

Manual de Processos dos Serviço Integrados nos SPUP

| Serviço Económico-Financeiro

Núcleo de Informação e Suporte

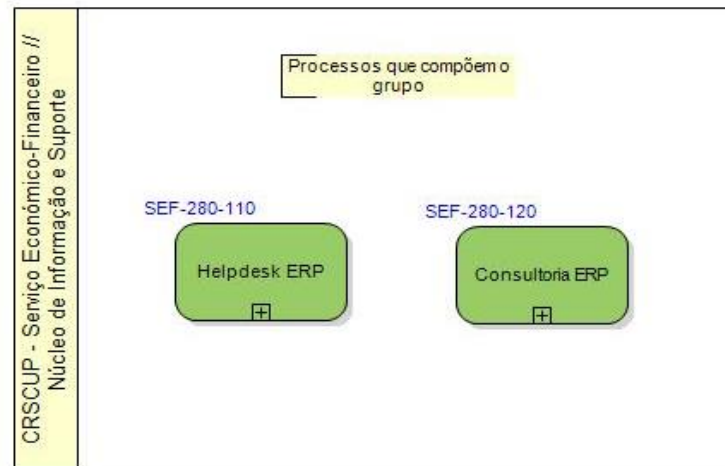
NIS: Núcleo de Informação e Suporte

O Núcleo de Informação e Suporte abrange a área do sistema ERP, e o relacionamento com os seus utilizadores, assim como a área de informação para a gestão.

NIS-010: Sistema ERP.....	3
NIS-010-010: Helpdesk ERP	4
NIS-010-020: Consultoria ERP	7
NIS-020: Informação de gestão	9

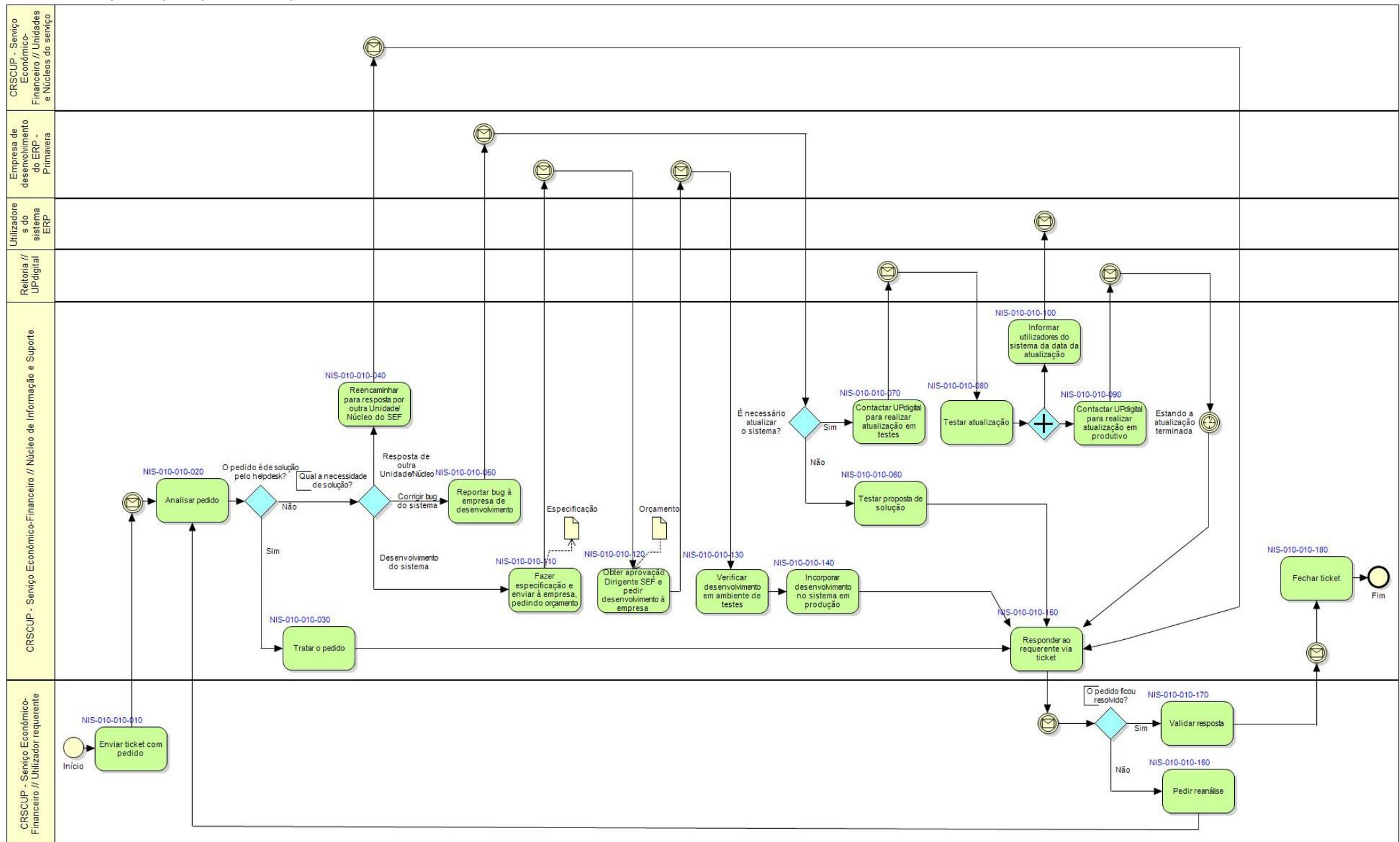
NIS-010: Sistema ERP

Os processos ligados ao sistema ERP compreendem o Helpdesk, entendendo-se como o apoio prestado aos utilizadores do ERP que possam ter dúvidas, questões ou outros pedidos relativos ao sistema, e a consultoria, que tem por objetivo a constante melhoria do sistema adequando-o às necessidades do serviço e dos seus utilizadores.



NIS-010-010: Helpdesk ERP

O processo de Helpdesk ERP é um processo interno que compreende o apoio prestado aos utilizadores do sistema ERP na resposta a questões, esclarecimento de dúvidas ou demais pedidos. Cabe ao Núcleo de Informação e Suporte prestar este apoio.



Descrição das atividades do processo

NIS-010-010-010: Enviar ticket com pedido

Os utilizadores do sistema ERP, por norma internos ao Serviço Económico-Financeiro, tendo necessidade de colocar questões ou outros pedidos relativos ao sistema, preenchem o formulário de “trouble ticket” disponível no SIGARRA SPUP, enviando assim o seu pedido.

NIS-010-010-020: Analisar pedido

O Núcleo de Informação e Suporte (NIS) analisa o pedido recebido, verificando se se trata de um pedido de solução pelo Helpdesk, se necessita de resposta por outro Núcleo ou Unidade do SEF ou se é necessário um desenvolvimento do sistema ou correção de bug.

NIS-010-010-030: Tratar o pedido

Caso o pedido seja resposta pelo helpdesk, o Núcleo de Informação e Suporte trata-o.

NIS-010-010-040: Reencaminhar para resposta por outra Unidade/Núcleo do SEF

No caso do pedido necessitar de resposta de outro Núcleo ou Unidade do SEF, podendo ser relativo a de orçamento, tesouraria ou outro, o NIS reencaminha o pedido para o Núcleo/Unidade que melhor se adequa, ficando a aguardar que lhe seja enviada resposta.

NIS-010-010-050: Reportar bug à empresa de desenvolvimento

Caso se trate da necessidade de correção de um bug do sistema, o NIS reporta a necessidade de correção à empresa de desenvolvimento Primavera..

NIS-010-010-060: Testar proposta de solução

Tendo resposta à correção do bug e não sendo necessário atualizar o sistema, o NIS testa a solução proposta de correção.

NIS-010-010-070: Contactar UPdigital para realizar atualização em testes

Caso a resposta à correção do bug exija atualização do sistema, o NIS contacta o Serviço UPdigital da Reitoria para que seja instalada a atualização em ambiente de testes.

NIS-010-010-080: Testar atualização

O NIS efetua os testes necessários à atualização do sistema para garantir a sua conformidade.

NIS-010-010-090: Contactar UPdigital para realizar atualização em produtivo

Estando a atualização em condições de ser implementada no sistema em produtivo, o NIS articula com a UPdigital a data da atualização.

NIS-010-010-100: Informar utilizadores do sistema da data da atualização

Tendo a data confirmada, o NIS comunica aos utilizadores do sistema a data da sua atualização, informando que o sistema ficará inativo no decorrer da mesma.

NIS-010-010-110: Fazer especificação e enviar à empresa, pedindo orçamento

Caso se verifique a necessidade de desenvolvimento do sistema para responder ao pedido, o NIS faz uma especificação do desenvolvimento necessário, que envia à empresa de desenvolvimento do sistema, Primavera, com um pedido de orçamento mediante a especificação.

NIS-010-010-120: Obter aprovação Dirigente SEF e pedir desenvolvimento à empresa

Recebendo um orçamento, o NIS comunica-o à direção do SEF e, caso obtenha aprovação, pede o desenvolvimento à empresa Primavera.

NIS-010-010-130: Verificar desenvolvimento em ambiente de testes

Estando pronto o desenvolvimento necessário, é disponibilizado em ambiente de testes do sistema para que o NIS faça a verificação das novas funcionalidades.

NIS-010-010-140: Incorporar desenvolvimento no sistema em produção

Tendo testado o desenvolvimento e estando este de acordo com o pretendido, é incorporado no sistema em produção.

NIS-010-010-150: Responder ao requerente via ticket

Tendo pronta a resposta ao pedido do requerente, tendo sido esta conseguida de forma simples, por resposta de outro Núcleo/Unidade ou por desenvolvimento do sistema, a resposta é registada no “ticket”, recebendo o requerente uma notificação.

NIS-010-010-160: Pedir reanálise

Caso o requerente verifique que o seu pedido não ficou completamente resolvido, ou que há necessidade de mais alguma informação sobre a matéria, pede a reanálise do processo.

NIS-010-010-170: Validar resposta

No caso do requerente considerar que o pedido ficou resolvido, valida a resposta no “ticket”.

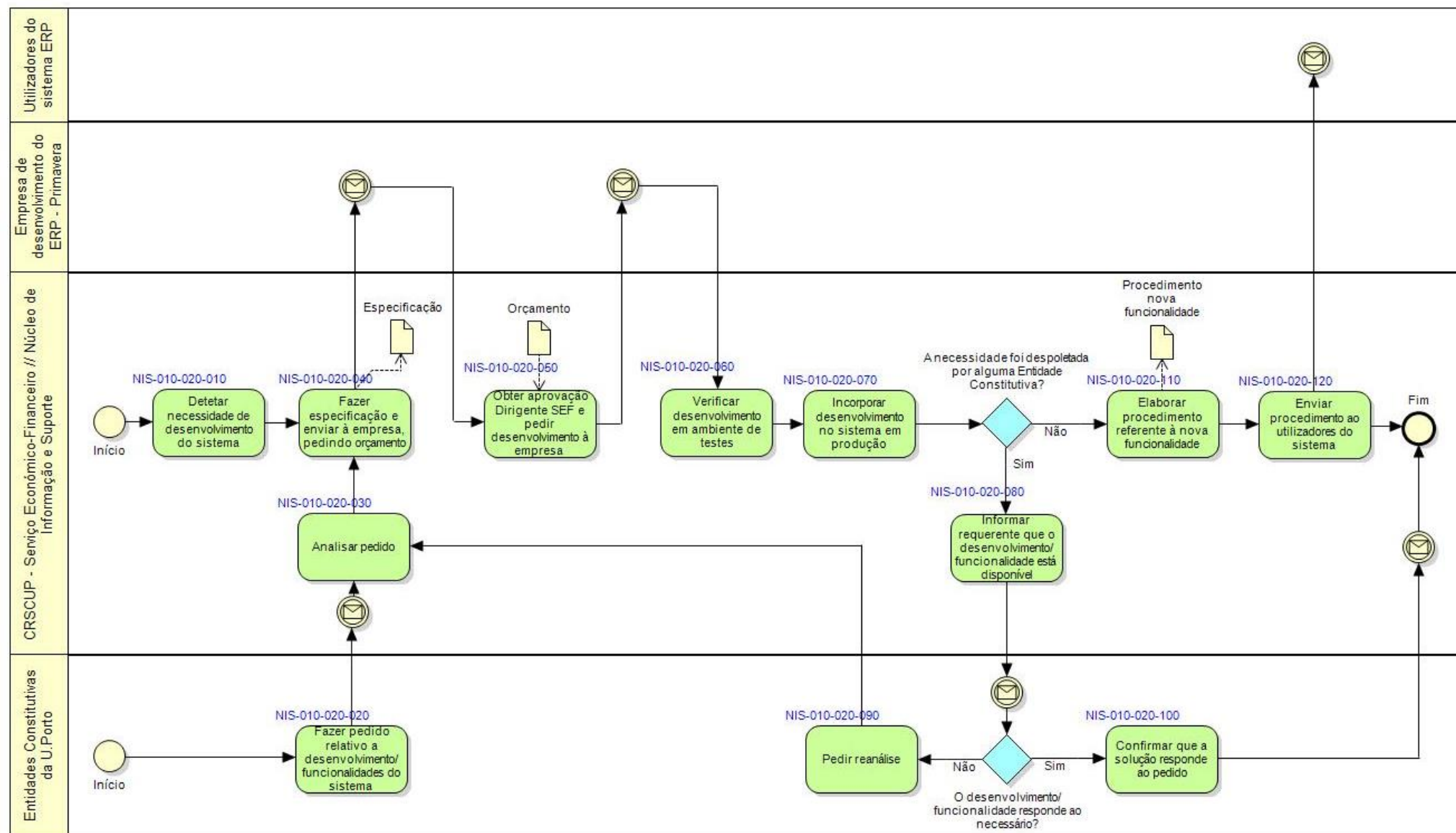
NIS-010-010-180: Fechar ticket

Tendo obtido validação por parte do requerente, o NIS fecha o “ticket”.

Os “tickets” do ERP são fechados após *feedback* positivo do requerente com exceção dos “tickets” que aguardam *feedback* por longos períodos de tempo. Periodicamente, o NIS verifica os “tickets” sem resposta há cerca de dois ou três meses, envia um email geral para as Unidades e Núcleos do SEF a informar que vai encerrar esses “tickets” no prazo de cinco dias e encerra os “tickets” findo esse prazo.

NIS-010-020: Consultoria ERP

O processo de Consultoria ERP é despoletado quando é identificada a necessidade de desenvolvimento de funcionalidades do sistema para que melhor se adequê às necessidades do serviço e dos seus utilizadores. Embora o processo inicie maioritariamente por parte do Núcleo de Informação e Suporte, pode também ser iniciado por necessidade das Entidades Constitutivas da U.Porto.



Descrição das atividades do processo

NIS-010-020-010: Detetar necessidade de desenvolvimento do sistema

Devido ao acompanhamento que faz ao sistema ERP, o Núcleo de Informação e Suporte (NIS) consegue detetar necessidades de desenvolvimento do sistema para que haja uma melhor resposta aos seus utilizadores.

NIS-010-020-020: Fazer pedido relativo a desenvolvimento/ funcionalidades do sistema

A deteção de necessidade de desenvolvimento do sistema ou de outras necessidades pode ainda surgir por parte das Entidades Constitutivas da U.Porto.

NIS-010-020-030: Analisar pedido

Recebendo o pedido vindo de uma Entidade Constitutiva, cabe ao Núcleo de Informação e Suporte analisar o pedido.

NIS-010-020-040: Fazer especificação e enviar à empresa, pedindo orçamento

Mediante a necessidade detetada, o NIS faz uma especificação que envia à empresa de desenvolvimento do sistema, Primavera, pedindo um orçamento consoante a especificação.

NIS-010-020-050: Obter aprovação Dirigente SEF e pedir desenvolvimento à empresa

Recebendo um orçamento, o NIS comunica-o à direção do SEF e, caso obtenha aprovação, pede o desenvolvimento à empresa Primavera.

NIS-010-020-060: Verificar desenvolvimento em ambiente de testes

Estando pronto o desenvolvimento necessário, é disponibilizado em ambiente de testes do sistema para que o NIS faça a verificação das novas funcionalidades.

NIS-010-020-070: Incorporar desenvolvimento no sistema em produção

Tendo testado o desenvolvimento e estando este de acordo com o pretendido, é incorporado no sistema em produção.

NIS-010-020-080: Informar requerente que o desenvolvimento/ funcionalidade está disponível

Caso a necessidade tenha sido despoletada por uma Entidade Constitutiva, o NIS informa que o desenvolvimento/funcionalidade pedido já se encontra disponível no sistema.

NIS-010-020-090: Pedir reanálise

Na eventualidade da Entidade Constitutiva continuar com uma necessidade por responder, pede reanálise do caso.

NIS-010-020-100: Confirmar que a solução responde ao pedido

Respondendo o desenvolvimento apresentado à necessidade da Entidade Constitutiva, deve ser dado *feedback* positivo ao NIS para que conclua o processo.

NIS-010-020-110: Elaborar procedimento referente à nova funcionalidade

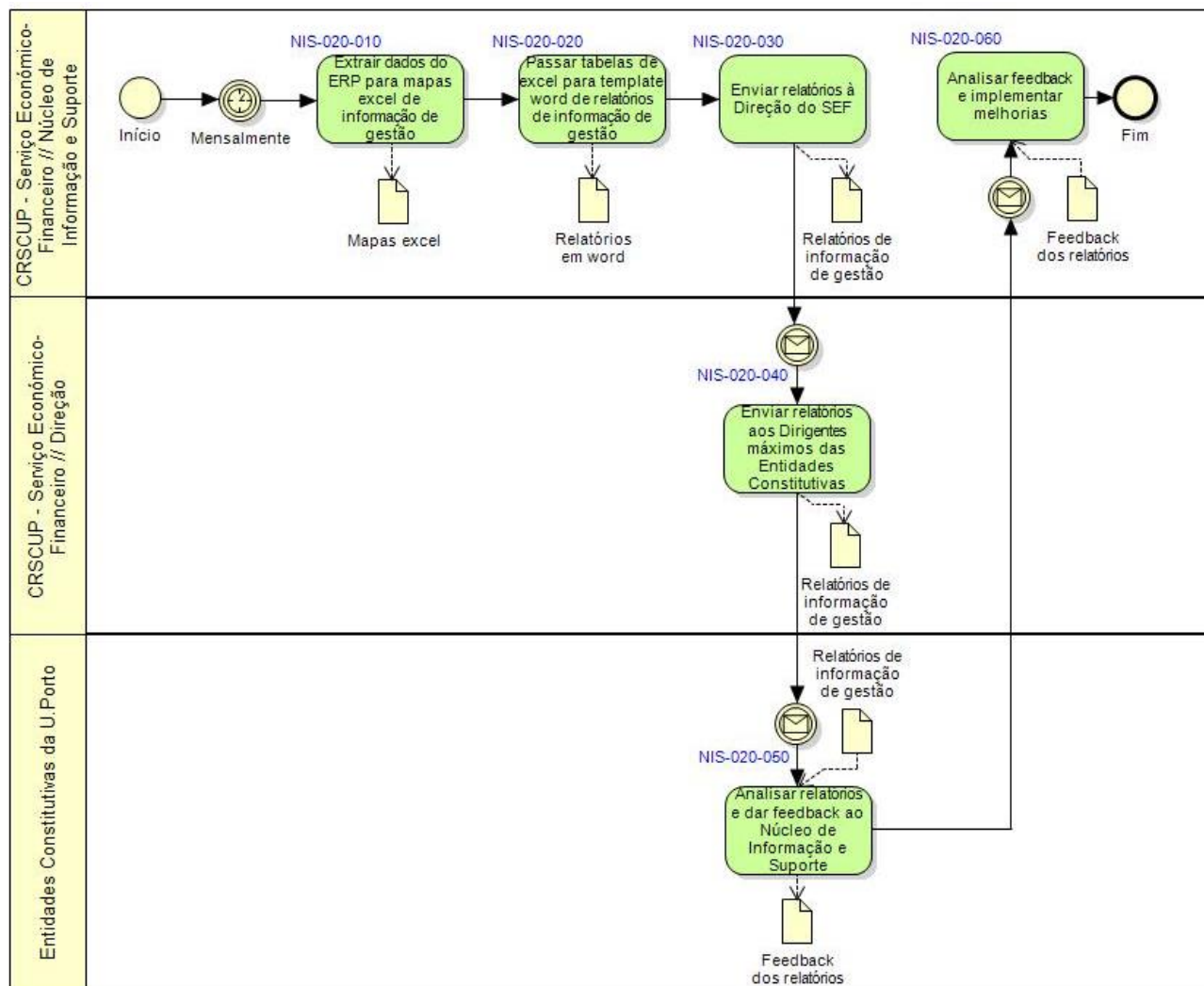
Caso tenha sido o próprio NIS a detetar a necessidade do sistema, é elaborado um procedimento referente à nova funcionalidade do sistema.

NIS-010-020-120: Enviar procedimento aos utilizadores do sistema

O NIS envia o procedimento aos utilizadores do sistema, para que conheçam a nova funcionalidade, e conclui o processo.

NIS-020: Informação de gestão

O processo de informação de gestão compreende a elaboração e reporte de relatórios, com dados extraídos do sistema ERP Primavera, e a sua divulgação às Entidades Constitutivas da U.Porto.



Descrição das atividades do processo

NIS-020-010: Extrair dados do ERP para mapas excel de informação de gestão

Mensalmente, o Núcleo de Informação e Suporte (NIS) extrai do sistema ERP Primavera os dados necessários para os Relatórios de Gestão. A extração é feita através de um suplemento ADDIN do PRIMAVERA Office Extensions, em tabelas previamente construídas e parametrizadas, por Entidade Constitutiva, em ficheiro excel

Documentação criada: Mapas excel

NIS-020-020: Passar tabelas de excel para template word de relatórios de informação de gestão

Tendo em consideração a informação atualizada em ficheiro excel, o NIS atualiza os templates em formato word,

Documentação criada: Relatórios em word

NIS-020-030: Enviar relatórios à Direção do SEF

Até dia 15 do mês seguinte, o NIS envia os relatórios de informação de gestão para a Direção do Serviço Económico-Financeiro, relativos a acumulados ao mês anterior.

Documentação enviada: Relatórios de informação de gestão

NIS-020-040: Enviar relatórios aos Dirigentes máximos das Entidades Constitutivas

Posteriormente, a Direção do Serviço Económico Financeiro envia os relatórios de informação de gestão aos Dirigentes máximos das Entidades Constitutivas.

Documentação enviada: Relatórios de informação de gestão

NIS-020-050: Analisar relatórios e dar feedback ao Núcleo de Informação e Suporte

Recebendo os relatórios de informação gestão, as Entidades Constitutivas deverão pronunciar-se, sempre que possível, quanto à informação produzida, dirigindo o seu feedback ao Núcleo de Informação e Suporte.

Documentação recebida: Relatórios de informação de gestão

Documentação enviada: Feedback dos relatórios

NIS-020-060: Analisar feedback e implementar melhorias

O NIS analisa o feedback recebido, e no caso de ser necessário e/ou pertinente, introduz os melhoramentos e/ou alterações referidos.

Documentação recebida: Feedback dos relatórios