

RELATÓRIO TÉCNICO

FLUXO: Atendimento e repasse de informações de Processos

SETOR: Centro de Apoio Operacional (CAO)

Introdução

O presente Relatório Técnico apresenta o mapeamento do processo de **Atendimento e repasse de informações de Processos**, sob a responsabilidade operacional do **Centro de Apoio Operacional (CAO)** da Casa Civil.

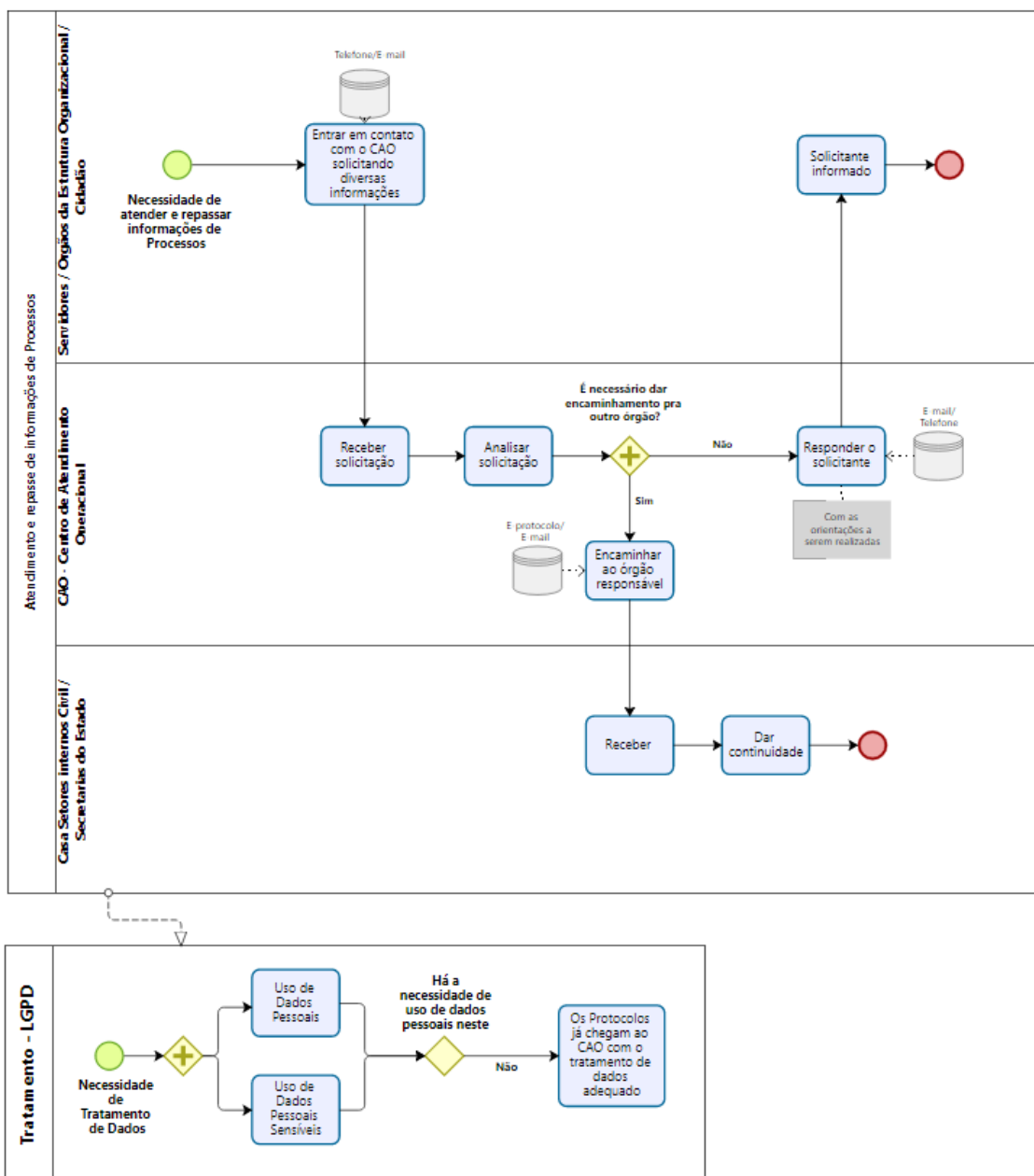
A estruturação deste trâmite fundamenta-se no **Art. 26 do Regulamento da Casa Civil**, que atribui ao CAO a competência para a análise prévia e o encaminhamento de documentações, além do suporte administrativo às atividades da Pasta. O fluxo visa assegurar a celeridade e a precisão no fornecimento de informações a servidores, cidadãos e outros órgãos.

O objetivo do documento é detalhar o rito de tratamento das solicitações, demonstrando o fluxo desde a recepção da consulta via canais de atendimento até o seu desfecho.

1. Mapeamento

Para compreender o processo, foi realizado o desenho do fluxo por meio do *software* Bizagi, conforme ilustrado na Imagem 1:

Imagem 1: Atendimento e repasse de informações de Processos.



2. Dados do Processo Mapeado

Título do Processo	Atendimento e repasse de informações de Processos
Setor Responsável	Centro de Apoio Operacional (CAO)
Versão	1.0

3. Detalhamento das Etapas

O processo tem seu início quando os Servidores, Órgãos da Estrutura Organizacional ou Cidadãos identificam a necessidade de obter ou repassar informações de processos, entrando em contato com o CAO (Centro de Apoio Operacional) por meio de telefone ou e-mail, a fim de solicitar diversas informações.

Ao receber a solicitação, o CAO procede à análise do conteúdo para definir a tratativa adequada. Nesta etapa, o fluxo prevê a execução de ações distintas conforme a complexidade da solicitação:

Caso a análise indique que a solicitação pode ser resolvida internamente, o CAO responde ao solicitante, prestando as informações necessárias por **e-mail** ou **telefone**. Uma vez que o solicitante é devidamente informado, o processo se encerra.

Caso a análise indique que a demanda requer a atuação de outra área técnica, o CAO utiliza o **eProtocolo** ou **e-mail** para remeter o processo ao órgão responsável.

Os Setores internos da Casa Civil ou outras Secretarias de Estado recebem o processo para dar continuidade ao trâmite, encerrando este processo.

Tratamento de Dados (LGPD)

Aplica-se: Transversal (Todos os envolvidos neste processo)

O mapeamento contempla uma raia funcional dedicada à LGPD, assegurando a verificação contínua da necessidade de tratamento de dados pessoais durante todo o trâmite, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

O mapeamento indica que **há** a presença de **Dados Pessoais** e **Dados Pessoais Sensíveis** neste processo. Contudo, na prática operacional desta unidade, verifica-se que **não há** a necessidade de aplicação de novos procedimentos de tratamento por parte do CAO.

Isso se justifica pelo fato de que os protocolos já são recepcionados pelo setor com o devido tratamento realizado na origem.

Anexo

Reunião de modelagem - equipe técnica do Escritório de Processos.

