



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: GERENCIAMENTO DE CHAMADO POR DIVISÃO

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: F62753C6009269BB

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

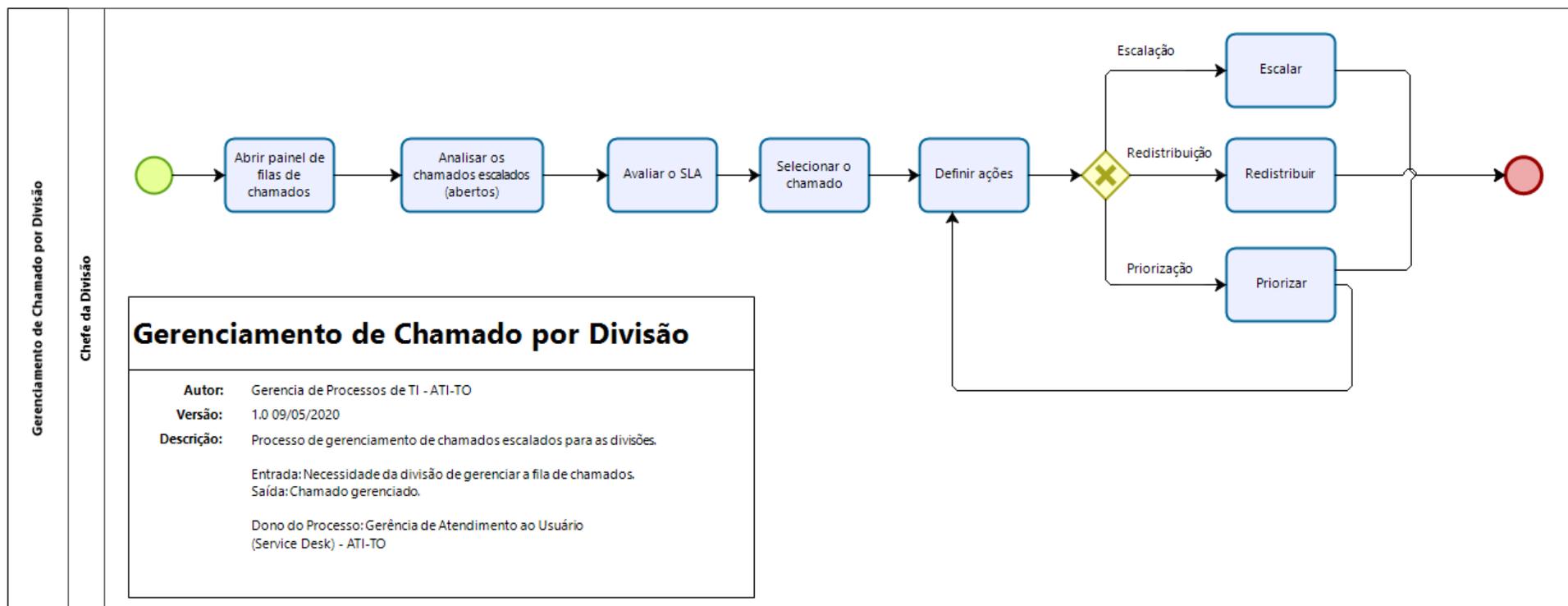
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. Os chamados abertos e escalados para as filas de atendimento precisam ser gerenciados pelas divisões de serviços para que sejam avaliados e definidas as ações necessárias a fim de efetivar o atendimento até a sua resolução.

OBJETIVO

O processo de “Gerenciamento de Chamado por Divisão” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para que as divisões de serviços atendam os chamados de suas respectivas filas a partir da avaliação das ações pertinente à execução.



DESENHO DO PROCESSO



DEFINIÇÕES

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

Papéis	
Chefe da Divisão	Chefe da divisão de serviços responsável pelo gerenciamento da fila de chamados.

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

Abrir painel de fila de chamados	
Descrição	Atividade de abertura da fila de chamados escalados.
Papéis	Chefe da Divisão
Considerações importantes	-
Entradas	Necessidade de monitoramento de um chamado escalado para atendimento.
Saídas	Fila de chamados aberta.
Tarefas	Abrir painel de fila Abrir o painel de fila de chamados escalados.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.

Analisar os chamados escalados (abertos)	
Descrição	Atividade de análise dos chamados escalados (abertos) para atendimento.
Papéis	Chefe da Divisão
Considerações importantes	-
Entradas	Fila de chamados aberta.
Saídas	Chamados analisados.
Tarefas	Analisar Analisar os chamados abertos em fila.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.

Avaliar o SLA	
Descrição	Atividade de avaliação do SLA dos chamados em fila.
Papéis	Chefe da Divisão
Considerações importantes	-
Entradas	Chamados analisados.
Saídas	SLA avaliado.
Tarefas	Avaliar Avaliar o SLA dos chamados analisados.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador

Selecionar o chamado	
Descrição	Atividade de seleção do chamado avaliado.
Papéis	Chefe da Divisão



Considerações importantes	-	
Entradas	SLA avaliado.	
Saídas	Chamado selecionado.	
Tarefas	Selecionar	Selecionar o chamado avaliado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador	

Definir ações		
Descrição	Atividade de definição das ações a serem tomadas para um chamado.	
Papéis	Chefe da Divisão	
Considerações importantes	As ações a serem tomadas são: “Escalação”, “Redistribuição” e “Priorização”.	
Entradas	Chamado selecionado.	
Saídas	Definida as ações a serem tomadas para o chamado.	
Tarefas	Definir	Definir quais ações a serem tomadas para o chamado: “Escalação”, “Redistribuição” ou “Priorização”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Escalar		
Descrição	Atividade de escalonamento do chamado.	
Papéis	Chefe da Divisão	
Considerações importantes	-	
Entradas	Definida a ação de “Escalação”.	
Saídas	Chamado escalado.	
Tarefas	Escalar	Escalar o chamado para atendimento.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Redistribuir		
Descrição	Atividade de redistribuição do chamado.	
Papéis	Chefe da Divisão	
Considerações importantes	-	
Entradas	Definida a ação de “Redistribuição”.	
Saídas	Chamado redistribuído.	

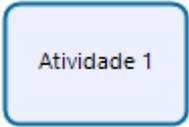


Tarefas	Redistribuir	Redistribuir o chamado para atendimento.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Priorizar		
Descrição	Atividade de priorização do chamado.	
Papéis	Chefe da Divisão	
Considerações importantes	-	
Entradas	Definida a ação de “Priorização”.	
Saídas	Chamado priorizado.	
Tarefas	Priorizar	Priorizar o chamado para atendimento.
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 Luís de Oliveira

Vice-Presidente Executivo

Assinatura Digital

Thiago Pinheiro Maciel

Presidente

