



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: Classificação de Chamado

Data: **25/01/2022** – Versão: **1.1**

SGD: 2022/26819/000525



Documento foi assinado digitalmente por CRISTINA PEREIRA DE OLIVEIRA em 31/01/2022 08:48:11.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd-ati.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 566B59AE00F09578.

Marco Aurélio Giralde

Presidente

Alírio Felix Martins Barros

Vice-Presidente Executivo

Brunno Sales Cunha

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

Leonardo Barcellos Reis

Técnico em Informática



SUMÁRIO

HISTÓRICO DE VERSÕES..... 4

OBJETIVO..... 5

DEFINIÇÕES 6

MACROPROCESSO DA CENTRAL DE SERVIÇOS 7

PROCESSO: CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADO 8

DESCRIPTIVO 9

LEGENDA DOS ELEMENTOS BÁSICOS DA NOTAÇÃO BPMN10

LEGENDA DA DOCUMENTAÇÃO DESCRITIVA11

REFERÊNCIAS11

VALIDAÇÃO12

APROVAÇÃO.....12

CIÊNCIA12



HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	HISTÓRICO
1.0	15/06/2020	Homologação da primeira versão.
1.1	25/01/2022	Homologação da versão 1.1 – revisão do processo



OBJETIVO

O processo de Classificação de Chamado integra o macroprocesso da Central de Serviços da Agência de Tecnologia da Informação e tem por objetivo proporcionar a padronização das atividades e tarefas relacionadas à classificação e categorização de chamados.



DEFINIÇÕES

PROCESSO: Classificação de Chamado	
Dono do Processo	
Gerência de Atendimento ao Usuário (Service Desk)	

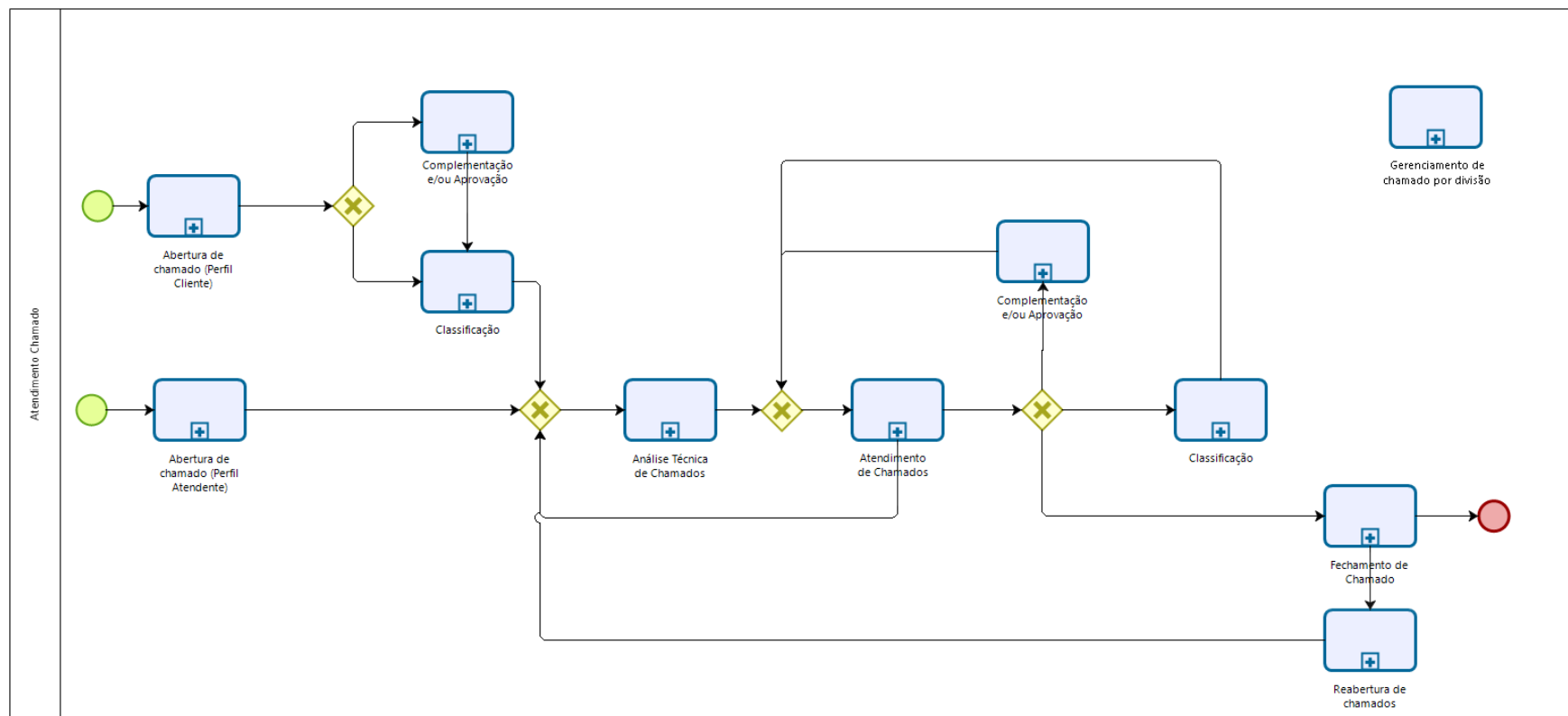
Papéis	
Técnicos da Central de Serviços – Triagem ou 1º Nível ou Grupo Solucionador – 2º Nível	Equipe técnica responsável pela categorização e triagem de um chamado.

Termos / Artefatos	

Ferramentas	
Sistema OTRS – módulos: operador e cliente.	Sistema de chamados – Central de Serviços



MACROPROCESSO DA CENTRAL DE SERVIÇOS



Powered by
bizagi
Modeler

Quadra 103 Norte, Rua NO-05, Lote 02
Bairro: Plano Diretor Norte - CEP: 77.001-020 – Palmas - TO
+55 (63) 3212-4500

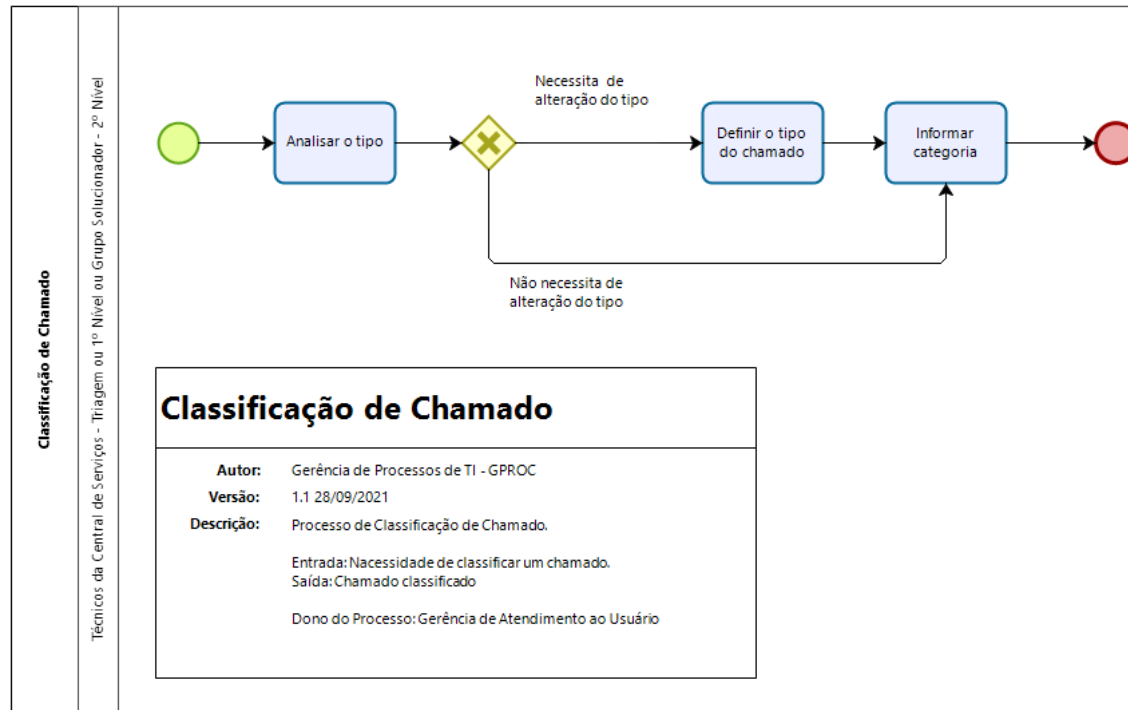
www.ati.to.gov.br

Documento foi assinado digitalmente por CRISTINA PEREIRA DE OLIVEIRA em 31/01/2022 08:48:11.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd-ati.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 566B59AE00F09578.



PROCESSO: Classificação de Chamado



Classificação de Chamado

Técnicos da Central de Serviços - Triagem ou 1º Nível ou Grupo Solucionador - 2º Nível

Powered by
bizagi
Modeler



DESCRIPTIVO

Nº	Responsável pela ação	Atividade	Descrição	Entrada	Saída	Tarefa	Ferramentas
001	Técnicos da Central de Serviços – Triagem ou 1º Nível ou Grupo Solucionador – 2º Nível	Analisar o tipo		Necessidade classificação de chamado	Tipo analisado	Analisar se: Necessita ou não alterar o tipo do chamado; Proceder para 002 caso o chamado necessita de alteração do tipo OU para 003 caso o chamado não necessita de alteração do tipo.	OTRS
002	Técnicos da Central de Serviços – Triagem ou 1º Nível ou Grupo Solucionador – 2º Nível	Definir o tipo de chamado		Tipo analisado (necessita de alteração do tipo)	Tipo de chamado definido	Definir o tipo de chamado: requisição, incidente ou problema .	OTRS
003	Técnicos da Central de Serviços – Triagem ou 1º Nível ou Grupo Solucionador – 2º Nível	Informar categoria		Tipo analisado (não necessita de alteração do tipo) OU Tipo de chamado definido	Categoria informada	Informar a categoria de serviço a qual o chamado pertence.	OTRS







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 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 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



LEGENDA DA DOCUMENTAÇÃO DESCRITIVA

Cor de Preenchimento	Descrição	Equivalente em BPMN
	Representação dos processos/subprocessos na documentação descritiva	 Subprocesso Reutilizável
	Indica que o processo fica parado até que a condição seja verdadeira para a continuidade do fluxo.	 Condicional

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

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

Hiram Melchiades Torres Gomes Sobrinho

Diretor de Suporte e Serviços

Assinatura Digital

Periano Catani Cardoso Arantes

Superintendente de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação

CIÊNCIA

Assinatura Digital

Cristina Pereira de Oliveira

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

Assinatura Digital

Brunno Sales Cunha

Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação

