



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

Secretaria-Executiva

Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração

Coordenação-Geral de Planejamento e Gestão

Coordenação de Modernização Institucional

Divisão de Aprimoramento da Gestão

DOCUMENTO DE VISÃO DE SERVIÇO

Processo de Gerir Serviço de Apoio Operacional

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 2/34

1. OBJETIVO	3
2. ESCOPO.....	3
3. JUSTIFICATIVA	3
4. PARTICIPANTES DA MODELAGEM DO PROCESSO DE SERVIÇO.....	4
5. DEFINIÇÕES	5
6. REFERÊNCIA LEGAL.....	14
7. FLUXO DO PROCESSO / ATIVIDADES DO PROCESSO	15
7.1. DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS.....	15
7.1.1 Fluxograma das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Documentos e Processos.....	16
7.1.2 Detalhamento das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Documentos e Processos.....	17
7.2. DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS	22
7.2.1 Fluxograma das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Documentos Internos.....	23
7.2.2 Detalhamento das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Documentos Internos.....	24
7.3. DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE ARQUIVO.....	26
7.3.1 Fluxograma das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Gerenciamento de Arquivos.....	27
7.3.2. Detalhamento das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Arquivos.....	28
8. EQUIPE.....	33
9. VALIDAÇÃO	34
10. APROVAÇÃO	34

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 3/34

1. OBJETIVO

O objetivo deste trabalho é o de modelar e documentar o processo de Gestão do Serviço de Apoio Operacional, visando uniformizar os procedimentos ligados aos processos de documentação, correspondência e arquivo, bem como o controle da produção e movimentação do fluxo de massa documental da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Observando os limites de responsabilidade no desempenho das atividades ligadas ao registro, movimentação e recuperação da informação.

O Processo é regulamentado pela Portaria SLTI nº 03, de 16 de maio de 2003, Portaria SLTI/MPOG nº 12 de 23 de novembro de 2009 e pela Portaria Normativa da SLTI nº 05 de 19 de dezembro de 2002, e Manual de Comunicações Administrativas do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

2. ESCOPO

O projeto inclui o levantamento dos elementos do processo de serviço e a uniformização de procedimentos, visando o Mapeamento Aperfeiçoamento do Processo de Gestão do Serviço de Apoio Operacional.

3. JUSTIFICATIVA

Em consonância com as ações que envolvem a implantação da Gestão de Processo no Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, a Coordenação Geral de Planejamento e Gestão atendendo orientação da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração está desenvolvendo um projeto piloto com o objetivo de implementar a metodologia de Governança, Risco e Conformidade. Portanto, há necessidade de mapear preliminarmente os processos relacionados ao Serviço de Apoio Operacional – SAO da SPOA.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 4/34

4. PARTICIPANTES DA MODELAGEM DO PROCESSO DE SERVIÇO

Participante	Papel	Responsabilidades
Cleusélia Figueiredo Soares de Oliveira	Gerente do Processo Especialista no Tema	Indicações dos participantes pela área de serviço; Apoio na elaboração do projeto de desenvolvimento do diagrama de processos de serviços; Incentivar a participação dos indicados; Participação e acompanhamento da execução do projeto;
Ana Maria dos Santos	Especialista no Tema	Apoio na elaboração do projeto de desenvolvimento do diagrama de processos de serviços; Apoio na execução do projeto de desenvolvimento do diagrama de processos de serviços;
Jonny Hercules		
Lucia Barbosa de Jesus		
Samuel Mauricio Corrêa	Gestor do Projeto Líder do Processo	Coordenação e apoio a elaboração do projeto de desenvolvimento do diagrama de processos de serviços; Execução da oficina do projeto; Coordenação na finalização e documentação do projeto;
Eduardo Domingues	Analista em processo	Participação nas oficinas ou reuniões; Esclarecimentos técnicos sobre o serviço; Execução das tarefas acordadas nas reuniões/oficinas; Apoio ao Gestor do Projeto na elaboração e execução do projeto de desenvolvimento do diagrama de processos de serviços; Apoio ao Gestor do Projeto na elaboração e do Documento de Visão de Serviço;
Maria José Rodrigues de Oliveira		
Antonio Carlos Magalhães Vieira		

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 5/34

5. DEFINIÇÕES

Área Gestora do Processo

É a unidade organizacional regimentalmente responsável pelo gerenciamento e execução do processo de negócio.

Arquivamento

É o procedimento de guarda de documentação por prazos determinados e/ou indeterminados e são identificados como correntes, intermediários e permanentes, (Art. 8º, Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991).

Arquivo

É o conjunto de documentos produzidos e recebidos por Órgãos Públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física. “Qualquer que seja o suporte de informação ou natureza dos documentos” (Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991).

Atividade

São as ações a serem realizadas dentro de um processo ou subprocesso. São executadas usualmente por unidade (uma pessoa, um sistema, um departamento, etc.). Uma atividade é normalmente documentada numa instrução. A instrução irá documentar as tarefas a serem executadas para concluir a atividade. É a menor porção apresentada nos modelos de processos, a partir da qual a descrição passará a ser textual.

Autuação e/ou formação de processo

É o termo que caracteriza a abertura do processo. Na formação do processo deverão ser observados os documentos cujo conteúdo esteja relacionado a ações e operações contábeis financeiras, ou requeira análises, informações, despachos e decisões de diversas unidades organizacionais de uma instituição.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 6/34

BPM (Business Process Management)

É um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação voltada à melhoria dos processos de negócio das organizações, por meio do uso de métodos, técnicas e ferramentas para modelar, publicar, controlar e analisar processos operacionais envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informações.

Capa de Processo:

Tem por finalidade acondicionar o agrupamento de documentos que se referem a um determinado assunto, facilitando o manuseio destes.

Correspondência

É toda espécie de comunicação escrita, que circula nos órgãos ou entidades, à exceção dos processos. Quanto à natureza a correspondência classifica-se em interna e externa, oficial e particular, recebida e expedida.

- Interna - é mantida entre as unidades do órgão ou entidade;
- Externa - é mantida entre os órgãos ou entidades da Administração Pública Federal;
- Oficial - é a espécie formal de comunicação mantida entre os órgãos ou Entidades da Administração Pública Federal ou destes para outros órgãos públicos ou empresas privadas;
- Particular - é a espécie informal de comunicação utilizada entre autoridades ou servidores e instituições ou pessoas estranhas à Administração Pública Federal;
- Recebida - é aquela de origem interna ou externa recebida pelo protocolo central ou setorial do órgão ou entidade;
- Expedida - A expedição é a remessa da correspondência interna ou externa no âmbito da Administração Pública Federal.

Data Limite

Corresponde ao período de abrangência, ou seja, data inicial e data final.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 7/34

Despacho

Decisão proferida pela autoridade administrativa em caso que lhe é submetido à apreciação, o despacho pode ser favorável ou desfavorável à pretensão solicitada pelo administrador, servidor público ou não.

Documento

É toda informação registrada em um suporte material, suscetível de consulta, estudo, prova e pesquisa, pois comprovam fatos, fenômenos, formas de vida e pensamentos do homem numa determinada época ou lugar. De acordo com seus diversos elementos, formas e conteúdos, os documentos podem ser caracterizados segundo o gênero, a espécie (categorias documentais) e a natureza, conforme descrito a seguir:

a) Caracterização Quanto ao Gênero

- Documentos textuais: São os documentos manuscritos, datilografados ou impressos;
- Documentos cartográficos: São os documentos em formatos e dimensões variáveis, contendo representações geográficas arquitetônicas ou de engenharia;
- Documentos iconográficos: São documentos em suporte sintético, em papel emulsionado, contendo imagens estáticas;
- Documentos filmográficos: São documentos em películas cinematográficas e fitas magnéticas de imagem (tapes), conjugadas ou não a trilhas sonoras, com bitolas e dimensões variáveis, contendo imagens em movimento;
- Documentos sonoros: São os documentos com dimensões e rotações variáveis, contendo registros fonográficos;
- Documentos microográficos: São documentos em suporte fílmico resultante da microrreprodução de imagens, mediante utilização de técnicas específicas;
- Documentos informáticos: São os documentos produzidos, tratados e armazenados em computador.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 8/34

b) Caracterização Quanto às Categorias Documentais:

- Documentos Normativos – São aqueles que manifestam a vontade de autoridades e devem ser acatados pelos subordinados. Como são dispositivos, são exarados antes que aconteçam os fatos e atos nele implicados. Emanam do Poder Legislativo, Executivo ou de autoridades administrativas com poder de decisão. Exemplo: lei, decreto, instrução normativa, estatuto, ordem de serviço, regimento, decisão, regulamento, acórdão, resolução e despacho decisório;
- Documentos de Ajuste - São documentos pactuais, representados por acordos de vontade entre duas ou mais partes. Exemplo: tratado, ajuste, convênio, termo, contrato e pacto. Para o caso dos arquivos públicos, uma dessas partes deverá ser a administração pública;
- Documentos de Correspondência - São os que, em geral, derivam dos atos normativos, determinando-lhes a execução em âmbito mais restrito de jurisdição. Exemplo: alvará, intimação, circular, exposição de motivos, aviso, edital, portaria e memorando;
- Documentos de Assentamento – São aqueles configurados por registros oficialmente escritos sobre fatos ou ocorrências. Exemplo: ata termo, apostila, auto de infração etc.;
- Documentos Comprobatórios - São os que derivam dos de assentamento, comprovando-os. Exemplo: atestados, certidões, traslados e cópias certificadas;
- Documentos Opinativos/Enunciativos – São aqueles que esclarecem questões contidas em outros documentos, cujo conteúdo vai fundamentar uma resolução. Exemplo: pareceres, informações, relatórios, votos e despachos interlocutórios.

c) Caracterização Quanto à Natureza do Assunto:

- Documentos Ostensivos: São documentos cujo acesso é irrestrito;
- Documentos Sigilosos: São aqueles cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado, bem como aqueles necessários ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas;

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 9/34

- Documentos Secretos: São os que requerem rigorosas medidas de segurança e cujo teor ou característica possam ser do conhecimento de servidores que, embora sem ligação íntima com seu estudo e manuseio, sejam autorizados a deles tomarem conhecimento em razão de sua responsabilidade funcional;
- Documentos Ultrassecratos – São aqueles cujos dados ou informações faz referencia à soberania, à integridade territorial nacional, a planos e operações militares, às relações internacionais do País, a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico e tecnológico de interesse da defesa nacional e a programas econômicos, cujo conhecimento não-autorizado possa acarretar dano excepcionalmente grave à segurança da sociedade e do Estado;
- Documentos Reservados: São aqueles cujo assunto não deva ser do conhecimento do público em geral.
- Documentos Urgentes: São os documentos cuja tramitação requer maior celeridade que a rotineira;

Dono do Processo

É o titular de um cargo de chefia da área gestora do processo. É o responsável pelo alinhamento do processo à estratégia da organização, estabelecendo metas e resultados esperados para o processo de serviço e analisando os riscos envolvidos.

Especialista no Tema

É alguém que fornece conhecimento sobre o tema ao qual o processo de serviço está associado. Apresenta perspectivas de usuário final para o processo e possíveis sistemas e/ou recursos tecnológicos que darão suporte à operacionalização do processo e fornece percepções de novas maneiras de alcançar eficiência e eficácia operacionais. Geralmente é um técnico especialista da área gestora do processo, mas ocasionalmente, pode ser um especialista de fora da organização.

Folha do Processo

São as duas faces de uma página do processo.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 10/34

Gerente do Processo

É o responsável pela coordenação da execução do processo de serviço e pela sua implementação e melhoria contínua, desdobrando metas em itens de controle e definindo ações de melhoria relacionadas ao processo.

Guia de Remessa – GR

Tem por finalidade comprovar a tramitação de documento e/ou processos de um órgão para o outro dentro do próprio Ministério.

Informação

É o resultado do processamento, manipulação e organização de dados, de tal forma que represente uma modificação (quantitativa ou qualitativa) no conhecimento do sistema (pessoa, animal ou máquina) que a recebe.

Interessado

Pessoa física ou instituição que será objeto de análise do processo.

Líder do Processo

É alguém da equipe de BPM, responsável pelo projeto de Mapeamento Aperfeiçoamento do Processo de serviço um processo de negócio específico, que tem responsabilidade de coordenar e apoiar a elaboração do projeto de desenvolvimento do diagrama de processos de serviços na execução da oficina do projeto e coordenação da finalização e documentação do projeto.

Memorando

O memorando é a modalidade de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em níveis diferentes. Trata-se, portanto, de uma forma de comunicação eminentemente interna.

Modelagem

Uma representação abstrata da realidade (com maior ou menor grau de formalidade e num dado contexto). Isto significa que não há um modelo perfeito, objetivo, indiscutível. Nenhum

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 11/34

modelo corresponde exatamente à realidade; todos apenas a representam, de um modo que parecerá mais adequado ou menos adequado, de acordo com o contexto, os atores e as finalidades da modelagem.

Nota Informativa

É um documento que descreve e informa fatos concluídos sugerindo ao final o encaminhamento.

Nota Técnica

É um documento emitido pelas Unidades Organizacionais e destina-se a subsidiar as tomadas de decisões do órgão.

Numeração de Peças

É a numeração atribuída às partes integrantes do processo.

Ofício

É modalidade de comunicação oficial que tem como finalidade o tratamento de assunto oficial pelos órgãos da Administração Pública entre si e particulares.

Página do Processo

É cada uma das faces de uma folha de papel do processo.

Parecer

Parecer é uma opinião, que deve ser acompanhada de um documento assinado com data, nome e registro do profissional, emitido por um especialista (que pode ser por exemplo advogado, médico ou psicólogo) sobre uma determinada situação que exija conhecimentos técnicos.

Peça do Processo

É o documento que, sob diversas formas, integra o processo.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 12/34

Procedência

A instituição que originou o documento.

Processo

É o documento ou o conjunto de documentos que exige um estudo mais detalhado, bem como procedimentos expressados por despachos, pareceres técnicos, anexos ou, ainda, instruções para pagamento de despesas assim, o documento é protocolado e autuado pelos órgãos autorizados a executar tais procedimentos.

Processo de Negócio

- É uma ordenação específica de atividades de trabalho, no tempo, com um começo, um fim e entradas e saídas claramente identificadas: é uma estrutura para a ação. (Davenport).
- Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas). (NBR ISO 9000).
- Um processo de negócio pode ser caracterizado como um conjunto de tarefas que envolvem pessoas e recursos para que possa se atingir um objetivo previamente traçado. Como resultado deste, é gerado um produto ou serviço que vai ao encontro dos desejos dos clientes.

Protocolo Central

É a unidade junto ao órgão ou entidade, encarregada dos procedimentos com relação às rotinas de recebimento e expedição de documentos.

Protocolo Setorial

É a unidade localizada junto aos setores específicos dos órgãos ou entidades, encarregada de dar suporte às atividades de recebimento e expedição de documentos no âmbito da área a qual se vincula tem a finalidade de descentralizar as atividades do protocolo central.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 13/34

Registro

É a reprodução dos dados do documento, feita em sistema próprio, destinado a controlar a movimentação da correspondência e do processo e fornecer dados de suas características fundamentais, aos interessados.

Regra de Negócio

Condição, exigência ou requisito para a aceitação, execução, direcionamento e/ou tomada de decisão em relação ao fluxo de trabalho do processo. Ou, ainda, em relação à aceitação de insumos ou especificações de produtos de cada atividade ou do próprio processo.

Tarefa

É uma ação atômica que está incluída num processo. Geralmente é usada quando a atividade no processo não será mais refinada em fluxograma no processo ou subprocessos dentro da modelagem do processo. Geralmente executada por um único ator, equipamento ou sistema. (BPMN 2006). São elementos individuais e/ou subconjuntos de uma atividade. Normalmente tarefas relatam como uma atividade é executada especificamente. É a menor porção apresentada nos modelos de processos, a partir da qual a metodologia adotada pelo MAPA, somente terá sua descrição textual.

Tramitação

É a movimentação do processo ou documento de uma unidade à outra, interna ou externa, através de sistema próprio.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 14/34

6. REFERÊNCIA LEGAL

BELLOTO Liberalli, Heloísa. Como Fazer Análise Diplomática e Análise Tipológica de Documento de Arquivo. – São Paulo: Arquivo do Estado, Imprensa Oficial, 2002. Disponível em: <http://www.arqsp.org.br/arquivos/oficinas_colecao_como_fazer/cf8.pdf> Acessado em 09 de novembro 2011.

LEI N.º 8.159, DE 08 DE JANEIRO DE 1991 - Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8394.htm>> Acesso em 07 de novembro de 2011.

Manual de Comunicações Administrativas do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Manuais Técnicos. Disponível <<http://agronet.agricultura.gov.br>>

Manual de Redação da Presidência da Republica. 2º revista e atualizada, ano 2002 Disponível em <<http://www2.planalto.gov.br/presidencia/legislacao>>. Acessado em 01 de novembro de 2011.

DECRETO Nº 4.553, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2002. Dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal, e dá outras providências. Disponível em<< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4553.htm>>. Acessado em 07 de novembro de 2011.

DECRETO Nº 75.657 DE 24 DE ABRIL 1975. Manual de Procedimentos: Comunicações Administrativas. Manuais Técnicos. Disponível em <<http://agronet.agricultura.gov.br>>

PORTARIA NORMATIVA SLTI/MP nº 05 de 19 DE DEZEMBRO DE 2002. Dispõe sobre os procedimentos gerais para utilização dos serviços de protocolo, no âmbito da Administração Publica Federal, para os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG. Manuais Técnicos. Disponível em <<http://agronet.agricultura.gov.br>>

PORTARIA SLTI/MP Nº 03 DE 16 DE MAIO DE 2003. Destinada a orientar os órgãos da Presidência da Republica, Ministérios e autarquias e fundações integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, quanto aos procedimentos relativos às atividades de Comunicações Administrativas, para utilização do número único de processos e documentos. Manuais Técnicos. Disponível em<<http://agronet.agricultura.gov.br>>

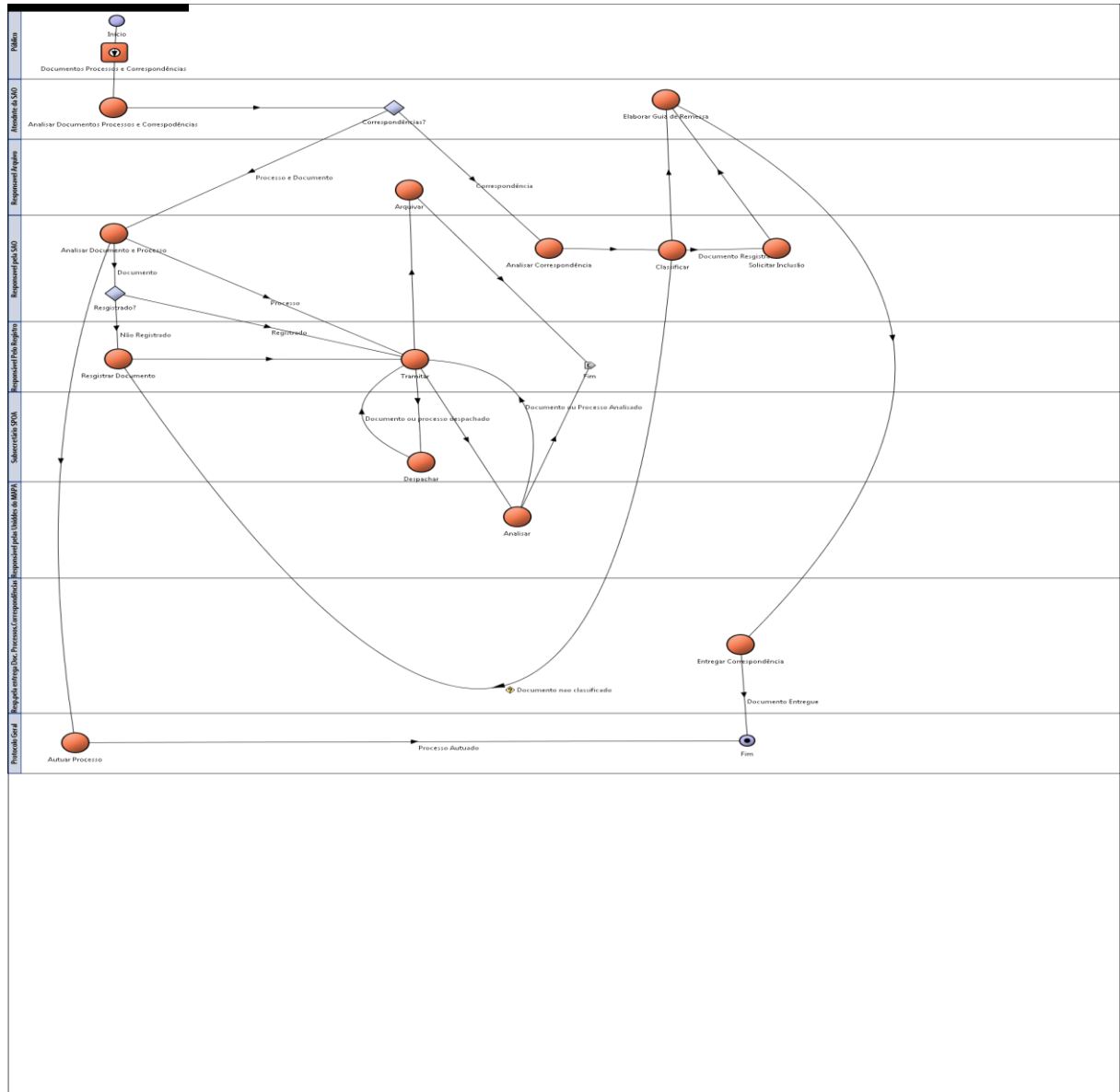
PORTARIA SLTI/MPOG Nº 12 DE 24 DE NOVEMBRO 2009. Disponível em: <<<https://conlegis.planejamento.gov.br/conlegis/legislacao/atoNormativoDetalhesPub.htm?id=7303>>>.

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 15/34

7. FLUXO DO PROCESSO / ATIVIDADES DO PROCESSO

7.1. DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS

O Subprocesso de Gerenciamento de Documentos e Processos destina-se a gestão documental, no sentido de padronizar e uniformizar as atividades de recebimento, registro, cadastramento, tramitação, expedição, classificação e destinação de documentos e processos no âmbito do Protocolo Setorial do Serviço de Apoio Operacional – SAO/SPOA



Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 17/34

7.1.2 Detalhamento das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Documentos e Processos

A1. Receber Documentos, Processos e Correspondências	
Evento Inicial	Documentos, Processos e Correspondências
Origem	Público
Executante	Atendente do SAO
Evento(s) de Saída	Documentos, Processos e Correspondências recebidos
Destino	Responsável pelo SAO – (A2. Analisar Correspondências) Responsável pelo SAO – (A7. Analisar Documentos e Processos)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar se o documento, processo ou correspondência é destinado à SPOA. - Verificar se o despacho é destinado à SPOA. - Verificar se há anexos e apensos ao processo principal. - Verificar se os volumes têm termo de abertura e encerramento. - Devolver o documento, processo ou correspondência não destinado à SPOA recebido indevidamente. - Etiquetar, apor número de registro no documento original. - Carimbar documento original, inserindo data e hora e assinatura do atendente. - Carimbar documento cópia, inserindo número de registro, data e hora e assinatura do atendente. 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Documento, processo ou correspondência não destinado à SPOA deverá ser recusado o recebimento. - Não receber documentos destinados à comissão de licitação após as 18h. - O despacho deverá estar datado, assinado e sem rasuras. - Anexos e apensos devem estar cadastrados no Sistema. - As etiquetas dos anexos e apensos devem ser originais. - A correspondência não destinada à SPOA recebida indevidamente deverá ser devolvida à origem mediante Guia de Remessa. - O documento ou processo não destinado à SPOA recebido indevidamente deverá ser devolvido à origem mediante tramite. - A Etiqueta deverá ser aposta no canto superior direito do documento. - O Carimbo deverá ser apostado no canto superior direito do documento, não sobrepondo qualquer informação do documento. - Documento, processo ou correspondência destinado à SPOA deverá ser recebido por meio de guia do Sistema de Informação, com data, hora e assinatura do atendente. - Numeração das folhas do processo não pode conter nenhum tipo de rasura. Caso haja alguma não conformidade o carimbo apostado deve ser anulado, inserindo um novo carimbo com as devidas correções. 	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 18/34

A2. Analisar Correspondências

Entrada	Correspondência para Análise – (A1. Receber Documentos, Processos e Correspondências)
Origem	Atendente do SAO
Executante	Responsável pelo SAO
Evento(s) de Saída	Correspondência analisada
Destino	Responsável pelo SAO – (A3. Classificar correspondência)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Conferir se todas as correspondências constam na Guia de Remessa. - Fazer uma nova Guia para as correspondências que não se destinam a SPOA - Conferir o conteúdo com o documento de envio 	
Regra(s)	
- Caso a correspondência não esteja listada na Guia de Remessa, deverá ser incluída.	

A3. Classificar Correspondências

Entrada	Correspondência para classificar – (A2. Analisar Correspondências)
Origem	Responsável pelo SAO
Executante	Responsável pelo SAO
Evento(s) de Saída	Correspondência classificada
Destino	Atendente do SÃO – (A4. Elaborar Guia de Remessa) Responsável pelo SAO – (A6. Solicitar Inclusão da 2ª via do documento ao processo) Responsável pelo Registro – (A13. Registrar documento)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Separar os envelopes que serão entregues sem abertura; - Abrir as correspondências destinadas às unidades da SPOA - Verificar se esta registrada - Inserir o número de registro 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Não abrir as correspondências de caráter pessoal, sigiloso (Ultrassecretos, Secreto Confidencial e Reservado), segredo de justiça, documentos destinados a comissão de licitação. - As correspondências dirigidas aos ex-titulares das unidades deverão ser abertas; - Os documentos registrados Sistema de Informação deverão ser tramitados para as unidades 	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 19/34

A4. Elaborar Guia de Remessa

Entrada	Correspondência classificada – (A3. Classificar correspondência)
Origem	Responsável pelo SAO
Executante	Atendente do SAO
Evento(s) de Saída	Guia de Remessa
Destino	Responsável pela entrega de Doc. Processo e Correspondência – (A5. Entregar Correspondência)
Tarefa(s)	
- Separar as correspondências por unidade.	
Regra(s)	

A5. Entregar Correspondência

Entrada	Correspondência para entrega – (A4. Elaborar Guia de Remessa)
Origem	Atendente do SAO
Executante	Responsável pela entrega de Doc. Processo e Correspondência
Evento(s) de Saída	Correspondência entregue
Destino	Fim
Tarefa(s)	
Regra(s)	
- As correspondência devem ser entregues na parte da manhã até às 10hs e a tarde 15h30min.	
- Correspondências urgentes devem ser entregues de imediato.	

A6. Solicitar Inclusão da 2ª via do documento ao processo

Entrada	2ª Via de documento registrado – (A3. Classificar Correspondências)
Origem	Responsável pelo SAO
Executante	Responsável pelo SAO
Evento(s) de Saída	2ª Via de documento registrado com solicitação de inclusão
Destino	Atendente do SAO – (A4. Elaborar Guia de Remessa)
Tarefa(s)	
- Solicitar a unidade detentora do documento a inclusão da 2ª via ao documento registrado	
Regra(s)	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 20/34

A7. Analisar Documentos e Processos

Entrada	Documentos, Processos e Correspondências
Origem	Atendente do SAO - (A1. Analisar Documentos, Processos e Correspondências)
Executante	Responsável pelo SAO
Evento(s) de Saída	Documento e Processo analisado
Destino	Protocolo Geral – (A8. Autuar processo) Responsável pelo Registro – (A9. Tramitar) Responsável pelo Registro – (A13. Registrar documento)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar se o documento ou processo é destinado à SPOA. - Verificar se há anexos e apensos ao processo principal. - Verificar se os volumes têm termo de abertura e encerramento. - Verificar se o documento está registrado. - Verificar se há necessidade de autuação. - Elaborar termo de autuação. 	
Regra(s)	

A8. Autuar Processo

Entrada	Processo analisado
Origem	Responsável pelo SAO – (A7. Analisar Documentos e Processos)
Executante	Protocolo Geral
Evento(s) de Saída	Processo Autuado
Destino	Fim
Tarefa(s)	
Regra(s)	

A9. Tramitar

Entrada	Documento e Processo analisado
Origem	Responsável pelo SO – (A7. Analisar Documentos e Processos)
Executante	Responsável pelo Registro
Evento(s) de Saída	Documento e Processo tramitado
Destino	Subsecretário SPOA – (A10. Despachar) Responsável pelo arquivo – (A11. Arquivar) Responsável pelas unidades do MAPA – (A12. Analisar)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Conferir número de páginas. - Verificar unidade de destino. - Informar o numero de volumes. 	
Regra(s)	
- Os despachos do Subsecretário deverão ser transcritos para o Sistema.	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 21/34

A10. Despachar

Entrada	Documento e Processo tramitado
Origem	Responsável pelo Registro – (A9. Tramitar)
Executante	Subsecretário SPOA
Evento(s) de Saída	Documento e Processo despachado
Destino	Responsável pelo Registro – (A9. Tramitar)
Tarefa(s)	
- Lavrar despacho	
Regra(s)	

A11. Arquivar

Entrada	Documento e Processo tramitado
Origem	Responsável pelo Registro – (A9. Tramitar)
Executante	Responsável pelo arquivo
Evento(s) de Saída	Documento e Processo para arquivo
Destino	Fim
Tarefa(s)	
- Verificar o despacho - Registrar o arquivamento no Sistema	
Regra(s)	
- No despacho deverá estar explícito a solicitação de arquivamento. - Somente deverão ser arquivados os documentos originados no SAO.	

A12. Analisar

Entrada	Documento e Processo tramitado
Origem	Responsável pelo Registro – (A9. Tramitar)
Executante	Responsável pelas unidades do MAPA
Evento(s) de Saída	Documento e Processo Analisado
Destino	Responsável pelo Registro – (A9. Tramitar) Fim
Tarefa(s)	
Regra(s)	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 22/34

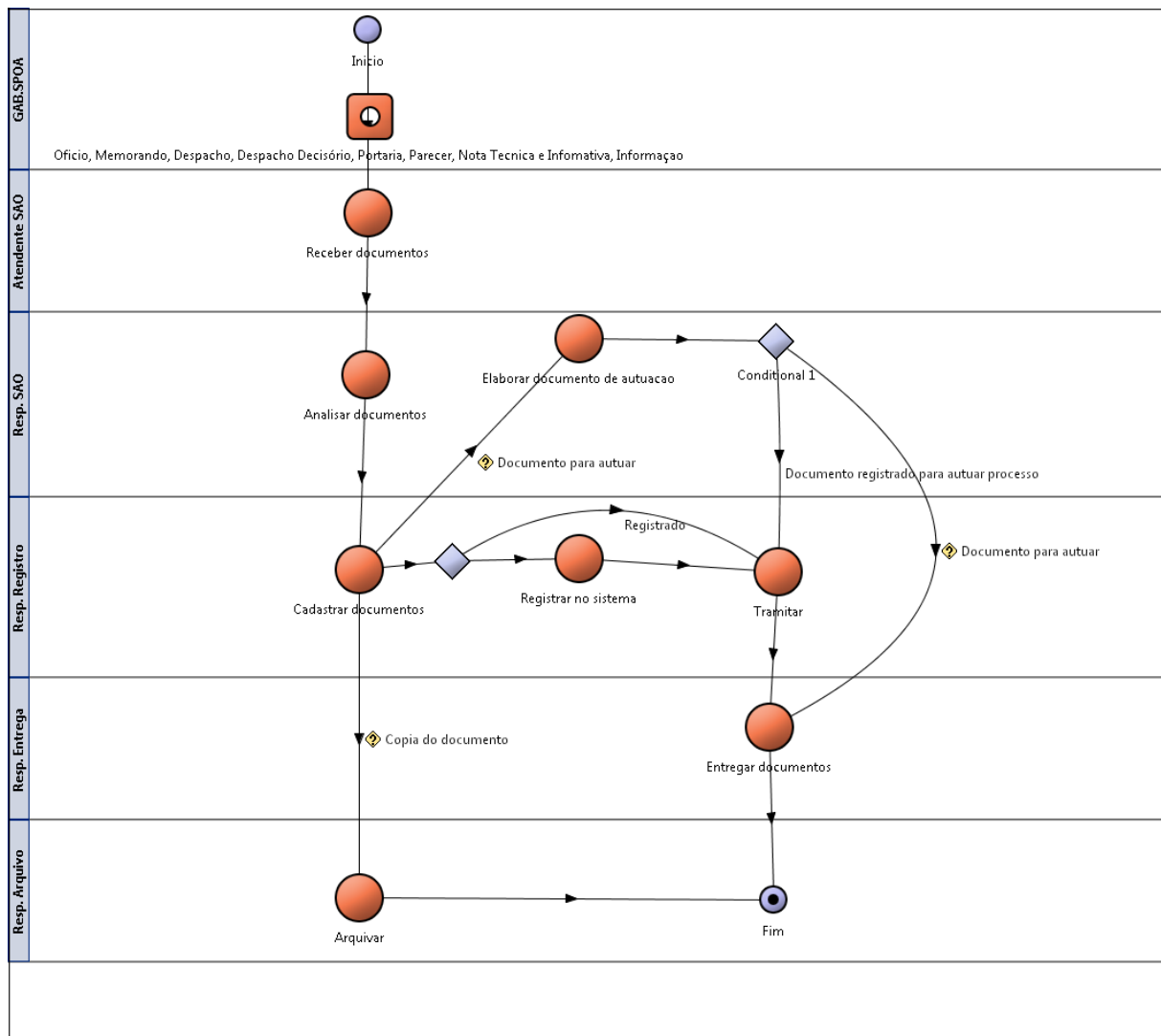
A13. Registrar documento

Entrada	Correspondência classificada
Origem	Responsável pelo SAO – (A3. Classificar Correspondências)
Executante	Responsável pelo Registro
Evento(s) de Saída	Documento registrado
Destino	Responsável pelo Registro – (A9. Tramitar)
Tarefa(s)	
- Inserir no Sistema.	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - A síntese deverá descrever o conteúdo do documento. - Não deverá ser inserido a referencia do assunto como síntese - O número de folhas informadas deverão ser exatas. - Deverá ser evitado o uso de abreviações no campo “Procedência e Interessado”. - Os documentos oriundos da Justiça deverão ser capeados. 	

7.2. DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS

O Subprocesso de Gerenciamento de Documentos Internos destina-se a gestão de documentos, produzidos pelo Gabinete da SPOA.

7.2.1 Fluxograma das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Documentos Internos



Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 24/34

7.2.2 Detalhamento das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Documentos Internos.

A1. Receber documentos	
Evento Inicial	Ofício, memorando, despacho, parecer, Nota Técnica e Informativa e informação
Origem	Gab. SPOA
Executante	Atendente SAO
Evento(s) de Saída	Documento recebido
Destino	Resp. SAO
Tarefa(s)	
- Verificar se o documento está assinado.	
Regra(s)	

A2. Analisar Documento	
Entrada	Documento recebido
Origem	Atendente SAO
Executante	Resp. SAO
Evento(s) de Saída	Documento analisado
Destino	Resp. Registro
Tarefa(s)	
- Verificar se o documento está completo.	
Regra(s)	
- Todo documento assinado pelo Subsecretário deverá ser registrado no Sistema, exceto aqueles já constam dentro de processos ou documentos registrados no Sistema.	

A3. Cadastrar Documento	
Entrada	Documento analisado
Origem	Resp. SAO
Executante	Resp. Registro
Evento(s) de Saída	Documento para registro – (A4 – Registrar no Sistema) Documento para autuar - (A7 – Elaborar documento de autuação) Documento para arquivar – (A8 – Arquivar)
Destino	Resp. Registro
Tarefa(s)	
- Numerar e datar o documento. - Registrar na Planilha Excel de Controle do SAO número do documento, data e destino, assunto e identificação do analista	
Regra(s)	
- O número do documento deve seguir a ordem sequencial. - Semanalmente deve ser feito uma copia de segurança da Planilha Excel de Controle. - Ao termino de cada mês deve ser impresso a Planilha Excel de Controle com os devidos registros.	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 25/34

A4. Registrar no Sistema

Entrada	Documento para registro
Origem	Resp. Registro
Executante	Resp. Registro
Evento(s) de Saída	Documento registrado
Destino	Resp. Registro
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Etiquetar documento. - Tirar copia. 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - A síntese deverá descrever o conteúdo do documento. - Não deverá ser inserido a referencia do assunto como síntese - O numero de folhas informadas deverão ser exatas. - Deverá ser evitado o uso de abreviações no campo “Procedência e Interessado”. - Os documentos oriundos da Justiça deverão ser capeados 	

A5. Tramitar

Entrada	Documento registrado – (A4. Registrar no Sistema) Documento registrado para autuar processo – (A7 – Elaborar documento de autuação)
Origem	Resp. Registro - (A4. Registrar no Sistema) Resp. SAO – (A7 – Elaborar documento de autuação)
Executante	Resp. Registro
Evento(s) de Saída	Documento tramitado
Destino	Resp. Entrega
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Conferir número de paginas. - Verificar unidade de destino. - Informar o numero de volumes 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Os despachos do Subsecretário deverão ser transcritos para o Sistema. 	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 26/34

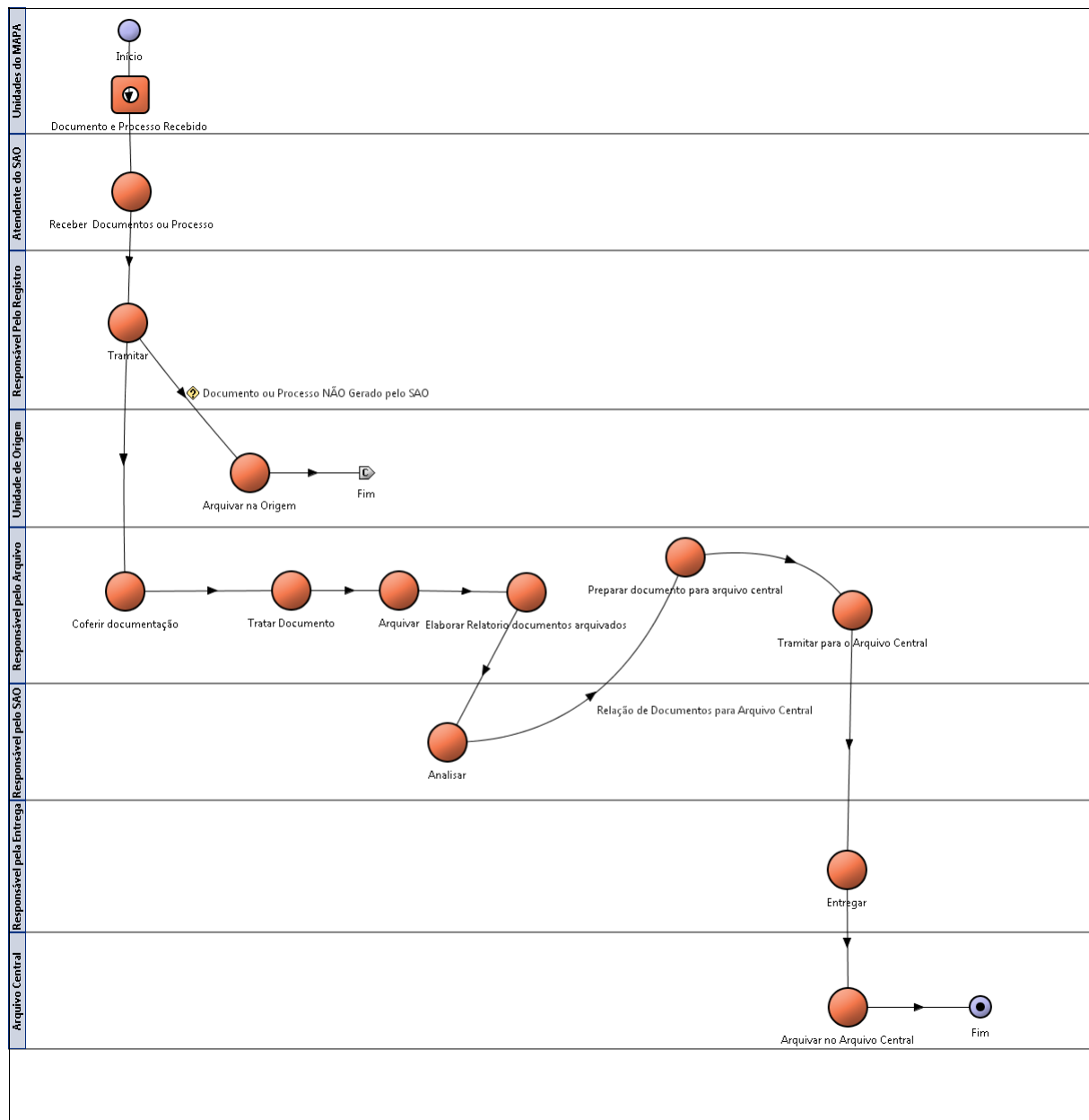
A6. Entregar documento	
Entrada	Documento tramitado Documento de solicitação de autuação de processo – (A7– Elaborar documento de autuação)
Origem	Resp. Registro – (A5 Tramitar) Resp. SAO – (A7– Elaborar documento de autuação)
Executante	Resp. Entrega
Evento(s) de Saída	Guia de Remessa
Destino	Fim
Tarefa(s)	
Regra(s)	
- Os documentos oriundos do Gabinete da SPOA, tem prioridade.	

A7. Elaborar documento de autuação	
Entrada	Documento para autuar
Origem	Resp. Registro
Executante	Resp. SAO
Evento(s) de Saída	Documento registrado para autuar processo – (A5 Tramitar) Documento de solicitação de autuação de processo – (A6– Entregar documento)
Destino	Resp. Registro Resp. Entrega
Tarefa(s)	
Regra(s)	

7.3. DESCRIÇÃO DO SUBPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE ARQUIVO

O Subprocesso de Gerenciamento de Arquivos destina-se a administração e tratamento dos documentos registrados pelo SAO/SPOA, nas fases; corrente e intermediária, visando seu recolhimento para o Arquivo Central.

7.3.1 Fluxograma das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Gerenciamento de Arquivos



Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 28/34

7.3.2. Detalhamento das atividades do subprocesso de Gerenciamento de Arquivos

A1. Receber Documento e Processo	
Evento Inicial	Documento ou Processo Recebido
Origem	Unidades do MAPA
Executante	Atendente do SAO
Evento(s) de Saída	Documento ou Processo Analisado
Destino	Responsável pelo Registro – (A2. Tramitar)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar o despacho - Registrar o arquivamento no Sistema. 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - No despacho deverá estar explícito a solicitação de arquivamento. - Somente deverão ser arquivados os documentos originados no SAO. - Documentos ou processos não oriundos do SAO/SPOA, deverão ser encaminhados às unidades de origem. - Documentos ou processos sem carimbo de assinatura, assinatura e despachos explícitos para arquivamento devem ser devolvidos as unidades do Mapa para que sejam feitas as devidas correções. 	

A2. Tramitar	
Evento Inicial	Documento ou Processo Analisado – (A1. Receber Documento e Processo)
Origem	Atendente do SAO
Executante	Responsável pelo Registro
Evento(s) de Saída	Documento ou Processo Tramitado
Destino	Responsável pelo Arquivo – (A3. Conferir Documentação) Unidade de Origem – (A12. Arquivar documento na Origem)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Registrar no Sistema a solicitação de arquivamento. - Tramitar para o arquivo do SAO. - Tramitar para a unidade de origem documentos ou processos não oriundos do SAO/SPOA. - Transcrever a resposta para o Sistema. 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Os despachos deverão ser transcritos para o Sistema. - As respostas deverão ser transcritas para o Sistema. - Os documentos e processos deverão ser arquivados no órgão de origem. (art. 13 Portaria SLTI nº 03/2003). 	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 29/34

A3. Conferir Documentação

Evento Inicial	Documentação ou Processo Tramitado – (A2. Tramitar)
Origem	Responsável pelo Registro
Executante	Responsável pelo Arquivo
Evento(s) de Saída	Documentação ou Processo Conferido
Destino	Responsável pelo Arquivo – (A4. Tratar Documento)
Tarefa(s)	
- Verificar numeração de folhas, carimbos, assinaturas.	
Regra(s)	

A4. Tratar Documento

Evento Inicial	Documentação ou Processo Conferido – (A3. Conferir Documentação)
Origem	Responsável pelo Arquivo
Executante	Responsável pelo Arquivo
Evento(s) de Saída	Documento Tratado
Destino	Responsável pelo Arquivo – (A5. Arquivar)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Separar documentos por tipo (cópias de: ofícios, memorandos, nota informativa, despachos e outros). - Separar documentos registrados no Sistema (Guia de Remessa, Processos e Documentos). - Eliminar todo e qualquer material metálico (clipes, bailarina, grampo), emborrachado (ligas). - Recuperar as capas danificadas. - Fixar peças pequenas no centro de página. 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - As informações contidas nos envelopes deverão ser transcritas para o Sistema de Informação e o envelope descartado (<i>Portaria SLTI nº 05, item 4 letra “J”</i>) - Documentos de tamanho pequeno serão colados no centro da página do processo e carimbados de forma que o carimbo atinja seus cantos superiores direito e esquerdo, mantendo a numeração original. - Grampos, bailarinas, clipes metálicos e ligas inseridas nos documentos a serem arquivados deverão ser eliminados. 	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 30/34

A5. Arquivar	
Evento Inicial	Documento Tratado – (A4. Tratar Documento)
Origem	Responsável pelo Arquivo
Executante	Responsável pelo Arquivo
Evento(s) de Saída	Documento Arquivado
Destino	Responsável pelo Arquivo – (A6. Elaborar Relatório documentos Arquivados)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Organizar documento em ordem numérica crescente. - Criar caixa, fixando as informações necessárias. - Inserir os documentos na caixa respeitando a ordem numérica. 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Na caixa de documentos a ser arquivada no arquivo SAO deverá ser afixada as seguintes informações: número da caixa, data limite (data inicial e final) e o tipo de documento. 	

A6. Elaborar Relatório documentos Arquivados	
Evento Inicial	Documento Arquivado – (A5. Arquivar)
Origem	Responsável pelo Arquivo
Executante	Responsável pelo Arquivo
Evento(s) de Saída	Relatório de Documentos Arquivados Elaborado
Destino	Responsável pelo SAO – (A7. Analisar)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Verificar anualmente a temporalidade dos documentos e processos arquivados no SAO. - Elaborar relatório de documentos arquivados no SAO. 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Documentos do ano corrente e anterior deverão permanecer no arquivo SAO, os demais serão encaminhados ao arquivo central. - O Relatório deverá ser elaborado até o final do primeiro trimestre de cada ano. 	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 31/34

A7. Analisar

Evento Inicial	Relatório de Documentos Arquivados Elaborado – (A6. Elaborar Relatório documentos Arquivados)
Origem	Responsável pelo Arquivo
Executante	Responsável pelo SAO
Evento(s) de Saída	Relação de Documentos para Arquivo Central
Destino	Responsável pelo Arquivo – (A8. Preparar Documento para Arquivo Central)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Analisar relatório. - Elaborar relação de documentos para arquivo. - Elaborar documento de encaminhamento de documentos a serem destinados ao Arquivo Central. 	
Regra(s)	

A8. Preparar Documento para Arquivo Central

Evento Inicial	Relação de Documentos para Arquivo Central – (A7. Analisar)
Origem	Responsável pelo SAO
Executante	Responsável pelo Arquivo
Evento(s) de Saída	Documentos para Arquivo Central Preparado
Destino	Responsável pelo Arquivo – (A9. Tramitar para o Arquivo Central)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Retirar os documentos das caixas. 	
Regra(s)	

A9. Tramitar para o Arquivo Central

Evento Inicial	Documentos para Arquivo Central Preparado – (A8. Preparar Documento para Arquivo Central)
Origem	Responsável pelo Arquivo
Executante	Responsável pelo Arquivo
Evento(s) de Saída	Documento para Arquivo Central Tramitado
Destino	Responsável pela Entrega – (A10. Entregar Documento)
Tarefa(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - Tramitar os documentos para Arquivo Central. - Elaborar Guia de Remessa de Processos e Documentos 	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - O tramite dos documentos deverão ser registrados no Sistema - A Guia de Remessa deverá ser datada e assinada. - Na caixa de documentos a ser encaminhada para o Arquivo Central deverá ser afixada as seguintes informações: número da caixa, data limite (data inicial e final) e o tipo de documento - A Guia de Remessa deverá ser encaminha dentro da caixa. 	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 32/34

A10. Entregar Documento

Evento Inicial	Documento para Arquivo Central Tramitado – (A9. Tramitar para o Arquivo Central)
Origem	Responsável pelo Arquivo
Executante	Responsável pela Entrega
Evento(s) de Saída	Documento Entregue
Destino	Arquivo Central – (A11. Arquivar no Arquivo Central)
Tarefa(s)	
Regra(s)	
<ul style="list-style-type: none"> - O responsável pela entrega deve assinar e datar a Guia de Remessa - O responsável pelo recebimento deve assinar, datar apor hora e carimbar a Guia de Remessa. 	

A11. Arquivar no Arquivo Central

Evento Inicial	Documento Entregue – (A10. Entregar Documento)
Origem	Responsável pela Entrega
Executante	Arquivo Central
Evento(s) de Saída	Documento Arquivado no Arquivo Central
Destino	Fim
Tarefa(s)	
Regra(s)	

A12. Arquivar Documento na Origem

Evento Inicial	Documento ou Processo Tramitado – (A2. Tramitar)
Origem	Responsável pelo Registro
Executante	Unidade de Origem
Evento(s) de Saída	Arquivar documento ou processo na Origem
Destino	Fim
Tarefa(s)	
Regra(s)	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 33/34

8. EQUIPE

Cleusélia Figueiredo Soares de Oliveira		
Área: SAO/SPOA	Cargo: Gestor do Serviço	Matricula:
Data: / /	Assinatura:	

Ana Maria dos Santos		
Área: SAO/SPOA	Cargo: Especialista no Tema	Matricula:
Data: / /	Assinatura:	

Samuel Mauricio Corrêa		
Área: CMI/DAG	Cargo: Líder do processo	Matricula:
Data: / /	Assinatura:	

Eduardo Domingues		
Área: CMI/DAG	Cargo: Analista em processo	Matricula: 031856
Data: / /	Assinatura:	

Maria José Rodrigues de Oliveira		
Área: CMI/DAG	Cargo: Analista em processo	Matricula: 1689525
Data: / /	Assinatura:	

Processo: Processo de Negócio de Gestão do Serviço de Apoio Operacional	
Área Gestora do Processo: Serviço de Apoio Operacional	
Área Responsável pela Modelagem: Serviço de Desenvolvimento Organizacional	Página: 34/34

9. VALIDAÇÃO

Gerente do Processo	
Cleusélia Figueiredo Soares de Oliveira	
Área: SAO/SPOA	Cargo: Chefe de Serviço de Apoio Operacional
Data: / /	Assinatura:

Gestor do Projeto	
Samuel Maurício Correa	
Área: CMI/CGPLAN	Cargo: Chefe de Serviço de Desenvolvimento Organizacional
Data: / /	Assinatura:

10. APROVAÇÃO

Responsável pela área de Modernização Institucional	
Paulo Roberto Cardoso	
Área: CMI/CGPLA/SPOA	Cargo: Coordenador de Modernização
Data: / /	Assinatura:

Responsável pela área de Planejamento e Gestão	
Maria Cristina Chaves Silvério	
Área: CGPLAN/SPOA	Cargo: Coordenadora Geral de Planejamento e Gestão
Data: / /	Assinatura:

Patrocinador	
Manoel Rodrigues dos Santos Júnior	
Área: SPOA	Cargo: Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração
Data: / /	Assinatura: