



# DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## PROCESSO: CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADO

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: 44BAA32300926964

**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 .....	11
VALIDAÇÃO .....	12
APROVAÇÃO.....	12



## HISTÓRICO DE VERSÕES

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



## APRESENTAÇÃO

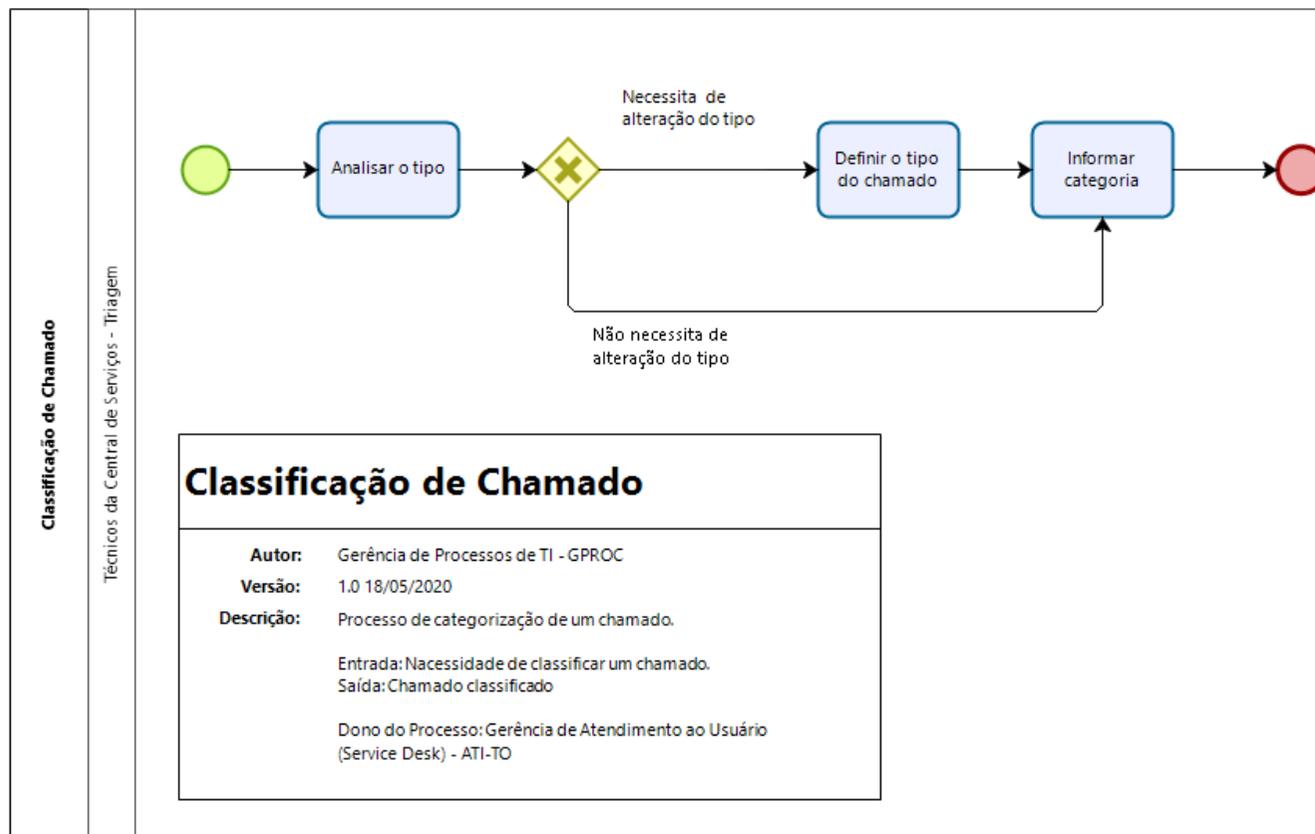
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. Para tanto, faz-se necessário à sistematização das atividades inerentes ao “Atendimento ao Usuário” em um processo que esteja alinhado às boas práticas de gerenciamento de serviços, como a biblioteca ITIL v3, que conceitua a função Central de Serviços.

## OBJETIVO

O processo de “Classificação de Chamado” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para a classificação de um chamado: definição da categoria e/ou tipo no atendimento da Central de Serviços aos chamados dos usuários que fazem uso dos serviços prestados pela ATI-TO.



## DESENHO DO PROCESSO



## DEFINIÇÕES

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

Papéis	
Técnicos da Central de Serviços - Triagem:	Equipe técnica responsável pela categorização e triagem de um chamado.

Termos / Artefatos	
-	-

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



## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

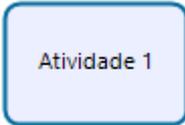
Analisar o tipo			
Descrição	Atividade de análise do tipo do chamado.		
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – Triagem		
Considerações importantes			
Entradas	Chamado categorizado.		
Saídas	Necessidade ou não de definir o tipo do chamado.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Analisar</td> <td>Analisar se: Necessita ou não alterar o tipo do chamado.</td> </tr> </table>	Analisar	Analisar se: Necessita ou não alterar o tipo do chamado.
Analisar	Analisar se: Necessita ou não alterar o tipo do chamado.		
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador		

Definir o tipo do chamado			
Descrição	Atividade de definição do tipo do chamado.		
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – Triagem		
Considerações importantes	Os tipos de chamados são: requisição, incidente e acesso.		
Entradas	Necessidade de definir o tipo do chamado.		
Saídas	Tipo de chamado definido.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Definir .</td> <td>Definir o tipo do chamado: requisição, incidente ou acesso.</td> </tr> </table>	Definir .	Definir o tipo do chamado: requisição, incidente ou acesso.
Definir .	Definir o tipo do chamado: requisição, incidente ou acesso.		
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.		

Informar categoria			
Descrição	Atividade de informação da categoria do chamado.		
Papéis	Técnicos da Central de Serviços - Triagem		
Considerações importantes	A categoria do chamado (o serviço a qual se necessita atendimento) deve ser informada.		
Entradas	A categoria do chamado.		
Saídas	Chamado categorizado.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Informar</td> <td>Informar a categoria de serviço ao qual o chamado pertence.</td> </tr> </table>	Informar	Informar a categoria de serviço ao qual o chamado pertence.
Informar	Informar a categoria de serviço ao qual o chamado pertence.		
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo cliente.		



## 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 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 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. <b>“Link Lançado”</b> significa um envio de acesso à outra parte de um fluxo. <b>“Link Capturado”</b> aguarda o pedido de acesso e encaminha o fluxo.	 Link Lançado
		 Link Capturado
Evento de Mensagem	Utilizado para indicar envio ou recebimento de mensagem. <b>“Envio de mensagem”</b> envia a mensagem e interrompe o fluxo. <b>“Captura de Mensagem”</b> 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 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

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](http://www.ati.to.gov.br)

