não possui muitos dos recursos utilizados em BPMN.

4.2. Ferramentas / Templates

A ferramenta utilizada para documentar os procedimentos da gestão é a ferramenta padrão de Gerenciamento de Projetos do TCE-GO, o Sistema de Gestão de Projetos (SGP), acessado através do link <http://sgp.tce.go.gov.br>. A forma de utilização da ferramenta SGP se encontra descrita no manual do sistema disponível.

Está disponível no SGP o conjunto de atividades Mapeamento de Processos Padrão, a ser utilizado em todos os projetos que contemplam atividades desta natureza. O sistema disponibiliza também ao Dono do Processo, a Gestão do Dia a Dia Padrão, que permite o acompanhamento do processo mapeado, após a conclusão do projeto.

A Especificação do Processo, por sua vez, é realizada na ferramenta Bizagi Studio, instalada na estação de trabalho do Analista de Processos, a partir da qual se acessa o servidor de processos. Nesta ferramenta o Analista de Processos exporta o processo mapeado em formato web, a ser publicado aos servidores do TCE-GO, no portal do Serviço de Gestão de Projetos e Processo, em ambiente intranet.

4.3. Fases / Atividades do Projeto de Melhoria de Processo

Uma vez que o Projeto de Melhoria de Processos adota a estrutura padrão de gestão de projetos na condução de suas atividades, as etapas abaixo representam a estrutura padrão para a execução de tais projetos no tocante a Mapeamento de Processos:

- **Especificar Processo:** fase de entendimento e análise da situação atual do processo (As Is) e redesenho e padronização da visão de futuro do processo (To Be), incorporando os ganhos e melhorias propostos.
- **Simular o Processo:** etapa de teste do funcionamento do processo redesenhado.
- **Obter Aprovação do Processo:** etapa em que ocorrerá a aprovação do Manual do Processo, documento que consolidará as principais informações oriundas do projeto de melhoria de processos.
- **Publicar o Processo:** etapa de disponibilização virtual do manual do processo para a organização.

Todas as atividades referentes ao projeto que requerem registros serão obrigatoriamente inseridas e atualizadas no sistema (SGP) para o acompanhamento de todos os envolvidos, assim como todas as tarefas que geram produtos (documentos) requerem a anexação obrigatória do que foi produzido, no momento de sua conclusão.

O planejamento, a execução, o monitoramento e o encerramento do projeto são de responsabilidade do seu gerente. O SERV-Processos atua como suporte nesse processo.

A seguir são apresentadas as fases do projeto e suas respectivas atividades:

4.3.1. Execução

4.3.1.1. Especificar Processo

Responsável: Serviço de Gestão de Projetos e Processos (SERV-Processos).

Procedimentos: Entender e analisar (As Is).

Após atualização do status da atividade “nova” para “em andamento” no SGP, o gerente do projeto e equipe, sob a coordenação do SERV-Processos, deverão realizar um estudo aprofundado sobre o processo a ser mapeado (As Is e os requisitos para o To Be), que resultará na elaboração do documento denominado “Levantamento de Requisitos (versionado)”.

O “Levantamento de Requisitos” ocorrerá por meio de diversas reuniões pré-agendadas com o Gerente de Projeto e os membros da equipe. Poderão ser produzidas atas referentes às reuniões de construção do documento e incluídas na atividade do projeto no SGP.

Após a confecção do “Levantamento de Requisitos (versionado)”, ainda sob a coordenação do SERV- processos, o gerente e a equipe de processos deverão realizar uma análise da situação atual do processo (As Is), buscando visualizar possíveis ganhos e melhorias a serem incorporados.

Saída: Levantamento de Requisitos (versionado).

Responsável: Serviço de Gestão de Projetos e Processos (SERV-Processos)

Procedimentos: Redesenhar e padronizar (To Be)

Após análise do processo atual (As Is), o SERV-Processos elaborará proposta de desenho do “Fluxo do Processo (To Be)” e apresentará para o gerente de projeto e equipe objetivando a validação das informações.

Após acordado, o gerente de projeto e equipe, ainda sob a coordenação do SERV-processo, iniciarão o detalhamento das atividades e a discussão sobre os indicadores do processo, que resultará na conclusão e validação dos documentos “Ficha de Indicadores” e “Especificação do Processo”.

Os documentos produzidos deverão ser incluídos na atividade do Projeto no SGP e o responsável pela atividade deverá alterar o status de “em andamento” para “concluída”.

A ‘Especificação do Processo’ somente precisa ser assinada quando a atividade subsequente ‘Simular o Processo’ for concluída com aprovação do processo especificado.

Saída: Fluxo do processo (To Be), Ficha de indicadores e Especificação do Processo (versionado e assinado).

4.3.1.2. Simular o Processo

Responsável: Gerente de Projetos

Procedimentos:

Após atualização do status da atividade “nova” para “em andamento” no SGP, o gerente de projetos e o dono de processo, com o auxílio do escritório de projetos e processo, deverão simular a operacionalização do processo redesenhado, proposto na etapa anterior.

A simulação faz-se necessário pelo menos na primeira versão do processo especificado.

Tal etapa será concluída com a elaboração do documento de “Simulação do Processo”, formulário em que serão relatados possíveis fatos ou problemas observados no fluxo.

O documento produzido deverá ser incluído na atividade do Projeto no SGP e o responsável pela atividade deverá alterar o status de “em andamento” para “concluída”.

Saída: Simulação do Processo (versionado).

4.3.1.3. Obter Aprovação do Processo

Responsável: Gerente de Projeto

Procedimento: Obter aprovação do processo especificado

Após atualização do status da atividade “nova” para “em andamento” no SGP, o gerente de projeto deverá obter junto ao Tribunal Pleno, Presidência ou Unidades Básicas vinculadas à Presidência a aprovação do manual do processo. Tal aprovação deverá resultar em resolução, ordem de serviço ou outro ato administrativo que autorize a execução das atividades previstas no fluxo.

O documento produzido deverá ser incluído na atividade do Projeto no SGP e o responsável pela atividade deverá alterar o status de “em andamento” para “concluída”.

Saída: Processo aprovado.

4.3.1.4. Publicar o Processo

Responsável: Escritório de Projetos e Processos (SERV-processos)

Procedimento:

Após atualização do status da atividade “nova” para “em andamento” no SGP, o SERV-Processos deverá disponibilizar virtualmente no portal do Serviço de Gestão de Projetos e Processos a Especificação do Processo, o ato de aprovação e o dono do processo.

Um print (foto) comprovando a publicação deverá ser incluído na atividade do Projeto no SGP e o responsável pela atividade deverá alterar o status de “em andamento” para “concluída”.

Saída: Processo Publicado.

4.4. Fases / Atividades da Gestão do dia a dia

Após a conclusão do Projeto de Melhoria de Processo o processo mapeado será conduzido por meio das etapas abaixo:

- **Gerenciar Desempenho do Processo:** fase em que será realizado o acompanhamento do desempenho do processo com foco na identificação e avaliação de melhorias.

- **Estabelecer Plano de Ação:** fase de elaboração da estrutura que conterá as atividades, os prazos e os responsáveis pela execução da ação de melhoria do processo.

Todas as atividades relacionadas às etapas acima que demandarem registros serão obrigatoriamente inseridas e atualizadas no sistema (SGP) para o acompanhamento de todos os envolvidos, assim como todas as tarefas que geram produtos (documentos) requerem a anexação obrigatória do que foi produzido, no momento de sua conclusão.

O planejamento, a execução, o monitoramento e o encerramento das etapas da gestão do dia a dia serão de responsabilidade do Dono do Processo. O SERV-Processos atua como suporte nesse processo.

A seguir são apresentadas as fases do projeto e suas respectivas atividades:

4.4.1. Monitoramento e Controle

4.4.1.1. Gerenciar Desempenho do Processo

Responsável: Dono de processo

Procedimento:

Após atualização do status da atividade “nova” para “em andamento” no SGP, o dono do processo, com o auxílio do escritório de projetos e processos, deverá registrar informações relacionadas aos indicadores de desempenho e fatores externos relacionados ao processo, analisar o desempenho do processo e solicitar mudança no processo com base em oportunidades de melhoria.

Tais atividades deverão constar no documento denominado “Relatório de Desempenho do Processo”, que poderá ser gerado de acordo com a periodicidade estipulada para o acompanhamento do processo ou diante de qualquer fator externo que venha a interferir no funcionamento de tal.

As informações registradas no documento “Relatório de Desempenho” poderão originar um plano de ação ou um projeto de melhoria de processo.

Os documentos produzidos deverão ser incluídos na atividade do Projeto no SGP e o responsável pela atividade deverá alterar o status de “em andamento” para “concluída”.

Saída: Relatório de Desempenho do Processo.

4.4.2. Planejamento

4.4.2.1. Estabelecer Plano de Ação

Responsável: Dono do Processo.

Procedimento:

Após a identificação e análise da solicitação de mudança no documento “Relatório de Desempenho do Processo”, o Dono do Processo deverá, com o auxílio do Escritório de Projetos e Processos, criar um subprojeto referente ao Plano de Ação, atualizar o status da atividade ‘Mapear Processo’ de “nova” para “em andamento” no SGP e, por meio da estrutura padrão de atividades para mapeamento de processos (item 3.2), definir os prazos e os responsáveis das atividades do plano de ação.

Após a construção do plano de ação no SGP, o dono de processo deverá gerar a linha de base do subprojeto e inserir na atividade do Projeto no SGP, atualizando em seguida o status da atividade ‘Mapear Processo’ de “em andamento” para “concluída”.

As atividades de Mapeamento de Processos seguem o mesmo padrão descrito no Projeto de Melhoria de Processo.

Saída: Plano de Ação.

Sumário

1.	Dados do Macroprocesso	2
2.	Dados do Processo	2
3.	O processo faz parte de outro projeto? Em caso afirmativo, indique qual.....	2
4.	Descrição do Processo (As Is).....	2
5.	Requisitos do Processo	3
6.	Análise e Decisão.....	4
7.	Informações Adicionais	4
8.	Validação	4
9.	Versionamento.....	4

Objetivos deste documento

Realizar o levantamento de informações relacionadas ao processo a ser mapeado.

1. Dados do Macroprocesso

[Indicar nome do macroprocesso]

2. Dados do Processo

[Indicar nome do processo]

3. O processo faz parte de outro projeto? Em caso afirmativo, indique qual.

[Informar, se for o caso, se o projeto de melhoria de processo está vinculado a outro projeto]

4. Descrição do Processo (As Is)

Principais Atividades do Processo	
[Identificar as atividades do processo]	
1.	
2.	
3.	
...]	
Agentes Básicos do Processo	
Fornecedores	[São aqueles que fornecem os insumos para que o processo inicie]
Entradas	[São os insumos necessários para iniciar o processo (matéria-prima, informações, equipamentos, etc)]
Produtos (Bens ou Serviços)	Produtos Intermediários: [(Atividades de apoio realizadas para a entrega do bem ou serviço final. Pode haver mais de um produto intermediário)]
	Produtos Finais: [(resultado final específico das atividades realizadas. Produto ou serviço entregue ao cliente do processo)]
Clientes	Clientes Externos: [(aqueles que demandam ou utilizam serviços finalísticos da organização);]
	Clientes Internos: [(aqueles que utilizam os resultados parciais de processos internos – subprodutos ou serviços intermediários – com insumo em outro processo de natureza interna);]
Dados dos Subprocessos	
[Nome do Subprocesso]	
Agentes Básicos do Subprocesso	

Fornecedores	[São aqueles que fornecem os insumos para que o processo inicie]
Entradas	[São os insumos necessários para iniciar o processo (matéria-prima, informações, equipamentos, etc)]
Produtos (Bens ou Serviços)	Produtos Intermediários: [(Atividades de apoio realizadas para a entrega do bem ou serviço final. Pode haver mais de um produto intermediário)]
	Produtos Finais: [(resultado final específico das atividades realizadas. Produto ou serviço entregue ao cliente do processo)]
Clientes	Clientes Externos: [(aqueles que demandam ou utilizam serviços finalísticos da organização);]
	Clientes Internos: [(aqueles que utilizam os resultados parciais de processos internos – subprodutos ou serviços intermediários – com insumo em outro processo de natureza interna);]
Indicador do Processo	
[O que deve ser medido no processo para saber se ele está sendo realizado corretamente e/ou se o produto ou serviço está adequado às necessidades e expectativas dos clientes.]	

5. Requisitos do Processo

[Informe as necessidades que o processo de trabalho deverá conter para atender às expectativas dos clientes como, por exemplo, características, fundamentação legal, exigências, etc]

Atividades	
Nome	[Informe o nome da atividade]
Prazo	[Informe o prazo da última atividade do departamento]
Informações consultadas	[Identifique quais são as informações necessárias para a execução da atividade]
Informações inseridas	[Identifique quais são as informações geradas quando da execução da atividade]
Informações modificadas	[Identifique quais são as informações que podem ser alteradas durante a execução da atividade. Quando resultarem em documentos informe o nome do documento]
Responsável pela atividade	[Informe qual perfil, cargo ou função responsável pela execução da atividade]
Documentos da atividade	[Informe quais são os documentos elaborados quando da execução da atividade]

Localização do Modelo de Documento	[Informe o local onde se encontram os modelos dos documentos a serem preenchidos. Ex.: doc1: L:\serv-processo\modelos\doc1.docx]
Local de armazenamento	[Informe o local onde é armazenado o documento produzido, como por exemplo, sistema, pasta, processo, arquivo, etc.. Ex.: doc1: L:\serv-processo\documentos\doc1.docx]
Alertas de Prazo	[Informe os limites prazos para emissão de alertas]
Alertas Qualitativos	[Informe as características e circunstâncias que tornam a atividade crítica ou prioritária]
Alertas Quantitativos	[Informe os limites quantitativos para emissão de alertas]
Alertas de Sobrecargas	[Informe os limites de carga para emissão de alertas]
Avisos de Ociosidade	[Informe os limites de ociosidade para emissão de alertas]

6. Análise e Decisão

[Informe pontos que foram necessárias análises e decisões.]

7. Informações Adicionais

[Descreva informações para as quais não há um campo específico, mas que são importantes para a definição do processo.]

8. Validação

Participante	Nome	Assinatura	Data
Equipe do Projeto	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]
Equipe do Projeto	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]
Dono do Processo	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]
Gerente do Projeto	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]
SERV-Processos	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]

9. Versionamento

Versão	Descrição	Data	Responsável pelo Preenchimento
[Número sequencial]	[Descreva a criação / alteração realizada no documento]	[Data atual]	[Nome do Responsável]

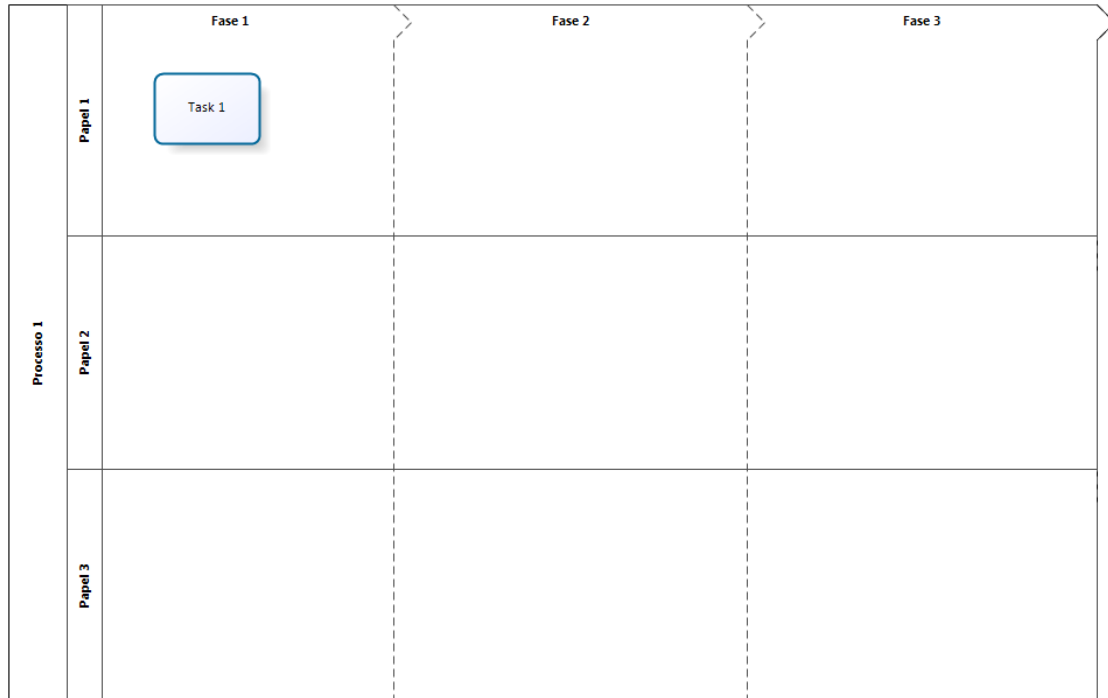
GPP_Fluxo_do_Processo

Bizagi Process Modeler

Índice

Bizagi Process Modeler	1
1 Diagrama 1	2
1.1 Processo 1	3
1.1.1 Elementos do processo	3
1.1.1.1  Task 1	4
1.1.1.2  Papel 1	4
1.1.1.3  Papel 2	4
1.1.1.4  Papel 3	4
1.1.1.5  Fase 1	4
1.1.1.6  Fase 2	4
1.1.1.7  Fase 3	4

1 Diagrama 1



Versão: 1.0

Autor: mbonsolio

1.1 Processo 1

Glossário

[Informe o termo e sua descrição.]

Ficha de Indicadores

[GPP_Ficha_de_Indicadores.xlsx](#)

Validação

Participante	Nome	Assinatura	Data
Equipe do Projeto	[Nome completo]	_____	__/__/__
Equipe do Projeto	[Nome completo]	_____	__/__/__
Dono do Processo	[Nome completo]	_____	__/__/__
Gerente de Projeto	[Nome completo]	_____	__/__/__
SERV-Processos	[Nome completo]	_____	__/__/__

Versionamento

Versionamento	Descrição	Data	Responsável pelo preenchimento
[Número sequencial]	[Descreva a criação/alteração realizada no documento]	__/__/__	[Nome do responsável]

1.1.1 Elementos do processo

1.1.1.1 Task 1

Descrição

[Ser sucinto nas frases, utilizar verbos no infinitivo ao descrever as atividades].

[Não descrever procedimentos, por exemplo: "clique na aba "tal""]

Fornecedores

[São aqueles que fornecem os insumos para que a atividade inicie]

Entradas

[São os insumos necessários para iniciar a atividade (matéria-prima, informações, equipamentos, etc)].

Regras de Negócio

[Descreva quais são as regras de negócio da atividade]

Saídas

[São os resultados da transformação (produtos ou serviços)]

Clientes

[São para quem os produtos/serviços são produzidos]

Observações

[Informações complementares: legislação, sistema, etc.]

1.1.1.2 Papel 1

1.1.1.3 Papel 2

1.1.1.4 Papel 3

1.1.1.5 Fase 1

1.1.1.6 Fase 2

1.1.1.7 Fase 3

[illegible]

Sumário

1.	Dados do Macroprocesso	2
2.	Dados do Processo	2
3.	Dados da Simulação.....	2
4.	Informações Adicionais	2
5.	Validação	2
6.	Versionamento.....	3

Objetivos deste documento

Registrar o acompanhamento da simulação do processo.

1. Dados do Macroprocesso

[Indicar nome do macroprocesso]

2. Dados do Processo

[Indicar o código e o nome do processo]

3. Dados da Simulação

Sequencial	Cenário	Situação Esperada	Situação Encontrada
[Nº Sequencial]	[Descreva o cenário para realização da simulação]	[Informe o resultado esperado]	[Informe o resultado da simulação: se foi de acordo com o esperado, ou se não foi, o que ocorreu, descrevendo fatos ou problemas relevantes do processo identificados durante a simulação do processo]

Sequencial	Análise	Solução Adotada
[Nº Sequencial do item na tabela acima, cuja situação encontrada não foi a situação esperada]	[Descreva a análise realizada pela equipe referente]	[Informe qual foi a solução adotada pela equipe]

4. Informações Adicionais

[Indicar quaisquer informações adicionais relevantes sobre o processo identificadas durante a simulação do processo]

5. Validação

Participante	Nome	Assinatura	Data
Dono do Processo	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]
Gerente do Projeto	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]

6. Versionamento

Versão	Descrição	Data	Responsável pelo Preenchimento
[Número sequencial]	[Descreva a criação / alteração realizada no documento]	[Data atual]	[Nome do Responsável]

Sumário

1.	Dados do Macroprocesso	2
2.	Dados do Processo	2
3.	Registro de Indicadores	2
4.	Registro de Fatores Externos	2
5.	Análise do Desempenho do Processo	2
6.	Solicitação de Mudança	2
7.	Informações Adicionais	2
8.	Aprovação	2

Objetivos deste documento

Monitorar o desempenho do processo por meio do registro e análise de informações, buscando identificar possíveis oportunidades de melhoria.

1. Dados do Macroprocesso

[Indicar nome do macroprocesso]

2. Dados do Processo

[Indicar o código e o nome do processo]

3. Registro de Indicadores

[Adicionar como objeto a planilha de indicadores com as respectivas medições coletadas de acordo com a periodicidade definida]

4. Registro de Fatores Externos

[Informar as ocorrências de qualquer fator externo (alteração na legislação, mudança do sistema, alteração de algum procedimento no jurisdicionado, etc) que venha a gerar alteração no processo.]

5. Análise do Desempenho do Processo

[Analisar e relatar os ganhos obtidos e os riscos identificados no processo após a implementação da gestão por processo]

6. Solicitação de Mudança

[Identificar as oportunidades de melhoria a serem realizadas no processo. Estas melhorias darão origem a um plano de ação ou a um projeto de melhoria do processo.]

7. Informações Adicionais

[Indicar quaisquer informações adicionais relevantes sobre o processo identificadas durante a simulação do processo]

8. Aprovação

Participante	Nome	Assinatura	Data
Dono do Processo	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]
SERV-Processos	[Nome completo]	[Assinatura]	[data]