



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Data: **21/09/2020** – Versão: **1.0**

SGD: 2020/26819/002444



Documento foi assinado digitalmente por HIRAM MELCHIADES TORRES GOMES SOBRINHO em 29/09/2020 17:19:18.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: CF397AE400A06925

Thiago Pinheiro Maciel

Presidente

Pedro Luís de Oliveira

Vice-Presidente Executivo

Alírio Felix Martins Barros

Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação

Cristina Pereira de Oliveira

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

Telma Pereira de Souza Pinheiro

Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

Equipe Técnica:

Pedro Henrique Macedo Silva

Analista Técnico Administrativo

Vicente Hercílio da Costa e Silva Andrade

Analista de Tecnologia da Informação



SUMÁRIO

HISTÓRICO DE VERSÕES.....	4
APRESENTAÇÃO.....	5
OBJETIVO.....	5
DESENHO DO PROCESSO	6
DEFINIÇÕES	7
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	8
REFERÊNCIAS	15
VALIDAÇÃO	16
APROVAÇÃO.....	16



HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	HISTÓRICO
1.0	15/06/2020	Homologação da primeira versão.



APRESENTAÇÃO

Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. Para tanto, faz-se necessário a sistematização das atividades inerentes ao “Atendimento ao Usuário” em um processo que esteja alinhado às boas práticas de gerenciamento de serviços, como a biblioteca ITIL v3, que conceitua a função Central de Serviços.

OBJETIVO

O processo de “Atendimento ao Usuário” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para o atendimento da Central de Serviços aos chamados dos usuários que fazem o uso dos serviços prestados pela ATI-TO.



DEFINIÇÕES

NOME DO PROCESSO: Atendimento do Usuário	
Dono do Processo: Gerência de Atendimento ao Usuário (Service Desk)	

Papéis	
Solicitante	Usuário requerente que necessita de suporte técnico da ATI;
Técnicos da Central de Serviços - Triagem	Equipe técnica responsável pela categorização e triagem de um chamado;
Grupo Solucionador	Equipe técnica responsável pelo atendimento de um chamado.

Termos / Artefatos	
Incidente:	Chamado onde há a parada e a necessidade de restabelecimento de um serviço. Ex.: Computador não liga, sistema fora do ar.
Requisição:	Chamado para requisições cotidianas de um serviço. Ex.: instalação de programas, configuração de computadores.
Acesso:	Chamado em que há requisições de acessos ou alteração de permissões para serviços. Ex.: Acesso a determinado sistema, alteração de perfil.

Ferramentas	
Sistema OTRS – módulos: operador e cliente.	Sistema utilizado para a abertura de chamado.
E-mail institucional	Canal utilizado para recebimento e importação de e-mails em chamado.
Telefone da Central de Serviços	Canal utilizado para recebimento e importação de demandas telefônicas em chamado.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Solicitar atendimento		
Descrição	Atividade de solicitação de atendimento.	
Papéis	Solicitante	
Considerações importantes	O chamado pode ser aberto através dos seguintes canais de atendimento: E-mail, Telefone ou sistema OTRS.	
Entradas	Necessidade do usuário em obter atendimento da equipe de TI.	
Saídas	Chamado aberto através de “e-mail”, telefone” ou “sistema OTRS”.	
Tarefas	Enviar	Enviar a solicitação de atendimento: “e-mail”, “telefone” ou “sistema OTRS”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente; E-mail; Telefone.	

Importar solicitação aberta via e-mail		
Descrição	Atividade de análise da solicitação de chamado por e-mail.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – Triagem	
Considerações importantes	Os chamados também poderão ser aceitos via e-mail.	
Entradas	Solicitação de chamado recebida através de e-mail.	
Saídas	Solicitação importada via e-mail.	
Tarefas	Importar	Importar a solicitação de chamado no sistema OTRS (opção: “novo chamado via e-mail”) a partir do e-mail recebido.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Analisar solicitação no sistema de chamados		
Descrição	Atividade de análise da solicitação no sistema de chamados OTRS.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – Triagem	
Considerações importantes	A análise da procedência implicará se o chamado aberto deve ou não seguir o processo.	
Entradas	Chamado aberto via sistema OTRS ou e-mail.	
Saídas	Necessidade de complementação, procedência, acompanhamento do chamado existente, reabertura de chamado ou improcedência.	
Tarefas	Analisar	Analisar a solicitação e verificar se o chamado aberto necessita de complementação, procedente,



		acompanhamento de chamado já existente, reabertura de chamado ou improcedente ou solicitação;
	Proceder	Proceder para a opção escolhida.
	Sistema OTRS – módulo operador.	

Processo de “Complementação e ou Aprovação”	
Descrição	Processo composto pelas atividades necessárias para a complementação e/ou aprovação de um chamado.
Considerações importantes	Processo utilizado sempre que houver a verificação da necessidade de complementação das informações e/ou aprovação de um chamado.
Entradas	Necessidade de complementação e/ou aprovação.
Saídas	A requisição complementada e/ou aprovada.

Processo de “Classificação de Chamado”	
Descrição	Processo composto pelas atividades necessárias para a categorização e/ou definição do tipo de um chamado.
Considerações importantes	Processo utilizado sempre que houver a necessidade de categorizar e/ou definir o tipo de um chamado.
Entradas	Necessidade de categorização e/ou definição do tipo do chamado.
Saídas	Chamado categorizado e/ou definido o tipo.

Escalar para a fila de atendimento		
Descrição	Atividade de procedimento da escalada (mudança de fila) do chamado para atendimento.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – Triagem	
Considerações importantes	A escalada corresponde à mudança de fila para o Grupo Solucionador.	
Entradas	Chamado classificado quanto ao tipo e categoria.	
Saídas	Chamado escalado para o Grupo Solucionador.	
Tarefas	Proceder a escalada	Proceder à mudança de fila do chamado para Grupo Solucionador
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador	

Analisar o tipo do chamado	
Descrição	Atividade de análise do tipo de chamado.
Papéis	Grupo Solucionador



Considerações importantes	Os tipos de chamado consistem em: requisição, incidente e acesso.	
Entradas	Chamado escalado pela triagem ou encaminhado para atendimento novamente.	
Saídas	Chamado analisado em um dos tipos: requisição, incidente ou acesso.	
Tarefas	Analisar	Analisar o tipo do chamado: requisição, incidente ou acesso.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador	

Processo de “Gerenciamento de Incidentes”	
Descrição	Processo para o atendimento de incidentes.
Considerações importantes	Processo utilizado o atendimento de incidentes nos serviços de TI.
Entradas	Chamado tipificado como incidente.
Saídas	Incidente atendido.

Processo de “Cumprimento de Requisição”	
Descrição	Processo para o atendimento das requisições a cumprir.
Considerações importantes	Processo utilizado para o atendimento de requisições cotidianas nos serviços de TI.
Entradas	Chamado tipificado como requisição.
Saídas	Requisição atendida.

Processo de “Gerenciamento de Acesso”	
Descrição	Processo para o atendimento das requisições de acesso.
Considerações importantes	Processo utilizado o atendimento as requisições de acesso aos serviços de TI.
Entradas	Chamado tipificado como requisição de acesso.
Saídas	Requisição de acesso atendida.

Analisar ação a ser tomada com o chamado		
Descrição	Atividade de análise da ação a ser tomada com o chamado atendido.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes	As ações a serem tomadas consistem em: “Fechamento do chamado” e “Encaminhamento para atendimento novamente”.	
Entradas	Chamado atendimento pelo processo específico.	
Saídas	Decidida a ação a ser tomada com o chamado.	
Tarefas	Analisar	Analisar a ação a ser tomada com o chamado:



		"Fechamento do chamado" e "Encaminhamento para atendimento novamente".
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador	

Escalar para a fila de atendimento		
Descrição	Atividade de procedimento da escalada (mudança de fila) do chamado para atendimento.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes	A escalada corresponde à mudança de fila para outro Grupo Solucionador.	
Entradas	Chamado analisado para "Encaminhamento para atendimento novamente".	
Saídas	Chamado escalado para outro Grupo Solucionador.	
Tarefas	Proceder a escalada	Proceder à mudança de fila do chamado para outro Grupo Solucionador.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador	

Processo de "Fechamento de Chamado"	
Descrição	Processo para o fechamento de um chamado.
Considerações importantes	Processo utilizado para o fechamento de um chamado.
Entradas	Chamado direcionado para fechamento.
Saídas	Chamado fechado.

Analisar solicitação telefone		
Descrição	Atividade de análise da solicitação do usuário realizada via telefone.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – Triagem	
Considerações importantes	O técnico da central deve analisar as solicitações via telefone que são feitas à Central de Serviços.	
Entradas	Solicitação de chamado recebida através de telefone.	
Saídas	Solicitação analisada.	
Tarefas	Analisar	Analisar a solicitação de chamado do usuário via telefone: "Não existe solicitação aberta" ou "Existe solicitação aberta".
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Abrir chamado no sistema OTRS	
Descrição	Atividade de abertura de chamado no sistema OTRS quando o canal de atendimento for por telefone.



Papéis	Técnicos da Central de Serviços – Triagem	
Considerações importantes	O técnico da Central de Serviços deverá abrir o chamado no OTRS e escolher a forma de abertura: “novo chamado via fone”.	
Entradas	Solicitação de chamado recebida através de telefone e analisada.	
Saídas	Chamado aberto no sistema OTRS.	
Tarefas	Abrir	Abrir chamado na opção “novo chamado via fone”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

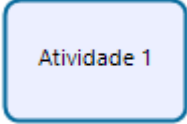
Processo de “Acompanhamento de Chamado Demandado pelo Usuário”		
Descrição	Processo que acompanha o chamado em caso de já existência do mesmo.	
Considerações importantes	-	
Entradas	Chamado aberto na mesma categoria e do mesmo solicitante ou chamado avaliado pelo usuário como não resolvido para reabertura.	
Saídas	Chamado acompanhado.	
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Registrar improcedência e rejeitar chamado		
Descrição	Atividade de registro da improcedência e rejeição de um chamado.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – Triagem	
Considerações importantes	Chamado classificado como improcedente após a análise.	
Entradas	Chamado analisado.	
Saídas	Registro da improcedência e rejeição do chamado.	
Tarefas	Registrar	Registrar o motivo da rejeição/improcedência do chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Processo de “Reabertura de Chamado”		
Descrição	Processo para a reabertura de um chamado fechado.	
Considerações importantes	-	
Entradas	Necessidade de reabertura de um chamado fechado.	
Saídas	Chamado reaberto.	



LEGENDA DOS ELEMENTOS BÁSICO DA NOTAÇÃO BPMN

ELEMENTO	DESCRIÇÃO	NOTAÇÃO
Atividade	Representa uma ação realizada no fluxo do processo. Atividades são conceituadas como “Tarefas” quando não puderem ser decompostas em níveis menores.	 Atividade 1
Subprocesso Reutilizável	É uma atividade cujos detalhes internos foram modelados e utilizam eventos, atividades, gateways e fluxo de sequência. Possui a borda mais espessa que uma Atividade e pode ser chamado durante o fluxo.	 Subprocesso Reutilizável
Evento de Início	Indica onde começa um processo.	 Início
Evento de Início com Mensagem	Indica o início do processo pelo envio de uma mensagem por um dos participantes.	 Início com Mensagem
Evento com Início de Tempo	Indica o início do processo por um ciclo específico de tempo.	 Início com Tempo
Evento de Fim	Indica onde termina um processo.	 Fim
Evento de Fim com Mensagem	Indica que uma mensagem é enviada no fim do processo.	 Fim com Mensagem
Evento de Tempo	Indica um atraso no processo. Representa espera e pode ser utilizado entre duas atividades de um fluxo.	 Tempo



Evento de Link	Utilizado para conectar duas seções de um processo a fim de gerar loop ou evitar as linhas de sequencia de um fluxo. “ Link Lançado ” significa um envio de acesso à outra parte de um fluxo. “ Link Capturado ” aguarda o pedido de acesso e encaminha o fluxo.	 Link Lançado
		 Link Capturado
Evento de Mensagem	Utilizado para indicar envio ou recebimento de mensagem. “ Envio de mensagem ” envia a mensagem e interrompe o fluxo. “ Captura de Mensagem ” aguarda o recebimento da mensagem enviada e libera o fluxo do processo.	 Envio de Mensagem
		 Captura de Mensagem
Gateway Exclusivo	Utilizado para divergência ou convergência de caminhos. Como divergência: usado para criar caminhos alternativos em um processo, mas apenas um é utilizado por vez. Como convergência: usado para unir os caminhos alternativos.	 Gateway Exclusivo
Gateway Paralelo	Como divergência: usado para criar caminhos alternativos sem checar condições. Como convergência: usado para unir caminhos alternativos. O gateway espera por todos os fluxos de entradas antes de continuar.	 Gateway Paralelo
Gateway Inclusivo	Como divergência: os fluxos em que as condições forem verdadeiras seguirão os caminhos paralelamente ou não. Como convergência: usado para unir todos os caminhos (alternativos e paralelos) e liberar o fluxo após a união.	 Gateway Inclusivo



REFERÊNCIAS

BIZAGI **Modeler:** **User** **Guide.** 2019. Disponível em:
<<http://download.bizagi.com/docs/suite/1123/en/SuiteHelpEng.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2020.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de: **Implantando a governança de TI**: da estratégia à gestão de processos e serviços. - 2 ed. – Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

The Stationery Office. **ITIL Service Design**. 2. ed. Londres: The Stationery Office (TSO), 2011. 458 p.
Disponível em: <https://www.tsoshop.co.uk>. Acesso em: 27 maio 2020.



VALIDAÇÃO

Assinatura Digital

Vicente Hercílio da Costa e Silva Andrade

Analista em Tecnologia da Informação

Responsável pela Compilação do Documento e Publicação

Assinatura Digital

Telma Pereira de Souza Pinheiro

Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

APROVAÇÃO

Assinatura Digital

Janayna Alves Rocha

Gerente de Atendimento ao Usuário - Service Desk

Assinatura Digital

Ana Dolores Lima Dias

Diretora de Sistemas de Informação

Assinatura Digital

Cristina Pereira de Oliveira

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

Assinatura Digital

Hiram Melchíades Torres Gomes Sobrinho

Diretor de Suporte e Serviços

Assinatura Digital

Márcio Amadeu Lopes de Oliveira

Diretor de Treinamento e Implantação de Sistemas

Assinatura Digital

Michelly Ribeiro Gomes Queiroz Santos

Diretora de Gestão de Contratos

Assinatura Digital

Miguel Carlos Chaves Junior

Diretor de Administração Financeira

Assinatura Digital

Tairone Carneiro de Oliveira Barbosa

Diretor de Infraestruturas

Assinatura Digital

Alírio Félix Martins Barros

Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação

Assinatura Digital

Augusto Ayres de Oliveira

Superintendente de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação

Assinatura Digital

Marinaldo Oliveira Santos

Superintendente de Sistemas de Informação

Assinatura Digital

Pedro Luis de Oliveira

Vice-Presidente Executivo

Assinatura Digital

Thiago Pinheiro Maciel

Presidente

Quadra 103 Norte, Rua NO-05, Lote 02
Bairro: Plano Diretor Norte - CEP: 77.001-020 – Palmas - TO
+55 (63) 3212-4500

www.ati.to.gov.br

