

Elaboração 	<h1>Instrução de Trabalho - IT</h1>	Coordenação 	Execução 
---	-------------------------------------	--	---

Processo Prestar assessoria administrativa SIE/GEAPO			
Versão	Data de Emissão	Macroprocesso (Governo de SC)	Macroprocesso (SIE)
01/2023	25/09/2023	Infraestrutura e Urbanismo	Gestão de Bens e Serviços

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Descrição do processo

A Assessoria Administrativa da SIE/GEAPO - Gerência de Apoio Operacional faz a triagem das solicitações recebidas dos setores internos da GEAPO e das demais unidades da SIE, inclusive órgãos externos. Além do monitoramento dos processos distribuídos internamente, a Assessoria atende às demais solicitações que não são atribuídas a um setor específico.

Objetivo

Realizar a triagem e distribuição de demandas monitorando o desfecho e seus resultados para controle de indicadores e melhoria contínua dos fluxos dos processos de negócio da GEAPO .

Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Diretor DIAF	DIAF - Diretoria de ADM e Finanças	(48) 36649238	diaf@sie.sc.gov.br
Gerente GEAPO	GEAPO - Gerência de Apoio Operacional	(48) 36649333	geapo@sie.sc.gov.br

Interessados

Servidores da Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade, empresas contratadas e órgãos públicos.

Atores envolvidos

SIE - Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade representada pela DIAF - Diretoria de administração e Finanças por meio da GEAPO - Gerência de Apoio Operacional e sua Assessoria Administrativa. Todos os setores da SIE/GEAPO exceto o setor de SIE/GEAPO/CEL - Setor de Leilão

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- SGPe - Sistema de gestão de processos Eletrônicos
- ClickUp - Plataforma de Gerenciamento de Tarefas
- Google Agenda
- Emails
- Telefone
- Whatsapp

Parâmetros SGPe

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
929	Compra	929	Compra	Público
866	Pedido de Informação	866	Pedido de Informação	Público
1402	Parecer Técnico	11	Processo sobre Parecer ou Parecer Técnico	Público
1337	Solicitação de Visita Técnica	233	Ofício sobre Solicitação de Visita Técnica	Público

Legislação, normativas e outras referências

Lei Complementar 741 de 12 de junho de 2019.

Definições

SGPe - Sistema de Gestão de Processos

DIAF - Diretoria de Administração e Finanças

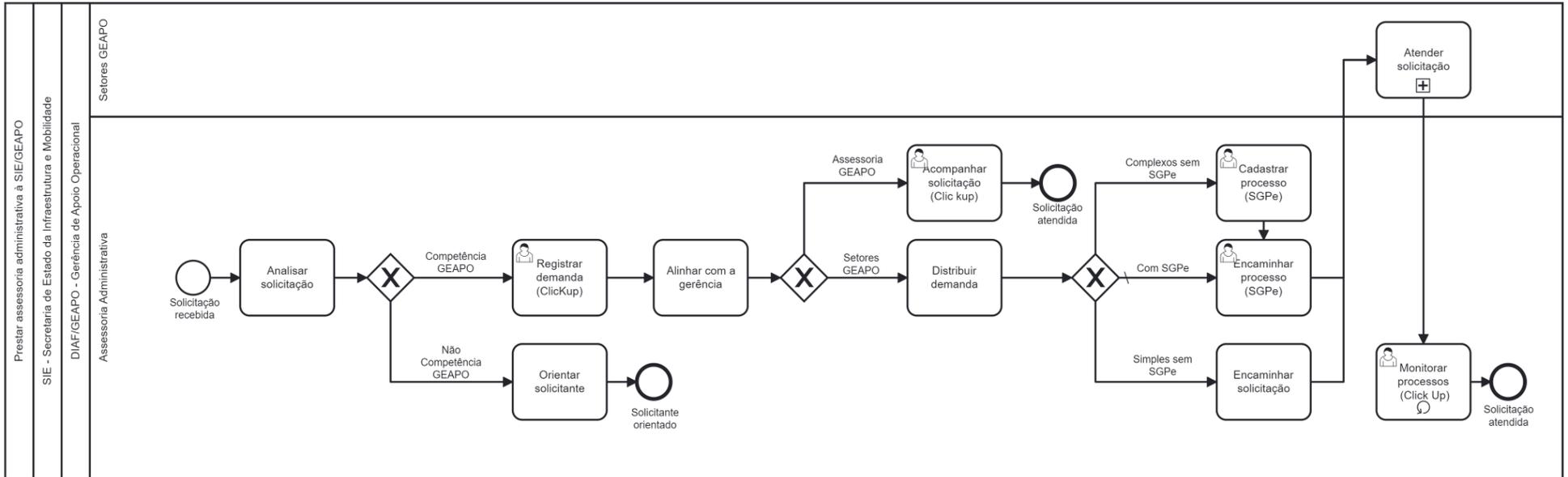
GEAPO - Gerência de Apoio Operacional

WTS - Plataforma de Serviços Windows

CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link <https://cawemo.com/share/52d73570-f01d-4e1d-9bd1-169c5b065062>



3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

SIE/DIAF/GEAPO - Gerência de Apoio Operacional/Assessoria Administrativa

Para triagem de demandas recebidas na gerência,

1. Analisar solicitação

- Analisar solicitações recebidas presencialmente ou por whatsapp, email ou SGPe;
- Realizar a triagem identificando se é competência da GEAPO ou não.

Se, Não Competência GEAPO

2. Orientar solicitante



Resultado do processo: Solicitante orientado

Se, Competência GEAPO

3. Registrar demanda (Click up)

- Registrar demanda no Click Up (Plataforma de Gerenciamento de Tarefas):
 - Acessar o site: <https://app.clickup.com/login>
 - No canto inferior esquerdo da página, clicar em “Espaços”
 - Clicar em “GEAPO - Adm. Geral” - na pasta “GEAPO GERAL ADM”
 - Clicar em “DEMANDAS GEAPO”
 - Incluir “nova tarefa” detalhando o que precisa ser realizado com status “Pendente”
 - Acompanhar o andamento da demanda alterando o “status” (Ex: Pendente, em andamento, concluído).

4. Alinhar com a gerência

Inicialmente realizar alinhamento com a gerência de forma informal para o direcionamento do processo.

Se, Assessoria GEAPO

A solicitação recebida, que não é atribuída a um setor específico porém a Assessoria GEAPO pode resolver:

5. Atender solicitação (Clic kup)

- Após o atendimento à solicitação, atualizar informações:
 - Mudar status para “concluído” quando finalizado.



Resultado do processo: Solicitação atendida

Se, demanda Setores GEAPO

6. Distribuir demanda

- Distribuir as solicitações entre os setores de acordo com o assunto.
 - Mudar o status no Click Up para “em andamento” quando iniciado e encaminhado para outro setor
 - Monitorar o andamento do processo até a sua finalização pelo Click Up
 - Mudar status para “concluído” quando finalizado.

Se, processo Complexo, sem SGPe:

7. Cadastrar processo (SGPe)

No SGPe, cadastra processo digital e preencher os seguintes campos padrão:

- Assunto: XX - XXXX (Depende da solicitação)
- Classe: XX - XXXXX (Depende da solicitação)
- Setor de competência: SIE/GEAPO
- Interessado: CNPJ SIE-82.951.344-0001-40;
- Detalhamento do assunto: Informar a demanda recebida e orientações se for o caso
- Controle de acesso: Público.

Todos com SGPe:

8. Encaminhar processo (SGPe)

- No processo SGPe, em “Ações”, "Encaminhar" o processo para o respectivo setor para atendimento da solicitação:
 - Preencher os seguintes campos padrão no SGPe:
 - Motivo da Tramitação: 35 - para providências
 - Encaminhamento: “À XXXXX. Solicito
 - Selecionar “Gerar peça de tramitação na pasta digital”
 - Encaminhar

Se, processo Simples, sem SGPe:

9. Encaminhar demanda

No caso de demandas simples recebidas presencialmente, whatsapp, email ou telefone, encaminhar ao setor responsável pelo mesmo canal.

SIE/DIAF/GEAPO - Setores

10. Atender solicitação

Após receber a demanda, analisar e providenciar a solução, informando o andamento à assessoria GEAPO quando solicitado.

SIE/DIAF/GEAPO - Gerência de Apoio Operacional/Assessoria Administrativa

11. Monitorar processos (Click Up)

Acompanhar o andamento diariamente:

- Monitorar o status de cada processo até a sua finalização
- Atualizar o status do processo



Resultado do processo: Solicitação atendida

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2023	Icleusa Viana	25/09/2023	Mapeamento do fluxo de atividades realizadas para Prestar assessoria administrativa à gerência SIE/GEAPO



Assinaturas do documento



Código para verificação: **YKO12V18**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **ICLEUSA DA SILVA VIANA** (CPF: 651.XXX.189-XX) em 26/09/2023 às 15:06:31
Emitido por: "SGP-e", emitido em 14/04/2020 - 18:19:41 e válido até 14/04/2120 - 18:19:41.
(Assinatura do sistema)

✓ **DANIEL MACHADO DA SILVA** (CPF: 932.XXX.209-XX) em 26/09/2023 às 17:43:23
Emitido por: "SGP-e", emitido em 23/02/2023 - 14:21:08 e válido até 23/02/2123 - 14:21:08.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0IFXzY5NjVfMDAwMzE2NDdfMzE2NjZfMjAyM19ZS08xMIYxOA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SIE 00031647/2023** e o código **YKO12V18** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.