DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS
AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: ATENDIMENTO 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: 06963C20009269DA

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

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: 06963C20009269DA

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**

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: 06963C20009269DA

HISTÓRICO DE VERSÕES

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

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: 06963C20009269DA

APRESENTAÇÃO

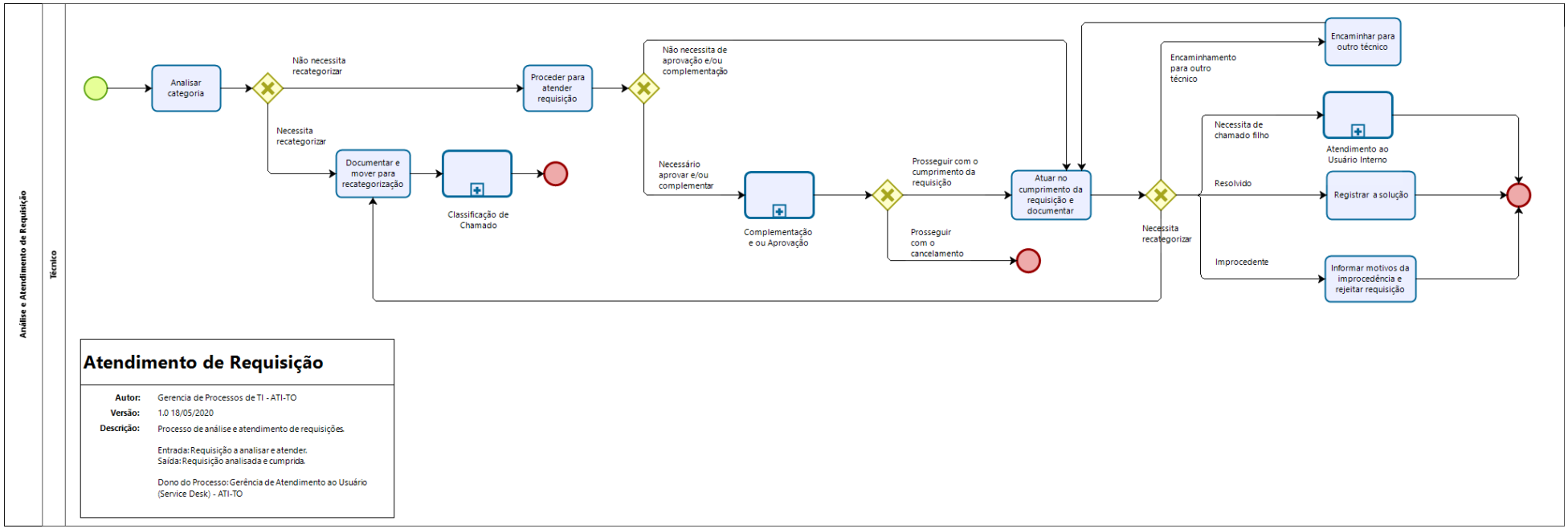
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. Sob a perspectiva do *The Stationery Office* (2011), que publica o *framework ITIL v3*, os pedidos rotineiros e que não envolvem a parada de serviços da infraestrutura de TI 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 “Atendimento de Requisição” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para que ocorra a efetivação do atendimento das requisições a serviços da infraestrutura de TI.

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: 06963C20009269DA

DESENHO DO PROCESSO



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: 06963C20009269DA

DEFINIÇÕES

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

Papéis	
Técnico	Responsável pelo efetivação do atendimento a requisição

Termos / Artefatos	
-	-

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

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: 06963C20009269DA

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Analisar categoria		
Descrição	Atividade de analise da categoria da requisição	
Papéis	Técnico	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição encaminhada para efetivação de atendimento.	
Saídas	Verificação da categoria da requisição analisada: “Não necessita recategorizar” ou “Necessita recategorizar”.	
Tarefas	Analisar	Analisar a categoria da requisição: “Não necessita recategorizar” ou “Necessita recategorizar”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Documentar e mover para recategorização		
Descrição	Atividade de documentação e encaminhamento da requisição para a “Classificação de Chamado”.	
Papéis	Técnico	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição que “Necessita recategorizar”.	
Saídas	Requisição documentada e movida para a recategorização.	
Tarefas	Documentar	Documentar os procedimentos envolvidos para a recategorização.
	Mover	Mover para a recategorização.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Processo de “Classificação de Chamado”	
Descrição	Processo composto pelas atividades necessárias para a categorização e/ou definição do tipo de um chamado.
Considerações importantes	Processo utilizado sempre que houver a necessidade de categorizar e/ou definir o tipo de um chamado.
Entradas	Necessidade de categorização e/ou definição do tipo do chamado.
Saídas	Chamado categorizado e/ou definido o tipo.

Proceder para atender a requisição	
Descrição	Atividade onde é verificada a necessidade de complementação e/ou aprovação da

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: 06963C20009269DA

	requisição.	
Papéis	Técnico	
Considerações importantes	-	
Entradas	Verificação de que “Não necessita recategorizar” a requisição.	
Saídas	A decisão de complementação e/ou aprovação da requisição.	
	Verificar	Verificar a necessidade de aprovação e/ou complementação da requisição: Caso seja necessária complementação e/ou aprovação, encaminhar para o processo de Complementação e ou Aprovação; Caso não seja necessária aprovação e/ou complementação proceder para o atendimento da requisição.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Processo de “Complementação e ou Aprovação”	
Descrição	Processo composto pelas atividades necessárias para a complementação e/ou aprovação de um chamado.
Considerações importantes	Processo utilizado sempre que houver a verificação da necessidade de complementação das informações e/ou aprovação de um chamado.
Entradas	Necessidade de complementação e/ou aprovação.
Saídas	A requisição complementada e/ou aprovada.

Atuar no cumprimento da requisição		
Descrição	Atividade de efetivação do cumprimento da requisição.	
Papéis	Técnico	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição cujo atendimento deve ser efetuado.	
Saídas	Requisição atendida e verificada a necessidade de: “Encaminhamento para outro técnico”, “Necessita de chamado filho”, “Resolvido”, “Improcedente” ou “Necessita recategorizar”.	
Tarefas	Atuar	Atuar com os procedimentos pertinentes ao atendimento da requisição
	Verificar	Verificar a necessidade de: “Encaminhamento para outro técnico”, “Necessita de chamado filho”,

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: 06963C20009269DA

		"Resolvido", "Improcedente" ou "Necessita recategorizar".
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Escalonar para outro técnico		
Descrição	Atividade de escalonamento da requisição para outro técnico.	
Papéis	Técnico	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição com necessidade de escalonamento para outro técnico da mesma fila.	
Saídas	Requisição escalonada.	
Tarefas	Escalonar	Escalonar o chamado para outro técnico.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Processo de "Atendimento ao Usuário Interno"	
Descrição	Processo composto pelas atividades necessárias para o atendimento ao usuário/solicitante interno.
Considerações importantes	-
Entradas	Necessidade de atendimento ao usuário interno.
Saídas	Usuário interno atendido.

Registrar a solução		
Descrição	Documentação da requisição cumprida.	
Papéis	Técnico	
Considerações importantes		
Entradas	Requisição atendida e resolvida.	
Saídas	Requisição atendida, documentada e com solução registrada.	
	Registrar	Registrar a solução da requisição.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

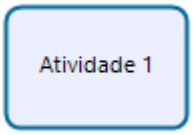
Informar motivos da improcedência e rejeitar requisição	
Descrição	Atividade de informação e rejeição da requisição.
Papéis	Técnico
Considerações importantes	-

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: 06963C20009269DA

Entradas	Verificação de requisição improcedente.	
Saídas	Requisição rejeitada e com os motivos registrados.	
Tarefas	Informar	Informar os motivos da improcedência e rejeição da requisição.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

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: 06963C20009269DA

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.	
Subprocesso Reutilizável	É uma atividade cujos detalhes internos foram modelados e utilizam eventos, atividades, gateways e fluxo de sequência. Possui a borda mais espeça que uma Atividade e pode ser chamado durante o fluxo.	
Evento de Início	Indica onde começa um processo.	
Evento de Início com Mensagem	Indica o início do processo pelo envio de uma mensagem por um dos participantes.	
Evento com Início de Tempo	Indica o início do processo por um ciclo específico de tempo.	
Evento de Fim	Indica onde termina um processo.	
Evento de Fim com Mensagem	Indica que uma mensagem é enviada no fim do processo.	

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: 06963C20009269DA

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 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

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: 06963C20009269DA

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.

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: 06963C20009269DA

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

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: 06963C20009269DA