

Caracterização de processo deve ter os seguintes itens:

1. Propósito: *(Por exemplo atender pedido do cliente)*
2. Expectativa de quem espera o resultado e da empresa também: *(Por exemplo: entregas em conformidade com os "contratos"; sem desentendimentos,)*
3. Indicador de Desempenho (alinhado com propósito e expectativa): *(Por exemplo: Conformidade entre o serviço prestado e o serviço contratado; tempo realizado/tempo contratado; maior satisfação do cliente)*
4. Evento Inicial e Evento Final (resultado):  
*(Por exemplo: Evento Inicial: pedido de venda  
Evento final: pacote entregue)*
5. Insumos: *(Por exemplo: pedido de venda , contrato etc)*
6. Regulações:  
*(CLT por exemplo)*
7. Recursos de Suporte  
*(Por exemplo:  
  
Computador de mão - PCC (Package Capture Computer);  
Motoristas e pilotos;  
Caminhões e aviões  
Atendentes de serviços e vendas;  
Equipe de manutenção dos caminhões e aviões.)*
8. Saídas: *(por exemplo: pacote entregue, NF, contrato etc)*
9. Principais passos – *(São as atividades por exemplo: pedido do cliente, separação do produto, emissão da nota etc.)*