

Roteiro

SGTEC – SEBRAE/RJ

Credenciado

Prestador de Serviço Tecnológico (PST)

Roteiro

Apresentação

Este documento é um roteiro básico, que ainda será atualizado, mas já dá condição de atender à grande maioria das situações do cotidiano para utilização do sistema SGTEC. O roteiro está dividido em passos com orientações para operação do sistema, seguindo o fluxo dos projetos do SGTEC. As instruções de uso devem ser seguidas.

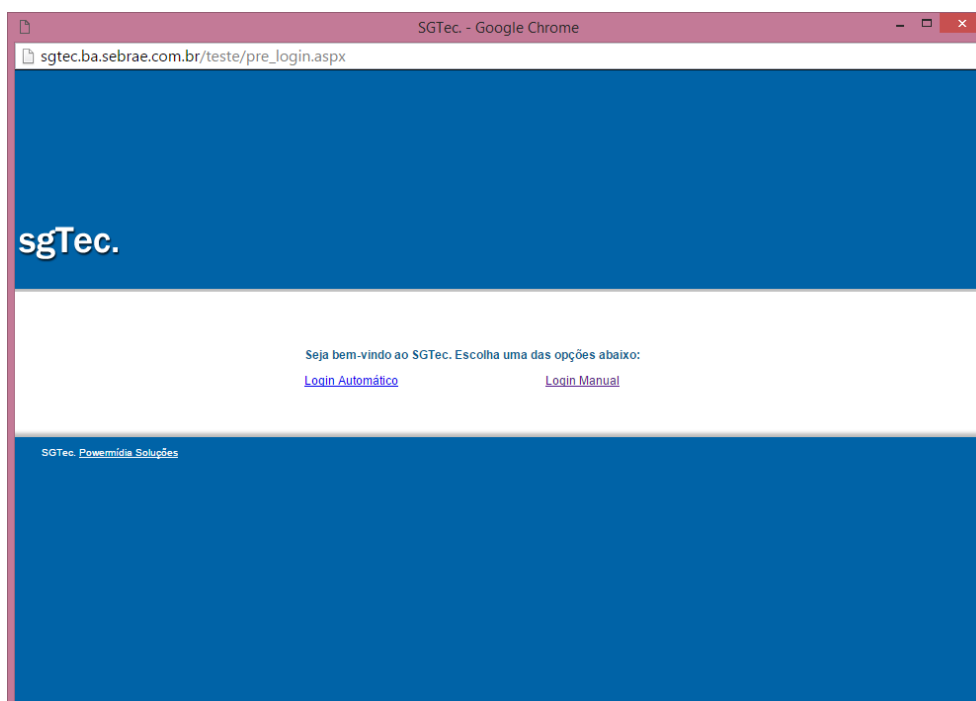
Os dados utilizados são **fictícios** e servem apenas para propósito de consulta e visualização neste roteiro.

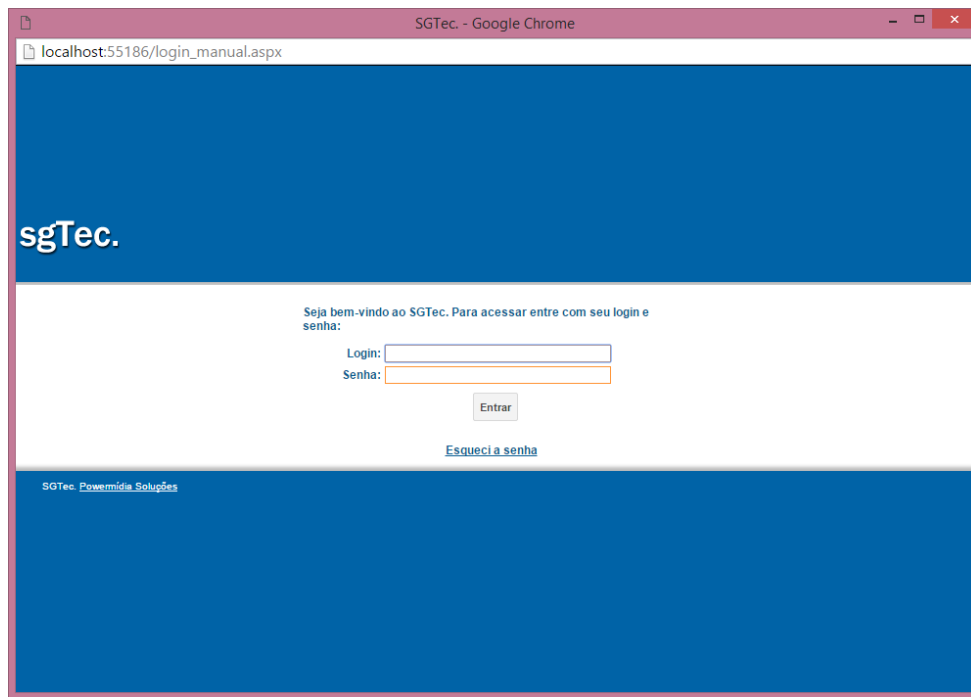
Conhecendo o SGTEC

Tela de Login: primeira tela do SGTEC, onde o usuário deve informar “Login Manual” e digitar seu login e sua senha para acessar o sistema na próxima tela. Assim que o usuário digitar os dados e clicar em “Entrar” o SGTEC saberá qual seu perfil e o contexto de atuação dele. O ambiente é montado conforme as permissões de acesso do perfil do usuário e o escopo de sua atuação.

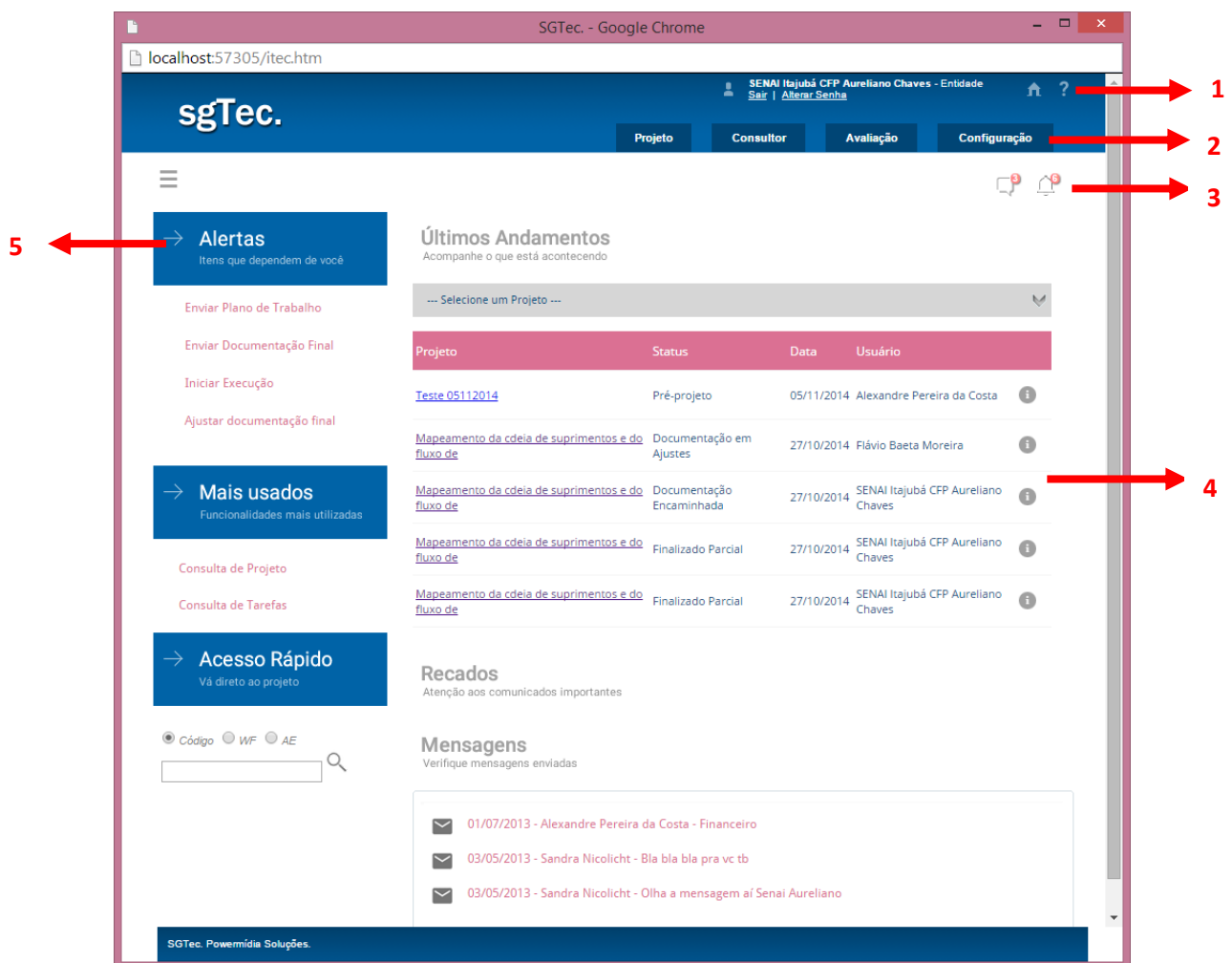
A opção “Login Manual” será utilizada pelos usuários internos do SEBRAE/RJ e Usuários externos.

PST (Prestadores de Serviços Tecnológico) ou também chamados neste roteiro de “credenciados” deverão acessar usando no campo login o seu CNPJ (sem pontos nem traços). No campo senha, digitar os 6 primeiros números do CNPJ.





Tela Principal: esse é o ambiente do SGTEC. Temos alguns elementos que explicamos abaixo:




1. Cabeçalho: onde estão informações sobre o usuário que está usando o SGTEC, link para sair do sistema e link para alterar senha. O cabeçalho está sempre disponível, independente de onde o usuário está no SGTEC.

2. Barra de Módulos: onde estão os acessos para os módulos do sistema. Você acessa o módulo e o SGTEC carrega o módulo e permite utilizar suas funcionalidades. A Barra de Módulos está sempre disponível, independente de onde o usuário está no SGTEC. Essa barra pode sofrer alterações por conta do perfil que está acessando o sistema, caso o perfil não tenha acesso a nenhuma das funcionalidades de um módulo, o mesmo não aparecerá.
3. Área de Ícones: área que contém ícones com alertas de mensagens (mensagens enviadas para o usuário logado), alertas (aviso do SGTEC para situações que exigem atenção do usuário logado). Esse menu está sempre disponível, independente de onde o usuário está no SGTEC.
4. Área de Trabalho: área onde as telas e os conteúdos são apresentados. Essa tela sempre muda de acordo com a funcionalidade que está sendo utilizada. No caso da Página Principal a área de trabalho apresenta:
 - a. Últimos Andamentos: área onde aparecem os últimos andamentos relacionados aos projetos dos quais o usuário logado participa. O usuário pode ver qual foi o andamento, quem o gerou, a data e hora e a qual projeto se aplica. O projeto aparece como link, o que torna fácil o acesso ao mesmo, bastando apenas clicar.
 - b. Mensagens: as mensagens enviadas para o usuário por outros usuários ou pelo sistema aparecem nessa área. O SGTEC tem um recurso interessante de troca de mensagens: o usuário pode enviar mensagens de qualquer ponto do sistema para outro usuário. Isso melhora a comunicação e retém conhecimento que seria perdido ao usar telefone ou e-mail.
5. Menu da Página Principal, onde o usuário tem acesso a:
 - a. Alertas: área onde o usuário recebe avisos/alertas sobre situações que exigem sua atenção. Nessa área existe um esquema de “semáforo” que avisa sobre novidades (o ícone fica vermelho quando há algo novo e alguma decisão deve ser tomada);
 - b. Mais usados: área onde aparecem as funcionalidades mais utilizadas no dia a dia do usuário logado;
 - c. Acesso Rápido: recurso onde o usuário pode ir direto para um projeto específico, utilizando seu código.

Tela de consulta: esse é um exemplo de tela de consulta do SGTEC. O usuário usa a área de filtros para especificar os critérios da consulta e o sistema traz na tabela os resultados.

The screenshot shows the SGTec web application interface. At the top, there's a navigation bar with the SGTec logo and tabs for 'Projeto', 'Consultor', 'Avaliação', and 'Configuração'. Below this is a search form titled 'Consultar Projeto' with various filters like 'Nome', 'Gestor', 'Entidade', 'Temática', 'Status', 'Regional', 'Código', 'Cliente', 'Data', 'Linha', 'Atraso?', and 'Caso de Sucesso?'. A 'Pesquisar' button is at the bottom right of the form. Below the form is a table with columns: 'Código', 'Workflow', 'Projeto', 'Entidade', 'Gestor', 'Horas', 'Valor', and 'Status'. The table contains several rows of project data. Red arrows and numbers 1-6 highlight specific UI elements: 1 points to the 'Outras Funcionalidades' menu, 2 points to an information icon, 3 points to the search form area, 4 points to the table header, 5 points to an information icon in the table, and 6 points to an icon in the table.

1. Menu de Funcionalidades: ao entrar em um módulo na Barra de Módulos o sistema apresenta nesse menu todas as funcionalidades daquele módulo (apenas as funcionalidades que o perfil do usuário tem direito de acessar).
2. Ícone de Informação: passe o mouse sobre esse ícone e veja uma explicação de como utilizar a tela em que você está.
3. Área de Filtros: toda tela de consulta tem uma área assim para que o usuário possa efetuar consultas com diversos critérios. Após definir os critérios desejados, basta clicar em “Pesquisar”.
4. Área de Resultados: nessa lista aparecem os resultados de acordo com a pesquisa feita usando os critérios definidos pelo usuário na Área de Filtros. É possível navegar por essa tabela, ordenar os resultados através dos cabeçalhos das colunas e acessar o item pretendido clicando no ícone .
5. Ícone de Informação: pare o mouse sobre esse ícone para ver importantes informações acerca do projeto.
6. Use esse ícone para acessar o projeto (ou clique no nome do mesmo na coluna “Projeto”).

Siga o roteiro fielmente, uma vez que um passo fora do especificado pode comprometer a execução do mesmo. Fique atento aos itens em que é definida a opção a escolher, dados a preencher, etc. Seguindo corretamente a execução do roteiro será bem sucedida.


- 1) A demanda será criada pelo Gestor de Projeto (analista do Sebrae responsável pelo atendimento ao cliente);
- 2) A demanda passará pelo Gestor Temático (analista do Sebrae responsável pela temática – exemplo: design, produtividade, qualidade), que aprovará a demanda internamente antes que a mesma siga para o sistema de rodízio, onde o PST “da fila” receberá a demanda para elaborar o plano de trabalho/proposta.

**DICA:**

- O rodízio busca todas as credenciadas ativas que atendam/desenvolvam o Serviço definido no projeto, na Área definida no projeto.
- O rodízio seleciona a credenciada através de esquema de fila simples (assumiu uma demanda vai para o final da fila).

Envio de Plano de Trabalho

Após a distribuição da demanda via rodízio, o sistema envia e-mail para o Credenciado, que deve enviar o plano de trabalho para atender à demanda.

1. ENTRE COMO CREDENCIADO
2. Na home (página principal do SGTEC) na área de “Alertas” clique no link “Plano de Trabalho a Enviar”;
3. Clique no nome da demanda que foi distribuída no passo anterior, ou no ícone ;
4. Visualize os dados da demanda na aba “Dados Básicos”;
5. Vá até a aba “Clientes Atendidos” e visualize os dados do cliente;
6. Vá até a aba “Anexos” e visualize se há arquivos no anexo inserido pelo gestor de projeto;
7. O Credenciado tem acesso a informações relevantes para elaborar seu plano de trabalho;

OBS: Caso deseje e considere necessário e oportuno, entre em contato com o cliente para dirimir outras dúvidas específicas. Você terá 3 dias úteis, a contar do dia subsequente ao momento que recebeu a demanda, para que envie o seu plano de trabalho e proposta.

Caso não o faça, o sistema colocará novamente a demanda no sistema de rodízio, sem lhe trazer prejuízo, mantendo-o como o próximo do rodízio. Caso logo no início também conclua que não terá condições de atendimento (escopo, prazo, disponibilidade de agenda), sugerimos que logo possa negar a demanda, de forma a colocá-la novamente no rodízio. Este processo também não lhe trará prejuízo, mantendo-o como o próximo do rodízio.

8. Na aba “Tarefas” preencha as etapas que serão executadas no projeto: especifique um consultor, a tarefa, data de início e término, valor da hora e número de horas. Clique em “Adicionar”. Repita o procedimento para adicionar outra tarefa ao projeto (o projeto ficará

com 1, 2 tarefas, ou mais, conforme seu plano de trabalho). Siga esse passo corretamente, pois será necessário adiante;



OBS: Para incluir consultores, vá na aba “Consultor” > outras funcionalidades > cadastrar consultores. O projeto comporta, se desejar, um consultor como responsável, diferentemente daqueles que executarão o serviço.


9. Na aba “Dados Básicos” escolha o “Consultor Responsável”;



10. Na aba “Anexos” inclua a proposta de trabalho detalhada. Caso deseje, há um modelo anexo ao edital.

OBS: O nome do arquivo que deverá ser anexado, não pode conter caracteres especiais (vírgula, traço, “ç” e outros), pois não conseguirão ser posteriormente acessados pelas partes interessadas.

11. Clique em “Enviar”, o SGTEC solicita confirmação e encaminha o Plano de Trabalho para análise do Gestor Temático e posteriormente do Gestor de Projeto.

 **DICA:** O credenciado pode rejeitar a demanda através do botão  **Rejeitar** . Nesse caso o SGTEC solicita o motivo, registra a rejeição da credenciada e encaminha a demanda para a próxima credenciada da fila.

 **DICA:** O valor do projeto é definido pelo número de horas X o valor da hora, somados de cada etapa.

 **DICA:** Sempre que quiser saber que ação deve ser adotada em um projeto, na tela “Consultar Projeto” utilize o ícone  , através dele você fica sabendo o que deve ser feito e quem deve fazer.

Análise do Plano de Trabalho

O credenciado encaminhou o Plano de Trabalho e o mesmo deve ser analisado pelo Gestor Temático e Gestor de Projeto.

Caso haja ajustes a serem feitos, você receberá novo e-mail, com a descrição do que deve ser ajustado. Realize os ajustes, salve e reenvie o projeto, conforme instruções anteriores.



Após validação, o Gestor de projeto apresentará a proposta ao cliente, momento em que, eventualmente, novo ajuste poderá ser solicitado. Em outro caso, o cliente poderá rejeitar a proposta e solicitar o seu cancelamento, fato que não o tirará da posição na lista de rodízio. Caso o cliente aprove a proposta, pagará a contrapartida ao Sebrae e o contrato será gerado.

O PST deverá assinar o contrato antes de iniciar a execução do serviço, mesmo porque, a autorização será dada pelo Gestor de Projeto, via sistema.






Assim, imaginando que o Gestor de Projeto aprovou o Plano de Trabalho e o contrato foi gerado, assinaturas devem ser colhidas nos documentos a fim de formalizar a relação entre Credenciado, SEBRAE e Cliente. Assim que as assinaturas forem colhidas e estiver tudo ok, o Gestor de Projeto deverá entrar no projeto e liberar o mesmo para a execução.

Liberado para Execução

Após a liberação do projeto pelo Gestor de Projeto, o SGTEC solicita ao credenciado que informe o início efetivo (efetiva data) da execução do projeto. Esta data deve estar acertada com o cliente em questão.


1. ENTRE COMO CREDENCIADO
2. Na home (página principal do SGTEC) na área de “Alertas” clique no link “Projetos a Iniciar”;
3. Clique no nome da demanda que você criou nos passos anteriores, ou no ícone ;
4. Clique no botão “Iniciar” ( **Iniciar**);
5. O SGTEC solicita confirmação e coloca o projeto em execução.

Em Execução



1. Na tela “Consultar Projeto”, clique no nome da demanda que você criou nos passos anteriores, ou no ícone ;
2. Vá até a aba “Tarefas”;
3. Nesse momento o credenciado tem 2 opções:
 - a. Incluir andamentos às tarefas, através do botão  na coluna “Andamento”;
 - b. Concluir tarefas, através do botão  na coluna “Concluir”;
4. Clique no botão  na coluna “Andamento”;
5. Insira um texto qualquer em “Descrição” e clique em “Adicionar”, o SGTEC adiciona um andamento/histórico à tarefa;
6. Feche a tela de andamentos da tarefa, volte a aba “Tarefas” e clique no botão  na coluna “Concluir”;
7. O SGTEC abre a conclusão de tarefas, preencha um texto qualquer em “Observação” e clique em “Concluir”;
8. O SGTEC conclui a tarefa e informa que gerou Relatório Parcial;
9. Vá até a aba “Anexos” e verifique o Relatório Parcial gerado para a etapa concluída no passo 7.

OBS: Mesmo tendo finalizado uma etapa do serviço, você ainda não está autorizado a emitir a NFe referente o serviço realizado. Cabe ao cliente avaliar a etapa concluída através do relatório que foi gerado. Só depois desta avaliação, você receberá um novo e-mail do sistema com as informações para a referida emissão, caso não haja problemas identificados na etapa recém desenvolvida.

Toda etapa concluída em um projeto gera um Relatório Parcial que deve ser avaliado pelo cliente, através de nota. Poderá o cliente, avaliando negativamente a etapa realizada, manifestar o interesse que a mesma sofra os ajustes necessários, sem os quais o PST não poderá emitir NFe até que os problemas detectados sejam corrigidos.

 **DICA:** Caso a avaliação seja negativa e o cliente decida repetir a execução da etapa, o SGTEC estornará a conclusão da etapa e acionará o credenciado para que providencie o tratamento da não conformidade apontada pelo cliente. Caso o cliente opte por não repetir a

execução da etapa mal avaliada, o SGTEC estornará a conclusão da etapa e finalizará parcialmente o projeto.

 **DICA:** Sempre que estiver na tela “Cadastro de Projeto” e quiser saber os detalhes do que deve ser feito, utilize o ícone  , clique no mesmo para visualizar uma ajuda instantânea.

Já tendo vencido a(s) pendência(s) na(s) etapa(s) anterior (es) e dado sequencia ao trabalho nas etapas subsequentes, siga conforme abaixo:

10. ENTRE COMO CREDENCIADO

11. Conclua a 2ª tarefa conforme item 3;

12. Imaginando que o plano de trabalho do PST contenha apenas duas tarefas (2 meses), o SGTEC finaliza o projeto automaticamente e solicita ao credenciado que preencha a aba “Resultado Final”;

13. Vá até a aba “Resultado Final” e preencha os campos “Resultados Obtidos” e “Considerações Finais”;

14. Marque a opção “Caso de Sucesso”, caso queira informar que esse projeto é um candidato a ser um caso de sucesso;

15. Clique na aba “Clientes Atendidos”;


16. Na coluna “Relatório Final” clique no ícone  ;

17. O SGTEC gera o Relatório Final;

18. **Repita os passos do item Relatório Parcial**, visto que foi gerado outro relatório parcial para a 2ª tarefa e o mesmo deve ser avaliado, após repetir entre novamente como CREDENCIADO e continue no passo 19 abaixo;

19. Nesse momento a credenciada deve providenciar o envio da Documentação Final para o SEBRAE:

- a. Essa documentação final pode ser composta de vários anexos, que podem ser inseridos pela credenciada na aba “Anexos” como já explicado anteriormente, inclusive o próprio Relatório Final digitalizado pode ser anexado, se necessário.

20. Clique em “Enviar” ( **Enviar**);

21. Informe uma observação qualquer;

22. O SGTEC solicita confirmação e avisa que a demanda será encaminhada para formalizar a finalização;

23. O SGTEC encaminha o projeto para Gestor de Projeto analisar a documentação final.

Análise da Documentação Final

O credenciado finalizou o projeto e encaminhou o Relatório Final. Nesse momento o cliente já recebeu e-mail solicitando a avaliação do projeto.

Caso haja problemas na documentação final/avaliação do cliente, o gestor de projeto solicitará ajustes e, nesse caso, o projeto volta para o credenciado providenciar os ajustes solicitados;

Caso esteja tudo “Ok”, o projeto será encerrado.