|  |  |
| --- | --- |
| **SOLICITAÇÃO CFMV/EPA N. ......** | |
| **UTILIZAÇÃO:**   1. ATIVIDADES DA ÁREA (alimentação de ações e tarefas estratégicas no Sistema Epa!). 2. SUPORTE A USUÁRIO (manutenção, orientação e apoio técnico no Sistema Epa!). | |
| **CAMPOS** | **Forma de Preenchimento** |
| 1. Unidade Gerencial Solicitante | Área que está demandando a Solicitação |
| 2. Solicitante | Nome de quem encaminha a Solicitação |
| 3. Unidade Gerencial Executora | Padrão: AGES |
| 4. Responsável | Padrão (Encaminhamento):  1. Para as Unidades Gestoras: Aproj, Asjur e TI, o solicitante deve selecionar como Responsáveis Marcos.Carvalho ou Washgston.Sousa.  2. Para as Unidades Gestoras: Aproc e Agead, o solicitante deve selecionar como Responsáveis Ana.Vilarinho ou Elizeu.Holanda.  3. Para as Unidades Gestoras: Ascom, Agepe e Ages, o solicitante deve selecionar como Responsáveis Ana.Vilarinho ou Edejofre.Fernandes  4. Para as Unidades Gestoras: Aepre, Secpr e Sedir, o solicitante deve selecionar como Responsáveis Isabela.Menezes |
| 5. Data Início | Data de inclusão da Solicitação |
| 6. Data Fim | Data de encerramento da Solicitação |
| 7. Horário | Hora de inclusão da Solicitação |
| 8. Horas Previstas  **Padrão resposta (no Acompanhamento)**:  1. Demanda recebida e encaminhada para Suporte Simeon.  2. Demanda recebida e reclassificada para 48h, em virtude de outras demandas prioritárias. | Para:   1. Urgente/Importante – até 12h 2. Urgente – até 24h 3. Importante – até 48h 4. Normal – até 72h   **Conceitos:**  - **Urgente**: o que não se pode adiar ou transferir, o que é indispensável, iminente.  - **Importante**: aquilo que importa, é relevante, tem valor, é significativo, precisa ser resolvido rápido. |
| 9. Prioridade\* | Identificar pelo grau de importância da demanda:   1. Urgente/Importante 2. Urgente 3. Importante 4. Normal   Caso haja duas demandas com o mesmo grau de importância será realizada por ordem de inclusão |
| 10. Ordem de Execução | Determinar a ordem de execução das demandas de acordo com a prioridade (\*item 9). |
| 11. Tipo de Solicitação | Atualmente utilizar os seguintes tipos:   1. Gerir Qualidade do Sistema/Realizar Atividade Judicante; 2. Planejar Ações Estratégicas/Implantar Sistema EPA! |
| 12. Tipo de Serviços (Fluxo do Processo) | Padronizar os tipos:   1. Atividades da Área (Alimentar Ações e Tarefas Estratégicas); 2. Suporte a usuários (manutenção, orientação e apoio técnico) |
| 13. Status | O padrão será “Em Andamento” |
| 14. % Concluído | Não preencher. Será preenchido pelo responsável em atender a demanda |
| 15. Data de Conclusão | Não preencher. Será preenchido pelo cliente que encaminhou a demanda, após sua conclusão |
| 16. Assunto/Título | Depende do tipo de serviço; padrões serão:   1. Atividades da Área: Texto - Alimentar Ação/Tarefa Estratégica (nome da ação ou tarefa); 2. Suporte a usuários: Texto - Realizar manutenção, orientação e apoio técnico (nome do serviço) |
| 17. Cliente (Solicitante) | Padrão: deve ser sempre o nome do solicitante |
| 18. Descrição (padrão) | **ATIVIDADES DA ÁREA**: Alimentar a ação ou tarefa estratégica (nome da Ação ou da Tarefa) no Sistema Epa, com a descrição do que será realizado, porque será realizado e como será realizada a ação ou tarefa, conforme o caso.  Ex. **texto padrão**: Cadastrar a ação estratégica “Acompanhar as Comissões no Planejamento Estratégico”, para acompanhamento das demandas de cada comissão, por meio de monitoramento de seus indicadores e metas, de forma a subsidiar a Diretoria na tomada de decisão.  **SUPORTE A USUÁRIO:** Alimentar o tipo de manutenção, orientação ou apoio técnico (nome do serviço), descrevendo o que será realizado, porque será realizado e como será realizado, conforme o caso.  Ex. **texto padrão**: Corrigir, no Módulo Projetos, fase de “Execução”, no campo “Status” de “Planejado” para “Concluído”, com a finalidade de atualizar o andamento do projeto. Se for o caso colocar link, sublink, etc. |
| 19. Valor | Não preencher. |
| 20. Vincular Tarefa de Projeto | Não preencher. |
| 21. Pesquisar Produto | Não preencher. |
| 22. Qtde | Não preencher. |
| **BOTÕES** | **Forma de Preenchimento** |
| 23. Botão Salvar e Incluir Outro | Clicar no botão, caso haja inclusão de outra Solicitação |
| 24. Botão Enviar Solicitação por e-mail | Clicar no botão |
| 25. Botão de Impressão de Solicitação | Clicar no botão, caso necessite da impressão. |
| 26. Botão Solicitar conclusão | Ver manual do Sistema Epa |
| 27. Botão Salvar | Clicar no botão para salvar o registro da Solicitação |
| **ABAS** | **Forma de Preenchimento** |
| 28. Aba Acompanhamentos | Todas as atividades relacionadas a Solicitação deverão ser inseridas nessa aba, caso haja movimentação da Solicitação somente entre as áreas e a Ages |
| 29. Aba Encaminhamentos | É utilizada quando o usuário pretende transferir uma tarefa para outro colaborador, seja por haver concluído a parte que se encontrava na sua responsabilidade, ou seja, por outro motivo necessário.  Encaminhar para: Inserir o nome do servidor que receberá a demanda.  Classificação: Padrão OPERACIONAL  Motivo do encaminhamento: Encerramento de Solicitação – o padrão será: “Solicito encerramento ou conclusão da Solicitação”.  Movimentação da Solicitação - o padrão será “Encaminho para ...” |
| 30. Aba Anexo | Serve para anexar arquivos relacionados a demanda, como exemplo:  Plano de ação (ação e tarefas);  Print da tela da ocorrência de ajuste no sistema. |
| 31. Aba Histórico | Serve como acompanhamento da movimentação da Solicitação, somente visualização. |