

































Cumprimento de Requisição - Revisão 2025

Bizagi Process Modeler

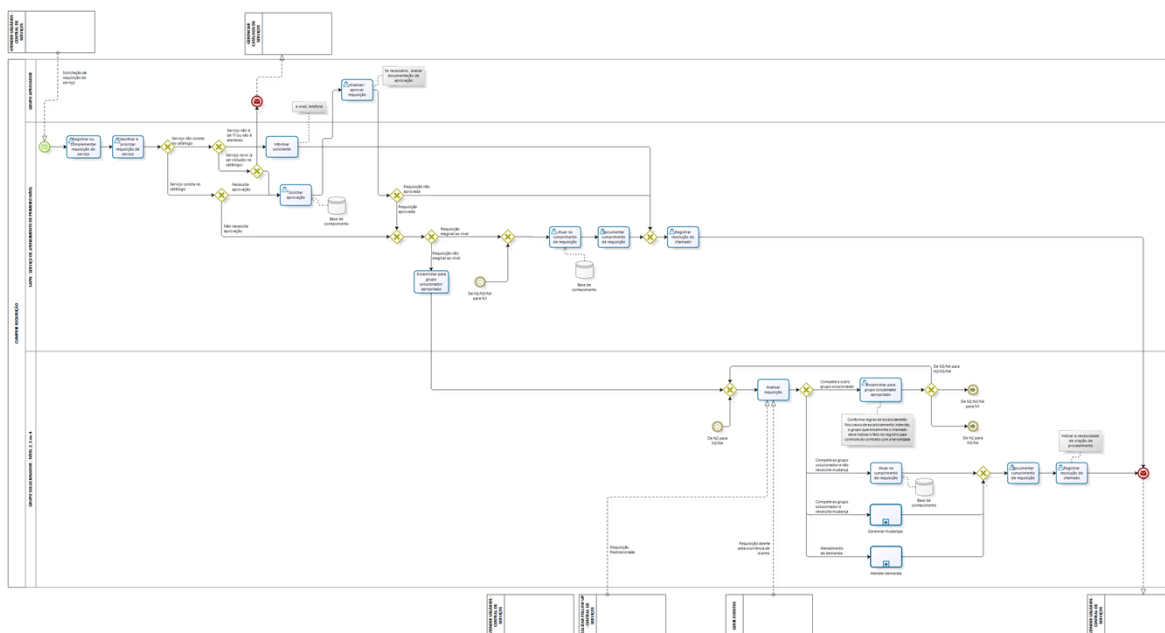
Table of Contents

CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO - REVISÃO 2025.....	1
BIZAGI PROCESS MODELER	1
1 CUMPRIR REQUISIÇÃO.....	6
1.1 CUMPRIR REQUISIÇÃO	7
1.1.1 Process Elements.....	7
1.1.1.1  Encaminhar para grupo solucionador apropriado	7
1.1.1.2  De N2 para N3/N4	7
1.1.1.3  Message	7
1.1.1.4  Registrar ou complementar requisição de serviço	7
1.1.1.5  Classificar e priorizar requisição de serviço	7
1.1.1.6  Solicitar aprovação.....	8
1.1.1.7  Analisar/ aprovar requisição	8
1.1.1.8  Informar solicitante.....	8
1.1.1.9  Analisar requisição	8
1.1.1.10  Encaminhar para grupo solucionador apropriado	8
1.1.1.11  De N2/N3/N4 para N1	9
1.1.1.12  De N2 para N3/N4	9
1.1.1.13  Atuar no cumprimento da requisição	9
1.1.1.14  Gerenciar mudanças	9
1.1.1.15  Atender demanda	9
1.1.1.16  Documentar cumprimento da requisição	9
1.1.1.17  Registrar resolução do chamado	9
1.1.1.18  De N2/N3/N4 para N1	10
1.1.1.19  Atuar no cumprimento da requisição	10
1.1.1.20  Documentar cumprimento da requisição	10
1.1.1.21  Registrar resolução do chamado	10

1.1.1.22		Message	11
1.1.1.23		DataStore	11
1.1.1.24		DataStore	11
1.1.1.25		DataStore	11
1.1.1.26		GRUPO APROVADOR	11
1.1.1.27		SAPN - SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL	11
1.1.1.28		GRUPO SOLUCIONADOR - NÍVEL 2, 3 ou 4	11
1.2		GERENCIAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS	11
1.3		ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS	11
1.4		ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS	11
1.5		REALIZAR FOLLOW UP - CENTRAL DE SERVIÇOS	11
1.6		ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS	12
1.7		GERIR EVENTOS	12
2		DEMANDAS	13
2.1		ATENDER DEMANDA	14
2.1.1		Process Elements	14
2.1.1.1		Message	14
2.1.1.2		Confirmar necessidade de Demanda	14
2.1.1.3		Analisar Requisição	14
2.1.1.4		Criar Demanda	14
2.1.1.5		Parallel Gateway	14
2.1.1.6		Criar Demanda Filho no nome do Usuário	15
2.1.1.7		Vincular Demanda Filho à Demanda Pai	15
2.1.1.8		Parallel Gateway	15
2.1.1.9		Encaminhar Demanda Filho	15
2.1.1.10		Exclusive Gateway	15
2.1.1.11		Executar Demanda	15
2.1.1.12		Exclusive Gateway	15
2.1.1.13		Responder Pedido de Reagendamento	16

2.1.1.14		Aprovar encerramento da demanda.....	16
2.1.1.15		Exclusive Gateway	16
2.1.1.16		Comunicar Usuário de criação da DF.....	16
2.1.1.17		Gerenciar andamento até o encerramento.....	16
2.1.1.18		Parallel Gateway.....	17
2.1.1.19		Message	17
2.1.1.20		N1-2:Fluxo de Trabalho - Gerenciamento de Demandas	17
2.1.1.21		CENTRAL DE SERVIÇOS.....	17
2.1.1.22		DGSTI - SRINC - DEMANDA	17
2.1.1.23		CSTI - N2 - DEMANDAS	17
2.1.1.24		CSTI - N2 - SUPORTE LOCAL.....	17
2.1.1.25		CSTI - MONITOR DE DEMANDAS.....	17
2.2		CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	17

1 CUMPRIR REQUISICÃO



Version: 1.0

Author: Ikobus

1.1 CUMPRIR REQUISIÇÃO

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 Encaminhar para grupo solucionador apropriado

Description

Se na análise, o SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível verificar que o chamado deve ser realmente resolvido por um nível superior, deve efetuar o escalonamento para o grupo solucionador apropriado.

1.1.1.2 De N2 para N3/N4

1.1.1.3 Message

1.1.1.4 Registrar ou complementar requisição de serviço

Description

Ao receber uma solicitação de requisição de serviço do processo atender usuários, a ilha de telessuporte - nível 1 registra ou complementa as informações da requisição.

1.1.1.5 Classificar e priorizar requisição de serviço

Description

Esta atividade é composta por duas etapas: categorização e priorização da requisição.

A categorização é realizada pela ilha de telessuporte - nível 1 por meio de contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição. Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição.

A priorização é realizada de forma automática, de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS.

1.1.1.6 Solicitar aprovação

Description

Uma vez identificado que o serviço requisitado consta no catálogo e está disponível, a ilha de telessuporte - nível 1 deve verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado. Caso seja necessário, a requisição deve ser submetida através de uma Decisão a um grupo aprovador.

1.1.1.7 Analisar/ aprovar requisição

Description

Uma vez identificado que o serviço requisitado consta no catálogo e está disponível, a ilha de telessuporte - nível 1 deve verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado.

Caso seja necessário, a requisição deve ser submetida a um grupo aprovador.

1.1.1.8 Informar solicitante

Description

Caso não identifique o serviço solicitado como um item do catálogo, a ilha de telessuporte - nível 1 deve informar ao solicitante sobre sua inexistência e registrar uma solicitação de novo serviço ou modificação em serviço existente que deve ser tratada pelo processo gerenciar catálogo de serviços.

1.1.1.9 Analisar requisição

Description

Ao ser encaminhada uma requisição de serviço ao grupo solucionador de nível 2, 3 ou 4, essa deve ser analisada para saber se de fato compete ao grupo, se deve ser encaminhada a outro grupo solucionador, ou ainda, se para atendê-la será necessária uma mudança.

Ao analisar uma requisição, os grupos solucionadores de nível 3 ou 4 podem, ainda, identificar a requisição como uma demanda a ser tratada conforme processo atender demanda.

1.1.1.10 Encaminhar para grupo solucionador apropriado

Description

Ao identificar que uma requisição de serviços encaminhada para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o grupo solucionador deve encaminhá-la ao grupo mais indicado para atender a requisição, conforme regras de escalonamento.

Nos casos de escalonamento indevido, o grupo que encaminha o chamado deve indicar o fato no registro para controle do monitor de incidentes e qualidade.

1.1.1.11 De N2/N3/N4 para N1

1.1.1.12 De N2 para N3/N4

1.1.1.13 Atuar no cumprimento da requisição

Description

Se for de sua competência, o grupo solucionador deve atuar no cumprimento da requisição, conforme procedimento definido na base de conhecimento.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o grupo solucionador deve comunicar ao solicitante o status da requisição (pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso a contagem do ANS é interrompida.

1.1.1.14 Gerenciar mudanças

Description

Caso seja necessária uma mudança para executar o serviço requisitado, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

1.1.1.15 Atender demanda

Description

Caso o grupo solucionador (nível 3 ou 4) identifique que a requisição refere-se ao atendimento de uma demanda, o fluxo segue para o processo atender demandas.

1.1.1.16 Documentar cumprimento da requisição

Description

O grupo solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

1.1.1.17 Registrar resolução do chamado

Description

Ao registrar a resolução do chamado, o grupo solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve:

- Indicar no registro se a central de serviços deverá ou não entrar em contato com o usuário para validação da requisição.
- Indicar no registro se os procedimentos adotados devem ser incluídos na base de conhecimento. Em caso afirmativo, deve descrever o procedimento dentro dos padrões estabelecidos, informando à central de serviços a necessidade de inclusão na base de conhecimento.
- Informar o(s) item(ns) de configuração envolvido(s) com a requisição.
- Corrigir a categorização do chamado, se necessário.

1.1.1.18 De N2/N3/N4 para N1

1.1.1.19 Atuar no cumprimento da requisição

Description

O SGS identifica automaticamente se o serviço é ou não elegível em primeiro nível, conforme configurado no catálogo de serviços.

A ilha de telessuporte - nível 1 atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento predefinido, que pode ser consultado na base de conhecimento.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, a ilha de telessuporte - nível 1 deve comunicar ao solicitante o *status* da requisição (pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso a contagem do ANS é interrompida.

1.1.1.20 Documentar cumprimento da requisição

Description

A ilha de telessuporte - nível 1 deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

1.1.1.21 Registrar resolução do chamado

Description

Ao registrar a resolução do chamado, a ilha de telessuporte - nível 1 deve:

- Informar o(s) item(ns) de configuração envolvido(s) com a requisição; e
- Corrigir a categorização do chamado, se necessário.

1.1.1.22  Message

1.1.1.23  DataStore

1.1.1.24  DataStore

1.1.1.25  DataStore

1.1.1.26  GRUPO APROVADOR

1.1.1.27  SAPN - SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL

1.1.1.28  GRUPO SOLUCIONADOR - NÍVEL 2, 3 ou 4

1.2 GERENCIAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1.3 ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS

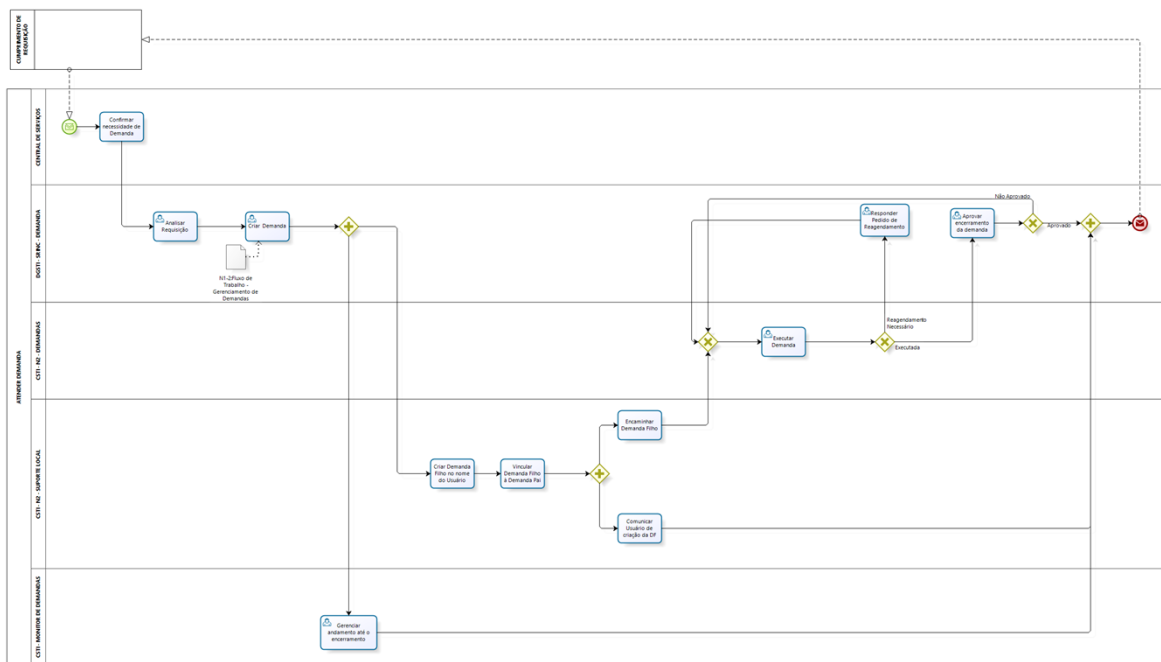
1.4 ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS

1.5 REALIZAR FOLLOW UP - CENTRAL DE SERVIÇOS

1.6 ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS

1.7 GERIR EVENTOS

2 DEMANDAS



Version: 1.0

Author: Diego

2.1 ATENDER DEMANDA

2.1.1 PROCESS ELEMENTS

2.1.1.1 Message

2.1.1.2 Confirmar necessidade de Demanda

Description

A Central de Serviços deve analisar se a requisição necessita de tempo significativo para conclusão ou é de complexidade que exija um empenho maior de esforço e planejamento, seja na Capital ou no interior. Se sim, segue para análise do N3

2.1.1.3 Analisar Requisição

Description

O grupo DGSTI - SRINC - Demanda analisa a requisição e confirma se há a necessidade de criação de demanda. Se não, a requisição volta ao N1.

2.1.1.4 Criar Demanda

Description

O grupo DGSTI - SRINC - Demanda deve criar outro chamado, que será denominado demanda-pai, para que os executores da demanda criem, posteriormente, as demandas-filho. Na criação, deve existir planejamento do atendimento da demanda, especificando as atividades a serem realizadas e os respectivos prazos, bem como demais informações necessárias à execução. Observação: seguir procedimento N1-2:Fluxo de Trabalho - Gerenciamento de Demandas.

2.1.1.5 Parallel Gateway

2.1.1.6 Criar Demanda Filho no nome do Usuário

Description

O grupo CSTI - N2 - Suporte Local receberá uma Decisão indicando a necessidade da criação de uma Demanda Filho no nome do usuário.

2.1.1.7 Vincular Demanda Filho à Demanda Pai

Description

A Demanda Filho criada pelo N2 deverá ser vinculada à Demanda Pai criada anteriormente.

2.1.1.8 Parallel Gateway

2.1.1.9 Encaminhar Demanda Filho

Description

A Demanda Filho será encaminhada ao grupo CSTI - N2 - Demandas para ciência e início da execução.

2.1.1.10 Exclusive Gateway

Gates

Executar Demanda

2.1.1.11 Executar Demanda

Description

A grupo solucionador CSTI - N2 - Demandas deve executar a demanda conforme planejado. A execução consiste em realizar as tarefas filhas para cada kit de trabalho/esforço envolvido vinculadas à demanda-pai. Ao concluir a execução, o grupo registra uma síntese do que foi feito na demanda. Se necessário um reagendamento de atividades para conclusão das tarefas, o grupo CSTI - N2 - Demandas faz uma solicitação ao grupo solucionador responsável do N3.

2.1.1.12 Exclusive Gateway

Gates

Reagendamento Necessário

Executada

2.1.1.13 Responder Pedido de Reagendamento

Description

Ao receber uma solicitação para reagendamento de atividades para atendimento de uma demanda, o grupo DGSTI - SRINC - Demanda analisa o pedido, aprovando ou não, sendo a demanda devolvida para execução.

2.1.1.14 Aprovar encerramento da demanda

Description

O grupo solucionador DGSTI - SRINC - Demanda deve verificar se todas as demandas-filho foram executadas corretamente e se estão vinculadas à demanda-pai. Em caso positivo, o encerramento é aprovado. Em caso negativo, a demanda é devolvida para execução. Observação: conforme TRT - Fluxo de Trabalho - Tratamento de Demandas Enviadas para Encerramento.

2.1.1.15 Exclusive Gateway

Gates

Não Aprovado

Aprovado

2.1.1.16 Comunicar Usuário de criação da DF

Description

A Decisão pendente deverá ser encerrada informando o número da Demanda Filho criada. Assim, o usuário poderá acompanhar a solução.

2.1.1.17 Gerenciar andamento até o encerramento

Description

O grupo CSTI - Monitor de Demandas deve gerenciar o andamento da demanda até que todas as atividades previstas sejam concluídas. Após isto, a demanda-pai é enviada ao N3 para avaliação. Caso esteja corretamente executada, a demanda é encerrada, porém, se algo faltar a demanda-pai é devolvida para continuidade até que permita seu encerramento.

2.1.1.18  **Parallel Gateway**

2.1.1.19  **Message**

2.1.1.20  **N1-2:Fluxo de Trabalho - Gerenciamento de Demandas**

2.1.1.21  **CENTRAL DE SERVIÇOS**

2.1.1.22  **DGSTI - SRINC - DEMANDA**

2.1.1.23  **CSTI - N2 - DEMANDAS**

2.1.1.24  **CSTI - N2 - SUPORTE LOCAL**

2.1.1.25  **CSTI - MONITOR DE DEMANDAS**

2.2 CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO