

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	6
6.2. Analisar / Enviar Cronograma	8
6.3. Agendar Atendimento.....	15
6.4. Realizar Entregas.....	17
6.4.1. Anexar NF.....	23
6.5. Solicitar Replanejamento / Aditivo	27
6.6. Registrar Ocorrência	31
6.7. Executar Ação (tratamento de ocorrências)	33
6.8. Registrar Desistência de Clientes.....	35
7. Informações Adicionais	38
8. Formulários e modelos	39
9. Responsabilidades	39
10. Histórico do documento.....	39
11. Reaprovação/cancelamento	41

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 cronograma físico financeiro 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: UAIT – Unidade de Inovação	
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 41
---------------------------------	--	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

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

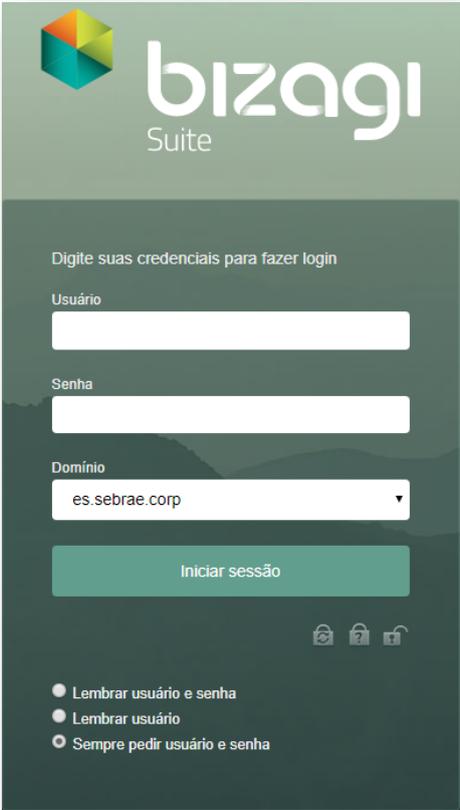
PST: Prestadora de Serviços Tecnológicos

SEBRAETEC: Programa SEBRAE de Consultoria Tecnológica

6. Atividades

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

Ao acessar o endereço, informar o Usuário e a Senha. Em seguida, selecione o Domínio **es.sebrae.terceiros**.



Orientações sobre a senha:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 2 de 41
---------------------------------	--	--------------------------

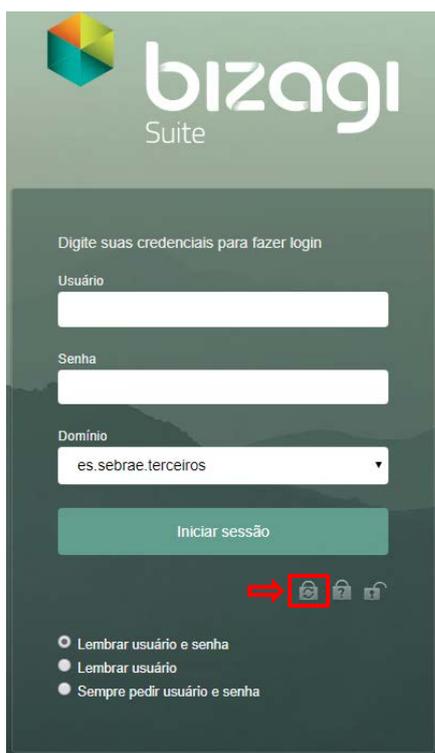
	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

- No mínimo 6 e no máximo 10 caracteres;
- Não pode ter símbolos (Ex.: @#_);
- Deve conter letras e números;
- Deve conter uma letra maiúscula;
- Não pode conter o nome ou a sigla da PST;
- Não pode repetir as 04 últimas senhas anteriores.

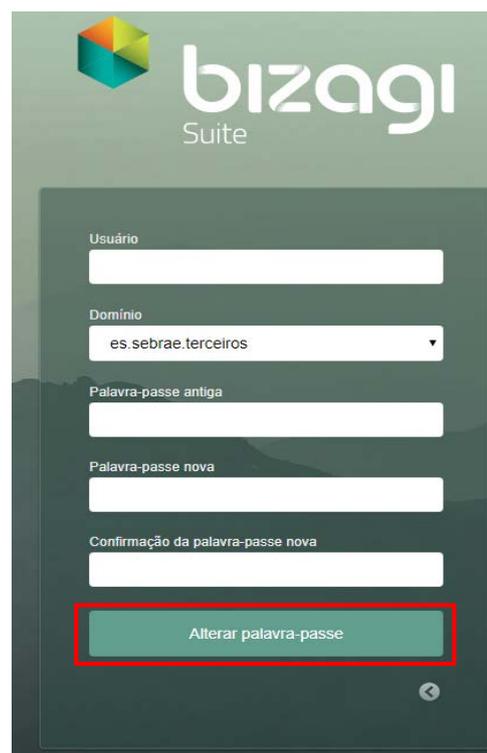
Alteração da palavra passe:

Para alterar a palavra-passe no Sistema Bizagi, na tela inicial, clica no primeiro ícone abaixo de “Iniciar sessão”, após, deverá ser digitado o usuário, a palavra-passe antiga, a palavra-passe nova e a confirmação da nova palavra-passe, o domínio é sempre “terceiros”, depois clica em “Alterar palavra-passe”, e estará concluído.

1º Passo)



2º Passo)



Esqueceu-se da palavra passe:

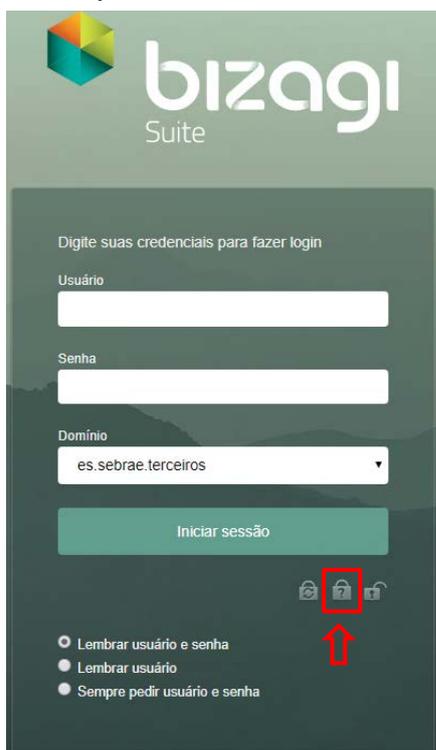
Caso esqueça da palavra-passe, para recuperá-la, acesse a página inicial do Bizagi e clica no segundo ícone abaixo de “Iniciar sessão”. Em seguida, deverá ser digitado o usuário, o domínio é sempre “terceiros”, depois clica em “Pesquisar utilizador”. Após o Sistema encontrar o usuário,

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 3 de 41
---------------------------------	--	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

clicar em “Recuperar palavra-passe”. A PST receberá um e-mail com nova palavra-passe. O e-mail será enviado para o cadastrado no ato do credenciamento. Se a PST não receber o e-mail com a nova palavra-passe, deverá entrar em contato com a Equipe Sebraetec pelo e-mail: es-sebraetec@es.sebrae.com.br.

1º Passo)



2º Passo)



3º Passo)



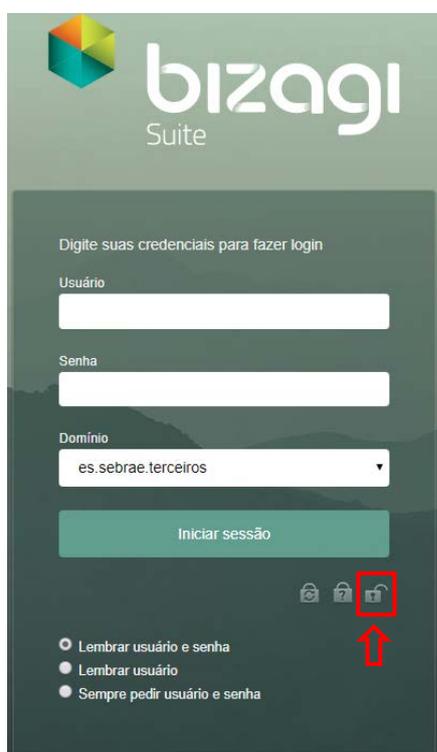
Desbloquear conta:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 4 de 41
---------------------------------	--	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Se a PST estiver com a conta de acesso ao Sistema Bizagi bloqueada, deverá acessar a página inicial do Bizagi e clicar no terceiro ícone abaixo de “Iniciar sessão”. Após, deverá ser digitado o usuário, a senha, o domínio é sempre “terceiros”, e descrever o motivo pelo bloqueio, que pode ser o tempo de acesso ao Sistema. Depois clicar em “Desbloquear conta”. Nesse momento, a conta deverá ser desbloqueada pelo Sistema. Se a PST encontrar dificuldades para acessar o Bizagi, deverá entrar em contato com a Equipe Sebraetec pelo e-mail: es-sebraetec@es.sebrae.com.br.

1º Passo)



2º Passo)



Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 5 de 41
---------------------------------	--	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

6.1. Aceitar / Rejeitar Demanda

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

Nº Processo	Nº Solicitação	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até	Etapa	Unidade
4649		Elaborar Revisar Cronograma	Visualizar Demanda	22/05/2020 11:56	25/05/2020 11:56		

Ao clicar na atividade “Visualizar Demanda”, será aberta uma nova tela onde constarão os prazos de manifestação e envio do cronograma. Para ter acesso aos detalhes da demanda, clique no botão [Visualizar Demanda].

Elaborar Revisar Cronograma > Visualizar Demanda

<p>Número da Solicitação: ST00089/2020</p> <p>Data da Solicitação: 22/05/2020 11:56</p>	<p>Prazo para Manifestação: 25/05/20 20 11:56</p> <p>Prazo para Envio do Cronograma: 26/05/20 20 11:56</p>
---	--

Clique no botão 'Visualizar Demanda' para exibir o formulário.



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 (observações da demanda);
- Enquadramento (tipo de serviço, modalidade, área temática, subárea e solução);

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 6 de 41
---------------------------------	--	--------------------------

- Empresas Envolvidas (setor, segmento e nome(s) da(s) empresa(s) a ser(em) atendida(s)).

▼ Identificação da Demanda

Gestor Demandante: Leonidio Maciel Pinheiro Filho Telefone: _____
 E-mail: leonidio.pinheiro@es.sebrae.com.br

▶ Área Demandante ←

▶ Metas Físicas ←

▼ Detalhamento ←

▼ Enquadramento ←

▼ Empresas Envolvidas ←

Seção “Ação”

Informações sobre:

- Valor total da demanda;
- Valores Detalhados (valor por empresa beneficiada).

▼ Ação

Valor Total da Demanda: R\$25.000,00

▼ Valores Detalhados ←

Razão Social	Tipo Documento	Número Documento	Porte SAS	Nº Func.	Valor do Serviço
EDWIN RAMIRO SOLIZ CHINO	CNPJ	19563506000137	MEI	1	R\$25.000,00
			Porte:	MEI	
			Comprovante de Porte:	Nenhum arquivo carregado	

Ação:

Rejeitar Demanda
 Solicitar Revisão / Informações
 Aceitar Demanda

Guardar
Próximo

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

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

- **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.

6.2. Analisar / Enviar Cronograma

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

	Nº Processo	Nº Solicitação	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até	Etapas	Unidade
   	4649		Elaborar Revisar Cronograma	 Analisar / Enviar Cronograma	22/05/2020 11:56	26/05/2020 11:56		

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

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 8 de 41
---------------------------------	--	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

▼ Identificação da Demanda

Gestor Demandante: Leonídio Maciel Pinheiro Filho Telefone: _____
 E-mail: leonidio.pinheiro@es.sebrae.com.br

▼ Área Demandante

▼ Metas Físicas

▼ Detalhamento

▼ Enquadramento

▼ Empresas Envolvidas

▼ Ação

Valor Total da Demanda: R\$25.000,00

> Valores Detalhados

Ação: Enviar Cronograma Solicitar Revisão / Informações

Guardar
Próximo

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 9 de 41
---------------------------------	--	--------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

▼ Ação

Valor Total da Demanda: R\$25.000,00

> Valores Detalhados

Ação: Enviar Cronograma Solicitar Revisão / Informações

Justificativa

Guardar
Próximo

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

> Valores Detalhados

Ação: Enviar Cronograma Solicitar Revisão / Informações

▼ Cronograma Físico/Financeiro

Prazo Meses

Representante Legal: ADRIEL ROBERTO MORO
 CPF do Representante Legal: 00718650980
 Email do Representante Legal: ADRIELMORO@GMAIL.COM

Consultores Técnicos

▼ Nenhum registro

+

Vínculo/Documentos do Corpo Técnico

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.

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

Guardar
Próximo

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 10 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

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

Representante Legal = informação preenchida automaticamente pelo Sistema Bizagi;

CPF do Representante Legal = informação preenchida automaticamente pelo Sistema Bizagi;

Email Representante Legal = informação preenchida automaticamente pelo Sistema Bizagi;

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

Orientações:

Clique no símbolo  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.



	Nome	Especialidade	Vínculo	Registro Profissional
X	João	Administrador	Sócio/Acionista	CRA0000
X	José	Administrador	Funcionário CLT	CRA0001


Cancel
Guardar

Caso esteja cadastrando um consultor e queira desistir do cadastro, clique no ícone "X" ao lado esquerdo do nome do consultor, ou, clique em .

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

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 11 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

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

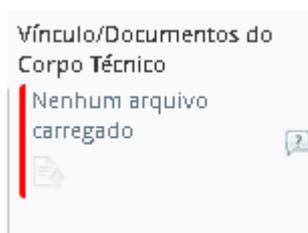
Caso queira excluir algum consultor já cadastrado, clique sobre seu nome e depois clique no símbolo  (lixeira) no canto inferior esquerdo da caixa.

Consultores Técnicos

	Nome	Especialidade	Vínculo	Registro Profissional
	João	Administrador	Sócio/Acionista ▼	CRA0000
	José	Administrador	Funcionário CLT ▼	CRA0001




Vínculo/Documentos do Corpo Técnico: anexe neste campo os documentos referentes ao(s) consultor(es) técnico(s) relacionado(s) na tabela anterior.



Documentos a serem anexados para cada consultor:

- ✓ Anexo 2 – Formulário de Cadastro de Consultor;
- ✓ Comprovante de formação exigida na ficha técnica;
- ✓ Comprovante de vínculo do consultor com a PST.

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  no canto inferior esquerdo da caixa cinza para adicionar uma atividade a ser realizada:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 12 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

▼ Cronograma Físico/Financeiro

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.

AdicionarCronograma Físico/Financeiro
🔄 ✕

Atividade / Entrega:

Valor Previsto:

Última Parcela

Nº de dias para entrega:

Guardar
Cancelar

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

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;

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 13 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

 = editar as informações de uma atividade já adicionada;

 = excluir uma atividade;

 = consultar as informações de uma atividade.

▼ Cronograma Físico/Financeiro

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Nº de dias para entrega	Valor *	Última Parcela
1	Entrega 1	30	R\$1.500,00	
2	Entrega 2	60	R\$2.500,00	
3	Entrega 3	90	R\$3.500,00	
4	Entrega 4	120	R\$5.500,00	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	150	R\$12.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>
			R\$25.000,00	

+ ✎ 🗑 📄

* 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.

Guardar
Próximo

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

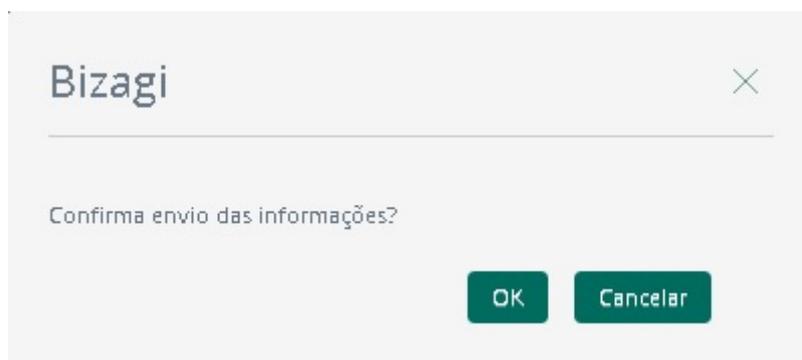
Nota 1: quando se tratar de demanda para atendimento a mais de uma empresa, os atendimentos deverão ocorrer, obrigatoriamente, de forma individualizada, sendo vedada qualquer ação de caráter coletivo, estando a PST sujeita à sanções por parte do SEBRAE/ES em caso de descumprimento dessa orientação.

Caso não queira enviar o cronograma 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 o cronograma.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 14 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020



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

Atividade concluída com sucesso

Solicitação de Demanda Técnica

Importante salientar que, caso o SEBRAE/ES solicite revisão no cronograma enviado, as atividades “Visualizar Demanda” e “Aceitar / Rejeitar Demanda” retornarão para a caixa de entrada do Bizagi da Prestadora de Serviços Tecnológicos, uma seguida da outra com novos prazos a serem cumpridos.

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”.

		4649	ST00089/2020	Monitoramento	 Agendar atendimento	SIGMA SOLUTIONS CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA	27/05/2020 08:33	28/05/2020 08:33	Leonidio Maciel Pinheiro Filho	Confirmação do Atendimento	UA/IT
---	---	------	--------------	---------------	---	--	---------------------	---------------------	-----------------------------------	-------------------------------	-------

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 15 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

▼ Ação

Data Limite 1º Contato: 28/05/2020

▼ Agendamentos

Nome Empresa	Pessoa Contatada	Data do contato	Data 1ª Visita	Observações
EDWIN RAMIRO SOLIZ CHINO				
				

- **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: EDWIN RAMIRO SOLIZ CHINO

Pessoa Contatada:

Data do contato:  Data 1ª Visita: 

Observações

Guardar
Cancelar

- **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”.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 16 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

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

▼ Ação

Data Limite 1º Contato: 28/05/2020

▼ Agendamentos

Nome Empresa	Pessoa Contatada	Data do contato	Data 1ª Visita	Observações
EDWIN RAMIRO SOLIZ CHINO	EDWIN	27/05/2020	28/05/2020	ATENDIMENTO SE DARÁ NA MODALIDADE A DISTANCIA, CONFORME PEDIDO DO CLIENTE E PREVISTO NA FICHA TÉCNICA DA SOLUÇÃO.

Guardar
Próximo

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”.

4649	ST00089/2020	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar Entregas ● Solicitar Replanejamento / Aditivo 	SIGMA SOLUTIONS CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA	27/05/2020 08:33	24/06/2020 14:12	Leonidio Maciel Pinheiro Filho	Confirmação do Atendimento	UAIT
------	--------------	---------------	---	--	------------------	------------------	--------------------------------	----------------------------	------

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.

4649	ST00089/2020	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> ● Realizar Entregas ● Solicitar Replanejamento / Aditivo 	SIGMA SOLUTIONS CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA	27/05/2020 08:33	24/06/2020 14:12	Leonidio Maciel Pinheiro Filho	Confirmação do Atendimento	UAIT
------	--------------	---------------	---	--	------------------	------------------	--------------------------------	----------------------------	------

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:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 17 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

Entregas						
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	Entrega 1	24/06/2020	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Não Enviado(a)	
2	Entrega 2	24/07/2020	R\$2.500,00	R\$2.500,00	Não Enviado(a)	
3	Entrega 3	23/08/2020	R\$3.500,00	R\$3.500,00	Não Enviado(a)	
4	Entrega 4	22/09/2020	R\$5.500,00	R\$5.500,00	Não Enviado(a)	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	22/10/2020	R\$12.000,00	R\$12.000,00	Não Enviado(a)	
			R\$25.000,00			

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\$1.500,00

Situação:

Não Enviado(a)

Valor Faturamento:

Enviar?:

Evidências

Anotações

Nenhum registro

Guardar

Cancelar

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

- **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*.

Adicionar ✕

Data de Inclusão: 27/05/2020 11:19:52 Incluído por: Sigma Solutions Consultoria e Treinamento LTDA

Arquivo
 Nenhum arquivo carregado

Descrição

Guardar
Cancelar

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

Carregar um arquivo ✕

Selecionar um arquivo

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Carregar
Cancelar

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 19 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

- 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.

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

-  = adicionar novos arquivos referentes ao pacote escolhido;
-  = excluir documentação inserida
-  = visualizar a documentação inserida

Editar Entregas ↗ ✕

Valor Faturamento:

Enviar?

Evidências

Anotações

Data de Inclusão	Incluído por	Descrição	Arquivo
27/05/2020	Sigma Solutions Consultoria e Treinamento LTDA	RELATORIO 1 CONTENDO O ATESTE DO CLIENTE.	relatorio final...
+	-	📄	



Guardar

Cancelar

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

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 20 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Após clicar no botão [Guardar], 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 Seleccionadas] para concluir a atividade.

Entregas						
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	Entrega 1	24/06/2020	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Não Enviado(a)	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Entrega 2	24/07/2020	R\$2.500,00	R\$2.500,00	Não Enviado(a)	<input type="checkbox"/>
3	Entrega 3	23/08/2020	R\$3.500,00	R\$3.500,00	Não Enviado(a)	<input type="checkbox"/>
4	Entrega 4	22/09/2020	R\$5.500,00	R\$5.500,00	Não Enviado(a)	<input type="checkbox"/>
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	22/10/2020	R\$12.000,00	R\$12.000,00	Não Enviado(a)	<input type="checkbox"/>
			R\$25.000,00			



Guardar Enviar Entregas Seleccionadas

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”.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 21 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Entregas						
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	Entrega 1	24/06/2020	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Em Aprovação	
2	Entrega 2	24/07/2020	R\$2.500,00	R\$2.500,00	Não Enviado(a)	
3	Entrega 3	23/08/2020	R\$3.500,00	R\$3.500,00	Não Enviado(a)	
4	Entrega 4	22/09/2020	R\$5.500,00	R\$5.500,00	Não Enviado(a)	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	22/10/2020	R\$12.000,00	R\$12.000,00	Não Enviado(a)	
			R\$25.000,00			

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 22 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Plano Atual

Valor Total da Demanda: R\$25.000,00 Data Vigência: 27/07/2020

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Data do Envio	Data da Aprovação	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Nº Pacote	Nota Fiscal	NF Atestada	
1	Entrega 1	24/06/2020	27/05/2020	27/05/2020	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Aprovado(a)	1	nfe_125112...		
2	Entrega 2	24/07/2020	27/05/2020		R\$2.500,00	R\$2.500,00	Não Enviado(a)	2			
3	Entrega 3	23/08/2020			R\$3.500,00	R\$3.500,00	Não Enviado(a)				
4	Entrega 4	22/09/2020			R\$5.500,00	R\$5.500,00	Não Enviado(a)				
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	22/10/2020			R\$12.000,00	R\$12.000,00					
					R\$25.000,00						

Preparar Replanejamento

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

Guardar

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 na Carta Contrato.

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 do Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver Até	Nº da Solicitação	Etapa	PST	Gestor Demandante	Unidade
4649	Aprovar e Pagar Entregas	Anexar NF	27/05/2020 11:34	28/05/2020 11:44	5T00089/2020	Confirmação do Atendimento	SIGMA SOLUTIONS CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA	Leonidio Maciel Pinheiro Filho	

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 23 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

▼ Ação

Instruções para emissão da NF

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

Número Nota Fiscal: Data Emissão Nota Fiscal:

Nota Fiscal:

Dados Bancários:

Nº Banco: Código Agência: Conta: -

Pacote de Entrega Nº: 1 Data do Envio: 27/05/2020 11:34

Situação: Aprovado(a) Data da Aprovação: 27/05/2020 11:44

▼ Entregas

Parcela	Atividade / Entrega	Data Prevista	Valor Faturamento
1	Entrega 1	24/06/2020	R\$1.500,00
			R\$1.500,00

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.
- **Data Emissão Nota Fiscal:** Esse campo deve ser preenchido com a data de emissão da referida Nota Fiscal.
- **Dados Bancários:** Neste campo deve ser indicado o meio de pagamento escolhido (CC / DOC / TED / BOLETO)
- **Nota Fiscal:** Clique no botão  para abrir a janela *pop-up* de Carregar um arquivo.

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Carregar um arquivo ×

Selecionar um arquivo

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Carregar
Cancelar

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.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 25 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

▼ Ação

Instruções para emissão da NF

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

Número Nota Fiscal: Data Emissão Nota Fiscal:

Nota Fiscal: x

Dados Bancários:

Nº Banco: 1 Código Agência: 21 Conta: 16934 - X

Pacote de Entrega Nº: 1 Data do Envio: 27/05/2020 11:34

Situação: Aprovado(a) Data da Aprovação: 27/05/2020 11:44

▼ Entregas

Parcela	Atividade / Entrega	Data Prevista	Valor Faturamento
1	Entrega 1	24/06/2020	R\$1.500,00
			R\$1.500,00

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

▼ Entregas

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	Entrega 1	24/06/2020	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Pago(a)	
2	Entrega 2	24/07/2020	R\$2.500,00	R\$2.500,00	Não Enviado(a)	
3	Entrega 3	23/08/2020	R\$3.500,00	R\$3.500,00	Não Enviado(a)	
4	Entrega 4	22/09/2020	R\$5.500,00	R\$5.500,00	Não Enviado(a)	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	22/10/2020	R\$12.000,00	R\$12.000,00	Não Enviado(a)	
			R\$25.000,00			

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

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.

	4649	ST00089/2020	Monitoramento	<input checked="" type="radio"/> Realizar Entregas	SIGMA SOLUTIONS CONSULTORIA E TREINAMENTO LTDA	27/05/2020 08:33	24/07/2020 14:12	Leonidio Maciel Pinheiro Filho	Confirmação do Atendimento	UAIT
				<input checked="" type="radio"/> Solicitar Replanejamento / Aditivo						

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

Plano Atual

Valor Total da Demanda: R\$25.000,00 Data Vigência: 27/07/2020

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Data do Envio	Data da Aprovação	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Nº Pacote	Nota Fiscal	NF Atestada
1	Entrega 1	24/06/2020	27/05/2020	27/05/2020	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Aprovado(a)	1	nfe_125112...	
2	Entrega 2	24/07/2020			R\$2.500,00	R\$2.500,00	Não Enviado(a)			
3	Entrega 3	23/08/2020			R\$3.500,00	R\$3.500,00	Não Enviado(a)			
4	Entrega 4	22/09/2020			R\$5.500,00	R\$5.500,00	Não Enviado(a)			
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	23/10/2020			R\$12.000,00	R\$12.000,00	Não Enviado(a)			
					R\$25.000,00					

←

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

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 27 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

v Replanejamento

Valor Faturado:	R\$1.500,00	+ Valor Previsto:	R\$23.500,00	= Valor Total da Demanda (Atualizado):	R\$25.000,00	Data Vigência (Atualizada):	21/12/2020
-----------------	-------------	-------------------	--------------	--	--------------	-----------------------------	------------

v Replanejamento de Entregas

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Dt. Entrega	Valor Previsto	Última Parcela
2	Entrega 2	24/07/2020	R\$2.500,00	
3	Entrega 3	23/08/2020	R\$3.500,00	
4	Entrega 4	22/09/2020	R\$5.500,00	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	22/10/2020	R\$12.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>
			R\$23.500,00	

+ ✎ 🗑 🔗

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

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 cronograma deve manter o mesmo número de parcelas do planejamento original.

No exemplo abaixo foram alteradas as datas de entrega das parcelas 3 e 5:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 28 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

▼ Replanejamento

Valor Faturado: R\$1.500,00 + Valor Previsto: R\$23.500,00 = Valor Total da Demanda (Atualizado): R\$25.000,00 Data Vigência (Atualizada): 29/01/2021

▼ Replanejamento de Entregas

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Dt. Entrega	Valor Previsto	Última Parcela
2	Entrega 2	24/07/2020	R\$2.500,00	
3	Entrega 3	07/09/2020	R\$3.500,00	
4	Entrega 4	22/09/2020	R\$5.500,00	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	30/11/2020	R\$12.000,00	<input checked="" type="checkbox"/>
			R\$23.500,00	

+ ✎ 🗑 📄

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

Justificativa para Aditivo de Prazo

A PEDIDO DO CLIENTE, SOLICITAMOS PRORROGAÇÃO NAS ENTREGAS 3 E FINAL, POIS NAS DATAS INFORMADAS ANTERIORMENTE, ELE ESTARÁ EM VIAGEM E NÃO PODERÁ NOS ATENDER.

Guardar
Solicitar Replanejamento + Aditivo

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

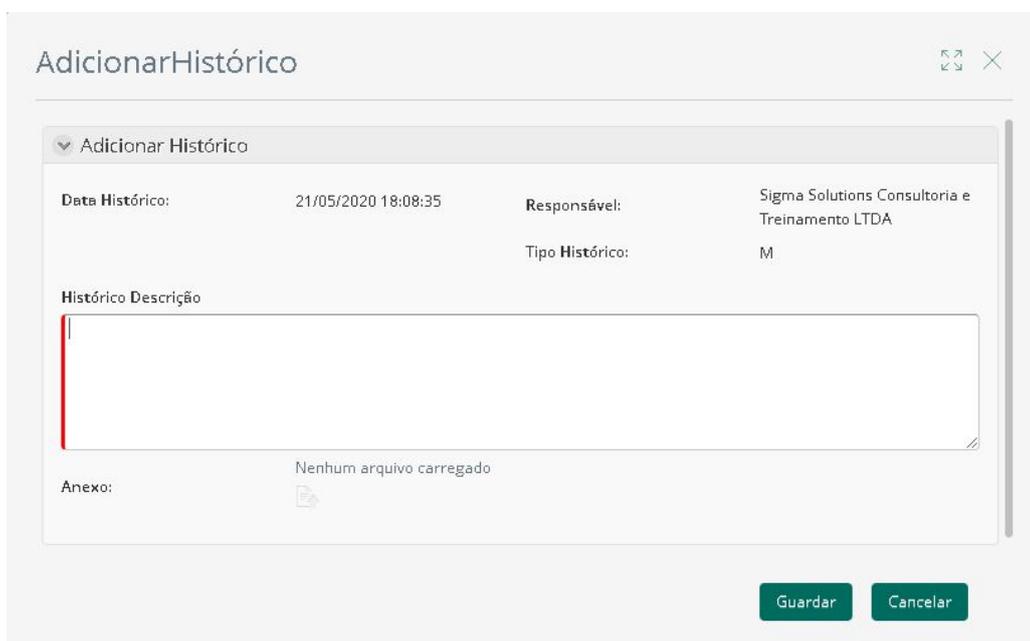
Ao concluir a alteração dos prazos e preenchimento do campo “Justificativa”, clique no botão [Solicitar Replanejamento + Aditivo] para concluir a atividade do Bizagi.

- **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 29 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Importante esclarecer que, quando a prorrogação totalizar menos de 30 dias, o Sistema entende que não será necessário formalizar a alteração por meio de Termo Aditivo e não será disponibilizado um campo texto para inserção de justificativa. Portanto, se faz necessário, inserir tal motivo na aba “Histórico”. Basta clicar na aba “Histórico” e no ícone  e a janela “Adicionar Histórico” será aberta. Após apresentar a justificativa, clique no botão [Guardar] e [Solicitar Replanejamento + Aditivo] para continuar.



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:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 30 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

Plano Atual

Valor Total da Demanda: R\$25.000,00 Data Vigência: 27/07/2020

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Data do Envio	Data da Aprovação	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Nº Pacote	Nota Fiscal	NF Atestada
1	Entrega 1	24/06/2020	27/05/2020	27/05/2020	R\$1.500,00	R\$1.500,00	Aprovado(a)	1	nfe_125112...	
2	Entrega 2	24/07/2020	27/05/2020		R\$2.500,00	R\$2.500,00	Em Aprovação	2		
3	Entrega 3	23/08/2020			R\$3.500,00	R\$3.500,00	Não Enviado(a)			
4	Entrega 4	22/09/2020			R\$5.500,00	R\$5.500,00	Não Enviado(a)			
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	22/10/2020			R\$12.000,00	R\$12.000,00	Não Enviado(a)			
					R\$25.000,00					

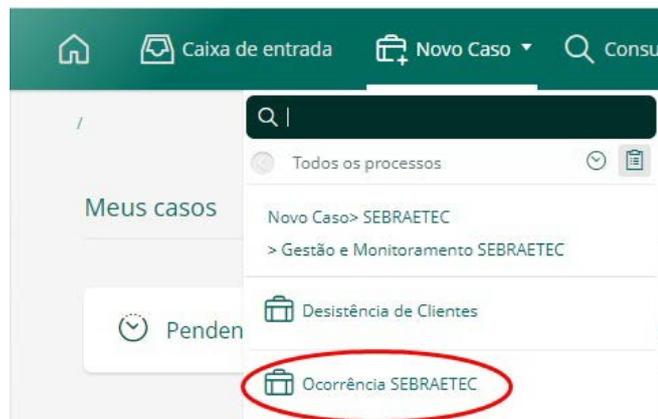
Preparar Replanejamento

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

Guardar

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 Caso”  e depois no botão “Todos os processos” . Em seguida selecione o processo "SEBRAETEC > Gestão e Monitoramento SEBRAETEC > Ocorrência SEBRAETEC":



	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

O formulário abaixo será exibido para você registrar a ocorrência:

Ocorrência de Atendimento > Registrar Ocorrência

Nº da Ocorrência	Registrado por	Status	Data do Registro	Data Encerramento
4718	Sigma Solutions Consultoria e Treinamento LTDA	Pendente	27/05/2020	

Anexo(s): Nenhum arquivo carregado

Origem: SEBRAETEC

Demanda SEBRAETEC:
 Cliente:

Título:
 Anexo(s):

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.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 32 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

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

Atividade Concluída

Nº da Ocorrência	Registrado por	Status	Data do Registro	Data Encerramento
4792	Sigma Solutions Consultoria e Treinamento LTDA	Pendente	02/06/2020	

CLIENTE NAO QUER MAIS RECEBER A CONSULTORIA

Anexo(s): Nenhum arquivo carregado

▼ Dados da Ocorrência

Nº da Demanda: 5T00089/2020 Cliente: EDWIN RAMIRO SOLIZ CHINO [Ver Detalhes](#)

Descrição
Em contato com o cliente nesta data, fui informada que não possui mais interesse em prosseguir com a demanda. Como procedo neste caso?

▼ Ações

Nenhum registro



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 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”.

	Nº do Processo	Ação	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
  	4792	Informação confirmada junto ao cliente. A demanda será distrata pelo Sebrae.	Ação Gerencial de Atendimento	● Executar Ação	02/06/2020 16:00	02/06/2020

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

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 33 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Ação Gerencial de Atendimento > Executar Ação

Nº da Ocorrência	Registrado por	Status	Data do Registro	Data Encerramento
4792	Sigma Solutions Consultoria e Treinamento LTDA	Pendente	02/06/2020	

CLIENTE NAO QUER MAIS RECEBER A CONSULTORIA Anexo(s): Nenhum arquivo carregado

[Ver Detalhes](#)

Ação: *Informação confirmada junto ao cliente. A demanda será distrota pelo Sebrae.* Executando

Responsável: Sigma Solutions Consultoria e Treinamento LTDA **Data Limite:** 02/06/2020 Data Conclusão:

Comentários Responsável

Ok, cliente.

Anexo(s): Nenhum arquivo carregado



Guardar
Concluir Ação

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 relacionado 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)”.

Ao concluir, clique no botão [Concluir Ação].

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 34 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

6.8. Registrar Desistência de Clientes

Durante o atendimento de uma demanda aberta para um grupo de empresas, se um ou mais clientes por ventura desistirem de receber a consultoria, você deverá informar a desistência ao SEBRAE. Para isso acesse o Bizagi, clique no botão “Novo Caso”  e depois no botão “Todos os processos” . Em seguida selecione o processo "SEBRAETEC > Gestão e Monitoramento SEBRAETEC > Desistência de Clientes":



O formulário abaixo será exibido para você registrar a desistência:

Desistência de Clientes > Informar Desistências

Nº do Processo	Data	Solicitante	Nº Demanda	Detalhes	Etapa
4719	Solicitação 27/05/2020	Sigma Solutions Consultoria e Treinamento LTDA			

Demanda: 

▼ Clientes

Nenhum registro

Valor Total da Demanda:

Guardar
Cancelar
Informar Desistências

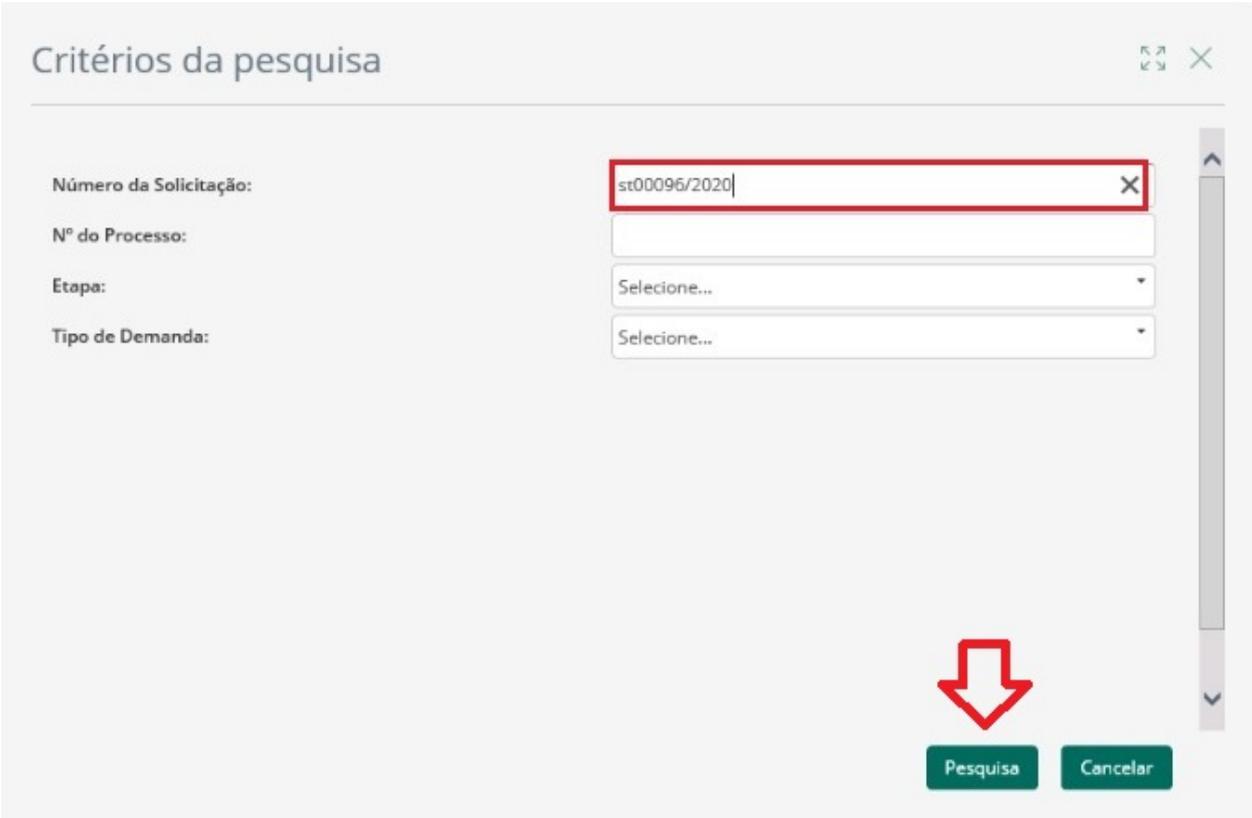
Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 35 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Demanda: clique no ícone da lupa () para buscar pelo número da Solicitação de Demanda Técnica associada à Desistência a registrar.

Para realizar a busca, você deve escolher apenas um dos filtros. No exemplo abaixo, foi escolhido “Número da Solicitação”.

Após inserir o número, clique em “Pesquisa”.



Critérios da pesquisa

Número da Solicitação:

Nº do Processo:

Etapa:

Tipo de Demanda:


Pesquisa **Cancelar**

O Sistema apresentará um resultado e você deverá selecionar, conforme print abaixo:

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 36 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

Critérios da pesquisa

Número da Solicitação:

Nº do Processo:

Etapa:

Tipo de Demanda:

▼ Por favor, selecione um item

Número da Solicitação	Nº do Processo	Data da Solicitação	Tipo de Demanda	Etapa	Solução
ST00096/2020	78576	13/02/2020	Grupo de Empresas	Confirmação do Atendimento	Fertilização In Vitro FIV - Rebanho - 03 prenhez

Ao selecionar a demanda desejada, todas as empresas pertencentes ao grupo, irão aparecer. Você deverá selecionar a(s) empresa(s) desejada(s) e para finalizar, clicar em “Informar Desistências”.

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

[Cancelar] = o registro da desistência será abortada.

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Desistência de Clientes > Informar Desistências

Nº do Processo	Data Solicitação	Solicitante	Nº Demanda	Detalhes	Etapa
89376	27/05/2020	Marcia Ines Casagrande	ST00096/2020		Confirmação do Atendimento

Demanda:

Clientes

Razão Social	Desistiu?
ALEXANDRO PAULINO	<input type="checkbox"/>
JOSETE BATISTA DO NASCIMENTO	<input type="checkbox"/>
ESANDRO UIBENER	<input type="checkbox"/>

Valor Total da Demanda: R\$11.700,00

↓

7. Informações Adicionais

- Tipos de atendimento
 - ❖ Atendimento Individual

Esse tipo de demanda é aberto para atender uma única empresa com a solução requerida.
 - ❖ Atendimento Individual para Grupo de Empresas, até 10 empresas

Esse tipo de demanda é aberto 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.

Classificação Público	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo - SEBRAE/ES	Página 38 de 41
---------------------------------	--	---------------------------

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

❖ **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

9. Responsabilidades

Principais atividades	Responsabilidades
Elaboração do cronograma 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, SEBRAE/ES
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	- 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 39 de 41
---------------------------------	--	---------------------------



GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST

CÓDIGO: IT-162

REVISÃO

10

DATA

25/06/2020

Revisão	Responsável	Alterações	Justificativa	Data
02	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none">- Alteração do título;- Ajuste no Objetivo;- Acrescentado à seção Atividades os seguintes tópicos:<ul style="list-style-type: none">* 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	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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
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
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
09	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	<ul style="list-style-type: none">- Necessário anexar documentação do corpo técnico;- Exclusão do campo “Detalhamento das Atividades / entregas”;- Não é mais necessário gerar proposta em PDF, basta apresentar cronograma físico financeiro pelo próprio Bizagi.	Entrada em operação do Edital Sebraetec 4.0.	01/07/2019

Classificação
Público

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

Página
40 de 41

	GESTÃO DAS DEMANDAS SEBRAETEC PELA PST	CÓDIGO: IT-162	
		REVISÃO 10	DATA 25/06/2020

Revisão	Responsável	Alterações	Justificativa	Data
10	UAIT – Unidade de Inovação	- Atualização da unidade responsável pelo documento; - Revisão geral do texto e ilustrações do documento.	Melhoria contínua do processo tendo em vista a Revisão 01 do Edital 4.0.	25/06/2020

11. Reaprovação/cancelamento

Revisão	Responsável	Justificativa	Data
-	-	-	-

NOVAS FUNCIONALIDADES DO SISTEMA BIZAGI

- ✓ **Inserção de consultor:** Quando do recebimento de uma demanda, na aba “Cronograma Físico/Financeiro” a PST deverá indicar o consultor técnico que fará o atendimento, conforme Edital.

1º passo) Para inserir os dados do consultor, basta clicar no símbolo **+**:

Cronograma Físico/Financeiro

Prazo Meses
1

Representante Legal CPF do Representante Legal Email do Representante Legal
Teste 37041432009 teste@hotmail.com

Vínculo/Documentos do Corpo Técnico: Nenhum arquivo carregado

Consultores Técnicos
Nenhum registro

+

2º passo) Abrirá uma nova tela para inserção dos dados do consultor técnico.

2.1) Se o consultor já estiver sido cadastrado e validado pela equipe Sebraetec, basta selecionar na aba “**Membro Equipe**”, e após clicar em “Guardar”.

Adicionar

Se o Consultor Técnico for um membro já cadastrado e com vínculo validado. Procure aqui

Membro Equipe: Selecione...

Dados do Consultor Técnico

Nome: CPF: Especialidade: Registro Profissional: Vínculo: Comprovante Vínculo: Nenhum arquivo carregado

Guardar Cancelar

2.1.1) Ao clicar em “Guardar”, o consultor já aparecerá na tela com vínculo validado.

▼ Cronograma Físico/Financeiro

Prazo Meses

Representante Legal CPF do Representante Legal Email do Representante Legal
Teste 37041432009 teste@hotmail.com

Vínculo/Documentos do Corpo Técnico: Nenhum arquivo carregado

Consultores Técnicos

Nome	CPF	Especialidade	Vínculo	Registro Profissional	Comprovante Vínculo	Vigência Vínculo	Vínculo Válido
Jefferson de Oliveira dos Santos	09997913701	analista TI	Funcionário CLT	CTR34214	Template_Com... Termo de Refer...	15/12/2020	Sim

+ ✎ 🗑

2.2) Se for um novo consultor, basta preencher os campos com os dados e após clicar em “Guardar”:

*Se o consultor não possuir conselho de classe, no “Registro Profissional”, poderá ser inserido: “Não aplica”.

**Na aba “Comprovante de vínculo”, deverá ser inserido todos os documentos exigidos no Edital para o consultor, de acordo com o subitem “4.1.3”, letra “b”.

Adicionar ↕ ↕ ✕

Se o Consultor Técnico for um membro já cadastrado e com vínculo validado. Procure aqui

Membro Equipe:

Dados do Consultor Técnico

Nome: CPF:

Especialidade: Registro Profissional:

Vínculo:

Comprovante Vínculo: Nenhum arquivo carregado

2.2.1) Ao clicar em “Guardar”, o consultor aparecerá na tela com “vínculo válido” em vermelho e sem a data da vigência, pois estes dados são de preenchimento da “Equipe Sebraetec”.

Nome	CPF	Especialidade	Vínculo	Registro Profissional	Comprovante Vínculo	Vigência Vínculo	Vínculo Válido
RODRIGO ALBERTO	73186210763	MKT	Funcionário CLT	CRA7563	ANEXO 2.pdf Contrato.pdf Diploma.pdf		

* A PST poderá “adicionar” mais de um consultor nessa mesma aba, clicando no símbolo + .

** A PST poderá “editar” a informação cadastrada, clicando em cima do nome do consultor e após, clicando no símbolo ✎ .

*** A PST poderá “excluir” o cadastro do consultor recém inserido, clicando em cima do nome do consultor e após, clicando no símbolo 🗑️ .

- ✓ **Alteração do e-mail de recebimento de alertas do Sistema Bizagi:** Agora a própria PST poderá alterar dentro do Sistema Bizagi, o e-mail que receberá os alertas do Sistema Bizagi.

1º passo) Para alterar o e-mail, basta clicar no símbolo 🗄️:

Nº Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
3477	SGF - Aceite de Demandas	Analisar Demanda	14/06/2019 11:10	14/06/2019 15:10
3729	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	09/10/2019 16:09	06/05/2020 14:34
3760	Enviar Entrega	Validar Entrega	21/10/2019 11:48	21/10/2019 11:48
3764	Enviar Entrega	Validar Entrega	22/10/2019 10:22	22/10/2019 10:22
3805	Enviar Entrega	Validar Nota Fiscal	04/11/2019 12:56	04/11/2019 15:46
3814	Enviar Entrega	Validar Nota Fiscal	05/11/2019 17:49	05/11/2019 17:51
3815	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	05/11/2019 18:12	05/11/2019 18:13
3863	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	08/11/2019 19:14	11/11/2019 17:30
4084	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	21/01/2020 13:47	29/06/2020 09:33
4220	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	13/03/2020 17:37	06/05/2020 15:14

2º passo) Clicar em “Preferências”:

Nº Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
3477	SGF - Aceite de Demandas	Analisar Demanda	14/06/2019 11:10	14/06/2019 15:10
3729	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	09/10/2019 16:09	06/05/2020 14:34
3760	Enviar Entrega	Validar Entrega	21/10/2019 11:48	21/10/2019 11:48
3764	Enviar Entrega	Validar Entrega	22/10/2019 10:22	22/10/2019 10:22
3805	Enviar Entrega	Validar Nota Fiscal	04/11/2019 12:56	04/11/2019 15:46
3814	Enviar Entrega	Validar Nota Fiscal	05/11/2019 17:49	05/11/2019 17:51
3815	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	05/11/2019 18:12	05/11/2019 18:13
3863	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	08/11/2019 19:14	11/11/2019 17:30
4084	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	21/01/2020 13:47	29/06/2020 09:33
4220	Enviar Entrega	Enviar Faturamento	13/03/2020 17:37	06/05/2020 15:14

3º passo) Na aba “Email, inserir o e-mail escolhido pela PST e após clicar em “Atualizar”:

*Só poderá ser indicado 1 (um) e-mail.

Preferências ×

Imagem Pessoal / Logo: 

Login: sigmasolutions

Nome Completo: Sigma Solutions Consultoria e Treinamento LTDA

Delegar atividades?:

Ramal:

Email: Página Inicial: