

SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO
NÚCLEO DE INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO – NII

TUTORIAL PARA SISTEMA DE GERENCIAMENTO
DE TAREFAS BASEADO EM WORKFLOW –
SEED

Resumo

A utilização de sistemas computacionais baseados em fluxo de trabalho (*workflow*) cresceu de maneira expressiva nas organizações públicas e privadas, principalmente na SEED, e para atender a essa demanda e implantar tal sistema entende-se a necessidade de apresentar um tutorial para orientações, construção, contratação, desenvolvimento e conclusão de tarefas para usuários desse sistema. A finalidade principal do gerenciamento de processos, dentro de um fluxo de trabalho, é permitir que os participantes envolvidos trabalhem de forma ativa e gerem uma produtividade otimizada, eficaz e eficiente.

1) Fluxo de Trabalho (Workflow)

Workflow é a tecnologia que engloba um conjunto de ferramentas que permitem a automação de um determinado fluxo de trabalho e a troca de informações interdepartamentais. A principal função de um sistema de fluxo de trabalho (*Workflow*) digital no contexto da SEED refere-se a organizar o andamento do fluxo de trabalho definido, muitas vezes, em função da hierarquia organizacional e estabelecendo tarefas de acordo com cargos ou perfis pré-configurados conforme solicitação e/ou necessidade departamental.

2) Workflow na SEED

No ambiente interconectado cada vez mais complexo vivenciado pelas organizações públicas, especialmente pela SEED, exige-se que se simplifiquem operações e se auxilie funcionários a focar mais tempo em atividades que gerem produtividade otimizada, eficaz e eficiente.

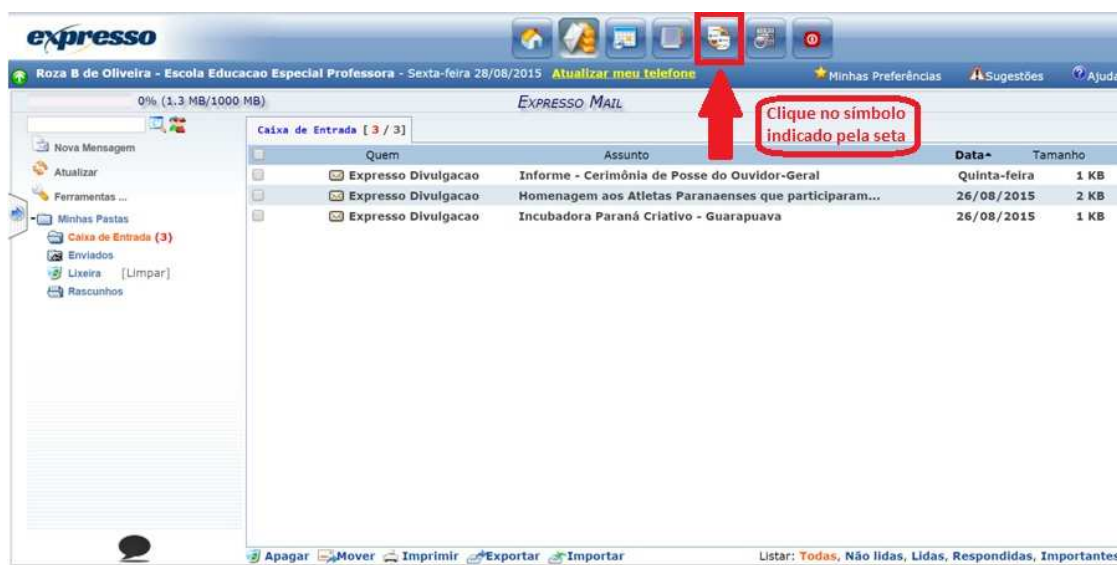
3) Serviços de Workflow para a SEED e NRE

Os serviços de *Workflow* para departamentos, sedes administrativas e NRE foram sendo implantadas de maneira gradual, tanto na oferta de serviços quanto na permissão de acesso a usuários. Para isso, foi elaborada estratégia de implantação a começar pelos departamentos que possuíam processos de negócios claros, definidos e incorporados pelos funcionários daquele setor. Apresentou-se o sistema *workflow* em reuniões, houve distribuição de tutorial e atendimento in loco para dirimir dúvidas.

A estruturação dos serviços, distribuição e execução dos mesmos foi desenvolvida por cada um dos departamentos da SEED mantendo-se o fluxo de trabalho comumente executado em papel ou outro meio. Houve pequenas adequações.

3.1 Formas de Acesso ao Sistema de Fluxo de Trabalho (Workflow)

O sistema de fluxo de trabalho (*workflow*) possui acesso através de botão na Barra de Ferramentas do ExpressoMail, que poderá ser acessada por usuários cadastrados para esse fim, sendo área de acesso restrito a usuários autorizados pela instituição, por suas coordenações diretas e diretorias. É apresentada a tela inicial conforme o exemplo abaixo:



3.2 Tela inicial

Somente usuários autorizados terão acesso ao *Workflow*. Caso o menu *Workflow* não estiver habilitado, as permissões de acesso deverão ser revisadas. A tela inicial do sistema *workflow* é apresentada com 05 (cinco) abas, sendo: Tarefas pendentes; Processos; Acompanhamento; Aplicações Externas e Organograma.

A aba Processos aparece em destaque como padrão.



3.3 Aba Tarefas Pendentes

A aba Tarefas Pendentes apresenta atividades a serem executadas pelo usuário.



5.4 Aba Processos

A aba Processos fica em destaque por padrão e possui ícone SOPr (Serviços de Ocorrências Paraná). Através do ícone pode-se: Abrir O.S. (Ordem de Serviço); acessar Relatórios Gerenciais; acessar Gráfico do Processo; acessar Sobre o Processo e Consultar O.S. (Ordem de Serviço).



3.4.1 Abrir O.S. (Ordem de Serviço)

Para a solicitação de um serviço deve-se abrir ordem de serviço (OS). Clicando no campo selecionado tem-se acesso a página inicial para solicitação de serviços que gerará um número de protocolo, sendo P-XX-XYZ.

Essa página apresenta quadro: Dados do solicitante.

The screenshot shows a web application interface for 'expresso'. The main header indicates the user is 'Rozza B de Oliveira - Escola Educação Especial Professora' and the date is '29/08/2015 2:29:49'. The page title is 'SOPr/AMN - Serviços e Ocorrências Paraná' and the workflow is 'Workflow'. The form is titled 'Dados do solicitante' and contains the following fields and buttons:

- Data:** 29/08/2015 2:29:49
- Organização de Origem:** SEED
- Autor:** Rozza B de Oliveira - Escola Educação Especial Professora
- Solicitante:**
 - Nome do solicitante: Rozza B de Oliveira - Escola Educação Especial Professora
 - E-mail: attrezabinoliveira@seed.pr.gov.br
 - Telefone: [empty]
- Contato:** Inserir contato
- Cidade atendimento:** Curitiba, PR

Red arrows point to the 'Atualizar o telefone da escola' button, the 'Pesquisar' button, and the 'OK' button, all labeled 'Não Alterar'.

Em que se tem acesso as informações:

- Data (dia, mês, ano e horário) da abertura da OS;
- Organização de Origem do usuário;
- Autor (nome do usuário) a abrir a OS;
- Solicitante (informando nome, e-mail e telefone); campo para pesquisa de nome de usuário, pois o usuário titular da conta de e-mail e cadastrado no organograma com acesso ao *workflow* poderá abrir OS em nome de outro usuário, bastando procurar, nesse campo, e clicando sobre o nome do usuário que necessita abrir OS;
- Contato com campo para pesquisa de nome de usuário, pois o usuário titular da conta de e-mail e cadastrado no organograma com acesso ao *workflow* poderá abrir OS em nome de outro usuário e incluir o contato do usuário em que foi aberta a OS, bastando procurar nesse campo e clicando sobre o nome do usuário que necessita ter o contato para a OS;
- Cidade de atendimento apresenta a cidade de origem do usuário titular da abertura da OS, podendo ser alterado para qualquer cidade bastando procurar pela cidade desejada.

Quadro Dados do Serviço.

Em que se tem acesso as informações:

A imagem mostra a interface de um sistema web para o preenchimento de dados de um serviço. O formulário é dividido em seções:

- * Organização:** Um menu suspenso com a opção 'SEED' selecionada.
- * Tipo de Serviço:** Um menu suspenso com uma lupa para busca.
- * Categoria:** Um menu suspenso com as seguintes opções: Administrativo, CDE - COORDENAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO ESCOLAR, COMUNICAÇÃO, DET - Departamento de Educação e Trabalho, GRHS - SAE, Suporte SEJA, Suporte SERE, **TI - Tecnologia da Informação** (destacado por uma seta vermelha), e Transporte.
- * Descrição da Solicitação:** Um campo de texto para a descrição do serviço.
- Data Real da Ocorrência:** Um campo com o texto explicativo: 'Data em que houve o evento motivador desta abertura de solicitação (não obrigatório)'.
- Anexos:** Um botão 'Selecionar arquivo...' e o texto 'Nenhum arquivo selecionado.'.
- Registrar Execução:** Botão com ícone de informação e duas opções de rádio: 'Sim' (selecionada) e 'Não'.

Na parte inferior direita, há dois botões: 'Contratar Execução' e 'Cancelar'. No canto inferior esquerdo, uma nota indica: '(*) Campo de preenchimento obrigatório.'

Um redondo vermelho com o texto 'Escolha o serviço TI - Tecnologia da Informação' e uma seta vermelha apontando para a opção correspondente no menu de categorias.

- Organização do usuário;
- Tipo de Serviço: em que se pode optar por uma das alternativas para qual o usuário possui acesso pré-configurado;
- Categoria: em que se pode optar por uma das alternativas conforme o tipo de serviço escolhido anteriormente.

Quadro Detalhamento do Serviço.

Em que se devem preencher campos para o detalhamento da OS, sendo os campos indicados por asterisco (*) como obrigatório;

- Campo Data Real de Ocorrências, sendo que se repete a do cabeçalho da OS;
- Campo Anexos, em que se podem incluir quaisquer tipos de arquivos para auxílio, explicação e/ou listagem na abertura de OS e
- Registro da Execução que por padrão é SIM: botão apenas para confirmação de abertura da OS.

Para ESTABELECIMENTOS DE ENSINO

Estabelecimentos de ensino acessam workflow – abrir O.S.

SOPr/AMN - Serviços e Ocorrências Paraná

----- Atividades ----- Tarefas Pendentes Processos

Registrar OS

Dados do Solicitante

Data

* Organização de Origem SEED ▼

Autor Roza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora

* **Solicitante**

Pessoa a ser contatada em caso de dúvidas sobre esta solicitação (Obrigatório)

Nome do solicitante: Roza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora

E-mail: attrozabinioliveira@seed.pr.gov.br

Telefone: _____

É possível alterar automaticamente os campos com as informações do solicitante. Para isto, basta digitar o nome (ou parte do nome) no campo abaixo e selecionar o solicitante.

Pesquisar

☐ Liberar campos para inserir solicitantes fora do catálogo.

Contato

Pessoa a ser contatada em caso de dúvidas sobre esta solicitação (Não Obrigatório)

☒ Inserir contato

* **Cidade atendimento** Curitiba, PR OK

Cidade onde a solicitação será atendida

Dados do Serviço

* **Organização** AMN - AREA METROPOLITANA NORTE

* **Tipo de Serviço** ▼

* **Categoria** -- Selecione um tipo de serviço -- ▼

* **Descrição da Solicitação**

Data Real da Ocorrência _____ às _____

Data em que houve o evento motivador desta abertura de solicitação (não obrigatório)

Anexos Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Tamanho máximo: 20MB

Registrar Execução ☐ Sim ☐ Não

(*) Campo de preenchimento obrigatório.

Contratar Execução Cancelar

Dados do Solicitante

Não há necessidade de alteração, somente caso seja necessário informar

Contato: pessoa diferente daquele que prestou atendimento na escola e,

Cidade de Atendimento: cidade diferente daquela de atendimento para o chamado (Curitiba é padrão).

Dados do Serviço

Organização: apresenta a organização origem do solicitante, no caso das escolas apresentará o próprio Núcleo Regional de Ensino.

Tipo de Serviço: TI – Tecnologia da Informação

Categoria:

Serão disponibilizados diversos tipos de serviços para escolas, sendo:

Conexão para Internet

IMPRESSORA

Instalação de Equipamentos (NOVOS)

Manutenção equipamentos NOVOS PRD, PROINFO e/ou SALA de RECURSOS

Manutenção TABLET

Servidor PRD

DETALHAMENTO DO SERVIÇO

Detalhamento do Serviço

* Tipo de equipamento
Selecione o tipo de equipamento que apresenta problema técnico.
☒ PRD ☐ PROINFO ☐ OUTRO(S)
☐ SALA DE RECURSOS

se OUTRO(S)
Caso indique OUTRO(S) especifique qual(is).
[]

* Local do equipamento
Selecione o local em que se encontra o equipamento com problema técnico.
☐ BIBLIOTECA ☐ LABORATÓRIO
☒ SECRETARIA ☐ SALA DE RECURSOS
☐ OUTRO(S)

se OUTRO(S)
Caso indique OUTRO(S) especifique qual(is).
[]

* Descrição da Solicitação
[Ilha da secretaria não. Já testamos a tomada e o problema permanece.]

Data Real da Ocorrência
Data em que houve o evento motivador desta abertura de solicitação (não obrigatório)
[] / [] / []

Anexos
Escolher arquivo: Nenhum arquivo selecionado
Tamanho máximo: 20MB

Registrar Execução ☐ Sim ☒ Não

Clique em "Contratar Execução" para concluir a solicitação

Contratar Execução Cancelar

Selecione uma ou mais opções conforme as necessidades de atendimento

Neste ambiente a opção "OUTROS" pode ser preenchida sem prejuízo para o tempo de atendimento

Selecione uma ou mais opções conforme as necessidades de atendimento

Neste ambiente a opção "OUTROS" pode ser preenchida sem prejuízo para o tempo de atendimento

Faça uma breve descrição do problema técnico que está ocorrendo

No Detalhamento do Serviço a escola deverá preencher e/ou escolher as opções apresentadas que melhor explicarem os problemas técnicos. Todos os campos marcados com | * | são obrigatórios. O campo Descrição da Solicitação deverá ser preenchido apontando detalhes do problema.

Após abrir O.S. o usuário, recebe no e-mail que utilizou para acessar o workflow, uma mensagem de confirmação de abertura da O.S.

expresso

Moza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora - Sexta 10/06/2015

WorFlow

Solicitação efetuada com sucesso!
Informações sobre a solicitação foram enviadas para Moza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora no e-mail atmoza@bdeoliveira.sp.gov.br juntamente com o código do protocolo.
Caso exista necessidade de obter informações detalhadas sobre a solicitação, acesse a atividade acompanhar OS e informe o código do protocolo.
Código do Protocolo: **P-195-177**

Atividade Completada
Processo: Serviço e Ocorrências Paraná 1.0
Atividade: Abrir OS
De Para: -- Selecione uma atividade --

Tráfego Pendentes Processos Acompanhamento Aplicações Externas Organograma

Clique neste ícone para retornar ao ambiente dos emails

Após acessar a caixa postal, a mensagem será:



Essa é uma mensagem padrão que apresentará um resumo da O.S. que a escola abriu, sendo:



A escola poderá clicar para visualizar a solicitação que apresentará a tela com informações gerais da abertura da O.S., não sendo possível a edição.

Acompanhamento de Solicitação de Serviço

Dados do Solicitante

Data: 28/08/2015 14:25
Organização de Origem: AMN - AREA METROPOLITANA NORTE
Área: ALMIRANTE TAMANDARÉ - ALMIRANTE TAMANDARÉ
Autor: Roza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora
Solicitante: Roza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora
E-mail: atrozabnoliveira@seed.pr.gov.br

Dados da Solicitação

Protocolo: P-196-177
Status: Em distribuição
Cidade de Atendimento: Curitiba
Organização: AMN - AREA METROPOLITANA NORTE
Tipo de Serviço: INFORMÁTICA
Categoria: Conexão de Internet
Serviço: Indique os problemas técnicos a respeito da conexão de internet.
Descrição da Solicitação: teste

Detalhamento do Serviço

Tipo de conexão: ☐ BANDA LARGA - MEC/OI ☐ BANDA LARGA - MEC/ITH ☐ FIBRA ÓPTICA (COPE)
☒ SATELITE (COPEL) ☐ RÁDIO(COPEL) ☐ OUTRO

Informe o tipo de problema: ☐ NÃO CONECTA ☒ CONEXÃO LENTA (todos os sites) ☐ CONEXÃO LENTA (alguns sites)

Solicitações Anteriores

Serviço selecionado em: 28/08/2015 14:25

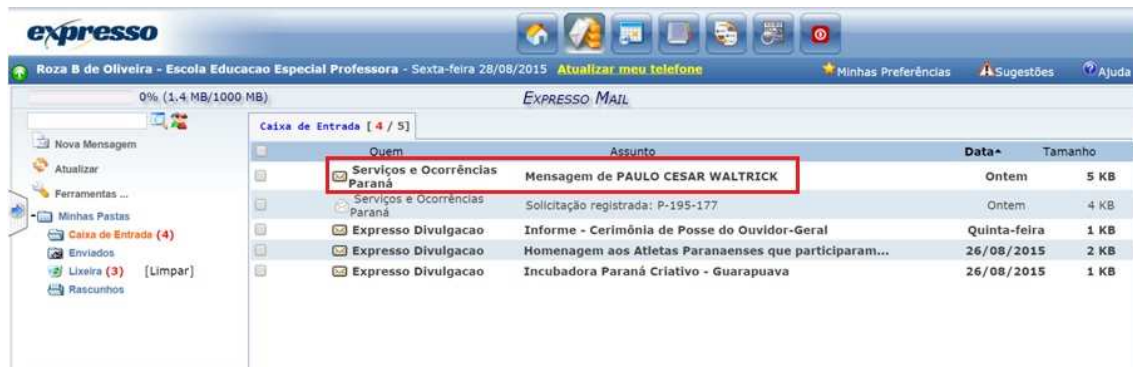
Anexos arquivos

Anexos: [Escolher arquivo](#) Nenhum arquivo selecionado
Tamanho máximo: 20MB

[Salvar arquivos selecionados](#)

Caso o técnico de suporte do NRE necessite, poderá solicitar maiores informações para a escola através do botão ANOTAÇÕES.

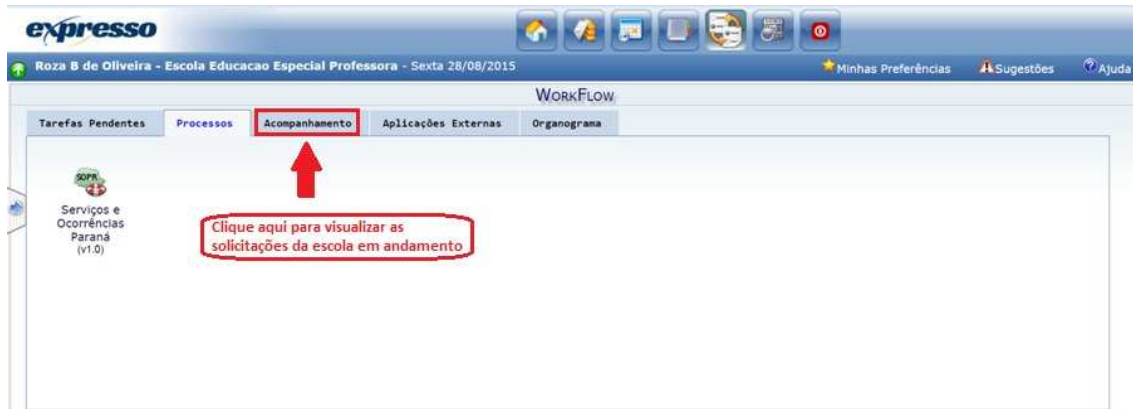
A escola receberá e-mail informando a MENSAGEM.



A mensagem será padrão e apresentará a seguinte tela:



A escola poderá acompanhar o trâmite da O.S. aberta a qualquer tempo, sendo necessário apenas fazer a busca através do campo: Acompanhamento da aba processos:



Clicando na aba Acompanhamento acessará a seguinte tela:



A escola também poderá entrar em contato com o técnico, após a abertura da O.S., utilizando o botão ANOTAÇÕES para complementar informações.

Anexar arquivos

Anexos: Nenhum arquivo selecionado

Tamanho máximo: 20MB

Anotações

PAULO CESAR WALTRICK - 28/08/2015 10:10:57
Solicitação **distribuída**. PAULO CESAR WALTRICK designou esta solicitação para PAULO CESAR WALTRICK.

Histórico de contatos

Data	28/08/2015 10:12:52
De	PAULO CESAR WALTRICK
Para	Rozza B de Oliveira - Escola Educação Especial Professora
Mensagem	Favor trocar o cabo de energia que sai da CPU e vai até a tomada e retornar informando se o problema foi resolvido.

Mensagem

Data	29/08/2015 3:16:39
De	Rozza B de Oliveira - Escola Educação Especial Professora <attrozabinoliveira@seed.pr.gov.br>
Para	PAULO CESAR WALTRICK <cpwaltrick@seed.pr.gov.br>
Mensagem	Trocamos o cabo e mesmo assim a cpu não liga.

Utilize este espaço para responder ao questionamento do técnico e depois clique em "Enviar"

A escola poderá verificar o trâmite do atendimento, desde o início até a conclusão acessando as anotações da OS:

Dados de Execução

Responsável pelo atendimento	Comentário
Não existem dados a serem apresentados.	

Anotações

PAULO CESAR WALTRICK - 28/08/2015 10:10:57
Solicitação **distribuída**. PAULO CESAR WALTRICK designou esta solicitação para PAULO CESAR WALTRICK.

PAULO CESAR WALTRICK - 28/08/2015 11:16:27
OK! Vamos agendar uma visita na escola. Previsto de atendimento 7 dias

Aqui no final do formulário é possível verificar a última anotação do técnico

Após a conclusão do atendimento da O.S. pelo técnico de suporte do NRE a escola receberá uma mensagem em seu e-mail indicando a finalização, sendo:

Roza B de Oliveira - Escola Educação Especial Professora - Sexta-feira 28/08/2015 [Atualizar meu telefone](#)

0% (1.3 MB/1000 MB) **EXPRESSO MAIL**

Caixa de Entrada [1 / 2]

Quem	Assunto
Serviços e Ocorrências Paraná	Solicitação concluída: P-196-177
Serviços e Ocorrências Paraná	Solicitação registrada: P-196-177

Caixa de Entrada (1)

Enviados

Lixeira [Limpar]

Rascunhos

A mensagem de Solicitação concluída apresentará resumo com a solução de atendimento, sendo:

0% (1.3 MB/1000 MB)

EXPRESSO MAIL

Nova Mensagem

Atualizar

Ferramentas ...

Minhas Pastas

Caixa de Entrada

Enviados

Lixeira [Limpar]

Rascunhos

Caixa de Entrada [0 / 2]

Solicitação concluída: P-19

Serviços e Ocor..., 15:03

Marcar como: Não lida Importante

SOLICITAÇÃO CONCLUÍDA!

Dados da solicitação	
PROTOCOLO	P-196-177 Clique aqui para visualizar a solicitação
Solicitante	Roza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora
Organização de Origem	AMN
Organização de Destino	AMN
Categoria	Conexão de Internet
Serviço	Indique os problemas técnicos a respeito da conexão de internet.
Descrição da Solicitação	teste

Dados da solução	
Data de abertura	28/08/2015 14:25
Data da solução	28/08/2015 15:03
Última execução	solicitação atendida

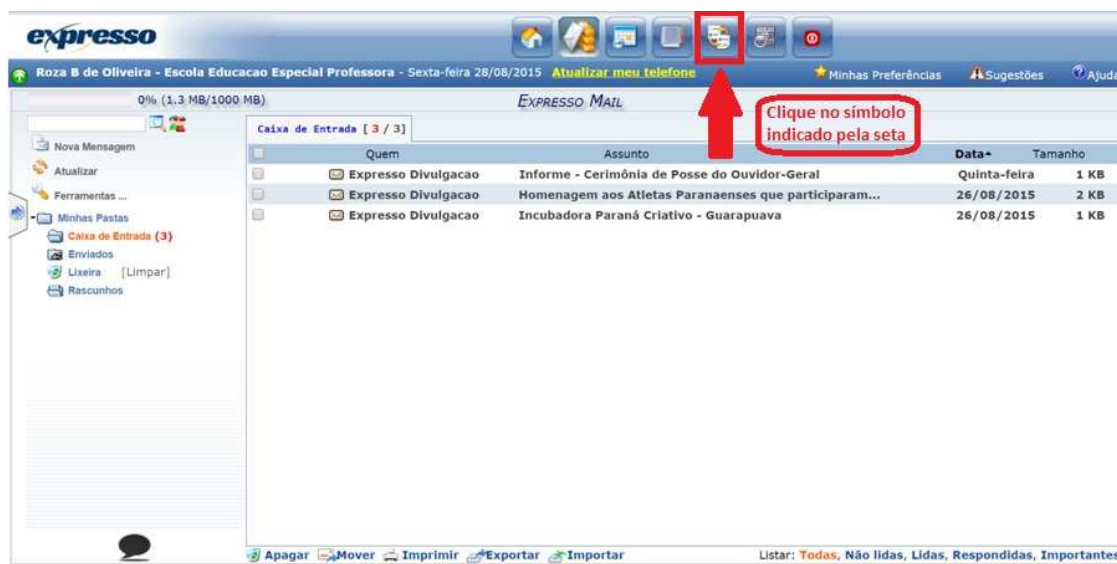
Clique aqui para visualizar a solicitação

* Você também pode obter detalhes sobre a solicitação acessando a atividade "Acompanhar OS" no sistema e informando o protocolo mencionado neste e-mail.

Para NRE – técnicos

Mantenha seus dados atualizados (nome, ExpressoMail, e-mail alternativo, números de telefone, whatsapp).

Acesse o Sistema Workflow através do botão:



3.2 Tela inicial

Somente usuários autorizados terão acesso ao *Workflow*. Se o menu *Workflow* não estiver aparecendo, suas permissões de acesso terão que ser revisadas. A tela inicial do sistema *workflow* é apresentada com 05 (cinco) abas, sendo:

Tarefas pendentes; Processos; Acompanhamento; Aplicações Externas e Organograma.

A aba Processos aparece em destaque como padrão.



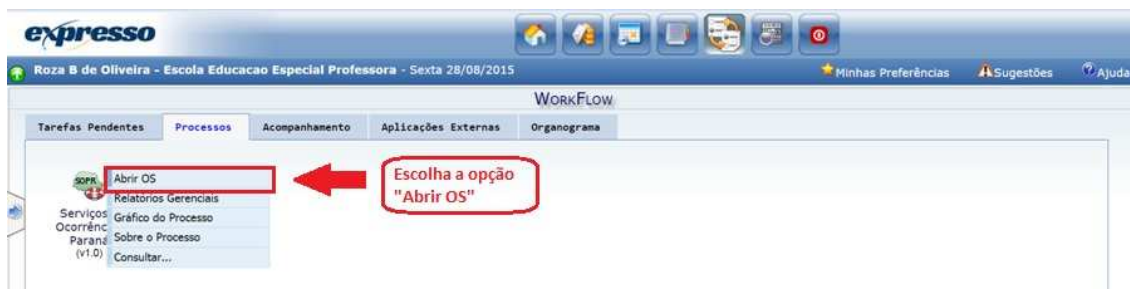
3.3 *Aba Tarefas Pendentes*

A aba Tarefas Pendentes apresenta atividades a serem executadas pelo usuário. Por isso, recomenda-se que seja acessada, pelo menos, uma vez por dia.



5.4 *Aba Processos*

A aba Processos fica em destaque por padrão e possui ícone SOPr (Serviços de Ocorrências Paraná). Através do ícone pode-se: Abrir OS (Ordem de Serviço); acessar Relatórios Gerenciais; acessar Gráfico do Processo; acessar Sobre o Processo e Consultar OS (Ordem de Serviço).



3.4.1 *Abrir OS (Ordem de Serviço)*

Para a solicitação de um serviço deve-se abrir ordem de serviço (OS). Clicando no campo selecionado tem-se acesso a página inicial para solicitação de serviços que gerará um número de protocolo, sendo P-XX-XYZ.

Essa página apresenta quadro: Dados do solicitante.

WORKFLOW

SOPr/SEED - Serviços e Ocorrências Paraná

----- Atividades ----- Tarefas Pendentes Processos

Registrar OS

Dados do Solicitante

Data 31/08/2015 13:31:50

* Organização de Origem SEED

Autor EMIR CAMPAGNARO

* Solicitante

Pessoa a ser contatada em caso de dúvidas sobre esta solicitação (Obrigatório)

Nome do solicitante: EMIR CAMPAGNARO

E-mail emircampagnaro@seed.pr.gov.br

Telefone (41)3340-1738

Atualize seu número de telefone

É possível alterar automaticamente os campos com as informações do solicitante. Para isto, basta digitar o nome (ou parte do nome) no campo abaixo e selecionar o solicitante.

Pesquisar

☐ Liberar campos para inserir solicitantes fora do catálogo.

Contato

Pessoa a ser contatada em caso de dúvidas sobre esta solicitação (Não Obrigatório)

+ Inserir contato

* Cidade atendimento Curitiba, PR OK

Pode ser alterada para a cidade de atendimento da OS. Basta buscar a cidade, pelo nome, e clicar em OK

Em que se tem acesso as informações:

- Data (dia, mês, ano e horário) da abertura da O.S.;
- Organização de Origem do usuário;
- Autor (nome do usuário) a abrir a O.S.;
- Solicitante (informando nome, e-mail e telefone); campo para pesquisa de nome de usuário, pois o usuário titular da conta de e-mail e cadastrado no organograma com acesso ao *workflow* poderá abrir O.S. em nome de outro usuário, bastando procurar, nesse campo, e clicando sobre o nome do usuário que necessita abrir O.S.;
- Contato com campo para pesquisa de nome de usuário, pois o usuário titular da conta de e-mail e cadastrado no organograma com acesso ao *workflow* poderá abrir O.S. em nome de outro usuário e incluir o contato do usuário em que foi aberta a O.S., bastando procurar nesse campo e clicando sobre o nome do usuário que necessita ter o contato para a O.S.;

- Cidade de atendimento apresenta a cidade de origem do usuário titular da abertura da O.S., podendo ser alterado para qualquer cidade bastando procurar pela cidade desejada.

Quadro Dados do Serviço.

Em que se tem acesso as informações:

A imagem mostra a interface de um sistema web com o título "Dados do Serviço". O formulário contém os seguintes campos e elementos:

- * Organização:** Um menu suspenso com "SEED" selecionado.
- * Tipo de Serviço:** Um campo de texto com "Suporte NRE" e um ícone de lupa.
- * Categoria:** Um menu suspenso.
- * Descrição da Solicitação:** Uma área de texto grande e vazia.
- Data Real da Ocorrência:** Um campo com o texto "Data em que houve o evento motivador desta abertura de solicitação (não obrigatório)" e uma estrutura de data com "..." e "às".
- Anexos:** Um botão "Selecionar arquivo..." e o texto "Nenhum arquivo selecionado.".
- Registrar Execução:** Um ícone de informação e dois botões de rádio, "Sim" e "Não", com "Não" selecionado.
- Botões de Ação:** "Contratar Execução" e "Cancelar" no canto inferior direito.
- Nota:** "(*) Campo de preenchimento obrigatório."

- Organização do usuário:

Escolha a organização para abertura da O.S., podendo ser:

DPTE

SEED

FUNDEPAR

1- Organização DPTE, deve ser selecionada para assuntos referentes a:

Cursos em EAD;

Portal Dia Dia Educação;

Produção Multimídia;

Sites dos NRE;

TV Paulo Freire;

Webconferência.

Os serviços:

Administrativo

Informática e

Transporte

**SÃO UTILIZADOS SOMENTE POR FUNCIONÁRIOS DA PRÓPRIA DPTE,
NÃO É PERMITIDA A ABERTURA DE O.S. para esses serviços pelos NRE.**

- 2- Organização SEED, deve ser selecionada para assuntos referentes a:
- Informática e
 - Suporte NRE

Os serviços:

Administrativo

CDE- Coordenação de Documentação Escolar

Transporte

**SÃO UTILIZADOS SOMENTE POR FUNCIONÁRIOS DA PRÓPRIA SEED,
NÃO É PERMITIDA A ABERTURA DE O.S. para esses serviços pelos NRE.**

3- Organização FUNDEPAR, deve ser selecionada somente por
**FUNCIONÁRIOS DA PRÓPRIA FUNDEPAR, NÃO É PERMITIDA A
ABERTURA DE O.S. para esses serviços pelos NRE.**

- Tipo de Serviço: em que se pode optar por uma das alternativas para qual o usuário possui acesso pré-configurado;
- Categoria: em que se pode optar por uma das alternativas conforme o tipo de serviço escolhido anteriormente.

Quadro Detalhamento do Serviço.

Em que se devem preencher campos para o detalhamento da O.S., sendo os campos indicados por asterisco [*] como obrigatório;

- Campo Data Real de Ocorrências, sendo que se repete a do cabeçalho da O.S.;
- Campo Anexos, em que se podem incluir quaisquer tipos de arquivos para auxílio, explicação e/ou listagem na abertura de O.S. e
- Registro da Execução que por padrão é SIM: botão apenas para confirmação de abertura da O.S.

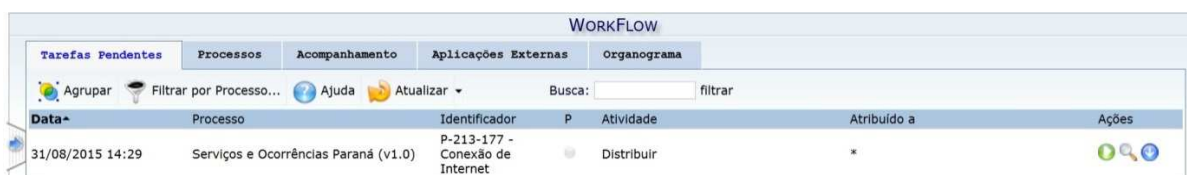
A escolha do tipo de serviço sendo realizada de maneira incorreta será ABORTADA, devendo o requerente do serviço abrir nova O.S. Não serão mais aceitas O.S. com seleção de tipo de serviço equivocada.

Cada tipo de serviço traz explicação resumida ao que se destina o serviço escolhido, portanto não serão mais aceitas O.S. abertas para organizações diferentes daquelas que deveriam atender ao pedido, nem de serviços não relacionados a execução dos mesmos.

A escolha da categoria sendo realizada de maneira incorreta será ABORTADA, devendo o requerente do serviço abrir nova O.S. Não serão mais aceitas O.S. com seleção da categoria equivocada.

Cada categoria traz explicação resumida ao que se destina a categoria escolhida, portanto não serão mais aceitas O.S. abertas para categorias diferentes daquelas que deveriam atender ao pedido, nem de categorias não relacionadas a execução dos mesmos.

Para atendimento das O.S. acesse o Sistema Workflow, clique na aba ABA TAREFAS PENDENTES



WORKFLOW						
Tarefas Pendentes						
Processos						
Acompanhamento						
Aplicações Externas						
Organograma						
Agrupar						
Filtrar por Processo...						
Ajuda						
Atualizar						
Busca:						
filtrar						
Data	Processo	Identificador	P	Atividade	Atribuído a	Ações
31/08/2015 14:29	Serviços e Ocorrências Paraná (v1.0)	P-213-177 - Conexão de Internet	P	Distribuir	*	

As informações serão:

Data – da abertura da O.S. pela escola;

Processo – indica o sistema (Serviço e Ocorrências Paraná v1.0);

Identificador – apresenta por padrão P-XXX-XYZ, sendo os três primeiros dígitos números sequenciais de O.S. abertas e os três últimos a escola. Para cada estabelecimento de ensino foi criado um código único.

Atividade – podem ser

Distribuir: em que a O.S. está como atividade a ser distribuída entre os técnicos cadastrados para atendimento nos NRE.

Distribuição de Serviços

Executor: EMIR CAMPAGNARO

AMN

EMIR CAMPAGNARO

PAULO CESAR WALTRICK

Designar Reclassificar Abortar Cancelar

Clicando no nome do técnico e no botão DESIGNAR a O.S. será distribuída.

O técnico poderá, ainda, RECLASSIFICAR (janela pop-up, escolhe Organização e justifica. Clica no botão reclassificar. A O.S. volta para a fila de atendimento. Descartar apenas cancela a ação de Reclassificar a O.S.)

Detalhamento do Serviço

MARCA E MODELO DA IMPRESSORA 1

Anexar arquivos

Anexos

Tamanho máximo: 20MB

Selecionar arquivo... Nenhum arquivo selecionado

Histórico de contatos

Não houve troca de mensagens entre o autor da solicitação e o executor

Anotações

Nova Anotação

Distribuição de Serviços

Executor: EMIR CAMPAGNARO

Designar Reclassificar Abortar Cancelar

Reclassificar Solicitação

⚠ Esta opção enviará a solicitação para funcionário reavaliar se o serviço selecionado realmente não corresponde ao desejo do solicitante. Caso você tenha alguma dúvida se esta ocorrência deve realmente ser reclassificada, favor consultar sua chefe.

Deseja realmente enviar esta solicitação para reclassificação?

* Organização: SEED

* Justificativa:

Reclassificar Descartar

O técnico poderá, também, ABORTAR a O.S., sendo necessária justificativa para tal ação. Ao Abortar O.S. a escola receberá e-mail indicando que a O.S. foi abortada com mensagem padrão.

Abortar solicitação

Abortar uma solicitação de serviço é uma operação delicada e só pode ser realizada caso a ocorrência não possa ser finalizada da maneira convencional, ou seja, com execuções dos responsáveis. Abortando esta solicitação, será enviada a mensagem a seguir por e-mail ao solicitante. É possível personalizar parte dela preenchendo-se os campos abaixo (o campo de justificativa é obrigatório).

Mensagem complementar
Complemento da mensagem que será enviada ao solicitante por e-mail

*** Justificativa**
Por que abortar esta solicitação?

Essa solicitação foi aberta de maneira indevida, sendo a categoria e tipo de serviço escolhidos indevidamente. Por favor, verifique o assunto e o responsável pela execução e abra outra O.S. Caso tenha dúvidas entre em contato diretamente.

Veja como ficará o e-mail que o solicitante receberá ao abortar esta solicitação:
Obs: Todo código HTML é ignorado.

SUA SOLICITAÇÃO FOI ABORTADA!

Dados da solicitação	
PROTOCOLO	P-214-13
Solicitante	MARIA DE LOURDES BATISTA DA SILVA
Organização de Origem	SEED
Organização de Destino	SEED
Categoria	Vale Táxi
Serviço	Solicitação de Vale Táxi
Descrição da Solicitação	reuniao comite paraolimpico

A solicitação descrita acima, aberta em **13/10/2010**, foi abortada.

A justificativa dada pelo técnico foi:

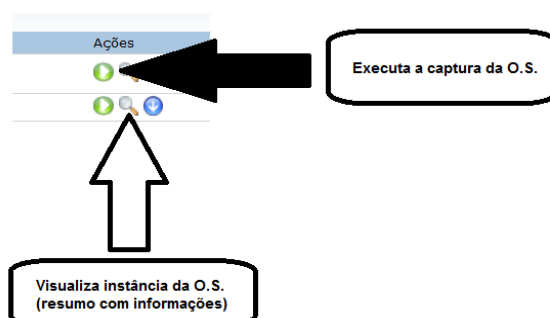
Essa solicitação foi aberta de maneira indevida, sendo a categoria e tipo de serviço escolhidos indevidamente. Por favor, verifique o assunto e o responsável pela execução e abra outra O.S. Caso tenha dúvidas entre em contato diretamente.

Executar: em que a O.S. está como atividade a ser executada pelo técnico que a capturou.

Atribuído a – apresenta o nome do técnico que capturou a atividade.

Ações – podem ser:

- Executar (botão verde): clicando captura a O.S. para que seja executada;
- Visualizar (botão lupa): clicando apresenta tela com as informações gerais da O.S.



Para executar atendimento de O.S. o técnico deverá clicar no botão verde das Ações, acessará:

SOPr/SEED - Serviços e Ocorrências Paraná Workflow

Atividades | Tarefas Pendentes | Processos

Executar Ocorrência

Dados do Solicitante

Data: 31/08/2015 14:29
Organização de Origem: AMN - AREA METROPOLITANA NORTE
Área: ALMIRANTE TAMANDARÉ - ALMIRANTE TAMANDARÉ
Autor: Rosa B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora
Solicitante: Rosa B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora
E-mail: attrozabinoliveira@seed.pr.gov.br

Dados da Solicitação

Protocolo: **P-213-177**
Cidade de Atendimento: Curitiba
Atribuído para: EMIR CAMPAGNARO
Organização: AMN - AREA METROPOLITANA NORTE
Tipo de Serviço: INFORMÁTICA
Categoria: Conexão de Internet
Serviço: Indique os problemas técnicos a respeito da conexão de internet.
Descrição da Solicitação: não conecta

Detalhamento do Serviço

Tipo de conexão: ☒ BANDA LARGA - MEC/01 ☐ BANDA LARGA - MEC/01M ☐ FIBRA ÓPTICA (COPEL)
☐ SATÉLITE (COPEL) ☐ RÁDIO(COPEL) ☐ OUTRO
Informe o tipo de problema: ☒ NÃO CONECTA ☐ CONEXÃO LENTA (todos os sites) ☐ CONEXÃO LENTA (sites .pr.gov.br)

Anexar arquivos

Anexos: Tamanho máximo: 20MB | Selecionar arquivo: Nenhum arquivo selecionado. | Salvar arquivos selecionados

Histórico de contatos

Não houve troca de mensagens entre o autor da solicitação e o executor. | Contatar Autor

Dados da Execução

Responsável pelo atendimento: | Comentário: Não existem dados a serem apresentados. | Incluir Registro

Anotações

EMIR CAMPAGNARO - 31/08/2015 14:57:11
Solicitação **distribuída**. EMIR CAMPAGNARO designou esta solicitação para EMIR CAMPAGNARO. | Nova Anotação

Imprimir | Repassar | Subcontratar | Reclassificar | Abortar | Concluir

topo

Nessa tela o técnico poderá averiguar todas as informações da O.S. Após o término do atendimento o técnico deverá clicar no botão INCLUIR ANOTAÇÃO para detalhar o atendimento relatando todos os procedimentos e salvando a mensagem. Essa anotação será enviada automaticamente para a escola logo após o técnico clicar no botão CONCLUIR.

O técnico poderá, ainda: Repassar, Subcontratar, Reclassificar ou Abortar a O.S., sendo:

Repassar: escolhe a organização, a área e a pessoa responsável e justifica.

Subcontratar: quando há necessidade de auxílio no atendimento da O.S. por outro técnico.

Reclassificar: escolhe a organização e justifica.

Abortar: justifica.

ABA PROCESSOS

Para acessar Relatórios Gerenciais clique na aba Processos; mouse sobre ícone SOPr, selecione o item desejado.



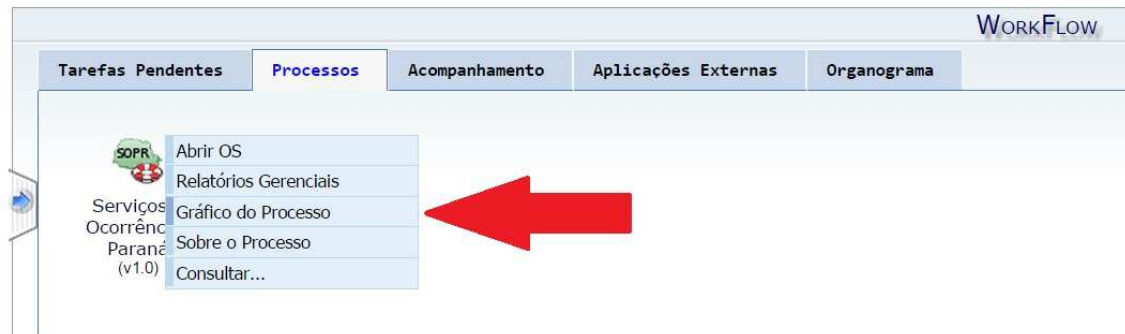
Os Relatórios Gerenciais oferecem centenas de combinações de pesquisas, a partir da informação de variáveis pelo usuário. Os resultados das pesquisas são utilizados no apoio à tomada de decisão, compondo também relatórios periódicos das O.S. Os relatórios serão gerados em arquivo tipo CSV.

A tela apresenta:

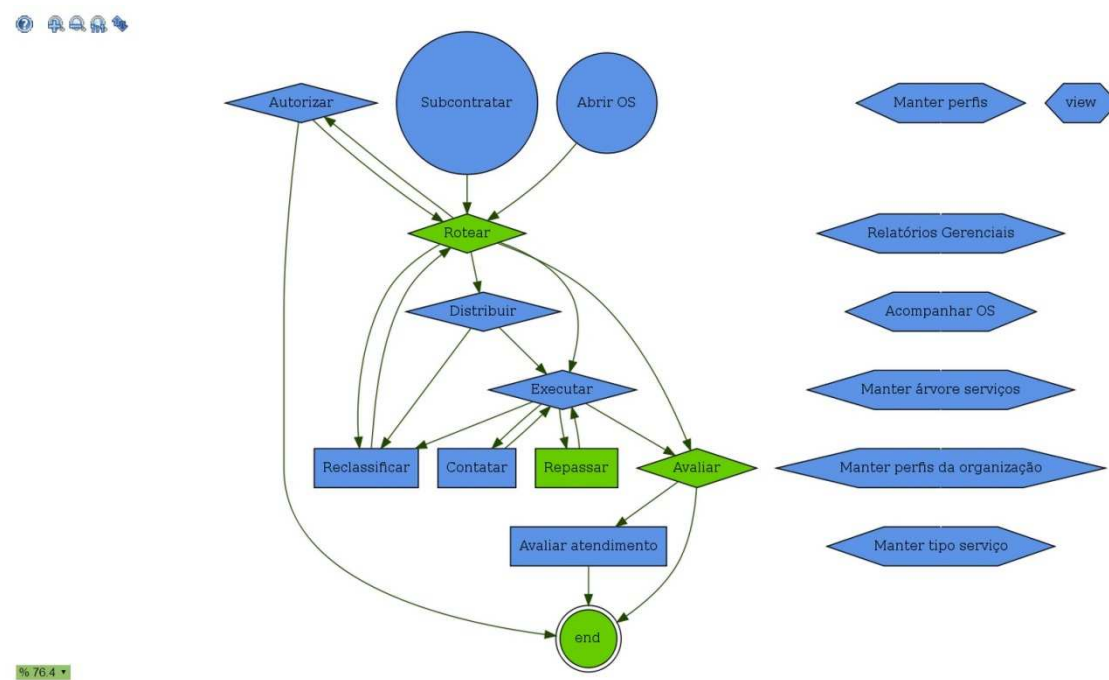
Pode-se configurar data, tipo de serviço, categorias em Resumo Quantitativo ou Finalizadas por Cliente, os quais serão os NRE. Escolhas as configurações

desejadas e clique no botão Gerar Relatório. O botão Limpar formulário limpa os dados de pesquisa.

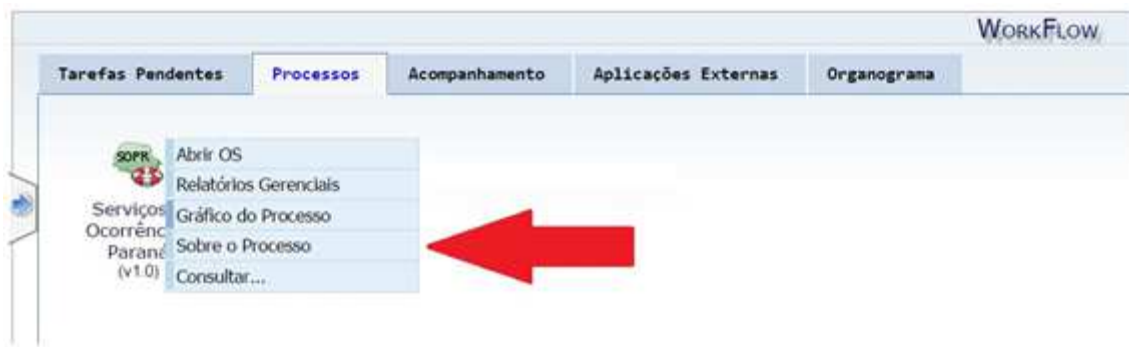
Gráficos do Processo



Apresenta tela com trâmite do serviço (processo)



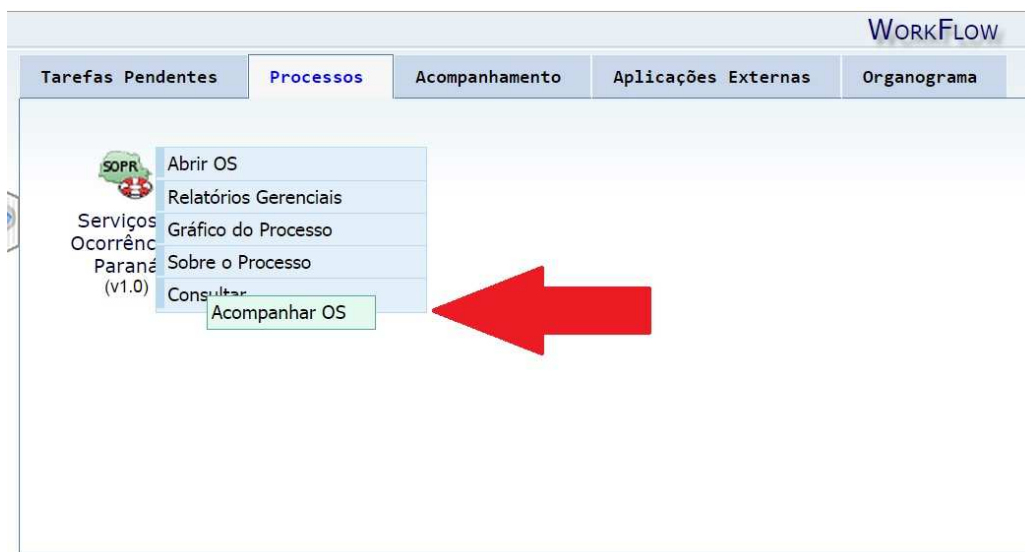
Sobre o processo



Apresenta tela com detalhes de ações e configurações dos serviços



Consultar (Acompanhar O.S.)



Clicando em Acompanhar O.S. abre tela com campo para pesquisa de ordem de serviço, como padrão: Busca exata, basta digitar o número da O.S., não sendo necessário digitar a letra |P|

WORKFLOW

SOPr/AMN - Serviços e Ocorrências Paraná

----- Atividades ----- Tarefas Pendentes Processos volt

Acompanhamento de Solicitações de Serviço

Protocolo
Não é necessário digitar "p.-" ☒ Busca exata Pesquisa Avançada >>

Para pesquisar digite ou selecione pelo menos um parâmetro de pesquisa.

Exibir	Protocolo	Origem	Destino	Tipo	Categoria	Descrição da Solicitação	Solicitante	Data Solicitação	Status
Digite parâmetros de pesquisa									

Caso deseje, poderá ser executada busca através de Pesquisa Avançada. Clique em pesquisa avançada para tela:

Acompanhamento de Solicitações de Serviço

Protocolo
Não é necessário digitar "p.-" ☐ Busca exata

-- Opções avançadas de pesquisa

No período de até

Autoria
Nome do Autor Área
Procure pelo autor, ou seja, a pessoa que efetivamente abriu a solicitação.
Repare que o autor e o solicitante podem ser pessoas diferentes.
Obs: Você pode filtrar as informações do solicitante (nome, e-mail e telefone) utilizando as palavras-chave.

Nome do Executor

Tipo de serviço

Categoria do serviço -- Selecione um tipo de serviço --

Descrição do serviço

Que contenham as palavras

Considerar solicitações ☐ Em Execução ☐ Em Avaliação ☐ Finalizadas ☐ Abortadas

Para pesquisar digite ou selecione pelo menos um parâmetro de pesquisa.

Exibir	Protocolo	Origem	Destino	Tipo	Categoria	Descrição da Solicitação	Solicitante	Data Solicitação	Status
Digite parâmetros de pesquisa									

Poderá selecionar período para pesquisa; nome do executor do serviço; tipo de serviço; categoria. Incluir palavras-chave para pesquisa e considerar solicitações que estejam em execução, em avaliação, finalizadas ou abortados. Os técnicos poderão marcar mais de uma consideração de solicitação para busca de O.S.

ABA ACOMPANHAMENTO

Apresenta tela com detalhes da ordem de serviço.

WORKFLOW						
Tarefas Pendentes	Processos	Acompanhamento	Aplicações Externas	Organograma		
Alternar	Agrupar	Filtrar por Processo...				
Início da Atividade*	Processo	Identificador	Atividade	Situação	Atribuído a	Ações
31/08/2015 15:36	Serviços e Ocorrências Paraná (v1.0)	P-195-177 - Manutenção Equipamento(s) PRD, PROINFO e/ou SALA DE RECURSOS	Contatar		Roza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora	

ABA APLICAÇÕES EXTERNAS

Apresenta aplicações que o usuário está configurado para acesso. Caso não existam aplicações configuradas haverá mensagem informando.

WorkFlow				
Tarefas Pendentes	Processos	Acompanhamento	Aplicações Externas	Organograma
Não existem aplicações externas				

ABA ORGANOGRAMA

Apresenta o organograma ao qual o usuário (escola) está inserido, por: NRE, Municípios e Escolas. Caso o usuário (escola) não esteja inserido no organograma não será permitido abrir O.S. e mensagem padrão será enviada para o e-mail informando que a ação não é possível.

Através do organograma é possível localizar e-mails de outros usuários e telefones, basta posicionar o mouse sobre o nome do usuário, por isso deve-se orientar fortemente TODOS os usuários para que atualizem suas informações em suas contas.

WORKFLOW

Tarefas Pendentes Processos Acompanhamento Aplicações Externas **Organograma**

Visualizar : Áreas Gráfico busca Imprimir

ÁREAS

- AMN
- ADRIANOPOLIS
- ALMIRANTE TAMANDARE**
- BOCAIUVA DO SUL
- CAMPINA GDE DO SUL
- CAMPO MAGRO
- CERRO AZUL
- COLOMBO
- DOUTOR ULYSSES
- ITAPERUCU
- PINHAIS
- PIRAQUARA
- QUATRO BARRAS
- RIO BRANCO DO SUL
- TUNAS DO PARANA

Área: ALMIRANTE TAMANDARE

Nome	Telefone
Alberto Krause - Colegio Estadual Ensino Fundamental e Medio Professor	
Ambrosio Bini - Colegio Estadual Ensino Fundamental e Medio	(41)3657-1333
Angela Sandri Teixeira - Colegio Estadual Ensino Fundamental e Medio Professora	(41)3657-2631
Ayrton Senna da Silva - CEEBJA Ensino Fundamental e Medio	
Edimar Wright - Colegio Estadual Ensino Medio	(41)3657-8467
Floripa Teixeira de Faria - Colegio Estadual Ensino Fundamental e Medio	(41)3657-2897
Jaci Real Prado de Oliveira - Colegio Estadual Ensino Fundamental e Medio Professora	(41)3699-3545
Jardim Apucarana - Escola Estadual Ensino Fundamental	
Jardim Paraíso - Colegio Estadual Ensino Fundamental e Medio	(41)3657-2581
Joao Paulo I - Colegio Estadual Ensino Fundamental e Medio Papa	
Lamenha Pequena - Colegio Estadual Ensino Fundamental e Medio	(41)3657-2646
Roza B de Oliveira - Escola Educacao Especial Professora	(41)3657-7798
ALMIRANTE TAMANDARE	(41)3657-2887
Area Metropolitana Norte - PR	(41)3657-7672
	(41)3657-4537
	(41)3699-9145
	(41)3657-0809

attrozabinoliveira@seed.pr.gov.br

Referências

CRUZ, T. **Workflow**: a tecnologia que vai revolucionar processos. São Paulo: 2ª ed, Ed. Atlas, 2000.

E-Groupware. Expresso Livre. Disponível em <http://www.egroupware.org>. Acesso em março de 2015.

Guia PMBOK. Disponível em <https://brasil.pmi.org/brazil/PMBOKGuideAndStandards/PMBOKemPortugues.aspx>. Acesso em março de 2015.

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ, Decreto 1396 - 5 de Setembro de 2007 Disponível em: <http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=50067&codItemAto=390339#390339> . Acesso em março de 2015.

Instituto de Gerenciamento de Projetos (*Project Management Institute* PMI), disponível em <https://brasil.pmi.org/> . Acesso em março de 2015.

Projeto Expresso Livre. Disponível em: <http://www.expressolivre.org/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=2> .Acesso em março de 2015.

VIERO, D. M. Sistemas de Workflow em Software Livre. 2005. Trabalho Individual — Instituto de Informática, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

Workflow Management Coalition. The Workflow Reference Model, 2015. Disponível em <http://www.wfmc.org/> Acesso em março de 2015.

Workflow Management Coalition. Terminology & Glossary, Hampshire, United Kingdom: Workflow Management Coalition, 2015. Disponível em <http://www.wfmc.org/> Acesso em março de 2015

<http://www.educacao.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=16>