**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**

**POP 5-1 – PROCESSO UNIDADE MARKETING**

**Objetivo do Processo**

Os processos da Unidade de Marketing foram planejados e mapeados em colaboração com a Unidade, visando a redução dos prazos de execução das atividades e a mitigação de possíveis erros na execução. A implementação dessas melhorias tem como objetivo aprimorar o monitoramento geral das atividades, fazendo uso de registros detalhados no processo.

**Unidades Envolvidas no Processo**

* Todos os PAs e Unidades.

**Responsáveis por Monitoramento e Controle**

* Unidade de Marketing;
* Unidade Performance Corporativa;
* Unidade de Tecnologia.

**Descrição do Processo**

Pela Intranet, o PA/Unidade iniciará a solicitação e encaminhará à Unidade de Marketing. A Unidade receberá a solicitação, realizará a demanda solicitada e, em seguida, registrará a execução e conclusão na Intranet.

**Fluxograma**



**Etapas**

* Nova Solicitação;
* Assessoria/Comunicação Digital/Criação Gráfica;
* Formulário;
* Triagem;
* Em atendimento;
* Encaminhado;
* Concluído;
* Finalização.

**Descrição por Etapa**

|  |
| --- |
| **Solicitação** |

**PA/Unidade Solicitante:** Realizará a solicitação utilizando as opções disponíveis no chamado, conforme necessidade.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

|  |
| --- |
| **Formulário** |

**PA/Unidade Solicitante:** Selecionará uma das opções abaixo, conforme necessidade.

* Se “Assessoria”:

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

* Se “Comunicação Digital”:

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

* Se “Criação Gráfica”:

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

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 |