

S5_Atendimento ao Publico_DEFINITIVO

Bizagi Modeler

Table of Contents

S5_ATENDIMENTO AO PUBLICO_DEFINITIVO	1
BIZAGI MODELER	1
1 RESPONDER REQUERIMENTOS	14
1.1 DESTINAÇÃO	15
1.1.1 Process Elements	15
1.1.1.1  Activity	15
1.1.1.2  Remissão de aforamento	15
1.1.1.3  Transferência de gestão das praias	15
1.1.1.4  Prover inscrição de ocupação	15
1.1.1.5  Revigoração de aforamento	15
1.1.1.6  Aforamento gratuito	15
1.1.1.7  Análise da mudança de regime.....	15
1.1.1.8  Permissão de uso	15
1.2 CARACTERIZAÇÃO/INCORPORAÇÃO	15
1.2.1 Process Elements	15
1.2.1.1  Activity	16
1.2.1.2  Activity	16
1.2.1.3  Gerir cadastro.....	16
1.2.1.4  Activity	16
1.2.1.5  Verificar dominialidade do imóvel	16
1.2.1.6  Activity	16
1.2.1.7  Activity	16
1.2.1.8  Activity	16
1.2.1.9  Activity	16
1.3 RECEITA - ARRECADAÇÃO	16
1.3.1 Process Elements	16
1.3.1.1  Requerer isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro ...	16
1.3.1.2  Activity	16

1.4	DESTINAÇÃO APF	17
1.5	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	17
1.5.1	Process Elements	17
1.5.1.1	 DataStore	17
1.5.1.2	 DataStore	17
1.5.1.3	 Requerimento de Revisão de valor	17
1.5.1.4	 1. DISPONIBILIZAR informação no sitio da SPU	17
1.5.1.5	 Consulta sobre disponibilidade de imóveis da união	17
1.5.1.6	 Solicitação de atualização cadastral (endereço)	17
1.5.1.7	 Requerimento de cancelamento de utilização	17
1.5.1.8	 Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias)	17
1.5.1.9	 Gateway	17
1.5.1.10	 Requerimento de Permissão de Uso	18
1.5.1.11	 3. ENCAMINHAR resposta	18
1.5.1.12	 Requerimento de Isenção de pagamento	18
1.5.1.13	 Gateway	18
1.5.1.14	 Requerimento de autorização de obras	18
1.5.1.15	 Gateway	18
1.5.1.16	 Consulta realizada	18
1.5.1.17	 Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)	18
1.5.1.18	 Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)	18
1.5.1.19	 Requerimento de Remição de aforamento	18
1.5.1.20	 Requerimento de Cancelamento de Cobrança	18
1.5.1.21	 Gateway	18
1.5.1.22	 Requerimento de Adesão à gestão das praias	19

1.5.1.23		Consulta de Dominialidade de Imóvel da União	19
1.5.1.24		Requerimento de Revisão de Área	19
1.5.1.25		Ofício ou Declaração de Indisponibilidade de Imóveis.....	19
1.5.1.26		Requerimento de Revigoração de aforamento	19
1.5.1.27		Requerimento de ratificação de utilização.....	19
1.5.1.28		Ofício com relação de imóveis disponíveis	19
1.5.1.29		Requerimento de reconhecimento de pagamento (alocação de créditos)	19
1.5.1.30		Requerimento de Transferência de Titular	19
1.5.1.31		2. DISPONIBILIZAR a pesquisa de satisfação	19
1.5.1.32		Requerimento acatado (emissão de termo/portaria/publicações)	19
1.5.1.33		Requerimento não acatado.....	19
1.5.1.34		Gateway.....	20
1.5.1.35		Gateway.....	20
1.5.1.36		Emissão de Certidão de Autorização de Transferência	20
1.5.1.37		Proposição de doação de imóvel à União	20
1.5.1.38		Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973.....	20
1.5.1.39		Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda	20
1.5.1.40		Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra	20
1.5.1.41		Requerente notificado	20
1.5.1.42		Técnico responsável pela demanda	20
1.6		RECEITA - COBRANÇA.....	20
1.6.1		Process Elements	20
1.6.1.1		Efetuar transferência de aforamento e ocupação	21

1.6.1.2	 Activity	21
1.7	MUNICÍPIOS	21
1.7.1	Process Elements	21
1.7.1.1	 Requerimento de Adesão à Gestão das Praias	21
1.8	ENTES PÚBLICOS E ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS	21
1.8.1	Process Elements	21
1.8.1.1	 Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Entes públicos e entidades sem fins lucrativos)	21
1.9	CIDADÃO E EMPRESAS	21
1.9.1	Process Elements	21
1.9.1.1	 Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)	21
1.10	ENTES PÚBLICOS (MUNICIPAL/ESTADUAL/FEDERAL)	22
1.10.1	Process Elements	22
1.10.1.1	 Requerimento de Autorização de Obras.....	22
1.11	ÓRGÃOS FEDERAIS	22
1.11.1	Process Elements	22
1.11.1.1	 Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra 22	
1.11.1.2	 Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda	22
1.11.1.3	 Requerimento de Ratificação de Utilização.....	22
1.11.1.4	 Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973.....	22
1.12	TODOS OS SEGMENTOS	22
1.12.1	Process Elements	22
1.12.1.1	 Consulta de Dominialidade de Imóvel da União	22
1.12.1.2	 Proposição de doação de imóvel à União	23
1.12.1.3	 Emissão de Certidão de Situação Cadastral	23
1.12.1.4	 Requerimento de Revisão de Área	23
1.12.1.5	 Requerimento de Revisão de Valor	23
1.12.1.6	 Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias).....	23
1.12.1.7	 Emissão de DARF (taxa de ocupação e foro)	23
1.12.1.8	 Requerimento de Cancelamento de Utilização	23

1.12.1.9		Consulta Dados Cadastrais.....	23
1.12.1.10		Requerimento de Cancelamento de Cobrança.....	23
1.12.1.11		Cálculo de Laudêmio	23
1.12.1.12		Requerimento de Transferência de Titular.....	23
1.12.1.13		Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Responsável	23
1.12.1.14		Requerimento de Permissão de Uso	23
1.12.1.15		Consulta Dados Financeiros	23
1.12.1.16		Emissão de Certidão de Autorização de Transferência	24
1.12.1.17		Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)	24
1.12.1.18		Consulta Parcelamento	24
1.12.1.19		Requerimento de Isenção de pagamento.....	24
1.12.1.20		Requerimento de Revigoração de aforamento	24
1.12.1.21		Requerimento de Mudança de Regime/Contrato	24
1.12.1.22		Requerimento de Reconhecimento de Pagamento (Alocação de Créditos)	24
1.12.1.23		Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Imóvel	24
1.12.1.24		Requerimento de Remição de aforamento	24
1.12.1.25		Emissão de DARF (laudêmio)	24
1.12.1.26		Solicitação de atualização cadastral (endereço)	24
1.12.1.27		Emissão de Certidão de Inteiro Teor do Imóvel	24
1.12.1.28		Validação de Certidões/Documentos	24
2		RECEBER REQUERIMENTOS.....	25
2.1		ATENDIMENTO AO PÚBLICO.....	26
2.1.1		Process Elements	26
2.1.1.1		DataStore	26

2.1.1.2	 DataStore	26
2.1.1.3	 Gateway	26
2.1.1.4	 Gateway	26
2.1.1.5	 Gateway	26
2.1.1.6	 Requerimento de reconhecimento de pagamento (alocação de créditos) 27	27
2.1.1.7	 Requerimento de Transferência de Titular	27
2.1.1.8	 Requerimento de Revisão de valor	27
2.1.1.9	 Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)	27
2.1.1.10	 Requerimento de Permissão de Uso	28
2.1.1.11	 Requerimento de cancelamento de utilização	28
2.1.1.12	 Requerimento de Revisão de Área	28
2.1.1.13	 Consulta de Dominialidade de Imóvel da União	28
2.1.1.14	 Requerimento de Revigoração de aforamento	28
2.1.1.15	 Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)	28
2.1.1.16	 Requerimento de Isenção de pagamento	28
2.1.1.17	 Requerimento de Cancelamento de Cobrança	28
2.1.1.18	 Requerimento de Remição de aforamento	28
2.1.1.19	 1. PREENCHER formulário eletronicamente	28
2.1.1.20	 1. PREENCHER formulário eletronicamente	28
2.1.1.21	 3. CONFERIR documentação básica, conforme formulário	28
2.1.1.22	 4. SOLICITAR ajustes	28
2.1.1.23	 Gateway	28
2.1.1.24	 2. EMITIR certidão/DARF/consulta	29

2.1.1.25		Consulta realizada/certidão emitida/DARF emitido.....	29
2.1.1.26		Gerar código de atendimento	29
2.1.1.27		Gerar código de atendimento	29
2.1.1.28		Requerimento de Adesão à gestão das praias	29
2.1.1.29		Solicitação de atualização cadastral (endereço).....	29
2.1.1.30		Requerimento de autorização de obras	29
2.1.1.31		Requerimento de ratificação de utilização.....	29
2.1.1.32		Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias).....	29
2.1.1.33		Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)	29
2.1.1.34		Emissão de Certidão de Autorização de Transferência	29
2.1.1.35		Proposição de doação de imóvel à União	29
2.1.1.36		Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973.....	30
2.1.1.37		Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda	30
2.1.1.38		Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra	30
2.1.1.39		Necessidade de realizar demanda junto à SPU	30
2.1.1.40		Necessidade de análise de denúncia	30
2.1.1.41		Requerente (Cidadão, ente público, prefeitura)	30
2.1.1.42		Apoio administrativo - Núcleo de Atendimento ao Público (NAP)	30
2.1.1.43		Técnicos com perfil de triagem	30
2.2		MUNICÍPIOS	30
2.2.1		Process Elements	30
2.2.1.1		Fiscalizar imóvel da União Município.....	30
2.3		RECEITA - ARRECADAÇÃO	31
2.3.1		Process Elements	31
2.3.1.1		Activity	31

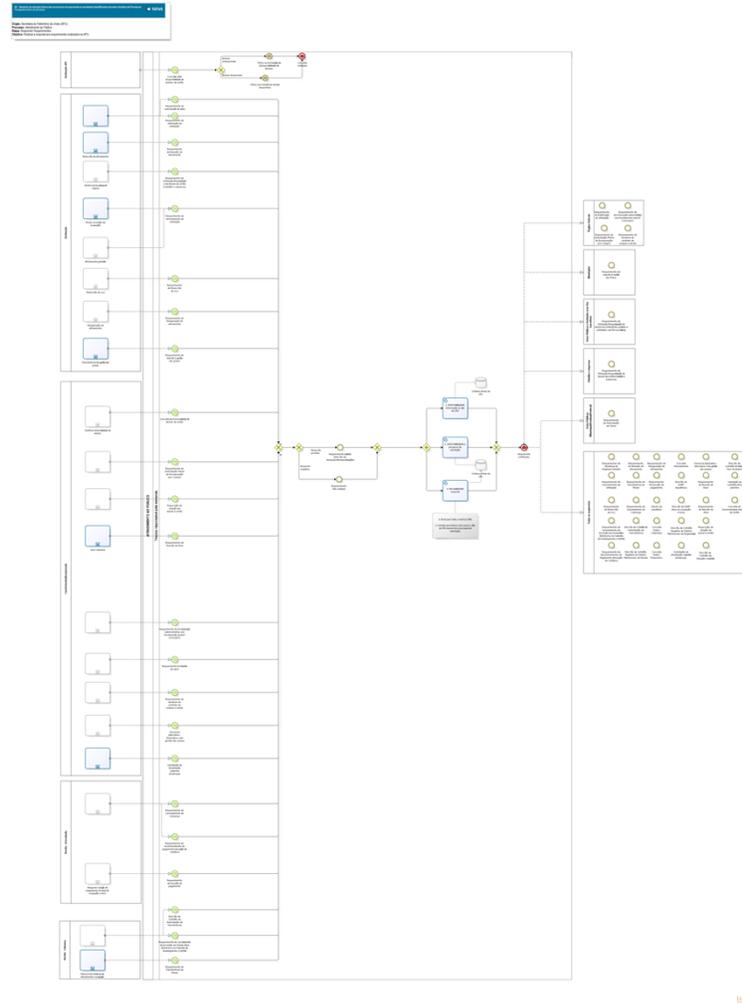
2.3.1.2		Requerer isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro ...	31
2.4		RECEITA - COBRANÇA.....	31
2.4.1		Process Elements	31
2.4.1.1		Activity	31
2.4.1.2		Efetuar transferência de aforamento e ocupação	31
2.4.1.3		Activity	32
2.5		DESTINAÇÃO	32
2.5.1		Process Elements	32
2.5.1.1		Remissão de aforamento	32
2.5.1.2		Análise da mudança de regime.....	32
2.5.1.3		Prover inscrição de ocupação	32
2.5.1.4		Aforamento gratuito	32
2.5.1.5		Permissão de uso	32
2.5.1.6		Transferência de gestão das praias	32
2.5.1.7		Revigoração de aforamento	32
2.5.1.8		Activity	32
2.5.1.9		Activity	32
2.6		CARACTERIZAÇÃO/INCORPORAÇÃO.....	32
2.6.1		Process Elements	33
2.6.1.1		Gerir cadastro.....	33
2.6.1.2		Activity	33
2.6.1.3		Verificar dominialidade de imóvel	33
2.6.1.4		Activity	33
2.6.1.5		Activity	33
2.6.1.6		Activity	33
2.6.1.7		Activity	33
2.6.1.8		Activity	33

2.6.1.9	 Activity	34
2.7	ÓRGÃOS FEDERAIS	34
2.7.1	Process Elements	34
2.7.1.1	 Requerimento de Ratificação de Utilização	34
2.7.1.2	 Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973	34
2.7.1.3	 Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda	34
2.7.1.4	 Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra	34
2.8	TODOS OS SEGMENTOS	34
2.8.1	Process Elements	34
2.8.1.1	 Requerimento de Mudança de Regime/Contrato	34
2.8.1.2	 Requerimento de Remição de aforamento	34
2.8.1.3	 Requerimento de Revigoração de aforamento	34
2.8.1.4	 Requerimento de Permissão de Uso	34
2.8.1.5	 Requerimento de Cancelamento de Utilização	35
2.8.1.6	 Requerimento de Transferência de Titular	35
2.8.1.7	 Requerimento de Isenção de pagamento	35
2.8.1.8	 Requerimento de Reconhecimento de Pagamento (Alocação de Créditos)	35
2.8.1.9	 Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)	35
2.8.1.10	 Requerimento de Cancelamento de Cobrança	35
2.8.1.11	 Cálculo de Laudêmio	35
2.8.1.12	 Consulta Dados Cadastrais	35
2.8.1.13	 Consulta Dados Financeiros	35
2.8.1.14	 Consulta Parcelamento	35
2.8.1.15	 Emissão de Certidão de Autorização de Transferência	35

2.8.1.16	 Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Imóvel 35	35
2.8.1.17	 Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Responsável	35
2.8.1.18	 Emissão de DARF (laudêmio).....	35
2.8.1.19	 Emissão de DARF (taxa de ocupação e foro)	36
2.8.1.20	 Requerimento de Revisão de Valor	36
2.8.1.21	 Requerimento de Revisão de Área	36
2.8.1.22	 Proposição de doação de imóvel à União	36
2.8.1.23	 Consulta de Dominialidade de Imóvel da União	36
2.8.1.24	 Solicitação de atualização cadastral (endereço).....	36
2.8.1.25	 Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias).....	36
2.8.1.26	 Emissão de Certidão de Inteiro Teor do Imóvel	36
2.8.1.27	 Emissão de Certidão de Situação Cadastral	36
2.8.1.28	 Validação de Certidões/Documentos	36
2.9	CIDADÃO E EMPRESAS	36
2.9.1	Process Elements	36
2.9.1.1	 Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)	36
2.10	ENTES PÚBLICOS E ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS	37
2.10.1	Process Elements	37
2.10.1.1	 Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Entes públicos e entidades sem fins lucrativos)	37
2.11	ENTES PÚBLICOS (MUNICIPAL/ESTADUAL/FEDERAL)	37
2.11.1	Process Elements	37
2.11.1.1	 Requerimento de Autorização de Obras.....	37
2.12	MUNICÍPIOS	37
2.12.1	Process Elements	37
2.12.1.1	 Requerimento de Adesão à Gestão das Praias	37
3	VISÃO GERAL.....	38
3.1	ATENDIMENTO AO PÚBLICO	39
3.1.1	Process Elements	39

3.1.1.1	 Necessidade de Atendimento	39
3.1.1.2	 Atendimento realizado	39
3.1.1.3	 Receber requerimentos	39
3.1.1.4	 Responder requerimentos.....	39

1 RESPONDER REQUERIMENTOS



Version: 1.0

Author: maria.rocha

1.1 DESTINAÇÃO

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1  Activity

1.1.1.2  Remissão de aforamento

1.1.1.3  Transferência de gestão das praias

1.1.1.4  Prover inscrição de ocupação

1.1.1.5  Revigoração de aforamento

1.1.1.6  Aforamento gratuito

1.1.1.7  Análise da mudança de regime

1.1.1.8  Permissão de uso

1.2 CARACTERIZAÇÃO/INCORPORAÇÃO

1.2.1 PROCESS ELEMENTS

1.2.1.1  Activity

1.2.1.2  Activity

1.2.1.3  Gerir cadastro

1.2.1.4  Activity

1.2.1.5  Verificar dominialidade do imóvel

1.2.1.6  Activity

1.2.1.7  Activity

1.2.1.8  Activity

1.2.1.9  Activity

1.3 RECEITA - ARRECADAÇÃO

1.3.1 PROCESS ELEMENTS

1.3.1.1  Requerer isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro

1.3.1.2  Activity

1.4 DESTINAÇÃO APF

1.5 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1.5.1 PROCESS ELEMENTS

1.5.1.1  DataStore

1.5.1.2  DataStore

1.5.1.3  Requerimento de Revisão de valor

1.5.1.4  1. DISPONIBILIZAR informação no sitio da SPU

Implementation

WebService

1.5.1.5  Consulta sobre disponibilidade de imóveis da união

1.5.1.6  Solicitação de atualização cadastral (endereço)

1.5.1.7  Requerimento de cancelamento de utilização

1.5.1.8  Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias)

1.5.1.9  Gateway

Gates

Gate

1.5.1.10  Requerimento de Permissão de Uso

1.5.1.11  3. ENCAMINHAR resposta

Implementation

WebService

1.5.1.12  Requerimento de Isenção de pagamento

1.5.1.13  Gateway

1.5.1.14  Requerimento de autorização de obras

1.5.1.15  Gateway

Gates

Requerente notificado

1.5.1.16  Consulta realizada

1.5.1.17  Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)

1.5.1.18  Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)

1.5.1.19  Requerimento de Remição de aforamento

1.5.1.20  Requerimento de Cancelamento de Cobrança

1.5.1.21  Gateway

Gates

Imóveis indisponíveis

Imóveis disponíveis

- 1.5.1.22  Requerimento de Adesão à gestão das praias
- 1.5.1.23  Consulta de Dominialidade de Imóvel da União
- 1.5.1.24  Requerimento de Revisão de Área
- 1.5.1.25  Ofício ou Declaração de Indisponibilidade de Imóveis
- 1.5.1.26  Requerimento de Revigoração de aforamento
- 1.5.1.27  Requerimento de ratificação de utilização
- 1.5.1.28  Ofício com relação de imóveis disponíveis
- 1.5.1.29  Requerimento de reconhecimento de pagamento (alocação de créditos)
- 1.5.1.30  Requerimento de Transferência de Titular
- 1.5.1.31  2. DISPONIBILIZAR a pesquisa de satisfação

Implementation

WebService

- 1.5.1.32  Requerimento acatado (emissão de termo/portaria/publicações)
- 1.5.1.33  Requerimento não acatado

1.5.1.34  Gateway

Gates

Gate

1.5.1.35  Gateway

Gates

Resposta negativa

Resposta positiva

1.5.1.36  Emissão de Certidão de Autorização de Transferência

1.5.1.37  Proposição de doação de imóvel à União

1.5.1.38  Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973

1.5.1.39  Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda

1.5.1.40  Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra

1.5.1.41  Requerente notificado

1.5.1.42  Técnico responsável pela demanda

1.6 RECEITA - COBRANÇA

1.6.1 PROCESS ELEMENTS

1.6.1.1  Efetuar transferência de aforamento e ocupação

1.6.1.2  Activity

1.7 MUNICÍPIOS

1.7.1 PROCESS ELEMENTS

1.7.1.1  Requerimento de Adesão à Gestão das Praias

1.8 ENTES PÚBLICOS E ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS

1.8.1 PROCESS ELEMENTS

1.8.1.1  Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Entes públicos e entidades sem fins lucrativos)

1.9 CIDADÃO E EMPRESAS

1.9.1 PROCESS ELEMENTS

1.9.1.1  Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)

1.10 ENTES PÚBLICOS (MUNICIPAL/ESTADUAL/FEDERAL)

1.10.1 PROCESS ELEMENTS

1.10.1.1  Requerimento de Autorização de Obras

1.11 ÓRGÃOS FEDERAIS

1.11.1 PROCESS ELEMENTS

1.11.1.1  Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra

1.11.1.2  Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda

1.11.1.3  Requerimento de Ratificação de Utilização

1.11.1.4  Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973

1.12 TODOS OS SEGMENTOS

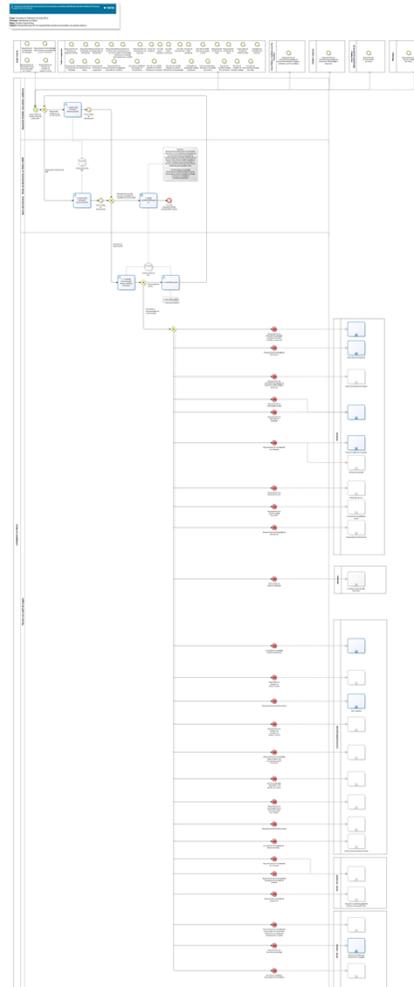
1.12.1 PROCESS ELEMENTS

1.12.1.1  Consulta de Dominialidade de Imóvel da União

- 1.12.1.2  Proposição de doação de imóvel à União
- 1.12.1.3  Emissão de Certidão de Situação Cadastral
- 1.12.1.4  Requerimento de Revisão de Área
- 1.12.1.5  Requerimento de Revisão de Valor
- 1.12.1.6  Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias)
- 1.12.1.7  Emissão de DARF (taxa de ocupação e foro)
- 1.12.1.8  Requerimento de Cancelamento de Utilização
- 1.12.1.9  Consulta Dados Cadastrais
- 1.12.1.10  Requerimento de Cancelamento de Cobrança
- 1.12.1.11  Cálculo de Laudêmio
- 1.12.1.12  Requerimento de Transferência de Titular
- 1.12.1.13  Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Responsável
- 1.12.1.14  Requerimento de Permissão de Uso
- 1.12.1.15  Consulta Dados Financeiros

- 1.12.1.16  Emissão de Certidão de Autorização de Transferência
- 1.12.1.17  Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)
- 1.12.1.18  Consulta Parcelamento
- 1.12.1.19  Requerimento de Isenção de pagamento
- 1.12.1.20  Requerimento de Revigoração de aforamento
- 1.12.1.21  Requerimento de Mudança de Regime/Contrato
- 1.12.1.22  Requerimento de Reconhecimento de Pagamento (Alocação de Créditos)
- 1.12.1.23  Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Imóvel
- 1.12.1.24  Requerimento de Remição de aforamento
- 1.12.1.25  Emissão de DARF (laudêmio)
- 1.12.1.26  Solicitação de atualização cadastral (endereço)
- 1.12.1.27  Emissão de Certidão de Inteiro Teor do Imóvel
- 1.12.1.28  Validação de Certidões/Documentos

2 RECEBER REQUERIMENTOS



Version: 1.0

Author: washington.fully

2.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

RuntimeProperties

```
{"processClassProperties":{"accessType":"Process","enableAlarms":false,"enableNotifications":false,"creationDate":"2016-03-28T10:01:17.492997-03:00"},"processProperties":{"versionCreationDate":"2016-03-28T10:01:17.492997-03:00","supportsScopes":false,"formsVersion":0}}
```

2.1.1 PROCESS ELEMENTS

2.1.1.1  DataStore

2.1.1.2  DataStore

2.1.1.3  Gateway

Gates

Formulário e documentação em conformidade

Necessidade de ajustes

2.1.1.4  Gateway

Gates

Requerente comparece ao NAP

Requerente realiza acesso ao sitio da SPU

2.1.1.5  Gateway

Gates

Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)

Consulta de Dominialidade de Imóvel da União

Requerimento de Revigoração de aforamento

Requerimento de Transferência de Titular

Requerimento de Permissão de Uso
Requerimento de Cancelamento de Cobrança
Requerimento de cancelamento de utilização
Requerimento de Revisão de Área
Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)
Requerimento de Isenção de pagamento
Requerimento de reconhecimento de pagamento (alocação de créditos)
Requerimento de Revisão de valor
Requerimento de Remição de aforamento
Requerimento de Adesão à gestão das praias
Solicitação de atualização cadastral (endereço)
Requerimento de autorização de obras
Requerimento de ratificação de utilização
Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias)
Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)
Necessidade de análise de denúncia
Proposição de doação de imóvel à União
Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda
Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra
Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973
Emissão de Certidão de Autorização de Transferência

2.1.1.6  **Requerimento de reconhecimento de pagamento (alocação de créditos)**

2.1.1.7  **Requerimento de Transferência de Titular**

2.1.1.8  **Requerimento de Revisão de valor**

2.1.1.9  **Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)**

- 2.1.1.10  Requerimento de Permissão de Uso
- 2.1.1.11  Requerimento de cancelamento de utilização
- 2.1.1.12  Requerimento de Revisão de Área
- 2.1.1.13  Consulta de Dominialidade de Imóvel da União
- 2.1.1.14  Requerimento de Revigoração de aforamento
- 2.1.1.15  Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)
- 2.1.1.16  Requerimento de Isenção de pagamento
- 2.1.1.17  Requerimento de Cancelamento de Cobrança
- 2.1.1.18  Requerimento de Remição de aforamento
- 2.1.1.19  1. PREENCHER formulário eletronicamente
- 2.1.1.20  1. PREENCHER formulário eletronicamente
- 2.1.1.21  3. CONFERIR documentação básica, conforme formulário
- 2.1.1.22  4. SOLICITAR ajustes
- 2.1.1.23  Gateway

Gates

Demanda de consulta , emissão e validação de certidão/emissão de DARF
Demanda de requerimento

2.1.1.24  2. EMITIR certidão/DARF/consulta

Implementation

WebService

2.1.1.25  Consulta realizada/certidão emitida/DARF emitido

2.1.1.26  Gerar código de atendimento

2.1.1.27  Gerar código de atendimento

2.1.1.28  Requerimento de Adesão à gestão das praias

2.1.1.29  Solicitação de atualização cadastral (endereço)

2.1.1.30  Requerimento de autorização de obras

2.1.1.31  Requerimento de ratificação de utilização

2.1.1.32  Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias)

2.1.1.33  Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)

2.1.1.34  Emissão de Certidão de Autorização de Transferência

2.1.1.35  Proposição de doação de imóvel à União

2.1.1.36  Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973

2.1.1.37  Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda

2.1.1.38  Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra

2.1.1.39  Necessidade de realizar demanda junto à SPU

RuntimeProperties

{}

2.1.1.40  Necessidade de análise de denúncia

2.1.1.41  Requerente (Cidadão, ente público, prefeitura)

2.1.1.42  Apoio administrativo - Núcleo de Atendimento ao Público (NAP)

2.1.1.43  Técnicos com perfil de triagem

2.2 MUNICÍPIOS

2.2.1 PROCESS ELEMENTS

2.2.1.1  Fiscalizar imóvel da União Município

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.3 RECEITA - ARRECADAÇÃO

2.3.1 PROCESS ELEMENTS

2.3.1.1 Activity

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.3.1.2 Requerer isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.4 RECEITA - COBRANÇA

2.4.1 PROCESS ELEMENTS

2.4.1.1 Activity

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.4.1.2 Efetuar transferência de aforamento e ocupação

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.4.1.3  Activity

2.5 DESTINAÇÃO

2.5.1 PROCESS ELEMENTS

2.5.1.1  Remissão de aforamento

2.5.1.2  Análise da mudança de regime

2.5.1.3  Prover inscrição de ocupação

2.5.1.4  Aforamento gratuito

2.5.1.5  Permissão de uso

2.5.1.6  Transferência de gestão das praias

2.5.1.7  Revigoração de aforamento

2.5.1.8  Activity

2.5.1.9  Activity

2.6 CARACTERIZAÇÃO/INCORPORAÇÃO

2.6.1 PROCESS ELEMENTS

2.6.1.1 Gerir cadastro

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.6.1.2 Activity

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.6.1.3 Verificar dominialidade de imóvel

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.6.1.4 Activity

2.6.1.5 Activity

RuntimeProperties

```
{"priority":0,"asynchronousBehavior":{"},"subProcessType":"None","inputMappingType":"None","outputMappingType":"None","exitMode":"AllTokens","multiInstancePropertyGuid":"00000000-0000-0000-0000-000000000000","groupByAttributesXPathList":[]}
```

2.6.1.6 Activity

2.6.1.7 Activity

2.6.1.8 Activity

2.6.1.9  Activity

2.7 ÓRGÃOS FEDERAIS

2.7.1 PROCESS ELEMENTS

2.7.1.1  Requerimento de Ratificação de Utilização

2.7.1.2  Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973

2.7.1.3  Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda

2.7.1.4  Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra

2.8 TODOS OS SEGMENTOS

2.8.1 PROCESS ELEMENTS

2.8.1.1  Requerimento de Mudança de Regime/Contrato

2.8.1.2  Requerimento de Remição de aforamento

2.8.1.3  Requerimento de Revigoração de aforamento

2.8.1.4  Requerimento de Permissão de Uso

- 2.8.1.5  **Requerimento de Cancelamento de Utilização**
- 2.8.1.6  **Requerimento de Transferência de Titular**
- 2.8.1.7  **Requerimento de Isenção de pagamento**
- 2.8.1.8  **Requerimento de Reconhecimento de Pagamento (Alocação de Créditos)**
- 2.8.1.9  **Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)**
- 2.8.1.10  **Requerimento de Cancelamento de Cobrança**
- 2.8.1.11  **Cálculo de Laudêmio**
- 2.8.1.12  **Consulta Dados Cadastrais**
- 2.8.1.13  **Consulta Dados Financeiros**
- 2.8.1.14  **Consulta Parcelamento**
- 2.8.1.15  **Emissão de Certidão de Autorização de Transferência**
- 2.8.1.16  **Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Imóvel**
- 2.8.1.17  **Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Responsável**
- 2.8.1.18  **Emissão de DARF (laudêmio)**

- 2.8.1.19  Emissão de DARF (taxa de ocupação e foro)
- 2.8.1.20  Requerimento de Revisão de Valor
- 2.8.1.21  Requerimento de Revisão de Área
- 2.8.1.22  Proposição de doação de imóvel à União
- 2.8.1.23  Consulta de Dominialidade de Imóvel da União
- 2.8.1.24  Solicitação de atualização cadastral (endereço)
- 2.8.1.25  Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias)
- 2.8.1.26  Emissão de Certidão de Inteiro Teor do Imóvel
- 2.8.1.27  Emissão de Certidão de Situação Cadastral
- 2.8.1.28  Validação de Certidões/Documentos

2.9 CIDADÃO E EMPRESAS

2.9.1 PROCESS ELEMENTS

- 2.9.1.1  Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)

2.10 ENTES PÚBLICOS E ENTIDADES SEM FINS LUCRATIVOS

2.10.1 PROCESS ELEMENTS

- 2.10.1.1  Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Entes públicos e entidades sem fins lucrativos)

2.11 ENTES PÚBLICOS (MUNICIPAL/ESTADUAL/FEDERAL)

2.11.1 PROCESS ELEMENTS

- 2.11.1.1  Requerimento de Autorização de Obras

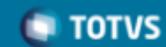
2.12 MUNICÍPIOS

2.12.1 PROCESS ELEMENTS

- 2.12.1.1  Requerimento de Adesão à Gestão das Praias

3 VISÃO GERAL

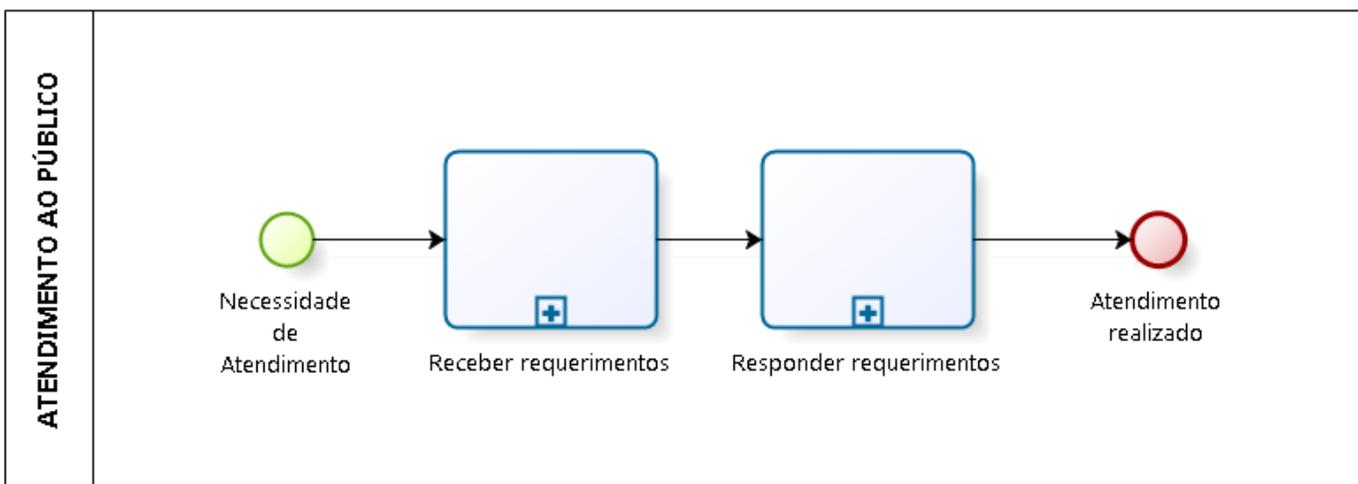
S5 - Desenho da situação futura dos processos incorporando os resultados identificados durante a Análise de Processos
Fluxograma futuro do processo



Órgão: Secretaria do Patrimônio da União (SPU).

Processo: Atendimento ao Público.

Objetivo: Realizar o tratamento do recebimento e triagem dos requerimentos solicitados à SPU e sua respectiva resposta



Version: 1.0

Author: maria.rocha

3.1 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

3.1.1 PROCESS ELEMENTS

3.1.1.1  Necessidade de Atendimento

3.1.1.2  Atendimento realizado

3.1.1.3  Receber requerimentos

3.1.1.4  Responder requerimentos

Metodologia de Modelagem de Processos

S5 - Desenho da situação futura dos processos incorporando os resultados identificados durante a Análise de Processos



S5 - A
Fluxograma do processo
atual

S5 - B
Checklist de controle do
processo

S5 - C
Análise de intervalo
(*Gap Analysis*)

SECRETARIA DO PATRIMÔNIO DA UNIÃO

**MANUAL DO PROCESSO: ATENDIMENTO AO
PÚBLICO**

SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Secretaria – Contexto e principais atribuições.....	4
3. Cadeia do processo Atendimento ao público.....	5
4. Objetivo do processo “Atendimento ao público”	6
4.1 Objetivos do processo.....	6
4.2 Diagrama de Escopo e Interface do Processo – DEIP	7
4.3 Resumo do processo.....	8
4.4 Detalhamento do fluxo do processo	12
Etapa 1 – Receber requerimentos	12
Etapa 2 - Responder requerimentos	15
4.5 Glossário técnico e siglas	17
4.6 Matriz de capacitação	18
4.7 Agentes executores	19
4.8 Modelos de documentos	20
4.9 Checklist de controle do processo.....	21
APÊNDICE I – LEGENDA DOS ELEMENTOS BPMN.....	22

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Processo Fiscalizar Imóveis da União	5
Figura 2 - Diagrama de Escopo e Interface do Processo Atendimento ao público	7
Figura 3 - Etapa Receber requerimentos	12
Figura 12 - Etapa Responder requerimentos	15
Figura 13 - Legenda dos elementos BPMN.....	22

1. Introdução

O objetivo deste documento é orientar os servidores participantes do processo “Atendimento ao público”, quanto à sua atuação e atribuições no novo processo implementado na Secretaria.

Neste manual, serão apresentados desde a estrutura da Secretaria e do novo processo, até a descrição detalhada das principais atividades mapeadas e seus respectivos agentes executores.

O principal direcionador para o novo processo é a implementação do sistema oficial da SPU¹, módulo de “serviços”. Assim, todas as demandas recebidas pela SPU deverão ser cadastradas neste sistema e posteriormente encaminhadas às áreas responsáveis por sua análise.

Os fluxogramas de cada etapa mapeada representam a sequência lógica de todas as atividades, eventos e interfaces do processo. A partir desses diagramas e do detalhamento de todas as atividades, contidas neste documento, será possível compreender a estrutura do processo e seu relacionamento com as demais entidades externas que influenciam em sua execução.

¹ Sistema integrado com os demais sistemas utilizados pela Secretaria.

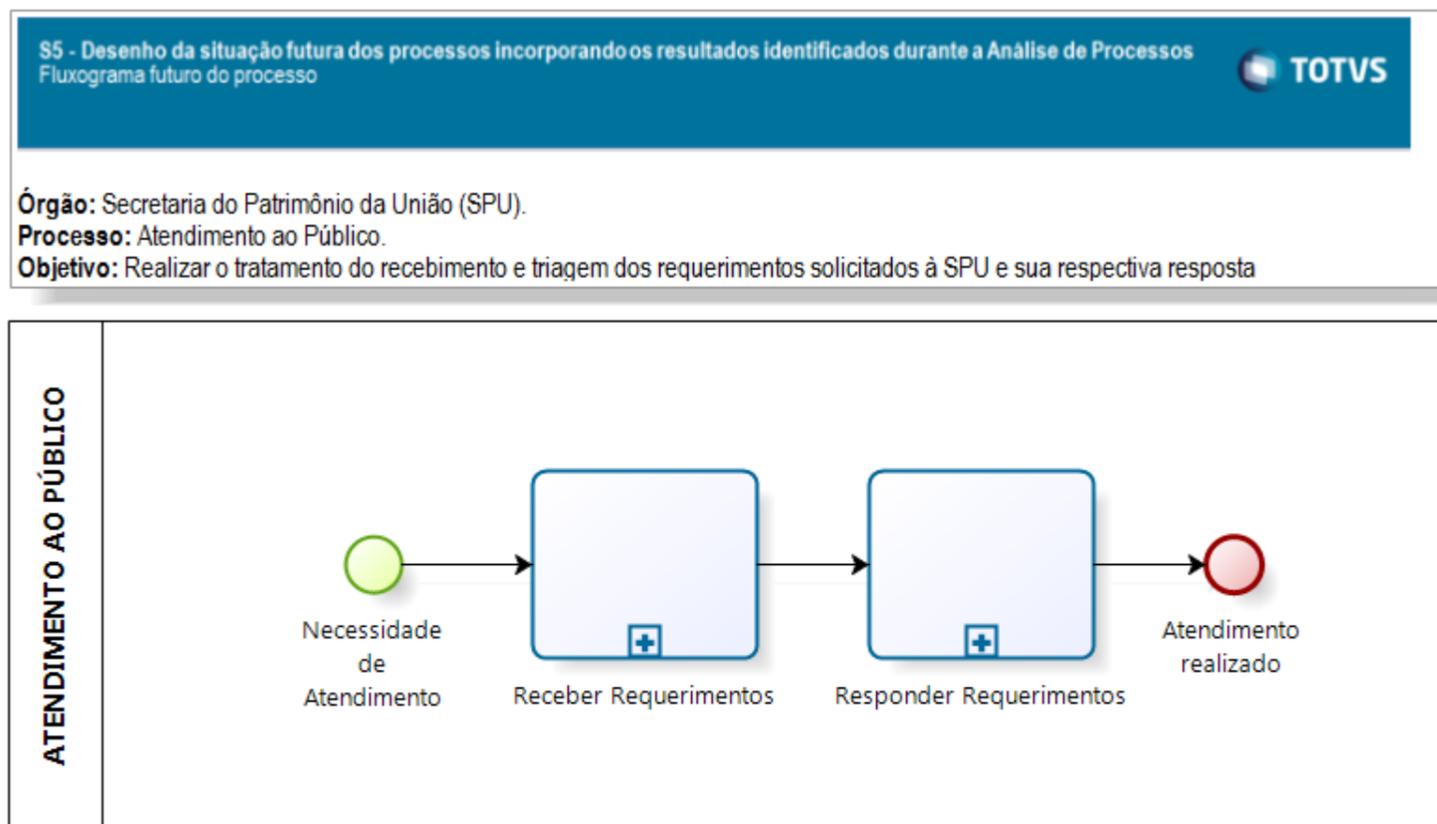
2. Secretaria – Contexto e principais atribuições

A Secretaria do Patrimônio da União, ligada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão é o órgão legalmente imbuído de identificar, fiscalizar, administrar e outorgar a utilização, nos regimes e condições permitidos em lei, dos imóveis da União. As competências da SPU são definidas pelo Decreto nº 8.578/2015, sendo estas:

- Proceder à incorporação de bens imóveis ao patrimônio da União;
- Administrar o patrimônio imobiliário da União e zelar por sua conservação;
- Integrar a Política Nacional de Gestão do Patrimônio da União com as demais políticas públicas voltadas para o desenvolvimento sustentável;
- Disciplinar a utilização de bens de uso comum do povo, adotando as providências necessárias à fiscalização de seu uso;
- Adotar as providências necessárias à regularidade dominial dos bens da União;
- Lavrar, com força de escritura pública, os contratos de aquisição, alienação, locação, arrendamento, aforamento, cessão e demais atos relativos a imóveis da União e providenciar os registros e as averbações junto aos cartórios competentes;
- Promover o controle, fiscalização e manutenção dos imóveis da União utilizados em serviço público;
- Manter sob sua guarda e responsabilidade os documentos, títulos e processos relativos aos bens imóveis do domínio e posse da União;
- Formular política de cobrança administrativa e de arrecadação patrimonial, executando, na forma permitida em lei, as ações necessárias à otimização de sua arrecadação;
- Formular, propor, acompanhar e avaliar a política nacional de gestão do patrimônio da União, e os instrumentos necessários à sua implementação; e
- Formular e propor a política de gestão do patrimônio das autarquias e das fundações públicas federais.

Dentro de sua estrutura organizacional, a Secretaria do Patrimônio da União conta com uma Unidade Central em Brasília e 27 Superintendências Regionais do Patrimônio da União, uma em cada Estado e no Distrito Federal.

3. Cadeia do processo Atendimento ao público



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 1 - Cadeia de Processo Atendimento ao público

O processo de atendimento ao público é o principal interlocutor da SPU com os órgãos externos e com a sociedade. Ele é composto por duas etapas, determinadas como:

- Receber requerimentos;
- Responder requerimentos;

4. Objetivo do processo “Atendimento ao público”

4.1 Objetivos do processo

O processo “Atendimento ao público”, tem como objetivo melhorar o contato entre a SPU e o cidadão, recebendo todas as solicitações de requerimentos da SPU, encaminhando os requerimentos para as respectivas áreas responsáveis pela análise, e comunicando os interessados/cidadãos quanto as providências adotadas para a sua solicitação.

Cada etapa, possui como finalidade:

Etapa 1 – Receber requerimentos: Esta etapa consiste em receber e triar todos os requerimentos destinados à SPU e providenciar seu envio para a área responsável pela análise.

Etapa 2 – Responder requerimentos: a resposta aos requerimentos se dará sempre que houver necessidade de resposta ao requerente/cidadão, tanto quando a resposta for favorável à sua solicitação, quanto quando a resposta for contrária a ela.

4.2 Diagrama de Escopo e Interface do Processo – DEIP

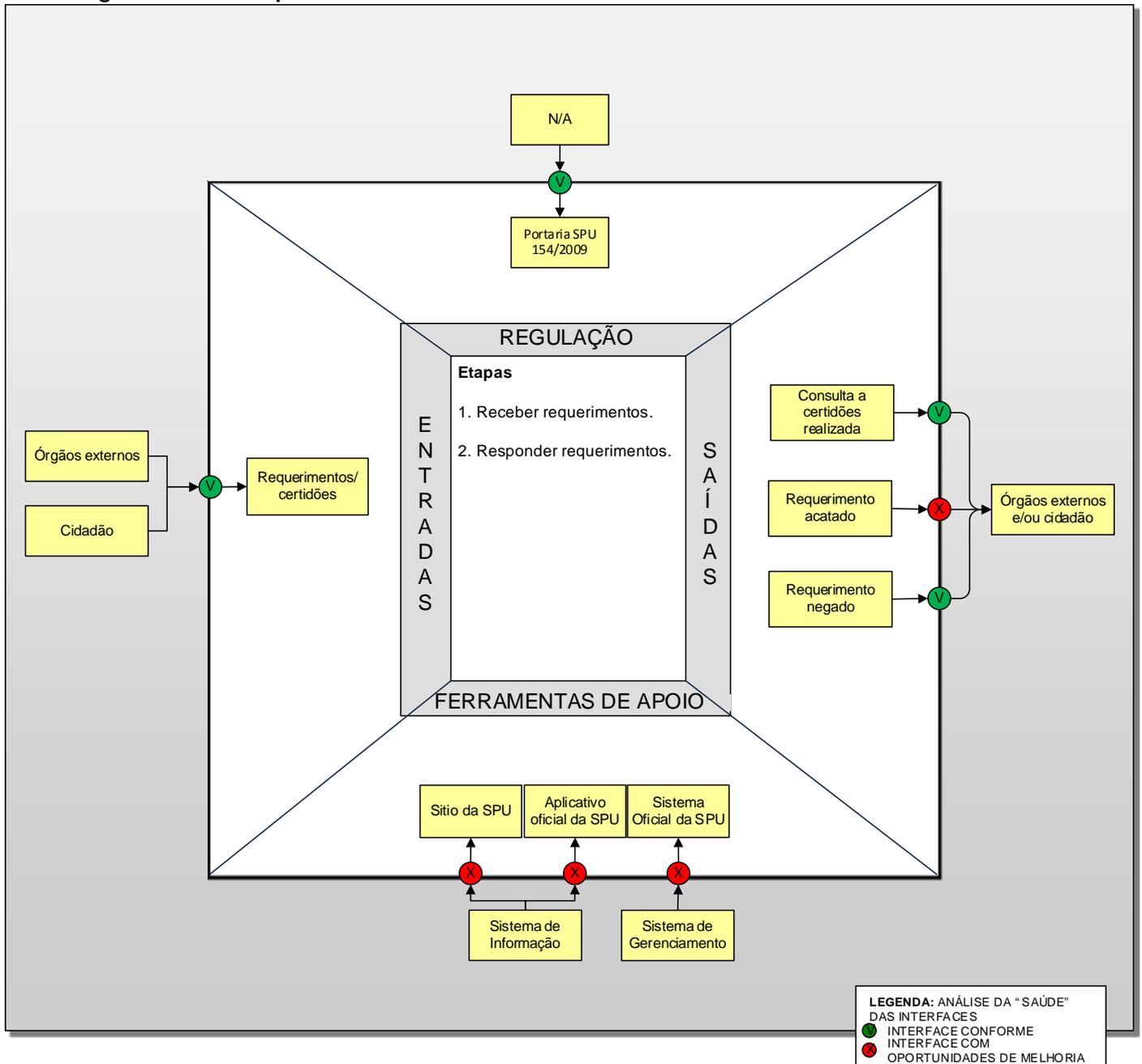


Figura 2 - Diagrama de Escopo e Interface do Processo Atendimento ao público

4.3 Resumo do processo

O processo de Atendimento ao público foi redesenhado visando permitir maior controle do processo e em tempo real, por parte da SPU – Unidade Central, bem como fornecer as informações gerenciais para acompanhamento dos indicadores do processo. Visa ainda, possibilitar maior comunicação entre o cidadão e a SPU, desburocratizar e proporcionar maior celeridade ao processo, permitindo que o cidadão e órgãos externos realizem suas manifestações pelo sitio da SPU, eliminando assim a tramitação de papel, diminuindo os casos de extravio de documentos e reduzindo custos.

Solicitação de serviços da SPU tais como certidões, declarações e requerimentos diversos, deve ser realizada pelo interessado (órgãos externos e cidadão), através o sitio da SPU, para preenchimento eletrônico dos formulários padrões disponibilizados. O interessado poderá também comparecer ao NAP, onde um servidor da SPU realizará o registro da solicitação também pelo sitio.

Para o preenchimento das certidões abaixo, após preenchimento de formulários disponível no sitio, o resultado da consulta é emitido automaticamente: A) Cálculo de Laudêmio; B) Consulta Dados Cadastrais; C) Consulta Dados Financeiros; D) Consulta Parcelamento; E) Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Imóvel; F) Emissão de Certidão Negativa de Débitos Patrimoniais do Responsável; G) Emissão de DARF (laudêmio); H) Emissão de DARF (taxa de ocupação e foro) I) Emissão de Certidão de Inteiro Teor do Imóvel; J) Emissão de Certidão de Situação Cadastral e K) Validação de Certidões/Documentos.

Nos casos de requerimento poderão ser anexados documentos junto a demanda, caso necessário. Após preenchimento do formulário, é gerado um número de protocolo para que o interessado possa acompanhar o andamento e desfecho de sua demanda, eletronicamente, pelo sitio da SPU.

Os requerimentos eletrônicos são triados automaticamente pelo sistema oficial da SPU, através de critérios pré-estabelecidos e encaminhados para a área responsável, para que seja feita a análise prévia do conteúdo do requerimento. Caso seja identificada a necessidade de ajustes (inclusão/alteração/adequação) de documentos, o sistema dispara e-mail e SMS ao interessado, solicitando as informações faltantes e caso as informações não sejam encaminhadas, em prazo específico (pelo requerente, por meio do sitio da SPU, utilizando o código disponibilizado no cadastro da demanda), o sistema aciona o sistema dos correios para envio da carta ao interessado. O requerente poderá comparecer ao NAP para apresentação da documentação faltante, que será inserida no sitio da SPU ou poderá anexá-la (s) ao sitio da SPU. Caso as

informações e documentos anexados estejam em conformidade e sejam suficientes para análise, será dado prosseguimento à análise do processo por meio dos seguintes processos:

Requerimento	Área envolvida	Processo
Requerimento de Remição de aforamento	Destinação	Remissão de aforamento
Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Cidadão e empresas)	Destinação	Análise da mudança de regime (Não mapeado)
Requerimento de autorização de obras	Destinação	N/H
Requerimento de ratificação de utilização	Destinação	N/H
Requerimento de cancelamento de utilização	Destinação	Prover inscrição de ocupação e Aforamento gratuito (Não mapeado)
Requerimento de Permissão de Uso	Destinação	Permissão de uso (Não mapeado)
Requerimento de Adesão à gestão das praias	Destinação	Transferência de gestão das praias (Não mapeado)
Requerimento de Revigoração de aforamento	Destinação	Revigoração de aforamento (Não mapeado)
Requerimento de Utilização/Regularização de Imóvel da União (Entes públicos e entidades sem fins lucrativos)	Destinação	N/H
Solicitação de atualização cadastral (endereço)	Caracterização/Incorporação	N/H
Proposição de doação de imóvel à União	Caracterização/Incorporação	N/H

Requerimento	Área envolvida	Processo
Requerimento de lavratura de contrato de compra e venda	Caracterização/Incorporação	N/H
Requerimento de discriminação administrativa com fundamento na Lei nº 5.972/1973	Caracterização/Incorporação	N/H
Requerimento de Revisão de Área	Caracterização/Incorporação	Gerir cadastro
Denúncia (Aplicativo - Municípios com gestão das praias)	Caracterização/Incorporação	N/H
Requerimento de Autorização Prévia de Incorporação por Compra	Caracterização/Incorporação	N/H
Requerimento de Revisão de valor	Caracterização/Incorporação	N/H
Consulta de Dominialidade de Imóvel da União	Caracterização/Incorporação	Verificar dominialidade de imóvel (Não mapeado)
Requerimento de Cancelamento de Cobrança	Receita - Arrecadação	N/H
Requerimento de reconhecimento de pagamento (alocação de créditos)	Receita - Arrecadação	N/H
Requerimento de Isenção de pagamento	Receita - Arrecadação	Requerer isenção de pagamento de taxas de ocupação e foro (Não mapeado)
Emissão de Certidão de Autorização de Transferência	Receita - Arrecadação	N/H
Requerimento de Cancelamento de Inscrição em Dívida Ativa (DAU) e/ou no Cadastro de Inadimplentes (CADIN)	Receita - Cobrança	N/H

Requerimento	Área envolvida	Processo
Requerimento de Transferência de Titular	Receita - Cobrança	Efetuar transferência de aforamento e ocupação

A resposta a todos os requerimentos será liberada no sistema oficial da SPU para pesquisa pelo demandante, utilizando o código de acesso recebido do ato do cadastro da demanda, bem como, todas as respostas da análise, tanto de deferimento quanto de indeferimento do processo, deverão ser encaminhadas ao interessado por e-mail, SMS e carta por meio de integração do sistema oficial da SPU com o sistema dos correios.

4.4 Detalhamento do fluxo do processo Etapa 1 – Receber requerimentos

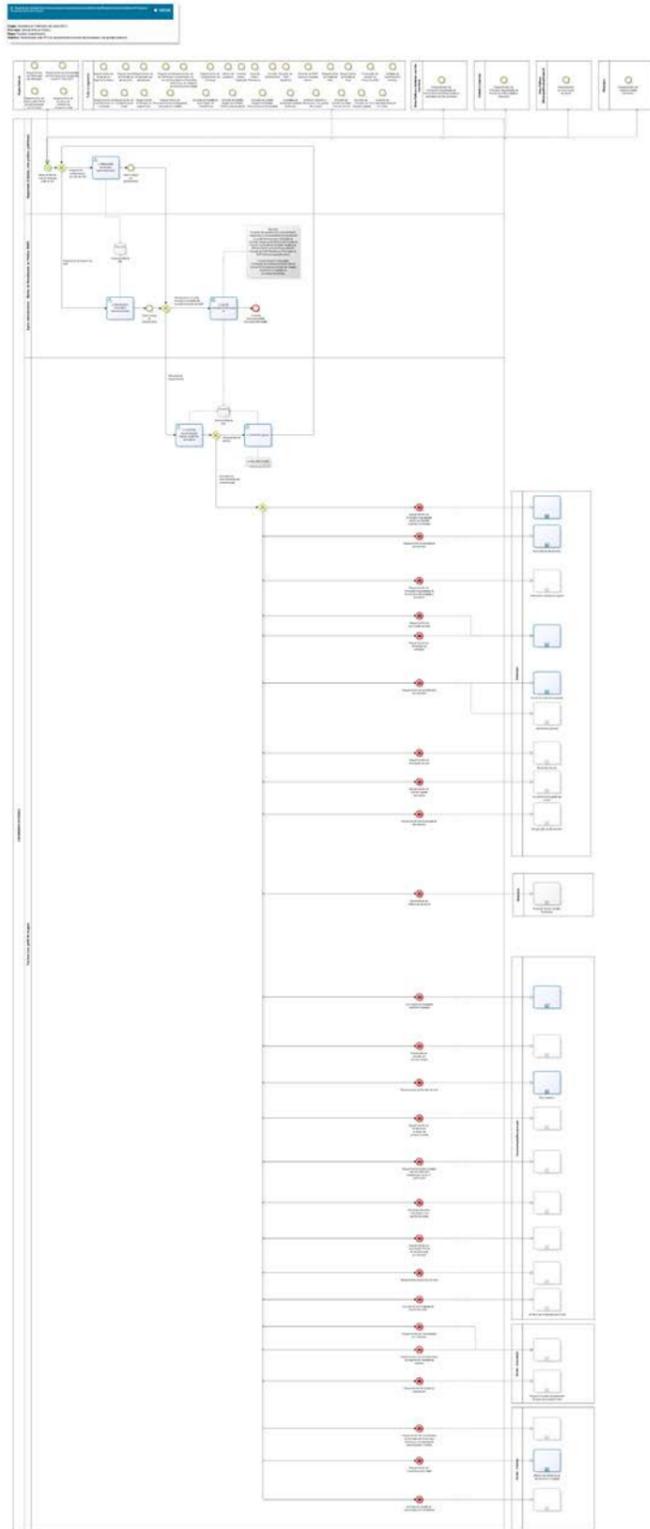


Figura 3 - Etapa Receber requerimentos

ATIVIDADE	1. PREENCHER formulário eletronicamente
VALOR	Formulário de requerimento ou de consulta preenchidos eletronicamente via sistema oficial da SPU
REQUISITOS DA ENTREGA	Formulário preenchido
PRINCIPAIS INSUMOS / ENTRADAS Recursos de infraestrutura (pessoas / equipamentos / sistemas / etc.)	Sistema oficial da SPU
REFERÊNCIAS (normas / regulamentações / etc.)	Portaria SPU 154/2009
EXECUTOR	Requerente / Apoio administrativo do Núcleo de Atendimento ao Público
PROCEDIMENTO DE TRABALHO (TAREFAS):	
<ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sitio da SPU; • Selecionar atendimento que deseja (requerimento ou consulta); • Inserir informações cadastrais; • Preencher formulário; • Clicar em enviar formulário. 	
CUIDADOS ESPECIAIS:	
No momento que o formulário é enviado e quando se tratar de requerimento, o sistema gera, automaticamente, um código que é disponibilizado ao interessado, para que acesse a demanda e acompanhe o processo.	

ATIVIDADE	3. CONFERIR documentação básica, conforme formulário
VALOR	Formulário de requerimento ou de consulta preenchidos eletronicamente via sistema oficial da SPU e documentações básicas exigidas anexadas
REQUISITOS DA ENTREGA	Documentação básica conferida
PRINCIPAIS INSUMOS / ENTRADAS Recursos de infraestrutura (pessoas / equipamentos / sistemas / etc.)	Sistema oficial da SPU
REFERÊNCIAS (normas / regulamentações / etc.)	Portaria SPU 154/2009
EXECUTOR	Técnicos com perfil de triagem
PROCEDIMENTO DE TRABALHO (TAREFAS):	
<ul style="list-style-type: none"> • Receber demanda em sua "carteira de demandas"; • Acessar a demanda e conferir a documentação básica exigida e anexada, conforme checklist. 	
CUIDADOS ESPECIAIS:	
Os requerimentos cadastrados no sitio da SPU serão automaticamente encaminhados para a área responsável pela análise, através de filtros pré-estabelecidos.	

ATIVIDADE	4. SOLICITAR ajustes
VALOR	Documentação básica conferida conforme checklist
REQUISITOS DA ENTREGA	Ajustes solicitados
PRINCIPAIS INSUMOS / ENTRADAS Recursos de infraestrutura (pessoas / equipamentos / sistemas / etc.)	Sistema oficial da SPU
REFERÊNCIAS (normas / regulamentações / etc.)	Portaria SPU 154/2009
EXECUTOR	Técnicos com perfil de triagem
PROCEDIMENTO DE TRABALHO (TAREFAS):	
<ul style="list-style-type: none"> • Preencher campo no sistema solicitando ajustes no requerimento ou inclusão de novos documentos; • Encaminhar solicitação ao requerente via sistema oficial, através de SMS, e-mail e carta, quando possível. 	

CUIDADOS ESPECIAIS:

O envio da carta ocorrerá sempre, mesmo que a solicitação de informações complementares tenha sido encaminhada de outra forma. A carta será encaminhada automaticamente por meio de integração do sistema oficial da SPU com o sistema dos correios.

Etapa 2 - Responder requerimentos

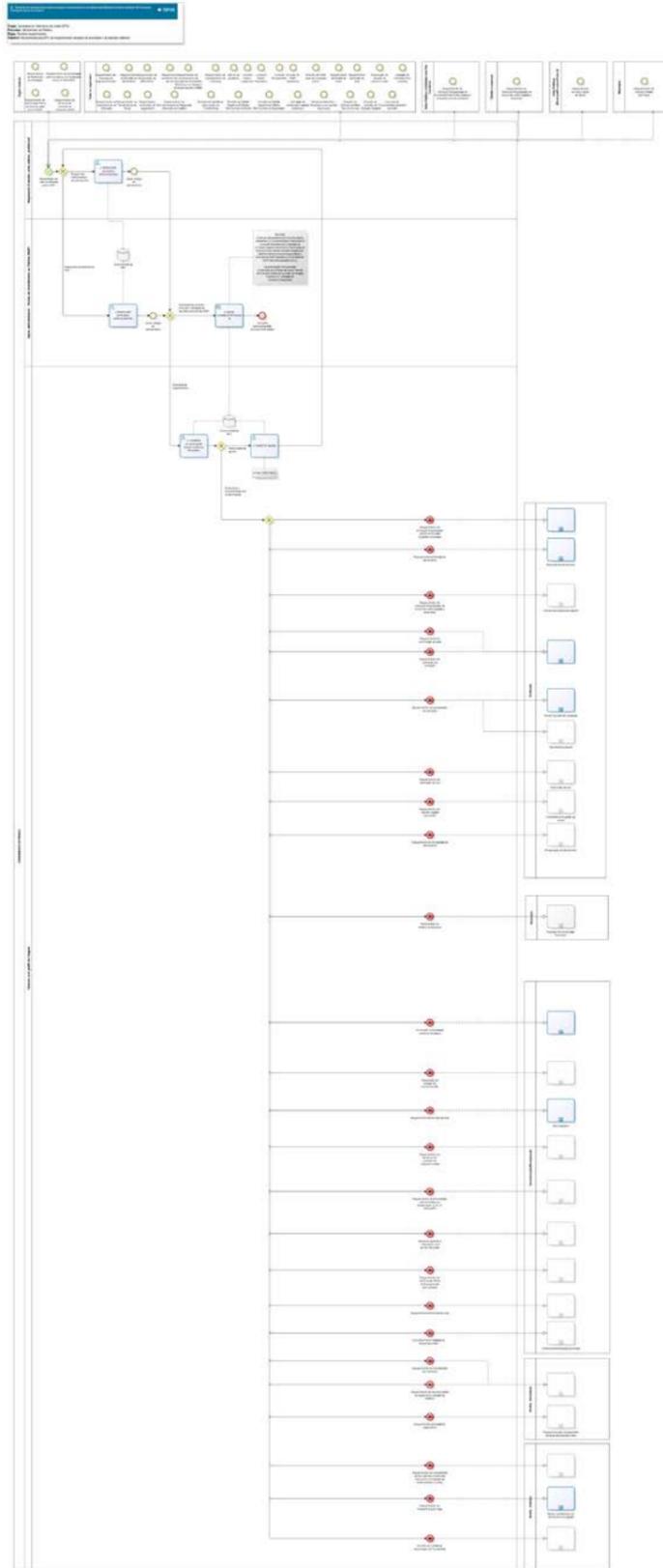


Figura 4 - Etapa Responder requerimentos

ATIVIDADE	2. DISPONIBILIZAR a pesquisa de satisfação
VALOR	N/H
REQUISITOS DA ENTREGA	Pesquisa de opinião disponibilizada para o requerente
PRINCIPAIS INSUMOS / ENTRADAS Recursos de infraestrutura (pessoas / equipamentos / sistemas / etc.)	Sistema oficial da SPU
REFERÊNCIAS (normas / regulamentações / etc.)	Portaria SPU 154/2009
EXECUTOR	Técnico responsável pela demanda
PROCEDIMENTO DE TRABALHO (TAREFAS):	
<ul style="list-style-type: none"> • Liberação automática da pesquisa de satisfação para o requerente. 	
CUIDADOS ESPECIAIS:	
<p>O requerente é informado da liberação da pesquisa por meio de SMS e e-mail, quando for o caso e, posteriormente será informado por carta. A pesquisa de satisfação visa coletar dados de indicadores para que a SPU analise a qualidade dos serviços prestados.</p>	

ATIVIDADE	3. ENCAMINHAR resposta
VALOR	N/H
REQUISITOS DA ENTREGA	Resposta ao requerimento encaminhada para o requerente
PRINCIPAIS INSUMOS / ENTRADAS Recursos de infraestrutura (pessoas / equipamentos / sistemas / etc.)	Sistema oficial da SPU
REFERÊNCIAS (normas / regulamentações / etc.)	Portaria SPU 154/2009
EXECUTOR	Técnico responsável pela demanda
PROCEDIMENTO DE TRABALHO (TAREFAS):	
<ul style="list-style-type: none"> • Liberação automática do resultado da análise do requerimento. 	
CUIDADOS ESPECIAIS:	
<p>O requerente é informado da conclusão da análise por meio de SMS e e-mail, quando for o caso e, posteriormente será informado por carta, por meio de integração entre o sistema oficial da SPU e o sistema dos correios. O requerente poderá acessar o resultado da análise acessando o sitio da SPU e informando o código de acesso recebido no momento do cadastro da demanda.</p>	

4.5 Glossário técnico e siglas

CADIN: Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal

DARF: Documento de Arrecadação de Receitas Federais

NAP: Núcleo de Atendimento ao Público

PVG: Planta de Valores Genéricos

SISREI: Sistema de Requerimento Eletrônico de Imóveis

SMS: Serviço de Mensagens Curtas

SPU: Secretaria do Patrimônio da União

UC: Unidade Central

UF: Unidade Federativa

4.6 Matriz de capacitação

Para executar a rotina de trabalho do processo, os agentes deverão estar capacitados, conforme conhecimentos descritos na Matriz de Capacitação (conforme template S4) apresentado abaixo:

Unidade Organizacional / Cargo	Superintendentes SPU/UF	Coordenadores SPU/UF	Servidores da SPU/UF e SPU/UC
TREINAMENTO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA OFICIAL DA SPU	X	X	X
GESTÃO DE PROCESSOS E INDICADORES	X	X	-

4.7 Agentes executores

Das funções inerentes aos agentes abaixo relacionados, fazem parte as seguintes atribuições, relativas ao processo "Atendimento ao público":

AGENTE	ATRIBUIÇÃO
Requerente	Processo: Receber requerimentos Atividade 1. PREENCHER formulário eletronicamente
Apoio administrativo - NAP	Processo: Receber requerimentos Atividade 1. PREENCHER formulário eletronicamente Atividade 2. EMITIR certidão/DARF/consulta Atividade 3. CONFERIR documentação básica, conforme formulário Atividade 4. SOLICITAR ajustes
Técnico responsável pela demanda	Processo: Responder requerimentos Atividade 1. DISPONIBILIZAR informação no sitio da SPU (Atividade automática) Atividade 2. DISPONIBILIZAR a pesquisa de satisfação (Atividade automática) Atividade 3. ENCAMINHAR resposta (Atividade automática)

4.8 Modelos de documentos

Não foi identificada a necessidade de criação ou alteração dos modelos de documentos para o processo "Atendimento ao público".

4.9 Checklist de controle do processo

Para o novo processo definido neste serviço, os seguintes indicadores de processos devem ser medidos:

Etapa	Atividades	Item de verificação	Fórmula de cálculo	Apuração do indicador	Periodicidade do indicador	Responsável	
						Execução	Validação
Receber requerimentos	1. PREENCHER formulário eletronicamente	Quantidade de requerimentos recebidos por período	\sum requerimentos recebidos (por superintendência)	Individual por superintendência	Mensal	Sistema oficial da SPU	SPU/UC
Receber requerimentos	2. EMITIR certidão/consulta	Quantidade de consultas realizadas por período	\sum consultas realizadas (por superintendência)	Individual por superintendência	Mensal	Sistema oficial da SPU	SPU/UC
Responder requerimentos	1. DISPONIBILIZAR informação no sitio da SPU	Tempo médio de resposta dos requerimentos	$\frac{\sum (\text{data de resposta da demanda}) - (\text{data de abertura da demanda})}{(\text{Quantidade de demandas analisadas por período})}$	Individual por área e por superintendência	Trimestral	Sistema oficial da SPU	SPU/UC
Responder requerimentos	1. DISPONIBILIZAR informação no sitio da SPU	Percentual de destinações realizadas, frente a quantidade de demanda de destinação recebidas.	$\frac{\sum (\text{Quantidade de destinações realizadas})}{(\text{Quantidade de demandas de destinação recebidas})} * 100$	Individual por superintendência	Trimestral	Sistema oficial da SPU	SPU/UC
Responder requerimentos	2. DISPONIBILIZAR a pesquisa de satisfação	Índice de satisfação do cliente quanto aos serviços prestados pela SPU	$\frac{(\text{Quantidade de pesquisas respondidas com avaliação positiva})}{\text{Quantidade de pesquisas respondidas}} (* 100)$	Individual por superintendência	Trimestral	Superintendente	SPU/UC

APÊNDICE I – LEGENDA DOS ELEMENTOS BPMN



LEGENDA DOS ELEMENTOS BPMN		
ELEMENTOS BPMN – Artefatos		
POOL OU PISCINAS	Representa um processo ou uma entidade	
LANE OU RAIAS	É uma sub-partição dentro das piscinas. São usadas para categorizar as piscinas	
ELEMENTOS BPMN – Conectores		
FLUXO DE SEQUÊNCIA	É usado para mostrar a ordem em que as atividades serão executadas. Cada fluxo tem só uma origem e só um destino.	
FLUXO DE MENSAGEM	É usado para mostrar o fluxo de mensagem entre dois participantes, ou seja, entre duas piscinas.	
ASSOCIAÇÃO	É usado para associar informações com objetos do fluxo e mostrar o fluxo dos dados na etapa.	
ELEMENTOS BPMN – Eventos de Início		
TIPO NENHUM	É usado para iniciar o processo. Cada processo só pode ter um início deste tipo. Este tipo de evento só pode ter fluxo de sequência saindo dele. Nunca terá fluxo de sequência chegando a ele.	
TIPO MENSAGEM	É usado para representar que o processo será iniciado quando receber alguma mensagem (documento, e-mail, telefonema, etc.).	
TIPO TIMER	É usado para representar que o processo será iniciado quando o tempo (data ou ciclo), previamente definido, ocorrer.	
TIPO CONDICIONAL	É usado para representar que o processo será iniciado quando forem cumpridas as condições estipuladas.	
TIPO MANUAL	Utilizado para descrever atividades que são realizadas manualmente, sem intervenção de sistemas.	
ELEMENTOS BPMN – Gateways		
GATEWAY EXCLUSIVO BASEADO EM DADOS	Utilizado quando se tem uma decisão e só pode ser tomada uma das saídas propostas. Necessariamente tem que haver uma atividade antes do gateway, que fornecerá dados para ser tomada a decisão.	
GATEWAY PARALELO	Utilizado quando se tem ramificações que acontecem simultaneamente. Todas as saídas deste tipo de gateway acontecem ao mesmo tempo. Quando há a necessidade de sincronizar novamente as ramificações, usa-se o mesmo tipo de gateway.	
GATEWAY INCLUSIVO	Utilizado quando se tem uma decisão e pode ser tomada uma ou mais das saídas propostas.	
ELEMENTOS BPMN – Artefatos e Objetos		
ARTEFATOS	Objeto de Dados: Não tem efeito direto sobre o fluxo de sequência ou fluxo de mensagem, as podem fornecer informações necessárias à realização da atividade	
	Oferece às atividades um mecanismo para resgatar ou atualizar informações armazenadas que irão persistir além do escopo do processo.	
ELEMENTOS BPMN – Eventos de Término		
TIPO NENHUM	É usado para terminar o processo. Um processo pode ter um ou mais eventos de fim. Este tipo de evento só pode ter fluxo de sequência chegando nele.	
TIPO MENSAGEM	Representa que o processo, quando chegar no evento de fim, enviará uma mensagem (documento, e-mail, telefonema, etc.) e terminará o processo. Neste tipo de evento de fim pode se ter um fluxo de mensagem ligado a um objeto de dados ou a uma piscina.	
ELEMENTOS BPMN – Eventos Intermediários		
TIPO NENHUM	Utilizado no meio do processo. Este tipo de evento pode ter fluxo de sequência chegando ou saindo dele. Ele é raramente usado, pois representa que ocorre algo fora do contexto organizacional.	
TIPO MENSAGEM	Utilizado para representar que em determinado ponto do processo uma mensagem (documento, e-mail, telefonema, etc.) será recebida ou enviada.	
TIPO CONDICIONAL	Utilizado para representar que o fluxo do processo, ao chegar ao evento, aguardará as condições previamente definidas serem cumpridas.	
TIPO TIMER	Utilizado para representar que o fluxo do processo, ao chegar ao evento, aguardará o tempo previamente definido ocorrer.	
ELEMENTOS BPMN – Atividades		
TIPO NENHUM	Utilizado para descrever atividades simples	
TIPO USUÁRIO	Utilizado para descrever atividades realizadas por um intermediário de um sistema.	
OBJETOS	Anotação: Utilizada para fornecer informações adicionais que facilitem a leitura do diagrama. Fornece um mecanismo visual para agrupar elementos que facilitem a leitura do diagrama.	

Figura 5 - Legenda dos elementos BPMN