



## GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST

CÓDIGO: GCS-IT-003

REVISÃO

05

DATA

25/05/2018

### 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 .....	2
6.2. Analisar / Enviar Proposta .....	4
6.3. Agendar Atendimento.....	11
6.4. Realizar Entregas.....	12
6.4.1. Anexar NF e Enviar Documentos: .....	17
6.5. Solicitar Replanejamento / Aditivo: .....	19
7. Informações Adicionais .....	22
8. Formulários e modelos .....	23
9. Responsabilidades .....	23
10. Histórico do documento.....	23
11. Reaprovação/cancelamento .....	24

### 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 (proposta) 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

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

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 1 de 24
---------------------------------	--	--------------------------

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018

#### 4. Procedimentos relacionados

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

#### 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**.



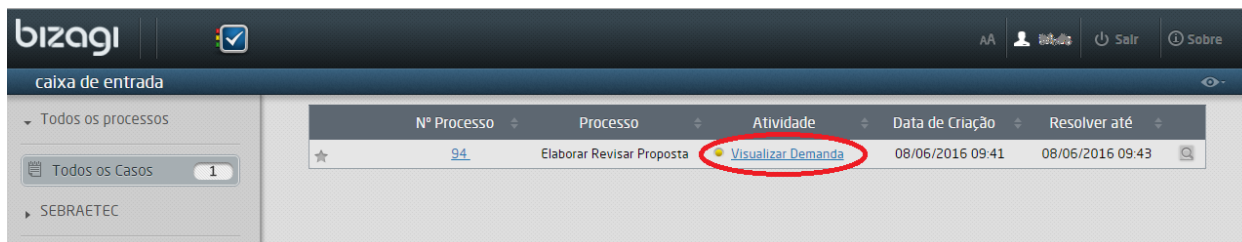
Em seguida clicar no botão [Iniciar sessão]. Será redirecionada para a caixa de entrada.

##### 6.1. Aceitar / Rejeitar Demanda

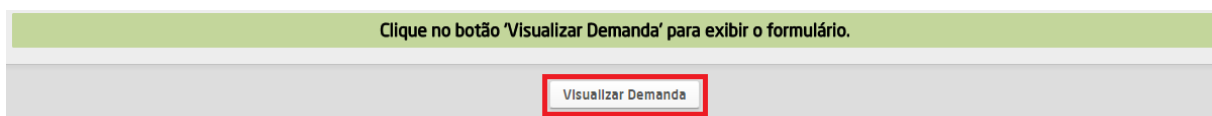
Clique na atividade “Visualizar Demanda” desejada para acessar a demanda.

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 2 de 24
---------------------------------	--	--------------------------

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018



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

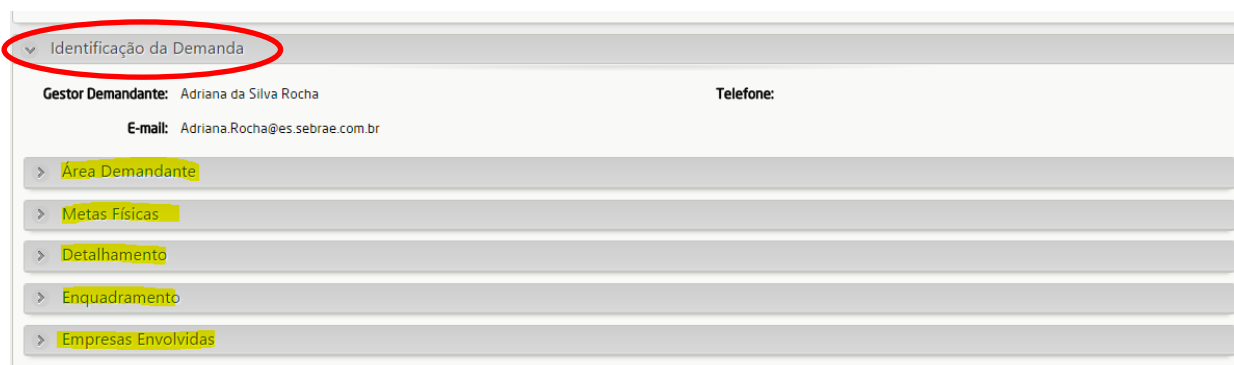


Após o clique nesse botão o formulário se abrirá e serão exibidas as seguintes seções/informações:

#### 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)).



#### Seção “Ação”

Informações sobre:

- Valor total da demanda e da sua complexidade/risco;

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 3 de 24
---------------------------------	--	--------------------------

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	CÓDIGO: GCS-IT-003	
		REVISÃO 05	DATA 25/05/2018

➤ 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
<a href="#">Detalhes</a>					

Após contato com o cliente, caso necessário, para esclarecimento da demanda, 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
<a href="#">Detalhes</a>					

**Ação:**  Rejeitar Demanda  Solicitar Revisão / Informações  Aceitar Demanda

**Justificativa**

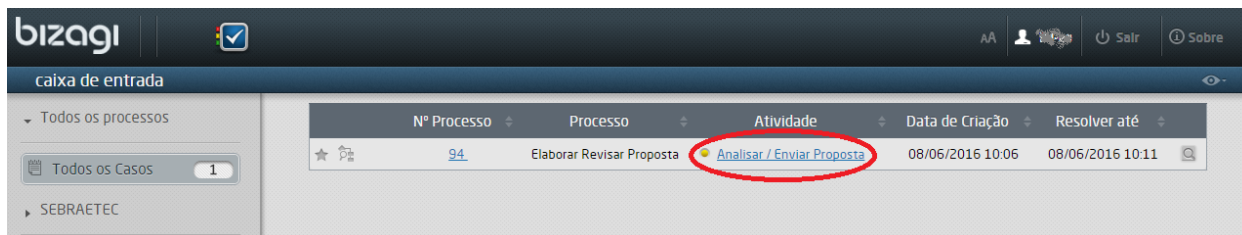
Guardar
Próximo

## 6.2. Analisar / Enviar Proposta

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

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 4 de 24
---------------------------------	--	--------------------------

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018



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

---

> Detalhamento

> Enquadramento

> Empresas Envolvidas

---

**Ação**

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

> Valores Detalhados

**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**.

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 5 de 24
---------------------------------	--	--------------------------

> 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: WALLACE CAPUCHO CARDOSO

**Responsável Técnico**: FELIPE PEREIRA GAMA

**Consultores Técnicos**: Nenhum registro

**Comprovações de Vínculo**: Nenhum arquivo carregado

**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.

**Considerações Finais**

**Proposta Digitalizada**: Nenhum arquivo carregado

Proposta p/ Impressão:  Preencha as informações do formulário. Depois, clique em "Gerar arquivo p/ Impressão". Imprima o PDF gerado automaticamente para a proposta, assine e anexe no campo "Proposta Digitalizada".


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

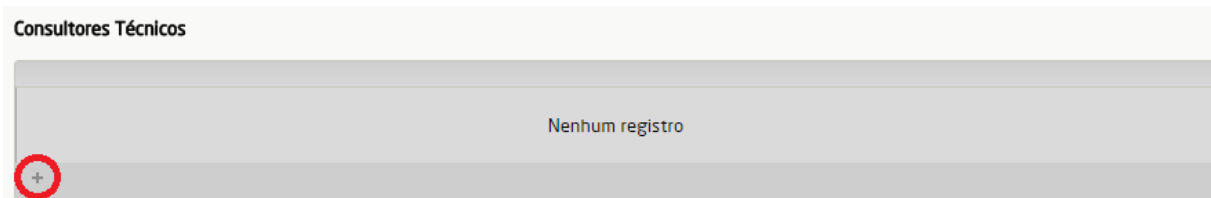
**Responsável Técnico** = caso não seja preenchido automaticamente, informar o nome completo do responsável técnico da PST;

**Consultores Técnicos** = informar os dados dos consultores a serem alocados para atendimento à demanda, conforme previsto no Edital de Credenciamento.

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	CÓDIGO: GCS-IT-003	
		REVISÃO 05	DATA 25/05/2018

Orientações:

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



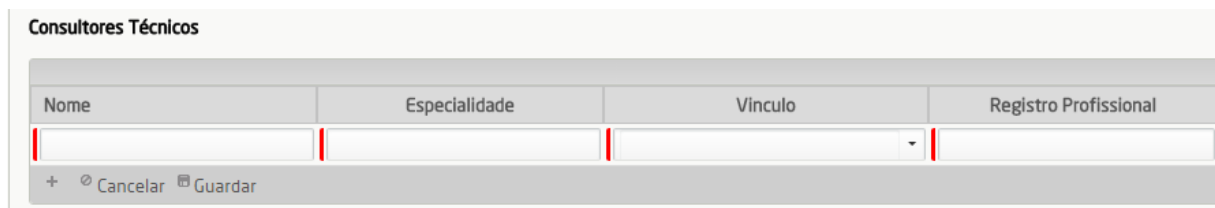
Ao clicar nesse botão, novos campos deverão ser preenchidos:

Nome: informar o nome do consultor


Especialidade: informar a especialidade do consultor

Vínculo: selecione o tipo de vínculo do consultor com a PST (observar a necessidade de anexar o(s) documento(s) de comprovação do vínculo no campo “Comprovantes de Vínculo” citado anteriormente).


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.



<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 7 de 24
---------------------------------	--	--------------------------

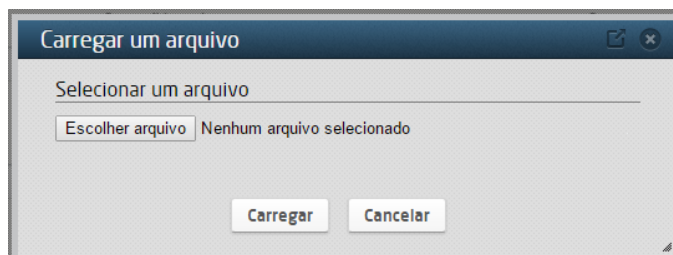
	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	CÓDIGO: GCS-IT-003	
		REVISÃO 05	DATA 25/05/2018

**Comprovantes de Vínculo** = anexar os documentos que comprovam o vínculo do consultor com a PST, conforme previsto no Edital de Credenciamento.

Orientações:

Clique no botão  para escolher o arquivo na janela pop-up “Carregar um arquivo”.


Clique no botão [Escolher arquivo] para localizar e selecionar o arquivo a ser anexado.

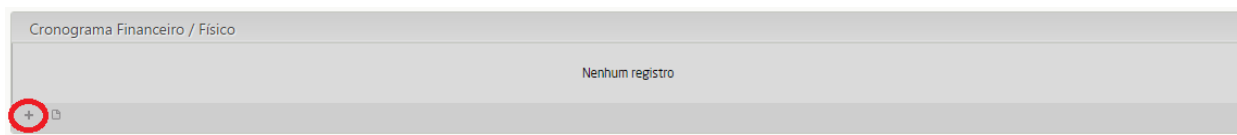


Depois de selecionado, clique no botão [Carregar] para concluir a anexação do arquivo.

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

Orientações:

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



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” preencha com o valor correspondente à atividade descrita anteriormente e no campo “Data da Entrega” insira a data prevista para a entrega da atividade.

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 8 de 24
---------------------------------	--	--------------------------



EditarCronograma Físico/Financeiro

Atividade / Entrega: Entrega do diagnóstico  Última Parcela

Valor: R\$500,00 Data da Entrega: 30/11/2016

Guardar Cancelar

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

Cronograma Físico/Financeiro				
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Dt. Entrega	Valor *	Última Parcela
1	Entrega do diagnóstico	30/11/2016	R\$500,00	
			<b>R\$500,00</b>	

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.

Cronograma Físico/Financeiro				
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Dt. Entrega	Valor *	Última Parcela
1	Entrega do diagnóstico	30/11/2016	R\$500,00	
2	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	30/12/2016	R\$4.494,00	Sim
			<b>R\$4.994,00</b>	

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018

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

Nota 1: 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.

**Considerações Finais** = campo de texto para inserção de informações adicionais consideradas importantes para a análise da proposta.

**Gerar arquivo p/ Impressão** = 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.

**Proposta Digitalizada** = anexe aqui o arquivo digitalizado da proposta assinada pelo representante legal e responsável técnico para atendimento à demanda SEBRAETEC. Trata-se do arquivo gerado pelo botão [Gerar arquivo p/ Impressão] devidamente assinado. Para anexar, siga as mesmas orientações de como anexar um arquivo de Comprovante de Vínculo.

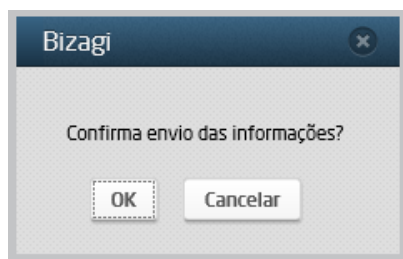
Ao concluir o preenchimento do formulário, este estará apto a ser enviado ao SEBRAE/ES.

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

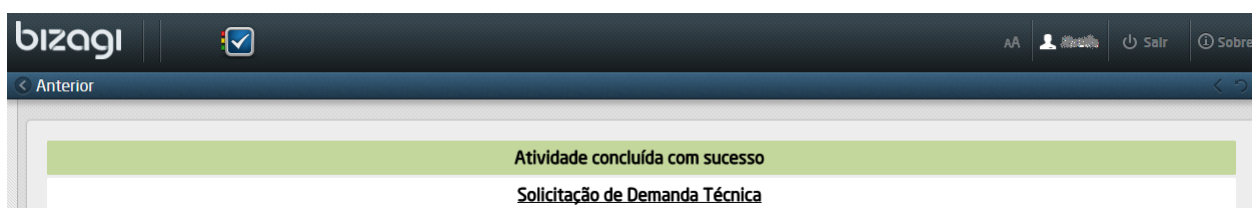
Para enviar, clique no botão [Próximo] e em seguida confirme o envio das informações para concluir a atividade enviando a proposta.

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 10 de 24
---------------------------------	--	---------------------------

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018



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



### 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:

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 11 de 24
---------------------------------	--	---------------------------


▼ Ação

**Data Limite 1º Contato:** 28/05/2018

▼ Agendamentos

Nome Empresa	Pessoa Contatada	Data do contato	Data 1ª Visita	Observações
MARIANNA PIRES DE AMORIM 01013113110				
BRUNNO JACOMELI TEXTIL IND E COM LTDA - ME				
VANIA DE MOURA COTA				
SORAYA BOUTIQUE LTDA - ME				
ROSA MARIA GANDINI VIEIRA - ME				

✎

Para inserir a informação, clique sobre o nome da empresa desejada e depois clique no botão  no canto inferior esquerdo da tabela.

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

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

**IMPORTANTE:** A partir da confirmação do agendamento por parte da equipe SEBRAETEC, duas atividades são geradas 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 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	31/03/2017 00:00 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.

caixa de entrada

Todos os processos

Todos os Casos 2

SEBRAETEC


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

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	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			

Guardar Enviar Entregas Selecionadas

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.

Editar Entregas

Atividade / Entrega: ENTREGA 1 Valor Previsto: R\$500,00

Situação: Não Enviado(a)

Valor Faturamento:

Enviar?:

Evidências Anotações


Nenhum registro

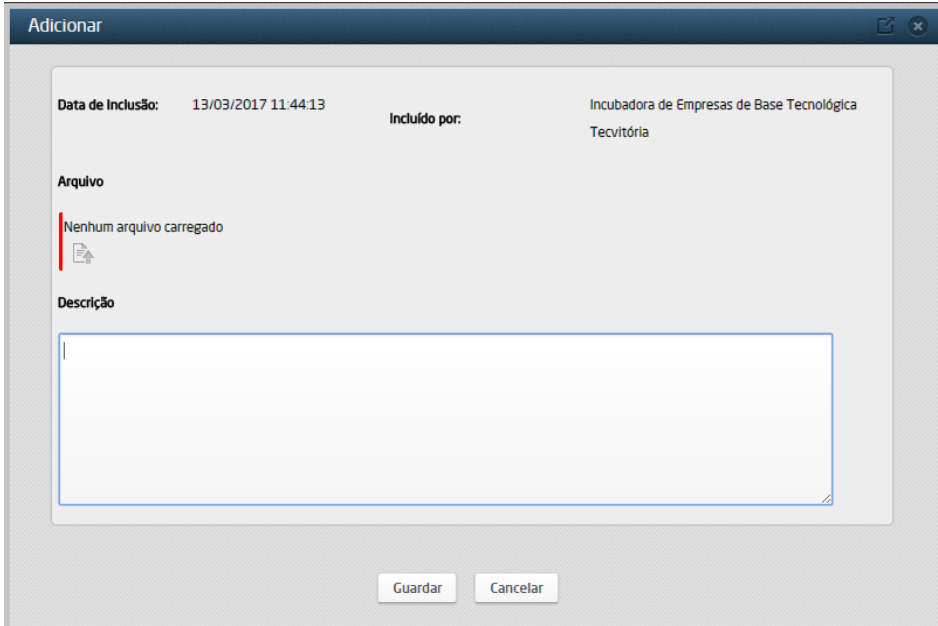
Guardar Cancelar

➤ **Situação:** Preenchimento automático de acordo com o status da entrega.

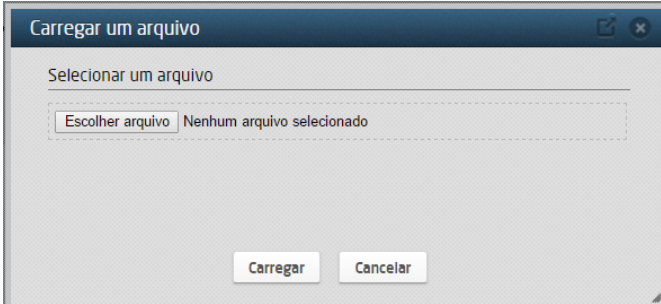
	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018

- **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*.



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.

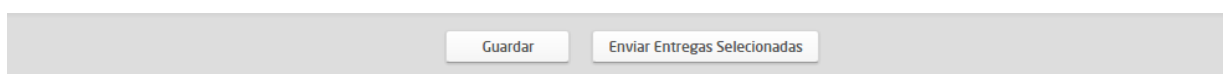
<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 14 de 24
---------------------------------	--	---------------------------

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	CÓDIGO: GCS-IT-003	
		REVISÃO 05	DATA 25/05/2018

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”.

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	
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			

A coluna Situação varia assim:

- 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.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 15 de 24
--------------------------	--	--------------------



## GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST

CÓDIGO: GCS-IT-003

REVISÃO

05

DATA

25/05/2018

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**

Guardar



## 6.4.1. Anexar NF e Enviar Documentos:

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

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
487	Aprovar e Pagar Entregas	Anexar NF e Enviar Documentos	23/03/2017 10:31	24/03/2017 10:49

Ao clicar nesta atividade, uma nova tela se abre:

**Instruções para emissão da NF**

fghfgbsh

- Anexe a Nota Fiscal referente às entregas a seguir.
- Prepare a documentação física necessária e providencie a entrega para a equipe do SEBRAETEC.

**Número Nota Fiscal:**

**Nota Fiscal:** Nenhum arquivo carregado

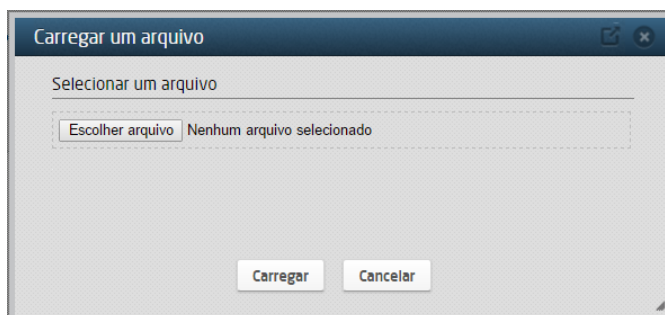
**Pacote de Entrega Nº:** 1 **Data do Envio:** 13/03/2017 11:50

**Situação:** Aprovado(a) **Data da Aprovação:** 13/03/2017 13:37


Parcela	Atividade / Entrega	Data Prevista	Valor Faturamento
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R\$500,00
			R\$500,00

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.
- **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.

**IMPORTANTE:** não se esqueça de entregar fisicamente à equipe SEBRAETEC os demais documentos necessários ao pagamento, conforme previsto no Edital de Credenciamento SEBRAETEC vigente e/ou seus anexos e/ou Manual Operacional.

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)	
			<b>R\$5.280,00</b>			

### 6.5. Solicitar Replanejamento / Aditivo:

O replanejamento é um recurso para reprogramar as entregas. Para isso uma atividade chamada “Solicitar Replanejamento / Aditivo” fica disponível permanentemente<sup>1</sup> 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].

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	<a href="#">Contatos ROBERTA.xlsx</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)		
					<b>R\$5.280,00</b>				

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

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



## GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST

CÓDIGO: GCS-IT-003

REVISÃO

05

DATA

25/05/2018

▼ 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"/>
			<b>R\$4.780,00</b>	

+   ✎   🗑   📄

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:

▼ 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"/>
			<b>R\$4.780,00</b>	

+   ✎   🗑   📄

Guardar   Solicitar Replanejamento

**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.

**Classificação**  
Público

**Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES**

**Página**  
20 de 24

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018

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 ←

Guardar

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.

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

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018

## 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.
- Caso a proposta seja selecionada, no momento de assinar a Carta Contrato a Prestadora de Serviço Tecnológico deverá entregar fisicamente a proposta de plano de trabalho que foi anexada eletronicamente.
- As entregas parciais devem estar de acordo com o cronograma físico financeiro aprovado e ficha técnica da solução.

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 22 de 24
---------------------------------	--	---------------------------

	<b>GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST</b>	<b>CÓDIGO:</b> GCS-IT-003	
		<b>REVISÃO</b> 05	<b>DATA</b> 25/05/2018

## 8. Formulários e modelos

Não se aplica

## 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"> <li>- Exclusão do campo prazo (meses);</li> <li>- Geração automática de proposta em PDF;</li> <li>- Ajustes no preenchimento do cronograma físico/financeiro.</li> </ul>	Melhoria contínua do processo.	21/10/2016

<b>Classificação</b> Público	<b>Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES</b>	<b>Página</b> 23 de 24
---------------------------------	--	---------------------------

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
05	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	- Ajustes nas regras da montagem do cronograma; - Melhoria na atividade "Agendar atendimento".	Conclusão dos pacotes 1 e 2 de melhorias do processo – Comitê item 1 da DIREX 202/2017.	25/05/2018

**11.Reaprovação/cancelamento**

Revisão	Responsável	Justificativa	Data