

(7) Processo: Receber Tíquete RT				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de Apoio
1	Consultar RT	CSI/CTIC	---	RT
2	Analisar se há tíquetes de Sistemas não atribuídos	CSI/CTIC	---	RT
3	Se não existe tíquete sem atribuição, ir para Atender Tíquete	CSI/CTIC	---	RT
4	Atribuir a fila DTIC-Sistemas ou CTIC	CSI/CTIC	---	RT
5	Verificar atribuição da fila dentro da DTIC-Sistemas ou CTIC	CSI/CTIC	---	RT
6	Se não tem, ir para o passo 8	---	---	---
7	Atribuir nova fila dentro da DTIC-Sistemas ou CTIC	CSI/CTIC	---	RT
8	Verificar se deve atender	CSI/CTIC	---	RT
9	Se não deve, ir para o passo 2	---	---	---
10	Tomar o tíquete para si.	CSI/CTIC	---	RT

11	Passar o status do tíquete para “aberto”	RT	Imediato	---
12	Enviar e-mail de abertura do tíquete para o requisitante	RT	Imediato	---
13	Ir para o passo 1	---	---	---
Elaborado por: CGPI		Aprovado por: CGPI	Data: dez. 2010	Versão: 001

TERMINOLOGIA

CSI - Coordenadoria de Sistemas de Informação.

CTIC - Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do campus.

RT - ferramenta livre de help desk adotada pelo IF-SC.

LEGISLAÇÃO

Nada consta para esse processo.

FLUXOGRAMA

