

MANUAL DE PROCEDIMENTO

PROC- 363. REALIZAR GOVERNANÇA DOS
PROCESSOS CORPORATIVOS – COGEST



Índice

1.	Objetivo	3
2.	Área responsável pelo Procedimento (responsável pela execução)	3
3.	Público-alvo	3
4.	Áreas Envolvidas	4
5.	Tratamento de dados	4
6.	Sistemas utilizados	4
7.	Matriz de Responsabilidade RACI	4
8.	Detalhe do Procedimento	5
8.1.	Realizar Governança dos Processos Corporativos	5
9.	Documentação complementar	20
9.1.	Manuais de Procedimento Citados	20
9.2.	Instruções de Trabalho Citadas	20
9.3.	Formulários	20
9.4.	Políticas	20
9.5.	Anexos/ Documentos Vinculado	20
10.	Indicadores do Procedimento	21
11.	Riscos e Controles Internos	21
12.	Glossário	21
13.	Histórico Aprovação e Alterações	21
14.	Histórico Aprovador de Impacto	22

1. Objetivo

O objetivo deste procedimento é estabelecer e padronizar a sistemática para criação, revisão, melhoria, suspensão ou descontinuação dos processos corporativos da Belliz Company, garantindo que todas as alterações ocorram de forma estruturada, controlada e alinhada à estratégia organizacional.

- O fluxo tem como finalidade assegurar que:
- As demandas relacionadas a processos sejam formalizadas e analisadas criticamente;
- As alterações sejam avaliadas quanto à viabilidade, impacto e aderência metodológica;
- Os fluxos operacionais sejam modelados conforme padrão corporativo;
- Os donos dos processos (Process Owner) validem formalmente as mudanças;
- O Sistema Integrado de Gestão (SIG) seja atualizado e mantenha rastreabilidade de versões;
- A arquitetura de processos corporativos permaneça íntegra e atualizada;
- Os envolvidos sejam devidamente comunicados;
- Haja mecanismo de verificação por meio de auditorias internas, quando aplicável.

Este processo garante governança, padronização, controle documental, clareza de responsabilidades e melhoria contínua, fortalecendo a maturidade de gestão por processos na Belliz Company, em conformidade com as boas práticas preconizadas pelo BPM CBOK.

2. Área responsável pelo Procedimento (responsável pela execução)

GOGEST – Coordenação de Gestão.

3. Público-alvo

Todos os colaboradores da Belliz Company.

4. Áreas Envolvidas

- Todos os departamentos internos da companhia
- Coordenação de Gestão.

5. Tratamento de dados

A execução dos Procedimentos operacionais descritos nesse documento faz menção a *dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis* das partes envolvidas no que tange as funções abaixo relacionadas:

☐	Informativo	☐	Consulta	☐	Compartilhamento
☐	Consultivo	☐	Exclusão	☒	Nenhum

6. Sistemas utilizados

Bizagi Modeler – Sistema para modelagem de diagramas de processo baseada na notação BPMN 2.0

Fluig – Sistema para abertura de demandas sobre processos e projetos

7. Matriz de Responsabilidade RACI

Legenda:

- R** – Responsável (quem executa a atividade)
A – Aprovador (aprova e responde pelo resultado)
C – Consultado (fornece informações)
I – Informado (mantido a par do progresso ou resultado)

Procedimentos

8.1 Realizar Governança dos Processos Corporativos

Participantes			
Gestão - EPC	Área Responsável	Áreas Internas	Áreas Externas
R	A	C	I

Descrição: Esta atividade tem o objetivo de formalizar a necessidade de alteração, criação, melhoria, suspensão ou descontinuação de qualquer processo da companhia.

A partir da identificação da necessidade ou problema percebido pela área, deve ser registrado uma solicitação através do Fluig de Gestão, localizando-o conforme abaixo:

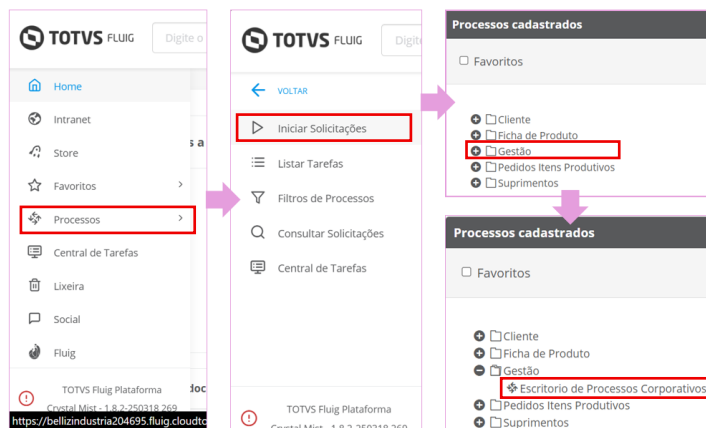


Figura 1: Localização do Fluig de Gestão - Escritório de Processos Corporativos

Na sequência, deverá seguir as orientações abaixo para abertura de demanda:

The image shows the 'Solicitação' dashboard in the Fluig system. It includes a top navigation bar with 'Formulário', 'Informações', 'Histórico', and 'Anexos'. The main form is divided into two sections: 'INÍCIO' and 'ESTRUTURA DE PROCESSO'. In the 'INÍCIO' section, there are fields for 'Solicitante' (labeled 'd'), 'Área solicitante' (labeled 'a'), 'Subcategoria' (labeled 'b'), and 'Criticidade' (labeled 'c'). The 'ESTRUTURA DE PROCESSO' section includes fields for 'Escopo' (labeled 'e'), 'Stakeholders', 'Prazo Estimado', and 'Objetivo'. A red box labeled 'f' highlights the 'Enviar' button at the bottom right.

Figura 2: Dashboard do Fluig para solicitação de serviço da Gestão (aba "Solicitação")

- a) **Área solicitante:** responsável pela solicitação
- b) **Subcategoria:** tipo de serviço solicitado (ex.: Estruturação de Processo, Descontinuação etc.)
- c) **Criticidade:** se baixa, média ou alta para a tema em questão

- d) **Descrição detalhada:** detalhar justificativa, impactos esperados se não houver ações sobre o tema, etapas do processo, atividades relacionadas etc.
- e) **Dados complementares:** são necessários, a depender do serviço solicitado na Subcategoria (item b): datas limite (para entrega, suspensão de processo, treinamentos etc.), *stakeholders* (áreas interessadas/participantes), escopo, objetivo, descrições (de problemas, alterações solicitadas, processos *As is / To be*, ganhos, impactos etc.) e inclusão de anexos. A Figura 1 exemplifica solicitação de dados complementares para “Estruturação de Processos”.
- f) **Botão de ação:** determina a ação para a demanda em questão, sendo possível: **enviar**, garantindo o registro formal da demanda; **somente salvar**, para manter as alterações, porém sem movimentar a demanda; ou **descartar alterações**.

Após a demanda formalmente registrada, o EPC (Escritório de Processos Corporativos) será notificado para dar andamento as demais atividades do fluxo do processo.



Figura 3: E-mail de notificação de triagem de demanda

Atividade: Realizar triagem

Responsável: Gestão

Descrição: Esta atividade tem o objetivo de avaliar a criticidade, o tipo e a viabilidade inicial da solicitação logo após o recebimento.

O EPC realiza a triagem inicial da solicitação para compreender o escopo e direcionar corretamente o fluxo de governança.

A atividade consiste em:

- Verificar se as informações registradas estão completas e suficientes
- Classificar o tipo de demanda (novo processo, melhoria, atualização, suspensão ou descontinuação)
- Avaliar impacto na arquitetura de processos
- Identificar necessidade de envolvimento de outras áreas

122523 - Triagem

Formulário Informações Histórico Anexos

Solicitação Triagem Execução Aprovação de execução Concluída

Solicitação Aprovação Triagem Execução Aprovação e Pesquisa

APROVAÇÃO TRIAGEM

Aprovação *
Selecione...

Observação

Imprimir Imprimir em modo de visualização

Figura 4: Dashboard do Fluig para solicitação de serviço da Gestão (aba "Triagem")

O responsável do EPC deve dar a devolutiva via Fluig, informando:

- Status de aprovação:** se **aprovado** a demanda segue para execução; se **reprovado** a demanda retorna ao solicitante para alterações; ou se **cancelado** a demanda é finalizada
- Observação:** justificativa para quaisquer das ações do item a

Após a triagem, o solicitante será notificado via e-mail sobre o andamento da demanda.

Condição: Demanda cancelada

Evento fim: Governança concluída

Condição: Atualização de Processo | Com ajuste de fluxo | Novo processo

Atividade: Mapear o processo As /s

Responsável: Gestão

Descrição: Esta atividade é executada no caso de fluxos de processo inexistente, sinalizados pela área demandante.

A execução envolve:

- Levantar a forma atual de execução do processo
- Validar práticas reais com os executores
- Modelar o fluxo atual
- Identificar gaps e oportunidades de melhoria

O produto dessa etapa é o fluxo As /s validado e documentado.

Condição: Melhoria de Processo

Atividade: Analisar viabilidade

Responsável: Gestão

Descrição: Quando a demanda se refere a melhoria de processo, é realizada análise técnica e operacional para avaliar sua viabilidade.

A execução envolve:

- Avaliar impactos sistêmicos e interdependências
- Verificar disponibilidade de recursos
- Analisar riscos envolvidos
- Estimar benefícios esperados
- Confirmar priorização no portfólio de processos

Se viável, a demanda segue para modelagem.

Condição: Melhoria de Processo

Atividade: Mapear o processo *To Be*

Responsável: Gestão

Descrição: A atividade tem como objetivo estruturar o processo futuro ou versão aprimorada do processo existente.

A execução contempla:

- Realizar reuniões de levantamento com as áreas envolvidas
- Definir claramente papéis e responsabilidades
- Modelar o fluxo no padrão BPMN corporativo
- Identificar pontos de controle e indicadores
- Garantir aderência à metodologia institucional

Após a modelagem, o diagrama de fluxo é exportado do BPMS em imagem (formato svg.). Essa extensão de arquivo permite uma boa visualização por parte dos usuários e melhor utilização do zoom quando anexado à documentação do processo (MP ou PROC). A imagem é anexada ao e-mail e encaminhada para a área responsável pela validação.

Atividade: Validar fluxo operacional

Responsável: Responsável pelo Processo

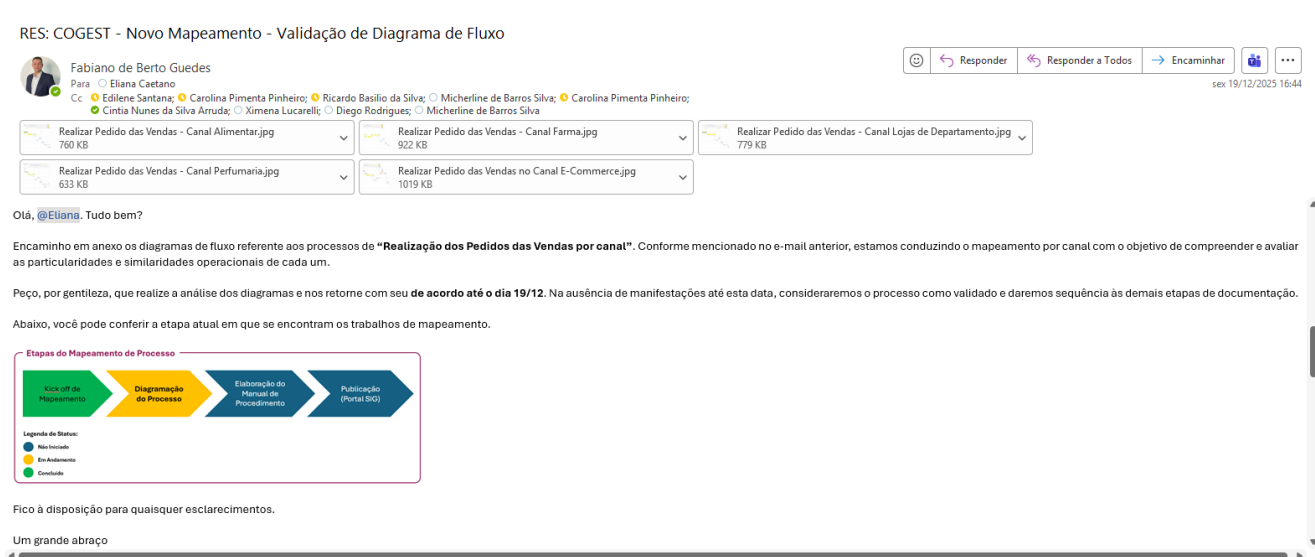
Descrição: O *Process Owner* avalia o fluxo modelado para assegurar aderência operacional.

A validação consiste em:

- Conferir a coerência das atividades
- Confirmar responsabilidades atribuídas

- Avaliar viabilidade prática
- Sugerir ajustes, se necessário
- Aprovar formalmente o fluxo

Com a aprovação, o processo segue para formalização documental. É importante que o e-mail contenha uma solicitação de aprovação tácita no intuito de agilizar a etapa de aprovação do diagrama. Segue imagem abaixo:



Atividade: Inserir fluxo no documento do processo

Responsável: Gestão

Descrição: Após validação do fluxo, o EPC realiza a atualização formal do documento do processo.

A execução contempla:

- Inserir o fluxo atualizado no modelo padrão
- Ajustar descrições das atividades
- Atualizar responsabilidades
- Revisar referências cruzadas

- Atualizar controle de versão

O documento passa a refletir a versão revisada do processo.

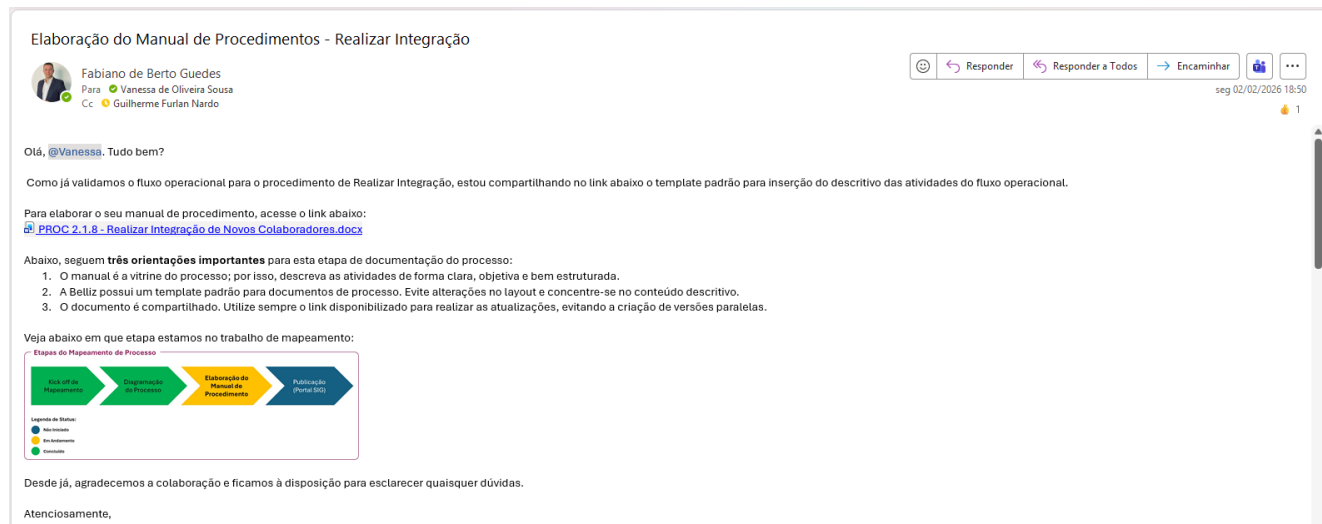
Atividade: Liberar versão editável do documento

Responsável: Gestão

Descrição: Após a elaboração da documentação padrão, é necessário inserir o arquivo na pasta inerente ao processo macro e correspondente a área responsável. Como o documento ainda está em fase de desenvolvimento, deve-se ser disponibilizado na raiz de “Validação”. Segue caminho abaixo:

Gestão > 03 - ESCRITÓRIO DE PROCESSOS CORPORATIVOS > 01_SIG - Sistema Integrado de Gestão (Documentos) > 02_Em validação > “verificar pasta que corresponde ao processo da cadeia de valor”.

Após inserir o arquivo na pasta, deve-se copiar o link do arquivo e encaminhar via e-mail, comunicando a disponibilização do arquivo para início da descrição das atividades sob responsabilidade das áreas envolvidas na execução do processo. Segue abaixo uma imagem de referência:



Atividade: Atualizar o descritivo das atividades

Responsável: Área Executora

Descrição: Após a concessão de acesso à versão editável do documento do processo, as áreas executoras deverão preencher o descritivo de todas as atividades previstas no fluxo operacional. O nível de detalhamento ficará a critério da área responsável, considerando a complexidade e a criticidade do processo.

Caso seja necessário aprofundar a descrição, recomenda-se a utilização de imagens, capturas de tela e recursos visuais que facilitem o entendimento da execução do processo. Também é permitido o uso de *bullets* para organizar e tornar mais clara a sequência de tarefas dentro de cada atividade.

Compete às áreas, ainda, o preenchimento de todos os tópicos obrigatórios da documentação, abrangendo desde o objetivo até o glossário. Os tópicos obrigatórios são:

- Objetivo
- Área responsável
- Público-alvo
- Áreas envolvidas
- Tratamento de dados
- Sistemas utilizados
- Detalhamento das atividades dos fluxos
- Subtópicos das documentações complementares
- Indicadores do procedimento
- Riscos e controles internos
- Glossário

Caso não haja conteúdo aplicável a determinado tópico, deverá ser inserida a expressão “Não aplicável”, a fim de evidenciar que o item foi analisado e que não se aplica ao processo descrito.

Atividade: Realizar análise de QA

Responsável: Gestão

Descrição: O EPC realiza a verificação de qualidade metodológica antes da publicação do documento. Essa atividade contempla:

- Conferência da padronização textual;
- Validação da aderência ao modelo corporativo;
- Verificação da consistência entre o fluxo operacional e o descritivo das atividades;
- Garantia de alinhamento às diretrizes do SIG.

Caso seja identificada qualquer inconsistência de padronização ou conteúdo, o EPC deverá comunicar o responsável pelo descritivo, indicando os ajustes necessários para adequação do documento.

Após a validação na etapa de QA, são preenchidos os campos de controle de versionamento e as informações de rodapé.

Figura 5: Dashboard do Fluig para solicitação de serviço da Gestão (aba “Execução”)

Com a documentação devidamente finalizada, seguem as atividades de:

- Seleção da gerência aprovadora:** o responsável do EPC seleciona o gestor da área dona do processo e, se necessário, os gestores de áreas citadas no documento, para coleta de aprovação tácita das partes envolvidas. A seleção dos gestores aprovadores deve ocorrer conforme orientado na Política de Gestão de Processos ([item 9.5](#)).
- Anexar Documentos:** é gerada a versão em PDF, que será anexada ao Fluig; nesta seção, é possível verificar todos os documentos anexados em etapas anteriores.

Os gestores selecionados serão notificados via e-mail para dar andamento a demanda.

Atividade: Validar documento do processo

Responsável: Responsável pelo Processo

Descrição: Compete ao gestor da área responsável analisar integralmente o conteúdo da documentação e formalizar a aprovação, conforme descrito a seguir:

The screenshot shows the Fluig dashboard for the '122524 - Aprovar execução' process. The interface is divided into two main sections: 'APROVAÇÃO SOLICITANTE' and 'PESQUISA DE SATISFAÇÃO'. In the 'APROVAÇÃO SOLICITANTE' section, there is a dropdown menu labeled 'Aprova a execução?' with a red box and arrow 'a' pointing to it, and a text area labeled 'Observação' with a red box and arrow 'b' pointing to it. The 'PESQUISA DE SATISFAÇÃO' section contains a survey with five questions, each with a five-star rating system. A red box and arrow 'c' point to the right side of the survey area. At the bottom of the survey, there is a section for 'Você recomendaria nossos serviços?' with a scale from 0 to 10, and a 'Principal ponto a melhorar' field. The 'Enviar' button is located at the bottom right of the survey area.

Figura 6: Dashboard do Fluig para solicitação de serviço da Gestão (aba “Aprovação” + “Pesquisa de Satisfação”)

- Aprova a Execução:** os responsáveis devem **aprovar**, condição em que a demanda é finalizada e o EPC deverá subir o documento no Portal SIG, ou **reprovar**, condicionando o retorno à etapa de “Execução”.
- Observação:** Caso haja reprovação, as objeções ou necessidades de ajuste deverão ser pontuados neste campo, para que o EPC possa apoiar os responsáveis pelo descritivo na realização das adequações necessárias.
- Pesquisa de Satisfação:** Aprovada a Execução, o(s) gestor(es) é(são) direcionado(s) à Pesquisa para avaliar o serviço prestado pelo EPC.

A etapa de Aprovação deverá ser finalizada em até 2 dias úteis após a submissão do EPC, a fim de evitar retrabalhos e possíveis impactos na publicação do documento no Portal SIG.

Condição: Descontinuação de processo

Atividade: Validar a descontinuação do processo

Responsável: Responsável pelo Processo

Descrição: Para a realização da descontinuação de qualquer processo, o gestor da área responsável receberá um e-mail automático para que avalie os impactos operacionais e regulatórios envolvidos, confirmando a inexistência de riscos críticos associados à descontinuação, e deve dar seu parecer sobre a aprovação ou não através do Fluig (execução semelhante à da atividade de “*Validar documento do processo*”).

Condição: Suspensão de processo

Atividade: Validar suspensão do processo

Responsável: Responsável pelo Processo

Descrição: Quando houver proposta de suspensão temporária, o responsável avalia sua necessidade.

A atividade inclui:

- Avaliar riscos da suspensão
- Definir período aplicável
- Formalizar aprovação

Assim como no caso de descontinuação de um processo, o gestor deve dar seu parecer sobre a aprovação ou não através do Fluig (execução semelhante à da atividade de “*Validar documento do processo*”).

Atividade: Atualizar o SIG

Responsável: Gestão

Condição: Execução aprovada

Descrição: O Sistema Integrado de Gestão é atualizado para refletir a nova versão do processo.

A execução contempla:

- Upload do documento aprovado
- Atualização da versão
- Registro de data de vigência
- Garantia de rastreabilidade

Atividade: Atualizar os controles internos do EPC

Responsável: Gestão

Descrição: A atividade tem como objetivo assegurar que os mecanismos de controle, monitoramento e governança do EPC estejam atualizados, aderentes às práticas vigentes e alinhados às alterações realizadas nos processos corporativos.

A execução consiste em revisar e atualizar os instrumentos internos de controle do EPC sempre que houver criação, alteração, suspensão ou descontinuação de processos, garantindo rastreabilidade, conformidade e suporte à tomada de decisão.

A atividade contempla:

- Revisar a base de dados de processos ativos, suspensos ou cancelados
- Atualizar planilha ou sistema de controle de versionamento de processos
- Registrar a data de vigência e histórico de alterações
- Atualizar o portfólio de projetos de melhoria, quando aplicável
- Revisar indicadores de governança (ex.: SLA de atendimento, volume de demandas, status de validações)
- Ajustar matriz de responsabilidades, se impactada
- Atualizar controles relacionados à arquitetura de processos
- Registrar evidências para auditorias internas ou externas

Adicionalmente, quando aplicável, o EPC deve:

- Revisar riscos associados ao processo atualizado
- Atualizar controles mitigatórios vinculados ao SIG
- Garantir que documentos obsoletos estejam devidamente arquivados e retirados do Portal SIG
- Validar consistência entre os registros do SIG e os controles internos paralelos

Como resultado da atividade, assegura-se que:

- Os registros internos do EPC reflitam fielmente a situação atual dos processos corporativos
- Haja integridade das informações para auditorias e governança
- O portfólio de processos permaneça estruturado e confiável
- A gestão por processos mantenha rastreabilidade e controle formal

Atividade: Comunicar os envolvidos

Responsável: Gestão

Descrição: A atividade tem como objetivo garantir que todas as partes impactadas por criação, revisão, melhoria, suspensão ou descontinuação de processos sejam formalmente comunicadas, assegurando ciência, alinhamento e correta implementação das alterações aprovadas.

A comunicação é etapa fundamental para a efetividade da governança, pois assegura que o processo publicado seja compreendido e aplicado corretamente pelas áreas envolvidas, reduzindo riscos de execução inadequada ou desalinhamentos operacionais.

A execução consiste em:

- Identificar todas as áreas impactadas direta ou indiretamente
- Definir o público-alvo da comunicação (gestores, executores, áreas de interface, suporte etc.)
- Elaborar comunicação clara e objetiva contendo:

- Nome do processo atualizado
 - Tipo de alteração realizada
 - Principais mudanças implementadas
 - Data de vigência
 - Link de acesso ao documento no SIG
- Encaminhar a comunicação pelos canais oficiais (e-mail corporativo, Teams, intranet ou outro canal institucional)
 - Solicitar confirmação de ciência, quando aplicável
 - Arquivar evidência da comunicação realizada

Quando aplicável, a atividade também contempla:

- Realizar reunião de alinhamento para processos críticos ou de maior impacto
- Disponibilizar material de apoio ou orientação complementar
- Indicar necessidade de treinamento ou reciclagem
- Escalonar a comunicação ao *sponsor* ou liderança executiva, quando houver impacto estratégico

Como resultado da atividade, assegura-se que:

- Os envolvidos tenham ciência formal das alterações
- O processo passe a vigorar de forma padronizada
- Haja rastreabilidade da comunicação para fins de auditoria
- O risco de descumprimento por desconhecimento seja mitigado
- A governança do SIG seja fortalecida

Subprocesso: Executar a Auditoria Interna dos Processos Corporativos - SIG

Responsável: Gestão

Descrição: Conforme [item 9.1](#).

Evento fim: Governança do processo concluída

9. Documentação complementar

9.1. Manuais de Procedimento Citados

PROC 347 - COGEST. XXX-Auditoria-SIG-Interna. [Procedimentos de Gestão | Portal SIG Belliz](#)

9.2. Instruções de Trabalho Citadas

IT-362-COGEST.-XXX-Abertura-de-Fluig-para-servicos-de-Gestao-EPC. [INSTRUÇÃO DE TRABALHO – ITs | Portal SIG Belliz](#)

9.3. Formulários

Não aplicável

9.4. Políticas

POL 356 - COGEST. 001 Política de Gestão de Processos.

9.5. Anexos/ Documentos Vinculado

Não aplicável

10. Indicadores do Procedimento

Não aplicável

11. Riscos e Controles Internos

- Arquitetura de processos
- Lista mestra de documentos

12. Glossário

Coleta: Solicitação de dados pessoais para realizar atividades descritas neste documento.

Compartilhamento: Envio de dados para outra parte envolvida nos procedimentos.

Dados pessoais: Corresponde a toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável e que permita localizar uma pessoa, tais como: nome, RG, CPF, e-mail, endereço, matrícula etc. Dados relativos a uma pessoa jurídica (tais como razão social, CNPJ, endereço comercial etc.) não são considerados dados pessoais.

Dados pessoais sensíveis: É todo dado pessoal que pode gerar qualquer tipo de discriminação, tais como dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico.

Diagrama: Um diagrama de fluxo de processo é uma representação gráfica que ilustra a sequência de tarefas ou passos necessários para a realização de um processo específico.

13. Histórico Aprovação e Alterações

Versão	Data da Aprovação	Elaborador	Revisor	Aprovador	Alterações Realizadas
001	04/03/2026	Fabiano Guedes	Fabiano Guedes	Luis Fernando Cabrini	Elaboração inicial
002	06/08/2026	Eduardo Silva	Fabiano Guedes	Luis Fernando Cabrini	Alteração de procedimento

14. Histórico Aprovador de Impacto

Versão	Data da Aprovação	Dir./Ger 1	Aprovador
N/A	N/A	N/A	N/A

BELLIZ

company

belliz

Ricca

VERTIX_

enox

kess



SIG
Sistema Integrado de Gestão