**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 0-1 – INTRANET**

**Objetivo**

A Intranet foi criada com o objetivo de proporcionar aos colaboradores acesso prático e eficiente a todos os setores da cooperativa. Sendo possível abrir solicitações, monitorar atividades e obter informações relevantes em um único local, simplificando as operações diárias e fortalecendo a colaboração interna.

**Unidades Envolvidas no Processo**

* Todos os PAs e Unidades.

**Responsáveis por Monitoramento e Controle**

* Unidade Tecnologia;
* Unidade Controladoria.

**Descrição do Processo**

Os procedimentos existentes na cooperativa foram otimizados por meio da Intranet. Um PA ou Unidade pode agora submeter uma solicitação de demanda dentro do ambiente do setor relevante, seguindo um fluxo de atendimento. Após a conclusão, o processo é encaminhado para avaliação da experiência do usuário, aprimorando continuamente a qualidade do atendimento. Essa integração na Intranet busca a eficiência e a simplificação dos processos, fortalecendo a rastreabilidade e a colaboração entre os setores.

**Fluxograma**



**Etapas**

* Módulo “Departamentos”;
* Departamento que será demandado;
* Nova Solicitação;
* Formulário;
* Triagem;
* Em atendimento;
* Encaminhado;
* Concluído;
* Finalizado.

**Descrição do Sistema**

|  |
| --- |
| **Acesso ao Sistema** |

**PA/Unidade Solicitante:** Fará o Login no sistema:

Texto

Descrição gerada automaticamenteInterface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Módulo Departamentos** |

**PA/Unidade Solicitante:** Irá selecionar o módulo “Departamentos no menu:

Uma imagem contendo Texto

Descrição gerada automaticamente

* Deverá escolher o departamento adequado para a demanda:

Interface gráfica do usuário, Aplicativo, Teams

Descrição gerada automaticamente

* Cada departamento tem seus próprios processos, mas algumas áreas possuem processos em comum, são eles:

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Nova Solicitação** |

**PA/Unidade Solicitante:** Inicialmente, clique em "Nova Solicitação" e, em seguida, escolha o processo correspondente à demanda:

* Por exemplo, solicitação de material de escritório através do malote:

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Formulário** |

**PA/Unidade Solicitante:** Todos os processos terão formulários conforme a demanda de responsabilidade do setor.

* A seguir, é apresentado o formulário de malotes, no entanto, cada processo conta com um procedimento operacional padrão (POP) que detalha cada fluxo:

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Triagem** |

**PA/Unidade Recebedora:** Nessa fase, ficará responsável pela identificação e administração do recebimento de documentos enviados via malote.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Em atendimento** |

**PA/Unidade Recebedora:** Após a demanda passar por triagem, o colaborador irá responder a demanda.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Encaminhado** |

**PA/Unidade Recebedora:** Se for necessário, a demanda será encaminhada para outro setor responder.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Concluído** |

**PA/Unidade Recebedora:** Quando a demanda finalizar, deverá marcar como concluído.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Finalizado** |

**PA/Unidade Solicitante:** Após a marcação como concluído, o colaborador solicitante deverá avaliar o atendimento. O Card só será indicado como finalizado após a avaliação.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto

Descrição gerada automaticamente

**Proposta de Prazos**

Cada Departamento possui a proposta de prazo inserida no procedimento operacional padrão (POP). Portanto, para consultar os prazos, verifique o documento correspondente à sua área.