

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

<p>Processo</p> <p>Solicitar Produção Visual</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2023</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>09/12/2023</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Gestão da Governança, Riscos e Conformidade</p>	<p>Macroprocesso (CGE)</p> <p>Gestão da Comunicação</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Descrição do processo

O processo consiste na demanda e produção de peças de design para confecção de manuais, apresentações e publicações dentre outros em diferentes tipos de mídia para a ASCOM.

Objetivo

O processo tem como resultado a criação de peças de design, como apresentações, vídeos, publicações, manuais, para a divulgação de informações tanto internamente quanto externamente ao órgão.

Informações complementares

O processo foi elaborado com o objetivo de automatizar o fluxo e requisição e aprovação das peças de desing por meio da ferramenta SIGAT.

Responsável

<i>Cargo</i>	<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Coordenadora	ASCOM	+55 (48) 3664 - 5720	ascom@cge.sc.gov.br

Interessados

- Todos os colaboradores da CGE

Atores envolvidos

- Solicitante: Qualquer colaborador da CGE
- Coordenador Ascom
- Equipe de designers

Recursos tecnológicos (sistemas e integrações)

- SIGAT
- E-mail
- Ferramentas de criação de Design

Parâmetros SGPE

<i>Assunto</i>	<i>Classe</i>	<i>Controle de acesso (sigilo)</i>
Não possui	Não possui	Não possui

Legislação, normativas e outras referências

Por se tratar de um processo gerencial interno não possui legislação ou norma específica.

Indicadores de performance

- Tempo de execução
- Quantidade de devoluções
- Feedback do solicitante

Definições

- ASCOM – Assessoria de Comunicação da CGE
- SIGAT – Sistema de Gestão de Atividades

2. DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link:

<https://cawemo.com/share/d76afcc9-6e3e-471b-ad44-a0f120ee5fe9>

3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Solicitante

1. Solicitar produção visual

O solicitante deve preencher os campos indicados no formulário da tarefa no SIGAT. Deve descrever a sua solicitação no campo determinado.

Os seguintes campos do formulário devem ser preenchidos:

- Nome da demanda;
- Seleção da peça a ser criada: Apresentação de slide; Publicação (manual, guia, relatório); Convite para WhatsApp; Feed para Instagram; Story para Instagram; Cartilha; Edição de vídeo; Outros. No caso da seleção “Outros”, deve ser descrito o tipo de peça no campo específico;
- Inserir anexos: Inserir anexos de materiais/tabelas em formato aberto para que os designers possam copiar e colar o conteúdo;
- Links: Adicionar links digitando o link desejado na caixa de texto e clicando no botão "Adicionar novo link" para inseri-lo à lista de links;
- Descrição da demanda: Uma descrição clara e detalhada é muito importante para o entendimento da demanda e atendimento das expectativas;
- Público-alvo: como exemplo a equipe CGE ou GGG ou rede de controle interno;
- Referências: Materiais que você gostou e podem ajudar a Ascom a entender sua expectativa;
- Prazo desejado: Prazo de entrega da demanda aprovada pelo solicitante;
- Mais detalhes: Se necessário.

Caso não seja possível entregar no prazo desejado, a Ascom sugerirá uma nova data para entrega via SIGAT. O solicitante deve ficar atento às suas tarefas no sistema.

Para completar a tarefa e encaminhar as informações para a Ascom basta clicar em completar.

2. Gerar número da demanda - Automação

O SIGAT, de forma automática gerará um número de chamado para a demanda solicitada no formato “Nº-ANO”.

3. Classificar demanda – Nº do chamado – Tipo de produção - Prazo

O Coordenador da Ascom deve analisar a demanda e os documentos anexos e classificá-la de acordo com a importância estratégica para a CGE e o prazo desejado. Deve-se escolher uma das 4 (quatro) respostas:

Negada – A demanda é negada e não será atendida. Um e-mail automático será enviado para o solicitante informando a decisão. Neste caso, deve-se preencher o campo de despacho com a justificativa da negação.

Urgente – A demanda é considerada urgente e irá para execução atendendo o prazo indicado pelo solicitante sem a análise de complexidade do designer. Um e-mail automático será enviado para o solicitante informando a decisão.

Não Urgente – A demanda é enviada para a análise de complexidade do designer para averiguação da possibilidade do atendimento do prazo solicitado.

Insuficiente: A demanda é devolvida para que o solicitante insira novos links ou arquivos necessários para a execução da demanda. Um despacho deve ser informado para ao melhor entendimento do solicitante.

Após selecionar a resposta, basta clicar em completar.

4. Enviar e-mail demanda negada – Automação

No caso do coordenador da Ascom negar a demanda, o SIGAT enviará um e-mail automático para o solicitante para avisá-lo do não atendimento com a justificativa indicada pelo coordenador da Ascom.

5. Enviar e-mail informações insuficientes – Automação

No caso do coordenador da Ascom considerar as informações fornecidas pelo solicitante insuficiente para a execução do trabalho, o SIGAT enviará um e-mail automático para o solicitante para avisá-lo da necessidade do recadastramento da solicitação no SIGAT.

Solicitante

6. Recadastrar Solicitação de produção visual – N° do chamado

O solicitante deve recadastrar a solicitação com os ajustes solicitados pelo coordenador da Ascom. A solicitação será apresentada com as informações inseridas inicialmente pelo solicitante, bem como os arquivos e links previamente inseridos. No caso em que os arquivos e links anteriormente inseridos sejam utilizados, deve-se realizar o download e o upload dos arquivos novamente.

Após os ajustes na solicitação conforme orientação do coordenador da Ascom, basta clicar em completar para reenviar a solicitação.

Equipe Designers

7. Analisar complexidade solicitação - N° do chamado – Tipo de produção - Prazo

O Design deve analisar a demanda, os anexos e os links, definindo o tempo necessário para concluir a atividade, levando em conta a importância estratégica da demanda, os requisitos, a fila de trabalho, o prazo desejado pelo solicitante e o prazo para revisão e aprovação. Após a análise deve selecionar uma reposta:

Execução no prazo desejado: O prazo desejado pelo solicitante é viável e a demanda será executada nesse prazo.

Prazo desejado não é viável: O prazo desejado pelo solicitante não é viável. Neste caso, o campo “Novo Prazo sugerido” deve ser preenchido com a data prevista de entrega da demanda. O solicitante receberá uma tarefa no SIGAT com a essa nova data e tem até 2 dias para responder se a data é viável para demanda. Caso o solicitante aceite a nova data, a demanda será enviada para execução com a nova data acordada.

Após concluir o formulário, basta clicar em completar.

8. Envio de e-mail – Novo prazo possível – Automação

No caso de o Designer selecionar a opção “Prazo desejado não é viável”, o SIGAT de forma automática enviará um e-mail para o solicitante alertando sobre a decisão e avisando-o para tomar providências via SIGAT.

9. Envio de e-mail – Demanda aceita – Automação

No caso de o Designer selecionar a opção “Execução no prazo desejado”, ou o coordenador da Ascom classificar a solicitação como “Urgente”, ou ainda, no caso em que o solicitante aceitar o novo prazo proposto pelo designer, o SIGAT de forma automática enviará um e-mail para o solicitante alertando sobre a decisão e avisando-o que a demanda terá sua execução iniciada no prazo acordado.

Solicitante

10. Aceitar novo prazo - Nº do chamado – Tipo de produção - Prazo

O solicitante receberá na tarefa a nova data proposta pela Ascom. Ele terá até 2 dias para responder se aceita ou recusa a nova data. Caso ele não complete a tarefa nesse prazo, a data proposta será considerada recusada e a demanda não será atendida.

O solicitante poderá escolher entre o seguinte:

Aceito: O novo prazo sugerido pela Ascom é viável e a demanda será encaminhada para execução.

Recusado: O novo prazo sugerido pela Ascom não é viável e a demanda não será executada.

Após escolher a resposta, basta clicar em completar.

11. Enviar de e-mail – Prazo de resposta expirados – Automação

No caso de o Solicitante não completar a tarefa “Aceitar novo prazo” dentro de 2 dias, o SIGAT encerrará a tarefa e enviará um e-mail automático para o solicitante avisando-o da não execução da demanda.

12. Enviar de e-mail – Novo prazo recusado – Automação

No caso de o Solicitante não completar a tarefa “Aceitar novo prazo” dentro do prazo de 2 dias, ou recusar o novo prazo sugerido pela Ascom, o SIGAT enviará um e-mail automático para a Ascom comunicado que a solicitação foi recusada e será arquivada.

Equipe Designers

13. Executar demanda - N° do chamado – Tipo de produção - Prazo

O Design deve executar a demanda levando em consideração o tempo necessário para revisão e aprovação, o prazo para entrega final do solicitante está indicado no corpo do formulário e no título da tarefa.

O designer poderá escolher duas repostas, que pode ser:

Executável: Para concluir a tarefa e enviar os materiais para revisão do coordenador da Ascom, o designer deve inserir uma descrição do trabalho realizado no campo “Descrição”. Também é possível inserir links e anexos, de acordo com o tipo do material elaborado. Os anexos não podem ser maiores que 33Mb, caso o sejam, recomenda-se utilizar link do one drive para enviá-los.

Necessárias novas informações: Essa resposta deve ser utilizada caso o designer necessite de novas informações do solicitante para concluir o trabalho, neste caso, deve-se informar no campo despacho quais informações, arquivos, links, dentre outros materiais devem ser fornecidos pelo solicitante para a conclusão do trabalho.

Para enviar o material desenvolvido para a revisão do coordenador da Ascom, ou solicitar novas informações ao solicitante, basta clicar em completar.

Solicitante

14. Inserir novas informações - N° do chamado – Tipo de produção - Prazo

O solicitante deve ler com atenção o despacho do designer e atender as solicitações, inserido arquivos, links, e as informações necessárias para o atendimento da solicitação.

Após inserir as informações necessárias na tarefa, basta clicar em completar para enviá-las ao designer.

Coordenador Ascom

15. Revisar material - N° do chamado – Tipo de produção - Prazo

O coordenador da Ascom deve revisar o material produzido levando em conta o prazo para aprovação do solicitante. Após a revisão do material o coordenador pode escolher duas respostas:

Aprovo: O material será encaminhado para aprovação do solicitante.

Não Aprovo: A tarefa será devolvida ao designer para correções. Selecionando esta resposta, o campo despacho será exibido, sendo possível também inserir anexos e links.

Para finalizar a tarefa basta clicar em completar.

Solicitante

16. Aprovar material - N° do chamado – Tipo de produção - Prazo

O solicitante deve realizar uma revisão atenta do material em anexo e/ou nos links contidos no formulário. Após a revisão o solicitante pode escolher duas respostas:

Aprovo: O material desenvolvido atende as necessidades do solicitante, que deve realizar o download dos anexos e/ou salvar os links enviados. O campo “Feedback” será apresentado para o solicitante descrever o seu relato acerca do material desenvolvido pela Ascom. O solicitante também deve selecionar o seu nível de satisfação selecionando o checkbox entre: Muito bom (5 estrelas), Bom (4 estrelas), Médio (3 estrelas), Ruim (2 estrelas), Muito Ruim (1 estrela).

Não Aprovo: O material desenvolvido não atende as necessidades do solicitante e será devolvido para o designer para correções. O campo despacho será exibido para que sejam inseridos os pontos a serem corrigidos no material, bem como anexos ou links.

Para finalizar a tarefa basta clicar em completar.

17. Gerar peça da demanda – Automação

O SIGAT, de forma automática, criará uma peça com os dados da solicitação inicial e da produção realizada pelo designer.

18. Enviar e-mail com arquivos e links para o solicitante – Automação

O SIGAT, de forma automática, enviará um e-mail para o solicitante com a peça da demanda e os links e arquivos desenvolvidos pelo designer.

19. Criar pasta de arquivos

O SIGAT, de forma automática, criará uma pasta repositório de arquivos no diretório da ASCOM.

20. Inserir arquivos na pasta repositório

O SIGAT, de forma automática, fará a inserção da peça da demanda e dos materiais produzidos pelo designer na pasta repositório.

Coordenador Ascom

21. Publicar no site da CGE - N° do chamado – Tipo de produção - Prazo

O coordenador da Ascom deve indicar se o material elaborado será publicado no site da CGE. Podem ser escolhidas 2 (duas) repostas nesta tarefa:

Publicado: O material deverá ser publicado no site da CGE. Nesse caso, o coordenador da Ascom deve inserir o texto para o e-mail de comunicação ao solicitante e inserir os links das publicações no site da CGE.

Não necessita de publicação: Não será necessário a publicação no site da CGE.

O coordenador da Ascom também receberá nesta tarefa o feedback do solicitante. Para concluir a tarefa basta clicar em completar.

22. Enviar e-mail com link da publicação para o solicitante – Automação

Caso tenha ocorrido a publicação no site da CGE, o solicitante receberá um e-mail gerado de forma automática pelo SIGAT com os links do seu material publicado.

23. Gerar horas efetivas do processo - Automação

O SIGAT fará a geração de horas efetivas utilizadas no processo para a contabilidade interna de forma automática.

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

<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		Primeira versão da Instrução de Trabalho



Assinaturas do documento



Código para verificação: **R27S8N7O**

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



CLÉIA CIONIA SCHMITZ em 26/01/2024 às 18:00:42

Emitido por: "SGP-e", emitido em 07/08/2020 - 10:08:11 e válido até 07/08/2120 - 10:08:11.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0dFXzE4MTM5XzAwMDAwOTUwXzk2MV8yMDIyX1IyN1M4TjdP> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CGE 0000950/2022** e o código **R27S8N7O** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.