

## Descrição de Processo

**Setor:** PROGRAD

**Processo:** [PROGRAD] 01 Elaborar resposta para correspondência interna e externa

### 1. Qual o objetivo desse processo?

*Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor*

Comunicar, solicitar e prestar informações sobre situações de interesse institucional que envolvam a comunidade interna e externa.

### 2. Quem são os envolvidos no processo?

*Citar os departamentos, setores, pessoas que estão envolvidas no processo*

Membro da PROGRAD, Pró-Reitora de Graduação, Setores da UFCSA, instituições externas e comunidade.

### 3. Quais as "entradas" do processo?

*Entradas são informações, documentos ou qualquer elemento que necessite estar disponível antes do início do processo. É o que será transformado em saída durante a execução do processo. Pode ser intangível, como dados e informações*

Ofícios, e-mails, processos administrativos e telefonemas, oriundos de outros setores da Universidade e, também, de origem externa, contendo alguma solicitação à PROGRAD.

### 4. Quando o processo inicia? Por que inicia?

*Informar o evento que faz com que o processo seja iniciado. Por exemplo, solicitação de um documento, preenchimento de um formulário ou envio de e-mail.*

Quando os Setores da UFCSA, instituições externas e comunidade enviam Ofício ou e-mail

### 5. Quando o processo termina? O que causa o término do processo?

*Informar o que causa o término de um processo. Por exemplo, documento entregue, e-mail respondido.*

Quando os Setores da UFCSA, instituições externas e comunidade recebem Ofício ou e-mail contendo resposta à solicitação.

### 6. Qual a "saída" do processo?

*Saída é o resultado que se obtém após a execução do processo. Por exemplo, documento que foi gerado, procedimento realizado. Pode ser intangível, como uma avaliação, uma decisão*

A resolução da demanda pelo solicitante de posse das informações enviadas.

### 7. Quais são os passos a seguir até que o processo chegue ao fim?

*Descrever, com o maior nível de detalhe possível, a sequência de atividades necessárias para que as entradas sejam transformadas em saídas. Considerar:*

- Quem: Qual dos envolvidos no processo desempenha a atividade;
- O que: Qual a atividade a ser realizada;

*Quando possível, considerar também:*

- Por que: Qual a necessidade da realização desta atividade no processo. (opcional)

*Exemplos:*

- O *aluno (quem)* preenche o formulário de solicitação de matrícula (o que) para entrega no protocolo (por que);
- O *professor (quem)* insere a nota no sistema (o que).

1- Os Setores da UFCSA, instituições externas e comunidade enviam Ofício/e-mail à PROGRAD.

2- O membro da PROGRAD recebe o Ofício/e-mail.

3- O membro da PROGRAD encaminha o Ofício/e-mail para conhecimento da Pró-Reitora de Graduação.

4- A Pró-Reitora de Graduação define a providência a ser tomada.

5- A Pró-Reitora de Graduação encaminha ao membro da PROGRAD as providências a serem tomadas.

6- O membro da PROGRAD recebe as providências definidas a serem tomadas.

7- O membro da PROGRAD redige a resposta.

a) Caso seja por e-mail, o Membro da PROGRAD envia a resposta aos Setores da UFCSA, instituições externas e comunidade.

8- O membro da PROGRAD encaminha para a Pró-Reitora de Graduação para conferência e assinatura.

9- A Pró-Reitora de Graduação confere e assina o documento.

10- A Pró-Reitora de Graduação encaminha o documento ao membro da PROGRAD para trâmite.

11- O membro da PROGRAD registra o destinatário no livro de protocolo.

12- O membro da PROGRAD envia a resposta aos Setores da UFCSA, instituições externas e comunidade.

13- Os Setores da UFCSA, instituições externas e comunidade recebem a resposta à solicitação.