



RELATÓRIO TÉCNICO

Fluxo: Gestão do sistema G-GOV

Setor: Centro Estadual de Desburocratização (CED)

Introdução

O presente Relatório Técnico apresenta o mapeamento do processo de Gestão do sistema G-GOV, sob a responsabilidade operacional do Centro Estadual de Desburocratização (CED) da Casa Civil.

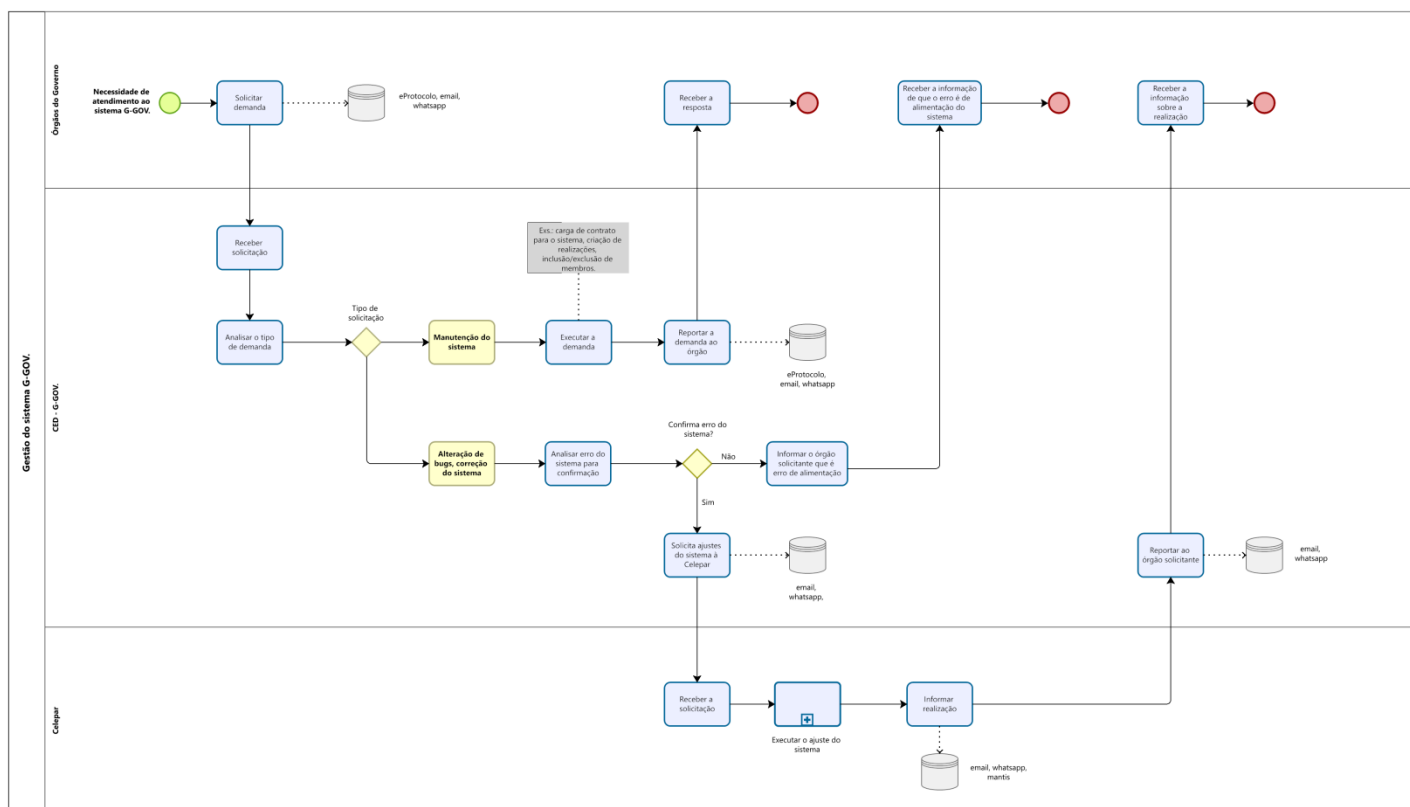
A estruturação deste trâmite fundamenta-se no Art. 29 do Regulamento da Casa Civil, especificamente em seu Inciso III, que atribui ao Centro Estadual de Desburocratização a competência para a articulação técnica em assuntos relacionados à simplificação de processos de trabalho suportados por sistemas informatizados, visando subsidiar a transformação digital do Estado.

O objetivo do documento é detalhar o rito de atendimento às demandas sistêmicas, demonstrando o fluxo desde a abertura do chamado pelos órgãos governamentais até a resolução interna pela equipe do G-GOV ou o acionamento da Celepar para a correção de inconformidades estruturais.

1. Mapeamento

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

Imagem 1: Gestão do sistema G-GOV



2. Dados do Processo Mapeado

Título do Processo	Gestão do sistema G-GOV
Setor Responsável	CED – Centro Estadual de Desburocratização
Versão	1.0

3. Detalhamento das Etapas

O fluxo tem início quando os Órgãos do Governo identificam a necessidade de atendimento referente ao sistema G-GOV.

Abre-se uma solicitação via eProtocolo, e-mail ou whatsapp. O CED (equipe G-GOV) receberá a solicitação e, por meio dela, definirá o tipo de demanda:

1. Se o tipo de solicitação estiver atrelado à manutenção do sistema, a equipe do CED (G-GOV) irá executar a demanda, que pode ser, por exemplo: carga de contrato para o sistema, criação de realizações ou inclusão e exclusão de membros.

A equipe do CED (G-GOV) deve reportar a conclusão da demanda ao órgão solicitante via eProtocolo, e-mail ou whatsapp.

Quando o Órgão do Governo estiver devidamente notificado, o processo é arquivado e o fluxo é finalizado.

2. Caso a solicitação seja classificada como alteração de bugs ou correções estruturais no sistema, a equipe do CED (G-GOV) deverá analisar o erro relatado para confirmação.

Durante a análise da equipe, será necessário definir se o erro parte efetivamente do sistema ou de terceiros:

1. Se a equipe do CED (G-GOV) confirmar que o problema não é o sistema, será informado ao órgão solicitante que o erro é referente à alimentação do sistema. O Órgão do Governo recebe a resposta e arquiva o processo, finalizando o fluxo.
2. Caso a equipe do CED (G-GOV) identifique que o erro realmente é o sistema, então é enviado à Celepar uma solicitação de ajustes no sistema que apresenta falhas.

A equipe da Celepar irá receber a demanda e executar as correções requisitadas por meio de seus trâmites internos.

Quando finalizados, a Celepar deverá informar a equipe do CED (G-GOV) sobre as realizações por meio de e-mail, whatsapp ou abertura de protocolo pelo sistema Mantis.

O trâmite é recebido novamente pela equipe do CED (G-GOV), que irá reportar as novas atualizações do sistema para o Órgão do Governo que iniciou a solicitação, por meio dos canais de e-mail ou whatsapp.

O Órgão do Governo receberá as notícias sobre as correções realizadas no sistema e arquivará o processo, finalizando o fluxo.

5. Anexo

Oficina de Modelagem - Equipe Técnica do Escritório de Processos.

