

## GUIA PARA LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES

PROCESSO:

Nº	INFORMAÇÕES A SEREM BUSCADAS	DOCUMENTO	STATUS	RELEVÂNCIA	DATA DE RECEBIMENTO	QUEM ENVIOU	OBSERVAÇÃO
1	Descrição do fluxo de atividades, atores envolvidos, sistemas utilizados, interfaces e controles existentes	Fluxogramas e procedimentos					
2	Documentação de apresentações realizadas internamente ou externamente.	Apresentações diversas					
3	Diretrizes, regras, requisitos legais, instruções e orientações existentes para a execução de atividades, inclusive, provenientes de órgãos externos de direcionamento	Diretrizes, Leis e Normas					
4	Apontamentos de riscos e não conformidades, bem como indicações de controles e soluções a serem implementadas	Relatório de risco e auditoria					
5	Apontamentos de exigências a serem cumpridas e prazos para cumprimento	Pareceres de órgãos reguladores					
6	Objetivos, diretrizes, indicadores e metas estratégicas que orientam como o processo deve funcionar	Planejamento estratégico					
7	Informações gerais sobre os projetos que foram realizados, bem como os que estão em andamento na organização.	Relatórios de projetos realizados e em andamento					
8	Relatórios, atas de reuniões e outros documentos de grupos de trabalhos realizados dentro da organização.	Grupos de trabalhos específicos					
9	Detalhamento de melhorias diagnosticadas e os respectivos responsáveis, prazos e status das implementações	Planos de ação em andamento					
10	Indicadores aplicados que não integram o Planejamento Estratégico	Indicadores setoriais					
11	Perdas financeiras e/ou de performance ocorridas no processo	Relatório de perdas, erros ou ocorrências					
12	Regras de negócio existentes, informações disponíveis nas telas de consulta e nos relatórios.	Especificação de sistemas atuais					
13	Regras de negócio previstas, informações a serem disponibilizadas nas telas de consulta e nos relatórios.	Modelagem de automações futuras					
14	Necessidades de correção ou desenvolvimento de funcionalidades de sistema	Log de demandas corretivas e evolutivas para o sistema					
15	Visão da alta Administração	Fontes diversas					
16	Necessidades dos clientes e outras partes interessadas	Fontes diversas					
17	Outro:						

## LEGENDA:

Status: Existe disponível / Existe em elaboração / Existe confidencial / Não existe

Relevância: Alta / Média / Baixa / Nenhuma

## IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

PROCESSO:

UNIDADE:

**1. ENTRADAS DO PROCESSO****1.1. Fornecedor(es)**

(Pessoas ou entidades que fornecem as entradas para o início do processo)

**1.2. Insumo(s)**

(Coisas que o processo recebe do fornecedor: documentos, materiais, informações, recursos etc.)

**1.3. Requisitos de entrada**

(Condições ou exigências para o recebimento dos insumos)

**2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO**(Descrição macro das atividades que são executadas durante o processo, considerando, para cada atividade, as variáveis quem / o que / como)**3. RECURSOS E INFRAESTRURA**

(Pessoas envolvidas, equipamentos, softwares, ambiente etc.)

**4. SAÍDAS DO PROCESSO****4.1. Clientes**

(Pessoas ou entidades que recebem o produto do processo)

**4.2. Produto(s)**

(Coisas que o processo produz para o cliente)

**4.3. Requisitos de saída**

(Condições ou exigências para a entrega do produto)

**5. INDICADORES DE DESEMPENHO****5.1. Indicadores existentes**

(Indicadores que medem de alguma forma o desempenho do processo, se ocorrer)

**5.2. Indicadores sugeridos**

(Nos casos de inexistência de indicadores ou de indicadores inadequados)

**6. MELHORIA DO PROCESSO**

(Sugestões para otimizar o processo, eliminar ou reduzir problemas. Considerar aspectos como burocracia, fluxo, prazos, custos, erros, atividades duplicadas, atividades que não agregam valor e não são necessárias, tecnologia, dentre outros)

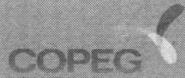
**7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

(Leis, portarias, normas, manuais, modelos ou outros documentos que servem de referência para a execução das atividades do processo)

**8. ELABORAÇÃO****8.1. Elaborado por**

Nome:

Data:

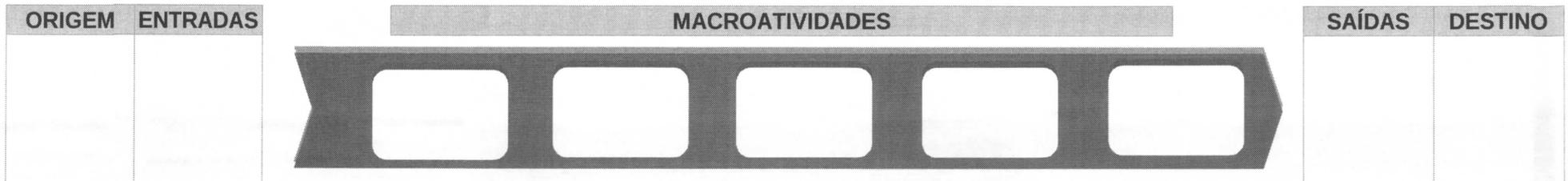


# GUIA DE VISÃO DE FUTURO

PROCESSO:

## ESCOPO

OBJETIVOS	INDICADORES EXISTENTES		DIRETRIZES, LEIS E NORMAS	SISTEMAS
	Descrição	Periodicidade		



## GANHOS POTENCIAIS

SOCIEDADE	PROCESSOS INTERNOS	RECURSOS

## GERAÇÃO DE IDEIAS

Macroatividade 1

MELHORIAS	
VALOR AO CLIENTE	
ROTINA / FLUXO	
INTERFACES	
DIRETRIZES, LEIS E NORMAS	
PESSOAS	
RESPONSABILIDADES	
SISTEMAS	
INFRAESTRUTURA	
CONTROLES, METAS E INDICADORES	

Unidades:

Macroatividade 2

MELHORIAS	
VALOR AO CLIENTE	
ROTINA / FLUXO	
INTERFACES	
DIRETRIZES, LEIS E NORMAS	
PESSOAS	
RESPONSABILIDADES	
SISTEMAS	
INFRAESTRUTURA	
CONTROLES, METAS E INDICADORES	

Unidades:

Macroatividade 3

MELHORIAS	
VALOR AO CLIENTE	
ROTINA / FLUXO	
INTERFACES	
DIRETRIZES, LEIS E NORMAS	
PESSOAS	
RESPONSABILIDADES	
SISTEMAS	
INFRAESTRUTURA	
CONTROLES, METAS E INDICADORES	

Unidades:

Macroatividade 4

MELHORIAS	
VALOR AO CLIENTE	
ROTINA / FLUXO	
INTERFACES	
DIRETRIZES, LEIS E NORMAS	
PESSOAS	
RESPONSABILIDADES	
SISTEMAS	
INFRAESTRUTURA	
CONTROLES, METAS E INDICADORES	

Unidades:

Macroatividade 5

MELHORIAS	
VALOR AO CLIENTE	
ROTINA / FLUXO	
INTERFACES	
DIRETRIZES, LEIS E NORMAS	
PESSOAS	
RESPONSABILIDADES	
SISTEMAS	
INFRAESTRUTURA	
CONTROLES, METAS E INDICADORES	

Unidades:



## GUIA DE GANHOS POTENCIAIS

### SOCIEDADE

1. Aumento do índice de satisfação do cliente
2. Aumento do número de clientes
3. Redução de reclamações
4. Melhoria da experiência percebida por meio dos serviços ofertados
5. Aumento (ou diversificação) do número de produtos/serviços por cliente

### PROCESSOS INTERNOS

1. Redução do tempo de execução do processo
2. Redução do número de erros, defeitos e não conformidades
3. Aumento da conformidade com leis e regulações internas e externas
4. Redução do número de horas em atividades que não agregam valor
5. Aumento da produtividade dos colaboradores
6. Padronização ou uniformização do modo como um processo é executado
7. Acurácia na entrega dos resultados do processo frente ao planejamento

### RECURSOS

2. Maior controle e visibilidade para tomada de decisão
3. Grau de relacionamento e satisfação com os parceiros e colaboradores
4. Fortalecimento da imagem da organização frente às partes interessadas
5. Redução do número de licenças
6. Redução de perdas, erros, multas, indenizações ou processos judiciais
7. Redução de custo com homem-hora ou hora extra
8. Redução de custos com terceiros e prestadores de serviços operacionais, administrativos e tecnológicos
9. Redução com despesas administrativas e gerais

DIMENSÕES	TIPOS DE MELHORIA	PERGUNTAS APLICÁVEIS
CLIENTE	VALOR AO CLIENTE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O produto ou serviço entregue ao cliente deveria ser melhorado? Como melhorar a experiência do cliente com o processo?</li> <li>2. Quais atividades são críticas para o cliente e deveriam ser otimizadas?</li> <li>3. O processo deveria ser mais proativo, flexível ou customizável para atender as demandas de seus clientes internos?</li> <li>4. Existem boas práticas de mercado ou de outras instituições que poderiam ser adotadas?</li> </ol>
PROCESSO	ROTINA / FLUXO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quais atividades poderiam ser realizadas em paralelo ou resequenciadas para otimizar o processo?</li> <li>2. Quais atividades não agregam valor e deveriam ser eliminadas ou pelo menos minimizadas?</li> <li>3. Quais atividades deveriam ser revisadas por possuir uma alta taxa de erros, retrabalho ou ineficiências?</li> <li>4. Quais atividades deveriam ser simplificadas para minimizar o grau de burocratização do processo?</li> </ol>
	INTERFACES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe retrabalho, falhas ou devoluções no início do processo? As entradas do processo são confiáveis?</li> <li>2. Existe retrabalho falha ou devolução nas saídas do processo? As saídas do processo são confiáveis?</li> <li>3. A passagem de bastão entre processos deve ser otimizada? Alguma atividade poderia ser transferida entre áreas?</li> <li>4. Os contratos com fornecedores e parceiros deveriam ser renegociados ou redefinidos?</li> </ol>
	DIRETRIZES, LEIS E NORMAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. As regras de negócio e orientações operacionais descritas (ou não) em diretrizes e normativos internos deveriam ser revisadas?</li> <li>2. O processo deveria ser revisado para atender a legislações e regulações?</li> <li>3. Existem pontos de não conformidade em auditorias externas ou internas?</li> </ol>
PESSOAL	PESSOAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Os executores do processo possuem as competências, habilidades e atitudes necessárias?</li> <li>2. Que programas de treinamento e coaching deveriam ser pensados? Alguma realocação de profissionais deveria ser realizada?</li> <li>3. Que tipos de eventos podem ser pensados para a sensibilização, motivação e capacitação dos envolvidos no processo?</li> <li>4. A equipe envolvida do processo está motivada? Há ocorrência de banco de horas e horas extras?</li> </ol>
	RESPONSABILIDADES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. As divisões de atribuições de papéis e responsabilidades são claras e inequívocas por todos os atores envolvidos?</li> <li>2. Quais atribuições e atividades aparentemente não possuem dono?</li> <li>3. Existe duplicidade de atividades entre áreas distintas?</li> </ol>
INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA	SISTEMAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existem oportunidades de automação de análises, aprovações, controles e relatórios? A interface gráfica dos sistemas é adequada?</li> <li>2. A gestão do processo poderia ser automatizada para facilitar o controle dos tomadores de decisão?</li> <li>3. As informações necessárias para execução do processo poderiam ser importadas e exportadas de forma automática?</li> <li>4. Existem controles/ferramentas paralelos aos sistemas da organização que deveriam ser revisados? ex: planilhas, registros, formulários etc.</li> </ol>
	INFRAESTRUTURA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Os computadores e equipamentos utilizados são adequados? As rotinas de manutenção funcionam como deveriam?</li> <li>2. A ergonomia, layout e segurança do posto de trabalho são adequadas? Há histórico de afastamentos no processo?</li> <li>3. As pessoas que executam o processo deveriam trabalhar mais próximas?</li> <li>4. Que outros equipamentos seriam necessários, como scanners, impressoras, recursos para videoconferência etc?</li> </ol>
GOVERNANÇA	CONTROLES / METAS E INDICADORES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que atividades poderiam ser fortalecidas com controles de verificações, validações, aprovações e conciliações?</li> <li>2. As informações e relatório para suportar o gerenciamento do processo são definidos e internalizados?</li> <li>3. O processo é monitorado a partir de indicadores de resultado e controle atrelados à estratégia?</li> <li>4. Os executores do processo possuem canal para troca de informações e discussão de problemas e oportunidades de melhorias?</li> </ol>

PROCESSO

--	--	--	--	--

GANHOS

--

RESULTADOS  
ALCANÇADOS

--

NOVAS IDEIAS

CLIENTE

PROCESSO

PESSOAL

INFRAESTRUTURA  
E TECNOLOGIA

GOVERNANÇA



MELHORIAS EM IMPLEMENTAÇÃO

MELHORIA

PRAZOS

CONCLUÍDO

Construir a Visão de Futuro

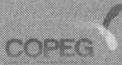
Entender o Processo

Analisar o Processo

Redesenhar o Processo

Implementar o Novo Processo





# TERMO DE ACEITE

**PROCESSO:**

## 1. Identificação

Data	Fase do Projeto	Documentos apresentados por:

## 2. Documentos Apresentados

Nº	Descrição

## 3. Aceite da Documentação

- Documentação homologada. Encaminhar para divulgação.
- Documentação não homologada. Registrar o motivo.

Motivo:

Patrocinador	Assinatura	Data

**COPEG** **PAINEL DE INDICADORES**

PROCESSO:

Nº	GANHO	DE	PARA	TEMPO DE APURAÇÃO	INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDADE DA COLETA	RESPONSÁVEL	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	CUMPRIMENTO %	DESEMPENHO
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						SITUAÇÃO

ATENÇÃO: As variáveis de tempo para apuração dependem da periodicidade da coleta (dias, semanas, meses, anos etc)

LEGENDA

Desempenho: Verde (maior ou igual a 90%) / Amarelo (entre 60% e 90%) / Vermelho (menor que 60%)





# PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO

PROCESSO:

Nº	MELHORIA	DATA INÍCIO	DATA TÉRMINO	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES	STATUS
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

STATUS: Concluído / Atrasado / Não Iniciado / Em Andamento

ATUALIZAÇÃO: / /