4.1.CONDENSADO-incidente-requisicao-problema_v18

Bizagi Modeler

Índice

4.1.CONDENSADO-INCIDENTE-REQUISICAO-PROBLEMA_V18 1
BIZAGI MODELER 1

1 MACROPROCESSO 6
1.1 MACROPROCESSO 8
1.1.1 Elementos do processo 8
1.1.1.1 Detectar evento 8
1.1.1.2 Gerenciar evento 9
1.1.1.3 Gerenciar problemas 9
1.1.1.4 Abrir chamado 9
1.1.1.5 Cumprimento de requisição 9
1.1.1.6 Gerenciar incidentes 9
1.1.1.7 Fechar chamado 9
1.1.1.8 Atualizar base de conhecimento 9

2 TRATAR REQUISIÇÃO 10
2.1 TRATAR REQUISIÇÃO 12
2.1.1 Elementos do processo 12
2.1.1.1 Analisar requisição 12
2.1.1.2 Inicia contagem de prazo de atendimento 12
2.1.1.3 É requisição com script de atendimento conhecido? 12
2.1.1.4 Rodar pré-script, verificando se pode cumprir 13
2.1.1.5 Comunicar ao usuário 13
2.1.1.6 Fechar chamado 13
2.1.1.7 Encaminhar para grupo solucionador 14
2.1.1.8 Atender a requisição interna 14
2.1.1.9 Aplicar procedimento operacional do script 14
2.1.1.10 Encaminhar para grupo solucionador 15
2.1.1.11 Consultar base de conhecimento 15

3 TRATAR INCIDENTE E INDISPONIBILIDADE 16
3.1 TRATAR INCIDENTES (CONTEMPLA INDISPONIBILIDADE) - TRF2-GC-2015/00302 18
3.1.1 Elementos do processo 19
3.1.1.1 Processo de Tratamento de Incidente Cibernético 19
3.1.1.2 Verificar necessidade de escalonar para outro grupo solucionador 19
3.1.1.3 Escalonar para outro grupo solucionador 19
3.1.1.4 Verificar se a causa do incidente foi resolvida 19

3.1.1.5 Gerenciamento de problemas 20
3.1.1.6 Solicitar confirmação de indisponibilidade com Gerente de Serviço ou setor responsável 20
3.1.1.7 Confirmar indisponibilidade, informando previsão de restabelecimento do serviço 20
3.1.1.8 Informar a Central do restabelecimento do serviço 20
3.1.1.9 Retirar registro da indisponibilidade no sistema (em caso de registro manual) 21
3.1.1.10 Verificar incidente 21
3.1.1.11 Realizar diagnóstico inicial 21
3.1.1.12 Fazer contato com o usuário 21
3.1.1.13 Informar dados à Central 22
3.1.1.14 Verificar se há solução disponível 22
3.1.1.15 Informar ao usuário nº chamado 22
3.1.1.16 Escalonar para grupo solucionador 22
3.1.1.17 Inicia contagem de prazo do grupo solucionador (ANO) 23
3.1.1.18 Encerrar chamado 23
3.1.1.19 Solucionar incidente 23
3.1.1.20 Aplicar solução 23
3.1.1.21 Registrar eventuais reclamações/pedidos de priorização 23
3.1.1.22 Abrir registro de indisponibilidade no sistema 24
3.1.1.23 Enviar e-mail solicitando publicação de aviso institucional 24
3.1.1.24 Informar no canal de comunicação de Indisponibilidade 24
3.1.1.25 Solicitar à Comunicação retirada do aviso de indisponibilidade 25
3.1.1.26 Vincular chamado a problema 25
4 GERENCIAR PROBLEMAS 26
4.1 GERENCIAR PROBLEMAS-V2 27
4.1.1 Elementos do processo 27
4.1.1.1 Enviar chamado com identificação de possibilidade de problema .27
4.1.1.2 Enviar chamado com identificação de possibilidade de problema .27
4.1.1.3 Detectar problema 28
4.1.1.4 Abrir problema no sistema GLPI associando ao chamado recebido 28
4.1.1.5 Receber e-mail de abertura de problema (como observador) 28

4.1.1.6 Associar demais chamados ao problema 28
4.1.1.7 Investigar causa raiz 29
4.1.1.8 Aplicar solução de contorno 29
4.1.1.9 Definir solução 29
4.1.1.10 Central vai aplicar solução? 29
4.1.1.11 Aplicar solução 30
4.1.1.12 Comunicar Grupo Solucionador 30
4.1.1.13 Aplicar solução 30
4.1.1.14 Registrar Solução na Base de Conhecimento 30
4.1.1.15 Fechar problema no sistema 31
4.1.1.16 Receber e-mail de fechamento 31
4.1.1.17 Associar chamados ao problema no sistema 31
4.1.1.18 Aplicar solução de contorno 31
5 ABRIR CHAMADO 33
5.1 ABERTURA DE CHAMADOS - TRF2-GC-2015/00302 35
5.1.1 Elementos do processo 35
5.1.1.1 Contactar Central de Atendimento 35
5.1.1.2 Cadastrar no sistema 35
5.1.1.3 Identificar tipo de demanda 36
5.1.1.4 Gateway exclusivo baseado em evento 36
5.1.1.5 Cumprimento de Requisição 36
5.1.1.6 Incidente 36
5.1.1.7 Classificar incidente (com script definido) 36
5.1.1.8 Tratar incidente 37
5.1.1.9 Solicitação de melhoria do gestor de negócio 37
5.1.1.10 Gerenciamento de Demandas 37
5.1.1.11 Cadastrar chamado no sistema 37
5.1.1.12 Requisição de serviço 38
5.1.1.13 Dúvidas/orientações 38
5.1.1.14 Base de conhecimento 38
5.1.1.15 Detectar evento 38
5.1.1.16 Gerenciar problema 38
6 FECHAR CHAMADO 39

6.1 FEHAR CHAMADO 41
6.1.1 Elementos do processo 41
6.1.1.1 Receber notificação de chamado solucionado 41
6.1.1.2 Abrir novo chamado 41
6.1.1.3 Avaliar atendimento (pesquisa) 41
7 RECURSOS 43
7.1 GERENCIAMENTO DE EVENTOS, INCIDENTES, PROBLEMAS E CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO (FUNÇÃO) 43
7.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO) 43
7.3 GRUPO SOLUCIONADOR (FUNÇÃO) 43
7.4 GERENTE DE SERVIÇO (FUNÇÃO) 43
7.5 TÉCNICO DE SUPORTE PRESENCIAL (FUNÇÃO) 43
7.6 USUÁRIO (FUNÇÃO) 43
7.7 GERENCIAMENTO DE EVENTO (FUNÇÃO) 43
7.8 GERÊNCIA DE EVENTOS (FUNÇÃO) 43

1 MACROPROCESSO

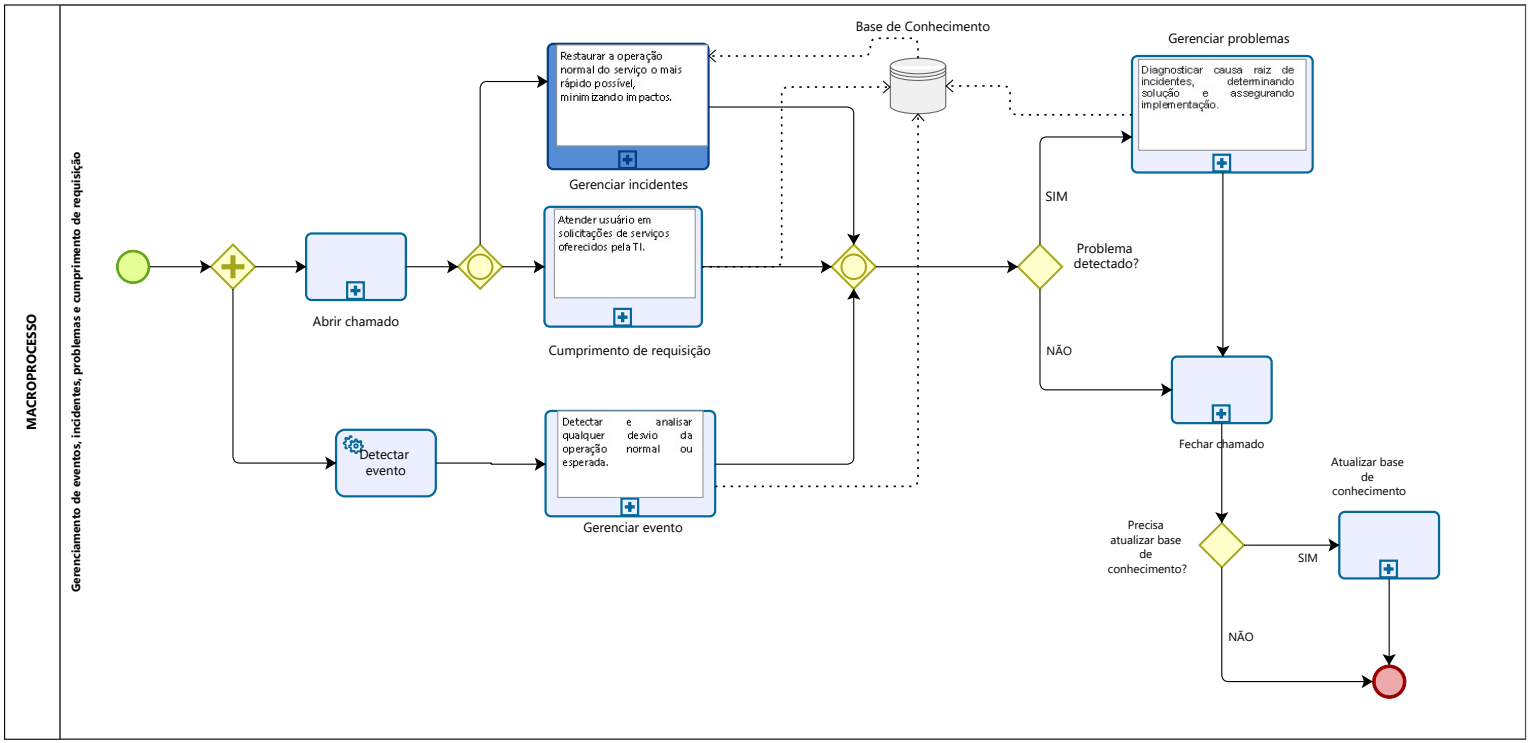
Macroprocesso

Autor: COGEST

Versão: 1.18

Descrição: Tem como objetivo garantir o suporte e assistência eficientes aos usuários de serviços de TI. Responsável por receber, registrar, acompanhar e resolver os incidentes, problemas e demais solicitações/requisições dos usuários. Também conhecido como Service Desk, fornece um ponto único de contato para os usuários de serviços de TI.

Atividades de registro de incidente e requisições para dar suporte aos usuários de TI, acompanhamento da resolução destas solicitações, escalonamento, se necessário, para equipes especializadas, níveis de N2 e N3), comunicação ao usuário sobre andamento e resolução da solicitação. Do mesmo modo também inclui as atividades específicas de gerenciamento de indisponibilidades nos serviços de TI (comunicação institucional, alinhamento entre as equipes técnicas solucionadoras do evento que causou a inoperabilidade total ou parcial) e problemas (comunicação à Central e outras equipes sobre o conhecimento do problem, fornecimento de solução de contorno, até encontrar a solução definitiva para correção do problema).



Powered by bizagi Modeler

Descrição

Tem como objetivo garantir o suporte e assistência eficientes aos usuários de serviços de TI. Responsável por receber, registrar, acompanhar e resolver os incidentes, problemas e demais solicitações/requisições dos usuários. Também conhecido como Service Desk, fornece um ponto único de contato para os usuários de serviços de TI.

Atividades de registro de incidente e requisições para dar suporte aos usuários de TI, acompanhamento da resolução destas solicitações, escalonamento, se necessário, para equipes especializadas, níveis de N2 e N3), comunicação ao usuário sobre andamento e resolução da solicitação. Do mesmo modo também inclui as atividades específicas do gerenciamneto de indisponibilidades nos serviços de TI (comunicação institucional, alinhamento entre as equipes técnicas solucionadoras do evento que causou a inoperabilidade total ou parcial) e problemas (comunicação à Central e outras equipes sobre o conhecimento do problem, fornecimento de solução de contorno, até encontrar a solução definitiva para correção do problema).

Versão:

1.18

Autor:

COGEST

1.1 MACROPROCESSO

Descrição

Versão 12:

Falta revisar Tratar Requisição, atualizar base de conhecimento e Gerenciar Problemas

Ficha do Processo

Ficha do Processo	
Dono do processo	DISUS – Lucia Carnaval
Versão	12
Atores	Central de Atendimento, Usuário, Gerência de Eventos
Entradas	Contato do usuário, detecção de evento, abertura de chamado
Saídas	Chamado atendido (incidente, requisição, dúvida)
Produtos	Incidente resolvido, requisição atendida, dúvida sanada
Indicador	1.1 Central de Atendimento (Service Desk)

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Detectar evento

Executantes

Gerenciamento de eventos, incidentes, problemas e cumprimento de requisição

Implementação

Serviço Web

1.1.1.2 Gerenciar evento

Executantes

Gerenciamento de eventos, incidentes, problemas e cumprimento de requisição

1.1.1.3 Gerenciar problemas

Executantes

Gerenciamento de eventos, incidentes, problemas e cumprimento de requisição

1.1.1.4 Abrir chamado

Executantes

Gerenciamento de eventos, incidentes, problemas e cumprimento de requisição

1.1.1.5 Cumprimento de requisição

Executantes

Gerenciamento de eventos, incidentes, problemas e cumprimento de requisição

1.1.1.6 Gerenciar incidentes

Executantes

Gerenciamento de eventos, incidentes, problemas e cumprimento de requisição

1.1.1.7 Fechar chamado

Executantes

Gerenciamento de eventos, incidentes, problemas e cumprimento de requisição

1.1.1.8 Atualizar base de conhecimento

Executantes

Gerenciamento de eventos, incidentes, problemas e cumprimento de requisição

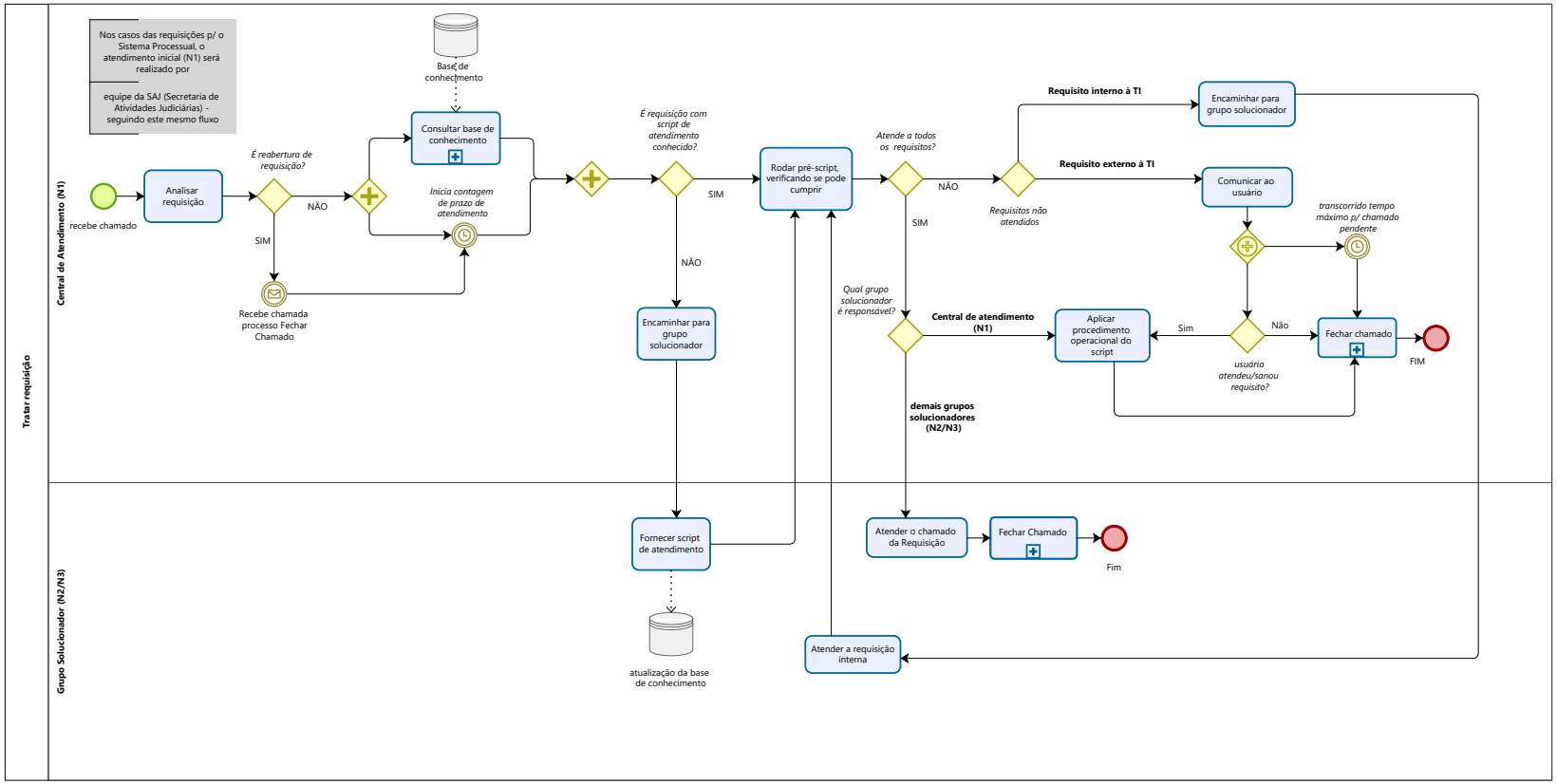
2 TRATAR REQUISIÇÃO

Tratar requisição

Autor: COGEST

Versão: 1.18

Descrição: Tem como objetivo arantir o controle no atendimento de uma requisição de suporte a um serviço de TI para os usuários da instituição.
Atender às solicitações de serviço dos usuários, como aquisição de hardware/software, criação/alteração de contas de usuário, acesso a recursos específicos, entre outros, de maneira oportuna e eficiente.
Atividades de recebimento do chamado, análise da requisição verificando registros na Base de Conhecimento, aplicaçao de script de solução e procedimento de fechamento do chamado.



Descrição
Tem como objetivo arantir o controle no atendimento de uma requisição de suporte a um serviço de TI para os usuários da instituição.

Atender às solicitações de serviço dos usuários, como aquisição de hardware/software, criação/alteração de contas de usuário, acesso a recursos específicos, entre outros, de maneira oportuna e eficiente.

Atividades de recebimento do chamado, análise da requisição verificando registros na Base de Conhecimento, aplicaçao de script de solução e procedimento de fechamento do chamado.

Versão:

1.18

Autor:

COGEST

2.1 TRATAR REQUISIÇÃO

Descrição
Tratar requisição

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 Analisar requisição

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.2 Inicia contagem de prazo de atendimento

Descrição
O prazo de atendimento deve estar no ANS.

O tempo médio de atendimento deve ser, pelo novo contrato da Central de Serviço, segundo o Anexo A1 é de 60% dos chamados resolvidos no N1 em até 15 minutos.

2.1.1.3 É requisição com script de atendimento conhecido?

Descrição
A requisição já tem um script?

Portões

SIM

NÃO

2.1.1.4 Rodar pré-script, verificando se pode cumprir

Descrição

Atendente irá seguir o pré-script verificando os requisitos para atender aquele chamado.

Ex: se for um pedido de instalação de um determinado sw, será necessário verificar se tem licença disponível, se é um sw homologado, se é uma ferramenta de uso padrão para o usuário que solicitou.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.5 Comunicar ao usuário

Descrição

Informar ao usuário que irá encerrar requisição, orientando a abrir nova requisição quando cumprido requisito externo necessário.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.6 Fechar chamado

Descrição

Subprocesso mapeado.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.7 ☐Encaminhar para grupo solucionador

Descrição

No caso do requisito não atendido, que é necessário para cumprir a requisição, ser interno, a Central de atendimento encaminha a requisição para o grupo solucionador.

Requisito interno: requisito a ser providenciado/sanado por alguma área técnica da TI. A Central precisa de uma atuação de algum grupo solucionador (N2/N3).

Requisito externo: requisito a ser providenciado/sanado pelo usuário.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.8 ☐Atender a requisição interna

Descrição

Caso a central de serviços não tenha atendido a requisição, por um requisito interno à TI, esta deve encaminhar a requisição para o grupo solucionador, que irá elaborar um procedimento para cumpri-la.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Grupo Solucionador

2.1.1.9 ☐Aplicar procedimento operacional do script

Descrição

Aplicar procedimento operacional do script.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.10 Encaminhar para grupo solucionador

Descrição
Encaminhar a requisição para grupo solucionador.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

2.1.1.11 Consultar base de conhecimento

Descrição
Irá consultar na base de reconhecimento se existe algum script de atendimento registrado.

Executantes

Central de Atendimento

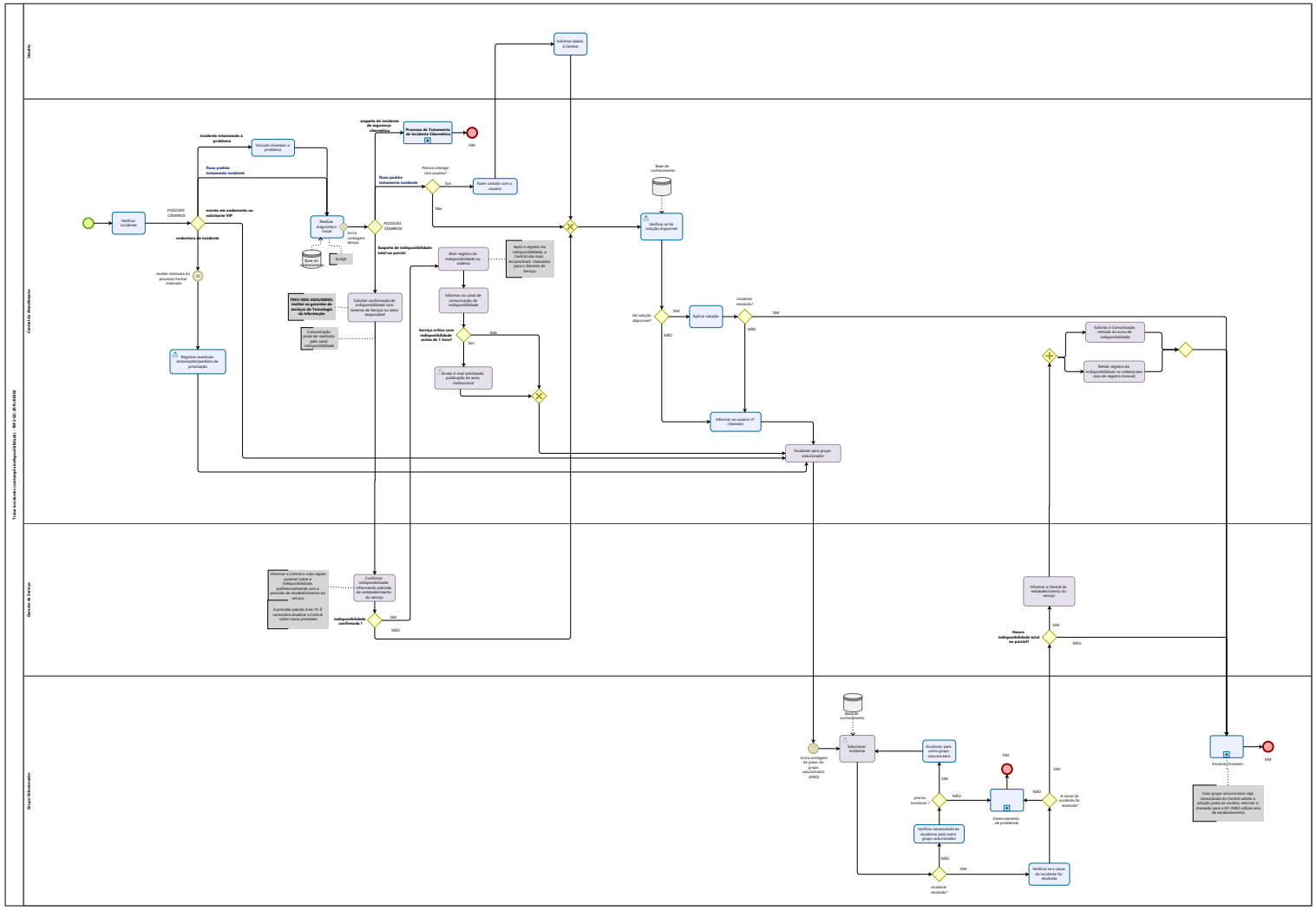
Responsável

Central de Atendimento

3 TRATAR INCIDENTE E INDISPONIBILIDADE

Tratar incidente e indisponibilidade

Autor: COGEST
Versão: 1.10
Descrição: Este ciclo o objetivo garantir o restabelecimento do incidente e indisponibilidades que serviço de TI no menor tempo possível, minimizar os impactos de incidentes que ocorrem em algum serviço de TI e restabelecer a disponibilidade do mesmo.
Até mesmo do restabelecimento do acontecimento do incidente, verificação de urgência levante-se uma possível indisponibilidade, verificação se há solução disponível para o incidente, se não houver disponível, verificação se de indisponibilidade parcial ou total do serviço (que cada solução de contorno(ou), se caso positivo), solicitação da escalação de nível 1 ou acionamento para equipes especialistas (N2 e N3 se necessário) e mediante verificação se a causa do incidente foi resolvida ou se deve tratar como problema e procedimento de fechamento do chamado.



Descrição

Tem como objetivo garantir o tratamento de incidente e indisponibilidade em um serviço de TI: responder, resolver e recuperar de incidentes que ocorrem em algum serviço de TI, e restabelecer a disponibilidade do mesmo.

Atividades de recebimento do acontecimento do incidente, verificação da urgência (evento em andamento, grupo prioriátio/VIP), diagnóstico inicial, verificando registros na Base de conhecimento, verificação se há indisponibilidade parcial ou total do serviço (com comunicação institucional, em caso positivo), aplicação de solução de nível 1, ou escalonamento para equipes especializadas (N2 e N3) solucionarem o incidente, verificação se a causa do incidente foi resolvida ou se deve tratar como problema, e procedimento de fechamento do chamado.

Versão:

1.18

Autor:

COGEST

3.1 TRATAR INCIDENTES (CONTEMPLA INDISPONIBILIDADE) - TRF2-GC-2015/00302

Descrição

Segundo o ITIL:

O propósito do gerenciamento de incidentes é :

- restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível.

- minimizar o impacto adverso nas operações de negócio

- garantir que os níveis acordados de qualidade de serviço sejam mantidos.

Para compreender melhor, vejamo alguns conceitos básicos:

- EVENTO - qualquer mudança de estado importante para um item de configuração ou gerenciamento de serviço de TI.

- INCIDENTE: interrupção ou fallha no serviço.

- PROBLEMA - incidente com causa desconhecida.

Ficha do Processo

3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

3.1.1.1 Processo de Tratamento de Incidente Cibernético

Descrição

Em caso de suspeita/ confirmação de incidente de segurança cibernética deverá seguir o fluxo do processo de Tratamento de Incidente Cibernético, instituído pela Portaria PRES/TRF2 nº 859/2025 (documento SEI 1433307).

Executantes

Central de Atendimento, Gerente de Serviço, Grupo Solucionador, Técnico de Suporte Presencial, Usuário

3.1.1.2 Verificar necessidade de escalonar para outro grupo solucionador

Descrição

Verificar necessidade de escalonar para outro grupo solucionador

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

3.1.1.3 Escalonar para outro grupo solucionador

Descrição

Escalonar para outro grupo solucionador

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

3.1.1.4 Verificar se a causa do incidente foi resolvida

Descrição

Verificar se a causa do incidente foi resolvida

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

3.1.1.5 Gerenciamento de problemas

Descrição
Gerenciamento de problemas

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

3.1.1.6 Solicitar confirmação de indisponibilidade com Gerente de Serviço ou setor responsável

Descrição
Solicitar confirmação de indisponibilidade com Gerente de Serviço ou setor responsável.

Acesse a página: https://www10.trf2.jus.br/ti/gerentes-de-servicos-de-ti/

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.7 Confirmar indisponibilidade, informando previsão de restabelecimento do serviço

Descrição
Confirmar indisponibilidade, informando previsão de restabelecimento do serviço

Executantes

Gerente de Serviço

Responsável

Gerente de Serviço

3.1.1.8 Informar a Central do restabelecimento do serviço

Descrição
Informar a Central do restabelecimento do serviço

Executantes

Gerente de Serviço

Responsável

Gerente de Serviço

3.1.1.9 ☐ Retirar registro da indisponibilidade no sistema (em caso de registro manual)

Descrição
Retirar registro da indisponibilidade no sistema (em caso de registro manual)

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.10 ☐ Verificar incidente

Descrição
Verifica se o incidente é novo ou se é uma reabertura de incidente.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.11 ☐ Realizar diagnóstico inicial

Descrição
Realizar diagnóstico inicial, utilizando a base de conhecimento. Analista verifica script de atendimento.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.12 ☐ Fazer contato com o usuário

Descrição
Fazer contato com o usuário, caso necessário, para obter mais informações sobre o incidente.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.13 Informar dados à Central

Executantes

Usuário

Responsável

Usuário

3.1.1.14 Verificar se há solução disponível

Descrição
Verificar na base de conhecimento se há solução disponível.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.15 Informar ao usuário nº chamado

Descrição
Informar ao usuário o número do chamado.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.16 Escalonar para grupo solucionador

Descrição
Escalonar incidente para grupo solucionador.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.17 Inicia contagem de prazo do grupo solucionador (ANO)

Descrição
Inicia contagem de prazo do grupo solucionador (ANO)

Data do timer

2026-03-09T00:00:00

3.1.1.18 Encerrar chamado

Descrição
Subprocesso mapeado. Veja no link:

\\nas\TRF2\NOVATI\RASCUNHO\PROCESSOS\Gerenciamento-de-Incidentes\Fluxos-novos\novo-modelo-fechamento-requisição_v1\index.html

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Grupo Solucionador

3.1.1.19 Solucionar incidente

Descrição
Tratar o incidente, de acordo com dados da base de conhecimento.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

3.1.1.20 Aplicar solução

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.21 Registrar eventuais reclamações/pedidos de priorização

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.22 Abrir registro de indisponibilidade no sistema

Descrição
Abrir registro de indisponibilidade no sistema

https://status.trf2.jus.br/

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.23 Enviar e-mail solicitando publicação de aviso institucional

Descrição
Enviar e-mail solicitando publicação de aviso institucional

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.24 Informar no canal de comunicação de Indisponibilidade

Descrição

Informar no canal de comunicação de Indisponibilidade na ferramenta Colabora

- grupo #Indisponibilidade 2R

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.25 ☐Solicitar à Comunicação retirada do aviso de indisponibilidade

Descrição
Solicitar à Comunicação retirada do aviso de indisponibilidade

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

3.1.1.26 ☐Vincular chamado a problema

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

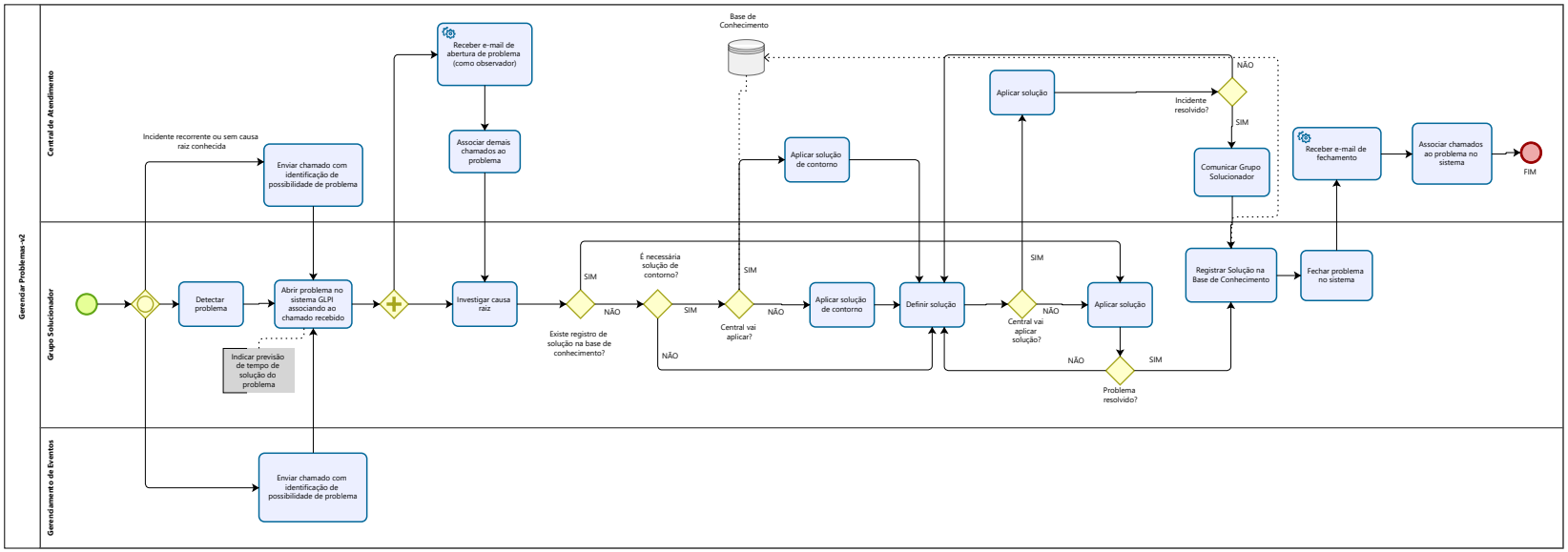
4 GERENCIAR PROBLEMAS

Gerenciar problemas

Autor: COGEST

Versão: 1.18

Descrição: Tem com o objetivo garantir o tratamento de problemas: identificar, analisar e resolver as causas raiz dos problemas de forma sistemática, a fim de minimizar seu impacto nos serviços de TI e evitar a recorrência de incidentes relacionados. Atividades de identificar o problema, registrar para acompanhamento, verificar chamados de incidente associados ao problema, analisar a causa-raiz, verificar a existência de uma solução, analisar necessidade de solução de contorno, definir solução e aplicar solução, com os devidos registros no acompanhamento do problema.



Powered by Bizagi Modeler

Descrição
Tem como objetivo garantir o tratamento de problemas: identificar, analisar e resolver as causas raiz dos problemas de forma sistemática, a fim de minimizar seu impacto nos serviços de TI e evitar a recorrência de incidentes relacionados.

Atividades de identificar o problema, registrar para acompanhamento, verificar chamados de incidente associados ao problema, analisar a causa-raiz, verficar a existência de uma solução, analisar necessidade de solução de contorno, definir solução e aplicar solução, com os devidos registros no acompanhemto do probema.

Versão:

1.18

Autor:

COGEST

4.1 GERENCIAR PROBLEMAS - V2

Descrição
Gerenciar Problemas

Ficha do Processo

Ficha do Processo	
Dono do processo	DISUS - Maria Lucia Carnaval
Versão	1
Atores	Central de Atendimento, Grupos solucionadores e Gerenciamento de eventos
Entradas	Chamados, erros com causa raiz desconhecida
Saídas	Solução definitiva do problema, solução de contorno
Produtos	Solução registrada na base de conhecimento
Indicador	% de problemas solucionados no prazo/total de problemas

4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1.1.1 Enviar chamado com identificação de possibilidade de problema

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

4.1.1.2 Enviar chamado com identificação de possibilidade de problema

Executantes

Gerenciamento de Evento

Responsável

Gerenciamento de Evento

4.1.1.3 Detectar problema

Descrição

Detectar problema, isto é, verifica que há um incidente sem causa raiz conhecida.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

4.1.1.4 Abrir problema no sistema GLPI associando ao chamado recebido

Descrição

Abrir problema em https://chamados.trf2.jus.br/, associando ao chamado recebido.

Importante: inserir o tempo estimado para a solução do problema.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

4.1.1.5 Receber e-mail de abertura de problema (como observador)

Descrição

Receber e-mail automático do sistema comunicando a abertura do problema

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

Implementação

Serviço Web

4.1.1.6 Associar demais chamados ao problema

Descrição
Associar demais chamados ao problema

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

4.1.1.7 Investigar causa raiz

Descrição
Investigar causa raiz, ou seja, o que está ocasionando o problema.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

4.1.1.8 Aplicar solução de contorno

Descrição
Aplicar solução de contorno, registrando-a no sistema.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

4.1.1.9 Definir solução

Descrição
Definir solução para o problema.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

4.1.1.10 Central vai aplicar solução?

Descrição
Central vai aplicar solução?

Sim, central aplica solução.

Não, grupo solucionador aplica solução.

Portões

SIM

NÃO

4.1.1.11 ☐Aplicar solução

Descrição
Aplicar solução

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

4.1.1.12 ☐Comunicar Grupo Solucionador

Descrição
Comunicar Grupo Solucionador que incidente foi resolvido com a solução definida.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

4.1.1.13 ☐Aplicar solução

Descrição
Aplicar solução

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

4.1.1.14 ☐Registrar Solução na Base de Conhecimento

Descrição
Registrar Solução na Base de Conhecimento do sistema.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Grupo Solucionador

4.1.1.15 Fechar problema no sistema

Descrição
Fechar problema no GLPI

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Grupo Solucionador

4.1.1.16 Receber e-mail de fechamento

Descrição
Receber e-mail de fechamento do problema.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

Implementação

Serviço Web

4.1.1.17 Associar chamados ao problema no sistema

Descrição
Associar chamados ao problema no sistema

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

4.1.1.18 Aplicar solução de contorno

Descrição
Aplicar solução de contorno, registrando-a no sistema.

Executantes

Grupo Solucionador

Responsável

Central de Atendimento

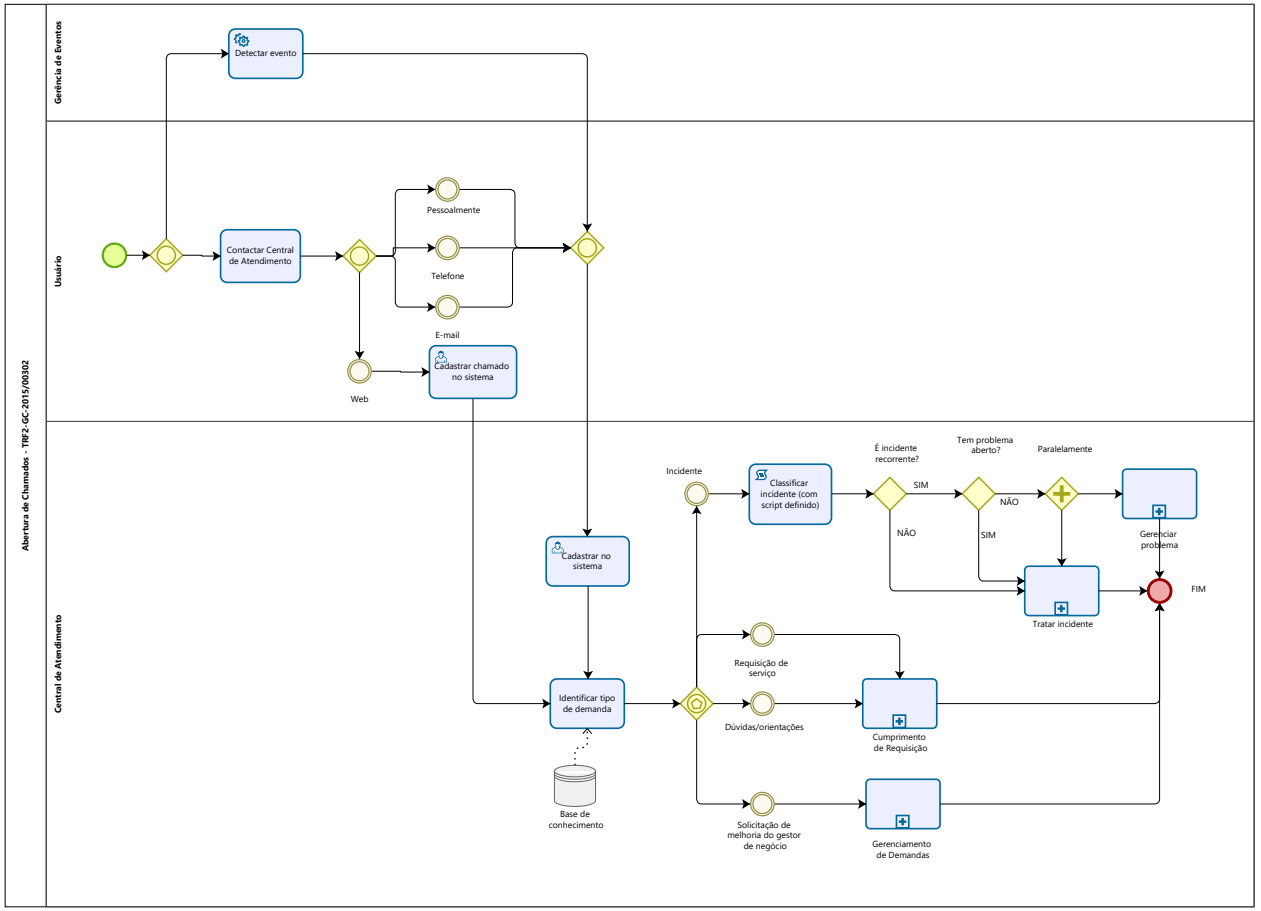
5 ABRIR CHAMADO

Abrir chamado

Autor: COGEST

Versão: 1.18

Descrição: Tem com o objetivo garantir o controle efetivo do ciclo de vida de um chamado para atendimento/suporte de TI. Atividades de registrar abertura do chamado, através dos canais de atendimento e identificar o tipo de solicitação (incidente, demanda nova/melhoria, requisição) para dar tratamento específico.



Powered by bizagi Modeler

Descrição
Tem como objetivo garantir o controle efetivo do ciclo de vida de um chamado para atendimento/suporte de TI.

Atividades de registrar abertura do chamado, através dos canais de atendimento e identificar o tipo de solicitação (incidente, demanda nova/melhoria, requisição) para dar tratamento específico.

Versão:

1.18

Autor:

COGEST

5.1 ABERTURA DE CHAMADOS - TRF2-GC-2015/00302

Descrição
Abrir Chamado

Ficha do Processo

5.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

5.1.1.1 Contactar Central de Atendimento

Descrição
Contatar Central de atendimento para obter serviço de TI

Executantes

Usuário

Responsável

Usuário

5.1.1.2 Cadastrar no sistema

Descrição
Cadastrar chamado no no sistema

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

5.1.1.3 Identificar tipo de demanda

Descrição
Identificar qual o tipo de demanda do usuário, que pode ser:

- incidente – qualquer evento que não é parte da operação padrão e pode causar interrupções.

- requisição de serviço– solicitação de serviço ou informação. Pode e deve ser programada.

- solicitação de melhoria

- dúvidas/orientações

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

5.1.1.4 Gateway exclusivo baseado em evento

Instanciar

Verdadeiro

5.1.1.5 Cumprimento de Requisição

Descrição
Subprocesso mapeado.

\\nas\TRF2\NOVATI\RASCUNHO\PROCESSOS\Gerenciamento-de-Incidentes\Fluxos-novos\novo-modelo-tratar-requisição_v2\index.html

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

5.1.1.6 Incidente

Descrição
Incidente – qualquer evento que não é parte da operação padrão e pode causar interrupções.

5.1.1.7 Classificar incidente (com script definido)

Descrição
Classificar incidente, com script pré-definido por cada área.

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

5.1.1.8 Tratar incidente

Descrição
Subprocesso mapeado. Vá para o link:

\\nas\trf2\NOVATI\RASCUNHO\PROCESSOS\Gerenciamento-de-Incidentes\Fluxos-novos\novo-modelo-tratar-incidentes_v2\index.html

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

5.1.1.9 Solicitação de melhoria do gestor de negócio

Descrição
Solicitação de melhoria em sistema ou em serviços de TI, aberta pelo gestor de negócio. Caso outro usuário tente abrir solicitação de melhoria, este deverá ser orientado para que entre em contato com gestor do negócio, pois a solicitação só poderá ser encaminhada por meio deste.

5.1.1.10 Gerenciamento de Demandas

Descrição
Encaminhar para Gerência de Portfólio - SEPOTI/DESTI

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

5.1.1.11 Cadastrar chamado no sistema

Descrição
Cadastrar chamado no sistema Siga-Serviços: http://siga/

Executantes

Usuário

Responsável

Usuário

5.1.1.12 Requisição de serviço

Descrição

Requisição – solicitação de serviço ou informação. Pode e deve ser programada.

5.1.1.13 Dúvidas/orientações

Descrição

Qualquer dúvida ou orientação que não se enquadre em requisição, incidente ou melhoria de serviços.

5.1.1.14 Base de conhecimento

Descrição

Base de conhecimento

5.1.1.15 Detectar evento

Descrição

A gerência de eventos detecta automaticamente um evento, que é encaminhado à Central de Atendimento.

Executantes

Gerência de Eventos

Responsável

Gerência de Eventos

Implementação

Serviço Web

5.1.1.16 Gerenciar problema

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

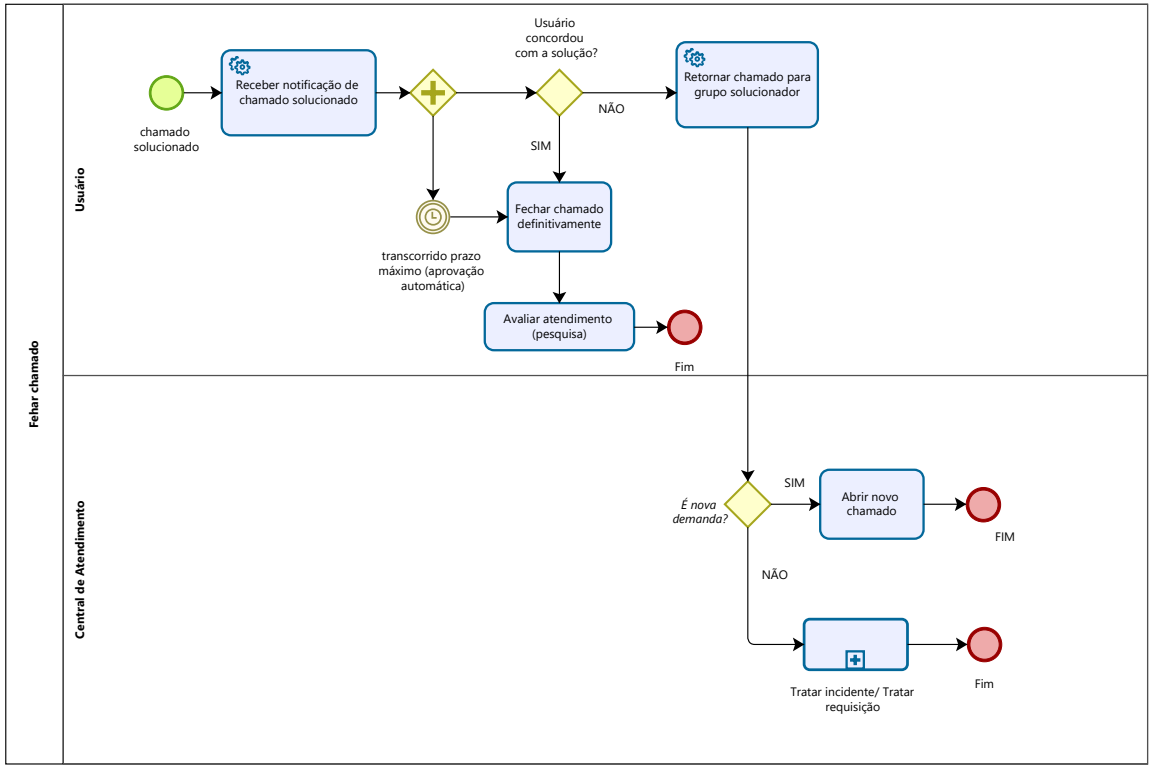
6 FECHAR CHAMADO

Fechar chamado

Autor: COGEST

Versão: 1.18

Descrição: Tem como objetivo garantir o controle efetivo do ciclo de vida de um chamado para atendimento/suporte de TI.
Atividades de verificar com usuário se solução aplicada foi efetiva (caso negativo, reabrir o chamado), registrar conhecimento utilizado na resolução da solicitação, solicitar ao usuário que avalie o atendimento.



Powered by bizagi Modeler

Descrição
Tem como objetivo garantir o controle efetivo do ciclo de vida de um chamado para atendimento/suporte de TI.

Atividades de verificar com usuário se solução aplicada foi efetiva (caso negativo, reabrir o chamado), registrar conhecimento utilizado na resolução da solicitação, solicitar ao usuário que avalie o atendimento.

Versão:

1.18

Autor:

COGEST

6.1 FEHAR CHAMADO

Descrição
Fehar chamado

6.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

6.1.1.1 Receber notificação de chamado solucionado

Executantes

Usuário

Responsável

Usuário

Implementação

Serviço Web

6.1.1.2 Abrir novo chamado

Executantes

Central de Atendimento

Responsável

Central de Atendimento

6.1.1.3 Avaliar atendimento (pesquisa)

Descrição
Pesquisa de satisfação do chamado, após solucionado.

Executantes

Usuário

Responsável

Usuário

7 RECURSOS

7.1 GERENCIAMENTO DE EVENTOS, INCIDENTES, PROBLEMAS E CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO (FUNÇÃO)

7.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO)

7.3 GRUPO SOLUCIONADOR (FUNÇÃO)

7.4 GERENTE DE SERVIÇO (FUNÇÃO)

7.5 TÉCNICO DE SUPORTE PRESENCIAL (FUNÇÃO)

7.6 USUÁRIO (FUNÇÃO)

Descrição

Qualquer usuário de serviços de TI.

7.7 GERENCIAMENTO DE EVENTO (FUNÇÃO)

7.8 GERÊNCIA DE EVENTOS (FUNÇÃO)