



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: MONITORAMENTO PROATIVO DE CHAMADO

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: 1544350D009269AB

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

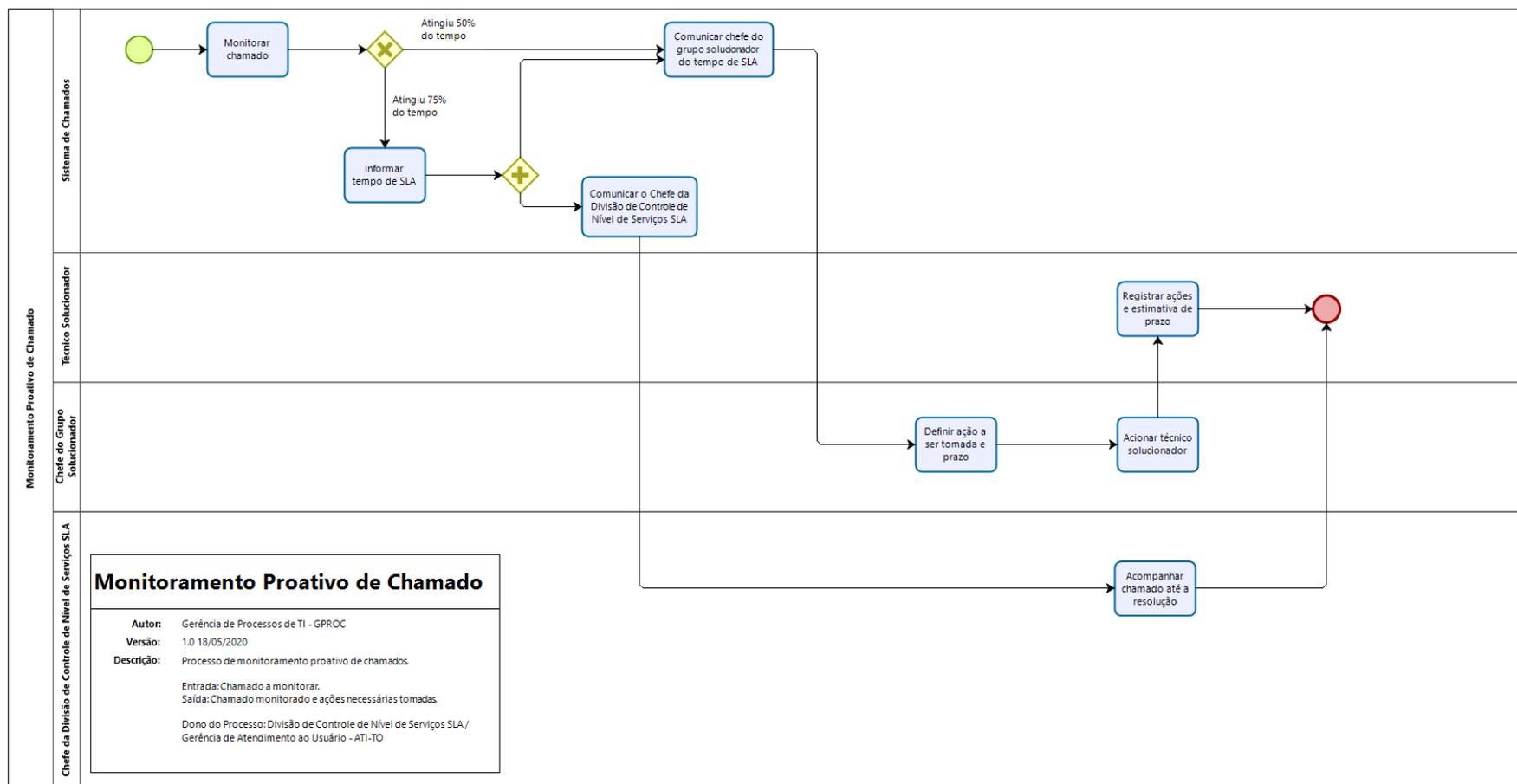
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. Para que uma organização consiga trabalhar com proatividade, os chamados abertos precisam ser monitorados e atendidos antes do término do tempo de solução. Portanto, um processo para monitorar chamados em abertos antes do fim do Acordo de Nível de Serviço (ANS) faz-se necessário.

OBJETIVO

O processo de “Monitoramento Proativo de Chamado” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para o monitoramento proativo de um chamado em aberto. A proatividade no tocante ao monitoramento de chamados se faz necessárias para que haja um melhor atendimento ao usuário, o que resulta em otimização na prestação de serviço, bem como acréscimo nos indicadores de qualidade.



DESENHO DO PROCESSO



DEFINIÇÕES

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

Papéis	
Sistema de Chamados	Sistema de chamados OTRS.
Técnico Solucionador	Equipe técnica responsável pela solução e encerramento de um chamado.
Chefe do Grupo Solucionador	Chefe da equipe técnica responsável pela solução e encerramento de um chamado.
Chefe da Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA	Chefe responsável pela Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA.

Termos / Artefatos	
SLA	<i>Service Level Agreement</i> (Acordo de Nível de Serviço)

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



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Monitorar chamado		
Descrição	Atividade de monitoramento de um chamado aberto.	
Papéis	Sistema de Chamados	
Considerações importantes	-	
Entradas	Necessidade de monitoramento de um chamado em aberto.	
Saídas	Chamado monitorado.	
Tarefas	Monitorar	Monitorar o chamado com base nos tempos que podem ser: Atingiu 50% do tempo; ou Atingiu 75% do tempo.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Comunicar chefe do grupo solucionador do tempo do SLA		
Descrição	Atividade de comunicação do chefe do grupo solucionador sobre tempo do SLA.	
Papéis	Sistema de Chamados	
Considerações importantes	-	
Entradas	Chamado que atingiu 50% ou 75% do tempo.	
Saídas	Chefe do Grupo Solucionador comunicado.	
Tarefas	Comunicar	Comunicar o chefe grupo solucionador com a informação de que o chamado atingiu 50% do tempo.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Informar tempo de SLA		
Descrição	Atividade de informação do tempo de SLA transcorrido.	
Papéis	Sistema de Chamados	
Considerações importantes	-	
Entradas	Chamado que atingiu 75% do tempo.	
Saídas	Chefes do Grupo Solucionador e da Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA comunicados.	
Tarefas	Comunicar	Comunicar os Chefes do Grupo Solucionador e Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA com a informação de que o chamado atingiu 75% do tempo.



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

Comunicar o Chefe da Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA

Descrição	Atividade de comunicação do Chefe da Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA.	
Papéis	Sistema de Chamados	
Considerações importantes	Para o caso em que um chamado atinja 75% do seu tempo.	
Entradas	Chamado que atingiu 75% do tempo.	
Saídas	Chefe da Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA.acionado.	
Tarefas	Comunicar	Comunicar o Chefe da Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador	

Definir ação a ser tomada e prazo

Descrição	Atividade de definição da ação a ser tomada para o chamado em monitoramento.	
Papéis	Chefe do Grupo Solucionador	
Considerações importantes	-	
Entradas	O Chefe do Grupo Solucionador comunicado e/ou acionado.	
Saídas	Definida as ações a serem tomadas para o chamado.	
Tarefas	Definir	Definir quais ações que serão para a resolução do chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Acionar técnico solucionador

Descrição	Atividade de acionamento do técnico solucionador.	
Papéis	Técnico Solucionador	
Considerações importantes	-	
Entradas	Definidas as ações a serem tomadas para o chamado.	
Saídas	Técnico Solucionador acionado.	
Tarefas	Acionar	Acionar o técnico solucionador do chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

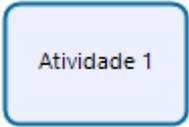
Registrar ações e estimativa de prazo


Descrição	Atividade de registro das ações e estimativa de prazo.	
Papéis	Técnico Solucionador	
Considerações importantes		
Entradas	Técnico Solucionador acionado.	
Saídas	Registradas as ações e estimativas de prazo.	
Tarefas	Registrar	Registrar as ações e estimativa de prazo do chamado monitorado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Acompanhar chamado até a resolução		
Descrição	Atividade de acompanhamento do chamado até a sua resolução.	
Papéis	Chefe da Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA	
Considerações importantes	-	
Entradas	Chefe da Divisão de Controle de Nível de Serviços SLA comunicado.	
Saídas	Chamado acompanhado até a finalização.	
Tarefas	Acompanhar	Acompanhar o chamado até a sua resolução.
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 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

