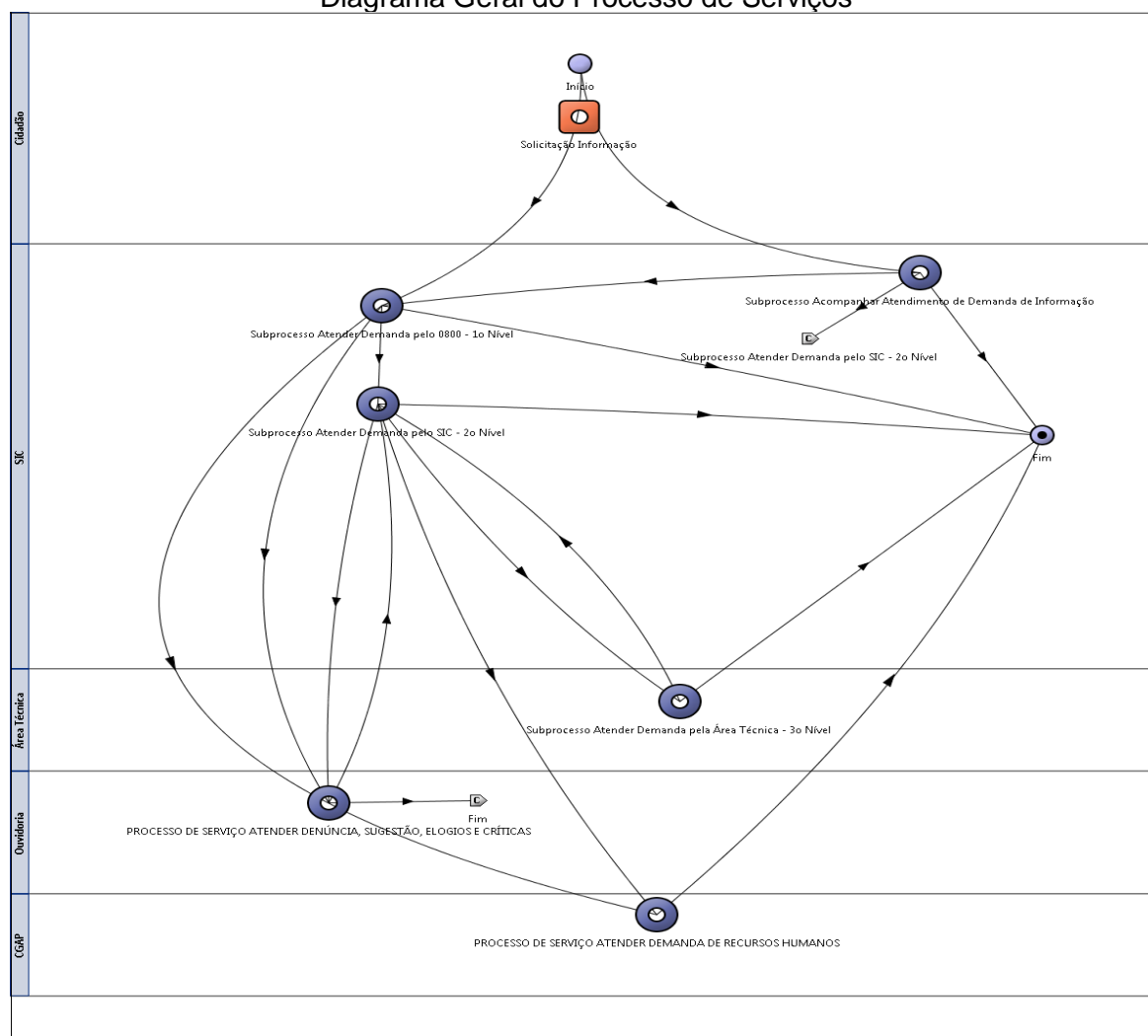


MANUAL
Processo de Serviço
ATENDER DEMANDA DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO
Versão 30 de outubro 2012 (Preliminar)



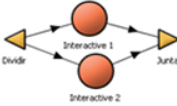








2.OBJETIVO

3. ESCOPO

Diagrama Geral do Processo de Serviços



4. SÍMBOLOS DA FERRAMENTA (FUEGO) UTILIZADOS PARA O DESENHO DOS FLUXOS DO PROCESSO DE SERVIÇO

	Início de um processo		Ação decisória, direciona a instância para uma direção ou outro
	Indicação de atividades paralelas		Subprocesso
	Fim de um processo		Conector para outra atividade
	Criação de uma instância no processo. Produto que inicia um fluxo de atividades.		Direção do fluxo do produto gerado na atividade antecessora
	Atividade que demanda ação humana		Atividade executada automaticamente pelo Sistema
			Indicação de atividade condicional, dependente de uma decisão

5. REFERENCIAL LEGAL

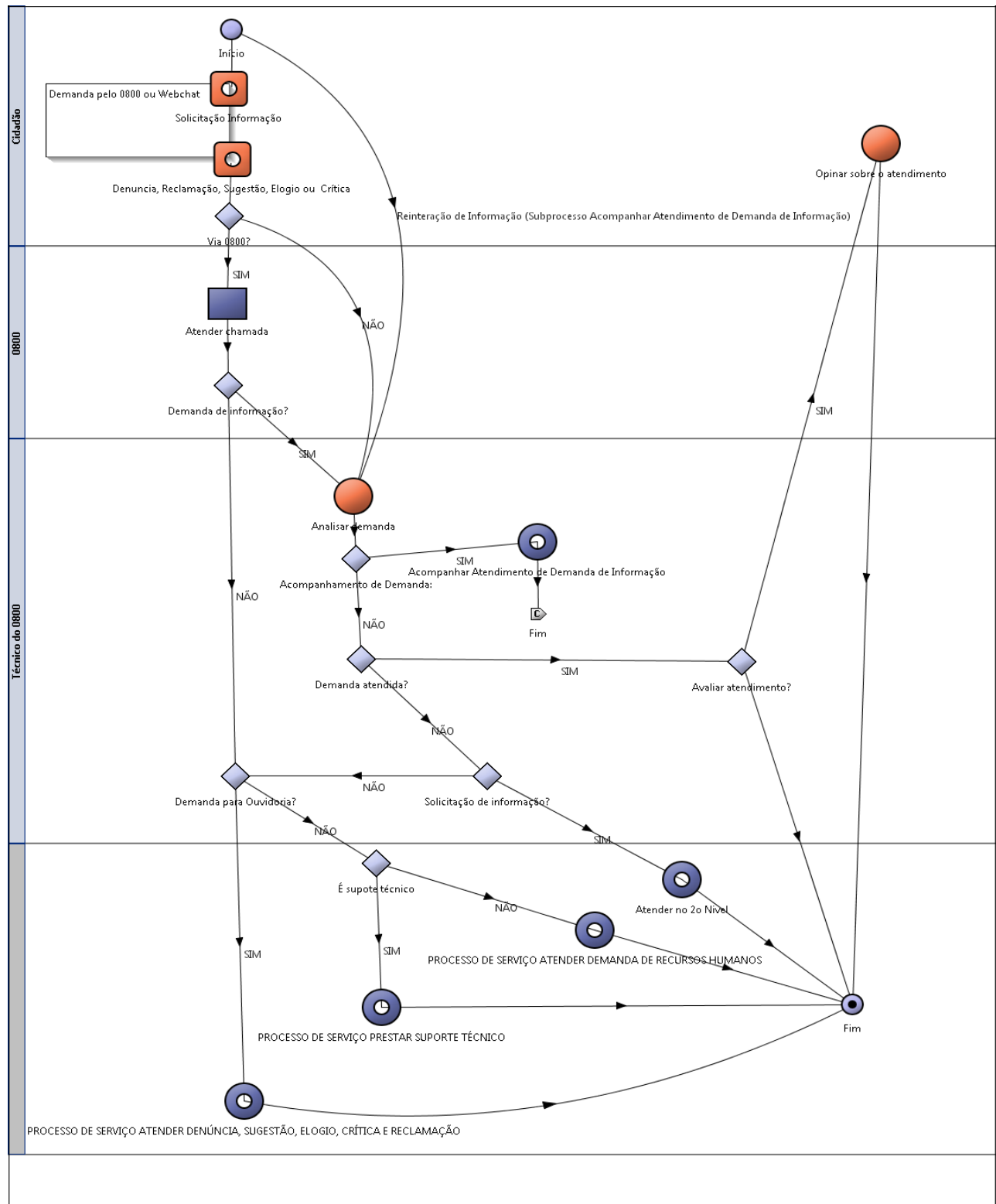
Lei nº 12.527, de 18/11/2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências

6. FLUXOS E PROCEDIMENTOS

6.1. SUBPROCESSO ATENDER DEMANDA EM 1º NÍVEL

6.1.1. Fluxo do subprocesso



6.1.2 – Procedimento de Execução das Atividades do Subprocesso

Solicitação de Informação	
Executante	Cidadão
Evento(s) de Saída	Destino
Solicitação de Informação	0800 704 1995
Tarefa(s)	
1. Escolher a opção disponibilizada pelo atendimento telefônico	
Regra(s)	
1. Recomendamos ao cidadão escolher a opção 1 ao ser atendido no 0800, para que sua demanda de informação seja direcionada automaticamente para o atendente.	

Denúncia, Reclamação, Sugestão, Crítica ou Elogio	
Executante	Cidadão
Evento(s) de Saída	Destino
Denúncia, Reclamação, Sugestão, Crítica ou Elogio	0800 704 1995
Tarefa(s)	
1. Escolher a opção disponibilizada pelo atendimento telefônico	
Regra(s)	
1. Recomendamos ao cidadão escolher a opção 2 ao ser atendido no 0800, para que sua denúncia, reclamação, sugestão, crítica ou elogio seja direcionada automaticamente para a OUVIDORIA.	

A1 - Atender chamada	
Evento(s) Inicial	Origem
Solicitação de Informação ou Denúncia, Reclamação, Sugestão, Crítica ou Elogio ou Solicitação informações sobre recursos humanos ou Solicitação de suporte técnico.	Cidadão
Executante	0800 704 1995
Evento(s) de Saída	Destino
1. Solicitação de Informação	Técnico do 0800
2. Denúncia, Reclamação, Sugestão, Crítica ou Elogio	PROCESSO DE SERVIÇO ATENDER DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO SUGESTÃO, ELOGIO OU CRÍTICA
3. Solicitação informações sobre recursos humanos	PROCESSO SERVIÇO ATENDER SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS
4. Solicitação de suporte técnico	PROCESSO DE SERVIÇO PRESTAR SUPORTE TÉCNICO
Tarefa(s)	

Regra(s)

- O "0800" atenderá a chamada do cidadão e a direcionará para uma das quatro opções a disposição dele, conforme o tipo de solicitação, sendo:
 - Para falar com o SIC- Serviço de Informação ao Cidadão, digite 1.
 - Para denúncia, reclamação, sugestão, crítica ou elogio na Ouvidoria, digite 2.
 - Para Recursos Humanos ou Administração de Pessoas, digite 3.
 - Para Suporte Técnico, digite 4.

A2 - Analisar demanda

Evento(s) de Entrada		Origem
1. Solicitação de Informação ou Denúncia, Reclamação, Sugestão, Crítica ou Elogio ou Demanda de Recursos Humanos ou Solicitação de Suporte Técnico.		0800 704 1995
2. Reiteração de Informação		Subprocesso Acompanha Atendimento de Demanda de Informação (A1)
Executante	Técnico do 0800.	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação		Cidadão
2. Número do Protocolo de Atendimento		Cidadão
3. Requerimento		Subprocesso Atender Demanda em 2º Nível
4. Denúncia, Reclamação, Sugestão, Crítica ou Elogio		PROCESSO DE SERVIÇO ATENDER DENÚNCIA, SUGESTÃO, ELOGIO OU CRÍTICA
5. Demanda de Recursos Humanos		PROCESSO DE SERVIÇO ATENDER DEMANDA DE RECURSOS HUMANOS
6. Suporte Técnico		SUPORTE TÉCNICO
7. Solicitação de Informação		Subprocesso Acompanhar Atendimento de Demanda de Informação
Tarefa(s)		
<ol style="list-style-type: none"> Registrar demanda do cidadão no Sistema SIC (Sistema de Atendimento ao Cidadão) Analisar demanda do Cidadão Verificar se demanda existe na base de conhecimento Informar ao cidadão, caso exista Avisa ao cidadão que sua demanda será encaminhada à unidade técnica do MAPA Verificar o canal de resposta desejado pelo cidadão Informar o número de protocolo Transferir o atendimento ao 2º nível Avisar ao cidadão da avaliação do atendimento do técnico do 0800 Agradecer o contato. 		

Regra(s)

1. O Técnico do 0800 ao iniciar seu trabalho no atendimento as demanda de informação ao cidadão, deverá acessar o SIC, logando na tela a seguir:

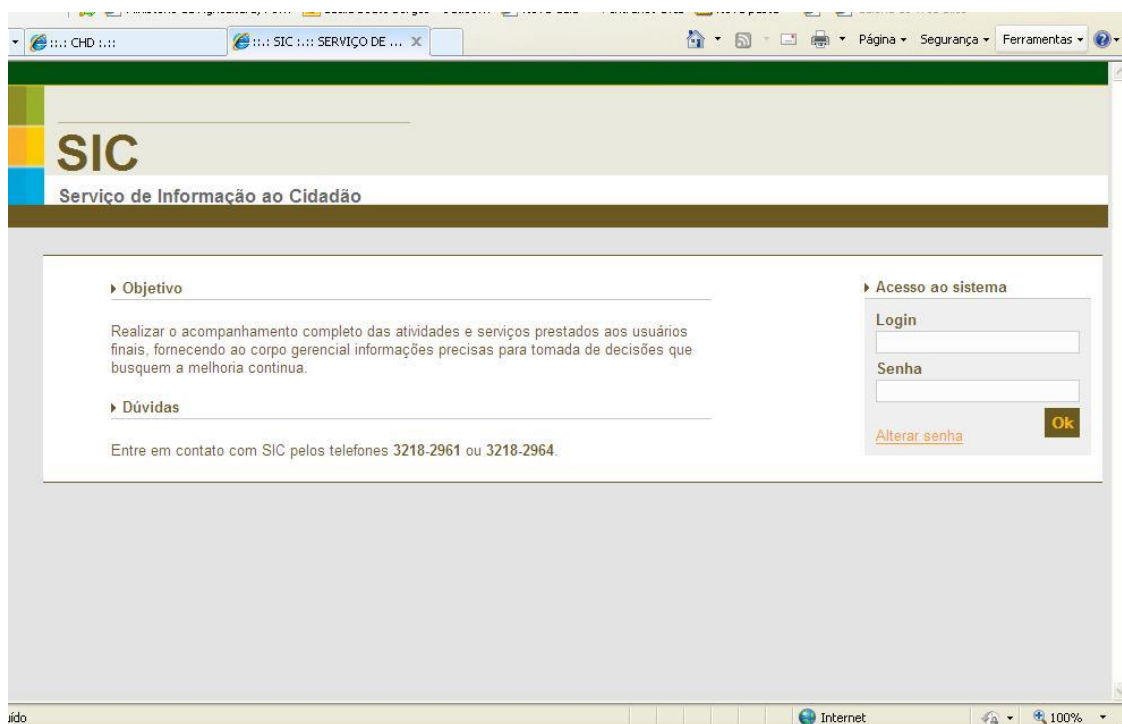


Figura 1 – Tela de Acesso ao Sistema

2. Caso o cidadão não selecione uma das opções: 1 para falar com o SIC- Serviço de Informação ao Cidadão, 2 para denúncia, reclamação, sugestão, crítica ou elogio na Ouvidoria, 3 para Recursos Humanos ou Administração de Pessoas, 4 para Suporte Técnico, o atendente do 0800 direcionará a chamada para o serviço de atendimento competente.
3. A demanda de informação que não for possível atender com o suporte da base de conhecimento deverá ser direcionada para o atendimento em 2º nível.
4. A solicitação de informação do cidadão será registrada no Sistema SIC pelo acesso a aba “Requerimento”, a qual apresentará um formulário (modelo figura 2) com todos os campos que deverão ser preenchidos. Campos necessários a facilitar a identificação da informação para o atendimento ao cidadão e o gerenciamento do atendimento

SIC
Serviço de Informação ao Cidadão

Pesquisa | Meu Grupo | Meus Chamados | **Requerimento** | Historico | Ações Tomadas | Anexos | Pendências | Início | Logout

Requerimento << Anterior Próximo >>

Nº Requerimento: O.S. filha de:
 Aberto Em: Finalizado Em:
 * Origem: * Forma de Retorno:
 Criado por: Lucile Souto Borges Criado em: 2/4/2012 09:19:13
 Alterado por: Alterado em:
 * Tipo Chamado: INFORMAÇÃO Status:
 * Assunto:
 * Descrição:

Dados do Cidadão

* Perfil: ☐ Pessoa Física ☐ Pessoa Jurídica
 E-mail: CEP:
 País: BRASIL UF:
 Cidade: Bairro:
 Endereço:
 Caixa Postal:
 DDD/Telefone: Tipo:
 DDD/Telefone: Tipo:
 DDD/Telefone: Tipo:

Informações de Tratamento

Inserir na Base: ☐
 Solução:
 Selecionar Ação: Ok

Figura 2 – Tela de lançamento do Requerimento

5. Caso o cidadão solicite um posicionamento sobre sua demanda de informação o atendimento será direcionado para o Subprocesso Acompanhar Atendimento de Demanda.
6. Caso a Cidadão tenha reiterado sua demanda de informação, quando do acompanhamento da situação do atendimento, será registrado um novo requerimento.

A3 - Opinar sobre o atendimento

Evento(s) de Entrada		Origem
Pesquisa de opinião		Técnico do 0800
Executante	Cidadão	
Evento(s) de Saída		Destino
Opinião sobre o Atendimento		Fim
Tarefa(s)		
1. Selecionar as opções de avaliação		
Regra(s)		
1. O cidadão ao receber sua demanda contará com as seguintes opções abaixo para que opine sobre o atendimento que lhe foi prestado.		

6.2.2 – Procedimento de Execução das Atividades do Subprocesso


Solicitação de Informação

Executante	Cidadão
Destino	Técnico do SIC (A1)

Regra(s)

1. O cidadão conta com diversos canais para solicitar sua informação, como 0800, carta, webpágina do Mapa, e-mail e até requerê-la presencialmente.
2. O cidadão, pessoa física ou representante de pessoa jurídica, quanto comparecer pessoalmente ao Serviço de Atendimento ao Cidadão para solicitar informação, contará com um modelo (figura 3 e 4) de requerimento, que se preenchido integralmente facilitará a identificação de sua demanda, bem com o atendimento.

Formulário para pedido de acesso à informação
Pessoa natural


Acesso à Informação

Dados do requerente - obrigatórios

Nome: _____

Documento de identificação (CPF, RG, CNH, Passaporte, RNE ou outro documento válido. Se a opção for por RG, indicar órgão emissor e UF)
 Tipo: _____ Número: _____

Endereço físico:
 Cidade: _____ Estado: _____
 CEP: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Dados do requerente – não obrigatórios*

Telefone (DDD + número): () _____
 () _____

Sexo: Masculino ☐ Feminino ☐

Data de nascimento: ____/____/____

Escolaridade (completa)

<input type="checkbox"/> Sem instrução formal	<input type="checkbox"/> Ensino fundamental	<input type="checkbox"/> Ensino Médio
<input type="checkbox"/> Ensino superior	<input type="checkbox"/> Pós-graduação	<input type="checkbox"/> Mestrado/Doutorado

Ocupação principal

<input type="checkbox"/> Empregado - setor privado	<input type="checkbox"/> Profis. Liberal/autônomo	<input type="checkbox"/> Empresário/empreendedor
<input type="checkbox"/> Jornalista	<input type="checkbox"/> Pesquisador	<input type="checkbox"/> Servidor público federal
<input type="checkbox"/> Estudante	<input type="checkbox"/> Professor	<input type="checkbox"/> Servidor público estadual
<input type="checkbox"/> Membro de partido político	<input type="checkbox"/> Membro de ONG nacional	<input type="checkbox"/> Servidor público municipal
<input type="checkbox"/> Representante de sindicato	<input type="checkbox"/> Membro de ONG internacional	
<input type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Nenhuma	

* Os dados serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos

Figura 3 – Formulário de Requerimento para Pessoa Física


Acesso à Informação

Formulário para pedido de acesso à informação

Pessoa jurídica

Dados do requerente - obrigatórios

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Nome do representante: _____

Cargo do representante: _____

Endereço físico:

Cidade: _____ Estado: _____

CEP: _____

Endereço eletrônico (e-mail): _____

Dados do requerente- não obrigatórios*

Telefone (DDD + número): () _____

() _____

Tipo de instituição

<input type="checkbox"/> Empresa - PME	<input type="checkbox"/> Órgão público federal	<input type="checkbox"/> Partido político
<input type="checkbox"/> Empresa -grande porte	<input type="checkbox"/> Órgão público estadual/DF	<input type="checkbox"/> Veículo de comunicação
<input type="checkbox"/> Empresa pública/estatal	<input type="checkbox"/> Órgão público municipal	<input type="checkbox"/> Sindicato / Conselho profis.
<input type="checkbox"/> Escritório de advocacia	<input type="checkbox"/> Org. Não Governamental	<input type="checkbox"/> Outros
<input type="checkbox"/> Instituição de ensino e/ou pesquisa		

Área de atuação

<input type="checkbox"/> Comércio e serviços	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Imprensa
<input type="checkbox"/> Indústria	<input type="checkbox"/> Jurídica/Política	<input type="checkbox"/> Pesquisa acadêmica
<input type="checkbox"/> Extrativismo	<input type="checkbox"/> Representação de terceiros	<input type="checkbox"/> Terceiro Setor
<input type="checkbox"/> Agronegócios	<input type="checkbox"/> Represent. sociedade civil	<input type="checkbox"/> Outros

* Os dados serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos

Figura 4 – Formulário de Requerimento para Pessoa Jurídica

Solicitação de Informação

Executante	Cidadão
Destino	Chefe do SIC (A4)
Regra(s)	
1. As regras estabelecidas na identificação do evento inicial anterior, também desse subprocesso, podem ser observadas quanto o destino for o Chefe do SIC.	

Denúncia, Reclamação, Sugestão, Elogio ou Crítica

Executante	Cidadão
Destino	Chefe do SIC (A4)
Regra(s)	

1. O cidadão já conta com a Ouvidoria para registro de um dos citados tipos de eventos, cujos os canais também são os mesmo do primeiro evento deste subprocesso. O envio por carta pode ser endereçado para Esplanada dos Ministérios, Bloco D, Edifício Sede, 2º andar, sala 202.
2. A denúncia, reclamação, sugestão, crítica ou elogio, caso venha a ser direcionado(a) ao SIC, serão automaticamente encaminhado para a OUVIDORIA.

A1 - Analisar demanda

Evento(s) de Entrada		Origem
1. Requerimento		Técnico do 0800 (Subprocesso Atender Demanda em 1º Nível)
2. Solicitação de Informação		Chefe do SIC
Evento(s) Inicial(is)		Origem
1. Solicitação de Atendimento		Cidadão
2. Denúncia, Reclamação, Sugestão, Crítica ou Elogio		Cidadão
3. Demanda de Recursos Humanos		Cidadão
Executante	Técnico do SIC	
Evento(s) de Saída		Destino
2. Informação		Cidadão
3. Formulário de Avaliação do Atendimento		Cidadão
4. Número do Protocolo de Atendimento		Cidadão
5. Requerimento		Técnico da BINAGRI (A6)
6. Denúncia, Sugestão, Elogio ou Crítica		PROCESSO DE SERVIÇO ATENDER DENÚNCIA, SUGESTÃO, ELOGIO OU CRÍTICA
7. Demanda de Recursos Humanos		PROCESSO DE SERVIÇO ATENDER DEMANDA DE RECURSOS HUMANOS
Tarefa(s)		
1. Analisar o Requerimento ou Demanda do Cidadão 2. Registra demanda do Cidadão no Sistema SIC, caso não venha do 0800 3. Verificar a existência da informação solicitada 4. Informa ao cidadão, caso exista 5. Solicita preenchimento de avaliação do atendimento 6. Finalizar o atendimento 7. Direcionar o atendimento ao técnico da BINAGRI, caso não possa atender 8. Informa número de protocolo ao cidadão, caso necessário 9. Consulta unidade do MAPA para verificar técnico que responderá demanda do cidadão 10. Transferir a demanda para atendimento no 3º Nível		
Regra(s)		

1. A demanda do cidadão que não for entendida como de informação será direcionada para atendimento pelo processo de serviço atender denúncia, sugestão, elogio, crítica e reclamação ou processo de serviço atender demanda de recursos humanos.
2. Caso o cidadão escolha outro canal que não o telefone ou e-mail, será encaminhada a solução por carta, condicionado a indicação do endereço completo.
3. A demanda de informação que não for possível atender com suporte da base de conhecimento ou acervo documental da BINAGRI deverá ser direcionada para o atendimento em 3º nível.
4. A demanda do cidadão deverá ser atendida em até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias, mediante justificativa da área competente ao cidadão.
5. A demanda que a forma de retorno for por e-mail, será enviada pesquisa de opinião sobre o atendimento.

A2 - Opinar sobre o atendimento

Evento(s) de Entrada		Origem
Pesquisa de Opinião sobre o Atendimento		Técnico do SIC
Executante	Cidadão	
Evento(s) de Saída		Destino
Opinião sobre o Atendimento		Técnico do SIC

Tarefa(s)

1. Responder a pesquisa de opinião sobre o atendimento
2. Devolver a opinião sobre o atendimento

Regra(s)

1. O cidadão após receber sua demanda contará com questionário (figura 5) abaixo enviado por e-mail para que opine sobre o atendimento.
2. Recomenda-se a devolução da pesquisa respondida opinando sobre o atendimento também por e-mail.

1. Como o (a) Sr.(a) classifica a satisfação de forma geral na execução dos serviços prestados pelo SIC Mapa?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

2. O(a) Sr.(a) deseja fazer alguma observação, sugestão ou crítica sobre sua resposta?

3. Como o (a) Sr.(a) classifica a qualidade do atendimento prestado pelo teleoperador/atendente do SIC Mapa?

() Ótimo () Bom () Regular () Ruim

4. O(a) Sr.(a) deseja fazer alguma observação, sugestão ou crítica sobre sua resposta?

Figura 5 – Questionário de Pesquisa de Opinião sobre o atendimento

A3 - Analisar atendimento

Evento(s) de Entrada		Origem
Requerimento		Técnico do SIC
Executante	Técnico da BINAGRI	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação		Cidadão
2. Requerimento		Técnico da Unidade do MAPA
Tarefa(s)		
1. Verificar se acervo da BINAGRI atende a solicitação de informação 2. Informar ao Cidadão caso exista 4. Verificar quem é o técnico da unidade que irá atender a demanda de informação 3. Direcionar o atendimento para o 3º Nível		
Regra(s)		

A4 - Analisar demanda

Evento(s) Inicial (is)		Origem
Solicitação de Informação ou Denúncia, Sugestão, Elogio ou Crítica ou Demanda de Recursos Humanos		Cidadão
Executante	Chefe do SIC	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação		Cidadão
2. Pesquisa de Opinião sobre o Atendimento		Cidadão
3. Número do Protocolo de Atendimento		Cidadão
4. Solicitação de Registro no SIC		Técnico do SIC (A5)
5. Solicitação de Informação		Técnico do SIC (A1)
6. Denúncia, Sugestão, Elogio ou Crítica		PROCESSO DE SERVIÇO ATENDER DENÚNCIA, SUGESTÃO, ELOGIO OU CRÍTICA
7. Demanda de Recursos Humanos		PROCESSO DE SERVIÇO ATENDER DEMANDA DE RECURSOS HUMANOS
Tarefa(s)		
1. Analisar demanda do Cidadão. 2. Verificar a existência da informação solicitada. 3. Informar ao cidadão, caso exista. 4. Solicitar opinião sobre o atendimento (e-mail). 5. Solicitar o registro do atendimento. 6. Avisar ao cidadão que sua demanda será direcionada a unidade técnica do MAPA (3º nível). 7. Verificar qual o canal de resposta que o cidadão deseja receber a informação. 8. Transferir o atendimento ao Técnico do SIC.		
Regra(s)		
1. Caso o cidadão escolha outro canal que não o telefone ou e-mail, será encaminhada a solução por carta, condicionado a indicação do endereço completo. 2. A demanda de informação que não for possível atender com suporte da base de conhecimento ou acervo documental da BINAGRI deverá ser direcionada para o atendimento em 3º nível. 3. A demanda do cidadão deverá ser atendida em até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias, mediante justificativa		

da área competente ao cidadão.

4. A demanda que a forma de retorno for por e-mail, será enviada pesquisa de opinião sobre o atendimento.

A5 - Registrar no sistema

Evento(s) de Entrada		Origem
Solicitação de Registro no SIC		Chefe do SIC
Executante	Técnico do SIC	
Evento(s) de Saída		Destino
Atendimento Registrado		Fim
Tarefa(s)		
1. Acessar o Sistema de Atendimento ao Cidadão 2. Registrar os dados da demanda na aba requerimento.		
Regra(s)		
1. A solicitação de informação do cidadão será registrada no SIC pelo acesso a aba “Requerimento”. A qual apresentara um formulário com todos os campos que deverão ser preenchimento, campos necessários a facilitar a identificação da informação para o atendimento ao cidadão e o gerenciamento deste atendimento. Modelo apresentado na figura 1, regra nº 3 da atividade 2 do subprocesso atender demanda em 1º nível.		

A6 - Analisar demanda

Evento(s) Inicial(is)		Origem
Solicitação de informação		Cidadão
Evento(s) de Entrada		Origem
Reiteração de Informação		Subprocesso Acompanha Atendimento de Demanda de Informação (A2)
Executante	Técnico do BINAGRI	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação		Cidadão
2. Requerimento		Técnico da Unidade do MAPA
Tarefa(s)		
1. Analisar a demanda do Cidadão. 2. Registrar a demanda no Sistema SIC. 3. Verificar a existência da informação solicitada. 4. Informar ao cidadão, caso exista. 5. Solicitar opinião sobre o atendimento (e-mail)(A8). 6. Avisar ao cidadão que sua demanda será direcionada a unidade técnica do MAPA (3º nível). 7. Verificar qual o canal de resposta que o cidadão deseja receber a informação. 8. Transferir a demanda para atendimento no 3º Nível		
Regra(s)		
1. Caso o cidadão escolha outro canal que não o telefone ou e-mail, será encaminhada a solução por carta, condicionado a indicação do endereço completo. 2. A demanda de informação que não for possível atender com suporte da base de conhecimento ou acervo documental da BINAGRI deverá ser direcionada para o atendimento em 3º nível.		

3. A demanda do cidadão deverá ser atendida em até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias, mediante justificativa da área competente ao cidadão.
4. A demanda que a forma de retorno for por e-mail, será enviada pesquisa de opinião sobre o atendimento.

A7 - Analisar requerimento

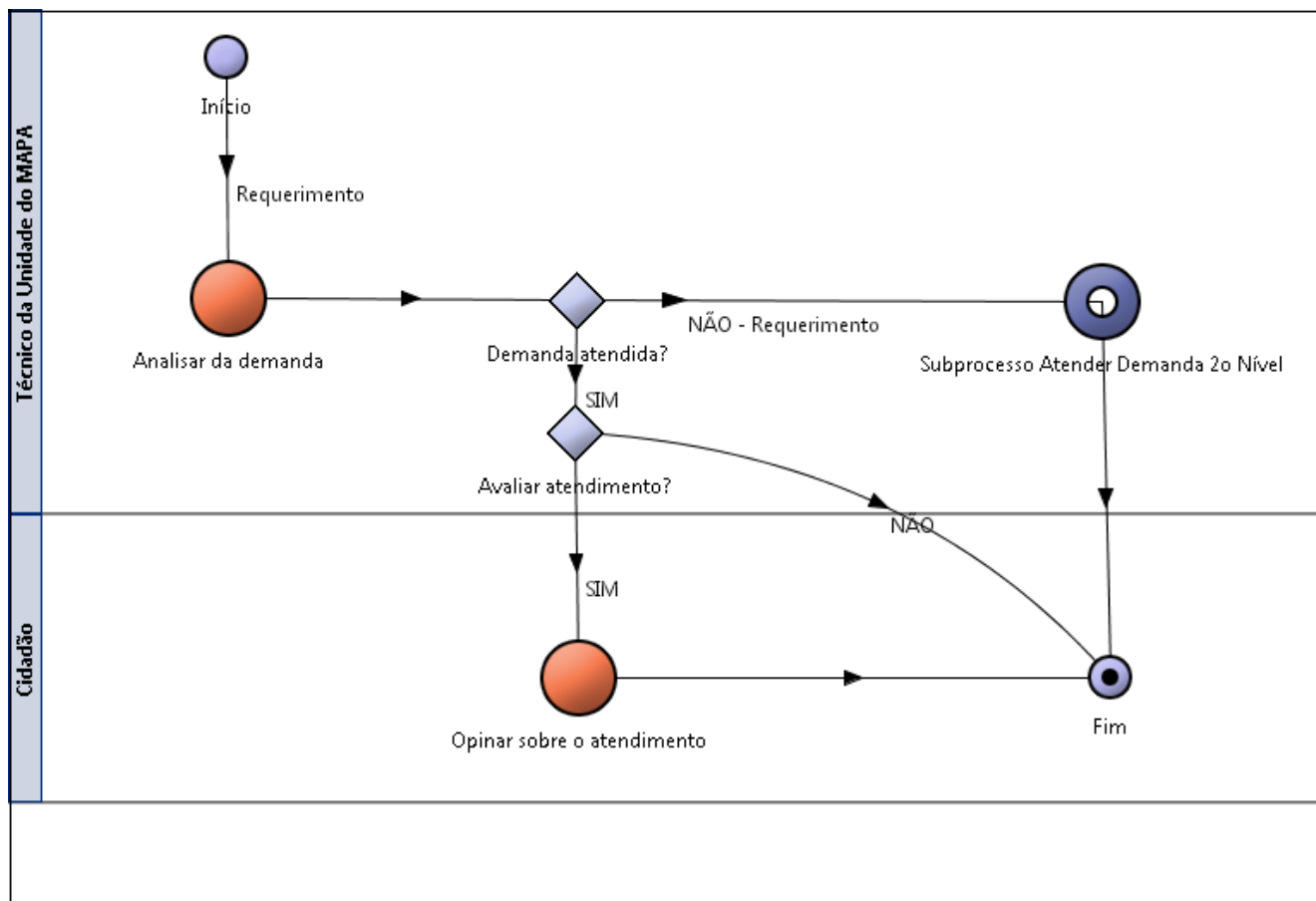
Evento(s) de Entrada		Origem
1. Requerimento		Técnico da unidade do MAPA (Subprocesso Atender em 3º Nível)
2. Reiteração de Informação		Técnico da BINAGRI (Subprocesso Acompanha Atendimento da Demanda de Informação – A3)
Executante	Técnico da BINAGRI	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Requerimento		Técnico da unidade do MAPA (Subprocesso Atender Demanda em 3º Nível)
2. Comunicado de Indisponibilidade da Informação		Cidadão
Tarefa(s)		
1. Analisar o requerimento ou demanda do cidadão 2. Registrar demanda do cidadão do Sistema SIC, se for o caso 3. Verificar quem é o técnico da unidade que irá atender a demanda de informação		
Regra(s)		
1. A demanda de informação que não for de competência da área técnica deverá ser devolvida ao técnico da BINAGRI. 2. A demanda do cidadão deverá ser atendida em até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias, mediante justificativa da área competente ao cidadão. 3. Mesmo que a demanda seja devolvida para o técnico da BINAGRI o prazo (até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias, mediante justificativa) para solucionar o atendimento não se estenderá.		

A8 - Elaborar relatório gerencial de serviço

Evento(s) de Entrada		Origem
Pesquisa de Opinião		Cidadão
Executante	Técnico do SIC	
Evento(s) de Saída		Destino
Relatório Gerencial de Serviço		Chefe do SIC
Tarefa(s)		
1. Pesquisa de Opinião 2. Gerar o relatório de pesquisa de opinião do sistema 3. Elaborar o relatório gerencial de serviço		
Regra(s)		
1. O relatório gerencial é desenvolvido de acordo com os requerimentos registrados no mês de referência.		

6.3. SUBPROCESSO ATENDER DEMANDA EM 3º NÍVEL

5.3.1. Fluxo do subprocesso



6.3.2 – Procedimento de Execução das Atividades do Subprocesso

A1 - Analisar demanda

Evento(s) de Entrada		Origem
Requerimento		Técnico da BINAGRI
Executante	Técnico da unidade do MAPA	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação		Cidadão
2. Requerimento		Técnico da BINAGRI (Supprocesso Atender Demanda em 2º Nível - A7)
3. Pesquisa de Opinião sobre o Atendimento		Cidadão
Tarefa(s)		
1. Analisar o requerimento ou demanda do cidadão 2. Responder a demanda do cidadão pelo Sistema SIC 3. Devolver a demanda ao técnico da BINAGRI, quando for o caso.		
Regra(s)		
1. A demanda de informação que não for de competência da área técnica deverá ser devolvida ao técnico da BINAGRI.		

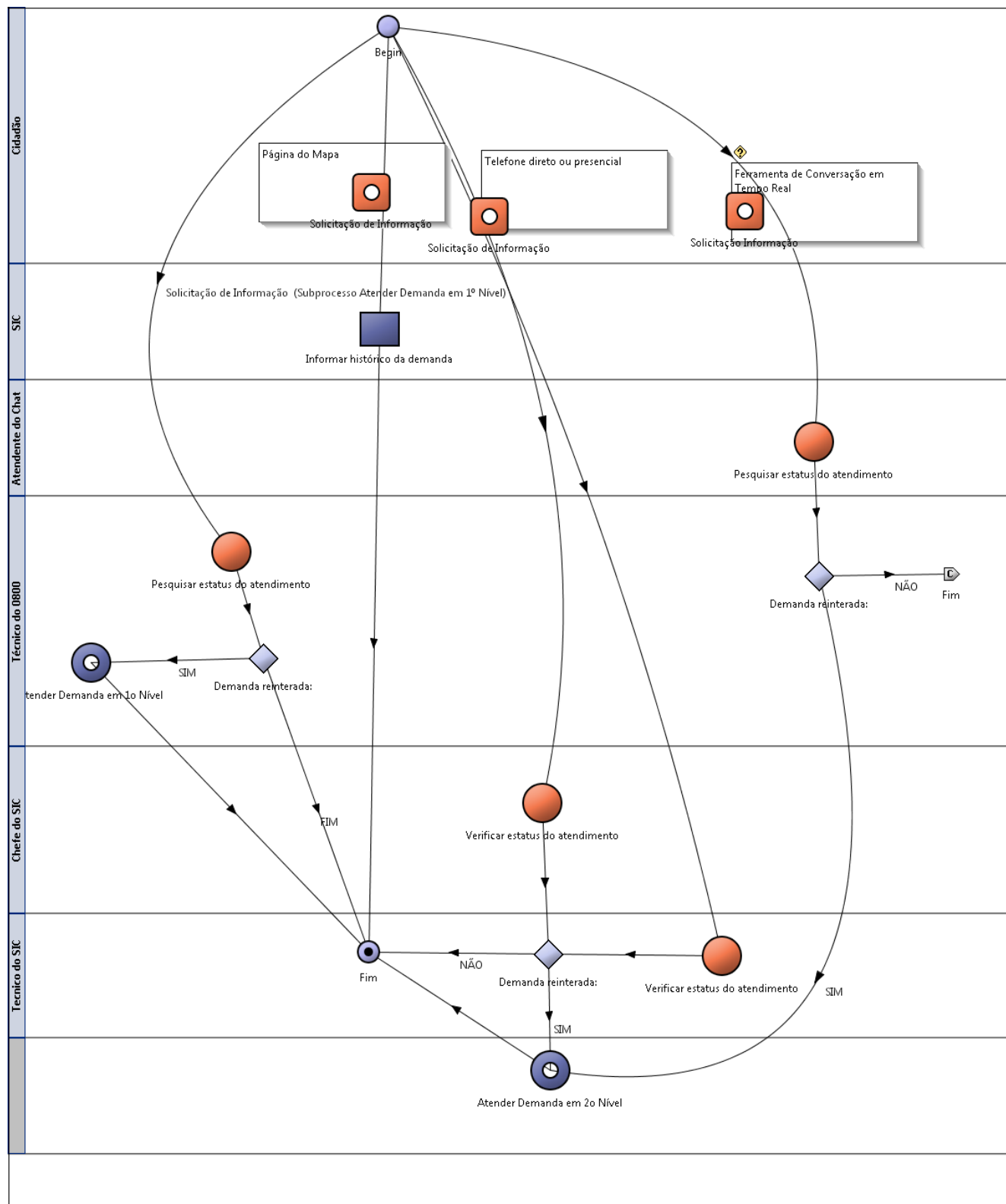
2. A demanda do cidadão deverá ser atendida em até 20 dias, prorrogáveis por 10 dias, mediante justificativa da área competente ao cidadão.
3. Será enviada pesquisa de opinião sobre o atendimento.

A2 - Opinar sobre o atendimento

Evento(s) de Entrada		Origem
Pesquisa de Opinião sobre o Atendimento		Técnico do SIC
Executante	Cidadão	
Evento(s) de Saída		Destino
Opinião sobre o Atendimento		Técnico do SIC (Subprocesso Atender Demanda em 2º Nível) – A8
Tarefa(s)		
1. Responder a pesquisa de avaliação do atendimento 2. Devolver a avaliação do atendimento		
Regra(s)		
1. Recomenda-se a devolução da avaliação do atendimento por e-mail.		

6.4. SUBPROCESSO ACOMPANHAR ATENDIMENTO DE DEMANDA DE INFORMAÇÃO

6.4.1. Fluxo do subprocesso



6.3.2 – Procedimento de Execução das Atividades do Subprocesso

Solicitação de Informação

Executante	Cidadão
Destino	Técnico do SIC (A1)
Regra(s)	

Solicitação de Informação

Executante	Cidadão
Destino	Sistema de Informação ao Cidadão (A2)
Regra(s)	

O Cidadão poderá acompanhar a situação da sua demanda de informação diretamente na página do Mapa (www.agricultura.gov.br) acessando no link SIC,, que disponibilizara a tela (figura 6), onde deverá registrar o número do protocolo informando no atendimento do SIC e clicando em “entrar”.

Figura 6 – Tela de Acesso ao Acompanhamento da Demanda

Solicitação de Informação

Executante	Cidadão
Destino	Chefe do SIC (A3)
Regra(s)	

Solicitação de Informação

Executante	Cidadão
Destino	Técnico da BINAGRI (A4)
Regra(s)	

A1 - Analisar demanda

Evento(s) de Entrada		Origem
Solicitação de Informação		Técnico do 0800 (Subprocesso Atender Demanda em 1º Nível – A2)
Executante	Técnico do 0800	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação sobre a Situação do Atendimento		Cidadão
2. Reiteração de Informação		Técnico do 0800 (Subprocesso Atender Demanda em 1º Nível – A2)
Tarefa(s)		
1. Verificar situação do atendimento a demanda de informação do cidadão		
2. Informar ao cidadão		
Regra(s)		
1. Para informar ao cidadão a situação do atendimento a sua demanda, deverá pesquisar a situação do atendimento acessando a aba pesquisa, onde estará disponível um tela dos dados conforme figura 7, já que se encontra logado no SIC, conforme regra 1 estabelecida na A2 do subprocesso Atender Demanda em 1º Nível		

Figura 7 – Tela de Pesquisa do Atendimento

A2 - Analisar demanda

Evento(s) de Entrada		Origem
Solicitação de Informação		Cidadão
Executante	Sistema de Informação ao Cidadão - SIC	
Evento(s) de Saída		Destino
Informação sobre a Situação do Atendimento		Cidadão
Tarefa(s)		
1. Pesquisa situação do atendimento a demanda de informação do cidadão 2. Informar ao cidadão		
Regra(s)		

A3 - Analisar demanda

Evento(s) de Entrada		Origem
Solicitação de Informação		Cidadão
Executante	Técnico do SIC	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação sobre a Situação do Atendimento		Cidadão
2. Reiteração de Informação		Técnico do SIC (Subprocesso Atender Demanda em 2º Nível – A1)
Tarefa(s)		
1. Verificar situação do atendimento a demanda de informação do cidadão 2. Informar ao cidadão 3. Direcionar o atendimento para o Subprocesso Atender Demanda em 2º Nível, se for o caso		
Regra(s)		
1. Para informar ao cidadão a situação do atendimento a sua demanda, deverá acessar o Sistema SIC, logando pela tela informada na figura 1 na A2 do subprocesso Atender Demanda em 1º Nível. Em seguida, acessar a tela de pesquisa (figura 7), informada na atividade A1 deste subprocesso.		

A4 - Analisar demanda

Evento(s) de Entrada		Origem
Solicitação de Informação		Cidadão
Executante	Chefe do SIC	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação sobre a Situação do Atendimento		Cidadão
2. Reiteração de Informação		Técnico do SIC (Subprocesso Atender Demanda em 2º Nível – A6)
Tarefa(s)		
1. Verificar situação do atendimento a demanda de informação do cidadão 2. Informar ao cidadão 3. Direcionar o atendimento para o Subprocesso Atender Demanda em 2º Nível, se for o caso		

Regra(s)

1. Para informar ao cidadão a situação do atendimento a sua demanda, deverá acessar o Sistema SIC, logando pela tela informada na figura 1 na A2 do subprocesso Atender Demanda em 1º Nível. Em seguida acessar a tela de pesquisa (figura 7), informada na atividade A1 deste subprocesso.

A5 - Analisar demanda

Evento(s) de Entrada		Origem
Solicitação de Informação		Cidadão
Executante	Técnico da BINAGRI	
Evento(s) de Saída		Destino
1. Informação sobre a Situação do Atendimento		Cidadão
2. Reiteração de Informação		Técnico do SIC (Subprocesso Atender Demanda em 2º Nível – A6)
Tarefa(s)		
1. Verificar situação do atendimento a demanda de informação do cidadão		
2. Informar ao cidadão		
3. Direcionar o atendimento para o Subprocesso Atender Demanda em 2º Nível, se for o caso		
Regra(s)		
4. Para informar ao cidadão a situação do atendimento a sua demanda, deverá acessar o Sistema SIC, logando pela tela informada na figura 1. Em seguida acessar a tela de pesquisa (figura 7), informada na atividade A1 deste subprocesso.		

7. CONCEITOS E DEFINIÇÃO

Aprimoramento

Nas nomenclaturas de referências utilizadas na linguagem técnica de modelagem, aprimoramento representa o esforço de melhoria do processo tanto nos seus procedimentos, fluxo de atividades como outra ação que possa contribuir para a melhoria do atual.

Área Gestora do Processo

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

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.

Elementos do Processo

São as atividades, os evento(s) inicial(is), evento(s) de entrada, evento(s) de saída, origem (fornecedor), executante, destino (usuário), tarefa e regra(s) de negócio.

- **Atividade**
São as ações a serem realizadas dentro de um processo ou subprocesso. São realizadas usualmente por unidade (uma pessoa, um sistema, um departamento, etc.). Uma atividade é normalmente documentada numa instrução. A instrução irá documentar as tarefa(s) a serem executadas para concluir a atividade.
Nessa metodologia, ela será objeto da fluxogramação do processo ou subprocesso, além de constituir o principal componente do descritor. Na sua descrição estão contidos os demais elementos, bem como informações que direcionaram a sequência de leitura, com a seguinte indicação: “An.(nome da atividade)”, onde “A” significa atividade e “n” o seu número sequencial, e o “(nome da atividade)” será o mesmo que foi descrito no fluxograma. Assim quando ao final de uma origem dos (ou) evento(s) de entrada estiver a indicação “(An)” significa que o insumo (produto) está vindo da atividade indicada. A mesma lógica se aplica ao destino de um(ou) evento(s) de saída, pois a notação estabelece que o produto estará direcionado para a atividade indicada.
- **Destino**
São os destinatários de cada produto com valor agregado gerado no processamento da atividade, ou seja, os usuários internos ou externos.
- **Evento(s) inicial**
É todo input(entrada inicial) que aciona um processo ou subprocesso.
- **Evento(s) de entrada**
É todo input(entrada) que aciona uma atividade do processo ou do subprocesso.
- **Evento(s) de saída**
É todo output(saída) de uma atividade do processo ou do subprocesso, ou seja, o resultado final de uma atividade e serve como entrada para a atividade seguinte.
- **Executante**

É o ator responsável pela execução da atividade e suas respectivas tarefa(s), e cumprimento das conseqüentes regra(s) de negócio.

- **Origem**
Indicação do fornecedor, geralmente um ator ou até sistema, que entregam os insumos com os requisitos necessários para o processamento da atividade. Nas representações das origens externas pode ser indicando uma organização ou unidade de uma organização, visto o desconhecimento do processo não pertencente ao Mapa.
- **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 (pouca abrangência) 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 tarefa(s) 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.

Especialista no Serviço

É alguém que fornece conhecimento e know-how sobre o tema ao qual o processo de negócio 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.

Gestor do Processo (*Process Owner*)

É o titular de um cargo de chefia da área gestora do processo. Ele é responsável pelo alinhamento do processo de serviço à estratégia da organização, ou seja, faz com que as metas e resultados esperados para o processo de negócio, tenha passado pelo planejamento focado no planejamento estratégico da instituição, além de promover a análise dos riscos envolvidos, promovendo a sua execução, garantindo as condições necessária ao alcance dos resultados.

Gestor do Processo de Serviço

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 estimulando ações de melhoria relacionadas ao processo, promovendo o controle e ação de avaliação, em suma, rodar o PDCA

Gestor do Projeto de MAIPS (Mapeamento, Aprimoramento e Implementação de Processo de Serviço)

É alguém da equipe do projeto de MAIPS, responsável pela suas gestão em colaboração com o Gestor do Processo de Serviço. Essa responsabilidade inclui a condução das reuniões ou oficinas de execução das etapas do MAIPS, bem com, a programação e o gerenciamento dos recursos

necessários para a realização desse trabalho desde seu início até a aceitação pelo gestor do processo de serviços ou patrocinador do projeto de MAIPS. É um técnico da modernização institucional do Ministério.

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 modelo corresponde exatamente à realidade; todos apenas a representam, de um modo que parecerá mais adequado ou menos adequado, de acordo com o contexto, com os atores e as finalidades da modelagem. Para efeito da metodologia adotada pelo Mapa compreende as etapas – “o que vai ser”

Mapeamento

Uma representação abstrata da realidade atual (com maior ou menor grau de formalidade e num dado contexto). Isto significa que não há um modelo perfeito, objetivo, indiscutível. Nenhum modelo corresponde exatamente à realidade; todos apenas a representam, de um modo que parecerá mais adequado ou menos adequado, de acordo com o contexto, com os atores e as finalidades da modelagem.

Mapeamento, Aprimoramento e Implementação de Processo de Serviços – MAIPS

Instrumento de suporte à Gestão por Processo do Mapa, sendo que sua denominação já demonstra todos os objetivos que essa ferramenta se propõe. O instrumento está definido em duas etapas, uma compreendendo a fase do mapeamento e aprimoramento e a outra a da implementação.

- Mapeamento e Aprimoramento de Processo de Serviços – MAPS
Nomenclatura adotada pelo Mapa para caracterizar as fases iniciais *As Is* e *To be* do MAIPS, que consiste no instrumento de suporte a Gestão por Processos no Ministério. Essas fases iniciais deverá ser planejada, executada e gerenciada por projeto específico.
- Implementação de Processo de Serviços – IPS
Definição da fase subsequente ao MAPS, implementação que se constitui na efetividade do MAIPS, visto que pressupõe a implantação do processo de serviços aprimorado e o seu funcionamento até um novo ciclo de melhoria.


Necessidades/Dificuldades

“Conceitualmente, necessidade é um termo utilizado para denotar a falta (inexistência) de alguma coisa, enquanto dificuldade é um termo utilizado para denotar alguma insatisfação (ou problema) com a coisa existente” Plano Consultoria.

Patrocinador do Projeto de MAIPS

É o líder da área de negócio, geralmente responsável por macroprocesso(s) dentro da cadeia da valor do Mapa, a quem caberá a função de apoiar os projeto e aprovar as principais entregas durante a execução do MAIPS.

Plano de Ação

		 GOVERNO FEDERAL BRASIL PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA
VERSÃO 30OUT2012		PÁGINA - 27 / 28

Forma de registro de ações que deverão ser colocadas e práticas, observando principalmente a indicação dos responsáveis e os prazos de conclusões, componentes que oferecem subsídios para uma gestão eficaz. No caso específico da metodologia adotada pelo Mapa, esse documento será desenvolvido para resolver ou mitigar as necessidades/dificuldades, levantadas no projeto de MAIPS.

As referências apresentam como instrumento o 3Q1POC que é uma sigla, ou melhor, um mnemograma, aportuguesado do 5W1H, que se popularizou na linguagem empresarial, o qual é originário das seis palavras em inglês: *WHAT – WHEN – WHO – WHY – WHERE – HOW*.

O 3Q1POC é um micro-check-list – para nos ajudar a lembrar dos seis pontos principais de um Plano de Ação, ou seja, O QUE – QUANDO – QUEM – PORQUE – ONDE – COMO.

Processo de Serviço

Classificações genéricas adotadas na literatura sobre o assunto

- a) - 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).
- b) - Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas). (NBR ISO 9000).
- c) - Um processo de negócio/serviço pode ser caracterizado como um conjunto de tarefa(s) que envolve pessoas e recursos para que se possa atingir um objetivo previamente traçado. Como resultado deste, é gerado um produto ou serviço que vai ao encontro dos desejos dos clientes. (Wikipédia)

Quanto à classificação específica sobre serviços, pode-se evidenciar o que discorre Giansi e Corrêa (2008) de que não se deve classificar as empresas por categoria, pois seria um grande equívoco, mas sim os seus sistema de operações. Quanto ao de serviços, ele está diretamente ligado as suas características especiais para se diferenciar do de manufatura, quais sejam: “a intangibilidade dos serviços; a necessidade da presença do cliente ou um bem de sua propriedade e ao fato de que geralmente os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente”. Embora a intangibilidade possa ser amparada por tipos de métrica que o aproxima da tangibilidade, a exemplo da satisfação dos usuários, que é medida por pesquisas.

Produto/Serviço

Conceito que deve ser entendido como uma palavra conjunta “produto-serviço”, consistindo na relação ordenada das ações do processo de negócio/serviços. Ações que significam a geração de um produto ou o fornecimento de um serviço.

Símbolos de Notação

São os símbolos utilizados no desenho do fluxo do processo de serviço, os quais permitirão o entendimento da dinâmica de funcionamento dos processos ou subprocesso. Referidos símbolos estão disponíveis na ferramenta de modelagem que o Mapa possui licença de utilização.