



# DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## PROCESSO: CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

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: B3C97F1F009269CE

**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 .....	14
VALIDAÇÃO .....	15
APROVAÇÃO.....	15



## HISTÓRICO DE VERSÕES

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



## APRESENTAÇÃO

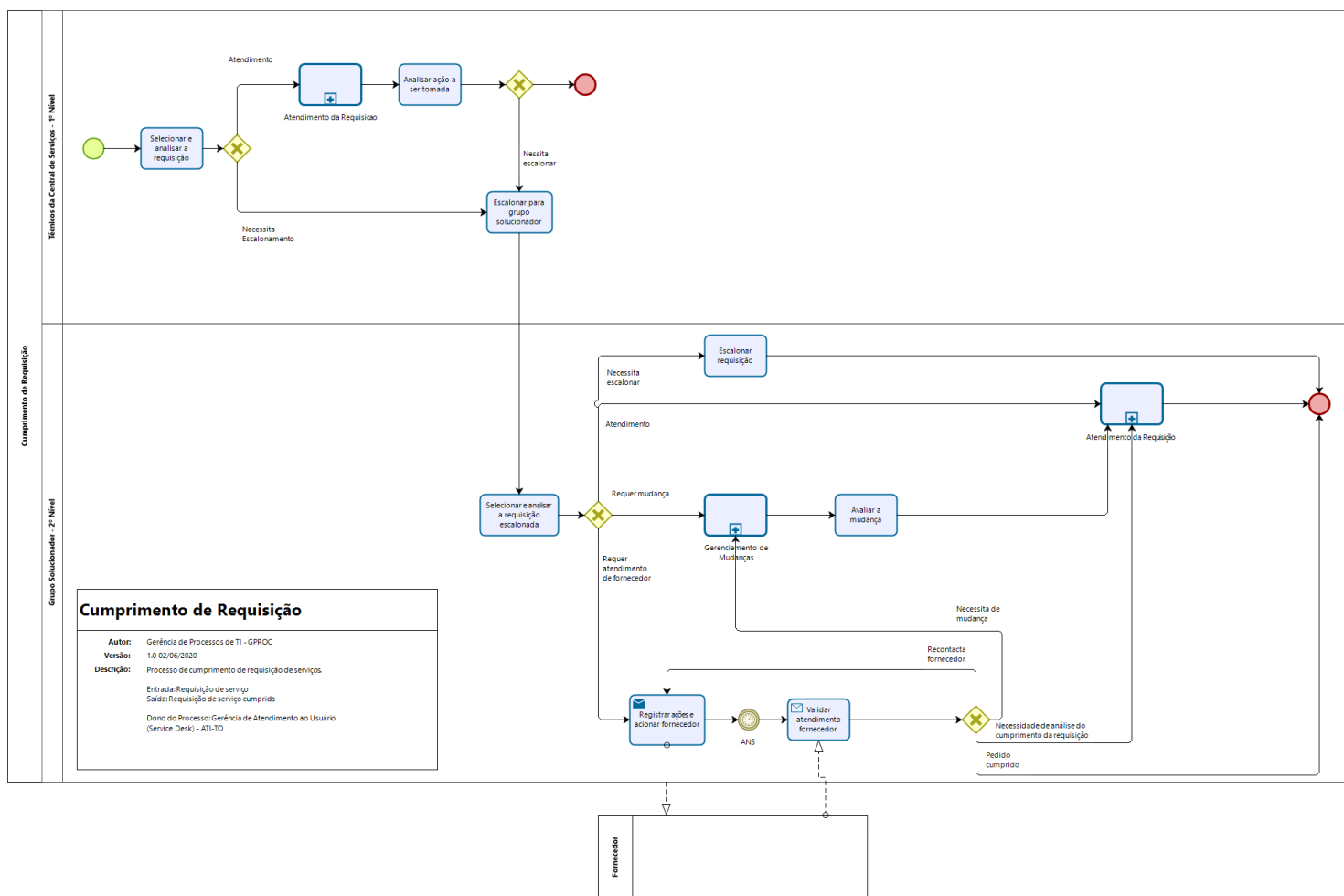
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. Sob a perspectiva do *The Stationery Office* (2011), que publica o *framework ITIL v3*, os pedidos rotineiros e que não envolvem a parada de serviços da infraestrutura de TI são tipificados como requisição. Para tanto um processo específico que trate as requisições se faz necessário que seja mapeado e estabelecido.

## OBJETIVO

O processo de “Cumprimento de Requisição” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para que ocorra o atendimento das requisições a serviços da infraestrutura de TI.



## DESENHO DO PROCESSO



## DEFINIÇÕES

<b>NOME DO PROCESSO: Cumprimento de Requisição</b>	
Dono do Processo: Gerência de Atendimento ao Usuário (Service Desk)	

Papéis	
Grupo Solucionador – 2º Nível	Chefe da divisão de serviços responsável pelo gerenciamento da fila de chamados.
Técnicos da Central de Serviços – 1º Nível	Chefe da divisão de serviços responsável pelo gerenciamento da fila de chamados.

Termos / Artefatos	
ANS	Acordo de Nível de Serviços.

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



## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Selecionar e analisar requisição		
Descrição	Atividade de recebimento e análise da requisição classificada.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços - 1º Nível	
Considerações importantes	-	
Entradas	A requisição classificada pelo processo de "Atendimento ao Usuário".	
Saídas	Requisição selecionada e analisada.	
Tarefas	Selecionar	Selecionar a requisição;
	Analisar	Analisar a requisição para "Atendimento" ou "Necessita Escalonamento".
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador;	

Processo de "Atendimento de Requisição"	
Descrição	Processo composto pelas atividades necessárias para a efetivação do atendimento de uma requisição.
Considerações importantes	-
Entradas	Necessidade de atendimento de uma requisição.
Saídas	A requisição atendida.

Analisar ação a ser tomada		
Descrição	Atividade de análise da ação a ser tomada com a requisição após atendimento.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços - 1º Nível	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição atendida.	
Saídas	Requisição analisada.	
Tarefas	Analisar	Analisar a requisição após o atendimento e decidir em: saída do processo ou "Necessita escalonar".
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Escalonar para grupo solucionador	
Descrição	Atividade de escalonamento do chamado para Grupo Solucionador.
Papéis	Técnicos da Central de Serviços - 1º Nível
Considerações	Caso os técnicos de primeiro nível da Central de Serviços não consigam atender a





importantes	requisição, a mesma deverá ser escalonada para as outras áreas de atendimento, como o Grupo Solucionador.	
Entradas	Requisição com necessidade de escalonamento.	
Saídas	Requisição escalonada para o Grupo Solucionador.	
Tarefas	Escalonar	Escalonar o chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Selecionar e analisar a requisição escalonada		
Descrição	Atividade de seleção e análise da requisição escalonada.	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição escalonada.	
Saídas	Requisição selecionada e analisada como: “Necessita escalonar”, “Atendimento”, “Requer Mudança” ou “Requer atendimento de fornecedor”.	
Tarefas	Selecionar	Selecionar a requisição escalonada.
	Analisar	Analisar a requisição como: “Necessita escalonar”, “Atendimento”, “Requer Mudança” ou “Requer atendimento de fornecedor”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Escalonar requisição		
Descrição	Atividade de escalonamento da requisição.	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição com necessidade de escalonamento.	
Saídas	Requisição escalonada.	
Tarefas	Escalonar	Escalonar o chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Processo de Gerenciamento de Mudanças		
Descrição	Processo composto pelas atividades do gerenciamento de mudanças.	
Considerações importantes	Processo utilizado no contexto em que é necessária a mudança para efetivar o cumprimento da requisição.	
Entradas	A necessidade de mudança.	
Saídas	A resposta sobre a efetivação da mudança.	



Avaliar a mudança		
Descrição	Atividade de avaliação da mudança solicitada.	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível	
Considerações importantes	-	
Entradas	Resposta do pedido de mudança.	
Saídas	Mudança avaliada.	
Tarefas	Avaliar	Avaliar a mudança solicitada e encaminhar a requisição para atendimento.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Registrar ações e acionar fornecedor		
Descrição	Atividade de acionamento do fornecedor que prestará serviços para atender a requisição.	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível; Fornecedor.	
Considerações importantes	Requisição com a necessidade de atendimento de um fornecedor externo.	
Entradas	Requisição analisada com necessidade de “Requer atendimento de fornecedor”.	
Saídas	Fornecedor informado da demanda.	
Tarefas	Acionar	Acionar formalmente o fornecedor para atender à requisição;
	Registrar	Registrar ações.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Evento: ANS		
Tipo	Evento de tempo	
Descrição	Tempo de interrupção do processo que poderá ocorrer até findar-se o prazo de Acordo de Nível de Serviço (ANS).	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível; Fornecedor.	
Considerações importantes	Após o acionamento do fornecedor, o ANS estabelecido em contrato inicia a ser contabilizado para fins de mensuração do tempo de entrega do serviço contratado.	
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	



Validar atendimento do fornecedor		
Descrição	Atividade de validação do atendimento do fornecedor	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível; Fornecedor.	
Considerações importantes	Após o fornecedor informar o atendimento da solicitação, a solução precisa ser validada.	
Entradas	Resposta com a solução do fornecedor externo.	
Saídas	Validação do atendimento do fornecedor.	
Tarefas	Receber	Receber a resposta do fornecedor com a solução;
	Analisar e validar	Analisar e validar se o fornecedor atendeu à solicitação;
	Verificar	Verificar quanto ao atendimento do fornecedor se: “Recontacta fornecedor”, “Necessita de mudança”, “Necessidade de análise do cumprimento da requisição” ou “Pedido cumprido”.
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. “ <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.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de: **Implantando a governança de TI:** da estratégia à gestão de processos e serviços. - 2 ed. – Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

The Stationery Office. **ITIL Service Operation.** 2. ed. Londres: The Stationery Office (TSO), 2011. 386 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

