

FICHA DE PROCESSO

SUBPLO

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Código do processo	
Nome do processo	Cadastro de solicitação em ferramenta - usuários setoriais das redes.
O processo já foi mapeado?	Sim.
Objetivo do processo	Estruturar, organizar e padronizar a forma como diferentes tipos de solicitações são registradas, acompanhadas e respondidas — sejam elas de dúvidas e/ou sugestões, reporte de problemas e acompanhamento de demanda.
Área de origem do processo	Usuário setorial de Rede.
Demais áreas envolvidas	Área responsável pela solicitação; Equipe SIPLAG, Equipe SUBTIC.
Responsáveis pelo processo e pelos subprocessos	
Entrada(s)	Necessidade de suporte.
Saída(s)	Resposta final ao usuário setorial e encerramento do chamado.
Sistemas utilizados	Formulário eletrônico; Redmine.
Indicadores de desempenho	
Legislação aplicável	

Id	Atividade	Ator	Regra de negócio
1	Necessidade de suporte	Usuário setorial	O usuário setorial identifica a necessidade de suporte.
2	Cadastro de solicitação	Usuário setorial	Identificada a necessidade de suporte, o usuário setorial cadastra a solicitação através do formulário disponibilizado.
3	Seleção do tipo de solicitação	Usuário setorial	Ao cadastrar a solicitação de suporte, o usuário setorial seleciona o tipo de solicitação, podendo essa ser: dúvida, sugestão, reporte de problemas e acompanhamento de demanda.
3.1	Seleção do tipo de solicitação (dúvida e sugestão)	Usuário setorial	Ao selecionar o tipo de solicitação 'dúvida' ou o tipo 'sugestão', o usuário setorial informa qual a dúvida ou sugestão. Ao finalizar, será aberto um ticket no Redmine.
3.1.1	Verificação de responsabilidade de ticket	Área responsável	A partir do acusamento da abertura do ticket no Redmine, a área responsável verifica sua responsabilidade e designa um servidor responsável pelo tratamento.
3.1.2	Envio de mensagem para setorial sobre o início do tratamento	Área responsável	Após verificar sua responsabilidade, o servidor designado como responsável pelo tratamento envia uma mensagem para o usuário setorial informando sobre o início do tratamento de demanda.
3.1.3	Análise da dúvida ou sugestão	Área responsável	O servidor responsável inicia o tratamento analisando se a classificação da solicitação está correta. Caso a classificação da solicitação não esteja correta, o servidor responsável a reclassifica e envia ao usuário setorial, através do Redmine, uma resposta de ticket reclassificado. Caso a classificação da solicitação esteja correta, o processo avança para a verificação de necessidade de suporte ou tratamento da equipe do SIPLAG.
3.1.4	Verificação de necessidade de suporte ou tratamento da equipe do SIPLAG	Área responsável	Caso seja observada a necessidade de suporte ou tratamento da equipe do SIPLAG, essa demanda é enviada para equipe do SIPLAG. Já caso não seja observada, o processo avança para verificação de necessidade de revisão do processo, método, norma ou ferramenta.

Id	Atividade	Ator	Regra de negócio
3.1.5	Análise da dúvida ou sugestão	Equipe SIPLAG	Após receber a demanda da Área Responsável, a equipe do SIPLAG analisa a dúvida ou a sugestão e verifica se há a necessidade de suporte ou tratamento pela SUBTIC. Caso haja necessidade, a equipe do SIPLAG encaminha a demanda para a SUBTIC. Caso não haja necessidade, a equipe do SIPLAG trata a demanda.
3.1.6	Envio de devolutiva para a Área Responsável	Equipe SIPLAG	Após tratar a dúvida ou sugestão ou receber a resposta da SUBTIC, a equipe do SIPLAG envia uma devolutiva para a Área Responsável.
3.1.7	Verificação de necessidade de revisão de processo, método, norma ou ferramenta.	Equipe SIPLAG	Após enviar a devolutiva para a Área Responsável, a equipe do SIPLAG verifica se há a necessidade de revisão do processo, método, norma ou ferramenta. Caso não haja necessidade, a demanda é encaminhada para a Área Responsável para que a mesma elabore a resposta final ao usuário setorial. Já caso haja necessidade, a demanda é encaminhada para a Área Responsável para que a mesma estruture o projeto.
3.1.8	Verificação de necessidade de revisão de processo, método, norma ou ferramenta.	Área Responsável	Caso seja observada necessidade de revisão de processo, método, norma ou ferramenta, o servidor responsável estrutura o projeto e elabora uma resposta final ao usuário setorial. Caso não seja observada, o servidor responsável trata a dúvida ou sugestão e envia uma mensagem ao usuário setorial informando que o tratamento se encontra em andamento. Logo após, elabora uma resposta final ao usuário setorial.
3.1.9	Envio de resposta final ao usuário da setorial.	Área Responsável	Após verificações e tratamentos realizados, o servidor responsável envia a resposta final ao usuário setorial e fecha o chamado, encerrando consequentemente o ticket no Redmine.
3.2	Seleção do tipo de solicitação (reporte de problemas)	Usuário setorial	Ao selecionar o tipo de solicitação 'reporte de problemas', o usuário setorial informa qual o problema a ser reportado. Ao finalizar, será aberto um ticket no Redmine.
3.2.1	Verificação de responsabilidade de ticket	Área responsável	A partir do acusamento da abertura do ticket no Redmine, a área responsável verifica sua responsabilidade e designa um servidor responsável pelo tratamento.

Id	Atividade	Ator	Regra de negócio
3.2.2	Envio de mensagem para setorial sobre o início do tratamento	Área responsável	Após verificar sua responsabilidade, o servidor designado como responsável pelo tratamento envia uma mensagem para o usuário setorial informando sobre o início do tratamento de demanda.
3.2.3	Análise do problema reportado	Área responsável	O servidor responsável inicia o tratamento analisando se a classificação da solicitação está correta. Caso a classificação da solicitação não esteja correta, o servidor responsável a reclassifica e envia ao usuário setorial, através do Redmine, uma resposta de ticket reclassificado. Caso a classificação da solicitação esteja correta, o processo avança para a verificação se o problema reportado está no site ou no SIPLAG.
3.2.4	Verificação se o problema reportado está no site ou no SIPLAG	Área responsável	Caso seja observado um problema no SIPLAG, essa demanda é enviada para equipe do SIPLAG. Já caso o problema seja observado no site, o processo avança para verificação de necessidade de demandar a SUBTIC.
3.2.5	Análise do problema reportado	Equipe SIPLAG	Após receber a demanda da Área Responsável, a equipe do SIPLAG analisa o problema e verifica se há possível bug ou indisponibilidade. Caso haja, a equipe do SIPLAG encaminha a demanda para a SUBTIC. Caso não haja, a equipe do SIPLAG verifica se há necessidade de evolução da ferramenta.
3.2.6	Envio de resposta intermediária para a Área Responsável	Equipe SIPLAG	Após o encaminhamento da demanda para a SUBTIC uma vez observados possível bug ou indisponibilidade, a equipe do SIPLAG envia uma resposta intermediária para a Área Responsável informando sobre o encaminhamento da demanda para a SUBTIC.
3.2.7	Retorno para a Área Responsável	Equipe SIPLAG	Após tratamento da demanda pela SUBTIC, a equipe do SIPLAG encaminha uma resposta intermediária para informar a Área Responsável sobre o status da demanda.

Id	Atividade	Ator	Regra de negócio
3.2.8	Verificação de necessidade de evolução da ferramenta	Equipe SIPLAG	Ao não serem observados possível bug ou indisponibilidade, a equipe do SIPLAG verifica se há a necessidade de evoluir a ferramenta. Caso não haja, deverá tratar o problema e retornar o problema tratado para a Área Responsável. Caso haja a necessidade, deverá estruturar a demanda de manutenção evolutiva e retornar uma resposta para a Área Responsável informando sobre a evolução da ferramenta.
3.2.9	Verificação de necessidade de demandar a SUBTIC	Área responsável	Observado problema no site, a Área Responsável verifica se há a necessidade de demandar a SUBTIC. Caso haja, a Área Responsável estrutura a demanda que será encaminhada para a SUBTIC. Caso não haja necessidade, a Área Responsável trata o problema e envia uma mensagem para o usuário setorial informando que o tratamento se encontra em andamento.
3.2.10	Envio de resposta final ao usuário da setorial.	Área responsável	Após verificações e tratamentos realizados, o servidor responsável envia a resposta final ao usuário setorial e fecha o chamado, encerrando consequentemente o ticket no Redmine.
3.3.	Seleção do tipo de solicitação (acompanhamento de demanda)	Usuário setorial	Ao selecionar o tipo de solicitação 'acompanhamento de demanda', o usuário setorial informa qual demanda deseja acompanhar. Ao finalizar, será aberto um ticket no Redmine.
3.3.1	Verificação de responsabilidade de ticket	Área responsável	A partir do acusamento da abertura do ticket no Redmine, a área responsável verifica sua responsabilidade e designa um servidor responsável pelo tratamento.
3.3.2	Envio de mensagem para setorial sobre o início do tratamento	Área responsável	Após verificar sua responsabilidade, o servidor designado como responsável pelo tratamento envia uma mensagem para o usuário setorial informando sobre o início do tratamento de demanda.

Id	Atividade	Ator	Regra de negócio
3.3.3	Análise da demanda	Área responsável	O servidor responsável inicia o tratamento analisando se a classificação da solicitação está correta. Caso a classificação da solicitação não esteja correta, o servidor responsável a reclassifica e envia ao usuário setorial, através do Redmine, uma resposta de ticket reclassificado. Caso a classificação da solicitação esteja correta, o processo avança para o tratamento da demanda.
3.3.4	Tratamento da demanda	Área responsável	Após verificar que a classificação da solicitação está correta, a Área Responsável começa a tratar a demanda e encaminha uma mensagem para o usuário setorial, através do Redmine, informando que o tratamento da demanda se encontra em andamento.
3.3.5	Envio de resposta final ao usuário da setorial.	Área responsável	Após verificações e tratamentos realizados, o servidor responsável envia a resposta final ao usuário setorial e fecha o chamado, encerrando consequentemente o ticket no Redmine.