

(8) Processo: Atender Tiquete RT				
Atividade	Descrição	Responsável	Prazo	Instrumentos de Apoio
1	Verificar a existência de tíquete com possível atendimento	CSI/CTIC	---	RT
2	Se existe, ir para o passo 12	---	---	---
3	Verificar existência de tíquete com demora de atendimento.	CSI/CTIC	---	RT
4	Se existe ir para o passo 10	---	---	---
5	Verificar existência de tíquete com impossibilidade de atendimento	CSI/CTIC	---	RT
6	Se não existe, encerra	---	---	---
7	Remover tíquete	CSI/CTIC	---	RT
8	Passar o tíquete para a situação de removido	RT	Imediato	---
9	Ir para o passo 5	---	---	---
10	Enviar e-mail dando justificativa ao usuário	CSI/CTIC	---	RT
11	Ir para o passo 1	---	---	---

12	Realizar atividade de atendimento	CSI/CTIC	---	RT
13	Se atividade foi concluída, ir para o passo 16	---	---	---
14	Enviar e-mail de justificativa	CSI/CTIC	---	RT
15	Ir para o passo 1	---	---	---
16	Fechar Tíquete	CSI/CTIC	---	RT
17	Alterar Status do tíquete para Concluído	RT	Imediato	---
18	Enviar e-mail de conclusão do tíquete	RT	Imediato	---
19	Ir para 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

