



Brasília, agosto de 2013



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Antonio Eustáquio Andrade Ferreira – Ministro de Estado

Secretaria-Executiva

José Gerardo Fontelles – Secretário-Executivo

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Márcio Luiz Da Silva Cunha - Subsecretário

Gestão da Metodologia MAIPS

Coordenação Geral de Planejamento

Maria Cristina Chaves Silvério – Coordenadora Geral

Coordenação de Programação Operacional

Marcos de Andrade Raphanelli – Coordenador

Divisão de Aprimoramento da Gestão

Maria Elin Danin Tokarski - Chefe

Serviço de Desenvolvimento Organizacional

Samuel Maurício Correa – Chefe

Execução do Projeto

Andyara Maria Gomes Pedrosa Schimin	- Gestor do Serviço
Maria Elin Danin Tokarski	- Gestor do Processo
Samuel Maurício Correa	- Gestor do projeto
Alexandre Ferreira da Silva	- Especialista em processo
Lucilane Cardozo de Almeida	- Especialista no tema
Vera Lúcia Gregue Moro	- Especialista no tema



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

SIGLAS

CGPLAN - Coordenação Geral de Planejamento e Gestão.

MP – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

GESPÚBLICA – Programa Nacional de Gestão Pública

SPOA – Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

PGP - Plano de Gerenciamento do Projeto

CPO - Coordenação de Programação Operacional



SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	11
2. ESCOPO.....	11
3. CONCEITOS.....	11
4. GLOSSARIO.....	13
5. DIAGRAMA DE CONTEXTO.....	14
6. REQUISITOS DO PRODUTO CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	15
6.1. – Propósito:.....	15
6.2 - Clientes e Interessados:.....	15
6.3 – Usuários:.....	15
6.4. Categorias dos Requisitos:.....	15
6.4.1 - Manutenibilidade e Suporte:.....	15
6.4.2 – Legalidade:.....	15
6.4.3 – Obrigatório:.....	15
6.4.4 – Acessibilidade:.....	15
6.4.5 - Usabilidade e humanidade:.....	15
6.4.6 - Desempenho.....	16
6.4.7 - Sensorial.....	16
7. SIMBOLOGIA.....	17
8. REFERÊNCIA LEGAL.....	17
9. CADEIA DE VALOR DO PROCESSO Implementar Carta de Serviços ao Cidadão.....	18
10. FLUXOGRAMA E DETALHAMENTO DO PROCESSO.....	19
10.1 - Fluxo do Processo de Serviço de Elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão.....	19
10.2 - Detalhamento das Atividades do Processo de Serviço de Elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão.....	20
10.3 - Fluxo do Processo de Serviço Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Interno	



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

10.4 - Detalhamento das Atividades do Subprocesso de Serviço Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Interno.....	33
10.5 - Fluxo do Processo de Serviço Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Externo	36
10.6 - Detalhamento das Atividades do Subprocesso de Serviço Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Externo.....	37
11. INDICADORES:	39
12. HOMOLOGAÇÃO	40
13. ANEXOS	41
13.1 - ANEXO I – Metodologia de Gerenciamento de Projetos do MAPA.....	41
13.2 - Anexo II - Planilha de Identificação de Produtos/Serviços.....	48
13.3 - Anexo III – Modelo da Carta de Serviços ao Cidadão.....	48
13.4 - Anexo IV- Base Legal.....	48



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

1. OBJETIVO:

Informar ao cidadão os serviços prestados pelo Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromisso e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2. ESCOPO:

O Manual do Processo de Serviço Implementar Carta de Serviços ao Cidadão do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, contam: fluxograma, detalhamento das atividades, glossário, cadeia de valor, diagrama de contexto, requisitos do produto, indicador de desempenho e base legal.

3. CONCEITOS:

Área Gestora do Processo - É a unidade organizacional regimentalmente responsável pelo gerenciamento e execução do processo de serviço.

Atividade - São as ações a serem realizadas dentro de um processo ou subprocesso. São realizadas usualmente por unidade (uma pessoa, um sistema, um departamento, etc.). Uma atividade é normalmente documentada numa instrução. A instrução irá documentar as tarefas a serem executadas para concluir a atividade. Sendo a menor porção apresentada nos modelos de processos, a partir da qual a descrição passará a ser textual.

BPM (*Business Process Management*) - É um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação voltada à melhoria dos processos de negócio das organizações, por meio do uso de métodos, técnicas e ferramentas para modelar, publicar, controlar e analisar processos operacionais envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informações.

Gestor do Processo (*Process Owner*) - É o titular de um cargo de chefia da área gestora do processo. É o responsável pelo alinhamento do processo à estratégia da organização, estabelecendo metas e resultados esperados para o processo de negócio e analisando os riscos envolvidos.

Especialista no Tema - É alguém que fornece conhecimento e *know-how* sobre o tema ao qual o processo de negócio está associado. Apresenta perspectivas de usuário final para o processo e possíveis sistemas e/ou recursos tecnológicos que darão suporte à operacionalização do processo e fornece percepções de novas maneiras de alcançar eficiência e eficácia operacionais. Geralmente é um técnico especialista



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

da área gestora do processo, mas ocasionalmente, pode ser um especialista de fora da organização.

Evento de Saída - É o resultado final de uma atividade e serve como entrada para a atividade seguinte.

Gestor do Processo - É o responsável pela coordenação da execução do processo de negócio e pela sua implementação e melhoria contínua, desdobrando metas em itens de controle e definindo ações de melhoria relacionadas ao processo.

Gestor do Projeto - É um técnico da CGPLAN, membro da equipe de Mapeamento de Processo, responsável pelo projeto de modelagem do processo de serviço. Esta responsabilidade inclui a condução das reuniões ou oficinas de modelagem do processo, a programação e gerenciamento dos recursos necessários para a realização do mapeamento, desde o início até a aceitação pelo dono do processo modelado.

Mapeamento - Uma representação abstrata da realidade (com maior ou menor grau de formalidade e num dado contexto). Isto significa que não há um modelo perfeito, objetivo, indiscutível. Nenhum modelo corresponde exatamente à realidade; todos apenas a representam, de um modo que parecerá mais adequado ou menos adequado, de acordo com o contexto, os atores e as finalidades da modelagem.

Processo de Serviço

- a) “É um conjunto de atividades estruturadas e medidas destinadas a resultar em um produto especificado para um determinado cliente ou mercado (...) é uma ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, e entradas e saídas claramente identificados: uma estrutura para a ação.” Segundo Davenport (1994).
- b) Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas). (NBR ISO 9000).
- c) Um processo de negócio pode ser caracterizado como um conjunto de tarefas que envolve pessoas e recursos para que possa se atingir um objetivo previamente traçado. Como resultado deste, é gerado um produto ou serviço que vai ao encontro dos desejos dos clientes. (Wikipédia)

Regra de Negócio - Condição, exigência ou requisito para a aceitação, execução, direcionamento e/ou tomada de decisão em relação ao fluxo de trabalho do processo. Ou, ainda, em relação à aceitação de insumos ou especificações de produtos de cada atividade ou do próprio processo.

Tarefa - É uma atividade atômica (pouca abrangência) que está incluída num processo. É usada quando a atividade no processo não será mais refinada em subprocesso dentro do modelo do processo. Geralmente executada por um único usuário final, equipamento ou sistema. (BPMN 2006). São elementos individuais e/ou



*Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão*

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

subconjuntos de uma atividade. Normalmente tarefas relatam como uma atividade é executada especificamente.

4. GLOSSÁRIO:

Órgão Específico Singular: Órgãos de direção e execução de atividades específicas,, diretamente relacionados aos assuntos da área de competência do MAPA.

Carta de Serviços ao Cidadão: Documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e padrões de atendimento estabelecidos.

Comitê Carta de Serviço: Instituído pela Portaria nº 430/MAPA, de 21 de junho de 2013, com a finalidade de acompanhar a elaboração, publicação, aplicação e avaliação da Carta de Serviços ao Cidadão do MAPA.

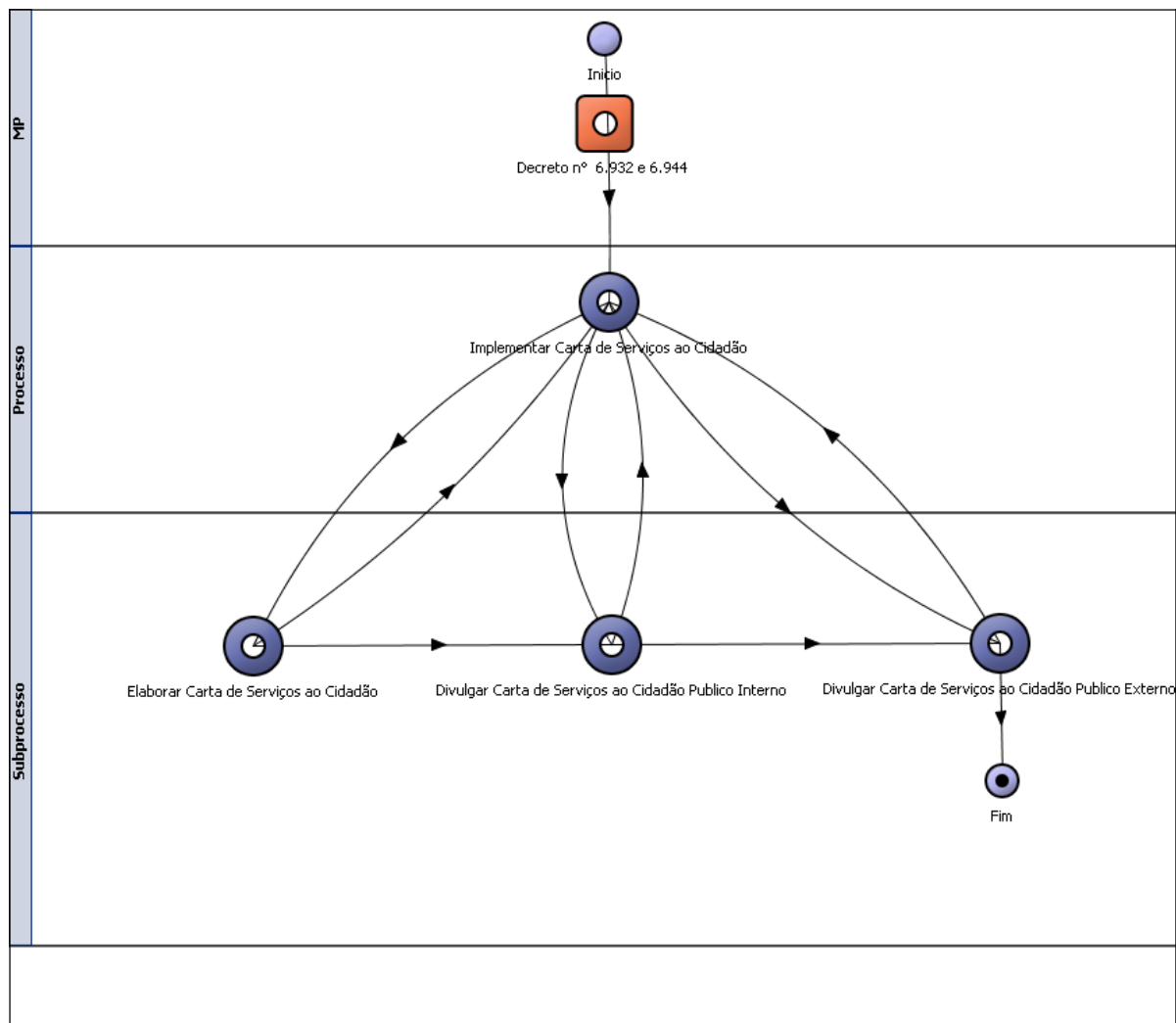
Membro Representante do Órgão Específico Singular: Servidor nomeado pela Portaria nº 431/MAPA, de 21 de junho de 2013, designado para compor o Comitê Técnico da Carta de Serviços ao Cidadão.

Equipe de Relacionamento: Servidores e colaboradores do MAPA responsáveis pelo atendimento ao público interno e externo.



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

5. DIAGRAMA DE CONTEXTO:





6. REQUISITOS DO PRODUTO CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO:

6.1. – Propósito:

Informar ao cidadão os serviços prestados pelo Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

6.2 - Clientes e Interessados:

Cidadão, Servidores do MAPA, Equipe de Relacionamento, Membros do Comitê da Carta de Serviços; responsável pelo Órgão Singular, responsáveis pela área de atuação, MP (Gespública).

6.3 – Usuários:

Cidadão.

6.4. Categorias dos Requisitos:

6.4.1 - Manutenibilidade e Suporte:

Descrição: A carta de serviços ao cidadão deverá ser revista de 2 em 2 anos mediante avaliação externa.

Justificativa: Os serviços e os compromissos podem ser modificados, incluídos e excluídos.

6.4.2 – Legalidade:

Descrição: Decreto nº 6932/2009, INº 01/2010 – MP, Portaria nº 431/2013 - MAPA

Justificativa: Exigência legal para instituição da Carta de Serviços ao Cidadão

6.4.3 – Obrigatório:

Descrição: Disponibilizar maior número de canais de atendimento ao Cidadão para sugestões e reclamações.

Justificativa: Melhora contínua dos serviços prestados pelo MAPA.

6.4.4 – Acessibilidade:

Descrição: Condições de acesso a pessoas com dificuldade física, visual, auditiva e cognitiva.

Justificativa: Atender os dispositivos legais de acessibilidade.

6.4.5 - Usabilidade e humanidade:

Descrição: Linguagem de fácil compreensão pelo usuário dos serviços.

Justificativa: Necessidade de padronização da linguagem visando alcançar todos os seguimentos da sociedade.



6.4.6 – Desempenho:

Descrição: Compromisso em atender o cidadão nos prazos estipulados pela Carta de Serviços ao Cidadão.

Justificativa: Fortalecer a credibilidade da sociedade em relação aos serviços prestados pelo MAPA.

6.4.7 – Sensorial:

Descrição: A diagramação da Carta de Serviços ao Cidadão manterá aparência em conformidade com os serviços prestados pelo MAPA, conforme orientação da Gespública/MP.

Justificativa: Visa à facilidade de identificação dos serviços ofertados.

7. SIMBOLOGIA:

Símbolos e significados do fluxograma

Figura 2



Início do Processo



Criação de uma instância do processo



Atividade que demanda ação humana



Atividade decisória



Fim do Processo



Conector

8. REFERÊNCIA LEGAL:



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

Instrução Normativa nº 01, de 6 de janeiro de 2010, dispõe sobre a elaboração e a publicação de Carta de Serviços ao Cidadão e a aplicação de pesquisa de satisfação do usuário.

Portaria nº 430/MAPA, de 21 de junho de 2013, institui o Comitê Técnico da Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito da Administração Direta do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

Portaria nº 431/MAPA, de 21 de junho de 2013, designa os membros para compor o Comitê Técnico da Carta de Serviços ao Cidadão do MAPA.

9. CADEIA DE VALOR DO PROCESSO IMPLEMENTAR CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO:

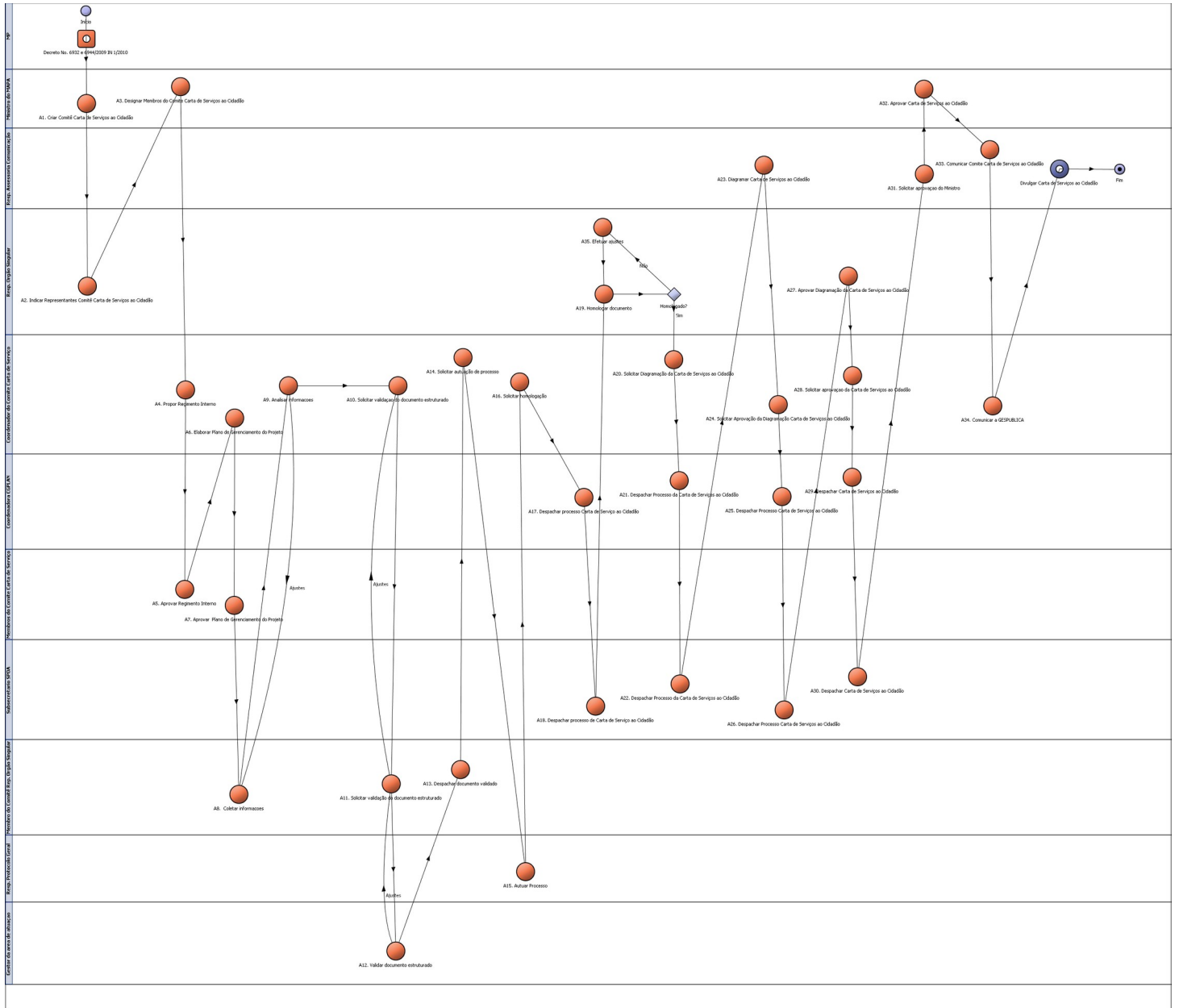


Município de São Paulo, Prefeitura Municipal
Secretaria Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Organização e Gestão
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão
Coordenação de Planejamento Organizacional

CADEIA DE VALOR DO PROCESSO IMPLEMENTAR CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



10.1 - Fluxo do Processo de Serviço de Elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão





Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

10.2 - Detalhamento das Atividades do Processo de Serviço de Elaborar a Carta de Serviços ao Cidadão

10.1 A.1 - Criar Comitê Carta de Serviços ao Cidadão

Evento Inicial	Decreto n. 6932
Origem	MP
Executante	Ministro do MAPA
Eventos de Saída	Portaria de criação do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão de Serviços
Destino	Representante do Órgão Singular
Tarefas	
Regras	
<ul style="list-style-type: none">Deverá ser publicado no D.O.U	

10.2 A.2 - Indicar Representantes da Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Portaria de criação do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão de Serviços
Origem	Ministro do MAPA
Executante	Representante do Órgão Singular
Eventos de Saída	Representantes indicados
Destino	Ministro do MAPA
Tarefas	
Regras	
<ul style="list-style-type: none">Os servidores a serem designados pelo Ministro deverão ser indicados pela autoridade dos Órgãos Singulares.	

10.3 A.3 - Designar Membros do Comitê Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Representantes indicados
Origem	Responsável Órgão Singular
Executante	Ministro do MAPA
Eventos de Saída	Portaria de Designação dos Membros do Comitê
Destino	Coordenador Comitê Carta de Serviços
Tarefas	
Regras	
<ul style="list-style-type: none">A designação dos membros do Comitê deverá ser feita no D.O.U;O Servidor designado deverá ter articulação com todas as áreas de atuação do Órgão Singular;	



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

10.4A.4 - Propor Regimento Interno

Evento de Entrada	Portaria de Designação dos Membros do Comitê
Origem	Ministro
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Regimento Interno proposto
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Tarefas	
<ul style="list-style-type: none">Realizar pesquisa junto a outros órgãos (<i>benchmarking</i>) visando conhecer modelos;Definir atribuição de cada membro, observando a Portaria de criação do Comitê;Elaborar minuta de Regimento Interno;Encaminhar minuta de regimento aos membros;Agendar reunião do Comitê para aprovação	
Regras	
<ul style="list-style-type: none">A minuta do regimento interno deverá ser submetida à apreciação da Coordenação Geral CGPLAN;A minuta do regimento interno deverá ser encaminhada, por meio eletrônico, aos membros do comitê para análise e sugestão;O membro deverá analisar e sugerir alterações no prazo estabelecido pelo Coordenador do Comitê;A reunião deverá ser agendada após a consolidação de todas as sugestões pelo Coordenador.	

10.5A.5 - Aprovar Regimento Interno

Evento de Entrada	Regimento Interno proposto
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Membros do Comitê Carta de Serviço
Eventos de Saída	Regimento Interno aprovado
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Tarefas	
Regras	
<ul style="list-style-type: none">A aprovação do regimento interno deverá ser por maioria simples	

10.6A.6 - Elaborar Plano de Gerenciamento do Projeto

Evento de Entrada	Regimento Interno aprovado
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Minuta do Plano de Gerenciamento do Projeto
Destino	Membros do Comitê da Carta de Serviços
Tarefas	
<ul style="list-style-type: none">Elaborar minuta do Plano de Gerenciamento do Projeto	



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

Regras

- O Plano de Gerenciamento do Projeto deverá ser elaborado em conformidade com a **Metodologia de Gerenciamento de Projetos do MAPA (MGP-MAPA) – Anexo I**

10.7A.7 - Aprovar Plano de Gerenciamento do Projeto

Evento de Entrada	Minuta do Plano de Gerenciamento do Projeto
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Membros do Comitê Carta de Serviços
Eventos de Saída	Plano de Gerenciamento do Projeto aprovado
Destino	Membros do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Tarefas	
▪ Aprovar o Plano de Gerenciamento do Projeto	
Regras	
▪ Deverão ser identificados os PI.s que irão custear as despesas de confecção de material impresso e material de divulgação.	

10.8A.8 - Coletar Informações

Evento de Entrada	Plano de Gerenciamento do Projeto
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Eventos de Saída	Informações coletas
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Tarefas	
▪ Identificar os responsáveis pelos produtos/serviços; ▪ Reunir os responsáveis pelos produtos/serviços ▪ Disseminar a metodologia de coleta de dados ▪ Identificar os serviços/produtos da área de atuação representada; ▪ Preencher todos os campos constantes na planilha de identificação de produtos/serviços;	
Regras	
▪ Deverá ser utilizada a planilha de identificação de produtos/serviços, anexo II ▪ A área deverá devolver a planilha preenchida em até 10 dias úteis.	

10.9A.9 - Analisar Informações

Evento de Entrada	Informações coletadas
Origem	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Documento Estruturado
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Tarefas	



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

- Verificar se todos os campos da planilha estão preenchidos;
- Verificar a consistência das informações;
- Dispor em forma de texto as informações constantes da planilha.

Regras

- Caso não sejam preenchidos todos os campos, a planilha deverá ser devolvida;
- A planilha deverá ser devolvida para ajustes caso não haja consistências nas informações;
- As informações dispostas em texto deverão estar de acordo com o modelo da Carta de Serviços. **Anexo III**

10.10 A.10 - Solicitar Validação do Documento Estruturado

Evento de Entrada	Documento Estruturado
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Documento Estruturado
Destino	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Tarefas	
▪ Elaborar memorando solicitando validação;	
Regras	
▪	

10.11 A.11 - Solicitar Validação do Documento Estruturado

Evento de Entrada	Documento Estruturado Carta de Serviços não homologada (A19 - Homologar documento)
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Eventos de Saída	Documento Estruturado
Destino	Gestor da área de atuação
Tarefas	
Regras	
▪ Caso haja necessidade de ajustes o documento estruturado deverá ser devolvido Coordenador do Comitê da Carta de Serviços	

10.12 A.12 - Validar Documento Estruturado

Evento de Entrada	Documento Estruturado
Origem	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Executante	Gestor da área de atuação
Eventos de Saída	Documento Validado
Destino	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Tarefas	



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

Regras

- A validação deverá constar no Documento Estruturado;
- Devera ser identificado o Gestor da área de atuação.
- Caso haja necessidade de ajustes o documento estruturado devera ser devolvido ao Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular.

10.13 A.13 - Despachar Documento Validado

Evento de Entrada	Documento Validado
Origem	Gestor da área de atuação
Executante	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Eventos de Saída	Documento Validado
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços

Tarefas

Regras

▪

10.14 A.14 - Solicitar Autuação do processo

Evento de Entrada	Documento Validado
Origem	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Solicitação para autuar processo
Destino	Responsável pelo Protocolo Geral

Tarefas

Regras

▪

10.15 A.15 - Autuar Processo

Evento de Entrada	Solicitação para autuar processo
Origem	Membro do Comitê Representante pelo Órgão Singular
Executante	Responsável pelo Protocolo Geral
Eventos de Saída	Processo da Carta de Serviços autuado
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços

Tarefas

Regras

▪



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

10.16 A.16- Solicitar Homologação

Evento de Entrada	Processo da Carta de Serviços autuado
Origem	Responsável do Protocolo Geral
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Solicitação homologação do Processo Carta de Serviços
Destino	Coordenador-Geral da CGPLAN
Tarefas	
Regras	
■	

10.17 A.17- Despachar Processo Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Solicitação homologação do Processo Carta de Serviços
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Coordenador-Geral da CGPLAN
Eventos de Saída	Despacho da solicitação homologação da Carta de Serviços
Destino	Subsecretário do SPOA
Tarefas	
Regras	
■	

10.18 A.18- Despachar Processo Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Despacho da solicitação homologação da Carta de Serviços
Origem	Coordenador-Geral da CGPLAN
Executante	Subsecretário do SPOA
Eventos de Saída	Despacho da solicitação homologação da Carta de Serviços
Destino	Responsável do Órgão Singular
Tarefas	
Regras	
■	

10.19 A.19- Homologar Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Despacho da Solicitação homologação da Carta de Serviços
Origem	Subsecretário do SPOA
Executante	Responsável do Órgão Singular
Eventos de Saída	Carta de Serviços homologada



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

	Carta de Serviços ao Cidadão não homologada (A.35 – Efetuar Ajustes)
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços Responsável pelo Órgão Singular
Tarefas	
Regras	
■	

10.20 A.20 - Solicitar Diagramação da Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Carta de Serviços homologada
Origem	Responsável do Órgão Singular
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Eventos de Saída	Processo da Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Coordenador-Geral da CGPLAN
Tarefas	
■ Elaborar memorando solicitando diagramação da Carta de Serviços ao Cidadão	
Regras	
■ A diagramação deverá seguir a sugestão do modelo da GESPUBLICA	

10.21 A.21 - Despachar Processo da Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo da Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Coordenador-Geral da CGPLAN
Eventos de Saída	Processo da Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Subsecretário do SPOA
Tarefas	
Regras	
■	

10.22 A.22 - Despachar Processo da Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo da Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Coordenador-Geral da CGPLAN
Executante	Subsecretário do SPOA
Eventos de Saída	Processo da Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Responsável da Assessoria de Comunicação Social
Tarefas	
Regras	



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

■

10.23 A.23 - Diagramar Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo da Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Subsecretário do SPOA
Executante	Responsável da Assessoria de Comunicação Social
Eventos de Saída	Carta de Serviços ao Cidadão diagramada
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços

Tarefas

Regras

■

10.24 A.24 - Solicitar Aprovação da Diagramação Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Carta de Serviços ao Cidadão diagramada
Origem	Subsecretário do SPOA
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Solicitação da aprovação da diagramação Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Coordenador-Geral da CGPLAN

Tarefas

- Analisar a diagramação em conformidade com modelo GESPUBLICA

Regras

■

10.25 A.25 - Despachar Processo Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo da Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Coordenador-Geral da CGPLAN
Eventos de Saída	Processo da Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Subsecretário do SPOA

Tarefas

Regras

■

10.26 A.26 - Despachar Processo Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
--------------------------	---------------------------------------



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

Origem	Coordenador-Geral da CGPLAN
Executante	Subsecretário do SPOA
Eventos de Saída	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Responsável pelo Órgão Singular
Tarefas	
▪ Solicitar aprovação da diagramação da Carta de Serviços ao Cidadão	
Regras	
▪	

10.27 A.27 - Aprovar Diagramação da Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Subsecretário do SPOA
Executante	Responsável pelo Órgão Singular
Eventos de Saída	Diagramação da Carta de Serviços ao Cidadão aprovada
Destino	Coordenador Comitê da Carta de Serviços
Tarefas	
Regras	
▪	

10.28 A.28 - Solicitar Aprovação da Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Responsável pelo Órgão Singular
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Coordenador-Geral da CGPLAN
Tarefas	
Regras	
▪	

10.29 A.29 - Despachar Processo Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Executante	Coordenador-Geral da CGPLAN
Eventos de Saída	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Subsecretário do SPOA
Tarefas	



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

Regras

■

10.30 A.30 - Despachar Processo Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Coordenador-Geral da CGPLAN
Executante	Subsecretário do SPOA
Eventos de Saída	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social

Tarefas

Regras

■

10.31 A.31 - Solicitar Aprovação do Ministro do MAPA

Evento de Entrada	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Subsecretário do SPOA
Executante	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social
Eventos de Saída	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Ministro do MAPA

Tarefas

Regras

■

10.32 A.32 - Aprovar Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Processo Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social
Executante	Ministro do MAPA
Eventos de Saída	Carta de Serviços ao Cidadão aprovada
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão

Tarefas

Regras

■

10.33 A.33 - Comunicar Comitê Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Carta de Serviços ao Cidadão aprovada
--------------------------	---------------------------------------



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

Origem	Ministro do MAPA
Executante	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social
Eventos de Saída	Carta de Serviços ao Cidadão aprovada
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Tarefas	
Regras	
■	

10.34 A.34 - Comunicar a GESPUBLICA

Evento de Entrada	Carta de Serviços ao Cidadão aprovada
Origem	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços
Eventos de Saída	Comunicado da Carta de Serviços ao Cidadão aprovada
Destino	Subprocesso Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Fim
Tarefas	
Regras	
■	

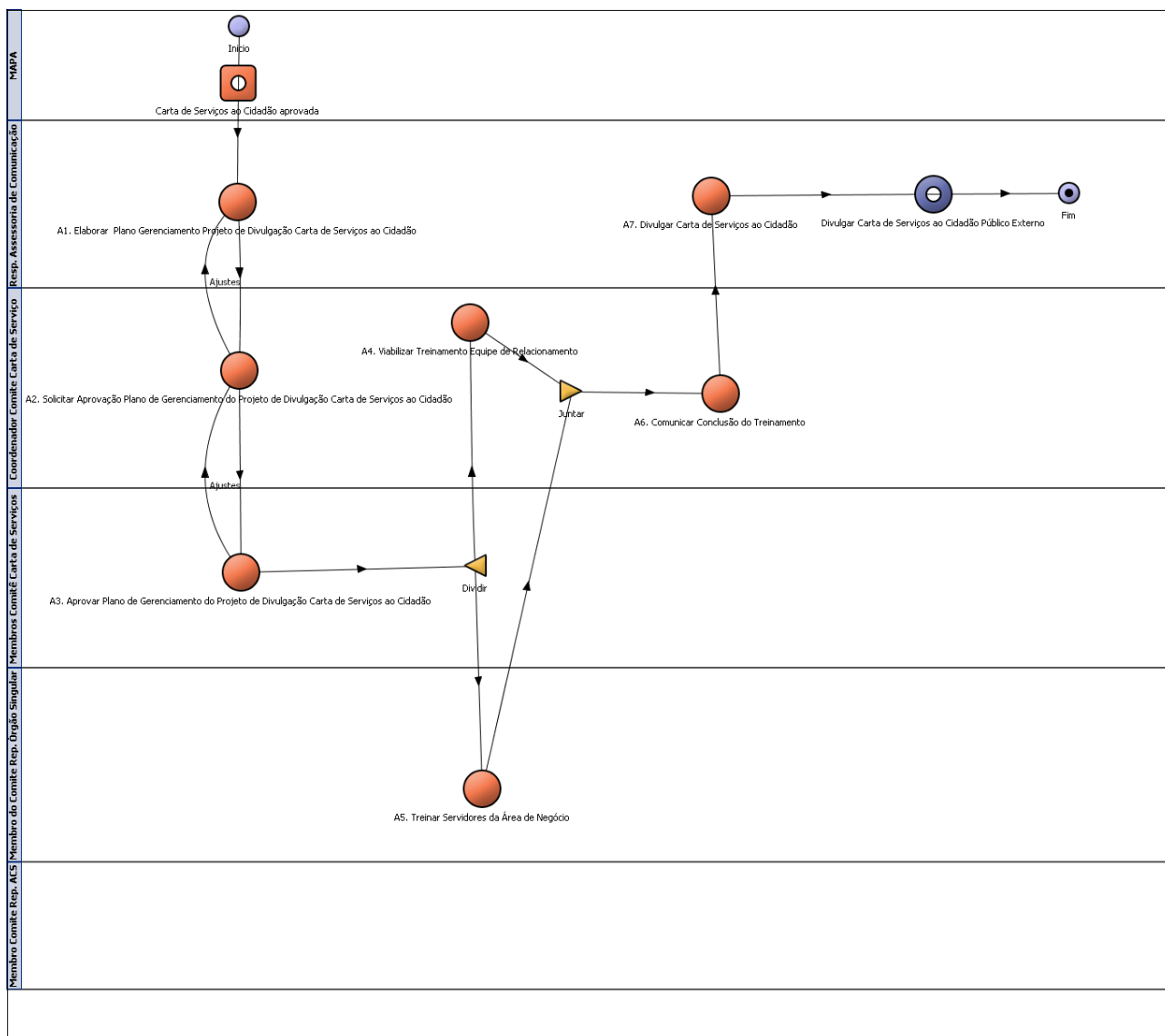
10.35 A.35 - Efetuar Ajustes

Evento de Entrada	Carta de Serviços ao Cidadão não homologada (A.19 Homologar documento)
Origem	Responsável do Órgão Singular
Executante	Responsável do Órgão Singular
Eventos de Saída	Carta de Serviços ao Cidadão com ajustes
Destino	Responsável do Órgão Singular
Tarefas	
Regras	
■	



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

10.3 - Fluxo do Processo de Serviço Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Interno:





Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

10.4 - Detalhamento das Atividades do Subprocesso de Serviço Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Interno:

10.37 A.1- Elaborar Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão

Evento Inicial	Carta de Serviços ao Cidadão Aprovada
Origem	Ministro do MAPA
Executante	Responsável Assessoria de Comunicação Social
Eventos de Saída	Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Tarefas	
Regras	
■	

10.38 A.2- Solicitar Aprovação Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Responsável Assessoria de Comunicação Social
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Eventos de Saída	Solicitação de aprovação Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Membros do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Tarefas	
■ Tirar cópias do Projeto de Divulgação ■ Encaminhar, por e-mail, cópia aos Membros do Comitê para análise	
Regras	
■ O Projeto de Divulgação deverá ser submetido à apreciação do Responsável do Órgão Singular; ■ O Membro do Comitê Representante do Órgão Singular deverá devolver o Projeto analisado em até 05 dias úteis.	

10.39 A.3- Aprovar Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Solicitação de aprovação Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Executante	Membros do Comitê Carta de Serviços ao Cidadão
Eventos de Saída	Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

	Cidadão aprovado
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão Membro do Comitê Representante do Órgão Singular
Tarefas	
▪ Agendar reunião do Comitê para aprovação	
Regras	
▪ A aprovação do regimento interno deverá ser por maioria simples.	

10.40 A.4- Viabilizar Treinamento Equipe de Relacionamento

Evento de Entrada	Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão aprovado
Origem	Membros do Comitê Carta de Serviços ao Cidadão
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Eventos de Saída	Equipe de Relacionamento treinada
Destino	Responsável da Assessoria de Comunicação Social
Tarefas	
▪ Agendar reunião com área competente em treinamento para nivelar informações sobre o Projeto da Carta de Serviços ao Cidadão; ▪ Alinhar o cronograma de execução; ▪ Elaborar convocação dos treinandos; ▪ Preparar material didático; ▪ Reservar local adequado (auditório, sala de treinamento interna ou externa).	
Regras	
▪	

10.41 A.5- Treinar Servidores da Área de Negócio

Evento de Entrada	Plano de Gerenciamento do Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão aprovado
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Executante	Membro do Comitê Representante do Órgão Singular
Eventos de Saída	Servidores Área de Negócio treinados
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Tarefas	
▪ Agendar reunião com área competente em treinamento para nivelar informações sobre o Projeto da Carta de Serviços ao Cidadão; ▪ Alinhar o cronograma de execução; ▪ Elaborar convocação dos treinandos	



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

- Preparar material didático;
- Reservar local adequado (auditório, sala de treinamento interna ou externa);

Regras

▪

10.42 A6. Comunicar Conclusão do Treinamento

Evento de Entrada	Equipe de Relacionamento treinada Servidores Área de Negócio treinados
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Executante	Membro do Comitê Representante do Órgão Singular
Eventos de Saída	Comunicado de treinamentos realizados
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão

Tarefas

Regras

▪

10.43 A.7- Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Servidores Área de Negócio treinada
Origem	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Executante	Membro Representante do Comitê da Assessoria de Comunicação Social
Eventos de Saída	Carta de Serviços ao Cidadão divulgada
Destino	Subprocesso Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Externo Fim

Tarefas

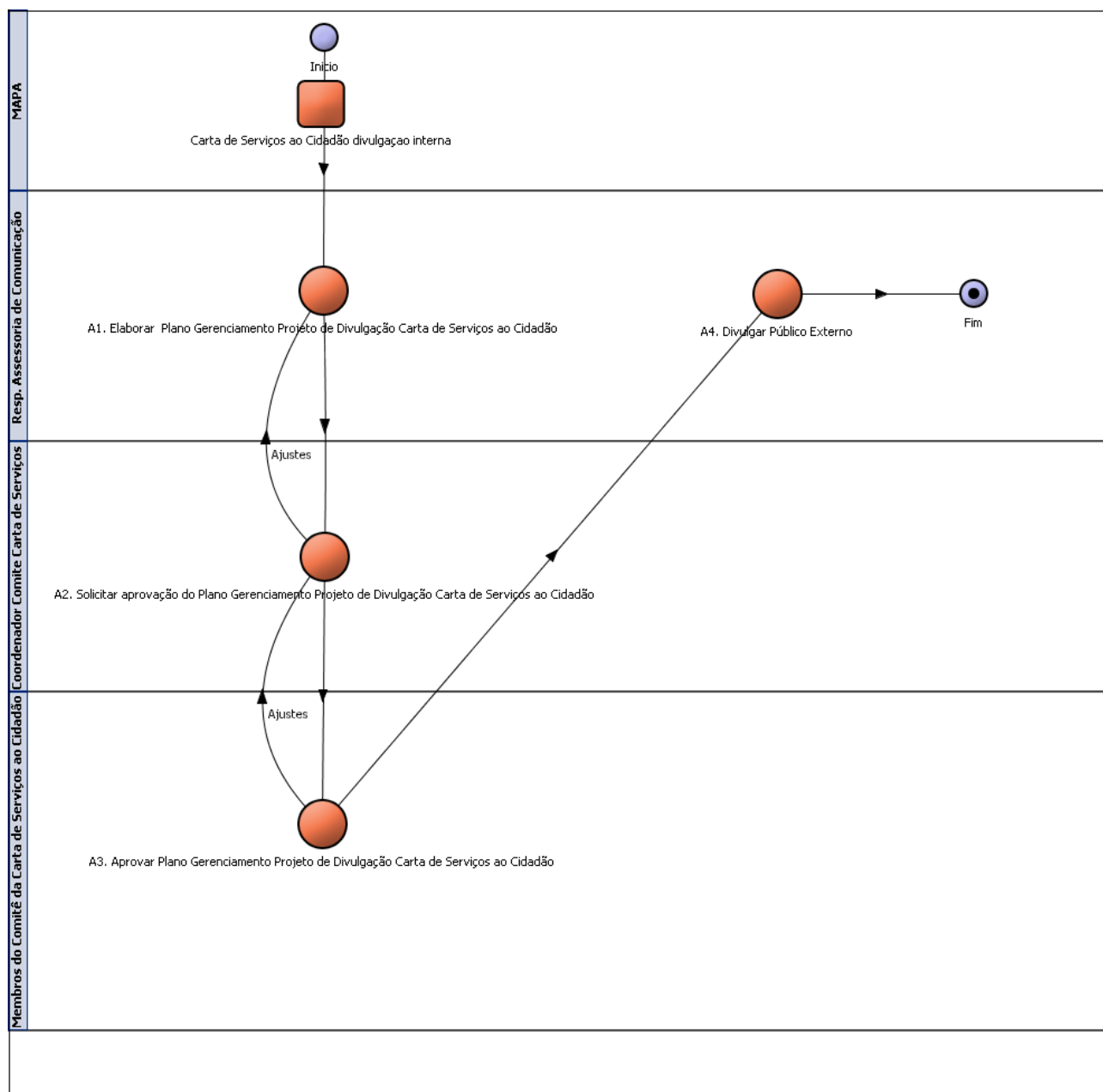
Regras

▪



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

10.5 - Fluxo do Processo de Serviço Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Externo:





Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

10.6 - Detalhamento das Atividades do Subprocesso de Serviço Divulgar Carta de Serviços ao Cidadão Público Externo:

10.45 A1. Elaborar Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão

Evento Inicial	Carta de Serviços ao Cidadão divulgação interna
Origem	MAPA
Executante	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social
Eventos de Saída	Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão Elaborado
Destino	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Tarefas	
Regras	
■	

10.46 A.2- Solicitar aprovação Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão Elaborado
Origem	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social
Executante	Coordenador do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Eventos de Saída	Solicitação de aprovação Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão
Destino	Membros do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Tarefas	
■ Tirar cópias do Projeto de Divulgação ■ Encaminhar, por e-mail, cópia aos Membros do Comitê para análise	
Regras	
■ O Membro do Comitê Representante do Órgão Singular deverá devolver o Projeto analisado em até 05 dias úteis.	

10.47 A3. Aprovar Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão

Evento de Entrada	Solicitação de aprovação Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão
Origem	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social
Executante	Membros do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Eventos de Saída	Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão aprovado
Destino	Membros do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

Tarefas

Regras

■

10.48 A4. Divulgar Público Externo

Evento de Entrada	Plano Gerenciamento Projeto de Divulgação Carta de Serviços ao Cidadão aprovado
Origem	Membros do Comitê da Carta de Serviços ao Cidadão
Executante	Responsável pela Assessoria de Comunicação Social
Eventos de Saída	Carta de Serviços ao Cidadão divulgada
Destino	FIM

Tarefas

Regras

■



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

11. INDICADORES:

Meta: Elaborar 5 fascículos dos serviços prestados pelo MAPA que compõem a Carta de Serviços ao Cidadão, até julho de 2014.

Indicador: Percentual de fascículos elaborados.

Fórmula: Número de fascículos elaborados / número de fascículos planejados X 100



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

12. HOMOLOGAÇÃO

Samuel Mauricio Correa	
Área: CPO/DAG/SDO	Cargo: Gestor do Projeto
Data: / /	Assinatura:

Andyara Maria Gomes Pedrosa Schimin	
Área: CGPLAN/CPO/DAG	Cargo: Gestor do Serviço
Data: / /	Assinatura:

Maria Elin Danin Tokarski	
Área: CGPLAN/CPO/DAG	Cargo: Gestor do Processo
Data: / /	Assinatura:

Marcos de Andrade Raphanelli	
Área: CGPLAN/CPO	Cargo: Coordenador de Programação Operacional
Data: / /	Assinatura:

Maria Cristina Chaves Silvério	
Área: CGPLAN/SPOAt	Cargo: Coordenadora Geral da Coordenação Geral de Planejamento
Data: / /	Assinatura:



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

13. ANEXOS

13.1 - ANEXO I – Metodologia de Gerenciamento de Projetos do MAPA

	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento Secretaria-Executiva Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão	
METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DO MAPA (MGP-MAPA)		
Termo de Abertura do Projeto (TAP)		
Código/Sigla:		Nome do Projeto:

1. OBJETIVO

<Descrever qual o objetivo para a qual órgão está realizando o projeto, que pode ser: descrição concreta de que o projeto quer alcançar, uma posição estratégica a ser alcançada, um resultado a ser obtido, um produto a ser produzido ou um serviço a ser realizado. Os objetivos devem ser específicos, mensuráveis, realizáveis, realísticos, e baseados no tempo>

2. DECLARAÇÃO DO ESCOPO

<Descrever a declaração do escopo, que inclui as principais entregas, fornece uma base documentada para futuras decisões do projeto e para confirmar ou desenvolver um entendimento comum do escopo do projeto entre as partes interessadas.>

3. NÃO ESCOPO

<Descrever de forma explícita o que está excluído do projeto, para evitar que uma parte interessada possa supor que um produto, serviço ou resultado específico é um produto do projeto.>

4. TEMPO ESTIMADO

<Descrever a estimativa de tempo para finalizar o projeto.>

5. CUSTOS ESTIMADOS E FONTE DE RECURSO

<Descrever a estimativa de custo do projeto e a fonte de recurso.>

Fonte de recurso	
------------------	--

6. PREMISSAS



Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

<Descrever as premissas do projeto. As premissas são fatores que, para fins de planejamento, são considerados verdadeiros, reais ou certos sem prova ou demonstração. As premissas afetam todos os aspectos do planejamento do projeto e fazem parte da elaboração progressiva do projeto. Frequentemente, as equipes do projeto identificam, documentam e validam as premissas durante o processo de planejamento. Geralmente, as premissas envolvem um grau de risco.>

7. RESTRIÇÕES

<Descrever as restrições do projeto. Uma restrição é uma limitação aplicável, interna ou externa ao projeto, que afetará o desempenho do projeto ou de um processo. Por exemplo, uma restrição do cronograma é qualquer limitação ou condição colocada em relação ao cronograma do projeto que afeta o momento em que uma atividade do cronograma pode ser agendada e geralmente está na forma de datas impostas fixas.>

8. RISCOS PREVIAMENTE IDENTIFICADOS

<Identificar eventos ou condições incertos que, se ocorrerem, provocarão efeitos positivos ou negativos nos objetivos do projeto.>

9. PATROCINADOR DO PROJETO

<Identificar o patrocinador do projeto. Esse item consta no documento *Análise de Viabilidade do Projeto (AVP)* e pode ser complementado/revisado neste documento.>

Nome	Telefone(s)	E-mail

10. RESPONSÁVEL PELO PLANEJAMENTO DO MAPEAMENTO OU APRIMORAMENTO

<Definir o planejador do projeto.>

Nome	Telefone(s)	E-mail

11. GESTOR DO PROJETO

<Definir o líder do projeto.>

Nome	Telefone(s)	E-mail

12. INFRAESTRUTURA

<Identificar previamente a infraestrutura para o atingimento dos objetivos do projeto, exemplo, salas, servidores, notebook, etc.>

A CMI/CGPLAN deverá disponibilizar os locais, recursos humanos para facilitar o MPS e os



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

equipamentos para a realização das oficinas de trabalho, como notebook, projetor e tela de projeção.

13. APROVAÇÃO

<Inserir as pessoas responsáveis por assinar o Termo de Abertura do Projeto (TAP).>

<i><patrocinador></i> <i><cargo></i> <i><dd/mm/aaaa></i>	<i><Gestor do Processo></i> <i><cargo></i> <i><dd/mm/aaaa></i>
<i><gestor do projeto></i> Gestor do Projeto <i><dd/mm/aaaa></i>	Nome: <i><Nome do responsável></i> <i>Coordenador</i> <i>dd/mm/aaaa</i>



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DO MAPA (MGP-MAPA)

Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP)

Código/Sigla:		Nome do Projeto:	Mapeamento do Processo de Serviços
---------------	--	------------------	------------------------------------

1. CRONOGRAMA DE MARCOS

<Inserir a imagem do cronograma de marcos, caso não tenha ferramenta de gerenciamento de cronograma, preencher a tabela abaixo com os marcos e as respectivas datas. Existem várias ferramentas de gerenciamento de cronograma, como: GP-Web, OpenProj, GanttProject, etc.>

Nome do marco	Data

2. PLANO DE QUALIDADE

<Descrever o processo de gerenciamento da qualidade e os requisitos de qualidade das entregas do projeto.>

Entrega	Critérios de qualidade

3. PLANO DE RECURSOS HUMANOS

<O Plano de Recursos Humanos contém os requisitos de recursos humanos para execução do projeto.>

3.1.ORGANOGRAMA DO PROJETO

<Inserir a imagem do organograma do projeto. O organograma do projeto é a representação gráfica dos membros da equipe do projeto e seus inter-relacionamentos no projeto. Para elaborar a organograma existem algumas ferramentas, como: XMind, FreeMind, MindManager, etc.>

--



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Manual do Processo: Implementar Carta de Serviços ao Cidadão

3.2.EQUIPE DO PROJETO

<Definir os membros que irão compor a equipe do projeto. Este item consta no Termo de Abertura do Projeto (TAP) e pode ser complementado/revisado neste documento.>

Nome	Órgão	Cargo / Função	Telefone(s)	E-mail

3.3. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

<Definir o papel e a responsabilidade para o membro ou grupo do projeto.>

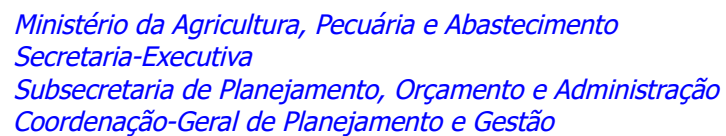
Nome	Papel	Responsabilidades

4. PLANO DE COMUNICAÇÃO

<O Plano de Comunicação documenta a necessidade de informações e comunicações do projeto.>

4.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

<Descrever o processo de comunicação necessário para garantir a geração, coleta, distribuição, armazenamento, recuperação e destinação final das informações sobre o projeto de forma oportuna e adequada. Neste item pode conter informações, como: onde os arquivos do projeto serão armazenados, definição de nomenclatura de arquivos, se as reuniões deverão ser registradas em ata, necessidade de publicação de documento do Diário Oficial da União, modelos de relatórios/formulários que deve ser utilizado no projeto, etc.>



Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP)

Nome do Projeto:

<Preencher a tabela abaixo com as informações dos eventos de comunicação do projeto.>

[illegible]

5. PLANO DE RISCO

<O Plano de Risco descreve como o gerenciamento de risco será estruturado e realizado.>

5.1. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

<Descrever o processo de gerenciamento de risco do projeto. Para realizar o gerenciamento de risco pode ser utilizada a planilha MGP-SISP - Planilha de Riscos que compõe a MGP-SISP.>

5.2. RISCOS

<Identificar eventos ou condições incertos que, se ocorrerem, provocarão efeitos positivos ou negativos nos objetivos do projeto. Este item consta no Termo de Abertura do Projeto (TAP) e pode ser complementado/revisado neste documento.>

6. PLANO DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

<Descrever a lista de produtos e serviços que serão adquiridos pelo projeto. A aquisição dos produtos e serviço deve seguir a legislação vigente, como por exemplo: Lei 8.666 de 1993, Instrução Normativa da SLTI/MP nº 04 de 2010. etc.>

7. ANEXO(S)

<Descrever a lista de anexos .>

ANEXO I – CRONOGRAMA DO PROJETO DE (MAPEAMENTO OU APRIMORAMENTO) DO PROCESSO DE SERVIÇOS (NOME)

8. APROVAÇÃO

<Inserir as pessoas responsáveis por aprovar o Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP).>

Nome: <Nome do responsável>	Nome: <Nome do responsável>
Cargo/Função: <Nome do cargo ou função>	Cargo/Função: <Nome do cargo ou função>
Data: <dd/mm/aaaa>	Data: <dd/mm/aaaa>



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DO SISP (MGP-SISP)

Plano de Gerenciamento do Projeto (PGP)

Código/Sigla:

Nome do Projeto:

13.2 - Anexo II - Planilha de Identificação de Produtos/Serviços

ANDYARA

13.3 - Anexo III – Modelo da Carta de Serviços ao Cidadão

ANDYARA

13.4 - Anexo IV- Base Legal

Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, institui a Carta de Serviços ao Cidadão.

Instrução Normativa nº 01, de 6 de janeiro de 2010

Portaria nº 430/MAPA, de 21 de junho de 2013, institui o Comitê Técnico da Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito da Administração Direta do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

Portaria nº 431/MAPA, de 21 de junho de 2013, designa os membros para compor o Comitê Técnico da Carta de Serviços ao Cidadão do MAPA.