

# 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**

<b>What (o que)</b>	
<b>Why (por que)</b>	
<b>Who (quem)</b>	
<b>Where (onde)</b>	
<b>When (quando)</b>	
<b>How (como)</b>	

**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**

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

**Serviço Interno**

--

**Processo de Produção**

<b>Ordem de Execução</b>	<b>Atividade</b>	<b>Provedor Responsável (Unidade / Colaborador)</b>

**Decisões**

<b>Decisão</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Fatores críticos</b>	<b>Plano de Ação</b>

**Serviço Interno**

--

**Acordo de Níveis de Serviço**

<b>Interface</b>	<b>Nível de Serviço</b>	<b>Partes Interessadas</b>	<b>Descrição do Acordo</b>

**Competências**

<b>Competência</b>	<b>Proficiência</b>	<b>Dimensão</b>	<b>Elemento</b>

**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