

1 Fase de Planejamento do Processo

Nome do Processo	
------------------	--

Identificação da equipe de Gerenciamento do Processo

Patrocinador do Processo		Lotação:	
Gerente do Processo		Lotação:	
Gerente de Apoio		Lotação:	

Papéis envolvidos na execução (executores)

Papel		Instituição/Unidade	
Papel		Instituição/Unidade	
Papel		Instituição/Unidade	
Papel		Instituição/Unidade	
Papel		Instituição/Unidade	

Atenção: descreva acima os nomes dos papéis e não quem assume esses papéis.

Necessidades do cliente

Quem é o cliente do processo?	
Qual é a entrega principal do processo?	

É esperado pelo cliente que o processo possua qual objetivo?

--

Atenção: O objetivo deve ser SMART: e**S**pecífico, **M**ensurável, **A**tingível, **R**elevante e **T**emporizado.

Alinhamento estratégico

O processo se alinha a quais indicadores estratégicos? Considere PEI, PEDG, PETIC e outros.	
Quais controles, referências de mercado ou regulamentações estão relacionadas a esse processo?	
Quais outros processos impactam ou são impactados por esse processo?	

SETIC

Indicadores de Desempenho do Processo

É obrigatório que o processo possua pelo menos um Indicador de Desempenho e é sugerido no máximo 3 Indicadores de Desempenho por processo.

Indicador	IN01
O que mede	
Quando medir	A cada XX dias.
Como medir	
Quem mede	
Quem consolida	
Meta	

Indicador	IN02
O que mede	
Quando medir	A cada XX dias.
Como medir	
Quem mede	
Quem consolida	
Meta	

ATENÇÃO: Em respeito ao princípio “Perspectiva do Cliente”, é recomendado que um dos Indicadores de Desempenho do Processo avaliem a satisfação do cliente sobre o processo e seus resultados.

Escopo do Processo Atual (Não adicione melhorias no processo aqui.)

Como o processo começa?	Quais são as principais atividades?	Como o processo termina?

Premissas, restrições e orientações aplicáveis ao processo

Descreva abaixo as premissas, restrições e orientações aplicáveis ao processo.

--

2 Fase de Mapeamento do Processo

Realize uma coleta dos Indicadores de Desempenho do Processo. Se não for possível coletar o indicador, registre no valor da coleta “Inexistente”.

Indicador	IN01 - XXX
Valor	0%
Data	01/04/2016

Indicador	IN02 – XXX
Valor	0%
Data	01/04/2016

Analise os resultados dos Indicadores de Desempenho acima e descreva se o processo atualmente atende as necessidades do cliente. Se não foi possível coletar o indicador, apresente a percepção do Patrocinador sobre o desempenho do processo atual e os argumentos que justifiquem essa percepção.

O processo atual cumpre todos os controles e regulamentações estabelecidos na Fase de Planejamento de Processo? Sim Não - Justifique abaixo:

Análise de eficiência das principais atividades do Processo Atual

Atividade	É eficiente?	Possíveis causas de ineficiência
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	

Quais ferramentas foram utilizadas para obter essas informações?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Entrevista com Patrocinador. | <input type="checkbox"/> Observação da execução do processo. |
| <input type="checkbox"/> Entrevista com Representantes do cliente. | <input type="checkbox"/> Workshop com envolvidos no processo. |
| <input type="checkbox"/> Entrevista com executores do processo. | <input type="checkbox"/> Simulação de execução do processo. |
| <input type="checkbox"/> Desenho do modelo de Processo Atual. | |

3 Fase de Otimização do Processo

Descreva abaixo as oportunidades de melhoria identificadas (Ver Anexo 04 - Perguntas de apoio na identificação de melhorias):

Aprovado	Oportunidade de melhoria	Impacto esperado no desempenho
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

Responda aos checklists abaixo, antes que o desenho seja enviado para aprovação:

Checklist sobre o Guia de Gerenciamento do Processo

- Todos os problemas levantados no Mapeamento do Processo foram considerados na Visão de Futuro.
- A lista de Indicadores de Desempenho garante visão sobre o desempenho real do processo.
- As melhorias adotadas na Visão de Futuro foram aprovadas pelo Patrocinador.
- Trabalhos que não geram valor foram removidos (ver seção Princípios > Gerar valor ao cliente).
- O fluxo do processo foi simplificado (ver seção Princípios > Simplicidade > Teoria do Um).

Checklist sobre o Desenho de Visão de Futuro

- O Diagrama de Fluxo Geral está de acordo com a Metodologia BPM.
- Todos os elementos são nomeados começando com letra maiúscula e sem ponto final.
- Todas as atividades são nomeadas com verbos no infinitivo. Ex: Cadastrar funcionário no sistema
- Todos os eventos são nomeados com verbos no particípio. Ex: Pedido de cadastro recebido
- Todas as atividades e objetos de dados estão documentadas.
- O “caminho feliz” (caminho de sucesso sem exceções) é claro no diagrama.
- O desenho é lido da esquerda para direita e de cima pra baixo.
- Áreas em que o patrocinador não possui autonomia são representadas por piscinas em branco.

Descreva abaixo o cronograma da implantação da Visão de Futuro:

Atividade	Início	Término	Responsável
Revisão do Desenho de Visão do Futuro			Escritório de Processos
Aprovação da Implementação da Visão do Futuro			Patrocinador
Publicação do processo			Gerente de Processos
Treinamento dos Executores do Processo.			Gerente de Processos

4 Monitoramento e Refinamento

Data de término da Implementação da Visão de Futuro	
Data de próximo Planejamento do Processo	

O monitoramento será executado de acordo com a periodicidade prevista nos Indicadores de Desempenho, desde o início da execução do processo até sua descontinuidade.

Acompanhamento dos Indicadores de Desempenho

Data	Indicador	Meta	Valor	Análise sobre o desempenho

O monitoramento DEVE ser executado de acordo com a periodicidade prevista nos Indicadores de Desempenho, desde o início da execução do processo até sua descontinuidade.

Acompanhamento dos Indicadores de Desempenho

Oportunidade de melhoria	Impacto esperado no desempenho	Data de Implantação