

Manual do Processo

[Protocolo Digital v2]

SETEMBRO/2020



gov.br

Sumário

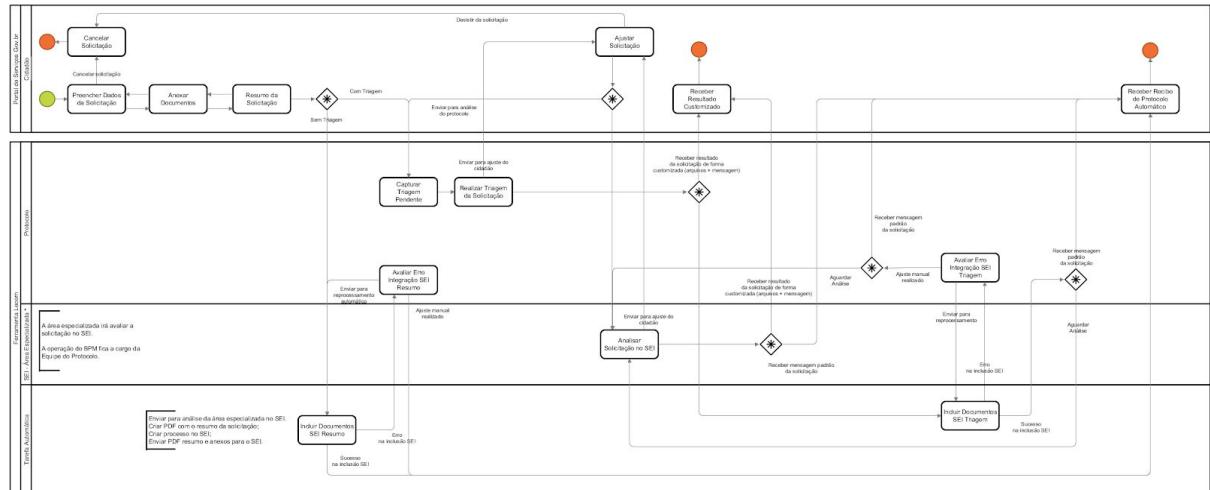
DESENHO DO PROCESSO	3
[PROTOCOLO DIGITAL v2]	3
OBJETIVOS DO PROCESSO	3
RESULTADO ESPERADO E CARACTERÍSTICAS DE QUALIDADE	3
CANAL DE RELACIONAMENTO	3
DINÂMICA DE RELACIONAMENTO	3
INDICADORES E PONTO DE CONTROLE	4
ETAPAS DO PROCESSO	4
FORMULÁRIO E REGRAS	8
ATORES ENVOLVIDOS	13

1. Desenho do processo

Versão: 2

Autor: Alan Jah Hayashi

1.1. [Protocolo Digital v2]



1.2. Objetivos do processo

Serviço destinado ao processamento de protocolo eletrônico, integrado ao SEI.

1.3. Resultado esperado e características de qualidade

Solicitação de autorização por meio digital, dando visibilidade do processo ao cidadão por meio de consulta eletrônica, eliminando o “balcão de atendimento” e consequentemente:

- Reduzindo a carga de trabalho no atendimento a usuários por meio de telefonemas, e-mails ou “balcão de atendimento”.
 - Padronizando o atendimento e garantindo uma melhor qualidade no preenchimento do formulário de solicitação e envio de documentos requeridos, reduzindo o retrabalho.
 - Aumentando a agilidade e confiabilidade na troca de informações entre o Ministério da Economia e o solicitante do agendamento.
 - Possibilitando o acompanhamento da solicitação pela internet, trazendo assim ganhos ao cidadão e ao órgão.

1.4. Canal de relacionamento

Todas as etapas de prestação do serviço ocorrem via Portal de Serviços e ferramenta de automação ou presencialmente nos balcões de atendimento..

1.5. Dinâmica de relacionamento

O Ministério da Economia é o fornecedor desse serviço que tem como público alvo Cidadão. O serviço possui integração com o SEI.

1.6. Indicadores e ponto de controle

Atualmente os indicadores já são retirados do sistema-base de controle de análises do Ministério da Economia. Porém, alguns indicadores relativos ao controle dos prazos antes e depois da entrada dos dados no sistema-base, e também em relação à fase de cadastro são desejáveis.

Alguns indicadores que são padrões do Lecom BPM podem ser disponibilizados ao atendente de acordo com liberação de acesso, como: etapas em atraso, processos em atraso e processos abertos por status. Além disso o produto disponibiliza uma área para criação específica de cada atendente.

1.7. Etapas do processo

Capturar Triagem Pendente	
Responsável	Analistas do Protocolo Digital
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa onde as solicitações são visíveis por todos os analistas do grupo. Depois de capturar uma solicitação, apenas aquele analista terá visibilidade do processo

Avaliar Erro Integração SEI Resumo	
Responsável	Analistas do Protocolo Digital
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa onde o analista tem a oportunidade de verificar o erro que aconteceu durante a integração com o SEI. Há a opção de realizar o ajuste manual, fazendo a solicitação retornar ao cidadão, ou reenviar para o processamento automático

Avaliar Erro Integração SEI Triagem	
Responsável	Analistas do Protocolo Digital

Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa onde o analista tem a oportunidade de verificar o erro que aconteceu durante a integração com o SEI. Há a opção de realizar o ajuste manual, fazendo a solicitação retornar ao cidadão ou para análise no SEI, ou reenviar para o processamento automático

Incluir Documentos SEI Resumo	
Responsável	Tarefa automática
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa onde o robô de execução periódica realiza a integração com o SEI, no fluxo sem triagem

Incluir Documentos SEI Triagem	
Responsável	Tarefa automática
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa onde o robô de execução periódica realiza a integração com o SEI, no fluxo com triagem

Receber Recibo de Protocolo Automático	
Responsável	Cidadão
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa de retorno do recibo da solicitação

	para registro do requerente
--	-----------------------------

Resumo da Solicitação	
Responsável	Cidadão
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa onde o cidadão tem oportunidade de verificar todas as informações preenchidas até aquele momento, podendo enviar para análise ou retornar para correções

Anexar Documentos	
Responsável	Cidadão
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Formulário de anexação de documentos

Analizar Solicitação no SEI	
Responsável	Analistas do Protocolo Digital
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa onde a análise de fato da solicitação no SEI acontece

Realizar Triagem da Solicitação	
Responsável	Analistas do Protocolo Digital
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa onde o analista verifica se as

	informações da solicitação estão corretas e completas. Nessa etapa é decidida se a solicitação prossegue no fluxo para o resultado customizado ou inserção no SEI, ou se é retornada para o solicitante para ajustes
--	--

Ajustar Solicitação	
Responsável	Cidadão
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Formulário para realização dos ajustes e correções pedidas pelo analista

Preencher Dados da Solicitação	
Responsável	Cidadão
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Formulário de preenchimento de informações de identificação do solicitante e da solicitação

Cancelar Solicitação	
Responsável	Cidadão
Prazo	-
Tipo de Prazo	-
Formulários e Descrição	Etapa de confirmação de cancelamento de solicitação

1.8. Formulário e Regras

#	Campo	Label	Tipo	Tamanho
1	DESC_ARQ	Descrição do Arquivo	Linha de texto	50
2	PDF_RESUMO_SOLICIT	PDF com o recibo da Solicitação	Template	-
3	ANEXO_RESP_CIDAD	Arquivo	Template	-
4	HELP_INFO_COMPLEM		Caixa de texto	2 x 80
5	MSG_RESULTAT	Mensagem com o resultado da solicitação	Caixa de texto	6 x 80
6	LBL_ANEXOS_RESULTADO	Documentos anexados ao resultado da solicitação	Label	-
7	DESC_DOC_RESULTADO	Descrição do Documento	Linha de texto	50
8	ANEX_CIDAD_RESULTADO	Documento	Template	-
9	NUP_CIDADAO	Número Único de Protocolo	Linha de texto	50
10	URL_SEI_USUARIO		Linha de texto	255
11	ORIENT_SEI_EXTERNO_CI DA	Orientação de Acesso	Caixa de texto	15 x 80
12	LBL_PROTOCOLO	Protocolo Digital	Label	-
13	INFO_COMPLEM	Informações Complementares	Caixa de texto	6 x 80
14	SOLIC_OUTRA_PESSOA	Quero solicitar em nome de outra pessoa	Check Box	-
15	TIPO_SOLIC	Tipo do Solicitante	Radio Button	-
16	PROCURACAO	Procuração	Template	-

17	CPF_SOLICITANTE	CPF	Linha de texto	14
18	NOME_SOLICITANTE	Nome	Linha de texto	100
19	CNPJ_SOLICITANTE	CNPJ	Linha de texto	18
20	RAZAO_SOCIAL	Razão Social	Linha de texto	100
21	EMAIL_SOLICIT	E-mail	Linha de texto	100
22	CELULAR	Celular	Linha de texto	15
23	TELEFONE	Telefone	Linha de texto	14
24	HELP_TIPO_SOLIC		Caixa de texto	2 x 80
25	TIPO_SOLICIT	Tipo de Solicitação	Lista	-
26	HELP_ANEXO		Caixa de texto	15 x 80
27	TIPO_ANEXO	Tipo de Documento	Lista	-
28	ANEXO	Selecionar Documento	Template	-
29	DESCRICAO_ARQ_COMPL_E	Descrição do documento	Linha de texto	60
30	ARQ_COMPLEM	Selecionar Documento	Template	-
31	ANALISE	Análise	Lista	-
32	MSG_AJUSTE	Mensagem de Ajuste para o cidadão	Caixa de texto	6 x 80
33	MSG_RESULTADO	Mensagem de resposta ao cidadão	Caixa de texto	6 x 80
34	RDO_ANEXO_CIDAD	Deseja Anexar Documentos para o Cidadão?	Radio Button	-
35	PROTOCOLO	Número da Solicitação	Linha de texto	100
36	CPF	CPF	Linha de texto	14
37	NOME	Nome	Linha de texto	100

38	EMAIL	E-mail	Linha de texto	100
39	SEXO	Sexo	Lista	-
40	DATANASCIMENTO	Data de nascimento	Data	-
41	NACIONALIDADE	País de nacionalidade	Linha de texto	40
42	NATURALIDADE	Naturalidade	Linha de texto	40
43	DT_ENVIO_SOLICIT	Data de envio da solicitação	Linha de texto	25
44	DT_ENVIO_SOLICIT_PDF	Data do envio pdf	Linha de texto	25
45	LBL_AJUSTE	Sua solicitação necessita de ajustes	Label	-
46	AJUSTE_CIDADAQ	Mensagem de Ajuste	Caixa de texto	6 x 80
47	LBL_AJUSTE_ANEXO	Documentos anexados à solicitação de ajustes	Label	-
48	DES_ARQ_CIDAD	Descrição do Documento	Linha de texto	50
49	ANEXO_CIDAD	Documento	Template	-
50	VERIFICA_ORIGEM_ETAPA		Linha de texto	30
51	CODIGO_SOLICITACAO		Linha de texto	20
52	LBL_ETAPA1	Etapa 1 de 3 - Selecionar Solicitação	Label	-
53	LBL_ETAPA2	Etapa 2 de 3 - Anexar Documentos	Label	-
54	LBL_ETAPA3	Etapa 3 de 3 - Resumo da Solicitação	Label	-
55	TRIAGEM		Linha de texto	10
56	OUTROS_ANEXOS		Linha de texto	10
57	EXTENS_ANEX_COMPL		Caixa de texto	15 x 80
58	TAM_ANEX_COMPLEM		Linha de texto	100

59	PROTO_ENVIA_SEI		Linha de texto	10
60	NOME_UNIDAD_SEI		Linha de texto	100
61	ID_UNIDADE_SEI		Linha de texto	50
62	TIPO_PROCESSO_SEI		Linha de texto	100
63	NUM_PROCESSO_SEI	Número do Processo SEI	Linha de texto	50
64	LINK_PROCESS_SEI	Link do processo SEI	Caixa de texto	2 x 80
65	UNIDADE_SEI	Unidade SEI	Linha de texto	100
66	TIPO_PROCESSO	Tipo de Processo	Linha de texto	100
67	DT_ENVIO_SEI	Data de Envio do Processo	Linha de texto	20
68	ID_TIPO_PROCESSO		Linha de texto	50
69	DOCUM_OBRIGATORIOS		Caixa de texto	2 x 80
70	TERMO_VERAC		Caixa de texto	6 x 80
71	CKB_TERMO	Concordo com o termo	Check Box	-
72	EXISTE_PROCURACAO		Linha de texto	10
73	ID_DOC_SEI_PROCURACAO		Linha de texto	50
74	CIDAD_PREENCHER_SEI		Linha de texto	10
75	URL_SEI		Linha de texto	255
76	SISTEMA_SEI		Linha de texto	100
77	SERVICO_SEI		Linha de texto	100
78	NOME_ORGAO		Linha de texto	100
79	ID_DOC_SEI_CAPA_PROCESS		Linha de texto	50
80	ID_DOC_SEI_ARQ_COMPLEME		Linha de texto	50

81	ENVIO_AUTOMAT_CIDADAO		Linha de texto	20
82	LINK_INSTRUCAO_SOLICITA		Caixa de texto	4 x 80
83	LINK_EXTERNO_SOLICITA		Linha de texto	255
84	ORDEM_INCLUSAO_SEI	Ordem	Inteiro	3 x 1
85	DOC_NECESSAR_ORDEM		Caixa de texto	15 x 80
86	FLAG_SOLICIT_ENVIADA		Linha de texto	50
87	CIDAD_COMPLEMENTA_PROTO	Solicitação é complementar a um protocolo anterior	Radio Button	-
88	CIDADAO_PROCESSO_SEI	Número do Processo SEI	Linha de texto	30
89	LOG_INTEGRACAO_SEI	Log de execução da integração SEI	Caixa de texto	15 x 80
90	TEM_INFO_COMPLEM		Linha de texto	5
91	QTD_ARQUIVOS_MAX		Inteiro	2 x 1
92	ERRO_SEI_ACAO	Ação - Erro Integração SEI	Lista	-
93	PARAMETROS_CONFIGURACAO		Caixa de texto	5 x 80
94	PESQUISA_CPF_JSON		Caixa de texto	5 x 80

2. Atores envolvidos

Ator	Descrição
Cidadão	Usuário solicitante que realizará a solicitação e a acompanhará através do Portal de Serviços.
Analistas do Protocolo Digital	Analistas responsáveis pela análise das solicitações do protocolo digital
Tarefa Automática	Rotina automática que processa informações e realiza a integração com o SEI