1. Sumário

1. Sumário 1
2. Objetivo 1
3. Responsável e aprovador 1
4. Procedimentos relacionados 2
5. Termos e Definições 2
6. Atividades 2
6.1. Aceitar / Rejeitar Demanda 2
6.2. Analisar / Enviar Proposta 4
6.3. Agendar Atendimento 11
6.4. Realizar Entregas 12
6.4.1. Anexar NF e Enviar Documentos: 17
6.5. Solicitar Replanejamento / Aditivo: 19
7. Informações Adicionais 22
8. Formulários e modelos 23
9. Responsabilidades 23
10. Histórico do documento 23
11. Reaprovação/cancelamento 24

2. Objetivo

Esta instrução de trabalho tem por objetivo orientar às Prestadoras de Serviços Tecnológicos SEBRAETEC quanto à utilização do Bizagi para a apresentação de plano de trabalho (proposta) ao SEBRAE/ES e a realização de entregas das atividades concluídas, eventuais replanejamentos e o monitoramento das demandas do SEBRAETEC em execução.

3. Responsável e aprovador

Responsável	
Gerente da Unidade: UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	
Aprovação	
Número: DIREX Nº 054/2016	Data: 20/04/2016

4. Procedimentos relacionados

Esta instrução de trabalho relaciona-se com o procedimento Gestão Operacional da Demanda SEBRAETEC.

5. Termos e Definições

Bizagi: Ferramenta de Automação de Processos

PST: Prestadora de Serviços Tecnológicos

SEBRAETEC: Programa SEBRAE de Consultoria Tecnológica

6. Atividades

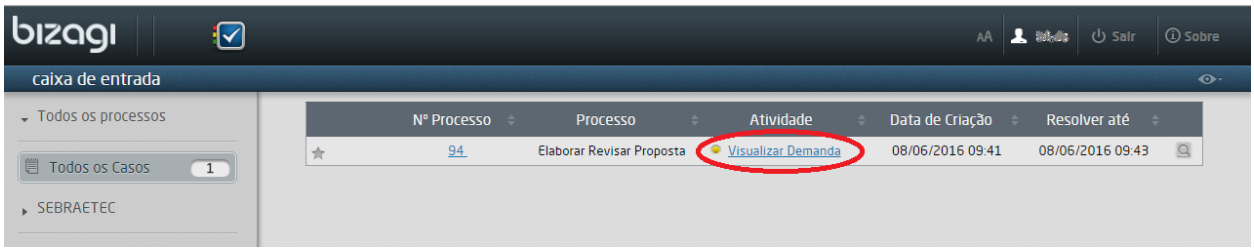
Acesse o Bizagi por meio do endereço eletrônico http://ambientebpms.sebraees.com.br.

Ao acessar o endereço, informar o login e a senha fornecidos pelo SEBRAE/ES. Em seguida selecione o Domínio **es.sebrae.terceiros**.

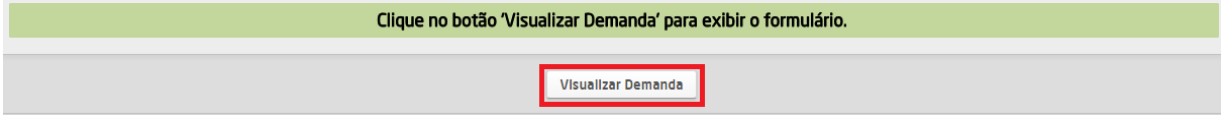
Em seguida clicar no botão [Iniciar sessão]. Será redirecionada para a caixa de entrada.

6.1. Aceitar / Rejeitar Demanda

Clique na atividade "**Visualizar Demanda**" desejada para acessar a demanda.



Já no formulário da demanda, clique no botão [Visualizar Demanda].

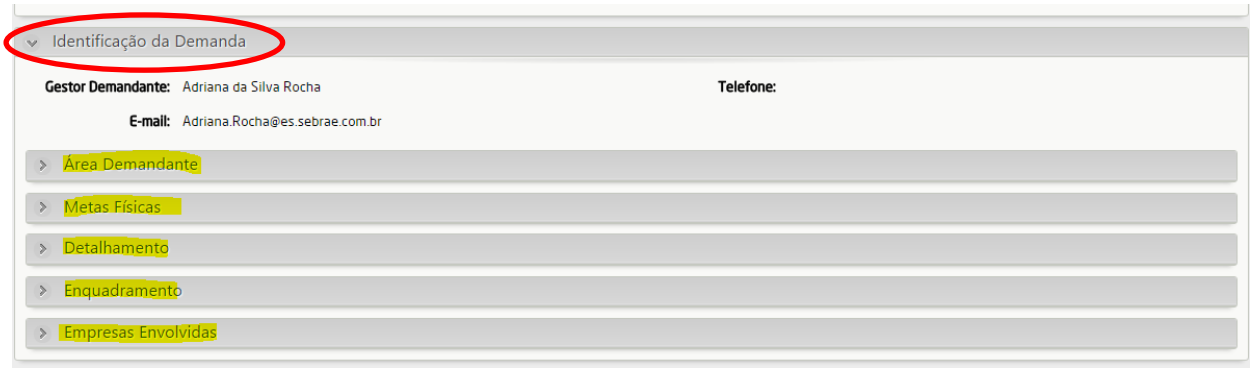


Após o clique nesse botão o formulário se abrirá e serão exibidas as seguintes seções/informações:

Seção "Identificação da Demanda"

Informações sobre:

- Nome do gestor demandante;
- Área Demandante (nome da área demandante);
- Metas Físicas (projeto, ação e centro de custo);
- Detalhamento (descrição, objetivo e resultados esperados);
- Enquadramento (tipo de serviço, modalidade, área temática, subárea e solução);
- Empresas Envolvidas (setor, segmento e nome(s) da(s) empresa(s) a ser(em) atendida(s)).

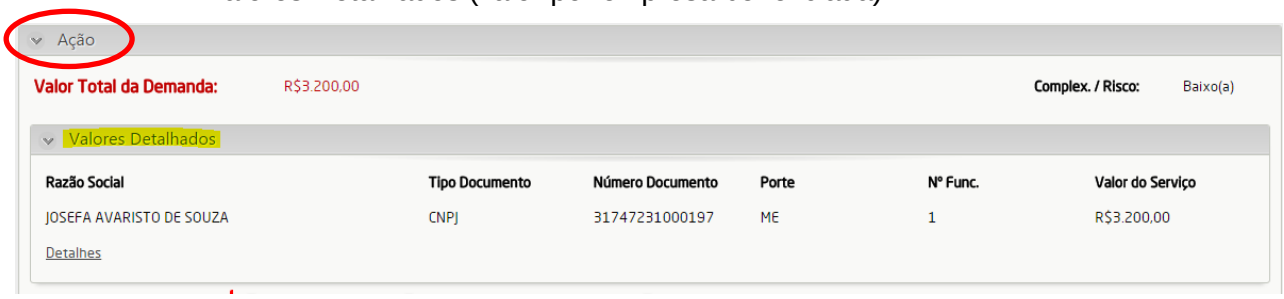


Seção "Ação"

Informações sobre:

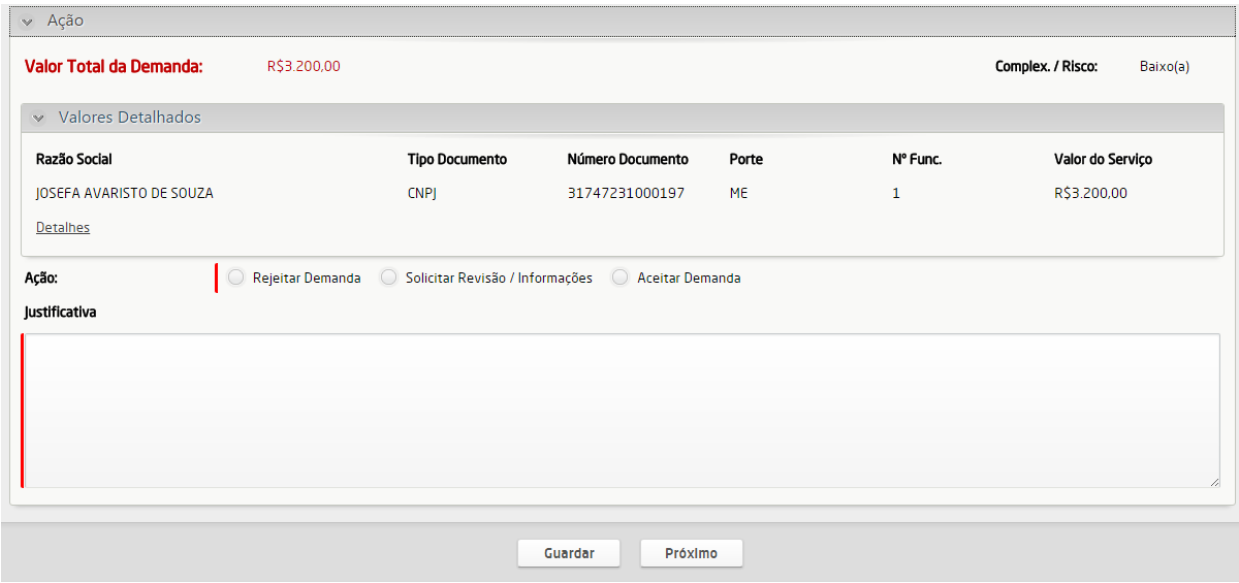
- Valor total da demanda e da sua complexidade/risco;

➢ Valores Detalhados (valor por empresa beneficiada).



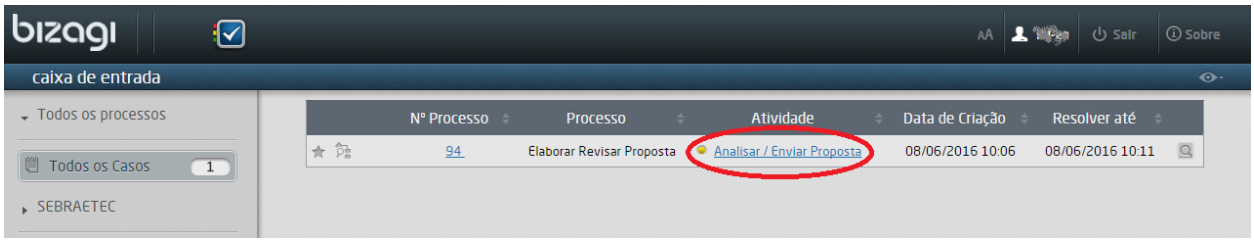
Após contato com o cliente, caso necessário, para esclarecimento da demanda, a PST faz o encaminhamento, selecionando ao final do formulário do Bizagi, a ação desejada, sendo:

- **Rejeitar Demanda** = informar ao SEBRAE/ES que a PST não atenderá a demanda. Neste caso é obrigatório apresentar a justificativa no campo correspondente.
- **Solicitar Revisão / Informações** = solicitar ao SEBRAE/ES ajuste na demanda ou solicitar informações adicionais. Neste caso é obrigatório apresentar a justificativa no campo correspondente.
- **Aceitar Demanda** = informar ao SEBRAE/ES que a PST aceita a demanda.

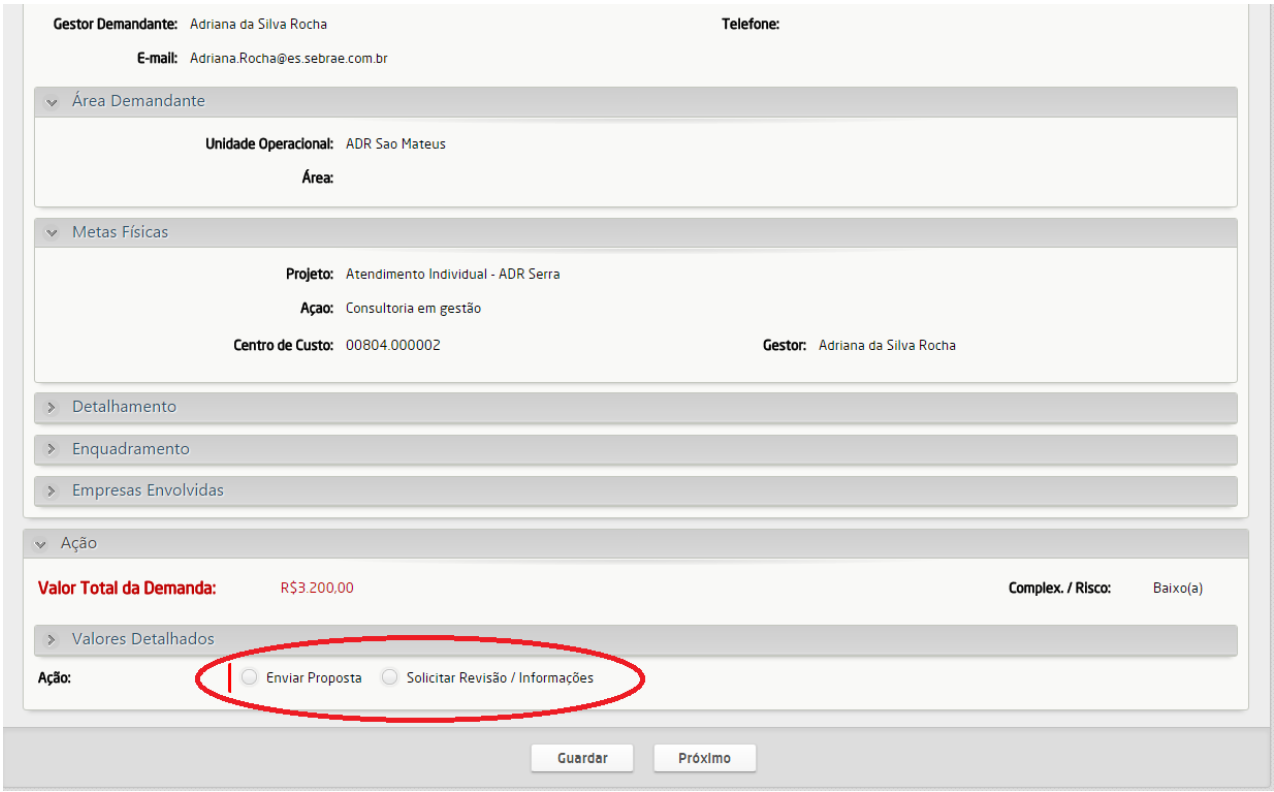


6.2. Analisar / Enviar Proposta

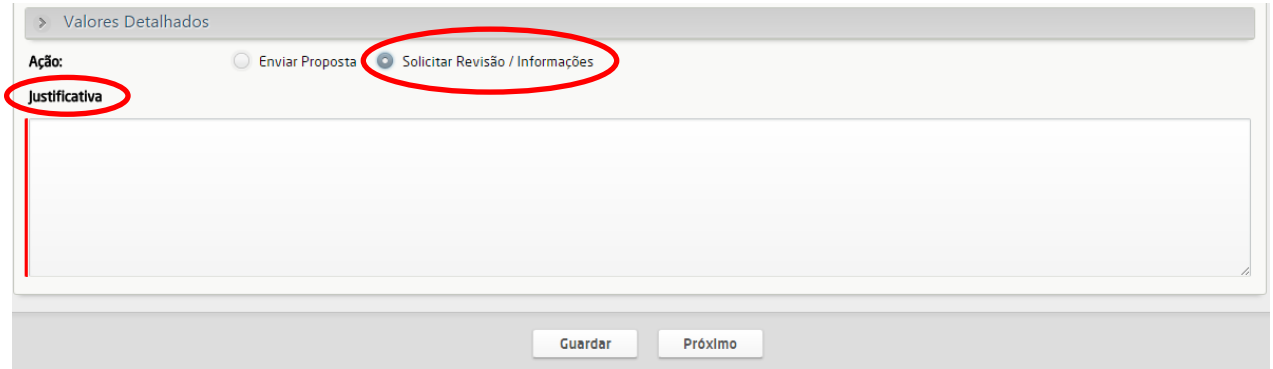
Clique na atividade "**Analisar / Enviar Proposta**" desejada para acessar a demanda.



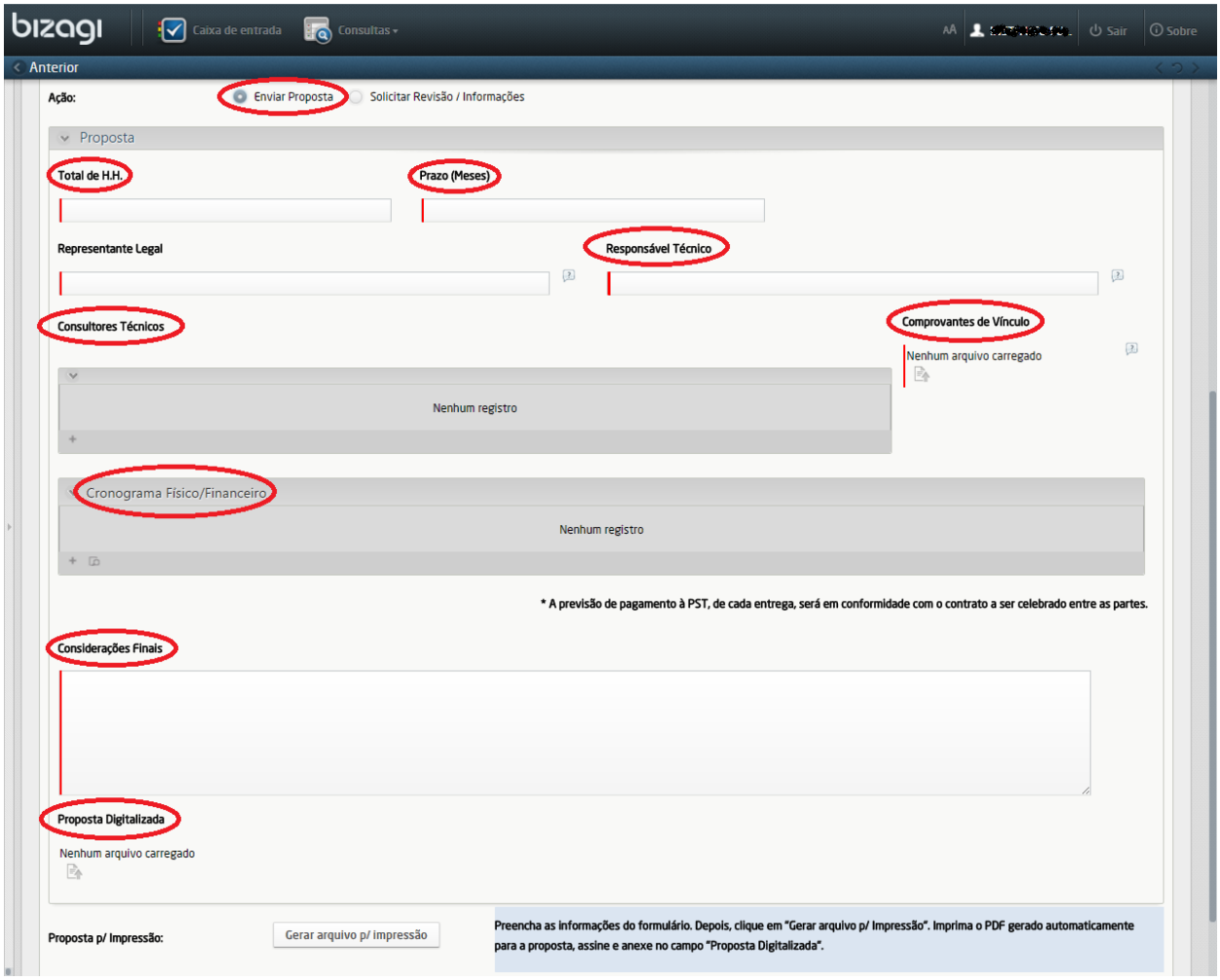
Já no formulário da demanda, serão exibidas todas as informações da demanda e, ao final, duas opções de “Ação”.



Ao selecionar a opção “**Solicitar Revisão / Informações**”, será disponibilizado um campo texto para inserção de justificativa pela escolha da ação. Em seguida deverá clicar no botão [Próximo] para **concluir a atividade**.



Ao selecionar a opção "**Enviar Proposta**", serão disponibilizados campos (todos com preenchimento obrigatório) para inserção de informações.



Total de H.H. = informar a quantidade total de horas a ser alocada para atendimento à demanda;

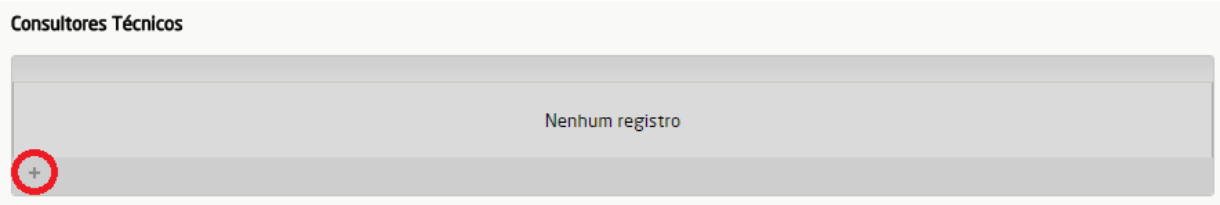
Prazo (Meses) = duração total da execução da demanda em número de meses;

Responsável Técnico = informar o nome completo do responsável técnico da PST;

Consultores Técnicos = informar os dados dos consultores a serem alocados para atendimento à demanda, conforme previsto no Edital de Credenciamento.

Orientações:

Clique no símbolo + (soma) no canto inferior esquerdo da caixa cinza para adicionar um consultor técnico:



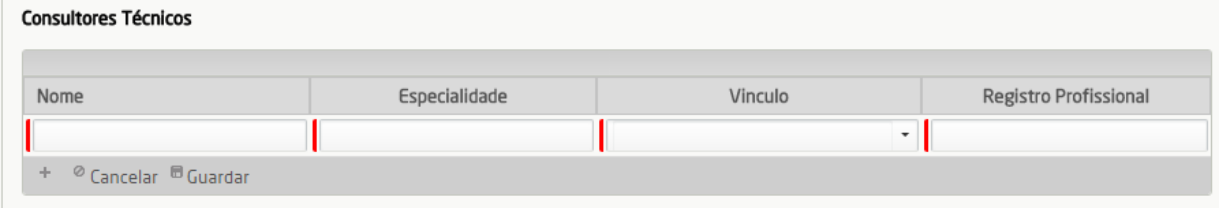
Ao clicar nesse botão, novos campos deverão ser preenchidos:

Nome: informar o nome do consultor

Especialidade: informar a especialidade do consultor

Vínculo: selecione o tipo de vínculo do consultor com a PST (observar a necessidade de anexar o(s) documento(s) de comprovação do vínculo no campo "Comprovantes de Vínculo" citado anteriormente).

Registro Profissional: informar o número do registro profissional do consultor, quando for necessário.



Ao terminar de preencher, clique em Guardar para gravar as informações.

Caso precise adicionar outros consultores, clique novamente no símbolo + (soma) para abrir nova linha.

Caso esteja cadastrando um consultor e queira desistir do cadastro, clique em Cancelar.

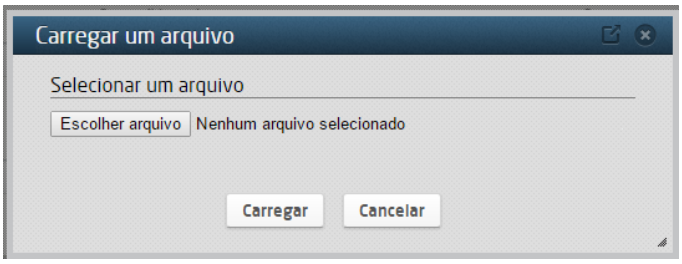
Caso queira excluir algum consultor já cadastrado, clique sobre seu nome e depois clique no símbolo (lixeira) no canto inferior esquerdo da caixa.

Comprovantes de Vínculo = anexar os documentos que comprovam o vínculo do consultor com a PST, conforme previsto no Edital de Credenciamento.

Orientações:

Clique no botão para escolher o arquivo na janela pop-up "Carregar um arquivo".

Clique no botão [Escolher arquivo] para localizar e selecionar o arquivo a ser anexado.



Depois de selecionado, clique no botão [Carregar] para concluir a anexação do arquivo.

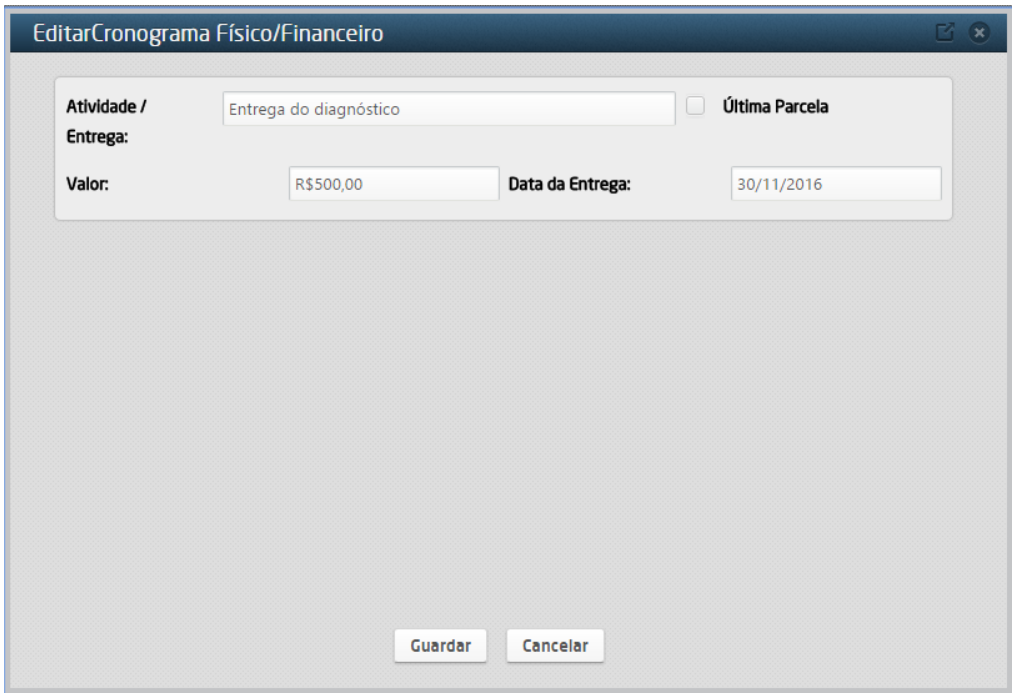
Cronograma Financeiro / Físico = informar a(s) atividade(s) a ser(em) realizada(s), bem como o valor e data prevista para a entrega.

Orientações:

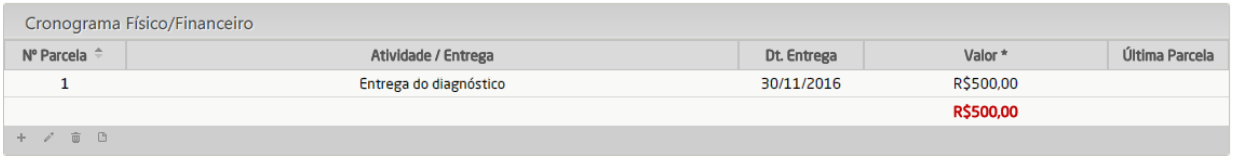
Clique no símbolo + (soma) no canto inferior esquerdo da caixa cinza para adicionar uma atividade a ser realizada:

Ao clicar nesse botão, novos campos deverão ser preenchidos, respeitando as regras previstas no Edital relativas a limites financeiros e entregas estabelecidas nas fichas técnicas:

Preencha o campo "Atividade / Entrega" com o nome da atividade a ser realizada, o campo "Valor" preencha com o valor correspondente à atividade descrita anteriormente e no campo "Data da Entrega" insira a data prevista para a entrega da atividade.



Ao terminar de preencher clique no botão [Guardar] para gravar as informações.



Para adicionar outras atividades, repita os passos anteriores. E quando a atividade inserida for a última, marque a opção **"Última Parcela"**, desta forma um texto padrão será adicionado ao campo "Atividade / Entrega".

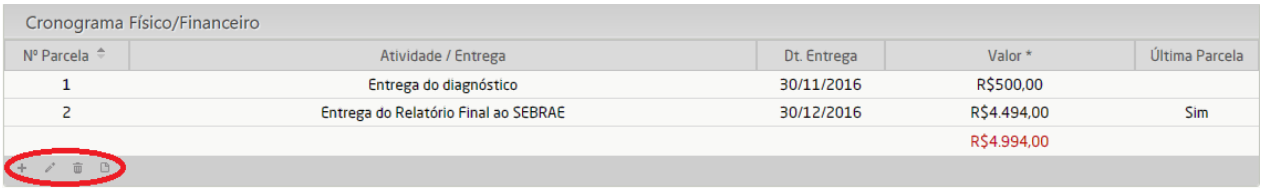
Utilize os botões do canto inferior esquerdo da caixa cinza para:

= adicionar nova atividade;

= editar as informações de uma atividade já adicionada;

= excluir uma atividade;

= consultar as informações de uma atividade.



Observe que a **soma dos valores das atividades** não deve ser superior ao **valor total da demanda**.

Nota 1: quando o valor total da demanda for de até R$ 5mil, o cronograma deverá conter uma única entrega. Quando o valor total da demanda for superior a R$ 5mil, o valor da primeira entrega não pode exceder a 10% do valor total da demanda.

Nota 2: quando se tratar de demanda para atendimento a mais de uma empresa, não estando a referida demanda enquadrada como, Clínica Tecnológica, Curso Tecnológico ou Oficina Tecnológica, conforme definido no Caderno Técnico Sebraetec - versão 3.1, os atendimentos deverão ocorrer, obrigatoriamente, de forma individualizada, sendo vedada qualquer ação de caráter coletivo, estando a PST sujeita à sanções por parte do SEBRAE/ES em caso de descumprimento dessa orientação.

Considerações Finais = campo de texto para inserção de informações adicionais consideradas importantes para a análise da proposta.

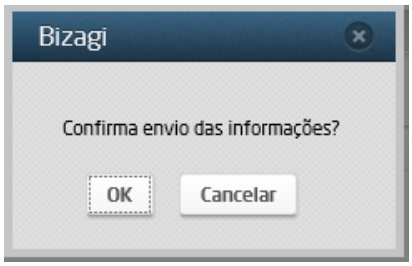
Gerar arquivo p/ Impressão = trata-se de um botão, que uma vez acionado gera automaticamente o arquivo da proposta em formato PDF de acordo com as informações que acabaram de ser preenchidas.

Proposta Digitalizada = anexe aqui o arquivo digitalizado da proposta assinada pelo representante legal e responsável técnico para atendimento à demanda SEBRAETEC. Trata-se do arquivo gerado pelo botão [Gerar arquivo p/ Impressão] devidamente assinado. Para anexar, siga as mesmas orientações de como anexar um arquivo de Comprovante de Vínculo.

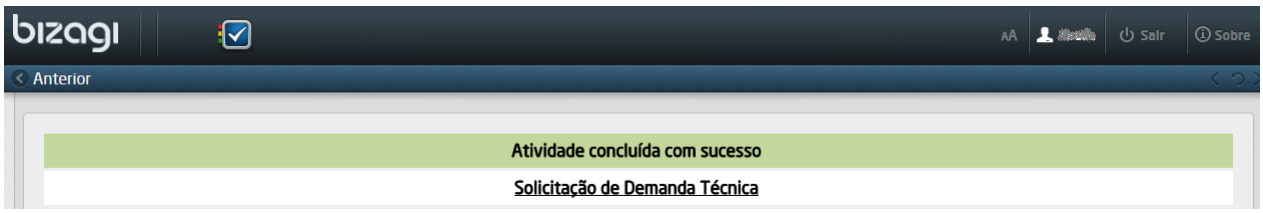
Ao concluir o preenchimento do formulário, este estará apto a ser enviado ao SEBRAE/ES.

Caso não queira enviar a proposta de imediato, clique no botão [Guardar] para preservar as informações já inseridas no formulário e recuperá-las posteriormente.

Para enviar, clique no botão [Próximo] e em seguida confirme o envio das informações para concluir a atividade enviando a proposta.

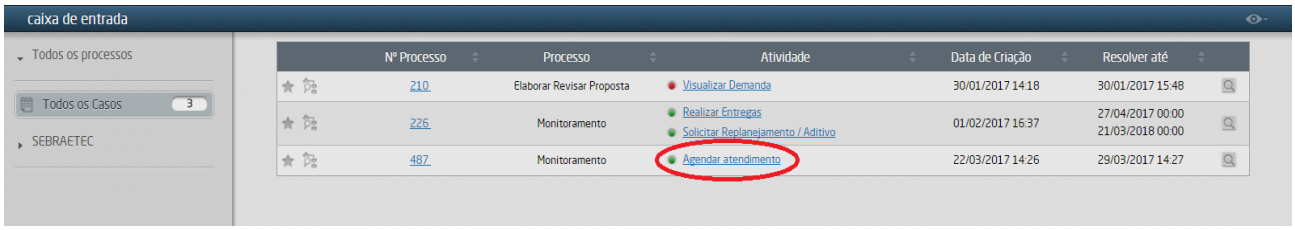


Confirmando o envio, aparecerá a mensagem "**Atividade concluída com sucesso**", confirmando assim a conclusão da atividade.



6.3. Agendar Atendimento

Logo após a autorização do SEBRAE/ES para início da execução do serviço, a Prestadora de Serviço Tecnológico receberá no Bizagi a atividade "Agendar atendimento".



Clique na atividade "**Agendar atendimento**" desejada para acessar a demanda.

Nesta atividade, informe o nome da pessoa e a data contatada, bem como a data agendada para a primeira visita ao cliente. Veja tela abaixo:

- **Data Limite 1º Contato:** campo preenchido automaticamente, data limite em que a PST deverá entrar em contato com o cliente.
- **Pessoa Contatada:** informe o nome da pessoa com quem foi realizado o agendamento.
- **Data do Contato:** informe a data em que foi realizado o contato do agendamento.
- **Data 1ª Visita:** informe a data agendada para a realização da primeira visita ao cliente.
- **Observações:** digite outras informações que julgar importantes.

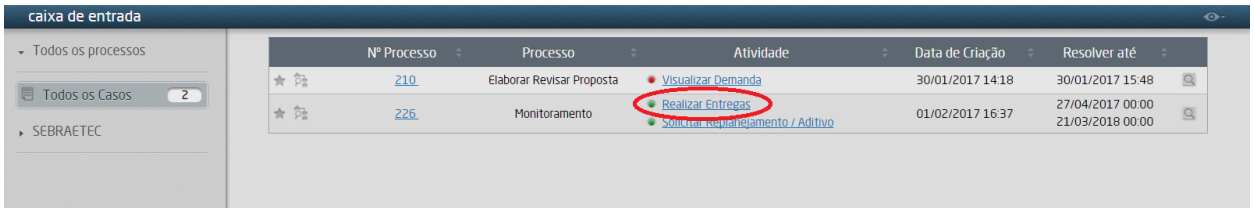
Ao concluir o preenchimento dos campos acima, clique no botão [Próximo] para encerrar a atividade no Bizagi.

IMPORTANTE: A partir da confirmação do agendamento por parte da equipe SEBRAETEC, duas atividades são geradas no Bizagi para auxiliar a PST na gestão da execução de suas demandas: “Realizar Entregas” e “Solicitar Replanejamento / Aditivo”.

Veja mais detalhes sobre cada uma das atividades nos itens 6.4 e 6.5.

6.4. Realizar Entregas

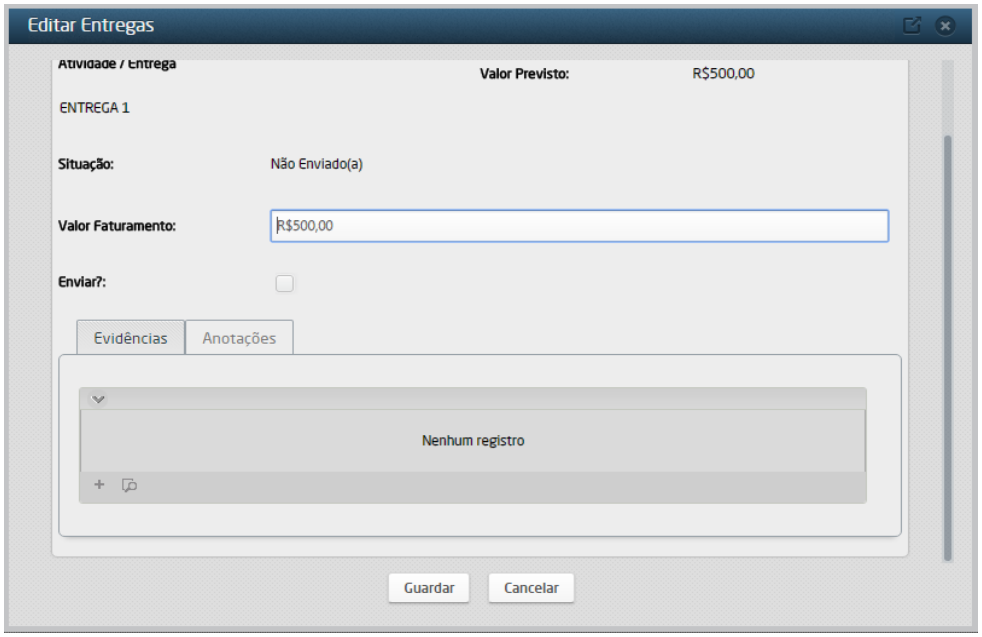
Essa tarefa do Bizagi permite o envio de entrega(s) para o SEBRAE/ES.



Ao clicar na tarefa “Realizar Entregas” na caixa de entrada do Bizagi é exibido o conteúdo da demanda técnica e o quadro resumo das entregas planejadas. Veja exemplo abaixo:

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R$500,00	R$500,00	Não Enviado(a)	
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R$1.280,00	R$1.280,00	Não Enviado(a)	
3	ENTREGA 3	31/05/2017	R$1.500,00	R$1.500,00	Não Enviado(a)	
4	ENTREGA 4	30/06/2017	R$1.000,00	R$1.000,00	Não Enviado(a)	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R$1.000,00	R$1.000,00	Não Enviado(a)	
			R$5.280,00			

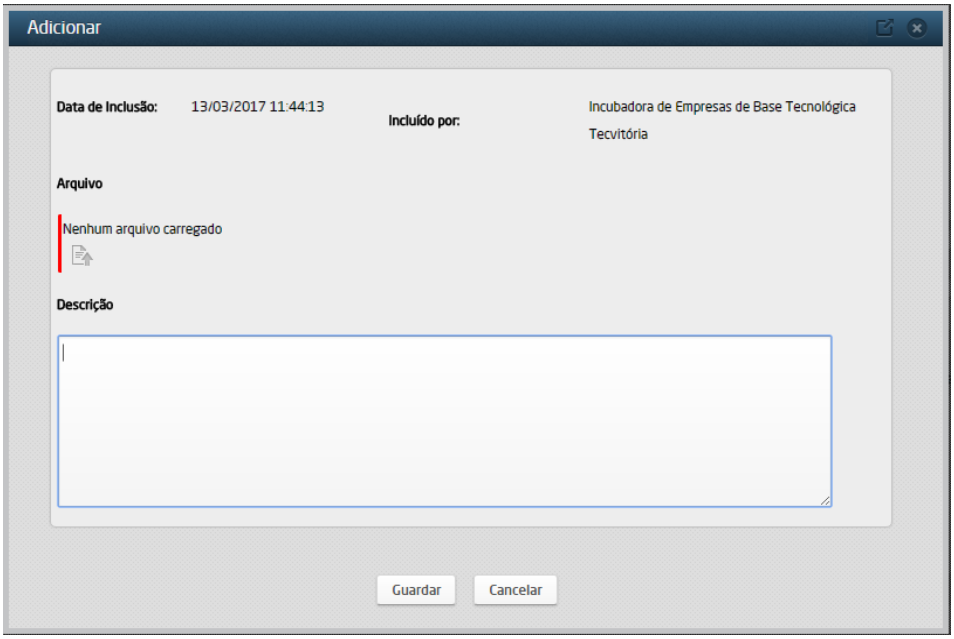
Entrega de atividade: Para realizar a entrega de uma atividade, selecione a atividade a ser entregue clicando sobre a linha correspondente e depois clique no botão no canto inferior esquerdo da *grid* para preencher as informações sobre a entrega.



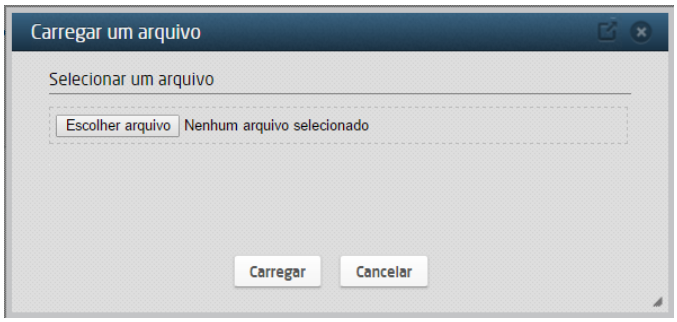
- **Situação:** Preenchimento automático de acordo com o status da entrega.

- **Valor Faturamento:** informar o valor a ser pago pela atividade entregue, podendo ser ajustado para menor em relação ao valor planejado.
- **Enviar?:** Marque essa opção para informar a entrega.

Para anexar as evidências da entrega (obrigatórias), selecione a aba EVIDÊNCIAS e clique no botão + no canto inferior esquerdo da *grid*.



Clique no botão para abrir a janela pop-up de Carregar um arquivo.



- Clique no botão [Escolher arquivo] para localizar o arquivo a ser anexado. Ao concluir clique no botão [Carregar].

- **Descrição:** Preencha com um texto sucinto sobre a atividade que está sendo entregue e/ou outra informação que julgar necessária.

Em seguida clique no botão [Guardar] para salvar as informações.

Observe que na coluna “Enviar?” aparece marcada a atividade que você acabou de preparar.

Caso queira entregar mais de uma atividade de uma só vez, basta repetir os passos acima para todas as atividades desejadas. Ou seja, um ‘pacote de entrega’ pode conter uma ou mais parcela/atividade.

Ao terminar de preparar a(s) entrega(s), clique no botão [Enviar Entregas Selecionadas] para concluir a atividade.

Após o envio do pacote de entrega, as atividades entregues apresentam uma cor diferente das demais que ainda não foram entregues e sua Situação passa a ser “Em Aprovação”.

Entregas

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R$500,00	R$500,00	Em Aprovação	
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R$1.280,00	R$1.280,00	Não Enviado(a)	
3	ENTREGA 3	31/05/2017	R$1.500,00	R$1.500,00	Não Enviado(a)	
4	ENTREGA 4	30/06/2017	R$1.000,00	R$1.000,00	Não Enviado(a)	
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R$1.000,00	R$1.000,00	Não Enviado(a)	
			R$5.280,00			

A coluna Situação varia assim:

- Não Enviado(a): Quando a PST ainda não entregou a atividade planejada;
- Em Aprovação: Quando o SEBRAE/ES está analisando a(s) atividade(s) entregue(s);
- Aprovado: Quando o SEBRAE/ES já aprovou a entrega realizada;
- Pago: Quando o SEBRAE/ES concluiu o pagamento da entrega.

IMPORTANTE: caso a atividade “Realizar Entregas” do Bizagi não esteja disponível, é possível que haja um replanejamento/aditivo em andamento para a demanda. Caso haja algum processo de rescisão/distrato em andamento, não será possível realizar entregas.

Entregas

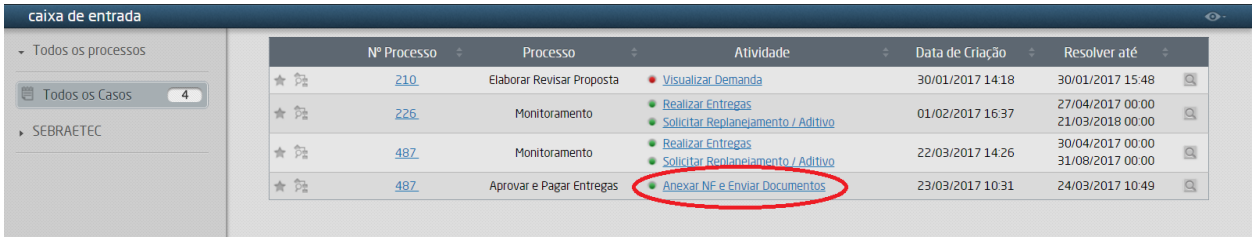
Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R$280,00	R$280,00	Pago(a)	
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R$2.500,00	R$2.500,00	Não Enviado(a)	
3	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R$2.500,00	R$2.500,00	Não Enviado(a)	
			R$5.280,00			

Não é possível realizar entregas no momento. Há um processo de Rescisão/Distrato em andamento

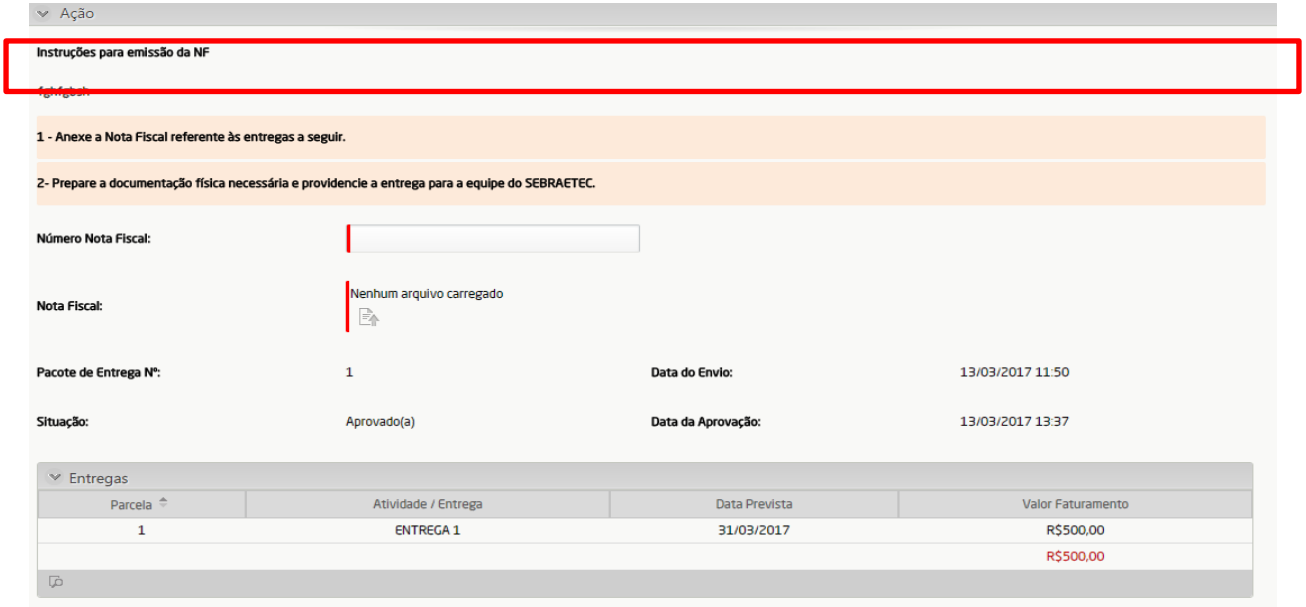
Guardar

6.4.1. Anexar NF e Enviar Documentos:

Caso a entrega realizada, conforme o item 6.4, seja aprovada pelo SEBRAE/ES, a atividade “Anexar NF e Enviar Documentos” chegará na caixa de entrada do Bizagi da PST.

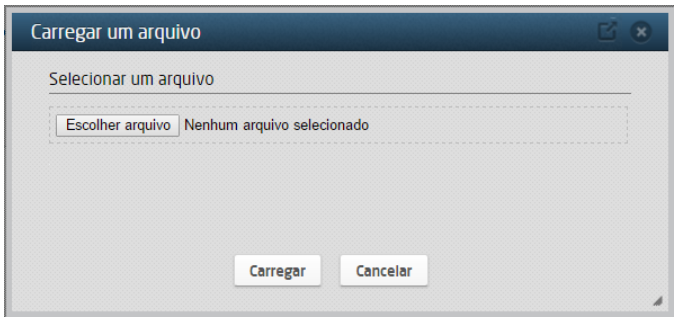


Ao clicar nesta atividade, uma nova tela se abre:



Observe se há instruções para a emissão da nota fiscal e em seguida preencha os seguintes campos:

- **Número Nota Fiscal:** Esse campo deve ser preenchido com o número da Nota Fiscal emitida para pagamento de atividade.
- **Nota Fiscal:** Clique no botão para abrir a janela *pop-up* de Carregar um arquivo.



Clique no botão [Escolher arquivo] para localizar o arquivo com a nota fiscal emitida ao SEBRAE/ES. Ao concluir clique no botão [Carregar].

- **Pacote de Entrega Nº:** campo de preenchimento automático com o número do pacote contendo as entregas para a realização do pagamento.
- **Data do Envio:** campo de preenchimento automático com a data e horário do envio da entrega do pacote.
- **Situação:** campo de preenchimento automático com a situação da entrega.
- **Data da Aprovação:** campo de preenchimento automático com a data e horário de aprovação da entrega pelo SEBRAE/ES.
- **Entregas:** apresenta a relação das atividades entregues no pacote. Ao selecionar uma atividade e clicar no botão você visualizará a documentação que foi entregue para a mesma.

Ao concluir o preenchimento dos campos, clique no botão [Próximo] para concluir a atividade do Bizagi.

IMPORTANTE: não se esqueça de entregar fisicamente à equipe SEBRAETEC os demais documentos necessários ao pagamento, conforme previsto no Edital de Credenciamento SEBRAETEC vigente e/ou seus anexos e/ou Manual Operacional.

Após o pagamento ser efetivamente realizado pelo SEBRAE/ES, a situação da(s) atividade(s) pagas(s) muda(m) para “Pago(a)”.

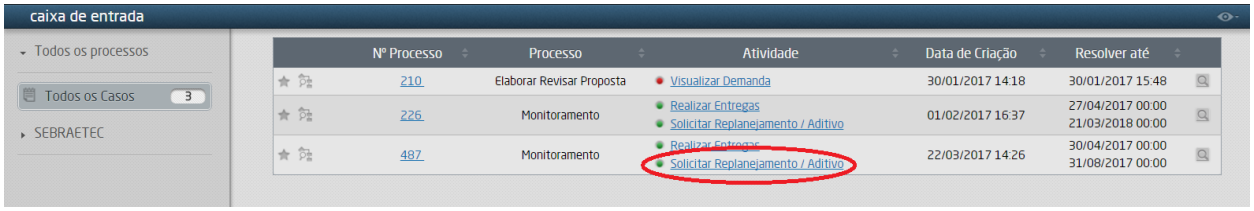
Entregas

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Enviar?
1	ENTREGA 1	31/03/2017	R$280,00	R$280,00	Pago(a)	
2	ENTREGA 2	30/04/2017	R$2.000,00	R$2.000,00	Não Enviado(a)	
3	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017	R$3.000,00	R$3.000,00	Não Enviado(a)	
			R$5.280,00			

Guardar | Enviar Entregas Selecionadas

6.5. Solicitar Replanejamento / Aditivo:

O replanejamento é um recurso para reprogramar as entregas. Para isso uma atividade chamada “Solicitar Replanejamento / Aditivo” fica disponível permanentemente[1] na caixa de entrada do Bizagi da PST. Clique nesta atividade para abri-la.



caixa de entrada

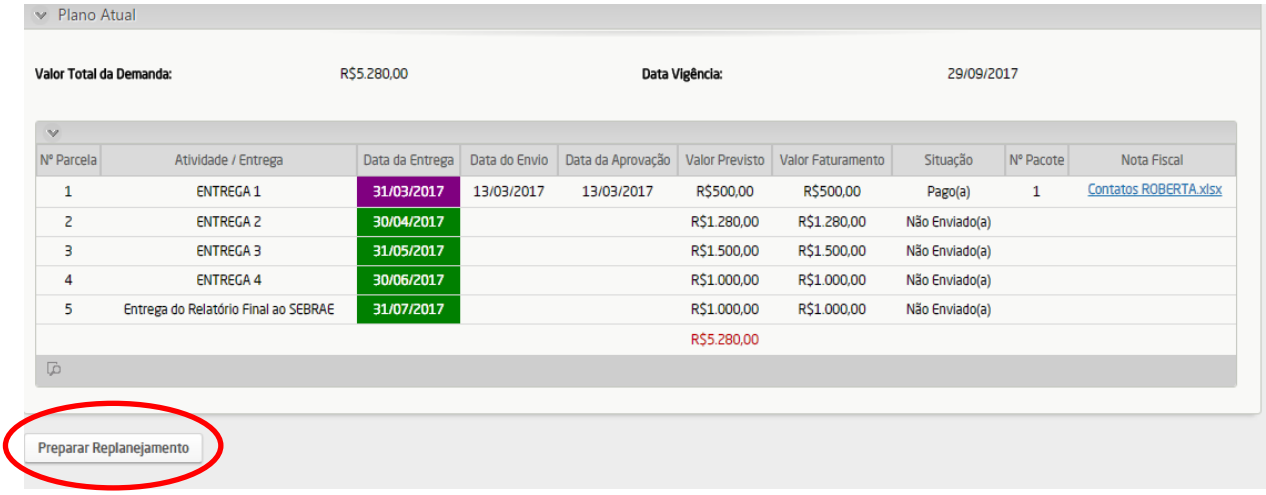
Todos os processos

Todos os Casos 3

SEBRAETEC

Nº Processo	Processo	Atividade	Data de Criação	Resolver até
210	Elaborar Revisar Proposta	Visualizar Demanda	30/01/2017 14:18	30/01/2017 15:48
226	Monitoramento	Realizar Entregas Solicitar Replanejamento / Aditivo	01/02/2017 16:37	27/04/2017 00:00 21/03/2018 00:00
487	Monitoramento	Realizar Entregas Solicitar Replanejamento / Aditivo	22/03/2017 14:26	30/04/2017 00:00 31/08/2017 00:00

Para começar um replanejamento clique no botão [Preparar Replanejamento].



Plano Atual

Valor Total da Demanda: R$5.280,00 **Data Vigência:** 29/09/2017

Nº Parcela	Atividade / Entrega	Data da Entrega	Data do Envio	Data da Aprovação	Valor Previsto	Valor Faturamento	Situação	Nº Pacote	Nota Fiscal
1	ENTREGA 1	31/03/2017	13/03/2017	13/03/2017	R$500,00	R$500,00	Pago(a)	1	Contatos ROBERTA.xlsx
2	ENTREGA 2	30/04/2017			R$1.280,00	R$1.280,00	Não Enviado(a)		
3	ENTREGA 3	31/05/2017			R$1.500,00	R$1.500,00	Não Enviado(a)		
4	ENTREGA 4	30/06/2017			R$1.000,00	R$1.000,00	Não Enviado(a)		
5	Entrega do Relatório Final ao SEBRAE	31/07/2017			R$1.000,00	R$1.000,00	Não Enviado(a)		
					R$5.280,00				

Preparar Replanejamento

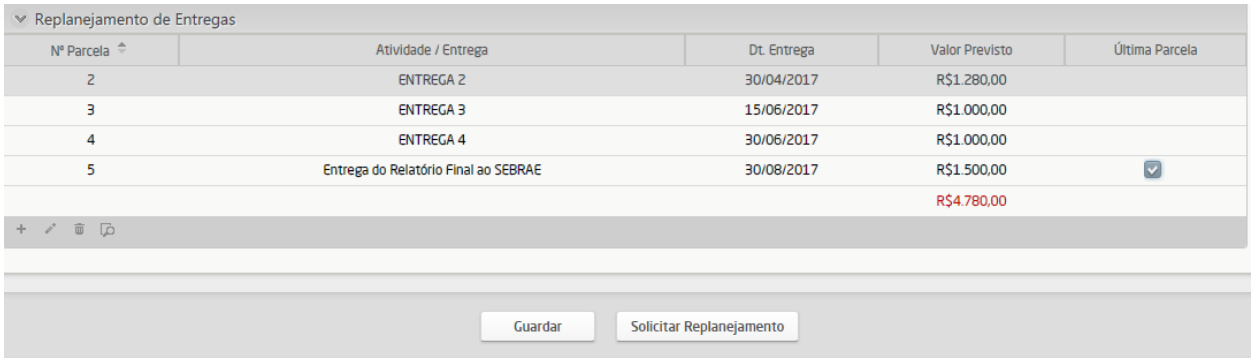
Observe na figura abaixo que o(s) item(ns) com situação “Em Aprovação” ou “Pago(a)” não ficam disponíveis para alteração.

[1] Quando há um replanejamento/aditivo em andamento, as atividades “Realizar Entregas” e “Solicitar Replanejamento/Aditivo” ficam indisponíveis.

Clique na Atividade / Entrega desejada. A mesma pode ser alterada , visualizada ou excluída . Caso haja necessidade de acrescentar alguma atividade, clique no botão . Depois de realizada as alterações desejadas clique no botão [Solicitar Replanejamento] para enviar para a análise do SEBRAE/ES.

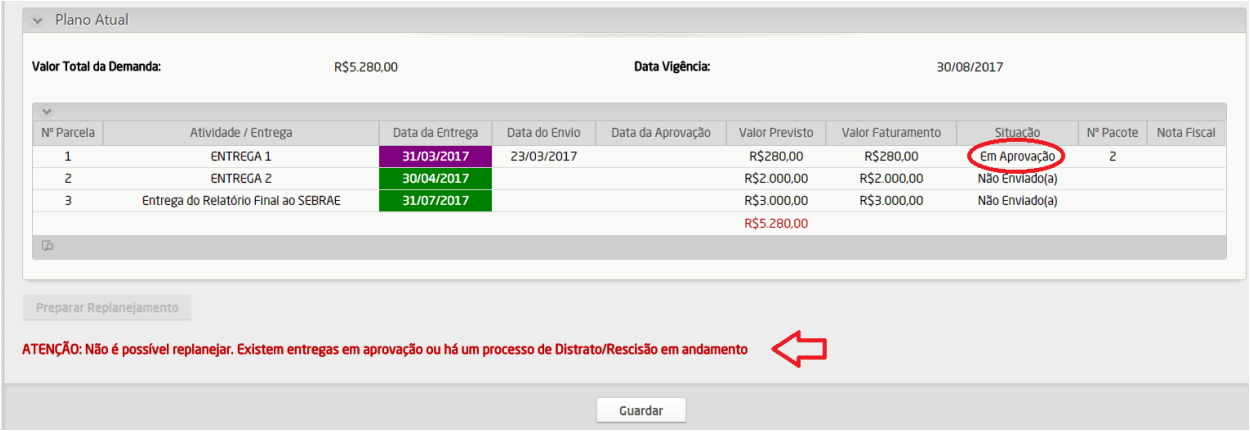
IMPORTANTE: você pode incluir e excluir Atividades / Entregas, porém ao submeter o replanejamento o plano deve manter o mesmo número de parcelas do planejamento original.

No exemplo abaixo foram alteradas as parcelas 3 e 5:

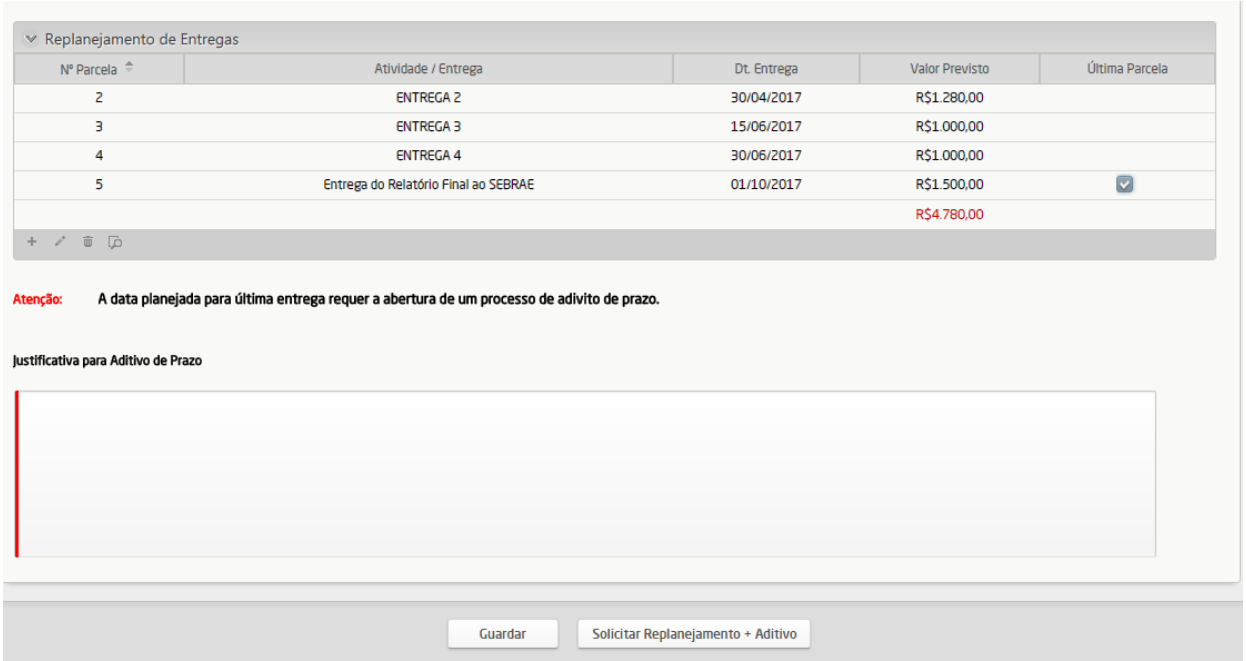


IMPORTANTE: observe que depois de submetido o replanejamento, as atividades referentes a demanda em questão ficam temporariamente indisponíveis para novas entregas/replanejamento, até que o replanejamento proposto seja concluído.

Enquanto houver entregas pendentes de aprovação pelo SEBRAE/ES ou distrato/rescisão em andamento não é possível iniciar novo replanejamento. Veja exemplo abaixo:



Termo Aditivo: quando o replanejamento implicar na prorrogação da data da entrega da <u>última atividade</u> por mais de 30 (trinta) dias, será necessário formalizar a alteração por meio de Termo Aditivo. Neste caso é necessário apresentar uma justificativa para solicitar o mesmo. Ao fazer as alterações e apresentar a justificativa, clique no botão [Solicitar Replanejamento + Aditivo] para continuar.



7. Informações Adicionais

- Tipos de atendimento

  - Atendimento Individual
    Esse tipo de demanda é aberta para atender uma única empresa com a solução requerida.

  - Atendimento Individual para Grupo de Empresas, até 50 empresas
    Esse tipo de demanda é aberta para atender a grupos de empresas, no qual os atendimentos ocorrerão, obrigatoriamente, de forma individualizada em relação a solução, devendo ser gerado relatórios individuais de atendimento, para cada empresa integrante do grupo, sendo vedada qualquer ação de caráter coletivo, estando a PST sujeita a sanções por parte do SEBRAE/ES, em caso de descumprimento dessa orientação.
    Esse tipo de atendimento tem como princípio facilitar o atendimento por parte da empresa Prestadora de Serviços Tecnológicos – PST, uma vez que se trata da mesma Solução Sebraetec para um grupo de empresas na mesma região.

  - Atendimento Coletivo
    A demanda coletiva é aberta para atender, com a mesma Solução Sebraetec, um grupo de empresas. Entretanto todo o atendimento será coletivo, inclusive o Relatório Final, o qual tem que fazer apenas referência às empresas atendidas nessa modalidade, com a Relação dos Atendimentos e Listas de Presença.
    Neste caso enquadram-se os seguintes serviços:
    - Clínicas Tecnológicas;
    - Cursos Tecnológicos e;
    - Oficinas Tecnológicas.

- Caso a proposta seja selecionada, no momento de assinar a Carta Contrato a Prestadora de Serviço Tecnológico deverá entregar fisicamente a proposta de plano de trabalho que foi anexada eletronicamente.

- As entregas parciais devem estar de acordo com o cronograma físico financeiro aprovado e ficha técnica da solução.

8. Formulários e modelos

Não se aplica

9. Responsabilidades

Principais atividades	Responsabilidades
Inserção do plano de trabalho (proposta) de prestação de serviços tecnológico.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos
Contatar cliente.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos
Realizar entregas.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos
Propor replanejamento / aditivo.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos
Emitir nota fiscal.	Prestadoras de Serviços Tecnológicos

10. Histórico do documento

Revisão	Responsável	Alterações	Justificativa	Data
00	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	-	Necessidade de orientar o envio da proposta pela Prestadora de Serviço Tecnológico ao SEBRAE/ES	20/04/2016
01	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	- Exclusão do campo prazo (meses); - Geração automática de proposta em PDF; - Ajustes no preenchimento do cronograma físico/financeiro.	Melhoria contínua do processo.	21/10/2016

Revisão	Responsável	Alterações	Justificativa	Data
02	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	- Alteração do título; - Ajuste no Objetivo; - Acrescentado à seção Atividades os seguintes tópicos: * Agendar Atendimento, * Realizar Entregas, * Solicitar Replanejamento / Aditivo; - Ajuste no item Responsabilidades.	Início da operação no Bizagi das atividades de monitoramento e termo aditivo.	09/06/2017
03	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	- A PST pode apresentar proposta com valor inferior ao valor da demanda.	Revisão do Edital SEBRAETEC referente a 02/04/2017.	18/07/2017
04	UAIS – Unidade de Acesso à Inovação e Sustentabilidade	- Inclusão de texto explicativo sobre os tipos de atendimento (item 7).	Atendimento à recomendação de relatório de auditoria da Controladoria Geral da União - CGU.	24/01/2018

11. Reaprovação/cancelamento

Revisão	Responsável	Justificativa	Data