**FORMULÁRIO – FICHA DE PROCESSO**

**Fundamento:** INDICAR O NOME DO FUNDAMENTO

**REGISTRO DO PROCESSO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tema:** | | INDICAR O NOME DO TEMA | | | | |
| **Processo solicitado:** | | INDICAR O PROCESSO SOLICITADO NO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO | | | | |
| **Nome do Processo existente:** | | INFORMAR o nome pelo qual o processo é comumente conhecido. Dessa forma, ele pode ser facilmente identificado pelas pessoas. | | | | |
| **Responsabilidade:** | | COLOCAR O NOME DA(S) ÁREA(S) RESPONSÁVEL pelo planejamento e execução do PROCESSO buscando sua melhoria. | | | | |
| **Referência:** | | INDICAR, SE HOUVER: Número de procedimento, norma, processo, política, manual, instrução ou qualquer outro documento que registre a forma (método) de como o processo é implementado e gerenciado. Quando não existe nenhum padrão descrito que informe como o processo deve ser realizado, é necessário informar que “Não há”. | | | | |
| **Indicadores ou informação qualitativa:** | | INFORMAR, caso existam, os indicadores que mensuram os processos ou, caso não existam indicadores, apresentar as informações qualitativas (ex: manutenção de certificação, presença em ranking) que avaliam o processo. | | | | |
| **P** | **Adequação:** | * **Descrição da Metodologia:**   Neste campo são descritas as principais etapas e devem ser registradas as regras para que o processo seja executado.  O ideal é que o leitor possa saber o que ocorre do início ao fim, e possa também entender o fluxo das atividades realizadas. Para melhorar a visualização desse passo a passo, é possível utilizar figuras ou fluxogramas. Os fluxos permitem melhor padronização do processo e ainda estabelecem a ordem em que as atividades devem ser desenvolvidas, as principais decisões a serem tomadas e sua consequência nas próximas ações.  A Metodologia, quando bem descrita, proporciona ao leitor uma clara visão da sequência de atividades que são realizadas. Além disso, informa os principais insumos necessários e as saídas (entregas) do processo descrito. | | | | |
| **Proatividade:** | Ressaltar os aspectos do processo que contribuem para a antecipação aos fatos, a fim de prevenir a ocorrência de situações potencialmente indesejáveis e aumentar a confiança e a previsibilidade do processo. Em resumo, a proatividade busca a prevenção, a antecipação. | | | | |
| **Integração:** | * **Coerência:**   Explicar se os processos estão relacionados com o perfil, valores e princípios organizacionais, padrões e objetivos/estratégias da organização. | | | | |
| * **Inter-relacionamento:**   Descrever de que forma o processo é implementado de modo complementar com outras processos da organização, onde apropriado. O inter-relacionamento trata da influência que o processo tem ou recebe de outros. O objetivo é ter sinergia, que torna mais efetivos os esforços realizados e permite o alcance dos objetivos. | | | | |
| * **Cooperação:**   Relatar como se dá a colaboração entre as áreas da organização e, quando pertinente, entre a organização e as suas partes interessadas mais impactadas, no planejamento ou desenvolvimento do processo. | | | | |
| **D** | **Abrangência:** | A abrangência determina o alcance do processo, ou seja, alguns abrangem somente determinados tipos de clientes, mercados, outros somente algumas partes interessadas ou níveis hierárquicos, como gerentes, por exemplo. | | | | |
| **Continuidade:** | Indicar desde quando o processo vem sendo realizado. | | | | |
| **Agilidade:** | Ressaltar os aspectos do processo que contribuem para que ele seja flexível e responda rapidamente às demandas, atuais e novas, que ela deve satisfazer. Portanto, há agilidade sempre que houver:   * + formas de monitoramento do ambiente a fim de identificar, prontamente, eventuais mudanças.   + tempestividade na tomada de decisões ou na implementação de ações (desburocratização, padrões de tempo de resposta que atendam às necessidades dos impactados, reuniões de análise de desvios e realocação de recursos, provisões financeiras para emergências ou ações corretivas, métodos de análise e resolução de problemas). | | | | |
| **C** | **Controle dos Padrões:** | O controle dos padrões busca assegurar que o processo seja realizado conforme a metodologia descrita. Podem ser usados para controle:   * + acompanhamento de cronograma ou plano de ação   + auditorias de processo | | | | |
| **Controle da Eficiência:** | O controle da eficiência busca assegurar que o processo seja realizado (resultados alcançados) conforme planejado considerando os recursos utilizados:   * + acompanhamento de cronograma ou plano de ação   + acompanhamento de previsto versus realizado | | | | |
| **Controle da Eficácia:** | O controle da eficácia busca assegurar que atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados alcançados. Podem ser usados para controle:   * + acompanhamento de cronograma ou plano de ação   + acompanhamento de previsto versus realizado   + controle de prazos de execução e entregas | | | | |
| **L** | **Aperfeiçoamento:** | * **Aprendizado:**   Relatar aperfeiçoamentos na prática decorrentes do processo de melhorias, o que pode incluir eventuais inovações, tanto incrementais quanto de ruptura. Ele pode ser explicitado:   * + pela utilização de uma metodologia mais eficaz   + pela diminuição do tempo de execução   + pela obtenção de informações de forma mais ágil   + pelo aumento da integração ou da abrangência do processo. | | | | |
| * **O processo merece ser destacado como um exemplo?**   O processo pode servir de exemplo para outras unidades e organizações. | **Sim** |  | **Não** |  |
| **Justificativa:** | | | | |
| **Inovação:** | * **O processo possui características inovadoras?**   Ter características inovadoras pode significar, por exemplo, contar com uma nova solução ainda não experimentada em outras organizações ou Unidades. Do mesmo modo, inovação pode também significar que determinada metodologia foi tão aperfeiçoada, que é utilizada de forma inédita no setor de atuação. Inovação não significa ser usada pela primeira vez, ou seja, ser um processo inédito na área. | **Sim** |  | **Não** |  |
| * **Justificativa:** | | | | |