**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 1-1 – PROCESSO ADMINISTRATIVO**

**Objetivo do Processo**

O processo do setor administrativo foi desenhado e mapeado em parceria com a Unidade Administrativa para reduzir o prazo de realização da atividade e mitigar possíveis erros na execução, melhorando o monitoramento da atividade geral usando os registros descritos no processo.

**Unidades Envolvidas no Processo**

* Todos os PAs e Unidades.

**Responsáveis por Monitoramento e Controle**

* Supervisão da Unidade Administrativa;
* Unidade Controladoria.

**Descrição do Processo de Malotes**

O PA/Unidade fará o envio do documento via malote, deverá registrar o envio na Intranet e encaminhar para o setor responsável pelo recebimento. O setor que irá receber o documento, fará o registro do recebimento na Intranet e dar andamento no chamado.

**Fluxograma**

**Malotes:**



**Etapas (Malote)**

* Nova Solicitação;
* Malote;
* Formulário de Malotes;
* Triagem;
* Em atendimento;
* Encaminhado;
* Concluído;
* Finalizado.

**Descrição por Etapa (processo Malote)**

|  |
| --- |
| **Solicitação** |

**PA/Unidade Solicitante:** Irá selecionar a opção “Malote” para habilitar o “Formulário de Malotes”.

* Importante ressaltar que o setor solicitante deve iniciar a abertura das solicitações de malote dentro da própria área do setor designado para o recebimento do documento.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Formulário de Malotes** |

**PA/Unidade Solicitante:** Nessa etapa, deverá preencher a solicitação informando os itens e descrever o lacre e a documentação que será encaminhada. Caso necessário, poderá incluir anexo:

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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Prazo (em dias)** | **Validado** | **Obrigatório cumprimento** |
| Solicitação | 0 | x | Sim |
| Formulário | 1 | x | Sim |
| Triagem | 1 | x | Sim |
| Em atendimento | 5 | x | Sim |
| Encaminhado | 2 | x | Não |
| Concluído | 1 | x | Sim |
| Finalização | 0 | x | Não |
| **Prazo Total** | **10** | x | Sim |