

Descrição de Processo

Setor: PROPLAN-Secretaria

Processo: [PROPLAN-Secretaria] 02 Atendimento Geral

1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor

Participar ativamente no atendimento e encaminhamento de soluções, de forma a dar celeridade ao processo, e possibilitar a comunicação entre a Pró-Reitoria de Planejamento e a comunidade interna e externa.

2. Quem são os envolvidos no processo?

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

Secretaria da PROPLAN, Setor demandado e Membro da PROPLAN.

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

Solicitação do Interessado (requerimentos gerais, dúvidas acerca das atividades desenvolvidas pela Pró-Reitoria e por suas coordenações vinculadas).

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.

Recebimento da solicitação do interessado.

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.

Com a resposta ao interessado.

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

Resposta ao interessado.

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. Secretaria da PROPLAN recebe a solicitação do interessado;



2. Secretaria da PROPLAN verifica a possibilidade de resposta imediata, de posse das informações já disponíveis;
3. Secretaria da PROPLAN responde ao interessado, caso tenha a informação disponível;
4. Secretaria da PROPLAN identifica o setor que poderá atender tal necessidade, caso não tenha a informação disponível;
5. Secretaria da PROPLAN encaminha a solicitação e requisita celeridade ao setor demandado;
6. Na devolução pelo setor, a Secretaria da PROPLAN verifica se a resposta está consistente;
7. Caso a resposta necessite de adequação ou complementação, a Secretaria da PROPLAN solicita a um Membro da PROPLAN;
8. Assim que disponível a informação pelo Membro da PROPLAN, a Secretaria da PROPLAN organiza e responde ao interessado, por meio de telefonema, e-mail ou de forma pessoal, tendo foco na celeridade do processo.