

Boas práticas **Problemas Mais Comuns Identificados**

- *Processos mantidos abertos no Controle de Processos sem atividades em andamento*



- *Uso indevido da opção “  Manter processo aberto na unidade atual ” do enviar processo apenas para controle*
- *Uso excessivo de Retorno Programado, limitando a autonomia da unidade destinatária*


**Retorno Programado**

Data certa

Prazo em dias

- *Distorções nas estatísticas de desempenho devido a processos abertos sem atividade*

**Boas Práticas Recomendadas****Quando o processo estiver em andamento:**

- *Utilize marcadores para identificar processos ativos* 
- *Faça a atribuição do processo aos membros responsáveis*

**Quando não houver ação no momento:**

- *Organize o processo em um Bloco Interno* 
- *Conclua ou envie o processo, sem mantê-lo aberto na unidade*

**Isso permite que outras unidades:**

- *Realizem sobrestamentos e anexações sem impedimentos*
- *Dêem continuidade ao fluxo sem solicitações desnecessárias*

**Nota importante**

A adoção dessas práticas garante a fidedignidade dos indicadores de desempenho da sua unidade e evita o represamento desnecessário de demandas.