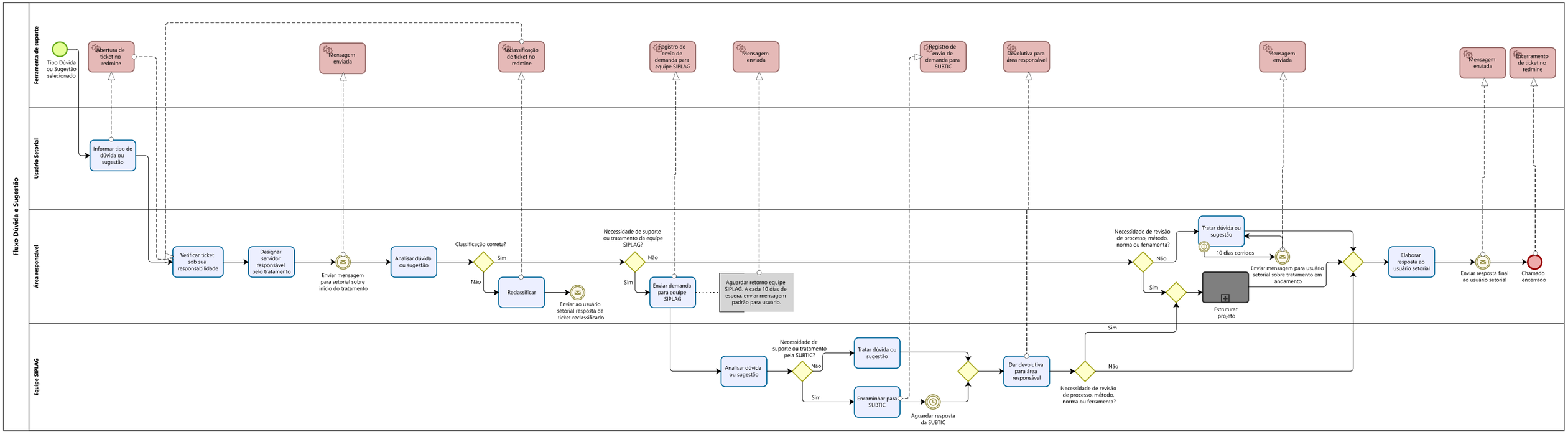
Fluxo Dúvida e Sugestão
Ferramenta de suporte
Usuário Setorial
Área responsável
Equipe SIPLAG
Tipo Dúvida ou Sugestão selecionado
Abertura de ticket no redmine
Informar tipo de dúvida ou sugestão
Verificar ticket sob sua responsabilidade
Designar servidor responsável pelo tratamento
Mensagem enviada
Enviar mensagem para setorial sobre início do tratamento
Analisar dúvida ou sugestão
Classificação correta?
Sim
Não
Reclassificação de ticket no redmine
Reclassificar
Enviar ao usuário setorial resposta de ticket reclassificado
Necessidade de suporte ou tratamento da equipe SIPLAG?
Não
Sim
Registro de envio de demanda para equipe SIPLAG
Enviar demanda para equipe SIPLAG
Mensagem enviada
Aguardar retorno equipe SIPLAG. A cada 10 dias de espera, enviar mensagem padrão para usuário.
Analisar dúvida ou sugestão
Necessidade de suporte ou tratamento pela SUBTIC?
Não
Sim
Tratar dúvida ou sugestão
Encaminhar para SUBTIC
Registro de envio de demanda para SUBTIC
Aguardar resposta da SUBTIC
Dar devolutiva para área responsável
Devolutiva para área responsável
Necessidade de revisão de processo, método, norma ou ferramenta?
Sim
Não
Necessidade de revisão de processo, método, norma ou ferramenta?
Não
Sim
Tratar dúvida ou sugestão
10 dias corridos
Enviar mensagem para usuário setorial sobre tratamento em andamento
Mensagem enviada
Estruturar projeto
Elaborar resposta ao usuário setorial
Enviar resposta final ao usuário setorial
Mensagem enviada
Chamado encerrado
Encerramento de ticket no redmine