

CATÁLOGO NACIONAL DE SERVIÇOS



GESTÃO ESTRATÉGICA

CATÁLOGO NACIONAL DE SERVIÇOS

GESTÃO ESTRATÉGICA

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Raquel Elias Ferreira Dodge

Procuradora-Geral da República

Luciano Mariz Maia

Vice-Procurador-Geral da República

Humberto Jacques de Medeiros

Vice-Procurador-Geral Eleitoral

Oswaldo José Barbosa Silva

Corregedor-Geral

Juliano Baiocchi Villa-Verde de Carvalho

Ouvidor-Geral

Alexandre Camanho de Assis

Secretário-Geral

Eloá Todarelli Junqueira

Secretária-Geral Adjunta

Luanna Vieira Leite

Secretária de Modernização e Gestão Estratégica

Bruna Pereira de Alencar

Secretária Adjunta de Modernização e Gestão Estratégica



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica

CATÁLOGO NACIONAL DE SERVIÇOS

GESTÃO ESTRATÉGICA

2ª Edição

Brasília - DF
MPF
2019

© 2019 – Ministério Público Federal

Todos os direitos reservados ao Ministério Público Federal

Disponível em:

intranet.mpf.mp.br/politicas-e-manuais/catalogos-de-servicos

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B823c

Brasil. Ministério Público Federal. Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica.

Catálogo nacional de serviços : gestão estratégica – 2ed. – Brasília : MPF, 2019.

31 p. : il.

1. Gestão. 2. Desenvolvimento organizacional. 3. Análise de projetos. 4. Serviços – catálogo. I. Título.

CDDir 341.413

Elaborado por Isabella de Oliveira e Nóbrega – CRB1/3131

Coordenação e organização

Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica

Projeto gráfico, revisão e diagramação

Secretaria de Comunicação Social (Secom)

Normalização Bibliográfica

Coordenadoria de Biblioteca e Pesquisa (Cobip)

Procuradoria-Geral da República

SAF Sul Quadra 4 Conj. C

CEP 70050-900 Brasília – DF

Telefone: (61) 3105-5100

www.mpf.mp.br/pgr

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
O QUE É?	8
HISTÓRICO.....	8
COMO SUGERIR MELHORIAS?.....	8
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)	8
LISTA DE SERVIÇOS AGRUPADOS POR TEMAS	9
APOIO TÉCNICO PARA ELABORAÇÃO OU REVISÃO DE PLANO DIRETOR.....	10
ANÁLISE DE PROPOSTA DE RESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL.....	14
MAPEAMENTO DE PROCESSO	16
ORIENTAÇÃO TÉCNICA.....	21
CONSULTORIA PARA ELABORAÇÃO DE PROPOSTA DE PROJETO	22
ANÁLISE DE PROPOSTA DE PROJETO	23
ANÁLISE DE PLANO DE PROJETO	23
ANÁLISE DE TERMO DE ACEITE	25
ANÁLISE DE RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO	25
ANÁLISE DE TERMO DE ENCERRAMENTO	26
ORIENTAÇÃO TÉCNICA.....	26
ESTUDO TÉCNICO PARA IMPLANTAÇÃO DE MODELO DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	28
ORIENTAÇÃO TÉCNICA.....	28

ALTERAÇÃO DE PERFIL DE ACESSO	29
SUORTE AO USO – MÓDULO DESEMPENHO INSTITUCIONAL.....	30
SUORTE AO USO – MÓDULO PROJETOS	30
PROBLEMAS NO SIGOV	30
SUGESTÃO DE MELHORIA	31

APRESENTAÇÃO

Neste catálogo, você encontrará os serviços fornecidos pela Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica (SGE) e disponíveis para membros e servidores do Ministério Público Federal. O catálogo está em constante atualização e novas versões serão publicadas periodicamente, de modo a retratar a realidade dos serviços prestados pela Secretaria.





O QUE É?

Este catálogo é uma ferramenta de comunicação que descreve as principais informações sobre os serviços de gestão estratégica disponíveis a membros e servidores do Ministério Público Federal e executados pela Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica (SGE).

Este documento possibilita conhecer as opções de serviços disponíveis, quem pode solicitá-las, a forma de solicitação, a área responsável pela execução dos serviços, as normas relacionadas, o prazo de tratamento da demanda, entre outras informações.

O objetivo do catálogo é centralizar informações atualizadas dos serviços disponíveis para permitir ganhos de transparência e de desempenho quanto aos serviços prestados.

Os catálogos devem ser revistos e atualizados periodicamente, em razão de modificação, extinção ou implantação de serviços, e disponibilizados em meio eletrônico na intranet do MPF.

HISTÓRICO

A primeira versão deste catálogo foi elaborada no decorrer de 2016 e publicada em abril de 2017.

Este documento foi atualizado no segundo semestre de 2018.

COMO SUGERIR MELHORIAS?

A SGE é dinâmica e as equipes procuram aprimorar os serviços prestados. Diante disso, se achar necessário, entre em contato com a SGE e sugira aprimoramentos e correções para as próximas edições deste catálogo por meio do e-mail gestaoestrategica@mpf.mp.br.

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece o tempo de atendimento, de solução e de disponibilidade dos serviços prestados.



LISTA DE SERVIÇOS AGRUPADOS POR TEMAS

TEMA	SERVIÇOS
Desempenho Institucional	• Apoio Técnico para Elaboração ou Revisão de Plano Diretor • Apoio Técnico para Elaboração ou Revisão de Painel de Contribuição • Apoio Técnico para Elaboração ou Revisão de Planejamento Temático • Orientação Técnica
Estrutura Organizacional	• Análise de Proposta de Reestruturação Organizacional • Análise de Proposta de Alteração Regimental
Processos de Trabalho	• Mapeamento de Processo • Análise de Mapeamento de Processo • Modelagem de Processo • Consultoria em Implantação de Sistema de Gestão da Qualidade • Orientação Técnica
Projetos	• Consultoria para Elaboração de Proposta de Projeto • Análise de Proposta de Projeto • Análise de Plano de Projeto • Análise de Solicitação de Mudança • Análise de Termo de Aceite • Análise de Relatório de Acompanhamento • Análise de Termo de Encerramento • Orientação Técnica
Modernização da Atuação Finalística	• Estudo Técnico para Implantação de Modelo de Organização do Trabalho • Orientação Técnica
Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV)	• Alteração de Perfil de Acesso • Suporte ao Uso – Módulo Desempenho Institucional • Suporte ao Uso – Módulo Projetos • Problemas no SiGOV • Sugestão de Melhoria



» DESEMPENHO INSTITUCIONAL

O que é?

A temática engloba o apoio à implantação das rotinas e dos métodos de trabalho que consolidem os processos de monitoramento e avaliação dos indicadores e das iniciativas dos planejamentos temáticos e táticos na PGR e nas unidades.

Também inclui o apoio técnico na construção e revisão dos Planos Diretores e dos Planejamentos Temáticos das Câmaras de Coordenação e Revisão (CCRs), da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC), da Corregedoria do MPF, da Ouvidoria do MPF e da Função Eleitoral, bem como dos painéis de contribuição das 32 unidades gestoras e das secretarias e unidades nacionais.

O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	APOIO TÉCNICO PARA ELABORAÇÃO OU REVISÃO DE PLANO DIRETOR
Descrição	Realização de reuniões de alinhamento e oficinas destinadas à construção ou revisão de Plano Diretor, que é consolidado pela área demandante e tecnicamente verificado pela Secretaria de Modernização e Gestão Estratégica.
Quem pode solicitar?	Secretarias Nacionais.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Divisão de Planejamento Estratégico (DPE/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 80 dias úteis.
Normas aplicáveis	• Portaria PGR/MPF nº 687, de 20 de dezembro 2011 (Institui o Planejamento Estratégico do MPF). • Portaria PGR/MPF nº 725, de 22 de dezembro de 2011 (Institui o Projeto de Desdobramento do Planejamento Estratégico). • Portaria PGR/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 (Aprova o Regimento Interno Administrativo do MPF).



Informações complementares	O Acordo de Nível de Serviço considera todo o período de elaboração ou revisão de um Plano Diretor, desde a sua formalização pela área interessada até a aprovação da Secretaria-Geral, a posterior publicação no site da modernização e a veiculação de notícia na intranet. A DPE é responsável por realizar as oficinas, oferecer suporte às áreas para consolidação das informações e fazer as revisões do Plano Diretor, além de encaminhar a versão final à Secretaria-Geral para análise pelo sistema Único.
-----------------------------------	---

NOME DO SERVIÇO	APOIO TÉCNICO PARA ELABORAÇÃO OU REVISÃO DE PAINEL DE CONTRIBUIÇÃO
Descrição	Apoio técnico para elaboração ou revisão de Painel de Contribuição de Secretarias ou Assessorias vinculadas ao Gabinete do(a) PGR, de Secretarias Nacionais, de Procuradorias da República (PRs) e de Procuradorias Regionais da República (PRRs), de modo a verificar se os indicadores e as iniciativas, bem como seus componentes, contribuem para a concretização dos objetivos de contribuição (e dos estratégicos) a que estão vinculados. Apresentam-se conceitos de desempenho institucional; é fornecido suporte às áreas para elaboração de objetivos de contribuição, indicadores e iniciativas; faz-se a consolidação e a padronização dos componentes dos painéis de contribuição.
Quem pode solicitar?	• Secretarias Nacionais. • Secretarias e Assessorias vinculadas ao Gabinete do(a) Procurador(a)-Geral da República (PGR). • Procuradores-Chefes (ou Assessores de Planejamento e Gestão Estratégica).
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Divisão de Planejamento Estratégico (DPE/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 45 dias úteis.



Normas aplicáveis	• Portaria PGR/MPF nº 687, de 20 de dezembro 2011 (Institui o Planejamento Estratégico do MPF). • Portaria PGR/MPF nº 725, de 22 de dezembro de 2011 (Institui o Projeto de Desdobramento do Planejamento Estratégico). • Portaria PGR/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 (Aprova o Regimento Interno Administrativo do MPF).
Informações complementares	Quanto às Secretarias Nacionais, o Acordo de Nível de Serviços engloba todo o processo de elaboração ou revisão, desde o envio do cronograma de trabalho às Secretarias até a publicação do Acordo de Resultados pela Secretaria-Geral. Quanto às Secretarias e Assessorias vinculadas ao Gabinete do(a) PGR, o Acordo de Nível de Serviços engloba todo o processo de elaboração ou revisão, desde o envio do cronograma de trabalho até a validação pelo Gabinete da PGR. Quanto às PRs e PRRs, o Acordo de Nível de Serviços engloba todo o processo de elaboração ou revisão, desde a realização de oficinas até a validação pelo procurador-chefe.

NOME DO SERVIÇO	
APOIO TÉCNICO PARA ELABORAÇÃO OU REVISÃO DE PLANEJAMENTO TEMÁTICO	
Descrição	Apoio técnico para elaboração ou revisão de Planejamento Temático das Câmaras de Coordenação e Revisão (CCRs), do Conselho Superior do MPF, da Ouvidoria do MPF, da Função Eleitoral, da Corregedoria do MPF e da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC), de modo a formalizar a prioridade da atuação dos colegiados, por meio da definição de indicadores e iniciativas, bem como dos objetivos temáticos (e dos estratégicos) a que estão vinculados. Apresentam-se conceitos de desempenho institucional; é fornecido suporte aos órgãos superiores para elaboração de indicadores e iniciativas; faz-se a consolidação e a padronização dos componentes dos planejamentos temáticos.
Quem pode solicitar?	• Câmaras de Coordenação e Revisão (CCRs). • Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC). • Função Eleitoral. • Corregedoria do MPF. • Conselho Superior do MPF. • Ouvidoria do MPF.



Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Divisão de Planejamento Estratégico (DPE/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 70 dias úteis.
Normas aplicáveis	• Portaria PGR/MPF nº 687, de 20 de dezembro 2011 (Institui o Planejamento Estratégico do MPF). • Portaria PGR/MPF nº 725, de 22 de dezembro de 2011 (Institui o Projeto de Desdobramento do Planejamento Estratégico). • Portaria PGR/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 (Aprova o Regimento Interno Administrativo do MPF).
Informações complementares	O Acordo de Nível de Serviços engloba todo o processo de elaboração ou revisão, desde a apresentação do cronograma de trabalho aos órgãos superiores até a publicação do Planejamento no site da modernização e a veiculação de notícia na intranet.

NOME DO SERVIÇO ORIENTAÇÃO TÉCNICA	
Descrição	Orientação quanto aos serviços fornecidos pela Divisão de Planejamento Estratégico ou pelas frentes de atuação desta.
Quem pode solicitar?	Membros e servidores do MPF.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Divisão de Planejamento Estratégico (DPE/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 2 dias úteis.



» ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O que é?

Suporte técnico com objetivo de analisar a viabilidade de reestruturação organizacional das unidades administrativas do MPF, como estudo técnico para alocação de cargos e funções e criação de novas Procuradorias da República nos Municípios (PRMs). A análise é realizada considerando a Carta de Conjuntura – Procuradorias da República nos Municípios, assim como o Regimento Interno Diretivo e o Regimento Interno Administrativo do MPF. O trabalho visa atender ao critério de isonomia entre unidades semelhantes.

O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	ANÁLISE DE PROPOSTA DE RESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL
Descrição	Avaliação quanto à compatibilidade entre proposta, complexidade e volume de processos e projetos conduzidos pela unidade solicitante aos padrões de estrutura fixados em regimento interno. Propostas de reestruturação de Procuradorias da República nos Municípios (PRMs) são avaliadas à luz das diretrizes descritas na Carta de Conjuntura das PRMs. Atenta-se para o critério de isonomia entre unidades similares.
Quem pode solicitar?	• Secretarias e Assessorias vinculadas ao Gabinete do(a) Procurador(a)-Geral da República (PGR). • Secretaria-Geral. • Corregedoria do MPF. • Conselho Superior do MPF (CSMPF). • Ouvidoria do MPF. • Câmaras de Coordenação e Revisão (CCRs). • Procuradoria-Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC). • Procuradores-chefes.
Como solicitar?	Ofício ou memorando endereçado à SGE, conforme o caso.
Área responsável pela execução do serviço	Divisão de Organização e Normatização (DON/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis.



Normas aplicáveis	- Portaria PGR/MPF nº 357, de 5 de maio de 2015 (Aprova o Regimento Interno Diretivo do Ministério Público Federal). - Portaria PGR/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 (Aprova o Regimento Interno Administrativo do MPF).
Informações complementares	A estrutura institucionalmente definida consta da <i>Carta de Conjuntura – Procuradorias da República nos Municípios, 3ª Edição Atualizada</i> , publicação da área de gestão estratégica, que consolida relatório decorrente de diagnóstico com base em critérios objetivos pertinentes e é utilizada como parâmetro de análise estrutural no que se refere às PRMs.

NOME DO SERVIÇO	ANÁLISE DE PROPOSTA DE ALTERAÇÃO REGIMENTAL
Descrição	Avaliação quanto à adequação do texto proposto para descrever as atribuições sob responsabilidade de uma unidade, considerando sua competência temática, os processos por ela executados, as atribuições das demais unidades organizacionais e as diretrizes de técnica legislativa consolidadas na Lei Complementar nº 95/1998. Se for o caso, consolida-se minuta de ato para a efetivação da alteração regimental.
Quem pode solicitar?	- Secretário-Geral. - Secretários e Assessores das Secretarias e Assessorias vinculadas ao Gabinete do(a) Procurador(a)-Geral da República (PGR). - Procuradores-chefes.
Como solicitar?	Ofício ou memorando endereçado à SGE, conforme o caso.
Área responsável pela execução do serviço	Divisão de Organização e Normatização (DON/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis.



Normas aplicáveis	• Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998 (Dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal, e estabelece normas para a consolidação dos atos normativos que menciona). • Portaria PGR/MPF nº 357, de 5 de maio de 2015 e suas alterações (Regimento Interno Diretivo do Ministério Público Federal). • Portaria SG/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 e suas alterações (Regimento Interno Administrativo do Ministério Público Federal). • Portaria PGR/MPF nº 556, de 13 de agosto de 2014 (Regimento Interno do Gabinete do Procurador-Geral da República).
--------------------------	---

» PROCESSOS DE TRABALHO

O que é?

A temática engloba serviços de suporte técnico à gestão de processos de trabalho no MPF, tais como: mapeamento de processos; análise de mapeamento de processos; modelagem de processos; consultoria em implantação e ampliação de sistema de gestão da qualidade e orientação técnica.

O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	MAPEAMENTO DE PROCESSO
Descrição	Compreende a identificação das atividades do processo, com respectivos responsáveis e seu sequenciamento, o desenho do fluxo de trabalho, a definição de indicadores de desempenho e a documentação do processo em manual de normas e procedimentos ou em instrução de trabalho.
Quem pode solicitar?	• Gabinetes (PGR, Vice-PGR, Vice-PGE, Subprocuradores). • Secretarias e Assessorias da PGR. • Secretaria-Geral. • Secretarias Nacionais. • Corregedoria do MPF. • Ouvidoria do MPF. • Conselho Superior do MPF (CSMPF). • Câmaras de Coordenação e Revisão (CCRs). • Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC).



Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Melhoria de Processos (Comp/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 30 dias úteis, a depender da complexidade do processo de trabalho.
Normas aplicáveis	Portaria SG/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 e suas alterações (Regimento Interno Administrativo do Ministério Público Federal).
Informações complementares	O mapeamento de processo envolve a realização de reuniões para definição de cronograma de trabalho, com etapas e atribuições definidas, levantamento de informações, elaboração e validação dos documentos produzidos. O Acordo de Nível de Serviço se refere ao mapeamento de 1 processo de trabalho. O prazo definido no Acordo de Nível de Serviço refere-se às etapas sob a responsabilidade da Comp/Subpex. O não cumprimento dos prazos pela área solicitante (nas atividades sob sua responsabilidade) poderá ensejar o comprometimento do prazo final do cronograma de trabalho acordado. Não havendo resposta da área solicitante em relação às atividades sob sua responsabilidade no prazo de até 60 dias, o SNP será finalizado.

NOME DO SERVIÇO	ANÁLISE DE MAPEAMENTO DE PROCESSO
Descrição	Análise de mapeamento de processo de trabalho, que envolve verificação e validação técnica do diagrama do processo ou subprocesso. Na análise, são consideradas a adequação à notação BPMN e a aplicação da metodologia de gestão de processos do MPF, efetuando-se ajustes no desenho do fluxo do processo, caso necessário, e revisão do Manual de Normas e Procedimentos ou da Instrução de Trabalho produzidos.
Quem pode solicitar?	• Gerente (responsável) do processo. • Escritórios de Processos locais.



Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Melhoria de Processos (Comp/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis, a depender da complexidade do processo de trabalho.
Normas aplicáveis	Portaria SG/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 e suas alterações (Regimento Interno Administrativo do Ministério Público Federal).
Informações complementares	Este serviço pode ser solicitado quando da revisão periódica de processos de trabalho constantes em Manual de Normas e Procedimentos ou Instrução de Trabalho. O Acordo de Nível de Serviço se refere à análise técnica do desenho do fluxo do processo ou subprocesso e da revisão do detalhamento das atividades de 1 processo de trabalho. O prazo definido no Acordo de Nível de Serviço refere-se às etapas sob a responsabilidade da Comp/Subpex. Não havendo resposta da área solicitante em relação às atividades sob sua responsabilidade no prazo de até 60 dias, o SNP será finalizado.

NOME DO SERVIÇO	MODELAGEM DE PROCESSO
Descrição	Compreende o mapeamento de processos, a identificação ou o levantamento de gargalos e oportunidades de melhoria, redesenho do processo de trabalho, elaboração de plano de ação para implantação de melhorias e documentação do processo em manual de normas e procedimentos ou em instrução de trabalho.
Quem pode solicitar?	• Gabinetes (PGR, Vice-PGR, Vice-PGE, Subprocuradores). • Secretarias e Assessorias da PGR. • Secretaria-Geral. • Secretarias Nacionais. • Corregedoria do MPF. • Ouvidoria do MPF. • Conselho Superior do MPF (CSMPF). • Câmaras de Coordenação e Revisão (CCRs). • Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC).



Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Melhoria de Processos (Comp/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 60 dias úteis, a depender da complexidade do processo de trabalho.
Normas aplicáveis	Portaria SG/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 e suas alterações (Regimento Interno Administrativo do Ministério Público Federal).
Informações complementares	A modelagem de processo envolve a realização de reuniões para definição de cronograma de trabalho, com etapas e atribuições definidas, levantamento de informações, elaboração e validação dos documentos produzidos. O Acordo de Nível de Serviço se refere à modelagem de 1 processo de trabalho. O prazo definido no Acordo de Nível de Serviço refere-se às etapas sob a responsabilidade da Comp/Subpex. O não cumprimento dos prazos pela área solicitante (nas atividades sob sua responsabilidade) poderá ensejar o comprometimento do prazo final do cronograma de trabalho acordado. Não havendo resposta da área solicitante em relação às atividades sob sua responsabilidade no prazo de até 60 dias, o SNP será finalizado.

NOME DO SERVIÇO	CONSULTORIA EM IMPLANTAÇÃO OU AMPLIAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
Descrição	Prestação de consultoria em gestão de processos para implantação ou ampliação de sistema de gestão da qualidade. O serviço envolve as seguintes etapas: reunião inicial com a equipe da unidade demandante para alinhamento conceitual; planejamento e implantação ou ampliação do Sistema de Gestão da Qualidade e, caso seja do interesse da área solicitante, apoio técnico para certificação de qualidade nos padrões da Norma ISO 9001:2015.



Quem pode solicitar?	• Gabinetes (PGR, Vice-PGR, Vice-PGE, Subprocuradores). • Secretarias e Assessorias da PGR. • Secretaria-Geral. • Secretarias Nacionais. • Corregedoria do MPF. • Ouvidoria do MPF. • Conselho Superior do MPF (CSMPF). • Câmaras de Coordenação e Revisão (CCRs). • Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão (PFDC).
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Melhoria de Processos (Comp/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 120 dias úteis, a depender da complexidade do processo de trabalho (escopo do Sistema de Gestão da Qualidade).
Normas aplicáveis	Portaria SG/MPF nº 382, de 5 de maio de 2015 e suas alterações (Regimento Interno Administrativo do Ministério Público Federal).
Informações complementares	A prestação do serviço se restringe aos processos de trabalho que já tenham sido mapeados e submetidos à validação da Coordenadoria de Melhoria de Processos/Escritório de Processos Organizacionais do MPF (EPO/MPF) e que tenham seu desempenho monitorado por indicador por, pelo menos, três ciclos de medição. O Acordo de Nível de Serviço se refere à implantação ou ampliação de Sistema de Gestão da Qualidade cujo escopo compreenda 1 processo de trabalho. O prazo definido no Acordo de Nível de Serviço refere-se às etapas sob a responsabilidade da Comp/Subpex. O não cumprimento dos prazos pela área solicitante (nas atividades sob sua responsabilidade) poderá ensejar o comprometimento do prazo final do cronograma de trabalho acordado. Não havendo resposta da área solicitante em relação às atividades sob sua responsabilidade no prazo de até 60 dias, o SNP será finalizado.



NOME DO SERVIÇO		ORIENTAÇÃO TÉCNICA	
Descrição		Orientação quanto aos serviços fornecidos pela Coordenadoria de Melhoria de Processos ou frentes de atuação desta.	
Quem pode solicitar?		Membros e servidores do MPF.	
Como solicitar?		Sistema Nacional de Pedidos (SNP).	
Área responsável pela execução do serviço		Coordenadoria de Melhoria de Processos (Comp/Subpex/SGE).	
Acordo de Nível de Serviço		Até 2 dias úteis.	



» PROJETOS

O que é?

Engloba os serviços de suporte técnico à gestão de projetos com a aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas na gestão das etapas do projeto: iniciação (proposta de projeto), autorização, planejamento (plano de projeto), execução, controle, encerramento e monitoramento. Inclui também suporte aos órgãos, às secretarias administrativas e às unidades gestoras do MPF quanto à gestão de projetos na Instituição.

O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	CONSULTORIA PARA ELABORAÇÃO DE PROPOSTA DE PROJETO
Descrição	<i>Brainstorming</i> com a unidade demandante do projeto, unidade gestora e partes envolvidas. O escopo do serviço é o desenvolvimento da Estrutura Analítica do Projeto (EAP), definição dos produtos, serviços ou resultados do projeto, identificação dos problemas que o projeto pretende resolver, identificação dos benefícios que o projeto pretende gerar, estimativa dos custos do projeto e identificação das unidades envolvidas.
Quem pode solicitar?	Membros e servidores das unidades gestoras ou demandantes dos projetos.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis.
Normas aplicáveis	- Portaria PGR/MPU nº 61/2016 (Regulamenta a Lei nº 13.316, de 20 de julho de 2016, que, entre outros assuntos, trata das carreiras dos servidores do MPU). - PGR/MPF nº 245/2017 (Dispõe sobre a gestão de projetos no MPF).



NOME DO SERVIÇO	ANÁLISE DE PROPOSTA DE PROJETO
Descrição	Análise de proposta de projeto, verificando a sua compatibilidade com os requisitos estabelecidos pelo Escritório de Projetos e os definidos nas normas aplicáveis.
Quem pode solicitar?	Membros e servidores das unidades gestoras ou demandantes dos projetos.
Como solicitar?	Encaminhar proposta de projeto pelo Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 7 dias úteis.
Normas aplicáveis	• Portaria PGR/MPU nº 61/2016 (Regulamenta a Lei nº 13.316, de 20 de julho de 2016, que, entre outros assuntos, trata das carreiras dos servidores do MPU). • PGR/MPF nº 245/2017 (Dispõe sobre a gestão de projetos no MPF). • Edital de Projetos vigente.
Informações complementares	A submissão da proposta de projeto para avaliação do Subcomitê Consultivo de Projetos ou do Subcomitê de Projetos Finalísticos deverá obedecer ao prazo definido na Portaria PGR/MPF nº 245/2017.

NOME DO SERVIÇO	ANÁLISE DE PLANO DE PROJETO
Descrição	Análise de plano de projeto, verificando a sua compatibilidade com a proposta aprovada e com os requisitos estabelecidos pelo Escritório de Projetos.
Quem pode solicitar?	• Gerente do projeto. • Gerente do projeto substituto. • Gestor documental.
Como solicitar?	Encaminhar plano de projeto pelo Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV).



Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 7 dias úteis.
Normas aplicáveis	- Portaria PGR/MPU nº 61/2016 (Regulamenta a Lei nº 13.316, de 20 de julho de 2016, que, entre outros assuntos, trata das carreiras dos servidores do MPU). - PGR/MPF nº 245/2017 (Dispõe sobre a gestão de projetos no MPF). - Edital de Projetos vigente.

NOME DO SERVIÇO ANÁLISE DE SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA	
Descrição	Análise de solicitação de mudança do projeto e, nos casos necessários, elaboração de minuta de portaria de alteração do projeto, quando aprovada.
Quem pode solicitar?	- Gerente do projeto. - Gerente do projeto substituto. - Gestor documental.
Como solicitar?	Encaminhar solicitação de mudança de projeto pelo Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 7 dias úteis.
Normas aplicáveis	- Portaria PGR/MPU nº 61/2016 (Regulamenta a Lei nº 13.316, de 20 de julho de 2016, que, entre outros assuntos, trata das carreiras dos servidores do MPU). - PGR/MPF nº 245/2017 (Dispõe sobre a gestão de projetos no MPF). - Edital de Projetos vigente.

NOME DO SERVIÇO ANÁLISE DE TERMO DE ACEITE	
Descrição	Análise de termo de aceite da(s) entrega(s) e sua conformidade com o plano de projeto e com as informações contidas no SiGOV.



Quem pode solicitar?	• Gerente do projeto. • Gerente do projeto substituto. • Gestor documental.
Como solicitar?	Encaminhar termo de aceite pelo Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis.
Normas aplicáveis	• Portaria PGR/MPU nº 61/2016 (Regulamenta a Lei nº 13.316, de 20 de julho de 2016, que, entre outros assuntos, trata das carreiras dos servidores do MPU). • PGR/MPF nº 245/2017 (Dispõe sobre a gestão de projetos no MPF). • Edital de Projetos vigente.

NOME DO SERVIÇO ANÁLISE DE RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO	
Descrição	Análise de relatório de acompanhamento e sua conformidade com o plano de projeto e com as informações contidas no SiGOV.
Quem pode solicitar?	• Gerente do projeto. • Gerente do projeto substituto. • Gestor documental.
Como solicitar?	Encaminhar relatório de acompanhamento pelo Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis.
Normas aplicáveis	• Portaria PGR/MPU nº 61/2016 (Regulamenta a Lei nº 13.316, de 20 de julho de 2016, que, entre outros assuntos, trata das carreiras dos servidores do MPU). • PGR/MPF nº 245/2017 (Dispõe sobre a gestão de projetos no MPF). • Edital de Projetos vigente.



NOME DO SERVIÇO	ANÁLISE DE TERMO DE ENCERRAMENTO
Descrição	Análise de termo de encerramento e sua conformidade com o plano de projeto e com as informações contidas no SiGOV.
Quem pode solicitar?	• Gerente do projeto. • Gerente do projeto substituto. • Gestor documental.
Como solicitar?	Encaminhar termo de encerramento pelo Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis.
Normas aplicáveis	• Portaria PGR/MPU nº 61/2016 (Regulamenta a Lei nº 13.316, de 20 de julho de 2016, que, entre outros assuntos, trata das carreiras dos servidores do MPU). • Portaria PGR/MPF nº 245/2017 (Dispõe sobre a gestão de projetos no MPF). • Edital de Projetos vigente.

NOME DO SERVIÇO	ORIENTAÇÃO TÉCNICA
Descrição	Orientação quanto aos serviços fornecidos pela Coordenadoria de Projetos Institucionais ou frentes de atuação desta.
Quem pode solicitar?	Membros e servidores do MPF.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 2 dias úteis.



» MODERNIZAÇÃO DA ATUAÇÃO FINALÍSTICA

O que é?

Suporte técnico na elaboração de propostas e planos de implantação de métodos modernos de execução das atividades da área finalística do MPF, com foco em modelos de organização do trabalho voltados à inovação operacional e estratégica, visando a uma atuação mais eficiente e eficaz. Os estudos técnicos de viabilidade de reorganização dos processos de trabalho considera a realidade local de cada solicitante, o histórico de aplicabilidade desses modelos em outras unidades e os fatores críticos de sucesso.

Os modelos de organização do trabalho buscam fortalecer a atualização planejada, por meio do compartilhamento de equipes e recursos, fomentando a interação entre escritórios e difundindo a gestão do conhecimento. Após a implantação, são monitorados e avaliados por meio de indicadores que apontam os resultados obtidos. Para ter êxito, é preciso obedecer a fatores críticos de sucesso durante a implantação e execução da proposta apresentada.

O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO		ESTUDO TÉCNICO PARA IMPLANTAÇÃO DE MODELO DE ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO
Descrição		Análise técnica com sugestão de viabilidade de implantação de modelos de organização do trabalho na unidade demandante.
Quem pode solicitar?		Procuradores-chefes.
Como solicitar?		Por memorando ou ofício, por meio do sistema Único, endereçado à SGE.
Área responsável pela execução do serviço		Subsecretaria de Modernização da Atuação Finalística (Submaf/SGE).



Acordo de Nível de Serviço	• Até 5 dias úteis, para envio do questionário informativo. • Até 20 dias úteis, para análise dos dados do questionário informativo.
Informações complementares	Após recebimento de resposta da área técnica, é necessário preencher questionário informativo sobre a execução dos processos de trabalho e dados estatísticos dos órgãos, para subsidiar a análise.

NOME DO SERVIÇO ORIENTAÇÃO TÉCNICA	
Descrição	Orientação quanto aos serviços fornecidos pela Subsecretaria de Modernização da Atuação Finalística ou frentes de atuação desta.
Quem pode solicitar?	Membros e servidores do MPF.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Subsecretaria de Modernização da Atuação Finalística (Submaf/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 2 dias úteis.



» SISTEMA ELETRÔNICO DE GOVERNANÇA E GESTÃO ESTRATÉGICA (SiGOV)

O que é?

Suporte à solução tecnológica de gerenciamento das informações afetas à Governança e à Gestão Estratégica do MPF. Engloba o suporte aos órgãos, às secretarias administrativas e às unidades gestoras do MPF na utilização do Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV), o atendimento de pedidos de alteração de perfil de acesso, bem como a avaliação sobre sugestões de melhoria e de problemas identificados no sistema.

O que é possível solicitar?

NOME DO SERVIÇO	ALTERAÇÃO DE PERFIL DE ACESSO
Descrição	Alteração de perfil de acesso no SiGOV para a realização de atividades gerenciais. Por padrão, qualquer usuário da rede pode utilizar o sistema para visualizar as informações, mas, para atuação como gerente de projeto, assessor de planejamento e gestão estratégica (APGE) ou assessor de colegiado de governança, faz-se necessário solicitar a alteração do perfil de acesso para a função correspondente.
Quem pode solicitar?	Membros e servidores do MPF.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Supervisão do Sistema Integrado de Governança Estratégica (Sige/Subdin/SGE)
Acordo de Nível de Serviço	1 dia útil.
Informações complementares	É necessário especificar o nome completo, matrícula e perfil desejado (APGE/Unidade, Gerente de projeto, Assessor de Governança de Colegiado). As solicitações devem ser efetuadas, preferencialmente, pela chefia imediata do servidor cujo perfil será alterado.



NOME DO SERVIÇO SUPORTE AO USO – MÓDULO DESEMPENHO INSTITUCIONAL	
Descrição	Orientação aos servidores e membros quanto à utilização do Módulo Desempenho Institucional do Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV).
Quem pode solicitar?	Membros e servidores do MPF.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Divisão de Planejamento Estratégico (DPE/Subpex/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 2 dias úteis.

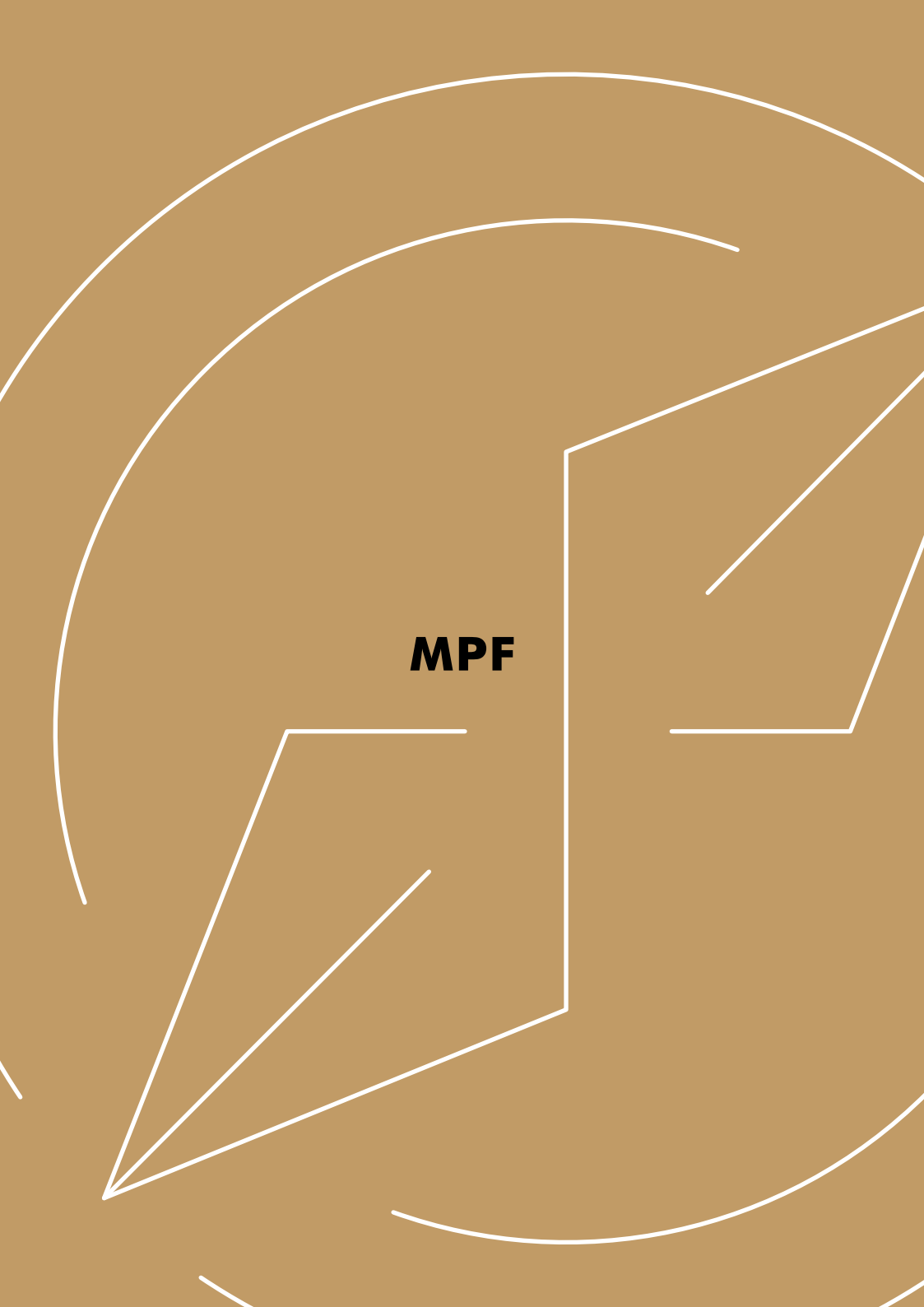
NOME DO SERVIÇO SUPORTE AO USO – MÓDULO PROJETOS	
Descrição	Orientação aos servidores e membros quanto à utilização do Módulo Projetos do Sistema Eletrônico de Governança e Gestão Estratégica (SiGOV).
Quem pode solicitar?	Membros ou servidores do MPF.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).
Área responsável pela execução do serviço	Coordenadoria de Projetos Institucionais (Copi/Subdin/SGE).
Acordo de Nível de Serviço	Até 2 dias úteis.

NOME DO SERVIÇO PROBLEMAS NO SIGOV	
Descrição	Avaliação e tomada de providências referentes a relatos de problemas no SiGOV.
Quem pode solicitar?	Membros ou servidores do MPF.
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).



Área responsável pela execução do serviço	Supervisão do Sistema Integrado de Governança Estratégica.
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis.
Informações complementares	É necessário especificar a funcionalidade que tenha apresentado erro. Se possível, incluir captura de tela para demonstração do problema.

NOME DO SERVIÇO		SUGESTÃO DE MELHORIA
Descrição	Avaliação e tomada de providências referentes a sugestões de melhoria no SiGOV.	
Quem pode solicitar?	Membros ou servidores do MPF.	
Como solicitar?	Sistema Nacional de Pedidos (SNP).	
Área responsável pela execução do serviço	Supervisão do Sistema Integrado de Governança Estratégica.	
Acordo de Nível de Serviço	Até 10 dias úteis, para análise da sugestão. O prazo para implementação da sugestão de melhoria, caso acatada, dependerá da complexidade da inovação/ alteração e da adequação de cronograma de atividades da área responsável.	
Informações complementares	É necessário especificar a funcionalidade em que se proponha melhoria. Se possível, incluir captura de tela para demonstração da sugestão.	

The image features a solid brown background with several white geometric elements. Two large, concentric white arcs are positioned in the upper left and lower right areas. A series of white lines form a complex, angular shape in the center-right, resembling a stylized letter 'E' or a series of connected line segments. The text 'MPF' is centered within this angular shape.

MPF