

Design de Serviços Internos

maio 2

2016

Este documento representa o padrão de especificação de Serviços Internos. Homologado pelo Escritório de Processos da Empresa em 02/05/2016.

Padrão de
Dicionarização
de Serviços
Internos

Serviço Interno

--

Qualificação do Provedor

Unidade Organizacional	Cargo	Nome	Telefone / Ramal	e-mail

Qualificação do Serviço Interno

What (o que)	
Why (por que)	
Who (quem)	
Where (onde)	
When (quando)	
How (como)	

Proposta de Valor / Conveniência associada

--

Produto Final do Serviço Interno

--

Níveis de Serviço processo

Demanda	Frequência	Prazo	Tempo de Execução	Tempo de Ciclo	Taxa do custo da capacidade

Serviço Interno

--

Interações

Parte Interessada	Propósito da Interação	Frequência	Volume

Interfaces

Nome	E / S/ ES	Digital S / N	Formal S / N	Origem	Destino

Serviço Interno

--

Fatores de Produção

Recursos diretos	Descrição	Preço Unitário	Consumo / Unidade de Medida
Mão de obra (cargo)			
Sistema de Informações			
Estação de Trabalho			
Tel / FAX			
Internet			
e-mail			
Mobiliário			
Máquinas / Equipamentos			
Tecnologias			
Material			
Ferramentas			
Condições Ambientais			

Serviço Interno

--

Acordo de Níveis de Serviço

Interface	Nível de Serviço	Partes Interessadas	Descrição do Acordo

Competências

Competência	Proficiência	Dimensão	Elemento

Serviço Interno

--

Mapeamento dos Riscos

Objeto de Exposição	Perigo	Risco	Resposta ao Risco

Compliance

Nome	Natureza	Emissor	Vigência

Controles Internos

Nome	Propósito	Frequência	Método de medição	Responsável

Serviço Interno

--

Incidentes Críticos & Problemas Operacionais

Incidente crítico	Evidências	Frequência	Impacto

Premissas & Restrições

Premissa / Restrição	Descrição	Gerador	Impacto no Projeto

Reclamações dos Clientes

Reclamação	Evidências	Frequência	Impacto