



**bizagi**

## Informações e Estatísticas v1

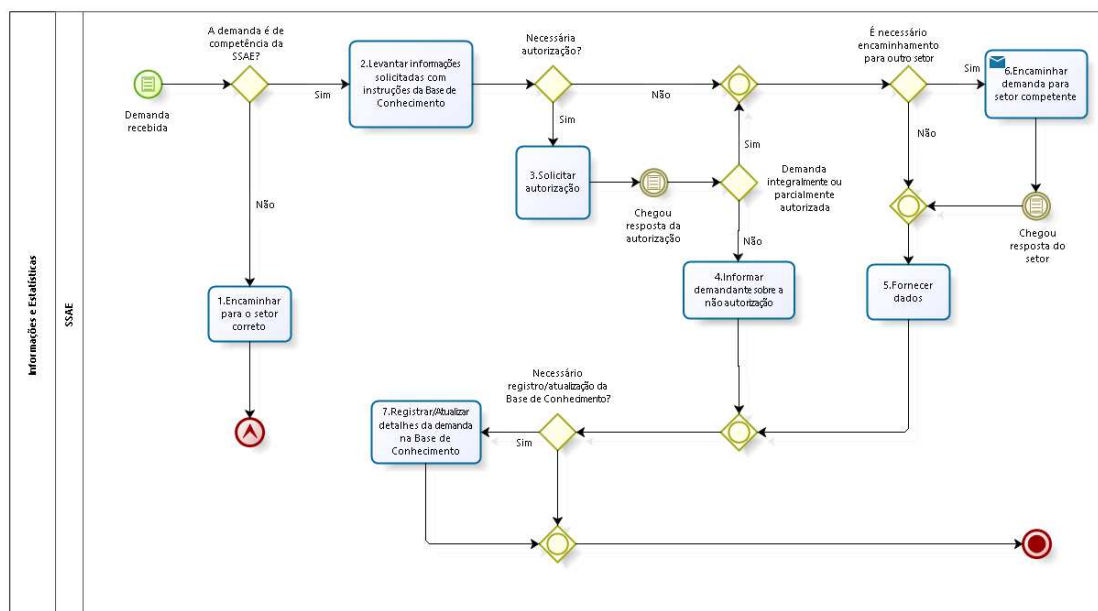
Bizagi Modeler

## Índice

INFORMAÇÕES E ESTATÍSTICAS V1.....	1
BIZAGI MODELER .....	1
1 INFORMAÇÕES E ESTATÍSTICAS.....	4
1.1 INFORMAÇÕES E ESTATÍSTICAS .....	5
1.1.1 Elementos do processo.....	5
1.1.1.1 Demanda recebida.....	5
1.1.1.2 A demanda é de competência da SSAE?.....	5
1.1.1.3 2.Levantar informações solicitadas com instruções da Base de Conhecimento.....	5
1.1.1.4 Necessária autorização?.....	5
1.1.1.5 3.Solicitar autorização .....	6
1.1.1.6 Demanda integralmente ou parcialmente autorizada.....	6
1.1.1.7 É necessário encaminhamento para outro setor.....	6
1.1.1.8 6.Encaminhar demanda para setor competente.....	6
1.1.1.9 Chegou resposta do setor .....	7
1.1.1.10 Gateway.....	7
1.1.1.11 5.Fornecer dados .....	7
1.1.1.12 4.Informar demandante sobre a não autorização .....	7
1.1.1.13 Necessário registro/atualização da Base de Conhecimento?.....	7
1.1.1.14 7.Registrar/Atualizar detalhes da demanda na Base de Conhecimento .....	8
1.1.1.15 1.Encaminhar para o setor correto.....	8
1.1.1.16 Event.....	8
1.1.1.17 SSAE .....	8
1.1.1.18 Chegou resposta da autorização.....	8
1.1.1.19 Gateway.....	8
1.1.1.20 Gateway.....	9
1.1.1.21 Gateway.....	9
1.1.1.22 Event.....	9

2	ENTIDADES .....	9
2.1	SSAE (ENTIDADE) .....	9
2.2	CLE (ENTIDADE).....	9
2.3	CRE/RN (ENTIDADE) .....	9
2.4	ZE (ENTIDADE).....	9

# 1 Informações e Estatísticas



## 1.1 Informações e Estatísticas

### 1.1.1 Elementos do processo

#### 1.1.1.1 *Demanda recebida*

##### **Descrição**

O pedido pode chegar por meio de chamado OCOMON, e-mail, PAE ou SADP

#### 1.1.1.2 *A demanda é de competência da SSAE?*

##### **Portões**

**Não**

**Sim**

#### 1.1.1.3 *2. Levantar informações solicitadas com instruções da Base de Conhecimento*

##### **Descrição**

Se não houver chamado OCOMON, SADP ou PAE, abrir na solução de Service Desk com a descrição da demanda. Verificar, na base de conhecimento da SSAE, instruções de como e onde levantar as informações solicitadas.

##### **Executantes**

SSAE

#### 1.1.1.4 *Necessária autorização?*

##### **Portões**

**Sim**

**Não**

#### 1.1.1.5 3. *Solicitar autorização*

##### **Descrição**

Havendo pedido com escopo e/ou formato sem prévia autorização da CRE/RN, encaminhar expediente solicitando-a.

##### **Executantes**

SSAE

#### 1.1.1.6 *Demanda integralmente ou parcialmente autorizada*

##### **Portões**

Não

Sim

#### 1.1.1.7 *É necessário encaminhamento para outro setor*

##### **Portões**

Sim

Não

#### 1.1.1.8 6. *Encaminhar demanda para setor competente*

##### **Descrição**

Não sendo possível obter os dados conforme a solicitação a partir das bases da SSAE, encaminhar demanda para o setor mais apropriado.

##### **Executantes**

SSAE

##### **Implementação**

Serviço Web

#### 1.1.1.9 *Chegou resposta do setor*

#### 1.1.1.10 *Gateway*

##### **Portões**

##### **5.Fornecer dados**

#### 1.1.1.11 *5.Fornecer dados*

##### **Descrição**

Se houver autorização parcial, informar o demandante.  
Verificar o escopo e o formato de entrega dos dados.  
Encaminhar por e-mail ou mídia (CD/DVD/Pendrive) mediante recibo quando possível.

##### **Executantes**

SSAE

#### 1.1.1.12 *4.Informar demandante sobre a não autorização*

##### **Descrição**

Informar demante sobre a não autorização da demanda.

##### **Executantes**

SSAE

#### 1.1.1.13 *Necessário registro/atualização da Base de Conhecimento?*

##### **Portões**

**Sim**

**Portão**

#### 1.1.1.14 *7.Registrar/Atualizar detalhes da demanda na Base de Conhecimento*

##### **Descrição**

Havendo necessidade de ajuste, complementação ou correção da base de conhecimento, registrar detalhadamente os procedimentos adotados para o atendimento da demanda.

##### **Executantes**

SSAE

#### 1.1.1.15 *1.Encaminhar para o setor correto*

##### **Descrição**

- 1.Registrar assentamento na solução de Service Desk
- 2.Encerrar subchamado

##### **Executantes**

SSAE

#### 1.1.1.16 *Event*

##### **Descrição**

Escalar a demanda para outro setor (por email ou ocomon).

#### 1.1.1.17 *SSAE*

#### 1.1.1.18 *Chegou resposta da autorização*

#### 1.1.1.19 *Gateway*

##### **Portões**

**É necessário encaminhamento para outro setor**



#### 1.1.1.20 Gateway

##### Portões

**Necessário registro/atualização da Base de Conhecimento?**

#### 1.1.1.21 Gateway

##### Portões

##### Portão

#### 1.1.1.22 Event

## 2 Entidades

### 2.1 SSAE (Entidade)

### 2.2 CLE (Entidade)

### 2.3 CRE/RN (Entidade)

### 2.4 ZE (Entidade)