

RELATÓRIO TÉCNICO

FLUXO: Recepção, Análise e Distribuição de Processos – Geral

SETOR: Centro de Apoio Operacional (CAO)

Introdução

O presente Relatório Técnico apresenta o mapeamento do processo de **Recepção, Análise e Distribuição de Processos – Geral**, sob a responsabilidade operacional do **Centro de Apoio Operacional (CAO)** da Casa Civil.

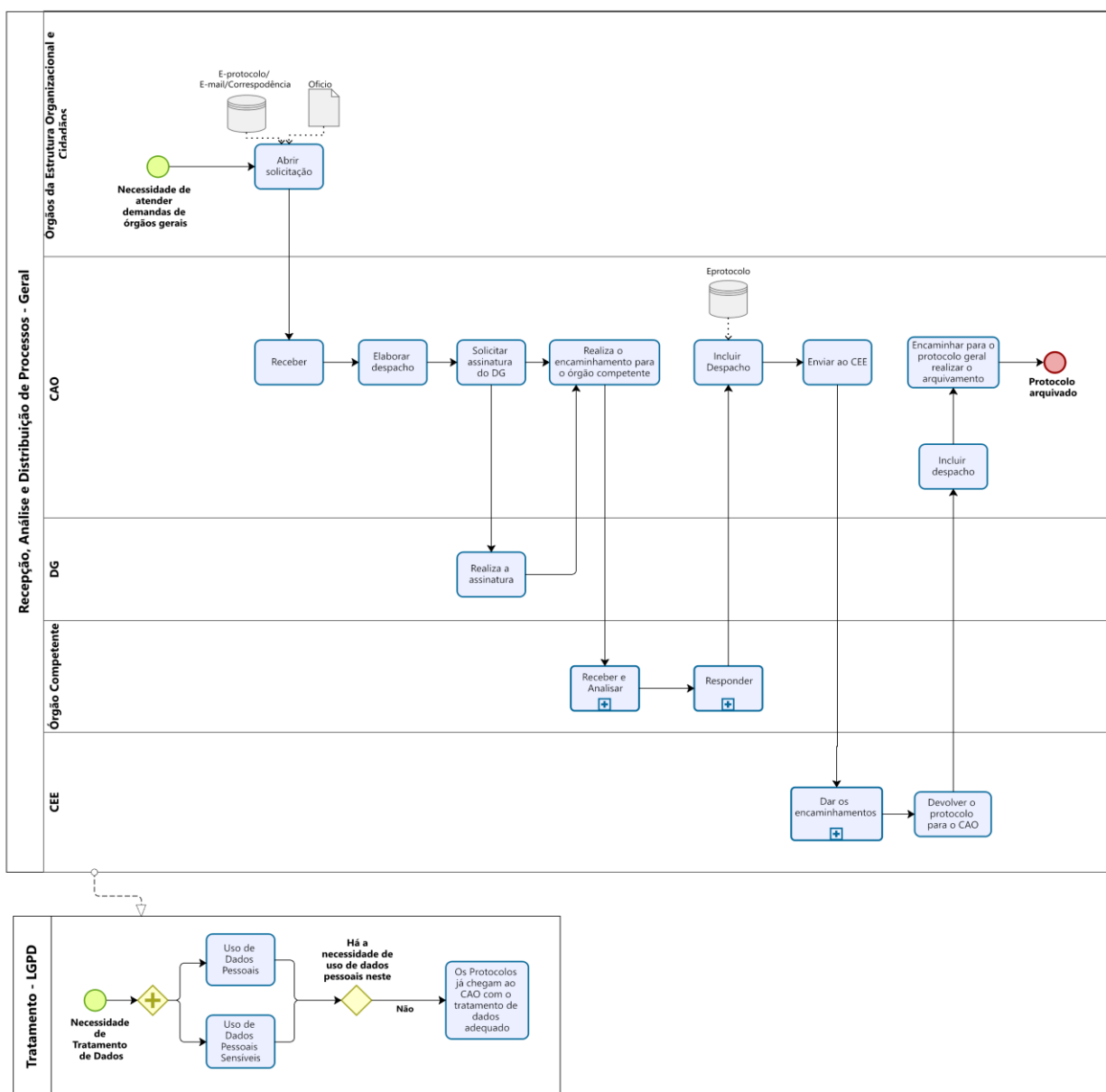
A estruturação deste trâmite fundamenta-se no **Art. 26 do Regulamento da Casa Civil**, especificamente no **Inciso I**, que atribui ao CAO a competência para realizar a análise prévia da documentação remetida à Pasta e providenciar o encaminhamento às unidades afins. O fluxo visa padronizar o tratamento das solicitações, sejam elas oriundas de cidadãos ou de outros órgãos da estrutura organizacional.

O objetivo do documento é detalhar o rito de triagem e despacho das demandas gerais, demonstrando o fluxo desde a entrada via ofício ou **eProtocolo** até o arquivamento definitivo.

1. Mapeamento

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

Imagem 1: Recepção, Análise e Distribuição de Processos – Geral.



2. Dados do Processo Mapeado

Título do Processo	Recepção, Análise e Distribuição de Processos – Geral
Setor Responsável	Centro de Apoio Operacional (CAO)
Versão	1.0

3. Detalhamento das Etapas

O processo tem início quando os Órgãos da Estrutura Organizacional ou Cidadãos identificam a necessidade de atendimento de demandas junto aos órgãos gerais.

O solicitante formaliza o pedido criando um ofício, que pode ser submetido através do sistema eProtocolo, por e-mail ou mediante entrega de correspondência, sendo a documentação posteriormente encaminhada à recepção do CAO (Centro de Apoio Operacional).

Ao receber a solicitação, o CAO procede à elaboração de um despacho e solicita assinatura do DG (Diretoria Geral).

O DG assina e o CAO realiza o encaminhamento ao Órgão Competente para a análise.

O órgão competente executa internamente a recepção e elaboração da resposta. Após concluir sua análise, devolve o processo ao CAO para a inclusão do despacho.

O CAO, utilizando o sistema eProtocolo, insere o despacho no processo e remete a solicitação ao CEE (Centro de Edição de Expediente Oficial).

Na sequência, o CEE realiza internamente os encaminhamentos necessários, devolvendo posteriormente o protocolo ao CAO.

Na etapa final, ao receber o processo do CEE, o CAO inclui o despacho de encerramento e encaminha o expediente para o protocolo geral realizar o arquivamento, encerrando o processo.

4. 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.

5. Anexo

Reunião de modelagem - equipe técnica do Escritório de Processos.

