



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: REABERTURA DE CHAMADO

Data: **07/10/2020** – Versão: **1.0**

SGD: 2020/26819/002444



Documento foi assinado digitalmente por HIRAM MELCHIADES TORRES GOMES SOBRINHO em 08/10/2020 09:05:35.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 15610EC700A3367D

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	07/10/2020	Homologação da primeira versão.



APRESENTAÇÃO

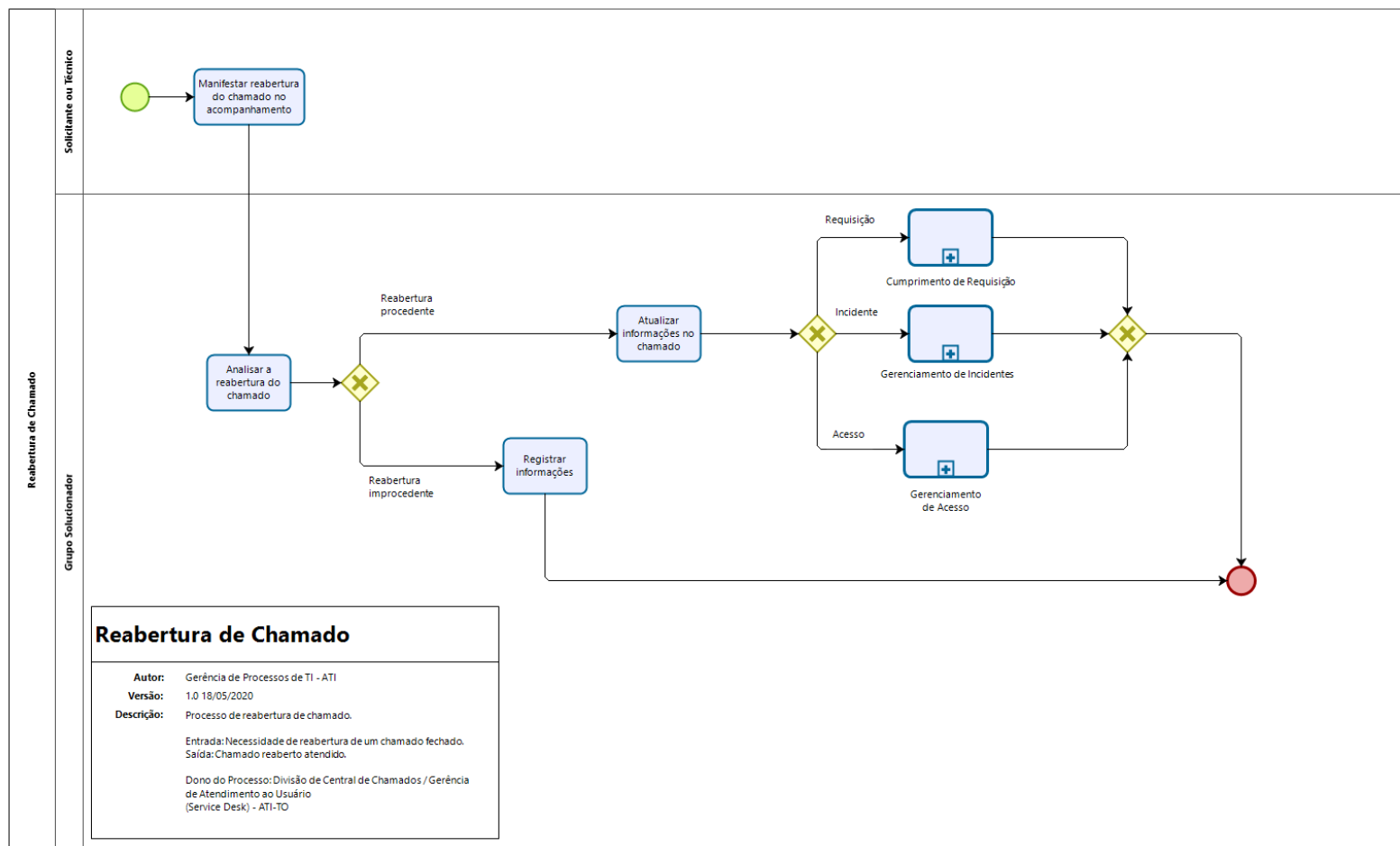
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. No contexto de pós atendimento, o usuário poderá solicitar a reabertura de um chamado com o status de fechado e no caso de não satisfação com a solução adotada.

OBJETIVO

O processo de “Reabertura de Chamado” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para a reabertura de um chamado com o status de “Fechado”, uma vez que seja de interesse e demandado pelo usuário solicitante.



DESENHO DO PROCESSO



DEFINIÇÕES

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

Papéis	
Solicitante ou Técnico	Solicitante do chamado a ser reaberto.
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

Manifestar reabertura do chamado no acompanhamento		
Descrição	Atividade de manifestação da necessidade de reabertura de um chamado fechado.	
Papéis	Solicitante ou Técnico	
Considerações importantes	-	
Entradas	Necessidade de reabrir um chamado fechado.	
Saídas	Registro da manifestação de reabertura de um chamado nos acompanhamentos.	
Tarefas	Registrar	Registrar a manifestação de reabertura do chamado nos acompanhamentos.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Analisar a reabertura do chamado		
Descrição	Atividade de análise da reabertura de um chamado.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes		
Entradas	Registro da manifestação de reabertura de um chamado nos acompanhamentos.	
Saídas	Reabertura de chamado analisada como “Reabertura procedente” ou “Reabertura improcedente”.	
Tarefas	Analisar	Analisar a reabertura do chamado e decidir por: “Reabertura procedente” ou “Reabertura improcedente”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Registrar informações		
Descrição	Atividade de registro de informações de improcedência da reabertura de um chamado.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes		
Entradas	Reabertura de chamado analisado como “Reabertura improcedente”.	
Saídas	Registro de informações de improcedência de reabertura do chamado.	
Tarefas	Registrar	Registrar as informações de improcedência de reabertura do chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	



Atualizar informações no chamado		
Descrição	Atividade de atualização das informações no chamado a partir da reabertura procedente.	
Papéis	Grupo Solucionador	
Considerações importantes	-	
Entradas	Reabertura de chamado analisada como "Reabertura procedente".	
Saídas	Informações de reabertura atualizadas no chamado e efetuar o atendimento a partir do tipo do chamado.	
Tarefas	Atualizar	Atualizar as informações de reabertura do chamado.
	Atender	Atender o chamado a partir do tipo do: requisição, incidente ou acesso.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

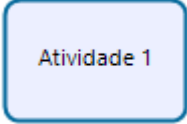
Processo de "Gerenciamento de Incidentes"	
Descrição	Processo para o atendimento de incidentes.
Considerações importantes	Processo utilizado o atendimento de incidentes nos serviços de TI.
Entradas	Chamado tipificado como incidente.
Saídas	Incidente atendido.

Processo de "Cumprimento de Requisição"	
Descrição	Processo para o atendimento das requisições a cumprir.
Considerações importantes	Processo utilizado para o atendimento de requisições cotidianas nos serviços de TI.
Entradas	Chamado tipificado como requisição.
Saídas	Requisição atendida.

Processo de "Gerenciamento de Acesso"	
Descrição	Processo para o atendimento das requisições de acesso.
Considerações importantes	Processo utilizado o atendimento as requisições de acesso aos serviços de TI.
Entradas	Chamado tipificado como requisição de acesso.
Saídas	Requisição de acesso atendida.



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 espessa 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 Melchиаdes 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

