

Descrição de Processo

Setor: Prefeitura

Processo: 28 Serviço de chaveiro

1. Qual o objetivo desse processo?

Descrever a função que o processo deve desempenhar para o setor

Disponibilizar serviço de chaveiro para servidores da UFCSA. Os principais serviços executados são: cópia de chave, troca de segredo de armários e fechaduras, troca de fechadura e instalação de fechadura.

2. Quem são os envolvidos no processo?

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

Membros da Prefeitura, DCC, prestadores de serviço e membros da comunidade interna.

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

Contrato vigente de serviço de chaveiro.

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.

Solicitação de serviço de chaveiro por bloco de pedidos ao DCC.

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.

Entrega de chave ou finalização de serviço; assinatura de recebimento do serviço.

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

Serviço de chaveiro executado com sucesso.

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. O membro da comunidade interna solicita serviço de chaveiro ao DCC por bloco de pedidos.
2. Depois da aprovação da PROAD, o DCC encaminha a solicitação ao servidor da Prefeitura.
3. O servidor da Prefeitura recebe a solicitação e entra em contato com o chaveiro para a realização do serviço, quando não se tratar de cópia de chave.
4. O chaveiro realiza o serviço.
5. O solicitante assina o bloco confirmando que o serviço foi realizado devidamente.
6. Nos casos de cópia de chave, o servidor da Prefeitura se certifica de que a original está disponível no claviculário da Prefeitura.
7. Em caso afirmativo, o servidor da Prefeitura disponibiliza a chave com o respectivo pedido para que o chaveiro faça a cópia.
8. Se a chave não estiver disponível, o servidor da Prefeitura entra em contato com quem a possuir para que seja trazida à Prefeitura. Procede-se, então, ao item 7.
9. O chaveiro faz a cópia e devolve-a, junto com a original, ao servidor da Prefeitura.
10. O servidor da Prefeitura entra em contato com o solicitante para avisar que a chave está pronta.
11. O solicitante retira a cópia, testa-a e assina o pedido confirmando que recebeu a chave e que ela funciona corretamente.
12. Caso haja algum problema com a cópia, repete-se o processo a partir do item 7.