

	MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO	Código Processo:
	Responder questionário externo	PROC.SGP.003

1. OBJETIVO DO PROCESSO

Responder de modo fidedigno aos questionários, as solicitações de informações, as pesquisas ou os relatórios que deverão ser encaminhados aos órgãos superiores de controle e fiscalização, como o TCU, CSJT, CNJ, TST, ou outro órgão externo determinado pela Presidência ou pela Secretaria-Geral da Presidência (SGP), que não tenha outro MOP específico, observando-se os prazos estipulados e a metodologia preconizada pelo órgão solicitante.

Embora tratado como “questionário” subtede-se também as solicitações de informações, as pesquisas ou os relatórios que não tenha outro MOP específico.

2. GESTOR DO PROCESSO

Secretário-Geral da Presidência

3. ÁREA RESPONSÁVEL

Secretaria-Geral da Presidência

4. REFERÊNCIAS

N/A

5. GLOSSÁRIO / SIGLAS UTILIZADAS

SGP - Secretaria-Geral da Presidência

PROAD – Processo Administrativo Virtual

TCU – Tribunal de Contas da União

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho

TST – Tribunal Superior do Trabalho

6. CONTROLE DE VIGÊNCIA E RE

7. MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS

Acesso a internet, PROAD, E-mail, Malote Digital, Otimizador de PDF, LibreOffice

8. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

Atividade 1 – Receber questionário
Objetivo: Confirmar recebimento do questionário e autuar processo administrativo

	MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO	Código Processo:
	Responder questionário externo	PROC.SGP.003

Responsável: SGP

Entrada: Chegada do documento por e-mail, malote ou outro meio

Saída: PROAD autuado

Tarefas:

- a) Monitorar e-mail, malote e quaisquer meios oficiais de comunicação;
- b) Identificar o envio, de documento a ser respondido, por órgão externo, confirmando recebimento;
- c) Converter a correspondência recebida e o “questionário” para PDF-A, usando o software “Otimizador de PDF” ou o conversor do PROAD;
- d) Autuar processo
 1. Para autuar o PROAD, acessar a página do [sistema PROAD](#), com o CPF e senha de Rede;
 2. Na lateral esquerda da tela, ir na caixa “Protocolar Novo Processo”, em “Pesquisar Assunto”, buscar pelo assunto: **Questionário e/ou Pesquisa: Resposta de questionário e/ou pesquisa aos órgãos externos**;
 3. Em “Pesquisar participantes”, deverá ser colocado o nome do Presidente e do Secretário-Geral da Presidência, além de outros eventuais participantes;
 4. Clicar em Próximo, escolher quem protocolará o Processo;
 5. Clicar em Próximo, em “Resumo do Processo”, colocar o resumo de acordo com o assunto do questionário e o órgão requisitante, na mesma tela, no ícone “Novo Documento”, anexar os arquivos do ofício do órgão requisitante e questionário a ser respondido e outros documentos pertinentes, em formato PDF-A;
 6. Na sequência, clicar em Concluir, o processo será cadastrado e mostrará o número gerado.

*Todos os questionários deverão ser recebidos pela SGP. Caso tenha sido enviado a outra unidade, ela deverá encaminhá-lo à SGP.

Atividade 2 – Encaminhar para unidade responsável

Objetivo: Designar, por meio de despacho do Secretário-Geral da Presidência, a unidade responsável por coordenar a elaboração das respostas do questionário

Responsável: Secretário-Geral da Presidência ou servidor por ele designado

Entrada: PROAD autuado

Saída: Despacho

Tarefas:

- a) Verificar a unidade mais adequada para coordenar ou responder ao questionário, considerando tipo de informações solicitadas, as atribuições das unidades e suas áreas de atuação;
- b) Elaborar minuta de despacho em editor de texto LibreOffice ou similar, conforme modelo disponível no [G:/](#), designando a unidade responsável e determinando providências;
- c) Com o PROAD criado na atividade anterior assumido, clicar em “Criar minuta de documento”, em “Descrição do documento” inserir o texto “Encaminha para providências” ou texto similar, inserir o nome do Secretário-Geral como quem deve assinar o documento, colar texto do despacho no editor de texto do PROAD ou criar minuta através de inclusão

	MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO	Código Processo:
	Responder questionário externo	PROC.SGP.003

de arquivo, clicar em “Salvar Minuta”

1. Caso o próprio Secretário-Geral tenha inserido a minuta de despacho, sua assinatura será solicitada pelo sistema no mesmo ato;
 2. Caso um assistente da SGP tenha sido designado para inserir a minuta de despacho, o Secretário-Geral deverá assinar clicando em “Tenho que assinar”.
- d) Encaminhar para a unidade clicando em “Encaminhar para outra área”.

Atividade 3 – Responder questionário

Objetivo: Elaborar resposta

Responsável: Unidade responsável

Entrada: Despacho

Saída: Questionário respondido

Tarefas:

- a) Identificar o tipo e características do questionário (perguntas abertas ou fechadas, direta ou indiretas, etc), a sequência das perguntas, observando se há instruções ou orientações para preenchimento/elaboração das respostas, fundamentação das perguntas, diretrizes ou critérios (do órgão requisitante ou da Presidência) a serem obedecidos, etc
- b) Verificar a necessidade de solicitar informações de outras unidades: Solicitar informações das unidades por e-mail, memorando ou marcar reunião específica, juntando o documento comprobatório ao PROAD conforme o caso;
- c) Para coordenar a elaboração das respostas, entende-se que o gestor da unidade responsável tem autonomia para conduzir os trabalhos, porém, havendo prazo e necessidade de solicitar informações de outras unidades, recomenda-se, como boa prática, a elaboração de Plano de Ação, em formulário padrão do [Escritório de Projetos](#), para fins de planejamento e definição de cronograma, juntando-o ao PROAD;
- d) Juntar questionário respondido ao PROAD respectivo clicando em “Novo documento”;
- e) Encaminhar PROAD para a SGP clicando em “Encaminhar para outra área”; em “Motivo do encaminhamento” inserir o texto “Para análise da resposta e encaminhamento ao órgão requisitante”.

Atividade 4 – Analisar resposta

Objetivo: Validar resposta, verificando se está apta para encaminhamento ao órgão requisitante

Responsável: Secretário-Geral da Presidência/Presidente

Entrada: Questionário respondido

Saída: Despacho

Tarefas:

- a) Analisar se a resposta está apta para encaminhamento ao órgão requisitante;
- b) Elaborar minuta de despacho em editor de texto LibreOffice ou similar, conforme modelo disponível no [G:/](#), validando a resposta e determinando seu envio, ou devolvendo o PROAD para retificação da resposta;
- c) Com o PROAD respectivo assumido, clicar em “Criar minuta de documento”, em “Descrição do documento” inserir o texto “Valida resposta” ou similar, inserir o nome do

	MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO	Código Processo:
	Responder questionário externo	PROC.SGP.003

Secretário-Geral da Presidência e do Presidente como quem deve assinar o documento, colar texto do despacho no editor de texto do PROAD, formatar e clicar em “Salvar Minuta” e assinar a minuta;

- d) Após, o Presidente deverá acessar o sistema PROAD, para conferir e assinar a minuta de despacho em “Tenho que assinar”.

Atividade 5 – Encaminhar resposta

Objetivo: Enviar ao órgão requisitante o questionário respondido

Responsável: Secretaria-Geral da Presidência

Entrada: Despacho

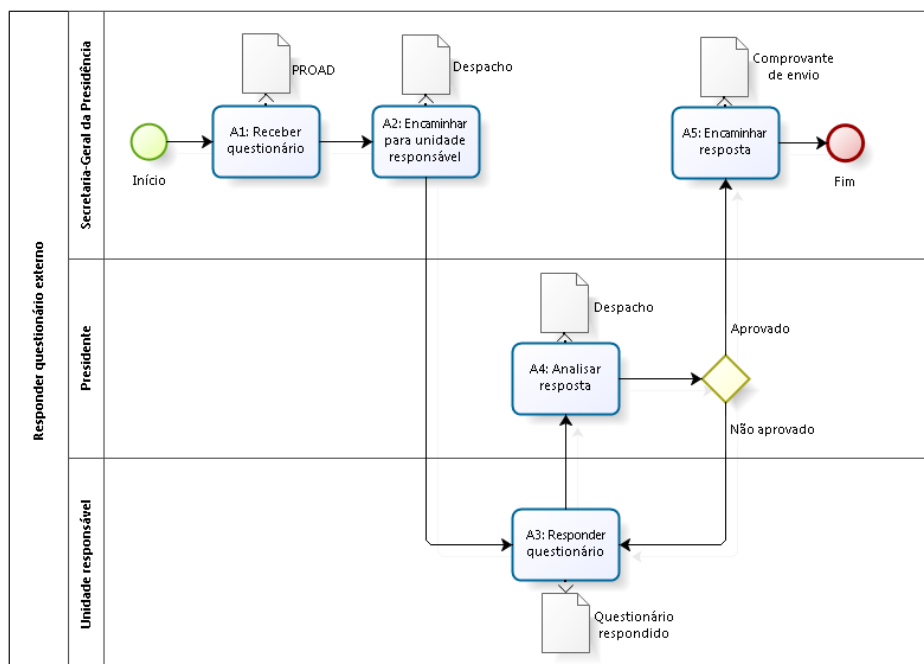
Saída: Resposta enviada

Tarefas:

- Enviar questionário respondido de acordo com o método de envio do órgão requisitante;
- Juntar comprovante de envio ao PROAD clicando em “Novo documento”;
- Arquivar clicando em “Arquivar”.

*Caso a resposta deva ser inserida em sistema eletrônico específico do órgão requisitante, o envio da resposta caberá ao servidor que possui acesso ao sistema, devendo certificar a inserção da resposta nos autos do PROAD.

9. FLUXOGRAMA



Todos os questionários deverão ser recebidos pela SGP. Caso o questionário seja enviado diretamente a outra unidade, ela deverá encaminhar a SGP.

	MÉTODO OPERACIONAL PADRONIZADO	Código Processo:
	Responder questionário externo	PROC.SGP.003

10. INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicador	
Descrição	O indicador medirá a quantidade de questionários recebidos e a quantidade de questionários encaminhados dentro do prazo estipulado pelo órgão requisitante.
Processo	Resposta de questionário
Responsável pela medição	Secretaria-Geral da Presidência
Local da medição	Secretaria-Geral da Presidência
Instrumento de captação	Planilha
Periodicidade da medição	A cada questionário encaminhado
Fórmula	Número de questionários respondidos e encaminhados dentro do prazo/Número de questionários recebidos*100
Meta	Responder 100% dos questionários dentro do prazo.

11. DESTINAÇÃO DO MOP

Secretaria-Geral da Presidência

Todas as unidades administrativas

12. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O MOP

Provocação de atualização: Secretário-Geral da Presidência	
Elaboração: Iuri Tadeu Ribeiro de Carvalho	Data de elaboração: 19/02/2018
Revisão: Rosana Maria Mieko Takebayashi	Data da Revisão: 20/02/2018
Aprovação: Presidência	Data de aprovação: 26/02/2018
Data de vigência: A partir da publicação da portaria	