



bizagi

Informações e Estatísticas v1  
Bizagi Modeler

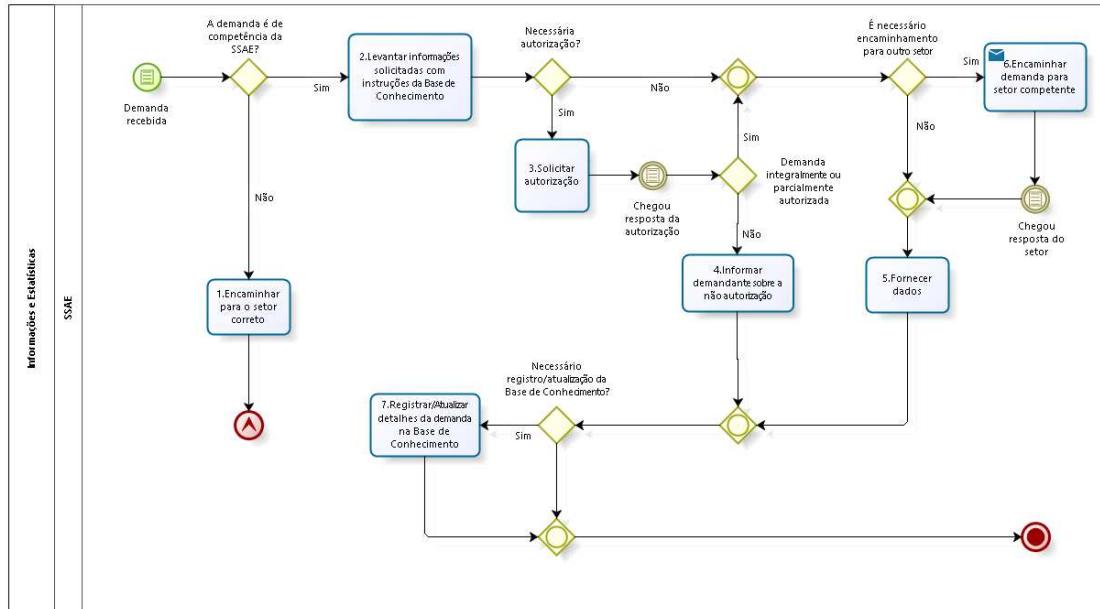
## Índice

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



2	ENTIDADES .....	9
2.1	SSEA (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 demandante 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 ocommon).

### 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)