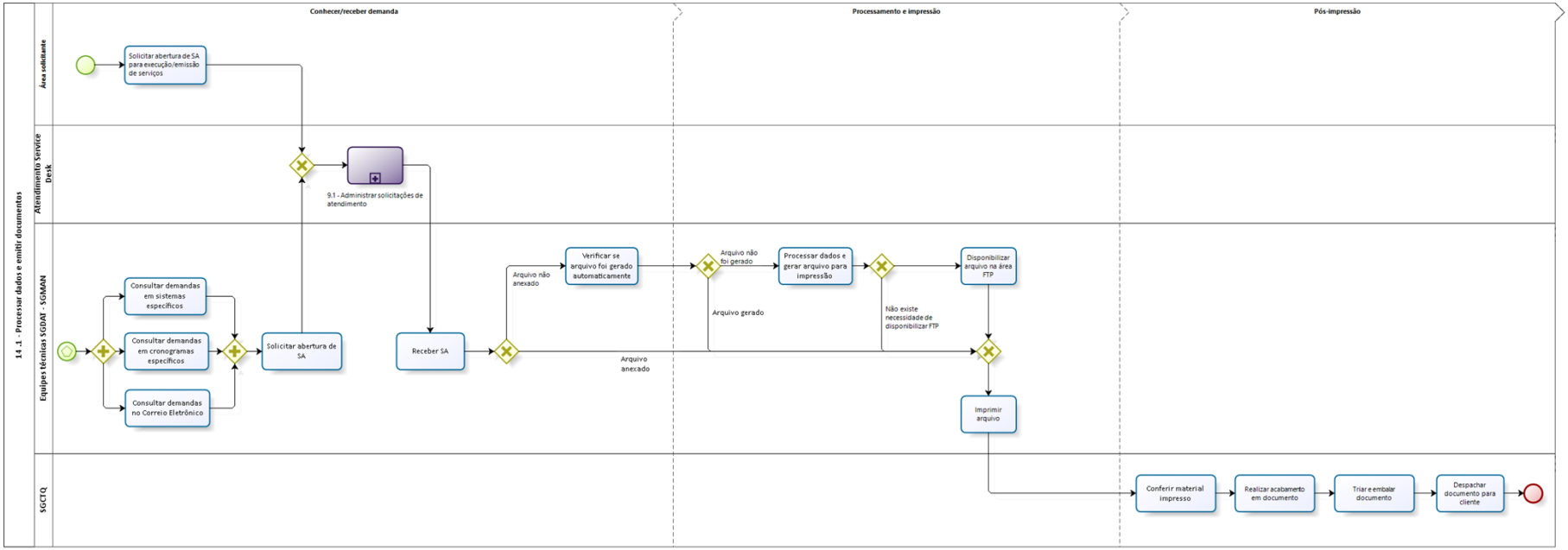
14.1 - Processar dados e emitir documentos

Bizagi Process Modeler

Table of Contents

14.1 - PROCESSAR DADOS E EMITIR DOCUMENTOS 1
BIZAGI PROCESS MODELER 1
1 14 .1 - PROCESSAR DADOS E EMITIR DOCUMENTOS 3
1.1 14 .1 - PROCESSAR DADOS E EMITIR DOCUMENTOS 4
1.1.1 Process Elements 7
1.1.1.1 Consultar demandas em sistemas específicos 7
1.1.1.2 Solicitar abertura de SA 8
1.1.1.3 9.1 - Administrar solicitações de atendimento 9
1.1.1.4 Receber SA 9
1.1.1.5 Verificar se arquivo foi gerado automaticamente 10
1.1.1.6 Processar dados e gerar arquivo para impressão 11
1.1.1.7 Imprimir arquivo 11
1.1.1.8 Conferir material impresso 12
1.1.1.9 Realizar acabamento em documento 13
1.1.1.10 Triar e embalar documento 14
1.1.1.11 Despachar documento para cliente 14
1.1.1.12 Disponibilizar arquivo na área FTP 15
1.1.1.13 Consultar demandas em cronogramas específicos 16
1.1.1.14 Consultar demandas no Correio Eletrônico 17
1.1.1.15 Solicitar abertura de SA para execução/emissão de serviços 17

1 14 .1 - PROCESSAR DADOS E EMITIR DOCUMENTOS



Version: 1.0

Author: giovanni.angius

1.1 14 .1 - PROCESSAR DADOS E EMITIR DOCUMENTOS

Description

Processo para realizar processamento de dados e emitir documentos.

Objetivo do Processo

Realizar processamento de dados e emissão de documentos.

Resultados esperados

Resultados esperados
Dados processados
Documentos emitidos

Dono do Processo

Milton Lopes Monteiro Lobato G de São Martinho

Abrangência do Processo DE - ATÉ

Desde a identificação da tarefa até a entrega do material impresso ao cliente

Unidades organizacionais envolvidas

Unidade
SGHDK
SGDAT
SGMAN
SGCTQ
GEINF
GESIN

Cargos envolvidos

Cargo
Técnico de TI

Assitente de TI
Subgerente

Premissas e oportunidades para melhoria

Premissas e oportunidades para melhoria
Melhorar a comunicação técnica entre as áreas envolvidas em casos de alterações nos documentos a serem emitidos.
Unificar os vários cronogramas de impressão em sistema único de controle e agendamento de tarefas.

Restrições/ limitações/ riscos

Restrições, limitações e riscos
Grande probabilidade de ocorrências de erros no processamento de dados, emissão e acabamento de documentos.
Falta de suprimentos na oportunidade adequada.
Extravio de formulários de uso restrito.
Interrupção de emissão de documentos por falha de equipamentos.

Unidades fornecedoras

Unidades fornecedoras	Outras unidades
OUTRAS UNIDADES	Casa da Moeda do Brasil
OUTRAS UNIDADES	Empresas fornecedoras de suprimentos para impressão.
OUTRAS UNIDADES	Órgãos públicos do estado do ES.
OUTRAS UNIDADES	DETRAN-ES

Insumos do processo

Insumos
Dados a serem processados
Papel padronizado.
Formulários para documentos de uso restrito.

Fitas de impressão.
Tonner de impressão.
Cola para envelopamento.
Caixa para embalar.

Produto ou resultado final do processo

Resultado final
Dados processados.
Documentos emitidos.

Público alvo do resultado final do processo

Órgãos públicos do estado do ES.

Instrumentos normativos reguladores do processo

Instrumentos normativos
Não se aplica.

Recursos de TI ou ferramentas auxiliares de suporte

Recuros de TI ou ferramentas auxiliares de suporte
Sistemas de processamento de dados.
Correio eletrônico.
Impressoras.
Máquinas envelopadoras.
Máquinas de corte de papel.
Máquinas perfuradoras de papel.
Mesa vibradora para alinhameto de papel.
CA Service Desk Manager.

Levantamento de informações sobre o desempenho do processo

SLA diversos para cada tipo ou categoria de serviço (cadastrado no Service Desk).

Entrevista

Data	Nome
08/08/2013	Messias Gomes da Silva
08/08/2013	Milton Lopes Monteiro Lobato Galvão de São Martinho
08/10/2013	Mara Lucia Scaramussa Ramos

Validação

Data	Nome
10/08/2013	Leonardo Toniati
10/08/2013	Milton Lopes Monteiro Lobato Galvão de São Martinho
10/08/2013	Mara Lucia Scaramussa Ramos
12/12/2013	Leonardo Toniati

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 Consultar demandas em sistemas específicos

Description

Analistas e técnicos das equipes SGDAT e SGMAN consultam regularmente as demandas em sistemas específicos.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada

Analista de TI, Técnico de TI	SGDAT e SGMAN	O técnico acessa os sistemas do DETRAN - Sistema de Veículos e outros - e verifica se existe alguma demanda diária de impressão. O acesso deve ser feito diáriamente.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

1,00

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se aplica

1.1.1.2 Solicitar abertura de SA

Description

A abertura do chamado é realizada oficialmente no CA Service Desk.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Equipe SGDAT e SGMAN (Técnico em Informática)	SGDAT e SGMAN	Acessam o sistema da CA Service Desk Manager e formaliza a solicitação.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,50

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se aplica.

1.1.1.3 9.1 - Administrar solicitações de atendimento

Description

Processo para atender e tratar solicitações de atendimento

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnico de Sistema	SGHDK	De acordo com as atividades do Processo 9.1 - Processo para atender e tratar solicitações de atendimento

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,10

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

De acordo com as atividades do processo 9.1 - Processo para atender e tratar solicitações de atendimento

Presentation Action

../../../../published-content/processos/9.1/html/index.html

1.1.1.4 Receber SA

Description

Uma análise criteriosa é requerida para se conhecer a natureza da demanda.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Equipe SGDAT e SGMAN (Técnico em Informática)	SGDAT e SGMAN	- Acessar o sistema CA-SERVICE DESK - Selecionar SA - Verificar e conhecer o conteúdo da solicitação - Verificar se arquivo anexado

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,50

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Qualidade das informações registradas na SA quando aperta pelo SGHDK.

1.1.1.5 Verificar se arquivo foi gerado automaticamente

Description

Verificar se o arquivo solicitado já tenha sido executado ou necessita de processamento para sua geração.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Equipe SGDAT e SGMAN (Técnico em Informática)	SGDAT e SGMAN	- Acessar o sistema ou Servidor - Verificar se arquivo foi gerado e sua formatação: . tipo txt . tipo PDF . Tipo pós-impressão com máscara - obter identificação do arquivo gerado

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,50

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se aplica

1.1.1.6 Processar dados e gerar arquivo para impressão

Description
Esta atividade se refere ao processamento de dados para geração do arquivo solicitado

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Equipe SGDAT e SGMAN (Técnico em Informática)	SGDAT e SGMAN	- Acessar Sistema ou Servidor - Executar as tarefas de acordo com o procedimento operacional padrão do sistema do arquivo a ser gerado: . AGORA . SIARHES . DETRANET . RENACH - Após a execução, verificar se o arquivo foi gerado com sucesso.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

3,00

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se apica.

Lista de POPs

Código	Título
	Geração de arquivos das notificações de autuação e notificações de penalidades manuais e eletrônicas - DetranNet
	Geração de arquivos das notificações de autuação e notificações de penalidades na CNH - SIT

1.1.1.7 Imprimir arquivo

Description
Atividade consiste em imprimir o arquivo a ser entregue ao usuário

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnico de TI	SGDAT, SGMAN	- Acessar o sistema ou servidor - selecionar o arquivo a ser impresso - Verificar se deve aplicar máscara de impressão - Iniciar impressão do arquivo - Acompanhar o andamento da impressão - após o fim da impressão, entregar o documento na SGCTQ.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

8,00

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se apica.

1.1.1.8 Conferir material impresso

Description

É sempre necessário promover uma conferência do material produzido, visando garantir a satisfação dos requisitos estabelecidos na demanda.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Subgerente, Técnico Informática de TI	SGCTQ	Verifica layout, triagem e conferência dos documentos impressos. - Verificar layout do documento - Realizar triagem dos documentos impressos: . Por secretária . Por sistema . Por CEP de destino - Efetuar conferência dos documentos impressos (para detectar falhas ou erros de impressão)

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

2,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

8,00

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se aplica

1.1.1.9 Realizar acabamento em documento

Description

Esta atividade visa realizar o recorte, encadernação e grampeamento de maneira adequada todo o material impresso.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Assistente Organizacional	SGCTQ	E realizado o corte, perfuração, colagem e empacotamento por máquina dos documentos impressos.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

4,00

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Falta de um contrato de manutenção das máquinas. Ocasionalmente pode ocorrer gargalo na sazionalidade dos serviços.

Lista de POPs

Código	Título
POP-35	Recorte de documentos CRLV

1.1.1.10 Triar e embalar documento

Description

Esta atividade visa reunir de maneira adequada todo o material acabado, para realizar a devida embalagem, afim de garantir segurança física contra eventuais danos no manuseio e no transporte.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnico de Tecnologia de Informação	SGCTQ	É realizado a verficação, separação, ordenação , empacotamento e enderaçamento dos documentos. Os documentos empacotados são entregues para o responsável pelo despacho dos mesmos.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

4,00

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Falta de um contrato de manutenção das máquinas. Ocasionalmente pode ocorrer gargalo na sazionalidade dos serviços.

Lista de POPs

Código	Título
POP-36	Triagem e embalagem de CRLV
POP-37	Triagem e embalagem dos relatórios da SEGER

1.1.1.11 Despachar documento para cliente

Description

Atividade consiste na expedição dos documentos impressos via correio ou motofretista para o cliente e encerrar a Solicitação de Atendimento.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnicos de TI ou Assistente de TI	SGCTQ	- Realizar logística de entrega dos documentos, observando o aproveitamento de rota. - Acionar o correio ou motofretista para recolher os lotes de impressão aqui no Prodest e realizar a entrega no cliente. -Em caso de motofretista enviar o comprovante de recebimento para assinatura do cliente que será devolvido pelo mesmo ao Prodest. - Acessa a ferramenta CA ServiceDesk Manager e encerrar a solicitação de atendimento.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

1,00

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não foram detectados problemas ou gargalos para essa atividade.

Lista de POPs

Código	Título
POP-38	Despachar Documentos

1.1.1.12 Disponibilizar arquivo na área FTP

Description

Atividade para disponibilizar arquivos gerados no processamento para área de FTP do usuário.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Analista de TI, técnico de TI	SGDAT, SGMAN	- Acessar o local de origem do arquivo - Copiar o arquivo - Colar o arquivo na área de FTP de destino do

		usuário.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,10

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se apica.

1.1.1.13 Consultar demandas em cronogramas específicos

Description

Analistas e técnicos das equipes SGDAT e SGMAN consultam regularmente as demandas em cronogramas específicos.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Equipe SGDAT e SGMAN (Técnico em Informática)	SGDAT e SGMAN	Verifica no início do mês os cronogramas enviados pelos clientes (DETRAN, SEGER) por e-mail.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,50

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se aplica.

1.1.1.14 Consultar demandas no Correio Eletrônico

Description

Analistas e técnicos das equipes SGDAT e SGMAN consultam regularmente as demandas no correio eletrônico.

Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Equipe SGDAT e SGMAN (Técnicos Informática)	SGDAT e SGMAN	Realizando as verificações nos emails de tempos em tempos.

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,50

Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não se aplica.

1.1.1.15 Solicitar abertura de SA para execução/emissão de serviços

Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,10