# Tipos de Documentos

- Estrutura de definição dos processos
- Roteiro de Etapas do Processo
- Informações Adicionais do Processo

# Estrutura de definição dos processos

> Antes de iniciar a documentação de um processo, verifique se o mesmo já não está documentado, pois caso esteja, ao invés de criar um documento duplicado, pode-se analisar e complementar a documentação do processo tornando-a mais completa e confiável.

## Uma definição de processo deve conter:

- Nome do processo
- Resumo do processo
- Envolvidos no processo
- Etapas do processo
- Ponto inicial do processo
- Ponto final do processo
- Resultado esperado

---

### Nome do processo

Inicialmente você deve utilizar ou criar um nome descritivo do que o processo em geral irá fazer, que tenha relação direta com o resultado final esperado.

Este nome será o nome utilizado no capítulo responsável pela documentação do processo em questão.

> Processos devem possuir responsabilidades únicas, ou seja, evite criar processos do tipo "Executar processo e verificar valor" ou "Gerar relatório e enviar e-mail"

### Resumo do processo

No resumo do processo, deve-se realizar uma descrição do que é o processo documentado, contextualizando a sua descrição à rotina que ele pertence (caso exista).

### Envolvidos no processo

Todo processo tem pessoas, sistemas ou departamentos envolvidos, relatar quem são esses envolvidos ajuda para definir quem são os "responsáveis" diretamente naquele determinado

processo.

## Etapas do processo

Neste tópico, deve-se "quebrar" o processo em etapas, informando de maneira sucinta o que irá acontecer durante a execução do processo.

## Ponto inicial do processo

Todo processo possui uma origem, então é importante analisar e descrever quem ou o que é o "gatilho" responsável pelo início da execução do processo documentado. Esse "gatilho" pode ser um clique, a conclusão de um processo anterior, um evento, etc.

## Ponto final do processo

O ponto final do processo é a ultima ação cujo seu processo irá executar, para identificar este ponto é importante responder a seguinte pergunta: Após qual etapa, o processo pode ser considerado como concluído?

## Resultado esperado

Todo processo tem um resultado, que se forem respeitadas todas as etapas, apresentará um resultado que era esperado. Neste tópico, também é importante relatar possíveis resultados incorretos e o que pode ter gerado tal resultado. Resultados estes, que serão documentados no "roteiro do processo".

> Para um exemplo de definição de processo, consulte o capítulo "Revisão Colaborativa". [linkar após conclusão da refatoração do processo]

# Roteiro de Etapas do Processo

O roteiro de etapas de um processo nada mais é do que a **descrição detalhada de cada uma das etapas que deverão ser seguidas** para sua conclusão.

O roteiro de etapas do processo deverá estar dentro de um capítulo responsável pela documentação do processo em questão e abaixo de sua definição.

## Um roteiro de etapas do processo deve conter:

- Nome da etapa do processo que será detalhada no roteiro e relação com um processo definido e detalhado previamente
- Resumo da etapa do processo
- Pré-requisitos necessários para a realização da etapa do processo
- Detalhamento dos passos necessários para execução da etapa em questão (ponto inicial e ponto final)
- Resultado esperado

---

### Nome da etapa do processo que será feito o roteiro

O nome da etapa do processo deve ser condizente com alguma das etapas do processo já descritas na estrutura de definição do processo. Assim qualquer usuário ao ler o nome/título da página saberá que a mesma é referente à uma etapa específica do processo.

---

### Resumo da etapa do processo

No resumo da etapa do processo, deve-se realizar uma descrição do que é especificamente essa etapa, contextualizando a sua descrição ao processo que ela pertence.

---

### Pré-requisitos necessários para realização da etapa do processo

Enumerar todos os processos ou etapas que precisam ser realizadas antes de dar início à execução da etapa em questão, ou seja, listar quais são as condições para que a etapa possa ser executada.

Dentro da definição de um processo existem diversas etapas que precisam ser realizadas, essas

etapas normalmente dependem de uma sequência de execução para que possam ser realizadas. A hierarquia dessa sequência são os pré-requisitos para realização das etapas seguintes e assim por diante.

---

## Detalhar especificamente a etapa do processo em questão

Nesse tópico devem ser detalhados todos os processos necessários para a realização da etapa em questão, com o máximo de detalhes possíveis, imagens, instruções e dicas que auxiliem na execução da mesma. Obrigatoriamente uma etapa tem um ponto de início, ou seja, a partir de que momento essa etapa deve ser realizada e um ponto final, que indica quando a etapa pode ser considerada como concluída.

---

## Resultado esperado

Toda etapa do processo tem um resultado, positivo ou negativo, onde se seguidos todos os passos citados no detalhamento da etapa, obteremos o resultado esperado.

---

> Para um exemplo de definição de etapas de um processo, consulte o capítulo "Processo: Aguardando Revisão". [linkar após conclusão da refatoração do processo]

# Informações Adicionais do Processo

## Introdução

Arquivos desse tipo são utilizados para documentar **informações adicionais de processos**, que embora não façam parte da sua definição ou do seu roteiro, **merecem ser mencionadas** para melhor aproveitamento ou desempenho do colaborador que irá executar esse processo posteriormente.

Por se tratar de um tipo de documento que **pode ter vários formatos ou objetivos**, nesta página estarão descritas algumas condições para **validar se as informações candidatas à documentação** são realmente informações adicionais do processo e **devem possuir uma página desse tipo, ou devem estar presentes em outro tipo de documento, ou até que não necessitem ser documentadas.**

## Validando as informações candidatas

Antes de iniciar propriamente a construção do documento, deve-se realizar as seguintes perguntas:

- Essa informação faz parte da **definição** do processo?
- Essa informação faz parte do **roteiro** do processo?
- Essa informação é específica de um **exemplo** do processo?

Caso a resposta seja "**sim**" para alguma das perguntas acima, então talvez essas informações não devem estar em um documento adicional, e sim **em outro tipo de documento**.

Caso contrário, então avançaremos na validação das informações candidatas.

- Qual é o **objetivo** de documentar essas informações?

Apesar da resposta dessa pergunta ser subjetiva e muito abrangente, o objetivo final de toda e qualquer documentação é: **auxiliar outra pessoa**, que posteriormente irá realizar o mesmo processo **à avançar sobre quaisquer impasses que possam surgir durante o processo**. Neste caso, podemos utilizar a metáfora dos anões sobre ombros de gigantes, onde expressa o significado "**descobrir a verdade a partir das descobertas anteriores**".

Caso o objetivo de documentar as informações adicionais seja o objetivo descrito acima, então essa informação merece ser documentada, podendo assumir o formato de (Dicas sobre o processo; Atalhos; Materiais complementares; etc)