

# — SEPLAG —

## Documento de Análise de Processos – SEDURB – PD - Variante

Bruno Lima

Maria Helena Barros

*Versão – 21fev2014 – 15h00.*

## Projeto Governo Direto – SEPLAG, Aracaju - SE

---

# Gerenciamento de Processos de Negócios

*Caderno de documentação de processos*

Emitir e entregar carteira de passe livre para pessoas com deficiência

Aracaju, fevereiro de 2014

– IT CONSULTING –

Rua Antonio Carlos Dias Soares, nº 21 (antiga rua "E"), Bairro Farolândia  
Aracaju-SE-Brasil / CEP: 49032-290 / Tel: 55 79 3259-0189 / Fax: 55 79 3259-0190  
[www.itintegrator.com.br](http://www.itintegrator.com.br)

## DAP - Anexo II

### **Documento de sugestão para variante de “Emitir e entregar carteira de passê livre para pessoas com deficiência” incluindo o gerenciamento de agenda de Perícias Médicas**

#### **Justificativa**

Durante a análise do processo foi levantada a problemática de controle das vagas de perícias utilizadas pela SEDURB na emissão de carteiras de passe livre para pessoas com deficiência.

Conforme mapeado, as vagas são destinadas mas não há gerenciamento ou confirmação das presenças até que se receba o documento do CASE informando o resultado das perícias feitas no CASE.

#### **Sugestão de mudança**

Criar agenda por meio do sistema de gerenciamento de processos da SEPLAG, com características gerenciaáveis, aproveitando a oportunidade da automação dos processos do CEAC.

1. Inclusão do serviço de call center para confirmar presenças. A consulta deverá ser feita na sexta-feira para confirmar presenças na segunda e terça-feira subsequentes.
2. Identificar ausências e interessados no realocamento das perícias e reformular a agenda.

#### **Atores**

1. As consultas telefônicas serão executadas pelo call center.
2. A emissão das listas será executada pela gestora da agenda no CEAC.

#### **Estrutura da Agenda**

Campos mínimos:

1. Pessoas: nome, CPF e telefone;
2. Perícia: data de agendamento, resultado de perícia;
3. Perito: nome do perito e CRM

## Manual da Variante

### “Emitir e entregar carteira de passê livre para pessoas com deficiência” incluindo o gerenciamento de agenda de Perícias Médicas

#### Distribution

Cidadao\*

Portal\*

Triagem\*

Atendimento\*

CASE\*

Banco\*

Entregadadocumentos\*

#### Ownership

[list@YourCompany.com?Subject=: DAP – SEDURB - PD - Variante.docx] is responsible for ensuring that this document is necessary, reflects actual practice, and supports corporate policy.

#### Cidadao

1. Consultar portal
  - Usuário busca informações relativas à obtenção da carteira de passe livre

#### Portal

2. Disponibilizar informações - atividade de sistema
  - 1. Disponibiliza informações
  - 2. Oferece o serviço de cadastro via web
  - 3. Disponibiliza formulário
  - 4. Agenda atendimento no CEAC: disponibiliza endereços de CEAC e horários disponíveis.

#### Cidadao

3. Preencher o formulário
  - Usuário preenche o formulário:

– IT CONSULTING –

Rua Antonio Carlos Dias Soares, nº 21 (antiga rua "E"), Bairro Farolândia  
Aracaju-SE-Brasil / CEP: 49032-290 / Tel: 55 79 3259-0189 / Fax: 55 79 3259-0190  
www.itintegrator.com.br

- 1. informações pessoais: Nome, endereço, CI, CPF, atestado de residência
- 2. carteira do sus

## Portal

### 4. Validar informações - atividade de sistema

- 1. Recebe e valida informações do usuario'
- '2. Informa da necessidade de comparecimento ao CEAC para apresentação do laudo médico, documentos originais e, se for o caso, agendamento de perícia.

## Cidadao

### 5. Reunir documentos para comparecimento ao CEAC

- 1. Reunir originais para comprovação dos dados incluídos no formulário
- 2. Portar laudo médico com CID da deficiência e carteira do SUS.

## Triagem

### 6. Qualificar para atendimento

- 1. Receber usuário
- 2. Identificar agendamento
- 3. Conferir documentos se completos, encaminhar; se incompletos informar e reagendar: CPF, Identidade, laudo médico, carteira do SUS.
- obs:
  - I. Para renovação de carteira o procedimento e o usuários deverá trazer a carteira anterior.
  - II. Se a carteira foi perdida ou roubada deve ser sinalizado no sistema a necessidade de cancelar a carteira anterior.
- 4. Encaminhar para atendimento
- 5. Indica no sistema se é caso de cancelamento de carteira anterior.

**If Atendimento de requisitos is Não atende aos requisitos, Goto task #7.**

**If Atende aos requisitos, Goto task #8.**

## Portal

### 7. Comunicar requisitos não atendidos

- 1. Informar se a documentação está incompleta - solicitar complementação e retorno.
- 2. Informar se o requerente não tem direito ao passe livre por deficiência.

**End of activity.**

## Atendimento

### 8. Determine if cancelamento de carteira anterior

**If cancelamento de carteira anterior is Sim, Goto task #9.**

**If Não, Goto task #10.**

### 9. cancelar carteira anterior

- Carteira perdida, roubada ou extraviada com prazo de validade ativo. Cancelar carteira emitida anteriormente no sistema.

### 10. Cadastrar, atualizar ou conferir cadastro no STI

- 1. Conferir dados registrados no cadastro
- 2. Complementar dados de cadastro
- 2. Identificar necessidade de agendamento de perícia

**If Necessidade de pericia is Necessita perícia, Goto task #11.**

**If Não necessita perícia, Goto task #26.**

### 11. Agendar perícia

- 1. Verificar data disponível na agenda.
- 2. Solicitar escolha de datas disponíveis pelo usuário.
- 3. Agendar perícia.
- 4. Informar data selecionada.
- 5. informar sobre possibilidade de encaixes
- 6. Emite lista inicial de perícias

## 12. Call Center confirma presenças

- Call center telefona, na sexta feira anterior, para todos as pessoas com perícias agendadas para confirmar presenças na segunda e terça feira subsequente.

**If Presenças is Presenças não confirmadas, Goto task #13.**

**If Presenças is Presenças confirmadas, Goto task #14.**

## 13. Gerenciar vagas

- 1. Recebe informação do Call center sobre as vagas remanescentes.
- 2. Abre lista de encaixes para interessados
- 3. Consulta interessados no reagendamento
- 4. Inclui interessados na lista.
- 5. Disponibiliza nova agenda de perícias reformulada com presenças confirmadas.

## 14. Emitir lista definitiva

# CASE

## 15. Realizar perícia médica

- Médico perito do SUS realiza perícia médica

## 16. Alimentar lista no sistema

- 1. Preencher o formulário informando o status do periciado:
  - 1.1. deferido - provisório,
  - 1.2. deferido - permanente,
  - 1.3. Indeferido.
  -
- 2. 2. Preencher formulário de detalhamento de perícia:

# Atendimento

## 17. Consultar lista de pericia

- Consultar a lista de agendamento de perícias preenchido com o resultado da perícia:

- 1. indeferido.
- 2. deferido provisório.
- 3. deferido permanente.

#### 18. Notificação do resultado da perícia

- 1. Informar resultado: deferido/indeferido;
- 2. Em caso de deferimento oferecer link para geração de boleto com código de barra para pagamento e recebimento pelos correios ou,
- 3. Apresentar endereços onde a carteira pode ser entregue. pessoalmente.

### Cidadao

#### 19. Decidir forma de entrega

- O usuário deve estabelecer como prefere receber a carteira de passe livre:
- 1. por correios mediante o pagamento de taxa de entrega;
- 2. pessoalmente em qualquer posto do CEAC.

**If Entrega por correio is Sim, Goto task #20.**

**If Não, Goto task #25.**

#### 20. Pagar boleto

- usuário gera e paga o boleto

### Banco

#### 21. informar pagamento de boleto - banco

- web service comunica sistema sedurb do pagamento do boleto.

### Atendimento

#### 22. Emitir e postar carteira de acordo com a perícia

- 1. Receber a informação de pagamento de boleto;
- 2. Emitir carteira de acordo com o resultado da perícia,
- 3. Postar nos correios a carteira de passe livre.



### 23. Comunicar envio

- 1. Enviar e-mail informando a postagem e o código do item para rastreamento.
- 2. Enviar link para confirmação do recebimento

## Cidadao

### 24. Confirmar recebimento no sistema

- 1. Receber carteira de passe livre pelos correios via AR.
- 2. Acessar link comunicando o recebimento.

**End of activity.**

## Entregadadocumentos

### 25. Emitir e entregar carteira

- Na presença do usuário,
- 1. Conferir documento de identidade,
- 2. Conferir lista de deferimentos de carteira,
- 3. Emitir carteira,
- 4. Entregar a carteira de passe livre, conforme indicado no resultado da perícia.

**End of activity.**

### 26. Emitir e entregar carteira

- Na presença do usuário,
- 1. Conferir documento de identidade,
- 2. Conferir lista de deferimentos de carteira,
- 3. Emitir carteira,
- 4. Entregar a carteira de passe livre, conforme indicado no resultado da perícia.

**End of activity.**