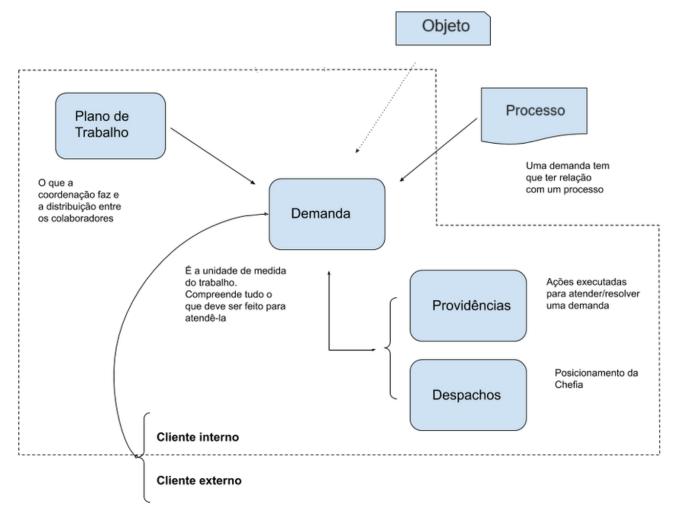
SISGEDEM

Sobre a metodologia da gestão de demandas	2
Demandas	5
Plano de Trabalho	5
Todas	6
Detalhes de uma demanda	7
Gerar PDF da demanda	7
Verificar uma demanda	7
Gerenciamento de uma demanda pelo usuário	8
Registrando Providências e Despachos	8
Procurar demanda	g
Criar demanda	10
Resumo das demandas	11
Tipos de Demanda	12
Priorização	12
Aferindo uma demanda	13
Opções do usuário	14
Últimas mensagens	14
Demandas em aberto	14
Suas informações	15
Seu Plano de Trabalho	15
Suas demandas	16
Ver diário	16
Registro manual no diário	16
Ver registros de todos os usuários	16
Relatório de atividades	16
Unidades (Admin)	17
Usuários (Admin)	17
Dados gerais do Sistema (Admin)	17
Atribuir atividade (Chefe)	18
Aferir demandas (Chefe)	18
Trocar senha	18
Objetos	19

^{*} Este nome pode ser alterado na opção "Dados gerais do Sistema (Admin)".

Sobre a metodologia da gestão de demandas



Demandas compreendem tudo aquilo que é atribuído a um colaborador em uma unidade organizacional a título de trabalho. Esta atribuição pode ser feita pelo chefe, por um colega, ou pela própria pessoa.

Toda a demanda pode ter relação com o Plano de Trabalho, mas a relação com um processo é obrigatória, não importa o tipo deste. A relação demanda-processo, nesta direção, é unívoca, ou seja, não podemos ter uma mesma demanda que corresponda a vários processos, são sempre várias demandas para vários processos. Um processo, contudo, pode ter várias demandas a ele associadas.

Um processo pode ter seus dados básicos registrados no sistema sob a figura de um Objeto.

O Plano de Trabalho comporta as macro atividades da unidade, identificando para cada atividade os seus respectivos responsáveis, ou pontos focais.

Assim como toda demanda tem um início, ela necessariamente tem que ter um fim, o que garante a completude do trabalho. É importante então que o responsável pela demanda - geralmente é quem a abriu - tenha em mente a responsabilidade de acompanhá-la e a incumbência de registrar sua conclusão no sistema. Em casos excepcionais, como, por exemplo, uma ausência prolongada do responsável, o chefe pode encerrar uma demanda.

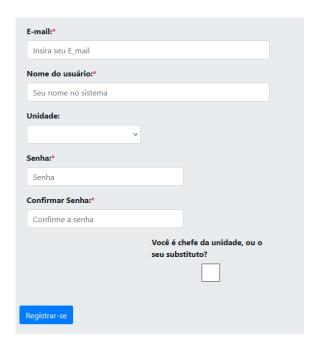
Qualquer pessoa da unidade pode registrar providências (ações) em demandas própriras ou de outras pessoas. Recomenda-se, para um registro mais sintético, que as providências contenham uma única ação (um verbo).

O chefe, por sua vez, pode registrar providências e despachos.

Apos a instalação, ao acessar no seu browser a URL criada para o sistema, o aplicativo será apresentado da seguinte forma:



Caso seja um novo usuário, é necessário registrar-se:



O sistema, caso tenha uma conta de e-mail devidamente configurada, enviará uma mensagem para o endereço informado com as instruções de efetivação do registro.

O registro do primeiro usuário do sistema é feito de forma direta: Sem a necessidade de ativação, ou confirmação via e-mail.

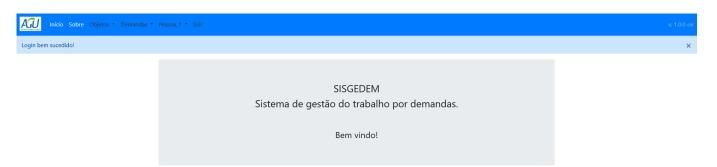
Os usuários seguintes, devem ser sempre ativados por usuários previamente registrados. Caso o sistema não tenha uma conta de e-mail, a confirmação para novos usuários pode ser feita no momento da ativação destes.

Para o usuário já registrado, deve-se ir na opção "Entrar":



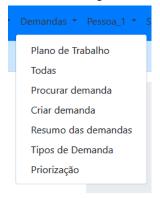
Informe o e-mail registrado e a senha escolhida. Observe que neste momento, caso o sistema tenha uma conta de e-mail, o usuário pode trocar sua senha, caso necessário.

O sistema informará o sucesso no login e as opções "Entrar" e "Registrar-se" dão lugar para as opções "Sair" e "<nome do usuário>", como no exemplo abaixo:



Demandas

A opção "Demandas" abre um menu com os seguintes itens:



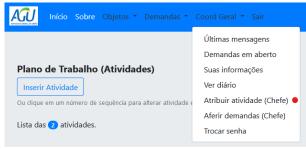
Plano de Trabalho



Compreende as atividades de responsabilidade da unidade com a definição de gestores, ou pontos focais para cada uma. Cada atividade possui também uma previsão da dedicação em horas por semana para o devido atendimento/acompanhamento.

A inserção, alteração ou deleção de atividades são permitidas somente a usuários com perfil de chefia.

A associação de atividades aos seus respectivos gestores, ou pontos focais, é feita via menu do usuário, na opção "Atribuir Atividades (Chefe)":

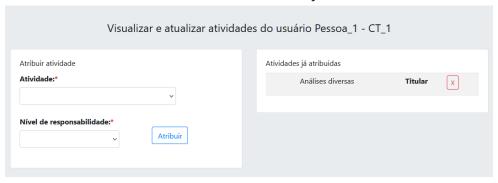


Esta opção apresenta a lista de pessoas sob esta unidade e sua hierarquia:

Lista dos usuários (gerenciar atividades)

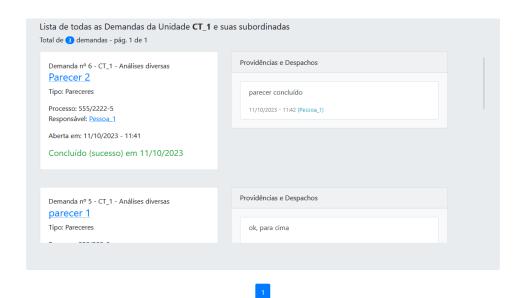
ID	Usuário	E-mail	Unidade	Papel	Data reg.	Ativo?
5.	Chefe_1	chefe_1@mgi.br	CT_1	user	10/10/2023	Sim
<u>6</u>	Chefe_2	chefe_2@mgi.br	CT_2	user	10/10/2023	Sim
Z	Coord Geral	cg@orgao.br	CG_1	user	10/10/2023	Sim
4	Pessoa 1	Pessoa_1@teste.br	CT_1	user	06/10/2023	Sim

Ao clicar no ID do usuário, é permitido visualizar as atividades que o usuário é gestor, com respectivo nível. Pode-se também como criar ou retirar atribuições:



Todas

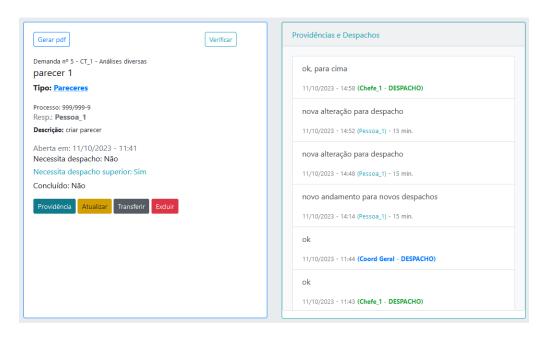
Mostra todas as demandas registradas no sistema, bem como providências e despachos relacionados.



Esta tela informa a quantidade de demandas registradas no sistema e quantas páginas a consulta gerou.

Clicar no título da demanda retorna o seu detalhamento. Já clicar no nome do responsáve, retorna lista de todas as demandas sob a sua responsabilidade.

Detalhes de uma demanda



A exibição de uma demanda apresenta dois quadros. O da esquerda traz detalhes da demanda e possíveis ações para o usuário logado. O da direita, compreende uma lista de providências e despachos que acompanham a demanda em seu desenrrolar, em ordem decrescente de momento de emissão.

Gerar PDF da demanda

Caso queira gerar um relatório em pdf da demanda, utilize o botão

Verificar uma demanda

O botão verificar registra, na demanda, o momento em que foi clicado. Isto é uma forma de sinalizar que o responsável verificou o andamento da demanda quando esta aguarda alguma ação externa, ou fora do controle do seu responsável, o que pode ser útil quando usuário tem uma quantidade grande de demandas em aberto.

Gerenciamento de uma demanda pelo usuário

O quadro de detalhamento de uma demanda, em seu final, oferece várias ações, a depender do status da pessoa logada no sistema.

O dono, ou responsável pela demanda, tem as opções:



O que lhe permite registrar uma providência, atualizar a demanda dados da demanda, transferir a demanda para outro usuário e excluir a demanda.

A opção "**Atualizar**", além de permitir alterar os dados de uma demanda, é a opção a ser utilizada quando do **registro da sua conclusão**. Quando uma demanda é concluída, o sistema envia e-mail para os chefes diretos, alertando para o fato e a opção da aferição do trabalho realizado.

Quanto uma demanda é transferida para outra pessoa, o destinatário é alertado via e-mai.

Já para o usuário que consulta uma demanda alheia, são as opções:



Este só poderá registrar uma providência, ou trazer a demanda para a sua responsabilidade.

O chefe, em relação às demandas dos subordinados, pode ver dois grupos de opções. O primeiro, para demandas em aberto e o segundo para demandas concluídas:



Quando a demanda for própria do chefe, grupos oferecem mais opções:



Registrando Providências e Despachos

Ao consultar uma demanda, o usuário tem a opção de registrar Providências e, sendo chefe, de registrar despachos.

Uma providência corresponde a uma ação que o usuário adotou, ou adotará para a demanda em questão. A providência também serve para o registro de situações, ou pontos de controle, visando facilitar o entendimento do histórico da demanda.

O despacho é uma ação à providência, contudo é emitido pelo chefe. Ao registrar um despacho, o chefe tem a opção de encerrar a demanda, o que só é recomendável em casos excepcionais, pois é preferível que a demanda seja concluída pelo seu responsável.

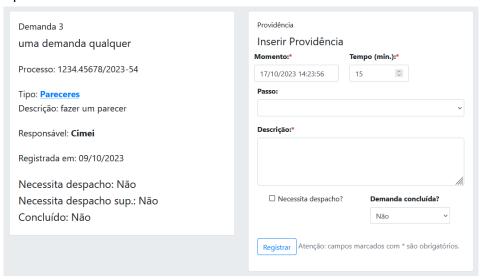
Ao registrar uma providência, o usuário pode alterar a data e hora do registro, deve informar o tempo em minutos despendido, ou que pretende utilizar para a execução da ação registrada. No caso de providências futuras, pode optar por agendar tal evento na sua agenda do Google.

Este também pode associar sua providência, ou despacho, a um passo pré-definido para o tipo de demanda em questão. Neste momento, pode-se consultar os passos disponíveis ao se clicar no tipo da demanda (link em destaque no quadro de detalhamento da demanda, à esquerdo).

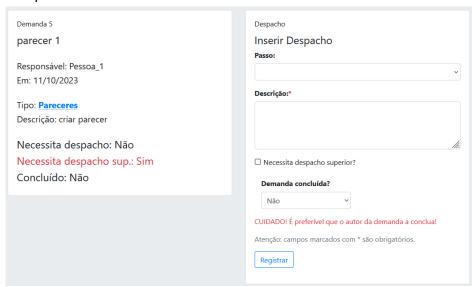
Caso o usuário marque a opção "Necessita despacho?" na providência, um e-mail de alerta é enviado aos chefes diretos.

Se o usuário que está registrando a providência for o responsável pela demanda, ele também tem a opção de encerrar a demanda.

Tela para providência:



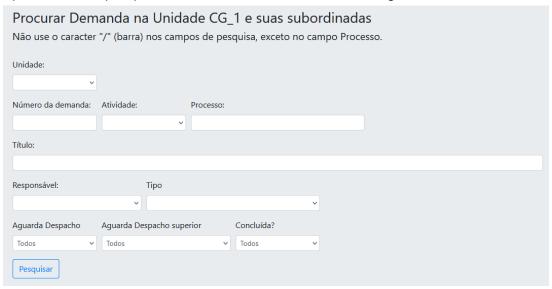
Tela para despacho:



Procurar demanda

Pesquisa demandas por meio de opções de procura.

A tela abaixo mostra as opções de procura disponíveis. Pode-se escolher uma ou várias ao mesmo tempo, contudo a pesquisa é limitada à unidade do usuário logado e suas subordinadas.



Criar demanda

A criação de uma demanda envolve duas etapas.

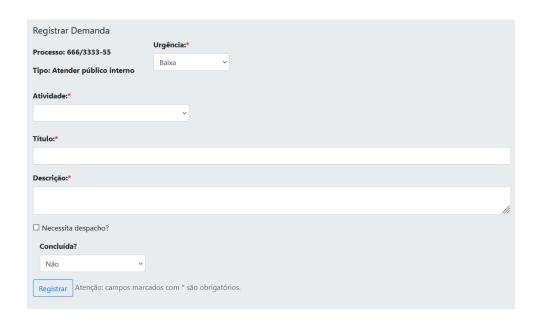
Inicialmente, para evitar a multiplicidade de demandas de um mesmo tipo, associada a um mesmo processo, o sistema verifica se já existe uma demanda em aberto com estas características.



Não é proibido criar uma demanda com o mesmo processo e tipo de uma existente e em aberto, o sistema só informa a situação para que o usuário decida se é realmente necessário outra demanda nas mesmas condições.



Independentemente do retorno, segue o passo seguinte, com as informações para o registro da demanda.



Resumo das demandas

Mostra quantitativos por tipo e estatísticas gerais das demandas, sendo possível filtrar os dados por unidade subordinada.



Tipos de Demanda

Para gerenciar os tipos de demandas utilizados na unidade, este item mostra os tipos de demanda cadastrados:



É permitido inserir um novo tipo via botão no canto superior esquerdo, ou alterar um existente, clicando no número correspondente ao tipo. A deleção não é permitida, pois haveria o risco de se deixar demandas órfãs.

Neste cadastro deve-se definir a relevância relativa de cada demanda.

A opção Gerar por coloca todos os dados dos tipos de demanda cadastrados, o que pode servir como um "manual", ou "passo a passo" do que a coordenação faz, desde que os passos para cada tipo estejam bem definidos.

Na coluna "Passos", ao se clicar no quatitativo de cada tipo, pode-se consultar/ajustar os passos que devem ser realizados para o atendimento de uma demanda sob o respectivo tipo.

Priorização

Cada demanda possui 3 qualificadores: Relevância, que é herdado do tipo de demanda correspondente; Momento, que rem relação com tempo em que a demanda se encontra em aberto no sistema e Urgência, que é definido no momento de sua criação.

A lista apresentada classifica todas as demandas em aberto, na ordem decrescente da soma destes qualificadores para cada demanda. Quando menor o valor obtido, maior a prioridade da demanda frente às demais.

O objetivo é fornecer ao gestor uma ideia do que requer maior atenção em um universo de muitas demandas em aberto.

A lista pode ser reordenada ao se alterar peso dos qualificadores para cada demanda, dando maior, ou menor, importância para cada um.

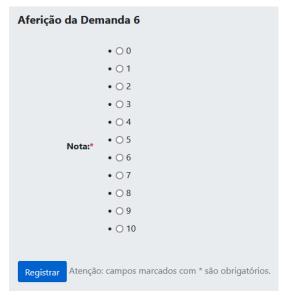
É possível também filtra a lista por unidade subordinada, quando for o caso.

Aferindo uma demanda

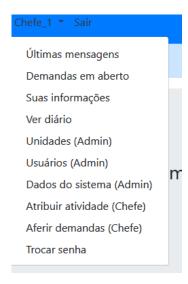
Toda demanda concluída pode ser aferida pelo chefe da unidade.

Esta ação consiste na atribuição de uma nota que varia de 0 a 10. Tal nota reflete o nível de satisfação da chefia com o atendimento da correspondente demanda.

Em geral, uma nota inferior a 5 representa que a demanda não foi atendida satisfatoriamente. A aferição pode ser um instrumento útil de revisão e feedback na unidade.



Opções do usuário



São as opções disponíveis sob o nome do usuario logado. A quantidade de opções dependerá do perfil da pessoa no sistema ("Admin" e "Chefe" só aparecem para os usuários com estas atribuições).

Últimas mensagens

Todas as mensagens (e-mails) que o sistema envia, ou tenta enviar, ao usuário, ficam registradas e podem ser consultadas nesta opção. A demanda associada pode ser consultada via seu número na coluna "Demanda".

Últimas mensagens recebidas						
#	Data e Hora	Demanda	Mensagem			
1	11/10/2023 - 14:58	<u>5</u>	A demanda recebeu um despacho!			
2	11/10/2023 - 14:52	<u>5</u>	Chefia, a demanda está pedindo um despacho!			
3	11/10/2023 - 14:48	<u>5</u>				
4	11/10/2023 - 14:14	<u>5</u>	Chefia, a demanda está pedindo um despacho!			
5	11/10/2023 - 11:42	<u>6</u>	A demanda foi concluída!			
6	11/10/2023 - 11:41	<u>5</u>	Chefia, a demanda está pedindo um despacho!			

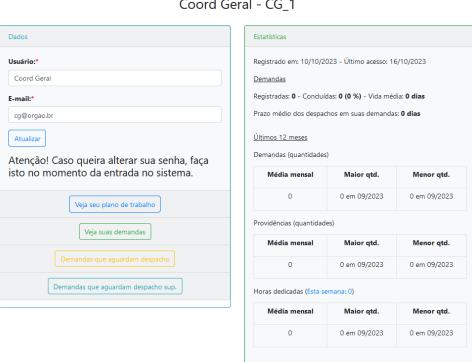
Demandas em aberto

Mostra a lista de demandas não concluídas do usuário, com as opções de visualizar somente as que aguardam despacho, ou aquelas que têm um despacho como último registro.



Esta lista mostra também a última data em que cada demanda foi verificada pelo seu responsável.

Suas informações



Coord Geral - CG_1

No quadro à esquerda, o usuário pode alterar seu nome e e-mail. Tem também acesso a algumas consultas, a depender do seu perfil.

O quadro da direita apresenta algumas informações e estatísticas sobre o uso do sistema pelo usuário logado.

Chefes podem visualizar demandas aguardam despacho via botões as que Demandas que aguardam despacho sup.

Seu Plano de Trabalho

Por meio do botão Veja seu plano de trabalho , o usuário visualiza as atividades do plano de trabalho que estão sob sua responsabilidade, seja como 1º responsável, seja como 2º. A lista contabiliza o total das atividades e informa a carga horária semanal total correspondente.

Suas demandas

É possível também ver suas demandas e as dos seus subordinados, quando for o caso, utilizando o botão veja suas demandas. Nesta consulta, é possível filtrar as demandas não concluídas e concluídas.

Ver diário

Permite visualizar as atividades do usuário que implicam em alteração da base do sistema, bem como a inserção manual de registros de atividades:



Caso o registro automático tenha uma demanda associada, esta pode ser consultada ao se clicar no respectivo número.

O botão Procurar, juntamente com os campos "Data Inicial", "Data Final" e "Obs. usuário", permitem a busca de registros específicos.

Quando a procura não é utilizada, o sistema mostra os registros das últimas 24 horas. A tela de diário oferece três outras opções:

Registro manual no diário

Permite que o usuário registre algo que realizou durante sua jornada de trabalho e que não implicou em um registro automático pelo sistema, informando o tempo que gastou para realizar a respectiva ação (o valor default é 5 minutos). Este tipo de registro, acompanhado dos registros automáticos do sistema, fornece a base para a elaboração de relatórios de atividades, quando necessários.

Ver registros de todos os usuários

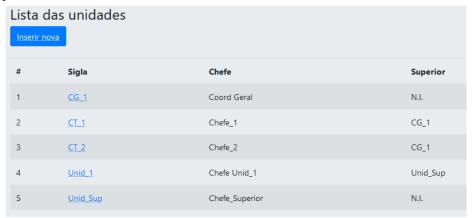
Apresenta o diário com todos os registros dos demais usuários da unidade.

Relatório de atividades

Permite que o usuário gere o relatório de suas atividades no período informado (data inicial e data final).

Unidades (Admin)

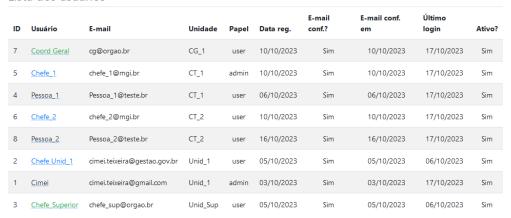
Manutenção das unidades no sistema.



Usuários (Admin)

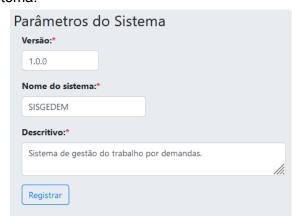
Manutenção dos usuários do sistema.

Lista dos usuários



Dados gerais do Sistema (Admin)

Parametros iniciais do sistema.



Atribuir atividade (Chefe)

Ver Plano de Trabalho.

Aferir demandas (Chefe)

Apresenta a lista de demandas concluídas. As não aferidas apresentam este status e as já aferidas informam as respectivas notas.

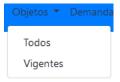
Trocar senha

Permite ao usuário trocar sua senha sem a necessidade de token enviado por e-mail.

Objetos

Uma demanda, obrigatóriamente, está relacionada com um número de processo. Para efeito de registro e facilidade na busca de dados, pode ser interessante dar atributos a cada processo.

Uma vez cadastrados, os objetos podem ser listados de acordo com a situação de vigência.



A inclusão ou alteração de um objeto é feita via telas de consulta. Os atributos são os apresentados abaixo:



Este registro serve somente como repositório de dados básicos dos objetos com os quais a unidade trabalha e, por meio do número de processo, associá-los às demandas.
