

S1.A.Atendimento ao Publico_20160422

Bizagi Modeler

Table of Contents

S1.A.ATENDIMENTO AO PUBLICO_20160422	1
BIZAGI MODELER	1
1 VISÃO GERAL	9
1.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO	10
1.1.1 Process Elements	10
1.1.1.1  Necessidade de Atendimento	10
1.1.1.2  Atendimento realizado	10
1.1.1.3  Recebimento de Requerimentos	10
1.1.1.4  Respostas dos Requerimentos.....	10
2 RECEBIMENTO DE REQUERIMENTOS	11
2.1 DESTINAÇÃO - APOIO AO DES LOCAL.....	12
2.2 INCORPORAÇÃO	12
2.3 CARACTERIZAÇÃO - IDENTIFICAÇÃO	12
2.4 ATENDIMENTO AO PÚBLICO	12
2.4.1 Process Elements	12
2.4.1.1  DataStore	12
2.4.1.2  DataStore	12
2.4.1.3  Consulta sobre disponibilidade de imóveis da união.....	12
2.4.1.4  8. INSERIR informações sobre a demanda no SEI.....	12
2.4.1.5  3. PREENCHER formulário de requerimento e anexar documentação.	12
2.4.1.6  Necessidade de realizar demanda junto à SPU.....	12
2.4.1.7  7. CONFERIR documentação básica, conforme formulário	13
2.4.1.8  Gateway	13
2.4.1.9  Emissão de Certidão de Remição de Aforamento(Formulário Outros) 13	13
2.4.1.10  Requerimento de Mudança de Regime (Aforamento/ocupação)(Formulário Outros)	13
2.4.1.11  Requerimento de Permissão de Uso.....	13
2.4.1.12  Requerimento de Remição de aforamento	13

2.4.1.13		Requerimento de Revigoração de aforamento	13
2.4.1.14		Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973.....	13
2.4.1.15		Certidão de Situação do Imóvel	13
2.4.1.16		Certidão de dominialidade.....	13
2.4.1.17		Requerimento de unificação ou desmembramento ou fracionamento de imóvel	13
2.4.1.18		Requerimento de cancelamento de cobrança por inexigibilidade, decadência ou prescrição(Formulário Outros)	13
2.4.1.19		Requerimento de Isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro	14
2.4.1.20		Alocação de Crédito(Formulário Outros).....	14
2.4.1.21		Requerimento de cancelamento de inscrição em Dívida Ativa e/ou CADIN(Formulário Outros).....	14
2.4.1.22		Requerimento de Averbação da Transferência.....	14
2.4.1.23		Vistas e / ou cópia do processo (Formulário Outros)	14
2.4.1.24		Gateway.....	14
2.4.1.25		Gateway.....	15
2.4.1.26		1. PREENCHER formulário eletrônico.....	15
2.4.1.27		Demanda atendida.....	15
2.4.1.28		2. RETORNAR informações solicitadas.....	15
2.4.1.29		5. RECEBER demanda em papel.....	15
2.4.1.30		6. INSERIR informações sobre a demanda no SEI.	16
2.4.1.31		Requerimento Anistia de débitos patrimoniais.....	16
2.4.1.32		Requerimento de Regularização de aterro com compra de domínio útil	16
2.4.1.33		Requerimento de Inscrição de Ocupação	16

2.4.1.34		Requerimento de Aforamento	16
2.4.1.35		Duplicidade de inscrição(Formulário Outros)	16
2.4.1.36		Valor do m2 (PVG) (Formulário Outros)	16
2.4.1.37		Número de Testada (Formulário Outros)	16
2.4.1.38		Área Encravada (Formulário Outros).....	16
2.4.1.39		Localização do imóvel -0 urbano/rural (Formulário Outros).....	16
2.4.1.40		Fração Ideal (Formulário Outros)	16
2.4.1.41		Dimensões da área (Formulário Outros).....	16
2.4.1.42		Percentual da Taxa de Ocupação (Formulário Outros)	16
2.4.1.43		Multa de Transferência (Formulário Outros).....	16
2.4.1.44		Cálculo de Laudêmio (Formulário Outros).....	17
2.4.1.45		Diferença de Laudêmio (Formulário Outros)	17
2.4.1.46		Juntada de Documentos(Formulário Outros)	17
2.4.1.47		Substituição de documentos(Formulário Outros)	17
2.4.1.48		Demandas em papel	17
2.4.1.49		Necessidade de consulta de disponibilidade de imóveis da União	17
2.4.1.50		4. SOLICITAR consulta sobre disponibilidade de imóvel da União.	17
2.4.1.51		Requerente	17
2.4.1.52		Apoio	17
2.4.1.53		Núcleo de Atendimento ao Público - NAP	17
2.5		DESTINAÇÃO APF	17
2.6		RECEITA - ARRECADAÇÃO	17
2.7		RECEITA - COBRANÇA.....	17
2.8		APOIO	18
3		RESPOSTAS DOS REQUERIMENTOS.....	19
3.1		DESTINAÇÃO APF	20
3.2		CARACTERIZAÇÃO - IDENTIFICAÇÃO	20

3.3	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	20
3.3.1	Process Elements	20
3.3.1.1	 Extrato Publicado	20
3.3.1.2	 Requerimento de Inscrição de Ocupação	20
3.3.1.3	 Portaria de Discriminação (Usucapião Administrativo)	20
3.3.1.4	 1. Encaminhar resposta por AR.	20
3.3.1.5	 Ofício ou Declaração de Indisponibilidade de Imóveis	20
3.3.1.6	 Termos de Outorga emitido	20
3.3.1.7	 Portaria publicada	20
3.3.1.8	 Requerimento Anistia de débitos patrimoniais	20
3.3.1.9	 Requerimento de aforamento.....	21
3.3.1.10	 Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973.....	21
3.3.1.11	 Valor do m2 (PGV).....	21
3.3.1.12	 Dimensões de área	21
3.3.1.13	 Mudança de Regime (Aforamento/ocupação)	21
3.3.1.14	 Portaria de permissão de uso publicada	21
3.3.1.15	 Requerimento de Regularização de Aterro com Compra de Domínio Útil.....	21
3.3.1.16	 Gateway.....	21
3.3.1.17	 Gateway.....	21
3.3.1.18	 Requerimento para Remição de aforamento	21
3.3.1.19	 Alocação de Crédito(Formulário Outros).....	21
3.3.1.20	 Gateway.....	22
3.3.1.21	 Percentual da taxa de ocupação.....	22
3.3.1.22	 Gateway.....	22

3.3.1.23		Contrato Formalizado e Assinado	22
3.3.1.24		Diferença de Laudêmio	22
3.3.1.25		Localização do imóvel – rural/urbano.....	22
3.3.1.26		Requerimento de Revigoração de aforamento	22
3.3.1.27		Número de testadas.....	22
3.3.1.28		Cálculo de Laudêmio	22
3.3.1.29		Ofício com relação de imóveis disponíveis	22
3.3.1.30		Gateway.....	22
3.3.1.31		Gateway.....	23
3.3.1.32		Gateway.....	23
3.3.1.33		Fração ideal	23
3.3.1.34		Consulta sobre disponibilidade de Imóveis da União	23
3.3.1.35		Consulta realizada	23
3.3.1.36		Área encravada	23
3.3.1.37		Requerimento de cancelamento de cobrança por inexigibilidade, decadência ou prescrição(Formulário Outros)	23
3.3.1.38		Atendimento realizado, sem resposta ao requerente	23
3.3.1.39		Finaliza processo, sem resposta para o requerente	23
3.3.1.40		Duplicidade de inscrição	23
3.3.1.41		Requerimento de Permissão de Uso (área de uso comum do povo)	23
3.3.1.42		Multa de transferência	24
3.3.1.43		Requerente notificado	24
3.3.1.44		Requerimento de Isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro	24
3.3.1.45		Termo de Outorga	24

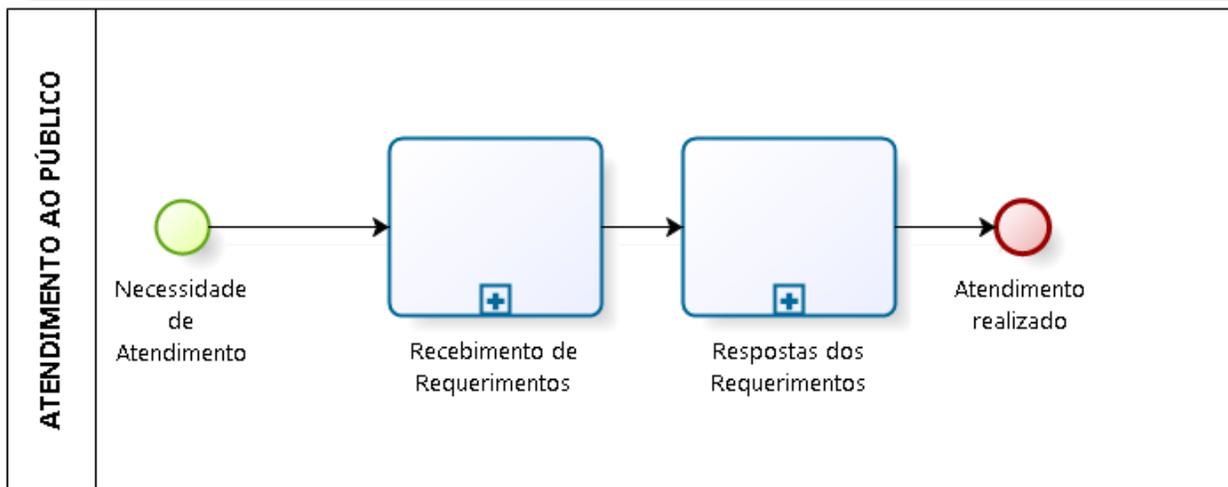
3.3.1.46		Portaria Publicada	24
3.3.1.47		Núcleo de Atendimento ao Público - NAP.....	24
3.4		INCORPORAÇÃO	24
3.5		RECEITA - COBRANÇA.....	24
3.6		DESTINAÇÃO - APOIO AO DES LOCAL.....	24
3.7		RECEITA - ARRECADAÇÃO	24

1 VISÃO GERAL

S1 - Mapeamento da situação atual dos processos
Fluxograma do processo atual

TOTVS

Órgão: Secretaria do Patrimônio da União (SPU).
Processo: Atendimento ao Público.
Objetivo: Realizar o tratamento do recebimento e triagem dos requerimentos solicitados à SPU e sua respectiva resposta



Version: 1.0

Author: washington.fully

1.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

RuntimeProperties

```
{"processClassProperties":{"accessType":"Process","enableAlarms":false,"enableNotifications":false,"creationDate":"2016-04-12T12:09:45.8731683-03:00"},"processProperties":{"versionCreationDate":"2016-04-12T12:09:45.8731683-03:00","supportsScopes":false,"formsVersion":0}}
```

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 Necessidade de Atendimento

RuntimeProperties

```
{}
```

1.1.1.2 Atendimento realizado

1.1.1.3 Recebimento de Requerimentos

RuntimeProperties

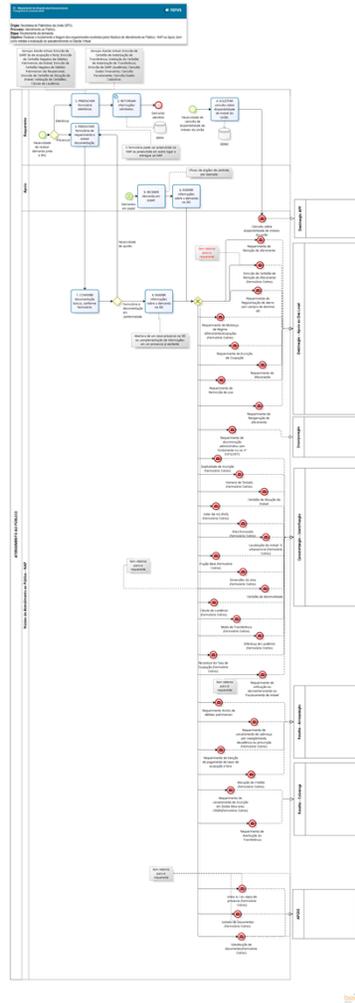
```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

1.1.1.4 Respostas dos Requerimentos

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2 RECEBIMENTO DE REQUERIMENTOS



Version: 1.0

Author: washington.fully

2.1 DESTINAÇÃO - APOIO AO DES LOCAL

2.2 INCORPORAÇÃO

2.3 CARACTERIZAÇÃO - IDENTIFICAÇÃO

2.4 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

2.4.1 PROCESS ELEMENTS

2.4.1.1  DataStore

2.4.1.2  DataStore

2.4.1.3  Consulta sobre disponibilidade de imóveis da união

2.4.1.4  8. INSERIR informações sobre a demanda no SEI

2.4.1.5  3. PREENCHER formulário de requerimento e anexar documentação.

2.4.1.6  Necessidade de realizar demanda junto à SPU

2.4.1.7  7. CONFERIR documentação básica, conforme formulário

2.4.1.8  Gateway

Gates

Necessidade de ajustes

Formulário e documentação em conformidade

2.4.1.9  Emissão de Certidão de Remição de Aforamento(Formulário Outros)

2.4.1.10  Requerimento de Mudança de Regime (Aforamento/ocupação)(Formulário Outros)

2.4.1.11  Requerimento de Permissão de Uso

2.4.1.12  Requerimento de Remição de aforamento

2.4.1.13  Requerimento de Revigoração de aforamento

2.4.1.14  Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973

2.4.1.15  Certidão de Situação do Imóvel

2.4.1.16  Certidão de dominialidade

2.4.1.17  Requerimento de unificação ou desmembramento ou fracionamento de imóvel

2.4.1.18  Requerimento de cancelamento de cobrança por inexigibilidade, decadência ou prescrição(Formulário Outros)

2.4.1.19  Requerimento de Isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro

2.4.1.20  Alocação de Crédito(Formulário Outros)

2.4.1.21  Requerimento de cancelamento de inscrição em Dívida Ativa e/ou CADIN(Formulário Outros)

2.4.1.22  Requerimento de Averbação da Transferência

2.4.1.23  Vistas e / ou cópia do processo (Formulário Outros)

2.4.1.24  Gateway

Gates

Emissão de Certidão de Remição de Aforamento(Formulário Outros)

Requerimento de Inscrição de Ocupação

Requerimento de Permissão de Uso

Requerimento de Remição de aforamento

Requerimento de Revigoração de aforamento

Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973

Requerimento de unificação ou desmembramento ou fracionamento de imóvel

Certidão de dominialidade

Certidão de Situação do Imóvel

Alocação de Crédito(Formulário Outros)

Requerimento de Isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro

Requerimento de cancelamento de cobrança por inexigibilidade, decadência ou prescrição(Formulário Outros)

Requerimento Anistia de débitos patrimoniais

Requerimento de Averbação da Transferência

Requerimento de cancelamento de inscrição em Dívida Ativa e/ou CADIN(Formulário Outros)

Vistas e / ou cópia do processo (Formulário Outros)

Requerimento de Regularização de aterro com compra de domínio útil

Requerimento de Mudança de Regime (Aforamento/ocupação)(Formulário Outros)

Requerimento de Aforamento

Duplicidade de inscrição(Formulário Outros)

Número de Testada (Formulário Outros)

Valor do m2 (PVG) (Formulário Outros)

Área Encravada (Formulário Outros)

Localização do imóvel -0 urbano/rural (Formulário Outros)

Fração Ideal (Formulário Outros)

Dimensões da área (Formulário Outros)

Percentual da Taxa de Ocupação (Formulário Outros)

Diferença de Laudêmio (Formulário Outros)

Multa de Transferência (Formulário Outros)

Cálculo de Laudêmio (Formulário Outros)

Substituição de documentos(Formulário Outros)

Juntada de Documentos(Formulário Outros)

2.4.1.25  Gateway

Gates

Presencial

Eletrônico

2.4.1.26  1. PREENCHER formulário eletrônico.

2.4.1.27  Demanda atendida

2.4.1.28  2. RETORNAR informações solicitadas.

Implementation

WebService

2.4.1.29  5. RECEBER demanda em papel.

- 2.4.1.30  6. INSERIR informações sobre a demanda no SEI.
- 2.4.1.31  Requerimento Anistia de débitos patrimoniais
- 2.4.1.32  Requerimento de Regularização de aterro com compra de domínio útil
- 2.4.1.33  Requerimento de Inscrição de Ocupação
- 2.4.1.34  Requerimento de Aforamento
- 2.4.1.35  Duplicidade de inscrição (Formulário Outros)
- 2.4.1.36  Valor do m2 (PVG) (Formulário Outros)
- 2.4.1.37  Número de Testada (Formulário Outros)
- 2.4.1.38  Área Encravada (Formulário Outros)
- 2.4.1.39  Localização do imóvel -0 urbano/rural (Formulário Outros)
- 2.4.1.40  Fração Ideal (Formulário Outros)
- 2.4.1.41  Dimensões da área (Formulário Outros)
- 2.4.1.42  Percentual da Taxa de Ocupação (Formulário Outros)
- 2.4.1.43  Multa de Transferência (Formulário Outros)

- 2.4.1.44  Cálculo de Laudêmio (Formulário Outros)
- 2.4.1.45  Diferença de Laudêmio (Formulário Outros)
- 2.4.1.46  Juntada de Documentos(Formulário Outros)
- 2.4.1.47  Substituição de documentos(Formulário Outros)
- 2.4.1.48  Demandas em papel
- 2.4.1.49  Necessidade de consulta de disponibilidade de imóveis da União
- 2.4.1.50  4. SOLICITAR consulta sobre disponibilidade de imóvel da União.
- 2.4.1.51  Requerente
- 2.4.1.52  Apoio
- 2.4.1.53  Núcleo de Atendimento ao Público - NAP

2.5 DESTINAÇÃO APF

2.6 RECEITA - ARRECADAÇÃO

2.7 RECEITA - COBRANÇA

2.8 APOIO

Version: 1.0

Author: maria.rocha

3.1 DESTINAÇÃO APF

3.2 CARACTERIZAÇÃO IDENTIFICAÇÃO

-

3.3 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

3.3.1 PROCESS ELEMENTS

3.3.1.1  Extrato Publicado

3.3.1.2  Requerimento de Inscrição de Ocupação

3.3.1.3  Portaria de Discriminação (Usucapião Administrativo)

3.3.1.4  1. Encaminhar resposta por AR.

3.3.1.5  Ofício ou Declaração de Indisponibilidade de Imóveis

3.3.1.6  Termos de Outorga emitido

3.3.1.7  Portaria publicada

3.3.1.8  Requerimento Anistia de débitos patrimoniais

3.3.1.9  Requerimento de aforamento

3.3.1.10  Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973

3.3.1.11  Valor do m2 (PGV)

3.3.1.12  Dimensões de área

3.3.1.13  Mudança de Regime (Aforamento/ocupação)

3.3.1.14  Portaria de permissão de uso publicada

3.3.1.15  Requerimento de Regularização de Aterro com Compra de Domínio Útil

3.3.1.16  Gateway

Gates

Imóveis indisponíveis

Imóveis disponíveis

3.3.1.17  Gateway

Gates

Resposta Negativa

Resposta Positiva

3.3.1.18  Requerimento para Remição de aforamento

3.3.1.19  Alocação de Crédito(Formulário Outros)

3.3.1.20  Gateway

Gates

Resposta positiva

1. Encaminhar resposta por AR.

3.3.1.21  Percentual da taxa de ocupação

3.3.1.22  Gateway

Gates

Resposta Negativa

Resposta Positiva

3.3.1.23  Contrato Formalizado e Assinado

3.3.1.24  Diferença de Laudêmio

3.3.1.25  Localização do imóvel – rural/urbano

3.3.1.26  Requerimento de Revigoração de aforamento

3.3.1.27  Número de testadas

3.3.1.28  Cálculo de Laudêmio

3.3.1.29  Ofício com relação de imóveis disponíveis

3.3.1.30  Gateway

Gates

Resposta Positiva

Resposta Negativa

3.3.1.31  Gateway

Gates

Resposta positiva

Resposta Negativa

3.3.1.32  Gateway

Gates

Resposta Negativa

Resposta Positiva

3.3.1.33  Fração ideal

3.3.1.34  Consulta sobre disponibilidade de Imóveis da União

3.3.1.35  Consulta realizada

3.3.1.36  Área encravada

3.3.1.37  Requerimento de cancelamento de cobrança por inexigibilidade, decadência ou prescrição(Formulário Outros)

3.3.1.38  Atendimento realizado, sem resposta ao requerente

3.3.1.39  Finaliza processo, sem resposta para o requerente

3.3.1.40  Duplicidade de inscrição

3.3.1.41  Requerimento de Permissão de Uso (área de uso comum do povo)

3.3.1.42  Multa de transferência

3.3.1.43  Requerente notificado

3.3.1.44  Requerimento de Isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro

3.3.1.45  Termo de Outorga

3.3.1.46  Portaria Publicada

3.3.1.47  Núcleo de Atendimento ao Público - NAP

3.4 INCORPORAÇÃO

3.5 RECEITA - COBRANÇA

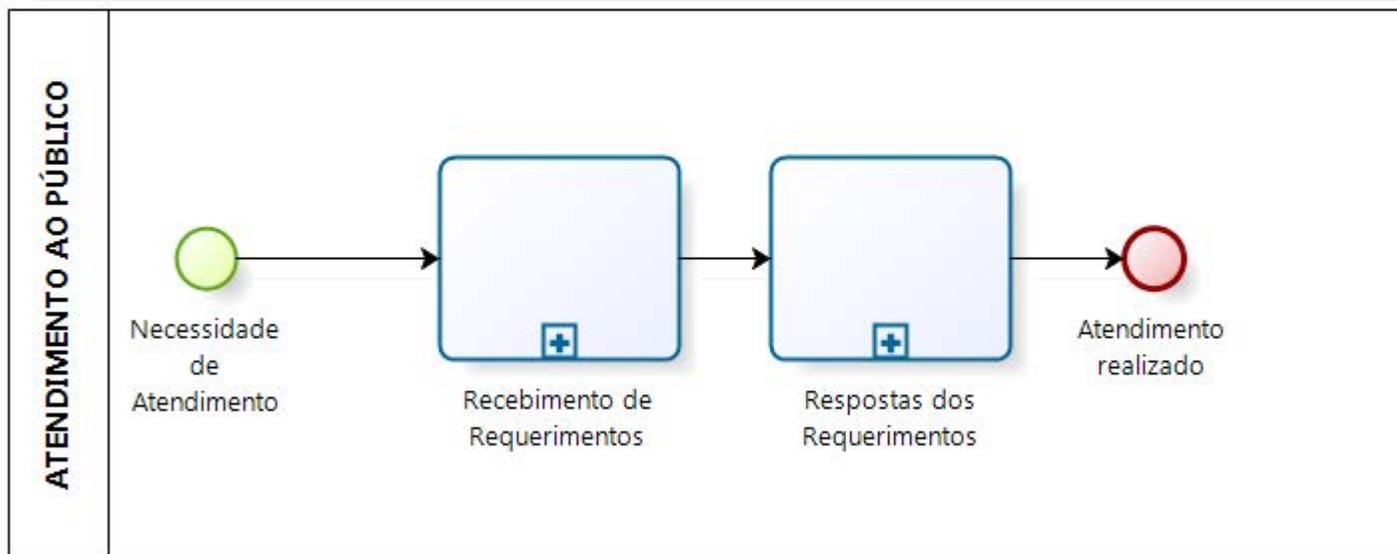
3.6 DESTINAÇÃO - APOIO AO DES LOCAL

3.7 RECEITA - ARRECADAÇÃO

Órgão: Secretaria do Patrimônio da União (SPU).

Processo: Atendimento ao Público.

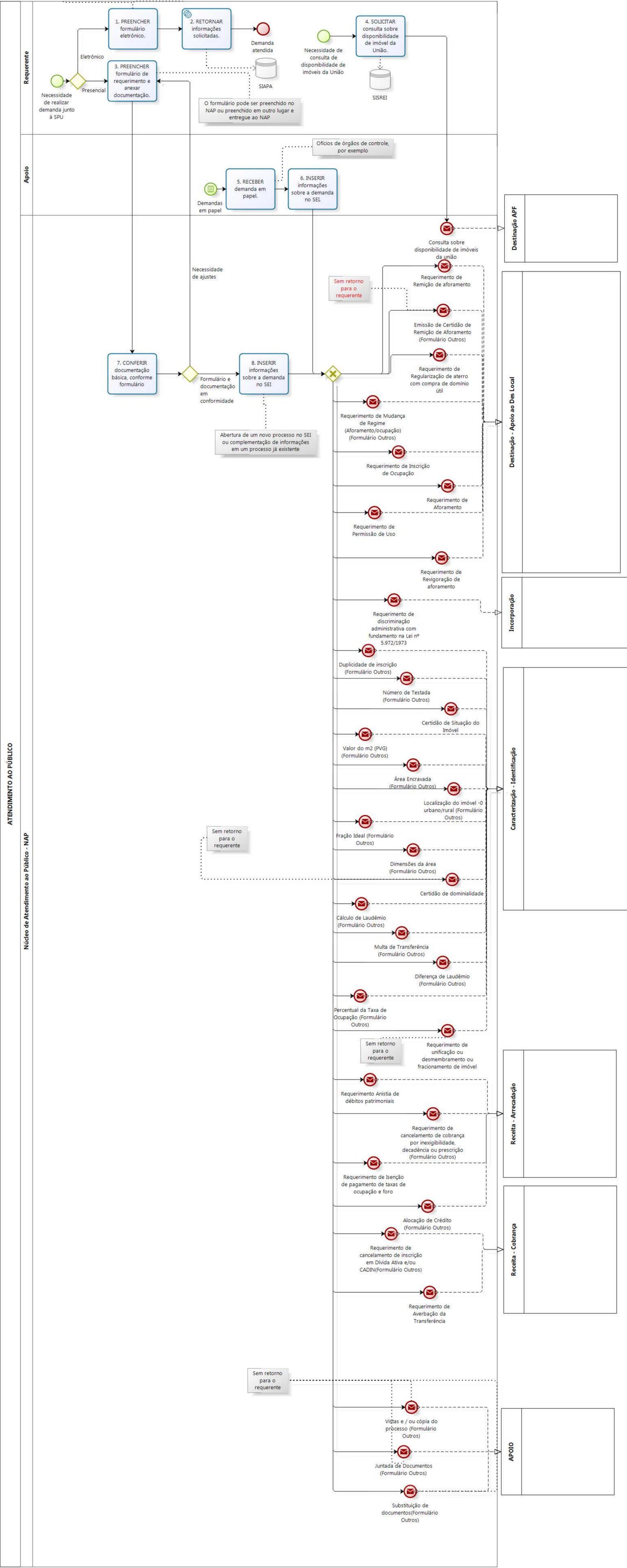
Objetivo: Realizar o tratamento do recebimento e triagem dos requerimentos solicitados à SPU e sua respectiva resposta



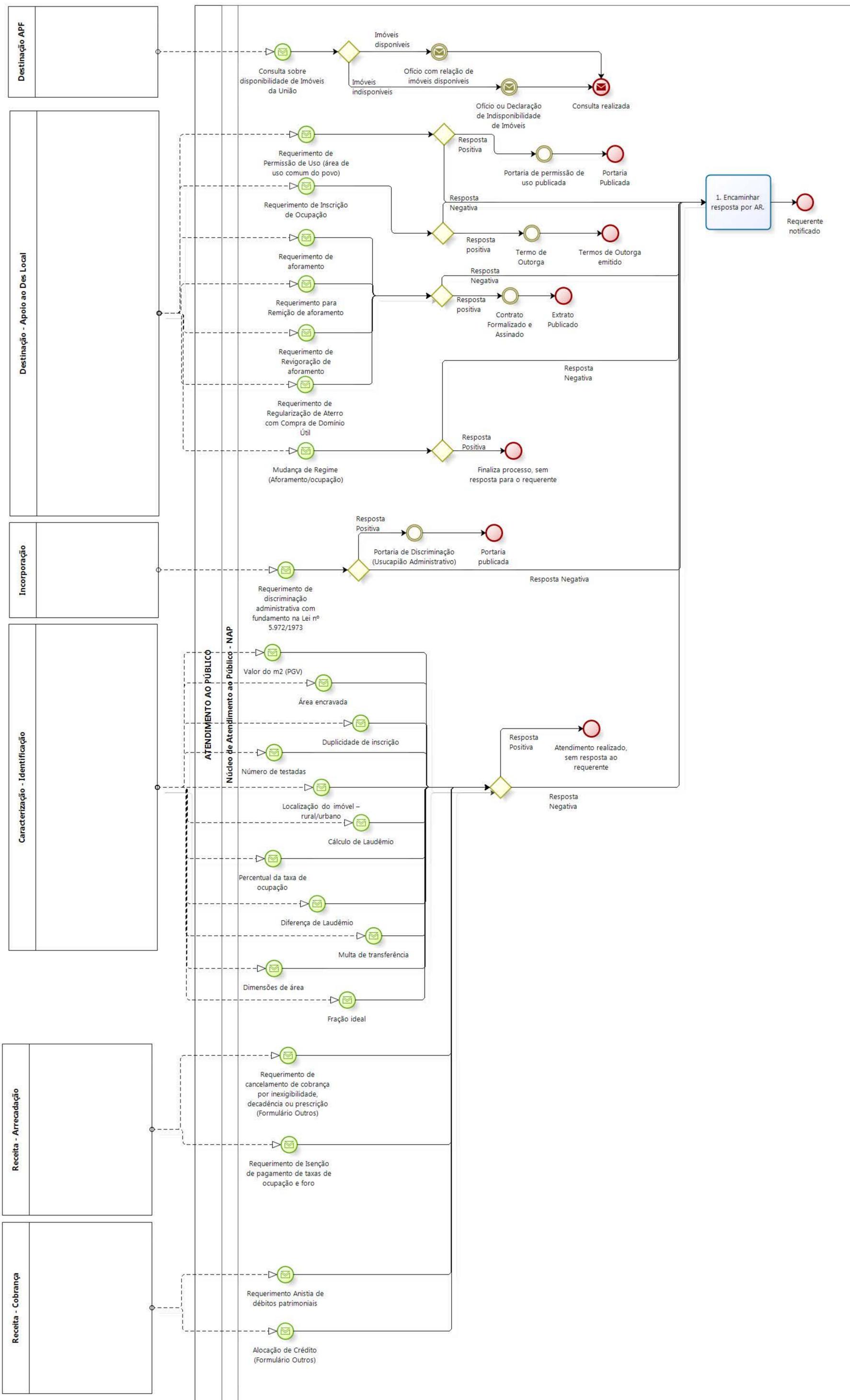
Órgão: Secretaria do Patrimônio da União (SPU).
Processo: Atendimento ao Público.
Etapas: Recebimento da demanda.
Objetivo: Realizar o recebimento e triagem dos requerimentos recebidos pelos Núcleos de Atendimento ao Público - NAP ou Apoio, bem como retratar a realização do autoatendimento no Balcão Virtual.

Serviços Balcão Virtual: Emissão de DARF (tx de ocupação e foro); Emissão de Certidão Negativa de Débitos; Patrimoniais do Imóvel; Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Responsável; Emissão de Certidão de Situação do Imóvel; Validação de Certidões; Cálculo de Laudêmio.

Serviços Balcão Virtual: Emissão de Certidão de Autorização de Transferência; Validação da Certidão de Autorização de Transferência; Emissão de DARF (Laudêmio); Consulta Dados Financeiros; Consulta Dados Parcelamento; Consulta Dados Cadastrais



Órgão: Secretaria do Patrimônio da União (SPU).
 Processo: Atendimento ao Público.
 Etapa: Resposta ao Requerente.
 Objetivo: Realizar a resposta aos requerimentos realizados na SPU.



Informações

Cadeia de Valor

S1.A-Atendimento ao Público

S1.B-Recebimento de Requerimentos

S1.B-Respostas de Requerimentos

S1.C-Checklist de controle do processo



1

S1 - Mapeamento da situação atual dos processos

Informações

Atendimento ao Público

Objetivo: Realizar o tratamento do recebimento e triagem dos requerimentos solicitados à SPU e sua respectiva resposta

Glossário:

APF - Administração Pública Federal

AR - Aviso de Recebimento

DARF - Documento de Arrecadação de Receitas Federais

NAP - Núcleo de Atendimento ao Público

PVG - Planta Genérica de Valores

SEI - Sistema Eletrônico de Informações

SPU - Secretaria do Patrimônio da União

Legenda Fluxograma:



Início do Processo



Fim do Processo



Representa que o processo será iniciado quando receber alguma mensagem (documento, e-mail, etc.).



Evento de Tempo - utilizado para representar que o fluxo do processo, ao chegar ao evento, aguardará o tempo definido ocorrer.



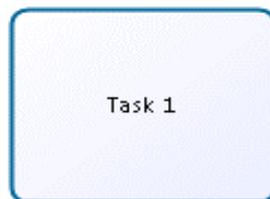
Link - Conector entre as atividades



Utilizado para mostrar a ordem em que as atividades serão executadas

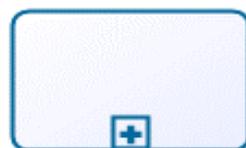


Utilizado para mostrar o fluxo de mensagem entre dois participantes



Task 1

Atividades



Interface com outra etapa do processo mapeada



Gateways paralelos (Representam atividades realizadas em paralelo durante o processo)



Observações

Processo 1

Representa um processo ou
uma entidade

Processo 1

Lane 3

Lane 2

Lane 1



Interface com processo fora do escopo

Gateways exclusivos
(Representa ponto de decisão no fluxo,
no qual apenas um dos caminhos pode ser seguido).

Gateways inclusivos
(Representa ponto de decisão
no fluxo, no qual um ou mais
caminhos podem ser seguidos)

Representa um documento gerado
durante o processo



Utilizado para categorizar o processo
ou representar áreas e departamentos da entidade

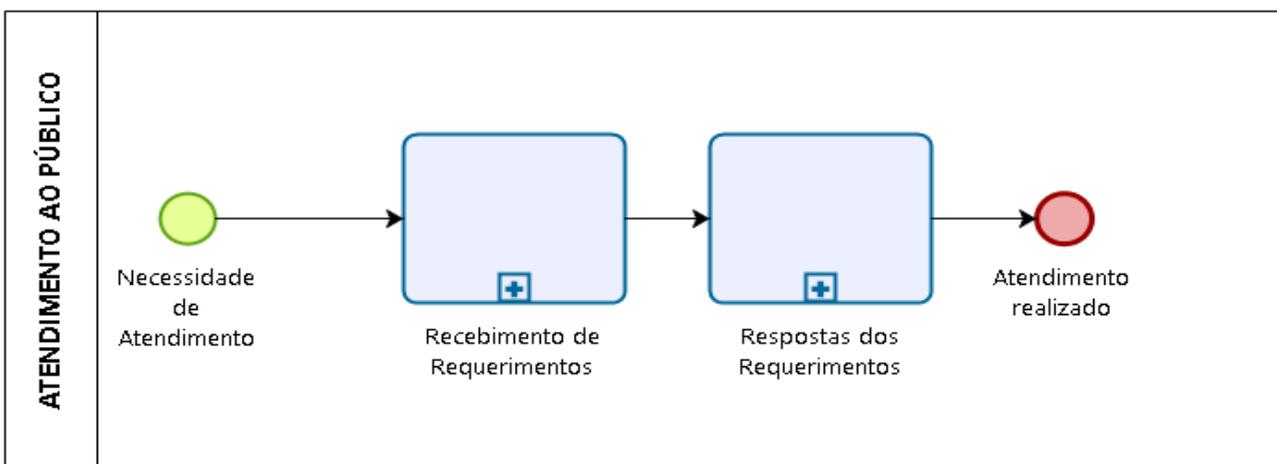
S1 - Mapeamento da situação atual dos processos
Fluxograma do processo atual



Órgão: Secretaria do Patrimônio da União (SPU).

Processo: Atendimento ao Público.

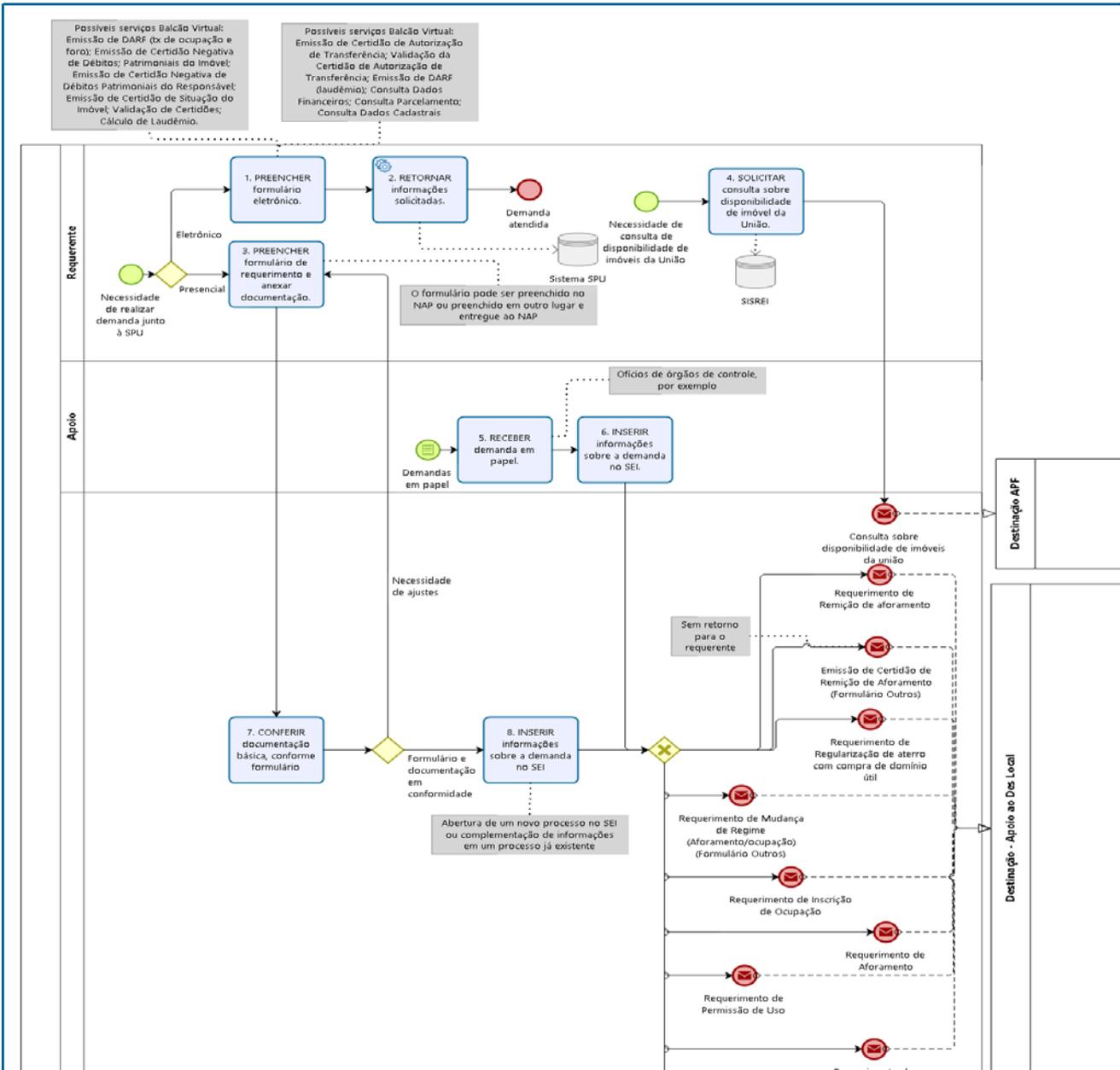
Objetivo: Realizar o tratamento do recebimento e triagem dos requerimentos solicitados à SPU e sua respectiva resposta



Metodologia de Modelagem de Processos

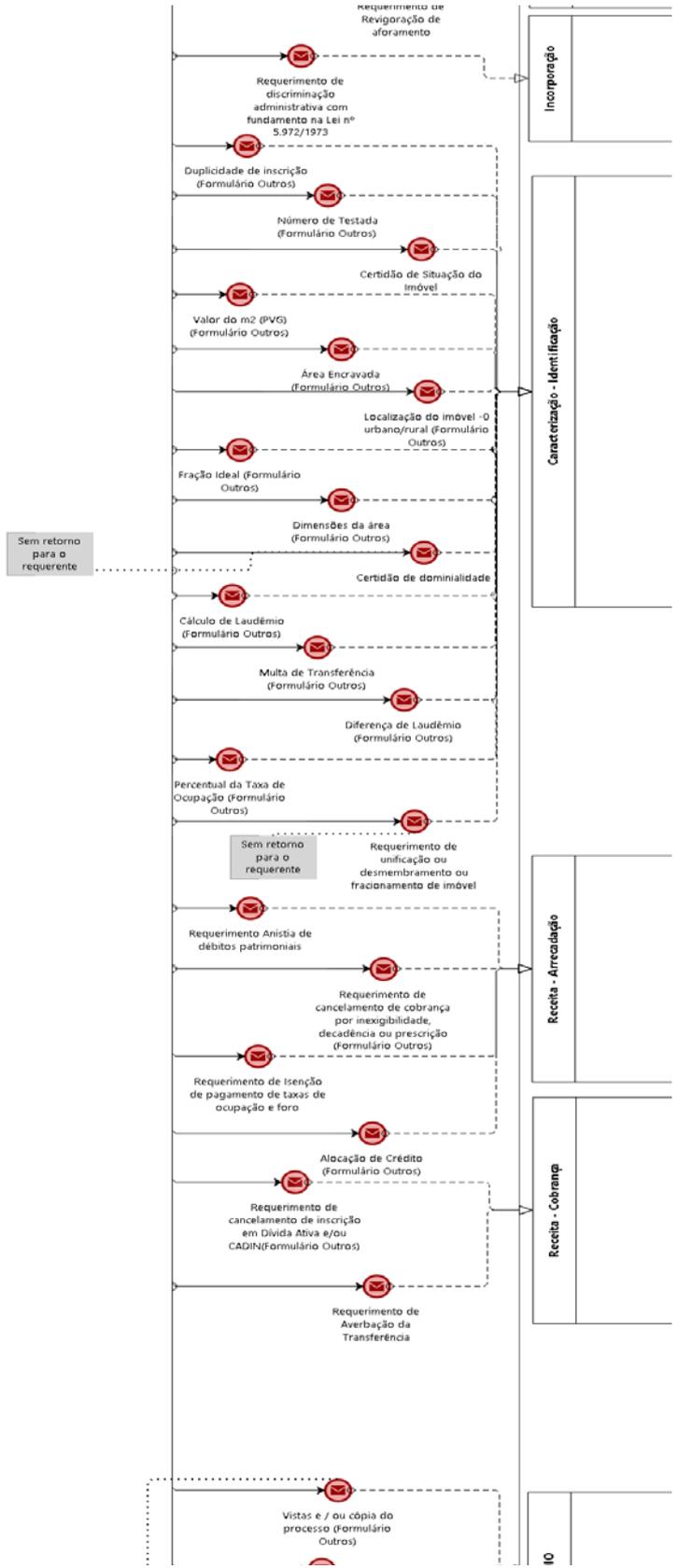
S1 - Mapeamento da situação atual dos processos

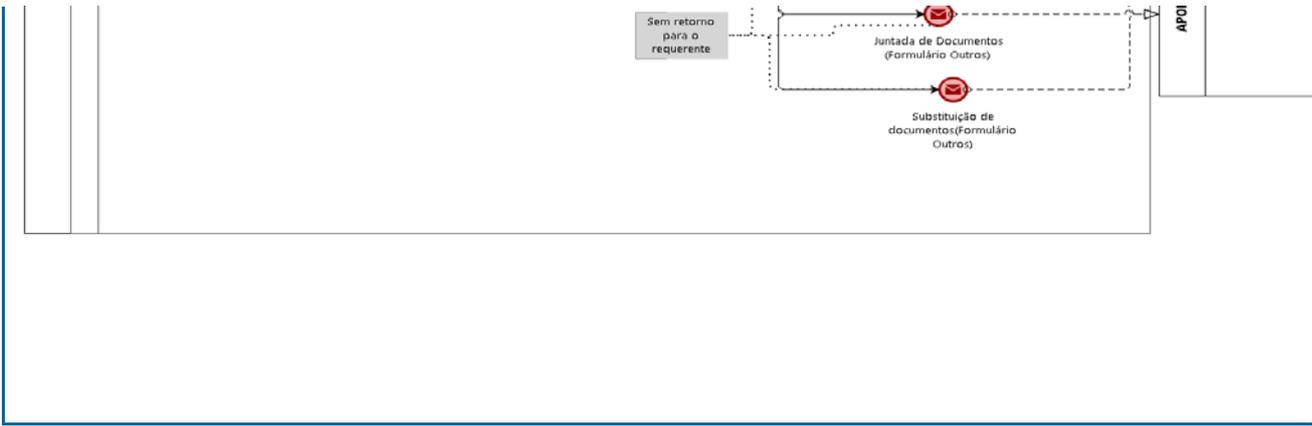
Processo:	Atendimento ao Público
Etapa:	Recebimento de Requerimentos



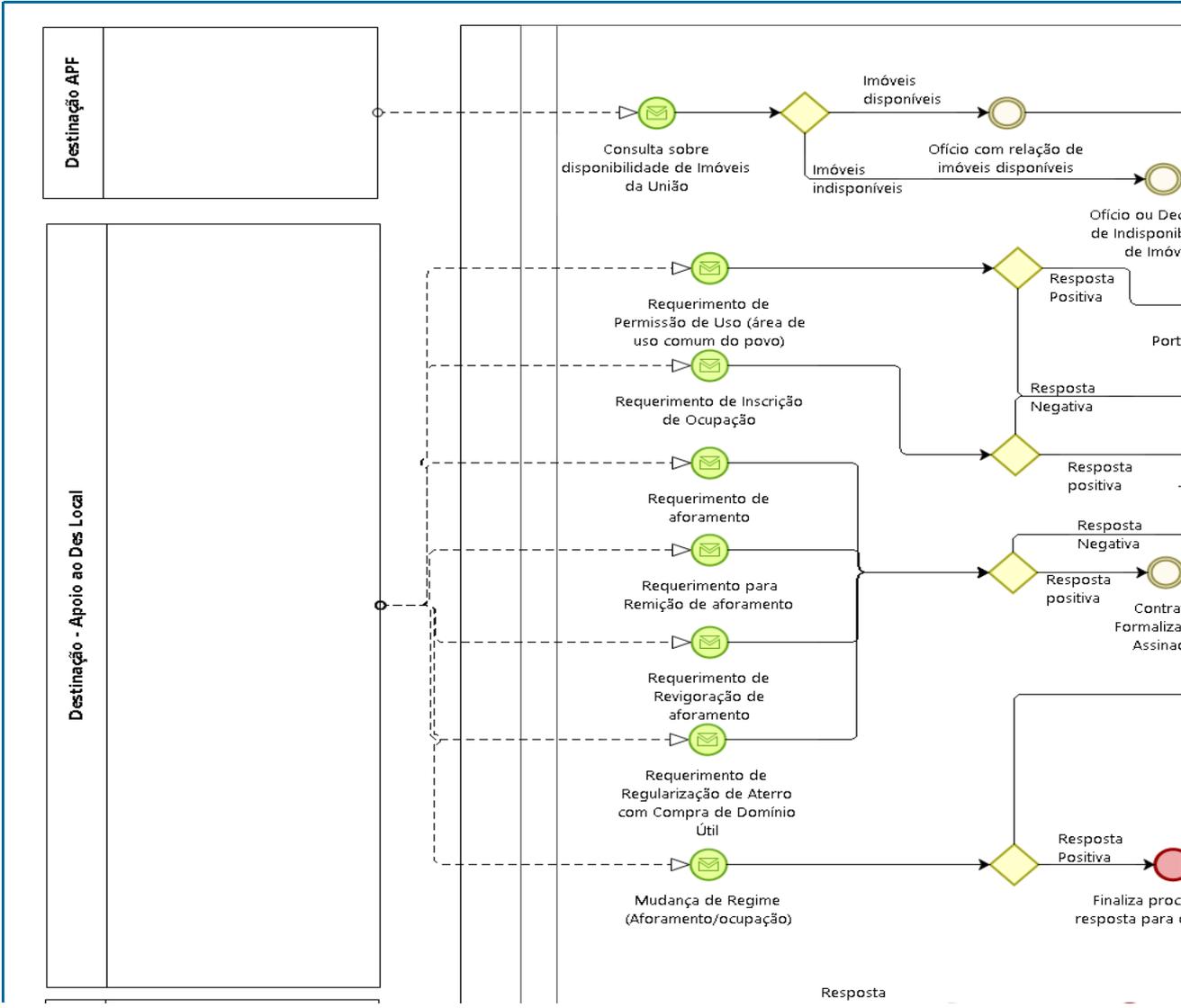
ATENDIMENTO AO PÚBLICO

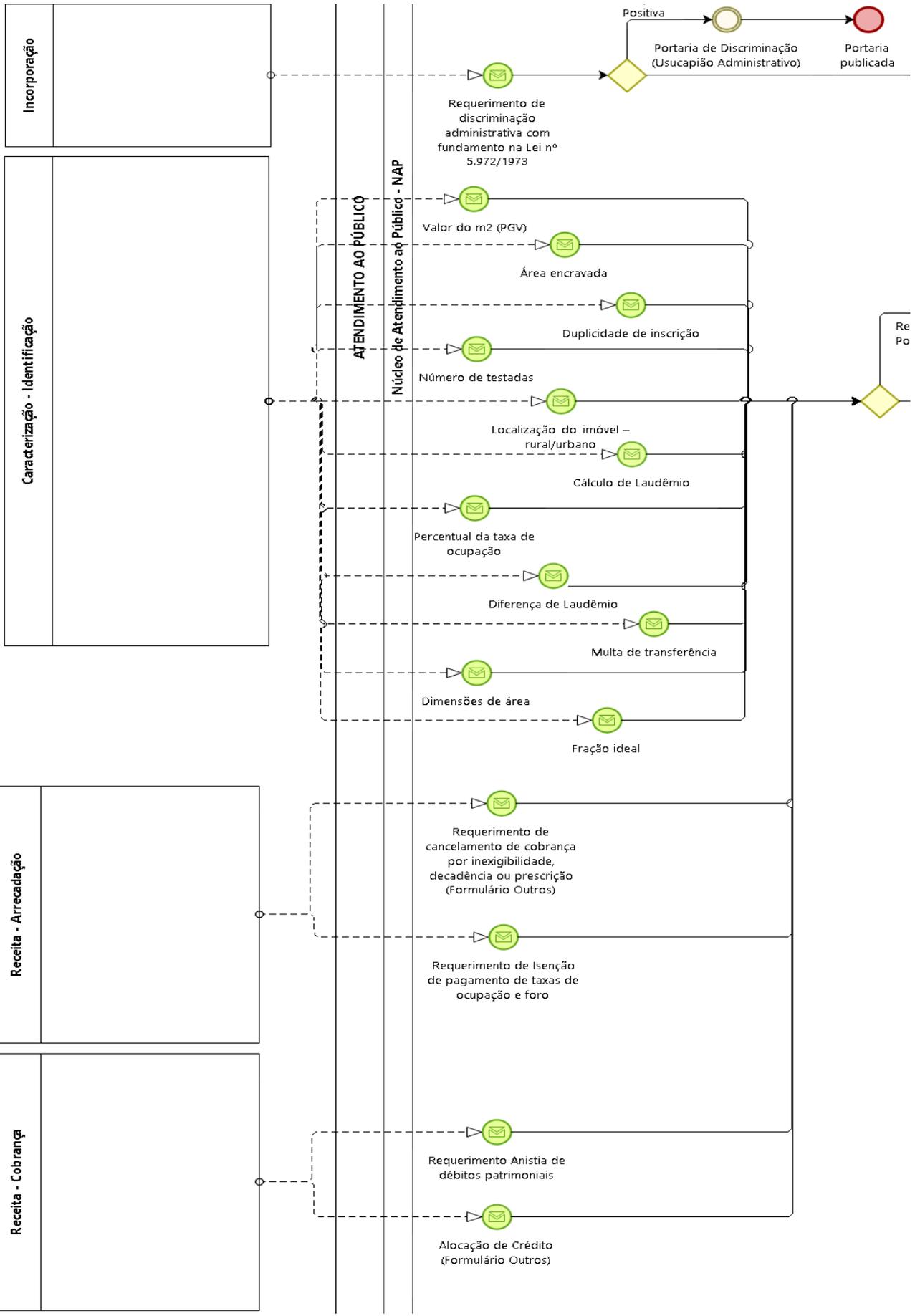
Núcleo de Atendimento ao Público - NAP

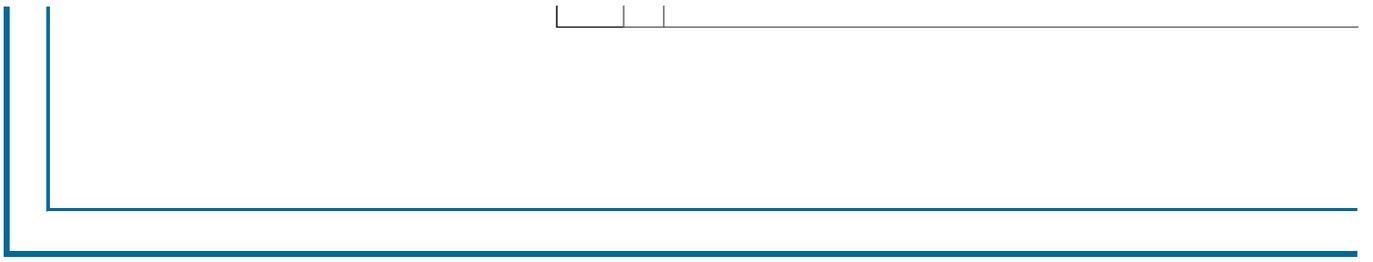




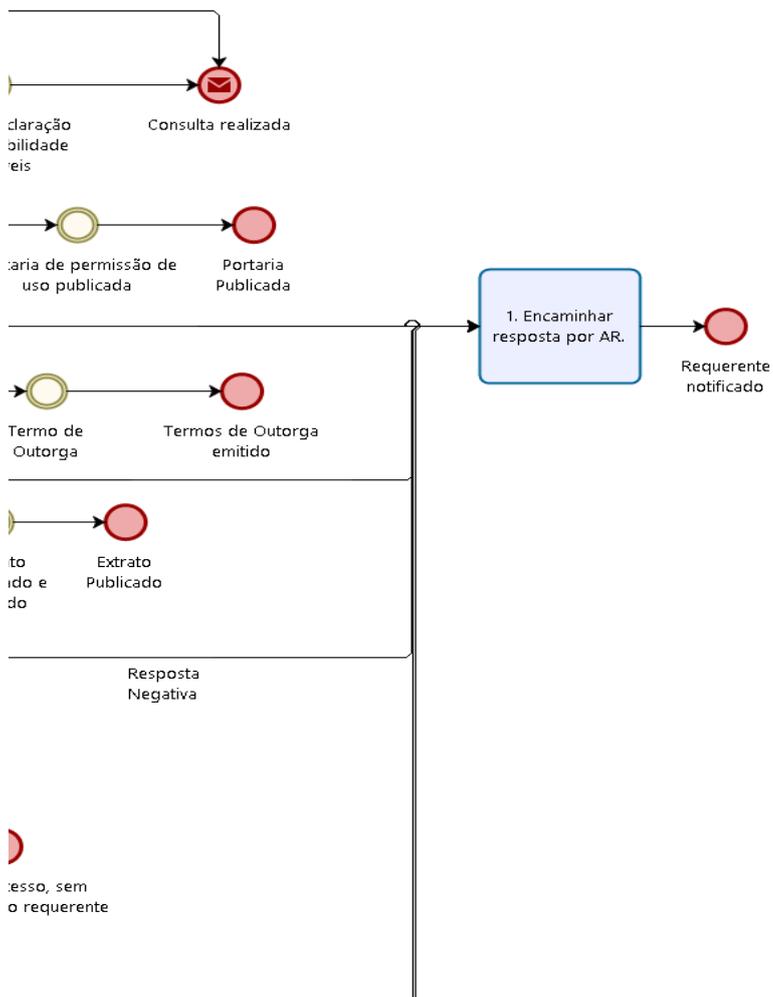
Processo:	Atendimento ao Público
Eta	Respostas dos Requerimentos









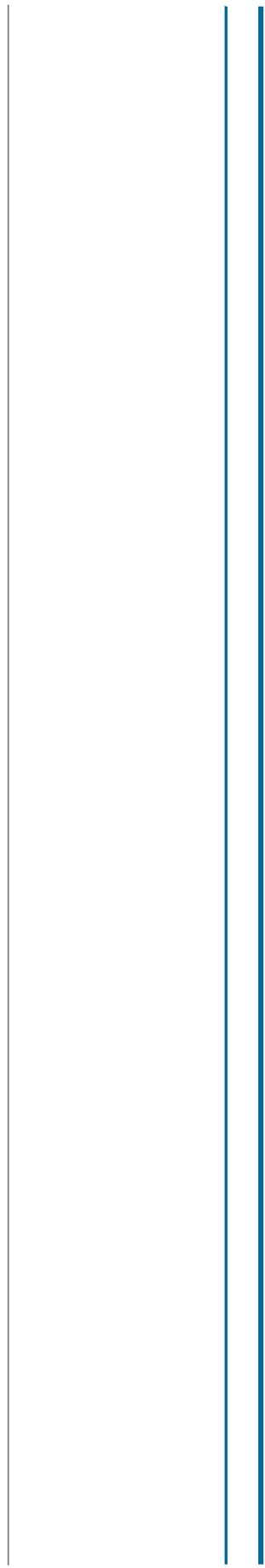


Resposta
positiva

→ 

Atendimento realizado,
sem resposta ao
requerente

Resposta
Negativa



Powered by
bizagi
Modeler

S1 - Mapeamento da situação atual dos processos

Lista de Atividades e Regras de Negócio do Processo

Processo:

Etapa:

Nº Atividade	Atividade	Unidade Organizacional
1	Encaminhar resposta por AR	NAP



Atendimento ao Público

Respostas dos Requerimentos

Cargo	Informações de Entrada	Informações de Saída
Atendente	Várias possibilidades de resposta negativa	Encaminhamento da negativa pelos correios, via AR





Sistema de Informação	Legislação
N/H	N/H



Conhecimento Necessário
N/H





Descrição das Atividades	Es
	Unidade de referência
Encaminhar negativa da resposta à solicitação realizada	UCP



Estimativa de duração e pessoal		Observações
Tempo efetivo de duração	Quantidade Pessoal	
20 min	N/H	

S1 - Mapeamento da situação atual dos processos
Checklist de controle do processo



Processo:	Atendimento ao Público
Indicador de resultado do processo:	N / A
Desempenho atual do indicador (frente a uma meta atual, se existir):	N / A



ID	Etapa 01	Atividades	Item de verificação	Responsável		Data de validação
				Execução	Validação	
	N/H	N/H	N/H	N/H	N/H	N/H
ID	Etapa 02	Atividades	Item de verificação	Responsável		Data de validação
				Execução	Validação	
	N/H	N/H	N/H	N/H	N/H	N/H

Legenda:

Alta criticidade - Impacta diretamente e compromete o resultado do processo. Se o item de verificação não for feito, o produto final é diretamente comprometido e não aceito pelo cliente

Média criticidade - Médio impacto no resultado do processo. Se o item de verificação não for feito, o produto final pode ser comprometido e não aceito pelo cliente

Baixa criticidade - Baixo impacto no resultado do processo. Se o item de verificação não for feito, o produto final é comprometido mas aceito pelo cliente.