



# DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS

## AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### PROCESSO: FECHAMENTO DE CHAMADO

Data: **16/06/2020** – 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: 143F79AB0092698C

**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 .....	13
VALIDAÇÃO .....	14
APROVAÇÃO.....	14



## HISTÓRICO DE VERSÕES

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



## APRESENTAÇÃO

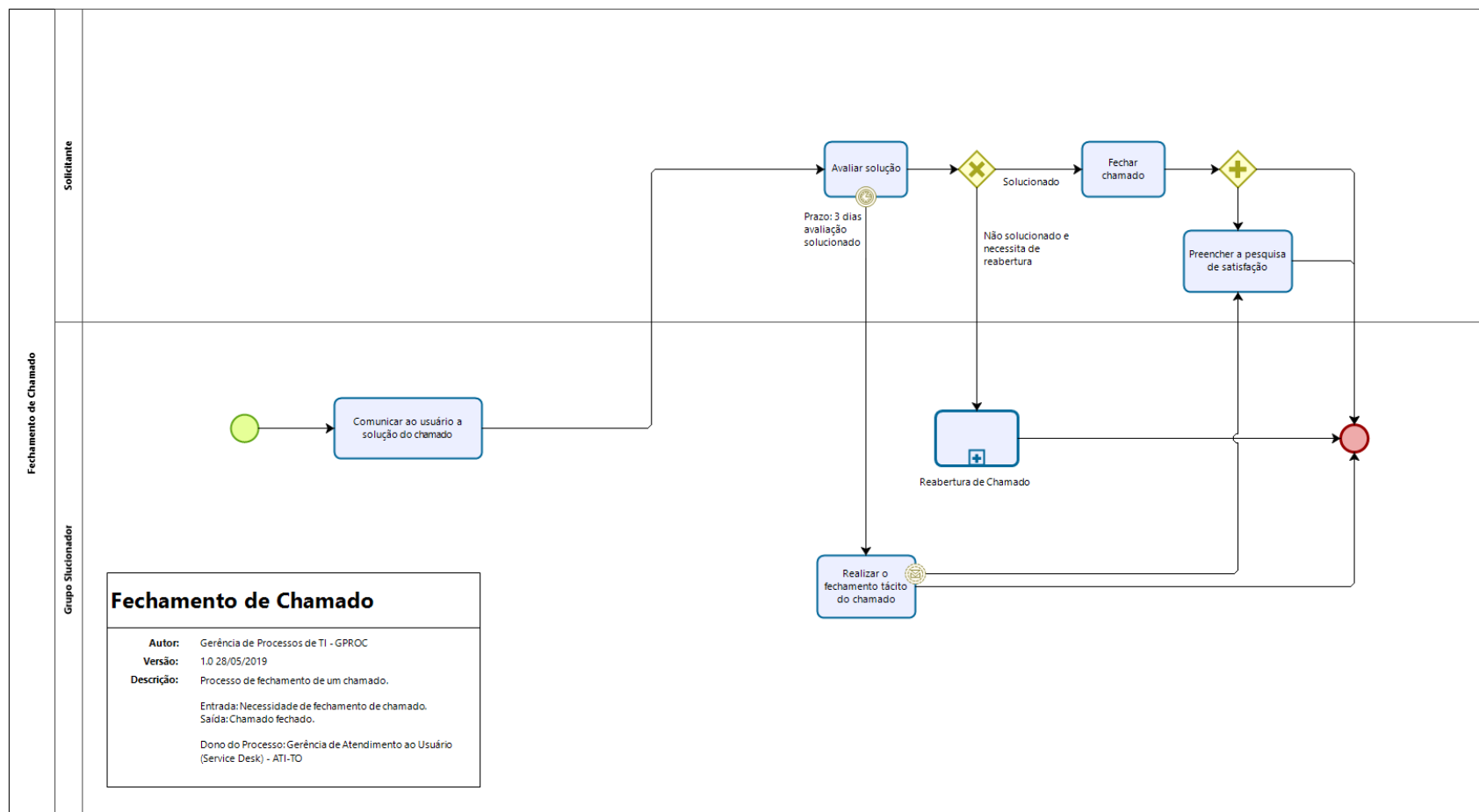
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. Para tanto, faz-se necessário à sistematização das atividades inerentes ao “Atendimento ao Usuário” em um processo que esteja alinhado às boas práticas de gerenciamento de serviços,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

## OBJETIVO

O processo de “Fechamento de Chamado” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para o fechamento de um chamado aberto. Tais definições de padrões se fazem necessárias para um melhor atendimento no tocante ao fechamento dos chamados pela Central de Serviços.



## DESENHO DO PROCESSO



## DEFINIÇÕES

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

Papéis	
Solicitante	Usuário requerente que necessita de suporte técnico da ATI;
Grupo Solucionador	Equipe técnica responsável pela solução e encerramento de um chamado.

Termos / Artefatos	
-	-

Ferramentas	
Sistema OTRS – módulos: operador e cliente.	Sistema utilizado para a abertura de chamado.



## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Comunicar ao usuário a solução do chamado		
Descrição	Atividade de comunicação do usuário da solução do chamado.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes	-	
Entradas	Necessidade de comunicar o usuário da solução do chamado.	
Saídas	Solução do chamado comunicada ao usuário.	
Tarefas	Comunicar	Comunicar ao usuário a solução do chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Avaliar solução		
Descrição	Atividade de avaliação da solução aplicada ao chamado.	
Papéis	Solicitante	
Considerações importantes		
Entradas	Comunicação de chamado solucionado.	
Saídas	Chamado avaliado como: “Solucionado” ou “Não resolvido e necessita de reabertura”.	
Tarefas	Avaliar	Avaliar se a solução resolveu ou não o chamado.
	Registrar	Caso não tenha sido resolvido, registrar informações adicionais para que seja feita a reabertura do chamado ou proceder para o fechamento do chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente.	

Evento: Prazo: 3 dias avaliação solucionado	
Tipo	Evento de tempo.
Descrição	O usuário terá o prazo de até 03 (três) dias úteis para avaliação da solução proposta ao chamado.
Papéis	Solicitante
Considerações importantes	Caso não haja a avaliação por parte do solicitante no prazo de até 03 (três) dias úteis ocorrerá o fechamento tácito do chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente.





Fechar chamado		
Descrição	Atividade de fechamento do chamado.	
Papéis	Solicitante	
Considerações importantes	O fechamento do chamado implica na aceitação do usuário da solução aplicada ao chamado em questão dentro do prazo de até 3 (três) dias úteis.	
Entradas	Chamado avaliado como solucionado.	
Saídas	Chamado fechado.	
Tarefas	Fechar	Fechar o chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente	

Preencher a pesquisa de satisfação		
Descrição	Atividade de preenchimento da pesquisa de satisfação do atendimento.	
Papéis	Solicitante	
Considerações importantes	A pesquisa de satisfação se faz necessária devido ao fato de servir como indicador dos níveis de qualidade de serviço prestados pela ATI.	
Entradas	Chamado fechado pelo usuário ou por fechamento tácito.	
Saídas	Pesquisa de satisfação preenchida.	
Tarefas	Preencher	Preencher a pesquisa de satisfação.
	Enviar	Enviar a pesquisa de satisfação.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente.	

Realizar fechamento tácito do chamado		
Descrição	Atividade de realização do encerramento tácito do chamado.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes	O fechamento tácito do chamado implica no vencimento do prazo de 3 (três) dias para análise da aceitação do solicitante à solução aplicada. Tem o objetivo de fechar chamados que já foram resolvidos e o usuário não avaliou. A pesquisa de satisfação é enviada para o usuário preencher após o fechamento tácito.	
Entradas	Solução não avaliada pelo solicitante dentro do prazo.	
Saídas	Chamado fechado tacitamente.	
Tarefas	Fechar	Fechar o chamado.
	Enviar	Enviar pesquisa de satisfação para o solicitante.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente; Sistema OTRS – módulo operador.	

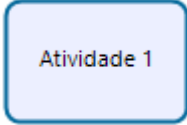







Processo de “Reabertura de Chamado”	
Descrição	Processo utilizado para a reabertura de chamados fechados.










Considerações importantes	-
Entradas	Necessidade de reabertura de um chamado fechado.
Saídas	Chamado reaberto.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente; 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. “ <b>Link Lançado</b> ” significa um envio de acesso à outra parte de um fluxo. “ <b>Link Capturado</b> ” aguarda o pedido de acesso e encaminha o fluxo.	 Link Lançado
		 Link Capturado
Evento de Mensagem	Utilizado para indicar envio ou recebimento de mensagem. “ <b>Envio de mensagem</b> ” envia a mensagem e interrompe o fluxo. “ <b>Captura de Mensagem</b> ” 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](http://www.ati.to.gov.br)

