



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS

AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: Fechamento de Chamado

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

SGD: 2022/26819/000528



Documento foi assinado digitalmente por HIRAM MELCHIADES TORRES GOMES SOBRINHO em 02/03/2022 08:27:52.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd-ati.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: 98C16BDC00F171F9.

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: FECHAMENTO DE CHAMADO	8
DESCRIPTIVO	9
LEGENDA DOS ELEMENTOS BÁSICOS DA NOTAÇÃO BPMN	10
LEGENDA DA DOCUMENTAÇÃO DESCRITIVA	11
REFERÊNCIAS	11
VALIDAÇÃO	12
APROVAÇÃO.....	12
CIÊNCIA	12



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 Fechamento 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 ao fechamento de um chamado solucionado ou improcedente.



DEFINIÇÕES

PROCESSO: Fechamento de Chamado

Dono do Processo

Gerência de Atendimento ao Usuário (Service Desk)

Papéis

Solicitante	Usuário requerente que necessita de suporte técnico da ATI;
OTRS	Sistema responsável pelas atividades automatizadas.

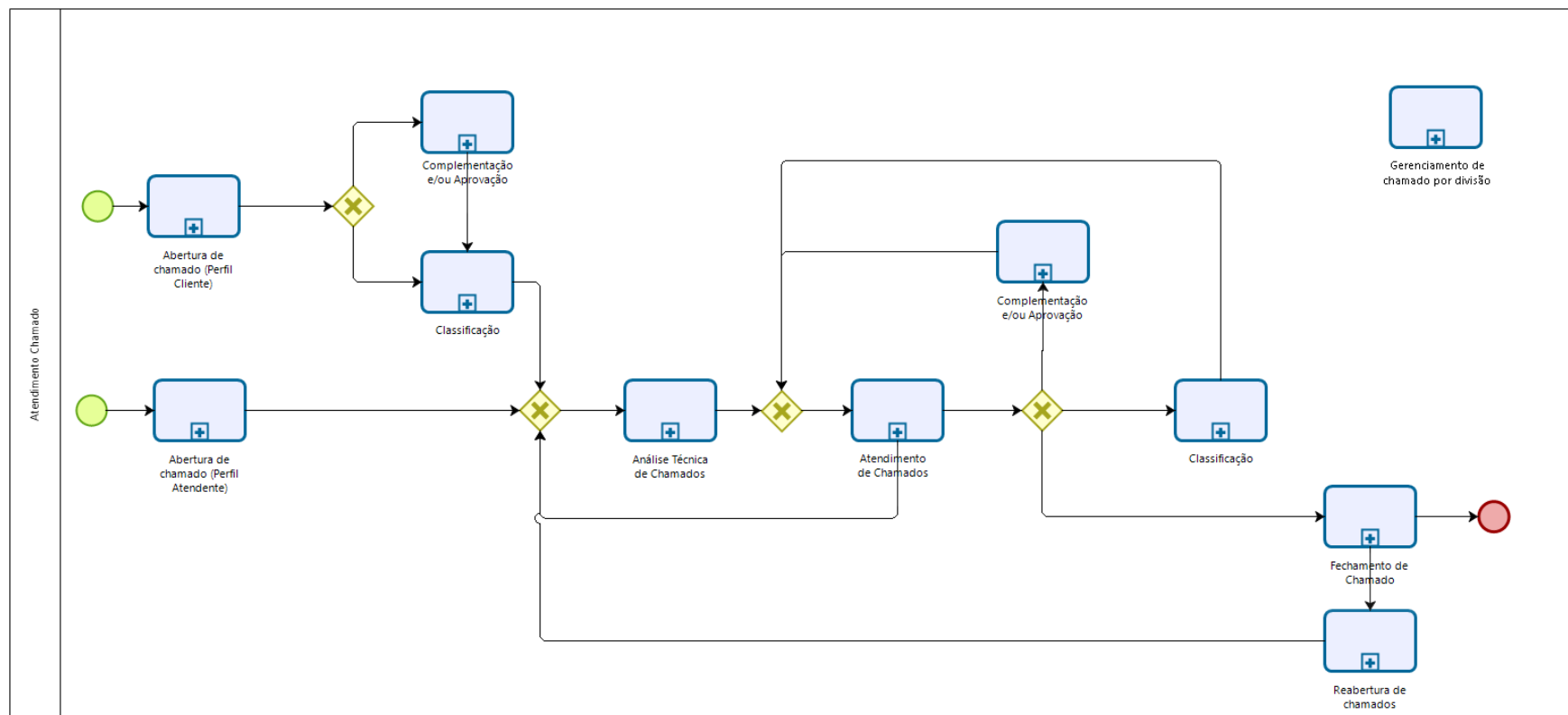
Termos / Artefatos

Ferramentas

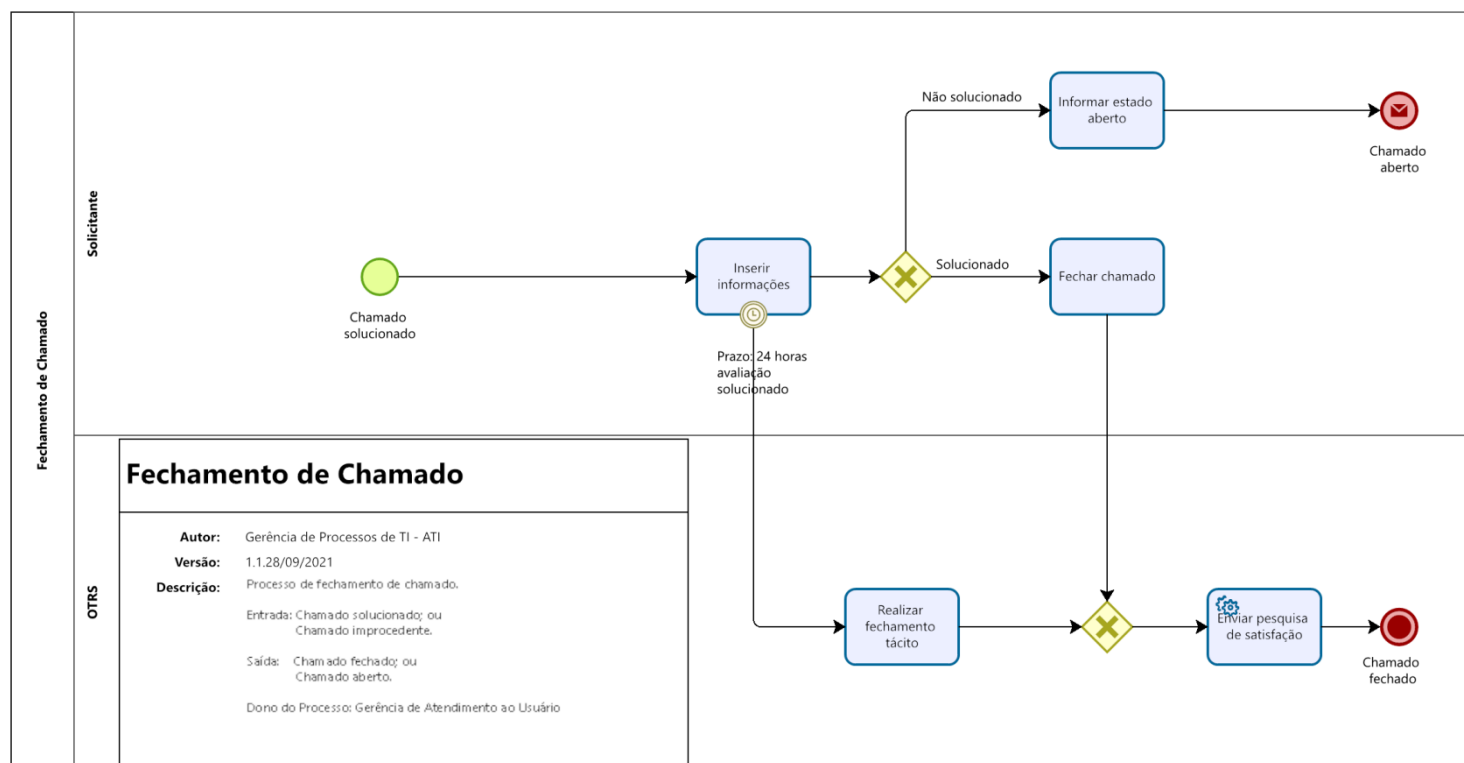
E-mail	Ferramenta de comunicação - E-mail corporativo
Sistema OTRS – módulos: operador e cliente.	Sistema de chamados – Central de Serviços.



MACROPROCESSO DA CENTRAL DE SERVIÇOS



PROCESSO: Fechamento de Chamado

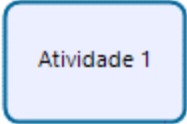


DESCRIPTIVO

Nº	Responsável pela ação	Atividade	Descrição	Entrada	Saída	Tarefa	Ferramentas
001	Solicitante	Inserir informações		Chamado solucionado OU Chamado improcedente	Informações inseridas OU Prazo alcançado	Analisar se o chamado foi devidamente solucionado e inserir informações; Proceder para 002 caso o solicitante entenda que o chamado não foi solucionado OU para 003 caso o solicitante entenda que o chamado esteja solucionado. Proceder para 004 caso o prazo estipulado de avaliação e resposta do solicitante seja alcançado, independentemente da realização das tarefas anteriores.	OTRS
002	Solicitante	Informar estado aberto		Informações inseridas (não solucionado)	Chamado aberto	Informar estado aberto para o chamado no sistema OTRS.	OTRS
003	Solicitante	Fechar chamado		Informações inseridas (solucionado)	Chamado fechado	Fechar chamado.	OTRS
004	OTRS	Realizar fechamento tácito	Atividade executada automaticamente pelo sistema de chamados da central de serviços OTRS.	Prazo alcançado	Chamado fechado	Fechar chamado tacitamente.	OTRS
005	OTRS	Enviar pesquisa de satisfação		Chamado fechado	Pesquisa de satisfação enviada	Enviar pesquisa de satisfação ao solicitante.	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 Melchhiades 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

