



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: Atendimento das Demandas de Sistemas Corporativos

Data: **09/07/2021** – Versão: **1.0**

SGD: 2021/26819/005515



Documento foi assinado digitalmente por MARINALDO OLIVEIRA SANTOS em 06/08/2021 09:14:16.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 9D7842E800D2813B.

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 em Tecnologia da Informação



SUMÁRIO

HISTÓRICO DE VERSÕES..... 4

APRESENTAÇÃO..... 5

OBJETIVO..... 5

DEFINIÇÕES 6

PROCESSO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE SISTEMAS CORPORATIVOS..... 7

DESCRITIVO 8

LEGENDA DOS ELEMENTOS BÁSICOS DA NOTAÇÃO BPMN12

REFERÊNCIAS13

VALIDAÇÃO14

APROVAÇÃO.....14



HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	HISTÓRICO
1.0	09/07/2021	Homologação da primeira versão.



APRESENTAÇÃO

O processo de Atendimento das Demandas de Sistemas Corporativos é o processo que trata o fluxo das demandas da Gerência de Sistemas Corporativos da Agência de Tecnologia da Informação – ATI-TO.

OBJETIVO

O processo de Atendimento das Demandas de Sistemas Corporativos tem por objetivo proporcionar a padronização das atividades, a definição de fluxo e a documentação das atividades relacionada ao atendimento das demandas da Gerência de Sistemas Corporativos no âmbito da ATI-TO.



DEFINIÇÕES

PROCESSO: Atendimento das Demandas de Sistemas Corporativos

Dono do Processo

Gerência de Sistemas Corporativos

Papéis

Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Gerência responsável por gerenciar os sistemas corporativos da ATI-TO.
Grupo Solucionador	Grupo responsável pela efetivação do atendimento das demandas.

Termos / Artefatos

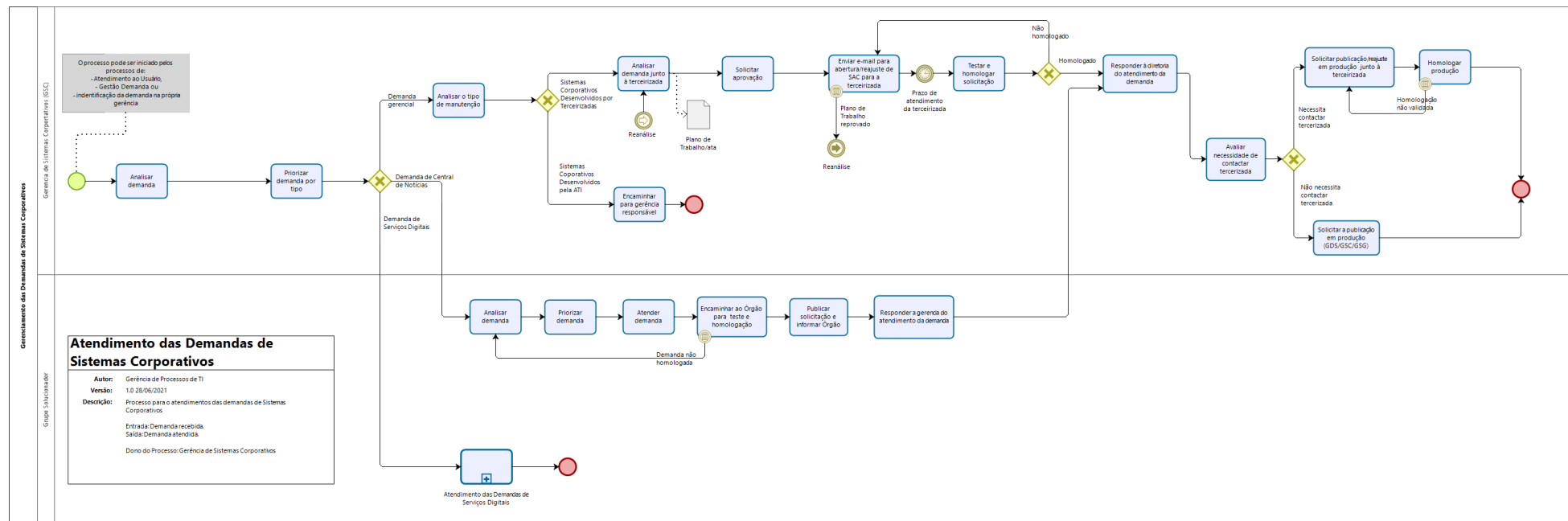
Plano de Trabalho	Documento com o plano de atendimento da demanda a ser atendida pela empresa terceirizada.
-------------------	---

Ferramentas

-	-
---	---



PROCESSO DE ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE SISTEMAS CORPORATIVOS



DESCRITIVO

Nº	Responsável pela ação	Atividade	Descrição	Entrada	Saída	Tarefa	Ferramentas
001	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Analisar demanda	Atividade de análise das demandas recebida na gerência.	Demanda para Sistemas Corporativos recebida	Demanda para Sistemas Corporativos analisada	Analisar a demanda recebida juntamente com a equipe necessária.	
002	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Priorizar demanda por tipo	Atividade de priorização da demanda de sistemas corporativos com base no tipo da demanda.	Demanda de sistemas corporativos analisada	Demanda de sistemas corporativos priorizada por tipo: Demanda gerencial, Demanda de Central de Notícias ou Demanda de Serviços Digitais	Priorizar a demanda conforme o tipo: Demanda gerencial, Demanda de Central de Notícias ou Demanda de Serviços Digitais	
003	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Analisar o tipo de manutenção	Atividade de análise do tipo de manutenção a ser realizada na demanda gerencial.	Demanda do tipo: Demanda gerencial	Manutenção do tipo: "Sistemas Corporativos Desenvolvidos por Terceirizadas" ou "Sistemas Corporativos Desenvolvidos pela ATI"	Analisar o tipo de manutenção a ser realizada na demanda gerencial: "Sistemas Corporativos Desenvolvidos por Terceirizadas" ou "Sistemas Corporativos Desenvolvidos pela ATI"	
004	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Analisar demanda junto à terceirizada	Atividade de análise da demanda junto à terceirizada.	Demanda de manutenção do tipo: Sistemas Corporativos Desenvolvidos por Terceirizadas	Demanda analisada junto à terceirizada e Plano de Trabalho/ata produzido	Analisar a demanda junto à terceirizada e deve ser produzido como produto um Plano de Trabalho/ata.	Plano de Trabalho/ata



Nº	Responsável pela ação	Atividade	Descrição	Entrada	Saída	Tarefa	Ferramentas
005	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Reanálise	Evento de link para a reanálise da demanda com o encaminhamento para a atividade de “Analisar demanda junto à terceirizada”, caso o Plano de Trabalho não seja aprovado.	Necessidade de reanálise da demanda	Encaminhamento para a atividade de “Analisar demanda junto à terceirizada”	Encaminhar para a atividade de “Analisar demanda junto à terceirizada”.	
006	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Solicitar aprovação	Atividade de solicitação de aprovação do Plano de Trabalho da demanda.	Demanda analisada junto à terceirizada e Plano de Trabalho/ata produzido	Plano de Trabalho aprovado ou reprovado.	Solicitar aprovação do Plano de Trabalho junto ao superior imediato.	Plano de Trabalho/ata
007	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Enviar e-mail para abertura/reajuste de SAC para a terceirizada	Atividade de envio de e-mail para abertura/reajuste de SAC junto à terceirizada.	Plano de Trabalho aprovado.	E-mail para abertura/reajuste de SAC para a terceirizada enviado.	Enviar e-mail para abertura/reajuste de SAC para a terceirizada	
008	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Prazo de atendimento da terceirizada	Evento de tempo onde o prazo de atendimento da terceirizada transcorre até o fim para a liberação do fluxo.	E-mail para abertura/reajuste de SAC para a terceirizada enviado.	Prazo de atendimento da terceirizada transcorrido.	Aguardar o prazo de atendimento da terceirizada.	
009	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Testar e homologar solicitação	Atividade de teste e homologação da demanda solicitada.	SAC atendido pela terceirizada e demanda atendida.	Demanda: Homologada ou não homologada.	Testar a demanda solicitada; Homologar a demanda testada.	
010	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Responder à diretoria do atendimento da demanda	Atividade de resposta à diretoria do atendimento da demanda.	Demanda homologada	Resposta da diretoria recebida	Responder à diretoria de que a demanda foi atendida e homologada.	
011	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Avaliar necessidade de contactar terceirizada	Atividade de avaliação da necessidade de contactar a empresa terceirizada.	Resposta da diretoria recebida	“Necessita contactar terceirizada” ou “Não necessita contactar terceirizada”.	Avaliar a necessidade de contactar a empresa terceirizada.	



Nº	Responsável pela ação	Atividade	Descrição	Entrada	Saída	Tarefa	Ferramentas
012	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Solicitar publicação/reajuste em produção junto à terceirizada	Atividade de solicitação de publicação/reajuste em produção junto à terceirizada.	Necessidade de contactar terceirizada	Solicitação de publicação/reajuste em produção junto à terceirizada realizada	Solicitar a publicação/reajuste em produção junto à terceirizada.	
013	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Homologar produção	Atividade de homologação da demanda posta em produção pela terceirizada.	Solicitação de publicação/reajuste em produção junto à terceirizada realizada.	Homologação validada ou não	Homologar a demanda posta em produção pela terceirizada.	
014	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Solicitar a publicar em produção (GDS/GSC/GSG)	Atividade de solicitação de publicação em produção para a GDS/GSC/GSG	Necessidade de não contactar a terceirizada.	Solicitada a publicação da demanda em produção para a GDS/GSC/GSG	Solicitar a publicação da demanda em produção para a GDS/GSC/GSG.	
015	Gerência de Sistemas Corporativos (GSC)	Encaminhar para gerência responsável	Atividade de encaminhamento da demanda de manutenção para a gerência responsável na ATI.	Demanda de manutenção de Sistemas Corporativos Desenvolvidos pela ATI	Demanda de manutenção encaminhada para a gerência responsável	Encaminhar a demanda de manutenção de sistema corporativo desenvolvido pela ATI para gerência responsável.	
016	Grupo Solucionador	Analisar demanda	Atividade de análise da demanda de Central de Notícias.	Demanda do tipo: Demanda de Central de Notícias	Demanda analisada	Analisar a demanda de Central de Notícias.	
017	Grupo Solucionador	Priorizar demanda	Atividade de priorização da demanda de Central de Notícias.	Demanda analisada	Demanda priorizada	Priorizar a demanda de Central de Notícias.	
018	Grupo Solucionador	Atender demanda	Atividade de atendimento das demandas de Central de Notícias	Demanda priorizada	Demanda atendida	Atender as demandas de Central de Notícias.	
019	Grupo Solucionador	Encaminhar ao Órgão para teste e homologação	Atividade de encaminhamento da demanda atendida ao Órgão para testes e homologação.	Demanda atendida	Demanda ao Órgão para testes e homologação encaminhada.	Encaminhar a demanda atendida ao Órgão para testes e homologação.	



Nº	Responsável pela ação	Atividade	Descrição	Entrada	Saída	Tarefa	Ferramentas
020	Grupo Solucionador	Publicar solicitação e informar Órgão	Atividade de publicação e informação da demanda solicitada pelo Órgão.	Demanda ao Órgão para testes e homologação encaminhada.	Demanda solicitada pelo Órgão informada e publicada.	Informar ao órgão da demanda atendida e aprovada; Publicar a demanda solicitada pelo órgão.	
021	Grupo Solucionador	Responder a gerencia do atendimento da demanda	Atividade de resposta a Gerencia de Sistemas Corporativos (GSC) do atendimento da demanda.	Demanda solicitada pelo Órgão informada e publicada.	GSC informada do atendimento da demanda.	Responder a GSC do atendimento da demanda.	
022	Grupo Solucionador	Atendimento das Demandas de Serviços Digitais	Processo de "Atendimento das Demandas de Serviços Digitais".	Demanda do tipo: Demanda de Serviços Digitais	Demanda de Serviços Digitais atendida.		



LEGENDA DOS ELEMENTOS BÁSICOS 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 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 condicional	Indica que o processo fica parado até que a condição seja verdadeira para a continuidade do fluxo.	 Condicional
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



REFERÊNCIAS

BIZAGI **Modeler:** **User** **Guide.** 2019. Disponível em:
<<http://download.bizagi.com/docs/suite/1123/en/SuiteHelpEng.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2020.



VALIDAÇÃO

Assinatura Digital

Vicente Hercílio da Costa e Silva Andrade
Analista em Tecnologia da Informação

Assinatura Digital

Telma Pereira de Souza Pinheiro
Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

APROVAÇÃO

Assinatura Digital

Edir Pereira dos Santos
Gerente de Sistemas Corporativos

Assinatura Digital

Ana Dolores Lima Dias
Diretora de Sistemas de Informação

Assinatura Digital

Marinaldo Oliveira Santos
Superintendente de Sistemas de Informação

