

Antes de iniciar, verifique se SUA ÁREA é competente para definir o processo de trabalho pretendido.	Processo de Trabalho:									
	Versão do GGP:	<<Ex.:1.0>>			DED:	<<Preencha se houver>>			requisitos a serem atendidos pelo processo de trabalho , a fim de que ele esteja devidamente alinhado com as necessidades do cliente , regulamentações aplicáveis	
Fase de Planejamento do Processo										
Consulte o cliente do processo ao preencher os campos. No mínimo, pense sob a perspectiva do cliente, abandonando as percepções técnicas ou de um membro do negócio.	Necessidades do cliente	Quem é o cliente do processo?	<<É aquele para quem o processo agrega valor, o beneficiário das saídas deste processo de trabalho. Se não fosse esse cliente, o processo não precisaria existir>>							
		Quais necessidades do cliente devem ser atendidas com este processo de trabalho?	<<Registrar, de forma SMART, tudo aquilo que o cliente espera receber de benefícios com a otimização desse processo de trabalho. Ex.: Incidente resolvido dentro do prazo estabelecido pelo Acordo de Nível de Serviço, devendo o cliente ser comunicado a cada evolução no atendimento >>							As necessidades devem ser descritas de forma SMART : eSpecifica, Mensurável, Atingível, Relevante e Temporizada, a fim de deixar devidamente caracterizadas as necessidades e permitir otimizar o processo de forma
		Qual é a finalidade, a razão de existir desse processo de trabalho?	<<Aquilo que é essencial para garantir a satisfação do cliente, se não for entregue, invalida toda a execução do processo, dado o alto impacto negativo sobre a satisfação. Pode ser um subconjunto ou todas as necessidades do cliente>>							
	Obrigações aplicáveis	Quais controles (auditorias, acordãos, etc), referências de mercado ou regulamentações são aplicáveis a este processo?	<<Levantar as regulamentações que deverão ser respeitadas ao estabelecer atividades para o processo de trabalho>>							
	Identificação nominal da equipe de Gerenciamento do Processo	Patrocinador do Processo:	<<Pessoa/grupo com autoridade para implantação processo>>		Lotação:				Neste momento, o Patrocinador deverá estabelecer pelo menos um indicador para avaliar se o processo está realmente cumprindo sua finalidade , sua razão de existir.	
		Gerente do Processo:	<<Responsável pela execução do processo e envolvido diretamente com o cotidiano do processo>>		Lotação:			Além disso, as demais necessidades do cliente e as obrigações aplicáveis também podem ser um ponto a ser medido, mas isso não é uma obrigatoriedade nessa versão da metodologia.		
		Gerente de Apoio:	<<Gerente do Processo substituto>>		Lotação:			A quantidade de indicadores não deve ultrapassar 3 , para impedir um esforço demasiado com controle, em detrimento àquilo que agrega valor ao cliente.		
Conhecidas as necessidades do cliente, a finalidade do processo e as obrigações aplicáveis, é possível delimitar as fronteiras, o escopo do processo de trabalho. O escopo deve ser abrangente o suficiente para conseguir contemplar aquilo que foi elencado enquanto necessidades do cliente, finalidade do processo e obrigações aplicáveis. Ao mesmo tempo, deve ser restrito o suficiente para não comportar atividades que extrapolem esses três requisitos.	Escopo do processo	Como o processo começa?								Os indicadores devem permitir avaliar a performance do processo como um todo e não apenas de uma execução pontual dele. Ou seja, os indicadores levantados aqui são do processo de trabalho e não de apenas uma (1) instância desse processo.
		Como o processo termina?	<<Considerar o caminho feliz>>							Para tal, é sugerido que o "quando medir" seja relativo a um intervalo de tempo (semanalmente, mensalmente, etc) ou a uma quantidade de eventos ocorridos (a cada 10 chamados atendidos, após 5 projetos entregues, etc).
		Após definido o escopo, o nome do processo levantado anteriormente permanece aderente?								
Indicadores de desempenho associados ao que agrega valor ao cliente (finalidade do processo, necessidades do cliente e obrigações aplicáveis)										
	Indicador									
	O que mede?									
	Quando medir?									
	Como medir?									
	Quem mede?	<<Gerente do processo ou alguém delegado por ele>>								
	Meta									
	Indicador									
	O que mede?									
	Quando medir?									
	Como medir?									
	Quem mede?	<<Gerente do processo ou alguém delegado por ele>>								

			Meta						
			Indicador						
			O que mede?						
			Quando medir?						
			Como medir?						
			Quem mede?	<<berente do processo ou alguém delegado por ele>>					
			Meta						