

	<p>Instrução de Trabalho - IT</p>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Processo</p> <p>Efetuar suporte de sistemas automação</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2023</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>19/09/2023</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Gestão da governança, riscos e conformidade</p>	<p>Macroprocesso (CGE)</p> <p>Macroprocesso de Suporte – Gestão de tecnologia</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Descrição do processo

Processo destinado para efetuar o controle de prazos e cancelamentos de atividades iniciadas via SIGAT, Sistema de Gestão de Atividades da Controladoria Geral do Estado para a execução, aprovação e supervisão das atividades.

Objetivo

Automatizar o processo de alteração datas de fim e cancelamentos de atividades desenvolvidas no SIGAT, bem com o registro das solicitações e aprovações, reduzindo a demanda sobre o desenvolvedor do sistema.

Informações complementares

Será gerada uma peça de registro das alterações em peça automatizada que será inserida em processo específico do SGP-e. Todo o processo acontece dentro do sistema SIGAT da CGE.

Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Coordenador	COGES	(48) 3664-5720	coges@cge.sc.gov.br

Interessados

Todos os colaboradores da CGE que executam alguma atividade no SIGAT.

Atores envolvidos

- Usuário
- Gestor superior imediato do usuário

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- SIGAT
- SGP-e
- E-mail

Legislação, normativas e outras referências

Processo interno, não possui normativa, sendo esta instrução de trabalho seu documento principal.

Parâmetros SGPE

<i>Assunto</i>		<i>Classe</i>		<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
1769	Administração de Sistemas de Informação	1	Repositório Arquivístico Digital (RDC-Arq) permanente	Não possui

Indicadores de performance

Solicitações recebidas x Suportes realizados com sucesso

Definições

- COGES – Coordenadoria de gestão estratégica
- CGE – Controladoria Geral do Estado
- SIGAT - Sistema De Gestão De Atividades Da Controladoria Geral Do Estado
- SGP-e – Sistema de gestão de processos eletrônico do governo do Estado de Santa Catarina

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link

<https://cawemo.com/share/240274f1-80ab-4c74-9b76-ac627260ae88>

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Usuário

1. Solicitar Atendimento

Para solicitar um atendimento no helpdesk SIGAT o usuário deve, primeiramente, ter em mãos o código de identificação da instância da atividade a qual deseja atendimento. Para identificar esse código, o usuário deve acessar o painel em Power BI da sua diretoria que será disponibilizada na tarefa do SIGAT.

No painel “Relatório Analítico – Em Execução”, na penúltima coluna a direita, coluna “Id do Processo” (basta arrastar a barra de rolagem horizontal para a direita para visualizar), deve-se copiar o código, clicando sobre ele com o botão direito do mouse e selecionando a opção copiar -> copiar valor. Com o código copiado, o usuário deve colá-lo no campo especificado no formulário e clicar em “Localizar atividade”.

Caso o código seja de uma atividade que permita atendimento via helpdesk para o usuário, no próprio formulário da tarefa serão apresentados os dados de identificação da atividade. Deve-se realizar uma conferência atenta para se certificar que se trata da atividade na qual se deseja atendimento.

Após a conferência dos dados da atividade, o usuário deve selecionar o tipo de atendimento que deseja, que pode ser:

Alterar Prazo: Nesta opção deve-se indicar o novo prazo da atividade;

Excluir atividade: A atividade, as atividades de equipe vinculadas a ela e as numerações de documentos geradas automaticamente pela atividade serão excluídos

Em ambos os casos o usuário deve descrever a justificativa. Para completar a tarefa basta clicar em completar.

2. Gerar número do chamado - Automação

Após a abertura do atendimento o sistema gerará um número para o chamado, que irá acompanhá-lo até sua conclusão.

Gestor

3. Aprovar Atendimento - Chamado N° xx/aaaa

O gestor deve identificar a atividade e analisar a solicitação do coordenador. Após a análise da solicitação, o gestor deve selecionar um dos despachos:

Aprovo: A solicitação é aprovada e o SIGAT executa a solicitação de forma automática conforme os parâmetros aprovados (novo prazo ou cancelamento de atividade);

Ajustar: A tarefa é devolvida ao solicitante para ajustes. Neste caso o campo de despacho será exibido e deve-se descrever as orientações para o ajuste da solicitação.

Não aprovo: A solicitação não será executada, encerrando o chamado do helpdesk sem alterações na atividade. Neste caso o campo de despacho será exibido e deve-se justificar a não aprovação para o solicitante no campo especificado.

Para completar a tarefa basta clicar em completar.

4. Realizar cancelamento de numeração – Automação

Caso a solicitação de cancelamento tenha sido aprovada para um processo com numeração de documento gerada de forma automática pela atividade, toda as numerações serão canceladas automaticamente pelo SIGAT.

5. Realizar cancelamento das tarefas de equipe – Automação

Caso a solicitação de cancelamento tenha sido aprovada, todas as tarefas de equipe vinculadas à atividade serão encerradas.

6. Realizar cancelamento de tarefas – Automação

Caso a solicitação de cancelamento tenha sido aprovada, todas as tarefas em aberto vinculadas à atividade serão canceladas de forma automática pelo sistema.

7. Realizar alteração de data – Automação

Caso a solicitação de alteração de data tenha sido aprovada, o SIGAT fará a alteração da data do fim da atividade de forma automática.

8. Criar peça – Automação

Após a execução das ações de cancelamento ou alteração de data, o SIGAT criará, de forma automática, uma peça com as principais informação do atendimento realizado.

9. Inserir peça no SGP-e – Automação

O SIGAT, de forma automática, inserirá a peça gerada automaticamente em processo específico no SGP-e para registro dos atendimentos de suporte.

10. Enviar e-mail confirmando a operação para o requisitante – Automação

O SIGAT, de forma automática, fará o envio de um e-mail para o solicitante avisando-o da operação realizada e detalhes dessa.

Solicitante

11. Realizar Ajustes - Chamado N° xx/aaaa

O solicitante deve analisar o motivo do gestor para a não aprovação da sua solicitação inicial. Após realizar os ajustes, conforme orientação do gestor, basta clicar em completar para reenviar a solicitação para análise do gestor.

12. Receber Resposta Solicitação - Chamado N° xx/aaaa

No caso da não aprovação por parte do gestor, o solicitante receberá essa tarefa com o despacho da não aprovação. Após a leitura da justificativa basta clicar em completar para encerrar o chamado.

13. Gerar horas efetivas do processo – Automação

O SIGAT, de forma automática, fará o registro das horas efetivamente gastas no processo para contabilidade interna.

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2023	Pedro Primo Bristot / Karin Maestri	12/09/2023	Primeira versão da Instrução de Trabalho



Assinaturas do documento



Código para verificação: **78D7M7VB**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **FREDERICO AUGUSTO SILVA DA LUZ** (CPF: 975.XXX.910-XX) em 09/10/2023 às 14:26:39
Emitido por: "SGP-e", emitido em 12/07/2019 - 12:48:28 e válido até 12/07/2119 - 12:48:28.
(Assinatura do sistema)

✓ **MARCELO CARVALHO PINTO** (CPF: 023.XXX.669-XX) em 16/10/2023 às 14:25:20
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:30:30 e válido até 15/06/2118 - 09:30:30.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0dFXzE4MTM5XzAwMDAwODYyXzg3MI8yMDIyXzc4RDdNN1ZC> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CGE 0000862/2022** e o código **78D7M7VB** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.