



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: ACOMPANHAMENTO DE CHAMADO DEMANDADO PELO USUÁRIO

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: 458D48E100926995

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	12
VALIDAÇÃO	13
APROVAÇÃO.....	13



HISTÓRICO DE VERSÕES

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



APRESENTAÇÃO

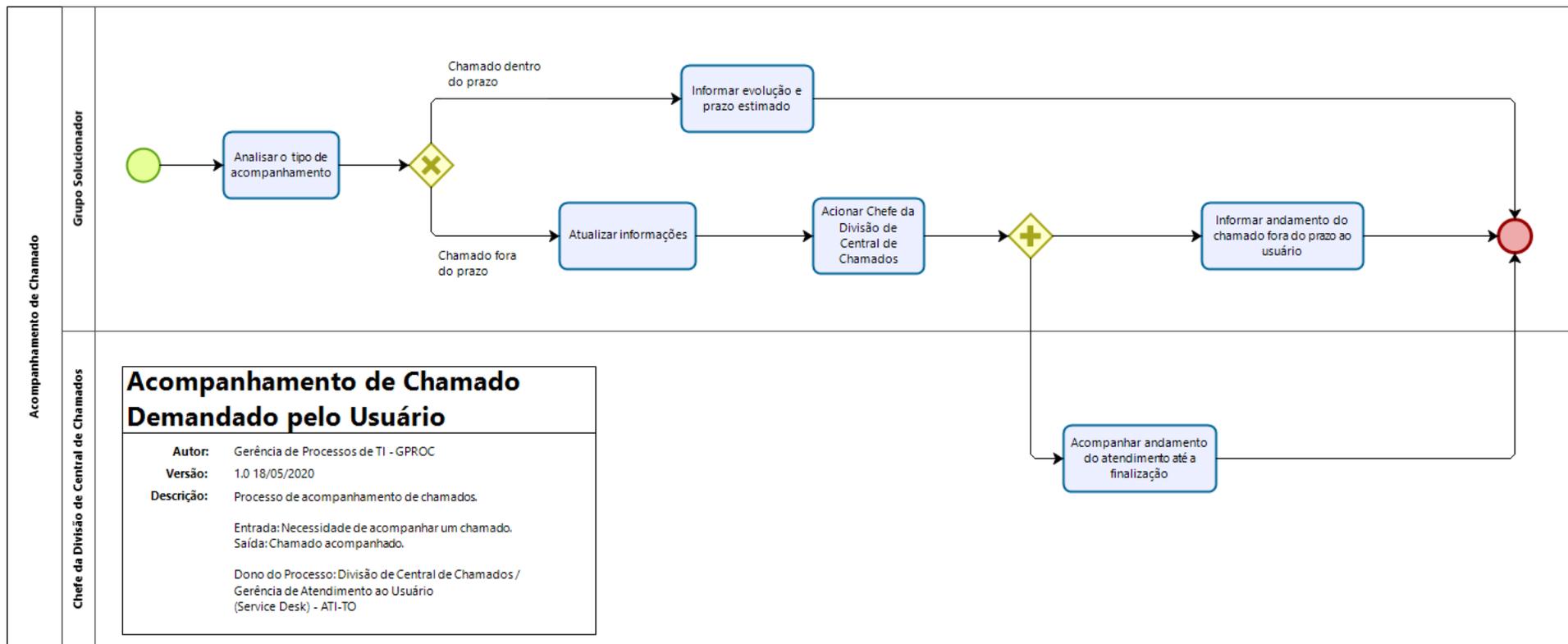
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. Um chamado já existente, quando demandado pelo usuário precisa ser acompanhado pela Central de Serviços, afim de que se possa haver o feedback adequado da solicitação em aberto.

OBJETIVO

O processo de “Acompanhamento de Chamado Demandado pelo Usuário” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para o acompanhamento de um chamado aberto quando tal demanda iniciar a partir do usuário. Tais definições de padrões se fazem necessárias para um melhor atendimento no tocante ao acompanhamento dos chamados pela Central de Serviços.



DESENHO DO PROCESSO



DEFINIÇÕES

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

Papéis	
Chefe da Divisão da Central de Chamados	Responsável pela chefia da Divisão da Central de Chamados.
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

Analisar o tipo de acompanhamento		
Descrição	Atividade de análise do tipo de acompanhamento a ser feito em um chamado.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes	-	
Entradas	Necessidade de acompanhar um chamado aberto.	
Saídas	Acompanhamento analisado como “Chamado dentro do prazo” ou “Chamado fora do prazo”.	
Tarefas	Analisar	Analisar o tipo de acompanhamento: “Chamado dentro do prazo” ou “Chamado fora do prazo”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Informar evolução e prazo estimado		
Descrição	Atividade em que a evolução e o prazo estimado do chamado são informados ao usuário.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes		
Entradas	Verificação de chamado dentro do prazo.	
Saídas	Evolução e o prazo estimado do chamado informado.	
Tarefas	Informar	Informar andamento e o prazo estimado do chamado ao usuário;
	Registrar	Registrar as informações do contato com o usuário.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Atualizar informações		
Descrição	Atividade de atualização das informações de um chamado verificado como “Chamado fora do prazo”.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes		
Entradas	Chamado analisado como fora do prazo.	
Saídas	Chamado atualizado pelo grupo solucionador	
Tarefas	Atualizar	Atualizar as informações de chamado fora do prazo.



Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.
-------------	---------------------------------

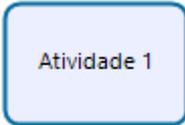
Acionar Chefe da Divisão de Central de Chamados		
Descrição	Atividade em que o chefe da Central de Chamados é acionado.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes	-	
Entradas	Informações de chamado fora do prazo atualizadas.	
Saídas	Chefe da Divisão de Central de Chamados acionado.	
Tarefas	Acionar	Acionar o chefe da Central de Chamados para ciência do chamado fora do prazo.
Ferramentas	Sistema OTRS 6.0 – módulo operador.	

Informar andamento do chamado fora do prazo ao usuário		
Descrição	Atividade de informação do andamento do chamado fora do prazo ao usuário.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes	-	
Entradas	Chamado atualizado e chefe da Central de Chamados acionado.	
Saídas	Andamento do chamado informado ao usuário.	
Tarefas	Informar	Informar ao usuário do andamento do chamado fora do prazo.
	Registrar	Registrar informações de contato com o usuário.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Acompanhar andamento do atendimento até a finalização		
Descrição	Atividade de acompanhamento do atendimento do chamado até a sua finalização.	
Papéis	Chefe da Divisão de Central de Chamados	
Considerações importantes	A ITIL recomenda que seja acionado o Chefe da Divisão de Central de Chamados caso o atendimento do chamado não esteja dentro do prazo estabelecido.	
Entradas	Chamado fora do prazo para acompanhamento.	
Saídas	Atendimento do chamado acompanhado até a finalização.	
Tarefas	Acompanhar	Acompanhar o andamento do atendimento do chamado fora do prazo até a sua finalização.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente.	



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 escura 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

