

1. Sumário

1. Sumário	1
2. Objetivo	1
3. Responsável e aprovador	1
4. Procedimentos relacionados	2
5. Termos e Definições	2
6. Atividades.....	2
6.1. Aceitar / Rejeitar Demanda.....	3
6.2. Analisar / Enviar Proposta	4
6.3. Agendar Atendimento	11
6.4. Realizar Entregas	13
6.4.1. Anexar NF.....	16
6.5. Solicitar Replanejamento / Aditivo	18
6.6. Registrar Ocorrência.....	21
6.7. Executar Ação (tratamento de ocorrências)	22
7. Informações Adicionais	24
8. Formulários e modelos.....	24
9. Responsabilidades	25
10. Histórico do documento.....	25
11. Reaprovação/cancelamento.....	27

2. Objetivo

Esta instrução de trabalho tem por objetivo orientar às Prestadoras de Serviços Tecnológicos SEBRAETEC quanto à utilização do Bizagi para a apresentação de plano de trabalho ao SEBRAE/ES e a realização de entregas das atividades concluídas, eventuais replanejamentos e o monitoramento das demandas do SEBRAETEC em execução.

3. Responsável e aprovador

Responsável	
Gerente da Unidade: UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	
Aprovação	
Número: DIREX Nº 054/2016	Data: 20/04/2016

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 1 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

4. Procedimentos relacionados

Esta instrução de trabalho relaciona-se com o procedimento Gestão Operacional da Demanda SEBRAETEC [PD-132].

5. Termos e Definições

Bizagi: Ferramenta de Automação de Processos

PST: Prestadora de Serviços Tecnológicos

SEBRAETEC: Programa SEBRAE de Consultoria Tecnológica

6. Atividades

Acesse o Bizagi por meio do endereço eletrônico <http://ambientebpms.sebraees.com.br>.

Ao acessar o endereço, informar o login e a senha fornecidos pelo SEBRAE/ES. Em seguida selecione o Domínio **es.sebrae.terceiros**.



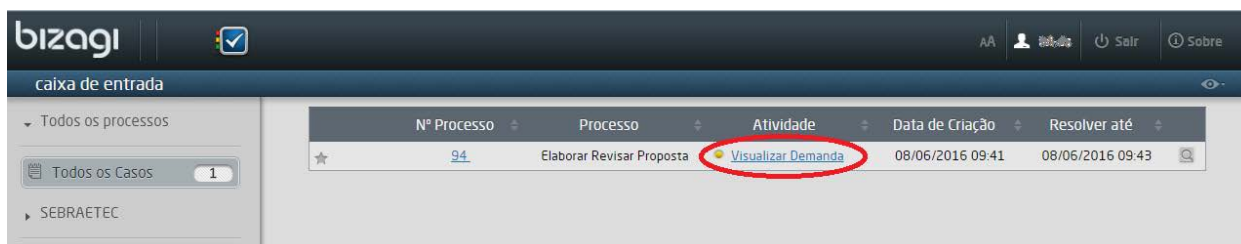
Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 2 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Em seguida clicar no botão [Iniciar sessão]. Será redirecionada para a caixa de entrada.

6.1. Aceitar / Rejeitar Demanda

Clique na atividade “**Visualizar Demanda**” desejada para acessar a demanda.



Já no formulário da demanda, clique no botão [Visualizar Demanda].



Após o clique nesse botão o formulário se abrirá e serão exibidas as seguintes seções/informações:

Seção “Identificação da Demanda”

Informações sobre:

- Nome do gestor demandante;
- Área Demandante (nome da área demandante);
- Metas Físicas (projeto, ação e centro de custo);
- Detalhamento (descrição, objetivo e resultados esperados);
- Enquadramento (tipo de serviço, modalidade, área temática, subárea e solução);
- Empresas Envolvidas (setor, segmento e nome(s) da(s) empresa(s) a ser(em) atendida(s)).



Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 3 de 27
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Seção “Ação”

Informações sobre:

- Valor total da demanda e da sua complexidade/risco;
- Valores Detalhados (valor por empresa beneficiada).

▼ Ação

Valor Total da Demanda: R\$3.200,00
Complex. / Risco: Baixo(a)

▼ Valores Detalhados

Razão Social	Tipo Documento	Número Documento	Porte	Nº Func.	Valor do Serviço
JOSEFA AVARISTO DE SOUZA	CNPJ	31747231000197	ME	1	R\$3.200,00

[Detalhes](#)

Para concluir, a PST faz o encaminhamento, selecionando ao final do formulário do Bizagi, a ação desejada, sendo:

- **Rejeitar Demanda** = informar ao SEBRAE/ES que a PST não atenderá a demanda. Neste caso é obrigatório apresentar a justificativa no campo correspondente.
- **Solicitar Revisão / Informações** = solicitar ao SEBRAE/ES ajuste na demanda ou solicitar informações adicionais. Neste caso é obrigatório apresentar a justificativa no campo correspondente.
- **Aceitar Demanda** = informar ao SEBRAE/ES que a PST aceita a demanda.

▼ Ação

Valor Total da Demanda: R\$3.200,00
Complex. / Risco: Baixo(a)

▼ Valores Detalhados

Razão Social	Tipo Documento	Número Documento	Porte	Nº Func.	Valor do Serviço
JOSEFA AVARISTO DE SOUZA	CNPJ	31747231000197	ME	1	R\$3.200,00

[Detalhes](#)

Ação:

Rejeitar Demanda
 Solicitar Revisão / Informações
 Aceitar Demanda

Justificativa


Guardar
Próximo

6.2. Analisar / Enviar Proposta

Clique na atividade “**Analisar / Enviar Proposta**” desejada para acessar a demanda.

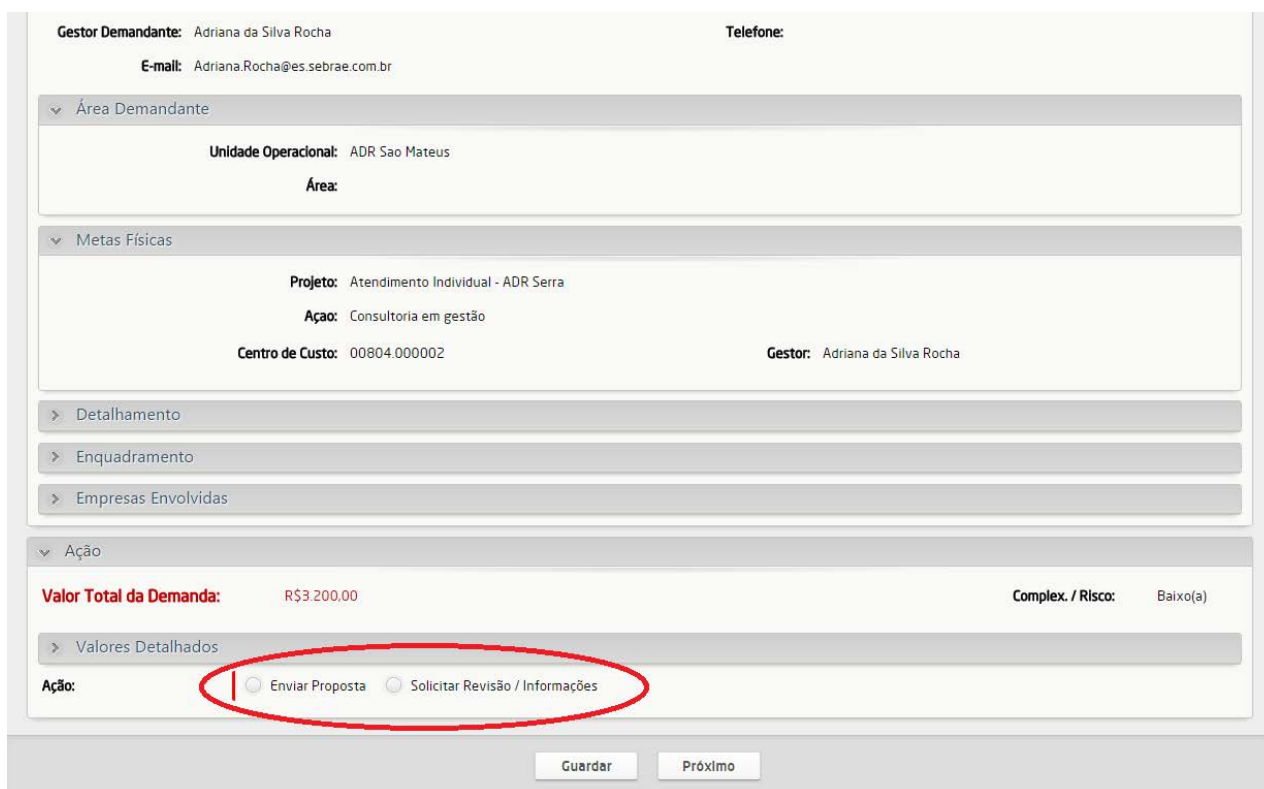
Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 4 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018



Nº Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
94	Elaborar Revisar Proposta	Analisar / Enviar Proposta	08/06/2016 10:06	08/06/2016 10:11

Já no formulário da demanda, serão exibidas todas as informações da demanda e, ao final, duas opções de “Ação”.



Gestor Demandante: Adriana da Silva Rocha **Telefone:**
E-mail: Adriana.Rocha@es.sebrae.com.br

Área Demandante
Unidade Operacional: ADR Sao Mateus
Área:

Metas Físicas
Projeto: Atendimento Individual - ADR Serra
Ação: Consultoria em gestão
Centro de Custo: 00804.000002 **Gestor:** Adriana da Silva Rocha

Ação
Valor Total da Demanda: R\$3.200,00 **Complex. / Risco:** Baixo(a)

Ação: Enviar Proposta Solicitar Revisão / Informações

Ao selecionar a opção “**Solicitar Revisão / Informações**”, será disponibilizado um campo texto para inserção de justificativa pela escolha da ação. Em seguida deverá clicar no botão [Próximo] para **concluir a atividade**.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 5 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

> Valores Detalhados

Ação: Enviar Proposta Solicitar Revisão / Informações

Justificativa

Ao selecionar a opção “**Enviar Proposta**”, serão disponibilizados campos (todos com preenchimento obrigatório) para inserção de informações.

Ação: Enviar Proposta Solicitar Revisão / Informações

Proposta

Prazo Meses

Representante Legal Responsável Técnico

Consultores Técnicos

Nenhum registro

Cronograma Físico/Financeiro

Nenhum registro

* A previsão de pagamento à PST, de cada entrega, será em conformidade com o contrato a ser celebrado entre as partes.

*Nº de dias para entrega é contado a partir da data de início do contrato.

Detalhamento das Atividades / Entregas

Proposta: Preencha as informações do formulário. Depois, clique em "Gerar arquivo".

Prazo Meses = duração total da execução da demanda em número de meses;


Representante Legal = campo de preenchimento automático;

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Responsável Técnico = informar o nome completo do responsável técnico da PST;

Consultores Técnicos = informar os dados dos consultores a serem alocados para atendimento à demanda, conforme previsto no Edital de Credenciamento. Caso os consultores indicados não sejam previamente cadastrados no SEBRAE, o cadastramento deve ser realizado antes da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.

Orientações:

Clique no símbolo  (soma) no canto inferior esquerdo da caixa cinza para adicionar um consultor técnico:



Ao clicar nesse botão, novos campos deverão ser preenchidos:

Nome: informar o nome do consultor


Especialidade: informar a especialidade do consultor

Vínculo: selecione o tipo de vínculo do consultor com a PST.


Registro Profissional: informar o número do registro profissional do consultor, quando for necessário.



Ao terminar de preencher, clique em  para gravar as informações.

Caso precise adicionar outros consultores, clique novamente no símbolo  (soma) para abrir nova linha.

Caso esteja cadastrando um consultor e queira desistir do cadastro, clique em .

Caso queira excluir algum consultor já cadastrado, clique sobre seu nome e depois clique no símbolo  (lixeira) no canto inferior esquerdo da caixa.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 7 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------


	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Consultores Técnicos

Nome	Especialidade	Vínculo	Registro Profissional
CASTELO BRANCO	ENGENHEIRO AGRONOMO	Funcionário CLT	CREA/ES XXXX
CHARLES DARWIN	ENGENHEIRO CIVIL	Sócio/Acionista	CREA/ES XXXX

Cronograma Financeiro / Físico = informar a(s) atividade(s) a ser(em) realizada(s), bem como o valor e o prazo previsto para a entrega.

Orientações:

Clique no símbolo  (soma) no canto inferior esquerdo da caixa cinza para adicionar uma atividade a ser realizada:

Cronograma Financeiro / Físico

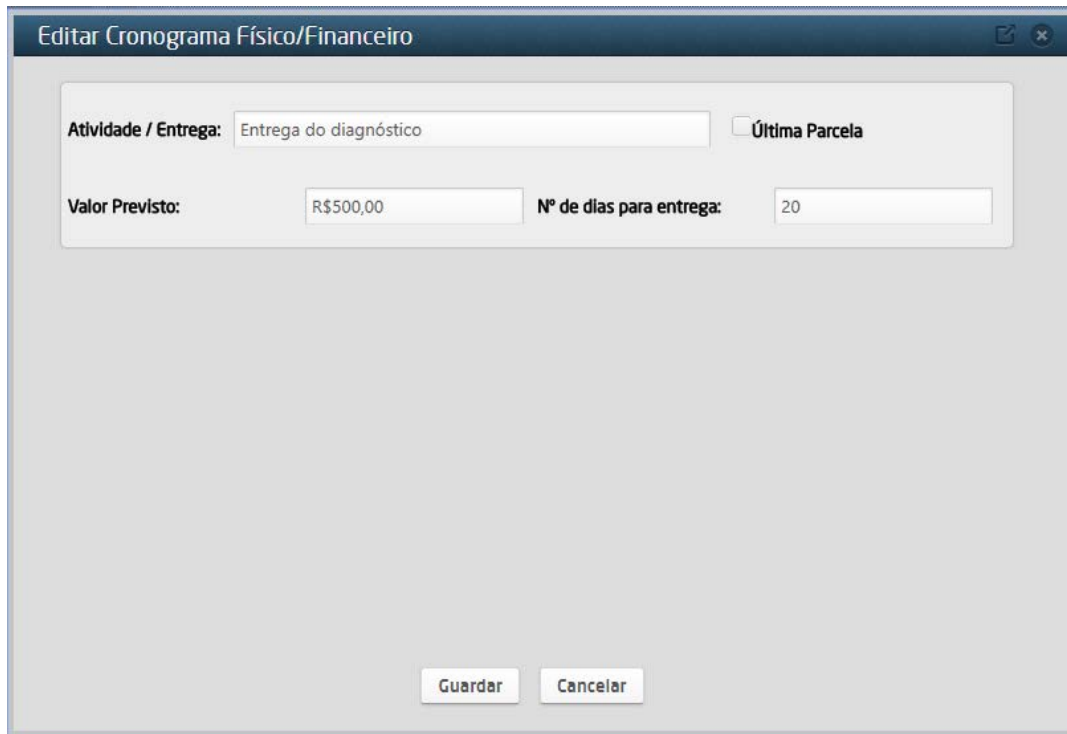
Nenhum registro



Ao clicar nesse botão, novos campos deverão ser preenchidos, respeitando as regras previstas no Edital relativas a limites financeiros e entregas estabelecidas nas fichas técnicas:

Preencha o campo “Atividade / Entrega” com o nome da atividade a ser realizada, o campo “Valor Previsto” preencha com o valor correspondente à atividade descrita anteriormente e no campo “Nº de dias para entrega” insira quantos dias são previstos para a entrega da atividade, a contar da data de início do contrato.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 8 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------



Ao terminar de preencher clique no botão [Guardar] para gravar as informações.

Cronograma Físico/Financeiro				
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Nº de dias para entrega	Valor *	Última Parcela
1	Entrega do diagnóstico	20	R\$500,00	
			R\$500,00	

Para adicionar outras atividades, repita os passos anteriores. E quando a atividade inserida for a última, marque a opção “**Última Parcela**”, desta forma um texto padrão será adicionado ao campo “Atividade / Entrega”.

Utilize os botões do canto inferior esquerdo da caixa cinza para:



= adicionar nova atividade;



= editar as informações de uma atividade já adicionada;




= excluir uma atividade;



= consultar as informações de uma atividade.

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Cronograma Físico/Financeiro				
Nº Parcela ↑	Atividade / Entrega	Nº de dias para entrega	Valor *	Última Parcela
1	Entrega do diagnóstico	20	R\$500,00	
2	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	50	R\$4.494,00	<input checked="" type="checkbox"/>
			R\$4.994,00	
				

Observe que a **soma dos valores das atividades** não deve ser superior ao **valor total da demanda**.

Nota 1: quando o valor total da demanda for de até R\$ 5mil, o cronograma deverá conter uma única entrega.

Nota 2: quando se tratar de demanda para atendimento a mais de uma empresa, não estando a referida demanda enquadrada como, Clínica Tecnológica, Curso Tecnológico ou Oficina Tecnológica, conforme definido no Caderno Técnico Sebraetec - versão 3.1, os atendimentos deverão ocorrer, obrigatoriamente, de forma individualizada, sendo vedada qualquer ação de caráter coletivo, estando a PST sujeita à sanções por parte do SEBRAE/ES em caso de descumprimento dessa orientação.

Detalhamento das Atividades / entregas = campo de preenchimento obrigatório para detalhamento de cada entrega prevista no Cronograma Físico / Financeiro.

Gerar arquivo = trata-se de um botão, que uma vez acionado gera automaticamente o arquivo da proposta em formato PDF de acordo com as informações que acabaram de ser preenchidas.

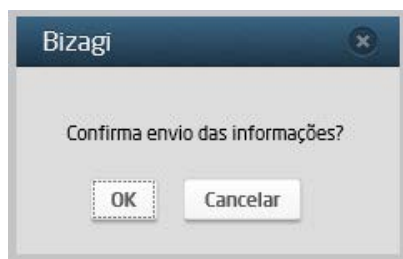
Ao concluir o preenchimento do formulário, este estará apto a ser enviado ao SEBRAE/ES.

Caso não queira enviar a proposta de imediato, clique no botão [Guardar] para preservar as informações já inseridas no formulário e recuperá-las posteriormente.

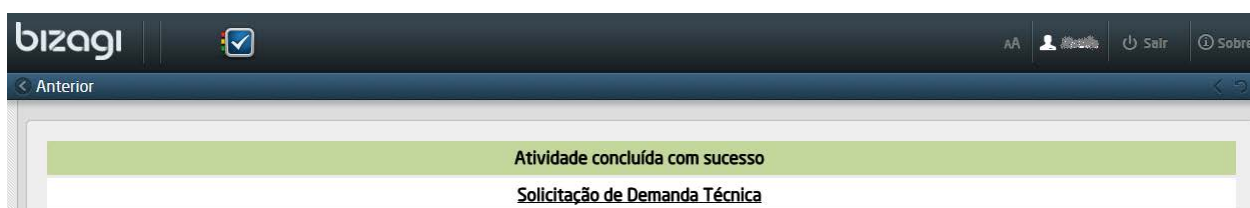
Para enviar, clique no botão [Próximo] e em seguida confirme o envio das informações para concluir a atividade enviando a proposta.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 10 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018



Confirmando o envio, aparecerá a mensagem **“Atividade concluída com sucesso”**, confirmando assim a conclusão da atividade.



Caso o SEBRAE/ES solicite revisão na proposta enviada, a atividade “Aceitar / Rejeitar Demanda” retornará para a caixa de entrada do Bizagi da Prestadora de Serviços Tecnológicos.

6.3. Agendar Atendimento

Logo após a autorização do SEBRAE/ES para início da execução do serviço, a Prestadora de Serviço Tecnológico receberá no Bizagi a atividade “Agendar atendimento”.



Clique na atividade **“Agendar atendimento”** desejada para acessar a demanda.

Nesta atividade, informe o nome da pessoa e a data contatada, bem como a data agendada para a primeira visita ao cliente. Veja tela abaixo:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 11 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018


Ação

Data Limite 1º Contato: 30/08/2018

Agendamentos

Nome Empresa	Pessoa Contatada	Data do contato	Data 1ª Visita	Observações
ROSA MARIA GANDINI VIEIRA - ME				



- **Data Limite 1º Contato:** campo preenchido automaticamente, data limite em que a PST deverá entrar em contato com o cliente.

Clique sobre o nome do cliente e depois no botão  para inserir as seguintes informações:

Editar Agendamentos
✖

Nome Empresa: ROSA MARIA GANDINI VIEIRA - ME

Pessoa Contatada:

Data do contato:  **Data 1ª Visita:** 

Observações

- **Pessoa Contatada:** informe o nome da pessoa com quem foi realizado o agendamento.
- **Data do Contato:** informe a data em que foi realizado o contato do agendamento.
- **Data 1ª Visita:** informe a data agendada para a realização da primeira visita ao cliente.
- **Observações:** digite outras informações que julgar importantes.

Clique no botão [Guardar] para fechar a janela “Editar Agendamentos”.

Ao concluir o preenchimento das informações para todos os clientes da demanda, clique no botão [Próximo] para encerrar a atividade no Bizagi.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 12 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

IMPORTANTE: posteriormente são geradas duas atividades no Bizagi para auxiliar a PST na gestão da execução de suas demandas: “Realizar Entregas” e “Solicitar Replanejamento / Aditivo”.



Nº Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
210	Elaborar Revisar Proposta	Visualizar Demanda	30/01/2017 14:18	30/01/2017 15:48
226	Monitoramento	Realizar Entregas	01/02/2017 16:37	27/04/2017 00:00
		Solicitar Replanejamento / Aditivo		21/03/2018 00:00
487	Monitoramento	Realizar Entregas	22/03/2017 14:26	31/03/2017 00:00
		Solicitar Replanejamento / Aditivo		30/06/2017 00:00

Veja mais detalhes sobre cada uma das atividades nos itens 6.4 e 6.5.

6.4. Realizar Entregas

Essa tarefa do Bizagi permite o envio de entrega(s) para o SEBRAE/ES.




Nº Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
210	Elaborar Revisar Proposta	Visualizar Demanda	30/01/2017 14:18	30/01/2017 15:48
226	Monitoramento	Realizar Entregas	01/02/2017 16:37	27/04/2017 00:00
		Solicitar Replanejamento / Aditivo		21/03/2018 00:00

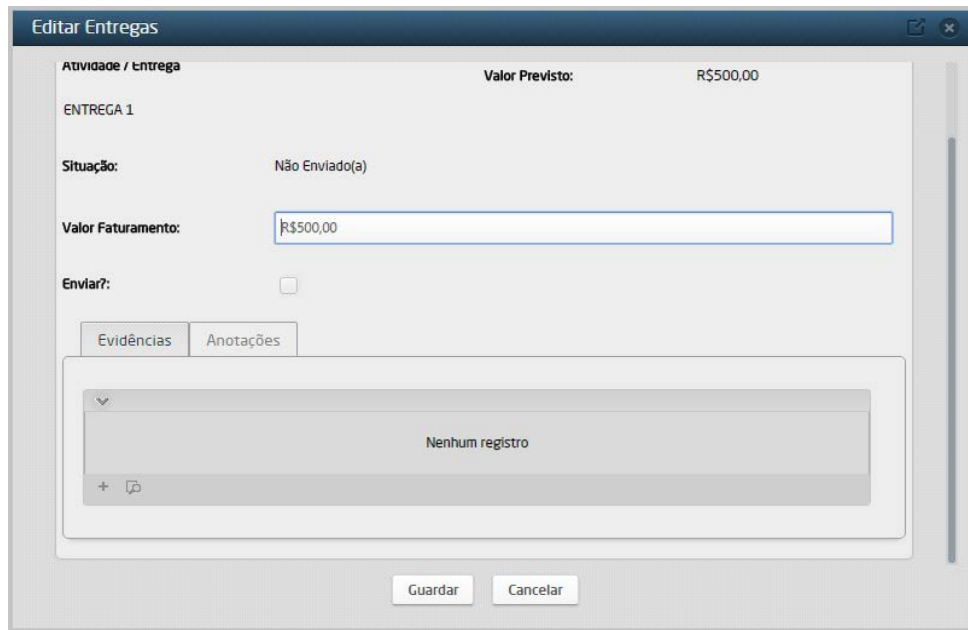
Ao clicar na tarefa “Realizar Entregas” na caixa de entrada do Bizagi é exibido o conteúdo da demanda técnica e o quadro resumo das entregas planejadas. Veja exemplo abaixo:




Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R\$500,00	R\$500,00	Não Enviado(a)	
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R\$1.280,00	R\$1.280,00	Não Enviado(a)	
3	ENTREGA 3	31/05/2017	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Não Enviado(a)	
4	ENTREGA 4	30/06/2017	R\$1.000,00	R\$1.000,00	Não Enviado(a)	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R\$1.000,00	R\$1.000,00	Não Enviado(a)	
			R\$5.280,00			

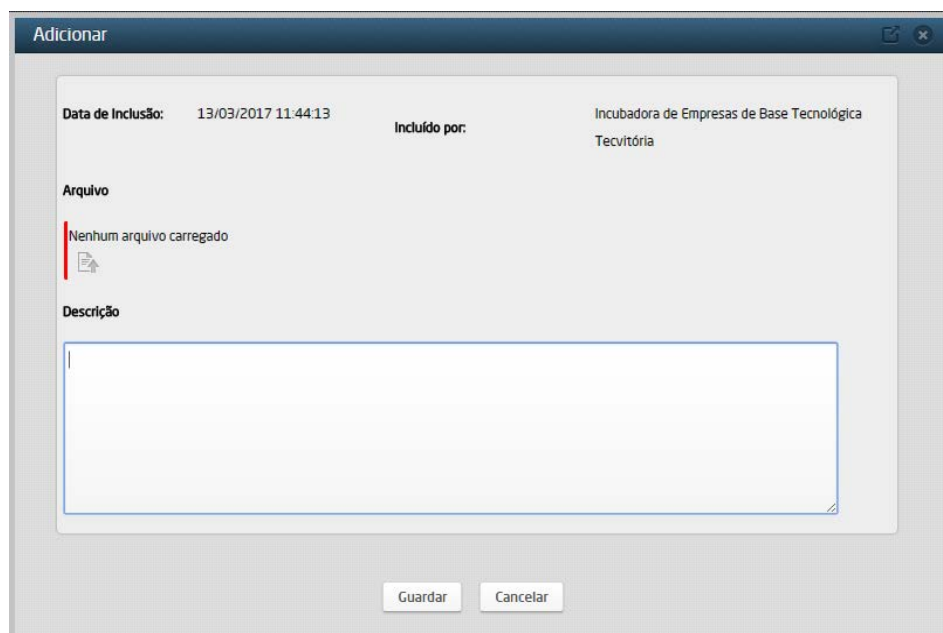
Entrega de atividade: Para realizar a entrega de uma atividade, selecione a atividade a ser entregue clicando sobre a linha correspondente e depois clique no botão  no canto inferior esquerdo da *grid* para preencher as informações sobre a entrega.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 13 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------



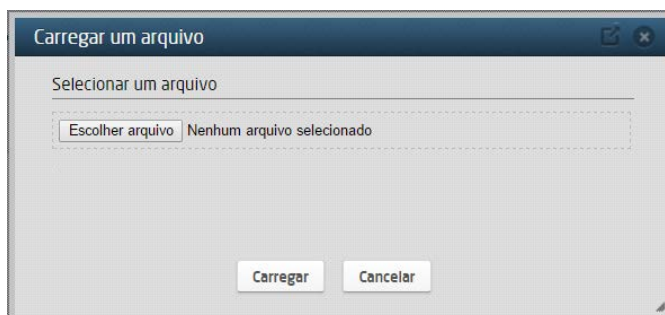
- **Situação:** Preenchimento automático de acordo com o status da entrega.
- **Valor Faturamento:** informar o valor a ser pago pela atividade entregue, podendo ser ajustado para menor em relação ao valor planejado.
- **Enviar?:** Marque essa opção para informar a entrega.

Para anexar as evidências da entrega (obrigatórias), selecione a aba EVIDÊNCIAS e clique no botão  no canto inferior esquerdo da *grid*.



	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Clique no botão  para abrir a janela pop-up de Carregar um arquivo.



- Clique no botão [Escolher arquivo] para localizar o arquivo a ser anexado. Ao concluir clique no botão [Carregar].
- **Descrição:** Preencha com um texto sucinto sobre a atividade que está sendo entregue e/ou outra informação que julgar necessária.

Em seguida clique no botão [Guardar] para salvar as informações.

Observe que na coluna “Enviar?” aparece marcada a atividade que você acabou de preparar.

Caso queira entregar mais de uma atividade de uma só vez, basta repetir os passos acima para todas as atividades desejadas. Ou seja, um ‘pacote de entrega’ pode conter uma ou mais parcela/atividade.

Ao terminar de preparar a(s) entrega(s), clique no botão [Enviar Entregas Selecionadas] para concluir a atividade.



Após o envio do pacote de entrega, as atividades entregues apresentam uma cor diferente das demais que ainda não foram entregues e sua Situação passa a ser “Em Aprovação”.

Entregas						
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R\$500,00	R\$500,00	Em Aprovação	<input checked="" type="checkbox"/>
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R\$1.280,00	R\$1.280,00	Não Enviado(a)	<input type="checkbox"/>
3	ENTREGA 3	31/05/2017	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Não Enviado(a)	<input type="checkbox"/>
4	ENTREGA 4	30/06/2017	R\$1.000,00	R\$1.000,00	Não Enviado(a)	<input type="checkbox"/>
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R\$1.000,00	R\$1.000,00	Não Enviado(a)	<input type="checkbox"/>
			R\$5.280,00			

A coluna Situação varia assim:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 15 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

- Não Enviado(a): Quando a PST ainda não entregou a atividade planejada;
- Em Aprovação: Quando o SEBRAE/ES está analisando a(s) atividade(s) entregue(s);
- Aprovado: Quando o SEBRAE/ES já aprovou a entrega realizada;
- Pago: Quando o SEBRAE/ES concluiu o pagamento da entrega.

IMPORTANTE: caso a atividade “Realizar Entregas” do Bizagi não esteja disponível, é possível que haja um replanejamento/aditivo em andamento para a demanda. Caso haja algum processo de rescisão/distrato em andamento, não será possível realizar entregas.

Entregas						
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R\$280,00	R\$280,00	Pago(a)	
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R\$2.500,00	R\$2.500,00	Não Enviado(a)	
3	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R\$2.500,00	R\$2.500,00	Não Enviado(a)	
			R\$5.280,00			

Não é possível realizar entregas no momento. Há um processo de Rescisão/Distrato em andamento

ATENÇÃO: as vias originais das entregas realizadas ao SEBRAE/ES eletronicamente por meio do Bizagi deverão ser guardadas e conservadas pela PST pelo prazo de 5 (cinco) anos, conforme previsto no Edital de Credenciamento.

6.4.1. Anexar NF

Caso a entrega realizada, conforme o item 6.4, seja aprovada pelo SEBRAE/ES, a atividade “Anexar NF” chegará na caixa de entrada do Bizagi da PST.

Nº Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
479	Contratação	Colher Assinaturas	27/08/2018 18:47	29/08/2018 00:11
485	Providenciar Contratos e Contrapartidas	Colher Assinatura e Contrapartida	28/08/2018 11:47	30/08/2018 03:49
488	Contratação	Colher Assinaturas	28/08/2018 12:21	29/08/2018 12:27
493	Monitoramento	Realizar Entregas Solicitar Replanejamento / Aditivo	28/08/2018 18:17	27/10/2018 18:12 27/11/2018 18:12
493	Aprovar e Pagar Entregas	Anexar NF	28/08/2018 18:34	29/08/2018 02:39

Ao clicar nesta atividade, uma nova tela se abre:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 16 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018


▼ Ação

Instruções para emissão da NF

Emitir conforme previsto em contrato

1 - Anexe a Nota Fiscal referente às entregas a seguir.

Número Nota Fiscal:


Nota Fiscal: 

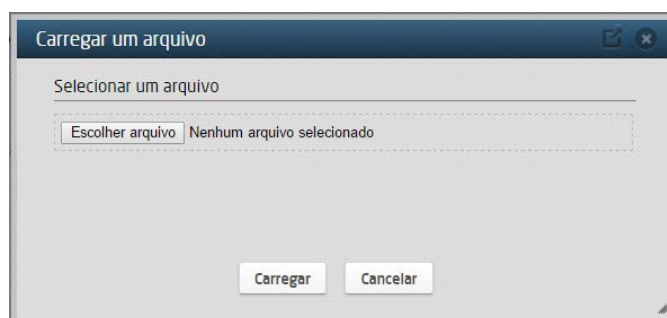
Pacote de Entrega Nº: 1 **Data do Envio:** 28/08/2018 18:34

Situação: Aprovado(a) **Data da Aprovação:** 28/08/2018 18:36

▼ Entregas			
Parcela ^	Atividade / Entrega	Data Prevista	Valor Faturamento
1	Atividade A	12/09/2018	R\$1.000,00
			R\$1.000,00

Observe se há instruções para a emissão da nota fiscal e em seguida preencha os seguintes campos:

- **Número Nota Fiscal:** Esse campo deve ser preenchido com o número da Nota Fiscal emitida para pagamento de atividade.
- **Nota Fiscal:** Clique no botão  para abrir a janela *pop-up* de Carregar um arquivo.




Clique no botão [Escolher arquivo] para localizar o arquivo com a nota fiscal emitida ao SEBRAE/ES. Ao concluir clique no botão [Carregar].

- **Pacote de Entrega Nº:** campo de preenchimento automático com o número do pacote contendo as entregas para a realização do pagamento.
- **Data do Envio:** campo de preenchimento automático com a data e horário do envio da entrega do pacote.
- **Situação:** campo de preenchimento automático com a situação da entrega.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 17 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

- **Data da Aprovação:** campo de preenchimento automático com a data e horário de aprovação da entrega pelo SEBRAE/ES.
- **Entregas:** apresenta a relação das atividades entregues no pacote. Ao selecionar uma atividade e clicar no botão  você visualizará a documentação que foi entregue para a mesma.

Ao concluir o preenchimento dos campos, clique no botão [Próximo] para concluir a atividade do Bizagi.

Após o pagamento ser efetivamente realizado pelo SEBRAE/ES, a situação da(s) atividade(s) pagas(s) muda(m) para “Pago(a)”.

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R\$280,00	R\$280,00	Pago(a)	
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R\$2.000,00	R\$2.000,00	Não Enviado(a)	
3	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R\$3.000,00	R\$3.000,00	Não Enviado(a)	
			R\$5.280,00			

6.5. Solicitar Replanejamento / Aditivo

O replanejamento é um recurso para reprogramar as entregas. Para isso uma atividade chamada “Solicitar Replanejamento / Aditivo” fica disponível permanentemente¹ na caixa de entrada do Bizagi da PST. Clique nesta atividade para abri-la.

Nº Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
210	Elaborar Revisar Proposta	Visualizar Demanda	30/01/2017 14:18	30/01/2017 15:48
226	Monitoramento	Realizar Entregas Solicitar Replanejamento / Aditivo	01/02/2017 16:37	27/04/2017 00:00 21/03/2018 00:00
487	Monitoramento	Realizar Entregas Solicitar Replanejamento / Aditivo	22/03/2017 14:26	30/04/2017 00:00 31/08/2017 00:00

Para começar um replanejamento clique no botão [Preparar Replanejamento].

¹ Quando há um replanejamento/aditivo em andamento, as atividades “Realizar Entregas” e “Solicitar Replanejamento/Aditivo” ficam **indisponíveis**.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 18 de 27
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Plano Atual

Valor Total da Demanda: R\$5.280,00 Data Vigência: 29/09/2017

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Data do Envio	Data da Aprovação	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Nº Pacote	Nota Fiscal
1	ENTREGA 1	31/03/2017	13/03/2017	13/03/2017	R\$500,00	R\$500,00	Pago(a)	1	Contatos ROBERTA.xlsx
2	ENTREGA 2	30/04/2017			R\$1.280,00	R\$1.280,00	Não Enviado(a)		
3	ENTREGA 3	31/05/2017			R\$1.500,00	R\$1.500,00	Não Enviado(a)		
4	ENTREGA 4	30/06/2017			R\$1.000,00	R\$1.000,00	Não Enviado(a)		
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017			R\$1.000,00	R\$1.000,00	Não Enviado(a)		
					R\$5.280,00				

Preparar Replanejamento

Observe na figura abaixo que o(s) item(ns) com situação “Em Aprovação” ou “Pago(a)” não ficam disponíveis para alteração.





Replanejamento

Valor Faturado: R\$500,00 + Valor Previsto: R\$4.780,00 = Valor Total da Demanda (Atualizado): R\$5.280,00 Data Vigência (Atualizada): 29/09/2017

Replanejamento de Entregas

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Dt. Entrega	Valor Previsto	Última Parcela
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R\$1.280,00	
3	ENTREGA 3	31/05/2017	R\$1.500,00	
4	ENTREGA 4	30/06/2017	R\$1.000,00	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R\$1.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>
			R\$4.780,00	

Guardar Solicitar Replanejamento

Clique na Atividade / Entrega desejada. A mesma pode ser alterada , visualizada  ou excluída . Caso haja necessidade de acrescentar alguma atividade, clique no botão . Depois de realizada as alterações desejadas clique no botão [Solicitar Replanejamento] para enviar para a análise do SEBRAE/ES.

IMPORTANTE: você pode incluir e excluir Atividades / Entregas, porém ao submeter o replanejamento o plano deve manter o mesmo número de parcelas do planejamento original.

No exemplo abaixo foram alteradas as parcelas 3 e 5:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 19 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Replanejamento de Entregas

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Dt. Entrega	Valor Previsto	Última Parcela
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R\$1.280,00	
3	ENTREGA 3	15/06/2017	R\$1.000,00	
4	ENTREGA 4	30/06/2017	R\$1.000,00	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	30/08/2017	R\$1.500,00	<input checked="" type="checkbox"/>
			R\$4.780,00	

IMPORTANTE: observe que depois de submetido o replanejamento, as atividades referentes a demanda em questão ficam temporariamente indisponíveis para novas entregas/replanejamento, até que o replanejamento proposto seja concluído.


Enquanto houver entregas pendentes de aprovação pelo SEBRAE/ES ou distrato/rescisão em andamento não é possível iniciar novo replanejamento. Veja exemplo abaixo:

Plano Atual

Valor Total da Demanda: R\$5.280,00 Data Vigência: 30/08/2017

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Data do Envio	Data da Aprovação	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Nº Pacote	Nota Fiscal
1	ENTREGA 1	31/03/2017	23/03/2017		R\$280,00	R\$280,00	Em Aprovação	2	
2	ENTREGA 2	30/04/2017			R\$2.000,00	R\$2.000,00	Não Enviado(a)		
3	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017			R\$3.000,00	R\$3.000,00	Não Enviado(a)		
					R\$5.280,00				

Preparar Replanejamento

ATENÇÃO: Não é possível replanejar. Existem entregas em aprovação ou há um processo de Distrato/Rescisão em andamento


Termo Aditivo: quando o replanejamento implicar na prorrogação da data da entrega da última atividade por mais de 30 (trinta) dias, será necessário formalizar a alteração por meio de Termo Aditivo. Neste caso é necessário apresentar uma justificativa para solicitar o mesmo. Ao fazer as alterações e apresentar a justificativa, clique no botão [Solicitar Replanejamento + Aditivo] para continuar.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 20 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

▼ Replanejamento de Entregas

Nº Parcela ↑	Atividade / Entrega	Dt. Entrega	Valor Previsto	Última Parcela
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R\$1.280,00	
3	ENTREGA 3	15/06/2017	R\$1.000,00	
4	ENTREGA 4	30/06/2017	R\$1.000,00	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	01/10/2017	R\$1.500,00	<input checked="" type="checkbox"/>
			R\$4.780,00	

Atenção: A data planejada para última entrega requer a abertura de um processo de aditivo de prazo.

Justificativa para Aditivo de Prazo

Guardar Solicitar Replanejamento + Aditivo

6.6. Registrar Ocorrência

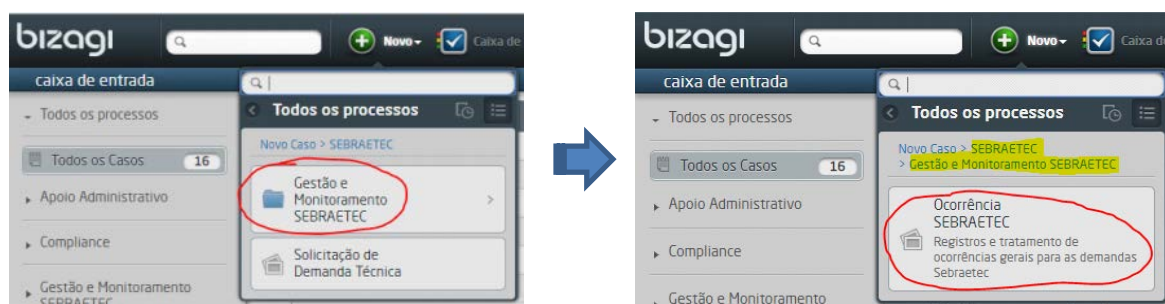
Durante o atendimento da demanda você pode registrar no Bizagi as ocorrências relacionadas à execução dos trabalhos. Para isso acesse o Bizagi, clique no botão “Novo”



e depois no botão “Todos os Processos”



Em seguida selecione o processo "SEBRAETEC > Gestão e Monitoramento SEBRAETEC > Ocorrência SEBRAETEC":



O formulário abaixo será exibido para você registrar a ocorrência:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 21 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Nº da Ocorrência	Registrado por	Status	Data do Registro	Data Encerramento
1580	Aline Ferreira da S. Machado Gomes	Pendente	22/11/2018	

Anexo(s): Nenhum arquivo carregado

Demanda SEBRAETEC:
Cliente:

Pesquisa:

Título:
Anexo(s): Nenhum arquivo carregado

Descrição

Demanda SEBRAETEC: clique na lupa para buscar pelo número da Solicitação de Demanda Técnica associada à Ocorrência a registrar.

Cliente: selecione o cliente associado à ocorrência.

Pesquisa: campo não obrigatório. Será preenchido quando este formulário for iniciado automaticamente após atuação do Call Center.

Título: insira um título para a ocorrência.

Anexo(s): insira neste campo algum arquivo relacionado à ocorrência.

Descrição: digite detalhadamente a descrição da ocorrência.

Quando terminar de preencher os campos, escolha qual encaminhamento será dado:

[Cancelar] = o registro da ocorrência será abortada.

[Guardar] = as informações digitadas serão salvas mas a ocorrência não será enviada.

[Próximo] = o registro da ocorrência é realizado e seguirá para tratamento pelo Gestor SEBRAETEC, ficando disponível na aba "OCORRÊNCIA" dentro da demanda no Bizagi.

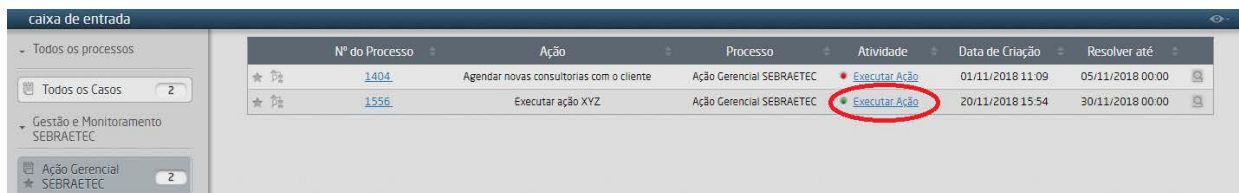
6.7. Executar Ação (tratamento de ocorrências)

Durante ou após a execução da demanda podem ser registradas no Bizagi ocorrências oriundas da identificação de alguma situação que demande ajustes ou correções no serviço prestado. Quando o gestor SEBRAETEC realiza o tratamento desta ocorrência, ele pode

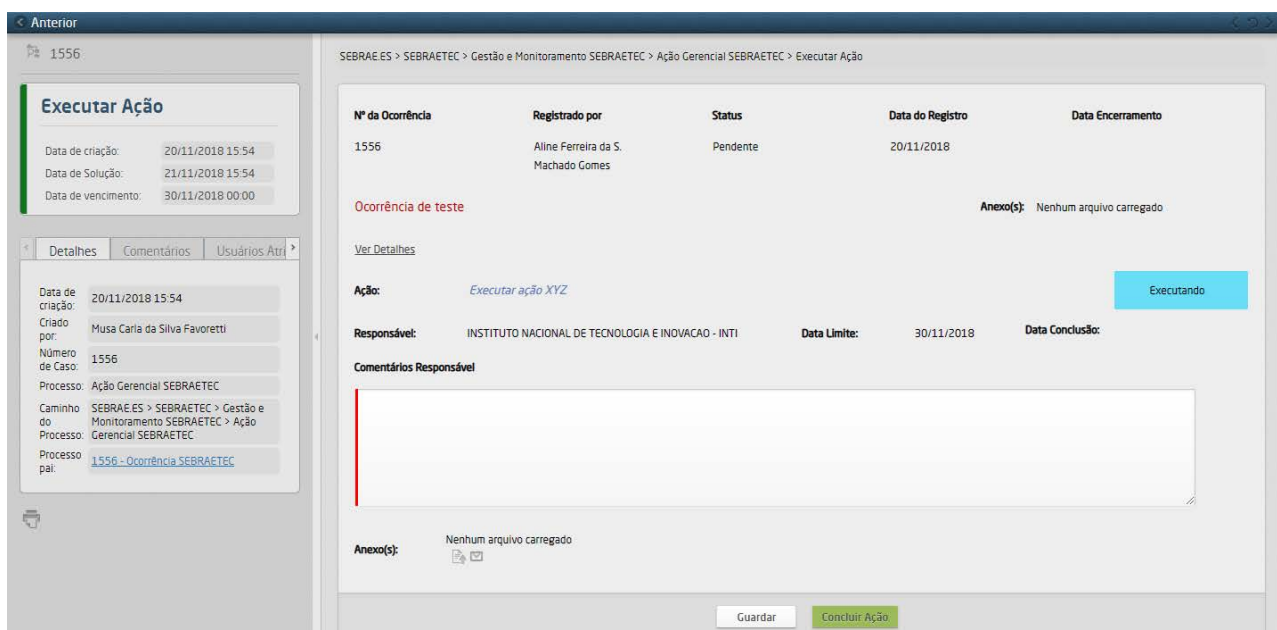
Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 22 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

demandar para a PST a realização de alguma ação para resposta à ocorrência. Nestes casos, uma atividade será gerada na caixa de entrada da PST com o nome “Executar Ação”.



Ao clicar na atividade a tela abaixo será exibida e você poderá verificar as informações sobre a ocorrência:



No cabeçalho você saberá quem e quando registrou a ocorrência.

Clicando no link “Ver Detalhes”, é apresentado o número da demanda SEBRAETEC e o cliente relacionados à ocorrência, bem como a descrição detalhada da mesma.

Abaixo do link é possível verificar qual a ação deve ser considerada e a data limite para a sua conclusão.

Ao executar a ação, insira no campo “Comentários Responsável” suas considerações e informações sobre a execução da ação e, se necessário, insira arquivos no campo “Anexo(s)”.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 23 de 27
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Ao concluir, clique no botão [Concluir Ação].

7. Informações Adicionais

- Tipos de atendimento
 - ❖ Atendimento Individual

Esse tipo de demanda é aberta para atender uma única empresa com a solução requerida.
 - ❖ Atendimento Individual para Grupo de Empresas, até 50 empresas

Esse tipo de demanda é aberta para atender a grupos de empresas, no qual os atendimentos ocorrerão, obrigatoriamente, de forma individualizada em relação a solução, devendo ser gerado relatórios individuais de atendimento, para cada empresa integrante do grupo, sendo vedada qualquer ação de caráter coletivo, estando a PST sujeita a sanções por parte do SEBRAE/ES, em caso de descumprimento dessa orientação.

Esse tipo de atendimento tem como princípio facilitar o atendimento por parte da empresa Prestadora de Serviços Tecnológicos – PST, uma vez que se trata da mesma Solução Sebraetec para um grupo de empresas na mesma região.
 - ❖ Atendimento Coletivo

A demanda coletiva é aberta para atender, com a mesma Solução Sebraetec, um grupo de empresas. Entretanto todo o atendimento será coletivo, inclusive o Relatório Final, o qual tem que fazer apenas referência às empresas atendidas nessa modalidade, com a Relação dos Atendimentos e Listas de Presença.

Neste caso enquadram-se os seguintes serviços:

 - Clínicas Tecnológicas;
 - Cursos Tecnológicos e;
 - Oficinas Tecnológicas.
- As entregas parciais devem estar de acordo com o cronograma físico financeiro aprovado e ficha técnica da solução.

8. Formulários e modelos

Não se aplica

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 24 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

9. Responsabilidades

Principais atividades	Responsabilidades
Inserção do plano de trabalho (proposta) de prestação de serviços tecnológico.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos
Contatar cliente.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos
Realizar entregas.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos
Propor replanejamento / aditivo.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos
Emitir nota fiscal.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos

10. Histórico do documento

Revisão	Responsável	Alterações	Justificativa	Data
00	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	-	Necessidade de orientar o envio da proposta pela Prestadora de Serviço Tecnológico ao SEBRAE/ES	20/04/2016
01	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - Exclusão do campo prazo (meses); - Geração automática de proposta em PDF; - Ajustes no preenchimento do cronograma físico/financeiro. 	Melhoria contínua do processo.	21/10/2016

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 25 de 27
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

Revisão	Responsável	Alterações	Justificativa	Data
02	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	- Alteração do título; - Ajuste no Objetivo; - Acrescentado à seção Atividades os seguintes tópicos: * Agendar Atendimento, * Realizar Entregas, * Solicitar Replanejamento / Aditivo; - Ajuste no item Responsabilidades.	Início da operação no Bizagi das atividades de monitoramento e termo aditivo.	09/06/2017
03	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	- A PST pode apresentar proposta com valor inferior ao valor da demanda.	Revisão do Edital SEBRAETEC referente a 02/04/2017.	18/07/2017
04	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	- Inclusão de texto explicativo sobre os tipos de atendimento (item 7).	Atendimento à recomendação de relatório de auditoria da Controladoria Geral da União - CGU.	24/01/2018
06	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	Nova codificação do documento	Aprovação da nova cadeia de valor do SEBRAE/ES e publicação da Portaria SUP nº 037/2018.	14/06/2018

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 08	DATA 03/12/2018

Revisão	Responsável	Alterações	Justificativa	Data
07	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none"> - PST não contata cliente antes do atendimento; - Exclusão do campo Total H.H.; - Informação do prazo das entregas em dias; - Necessidade de detalhar as atividades / entregas; - Termos de entrega, propostas e relatórios entregues ao SEBRAE/ES somente em meio digital; 	Melhoria contínua do processo.	24/10/2018
08	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	Remoção do campo “Comprovante de Vínculo” e acréscimo de orientações sobre registro e tratamento de ocorrências.	Melhoria contínua do processo.	03/12/2018

11. Reaprovação/cancelamento

Revisão	Responsável	Justificativa	Data
-	-	-	-