



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: ATENDIMENTO AO SOLICITANTE INTERNO

Data: **15/06/2020** – Versão: **1.0**

SGD: 2020/26819/002444



Documento foi assinado digitalmente por MARINALDO OLIVEIRA SANTOS em 17/09/2020 11:06:02.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: AE68344A0094C59B

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	16
VALIDAÇÃO	17
APROVAÇÃO.....	17



HISTÓRICO DE VERSÕES

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



APRESENTAÇÃO

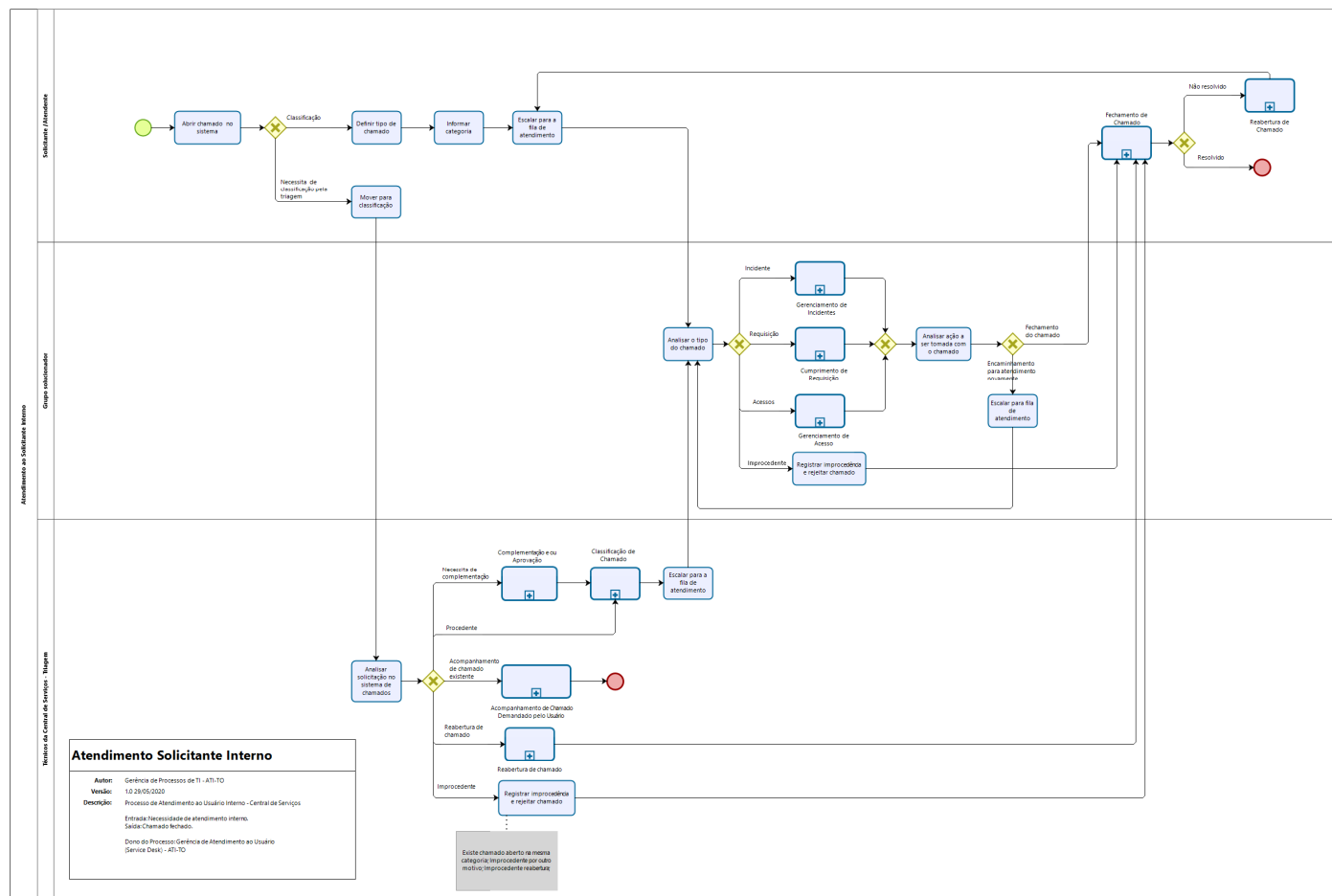
Deve-se considerar no atendimento ao usuário os pedidos de requisições e incidentes quando demandados por um solicitante interno à agência. Para tanto, faz-se necessário um processo específico a inerentes ao “Atendimento ao Solicitante Interno” dos serviços de TI.

OBJETIVO

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



DESENHO DO PROCESSO



DEFINIÇÕES

NOME DO PROCESSO: Atendimento ao Solicitante Interno	
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 responsável pela solução 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.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Abrir chamado no sistema		
Descrição	Atividade de abertura de chamado no sistema da Central de Serviços.	
Papéis	Solicitante/Atendente	
Considerações importantes		
Entradas	Necessita de abertura de chamado via sistema.	
Saídas	Chamado aberto.	
Tarefas	Abrir	Abrir chamado no sistema.
	Proceder	Proceder para categorizar ou mover para a triagem.
	Sistema OTRS – módulo atendente.	

Definir tipo de chamado		
Descrição	Atividade de definição do tipo de um chamado.	
Papéis	Solicitante/Atendente	
Considerações importantes	Os tipos de chamados são: requisição, incidente e acesso.	
Entradas	Necessidade de definir o tipo do chamado.	
Saídas	Tipo de chamado definido.	
Tarefas	Definir	Definir o tipo do chamado: requisição, incidente ou acesso.
	Sistema OTRS – módulo atendente.	

Informar categoria		
Descrição	Atividade de categorização de chamado no sistema da Central de Serviços.	
Papéis	Solicitante/Atendente	
Considerações importantes	A categoria de um chamado é a vinculação do chamado ao serviço de TI do Catálogo de Serviços.	
Entradas	Necessidade de categorização de um chamado.	
Saídas	Chamado categorizado.	
Tarefas	Categorizar	Categorizar o chamado.
	Sistema OTRS – módulo atendente.	



Escalar para a fila de atendimento		
Descrição	Atividade de procedimento da escalada (mudança de fila) do chamado para atendimento.	
Papéis	Solicitante/Atendente	
Considerações importantes	A escalada corresponde à mudança de fila para o próximo nível de atendimento.	
Entradas	Chamado classificado quanto ao tipo e categoria.	
Saídas	Chamado escalado.	
Tarefas	Proceder a escalada	Proceder a mudança de fila do chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador	

Mover para classificação		
Descrição	Atividade de escalonamento do chamado para fila de classificação.	
Papéis	Solicitante/Atendente	
Considerações importantes	A escalada para classificação pela triagem ocorrerá na situação do solicitante não souber definir os tipo e categoria do chamado.	
Entradas	Necessidade de classificação pela triagem.	
Saídas	Chamado escalado para classificação.	
Tarefas	Mover	Mover o chamado para classificação pela equipe de triagem.
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 pelo solicitante interno.	
Saídas	Tipo do chamado definido.	
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.

Registrar improcedência e rejeitar chamado		
Descrição	Atividade de registro da improcedência e rejeição de um chamado.	
Papéis	Grupo Solucionador	
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.	

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 atendido conforme o tipo.	
Saídas	Decidida a ação a ser tomada com o chamado.	
Tarefas	Analisar	Analisar a ação a ser tomada com o chamado: “Fechamento do chamado” ou “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 o próximo nível de atendimento.	
Entradas	Chamado com necessidade de atendimento por outro grupo solucionador	
Saídas	Chamado escalado.	
Tarefas	Proceder a escalada	Proceder a mudança de fila do chamado.
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 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.	
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.
	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 próximo nível de atendimento.	
Entradas	Chamado classificado quanto ao tipo e categoria.	
Saídas	Chamado escalado.	
Tarefas	Proceder a escalada	Proceder a mudança de fila do chamado.
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.

Processo de “Reabertura de Chamado”

Descrição	Processo para a reabertura de um chamado fechado.
Considerações importantes	-

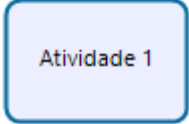


Entradas	Necessidade de reabertura de um chamado fechado.
Saídas	Chamado reaberto.

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.	



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.

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 Melchiades 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

