

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Versão 1



CONTEÚDO

Resumo	3
Diagrama	5
Tarefas e Eventos	
Central de Atendimento	6
Solicitação Recebida	6
Submeter Solicitação	6
Analisar e Resolver Solicitação	7
É necessário escalonamento?	9
Analisar e Resolver Após Escalonamento	9
Confirmar Resolução e Informar Usuário	10
O problema está resolvido?	11
Enviar Aviso de Resolução Final	11
Finalizando Solicitação	12
O problema está resolvido?	13
Resolução Finalizada	13
Gatilho de Auto-Escalonamento	14
Executantes	
Usuário	16
Suporte Nível Um	16
Suporte Nível Dois	17

Nome	Central de Atendimento
Versão	1
Autor	James Carter
Proprietário	
Categoria	Process Library PT
Data de Criação	10/04/2025 14:02

Descrição

Este processo de Resolução de Solicitações da Central de Atendimento descreve as etapas tomadas pela equipe de suporte para gerenciar e resolver eficientemente as solicitações ou problemas dos usuários dentro de uma organização. O processo começa quando um usuário envia uma solicitação de assistência e continua através de diferentes níveis de suporte até que o problema seja resolvido ou escalado, garantindo uma comunicação e resolução dentro do prazo.

O processo é estruturado em uma série de tarefas e pontos de decisão, envolvendo diferentes níveis de pessoal de suporte: Suporte Nível Um e Suporte Nível Dois. O Suporte Nível Um lida com problemas iniciais e soluções rápidas, enquanto o Suporte Nível Dois assume problemas mais complexos que exigem maior expertise. O processo inclui etapas para análise de problemas, identificação de soluções e escalonamento caso o problema não possa ser resolvido no primeiro nível.

As principais etapas do processo incluem:

- **Envio da Solicitação:** O processo começa quando um usuário envia uma solicitação de suporte.
- **Solução Inicial:** O Suporte Nível Um lida com a resolução de primeira linha, seja resolvendo o problema ou escalando para uma análise mais aprofundada.
- **Resolução do Problema:** Caso o problema seja resolvido, a equipe de suporte confirma a resolução com o usuário e finaliza o chamado.
- **Escalonamento:** Se o problema não for resolvido no Suporte Nível Um, ele é escalado para o Suporte Nível Dois para uma solução mais avançada.
- **Fechamento do Chamado:** Uma vez que o problema é confirmado como resolvido, o chamado é fechado e arquivado para referência futura.

Durante este processo, a satisfação do usuário é monitorada e a comunicação é mantida

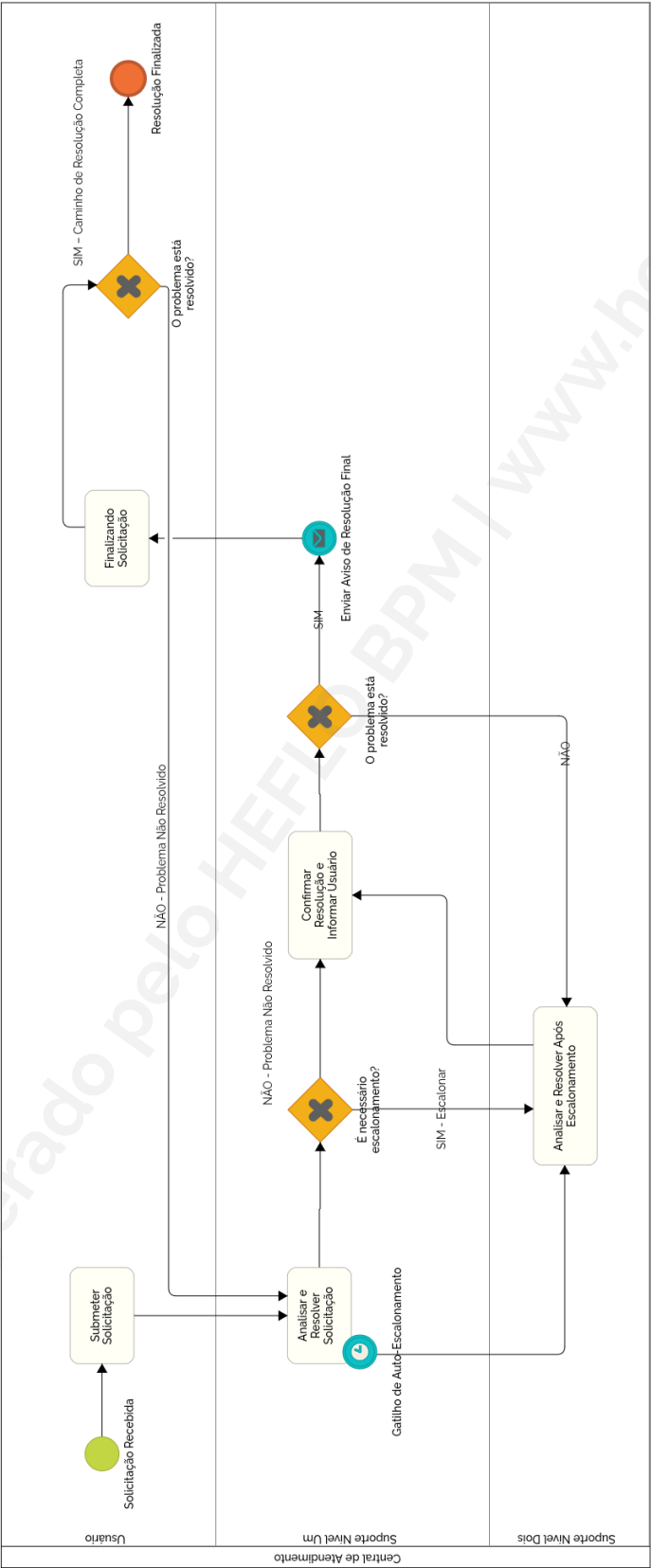
para garantir que o usuário esteja informado sobre o status de sua solicitação. O processo termina quando o problema é resolvido com sucesso ou escalado para um tratamento mais complexo.

O processo é projetado para ser eficiente, garantindo que os problemas sejam tratados nos níveis de suporte apropriados e que o usuário seja informado em cada etapa do processo. Ele também inclui mecanismos para escalonamento de problemas não resolvidos, garantindo que nenhuma solicitação fique sem atendimento.

Objetivos do Processo:

- Fornecer uma estrutura clara para o tratamento de solicitações de serviço.
- Garantir a resolução eficiente e dentro do prazo dos problemas dos usuários.
- Manter comunicação com o usuário durante todo o processo.
- Escalonar problemas não resolvidos para tratamento especializado por equipes de suporte de nível superior.
- Documentar e fechar solicitações uma vez resolvidas, garantindo um registro completo para referência futura.

Diagrama



TAREFAS E EVENTOS

Central de Atendimento

Este processo de Resolução de Solicitações da Central de Atendimento descreve as etapas tomadas pela equipe de suporte para gerenciar e resolver eficientemente as solicitações ou problemas dos usuários dentro de uma organização. O processo começa quando um usuário envia uma solicitação de assistência e continua por vários níveis de suporte até que o problema seja resolvido ou escalado, garantindo comunicação e resolução dentro do prazo.

Solicitação Recebida

Executante
Usuário

Este é o ponto de partida do processo da Central de Atendimento. Ele é acionado quando uma pessoa inicia manualmente uma solicitação de suporte, tipicamente enviando um chamado através do portal de serviço, enviando um e-mail, ligando para a equipe de helpdesk ou iniciando uma sessão de chat. Não há automação de sistema ou agendamento envolvido — este evento requer uma iniciação humana.

Uma vez recebida a solicitação, o agente da Central de Atendimento inicia a recepção e classificação do chamado.

Submeter Solicitação

Executante
Usuário

Nesta tarefa, uma solicitação de serviço ou incidente é submetida pelo usuário através de um dos canais disponíveis (por exemplo, portal de autoatendimento, e-mail, ligação telefônica ou chat ao vivo). A solicitação inclui informações críticas como:

- Identidade ou departamento do usuário
- Tipo de solicitação (incidente, serviço, pergunta)
- Descrição do problema ou necessidade
- Resultado desejado ou urgência
- Anexos opcionais (por exemplo, capturas de tela ou documentos)

Se a solicitação for feita por meio de uma ligação ou e-mail, o agente da Central de Atendimento pode realizar essa tarefa manualmente em nome do usuário, registrando a solicitação no sistema ITSM.

Esta tarefa garante que a solicitação seja registrada no sistema de tickets e possa ser acompanhada, priorizada e atendida.

Entradas

- Detalhes da solicitação fornecidos pelo usuário
- Comunicação via portal/e-mail/telefone/chat

Saídas

- Novo ticket de suporte criado no sistema
- Confirmação (automática ou manual) enviada ao usuário

Notas

- Este é um ponto crítico no processo, onde a qualidade dos dados é importante. Informações incompletas ou imprecisas aqui podem atrasar a resolução posteriormente.
- Pode ser aprimorado com validação de formulários, campos obrigatórios e templates para tipos de solicitações recorrentes.

Analisar e Resolver Solicitação

Executante
Suporte Nível Um

O técnico analisa todas as informações fornecidas pelo usuário e busca possíveis soluções na base de conhecimento.

Nesta tarefa, o agente de suporte ou técnico designado revisa os detalhes fornecidos no chamado submetido. As seguintes atividades normalmente ocorrem:

- Verificação dos detalhes da solicitação para garantir que todas as informações necessárias estejam presentes.
- Análise do problema ou necessidade de serviço relatada. Isso pode incluir:
 - Verificação de logs, alterações recentes ou dados de configuração
 - Consulta à base de conhecimento
 - Reprodução do problema, se necessário
- Resolução do problema ou atendimento à solicitação. Isso pode envolver:
 - Aplicação de uma solução conhecida ou alternativa
 - Execução de um procedimento ou script
 - Coordenação com outras equipes para resoluções em múltiplas etapas
- Documentação da solução no sistema de tickets
- Atualização de status para refletir a nova etapa (por exemplo, "Resolvido" ou "Aguardando Confirmação")
- Se o problema não puder ser resolvido neste nível, o escalonamento pode seguir como um caminho separado no processo.

Entradas

- Chamado registrado com detalhes da solicitação/incidente
- Documentos ou anexos de apoio (se fornecidos)
- Dados do sistema ou ativos relacionados ao serviço afetado

Saídas

- Chamado resolvido ou atualizado, incluindo:
 - Ações tomadas
 - Tempo gasto
 - Quaisquer notas relevantes para auditoria ou reutilização
 - Notificação ao usuário, se integrado neste ponto

Notas

- Esta etapa desempenha um papel crítico na garantia da satisfação do cliente e no cumprimento dos SLAs.
- A documentação adequada da causa raiz e da resolução melhora a eficiência futura e apoia o crescimento da base de conhecimento.
- Se a análise revelar que a solicitação está fora de escopo ou mal direcionada, um

caminho de reclassificação ou escalonamento deve ser acionado.

É necessário escalonamento?

Executante
Suporte Nível Um

Este gateway exclusivo avalia se o agente da Central de Atendimento pode resolver o problema dentro de seu nível de autoridade e conhecimento. Se o problema ultrapassar sua capacidade, escopo ou limite de SLA, a solicitação deve ser escalonada para um nível superior de suporte.

- **Sim** ☐ O chamado é escalonado.
- **Não** ☐ O agente prossegue para resolver o problema diretamente.

Esta decisão é crítica para otimizar o tempo de resolução, garantindo que problemas complexos sejam tratados pela equipe apropriada.

Analisar e Resolver Após Escalonamento

Executante
Suporte Nível Dois

Esta tarefa é realizada por uma equipe de suporte mais avançada após um escalonamento automático causado pelo excesso do tempo de resolução permitido para a solicitação inicial. O técnico:

- Revê o chamado existente e as ações anteriores
- Realiza uma análise mais profunda ou executa diagnósticos especializados
- Aplica solução avançada de problemas ou envolve os recursos necessários
- Resolve o problema ou o prepara para um novo escalonamento, se necessário
- A resolução é documentada de forma detalhada, e o usuário é atualizado conforme

necessário.

Entradas

- Chamado escalonado de solicitação não resolvida
- Contexto e ações anteriores registradas na tarefa original

Saídas

- Chamado marcado como resolvido ou encaminhado
- Documentação da resolução
- Notificação ao usuário

Notas

- Esta tarefa pode ter seu próprio SLA e métricas de acompanhamento.
- Idealmente apoiada por uma base de conhecimento e lista de verificação de escalonamento para evitar redundâncias.

Confirmar Resolução e Informar Usuário

Executante
Suporte Nível Um

Esta tarefa é executada por um técnico de suporte de nível superior (Tier 2 ou Tier 3), que assume a solicitação não resolvida ou escalonada. O técnico:

- Revê o chamado e todas as ações/tentativas anteriores
- Realiza diagnósticos avançados, análise da causa raiz ou alterações no sistema
- Coordena com equipes especializadas, se necessário
- Implementa uma solução ou alternativa
- Registra todas as etapas realizadas, incluindo scripts ou ferramentas utilizadas

O objetivo é garantir a resolução de problemas complexos ou críticos que não puderam ser tratados no primeiro nível de suporte.

Entradas:

- Chamado concluído do caminho de resolução
- Detalhes da solução aplicada

Saídas:

- Confirmação enviada ao usuário
- Chamado marcado como resolvido ou fechado

Notas:

- Opcionalmente, alguns sistemas permitem que o usuário aceite ou rejeite a solução antes do fechamento. Se for o caso, isso pode levar a um ciclo de feedback ou gateway de validação do usuário.

O problema está resolvido?

Executante
Suporte Nível Um

Este gateway de decisão avalia se o usuário confirmou que a solução fornecida resolveu seu problema de maneira satisfatória. O feedback pode ser recebido por meio de confirmação por e-mail, status no portal ou contato direto.

- **Sim** ☐ O processo segue para as etapas finais de fechamento, finalizando a solicitação.
- **Não** ☐ O problema é reaberto ou retornado para análise e resolução adicionais.

Garante que o fechamento do suporte seja baseado na confirmação do usuário — e não apenas na suposição interna. Ajuda a medir a eficácia e a satisfação do suporte.

Enviar Aviso de Resolução Final

Executante
Suporte Nível Um

Este evento de mensagem representa a ação automatizada ou manual de enviar uma notificação final ao usuário, confirmando que sua solicitação foi resolvida com sucesso e o

chamado está sendo fechado. A mensagem pode incluir:

- Um resumo da resolução
- Número de referência do chamado
- Opção de reabrir caso o problema volte a ocorrer (opcional)

Este evento garante que o usuário seja informado e proporciona um encerramento formal à interação de suporte.

📤 Saída:

- Mensagem enviada ao usuário
- O processo segue para o fim ou arquivamento

Finalizando Solicitação

Executante
Usuário

Tarefa – Finalizar e Fechar Chamado

Esta tarefa marca o fim formal do processo de suporte. Após a resolução do problema, o chamado é:

- Atualizado com os detalhes finais da resolução e carimbos de data/hora
- Fechado no sistema para indicar que nenhuma ação adicional é necessária
- Arquivado para referência futura, caso o usuário solicite um acompanhamento ou o problema reapareça

Esta tarefa garante a integridade dos registros e apoia o cumprimento de normas, rastreamento e relatórios. Também pode acionar notificações automatizadas para as equipes internas sobre o fechamento para fins de registro ou revisão de desempenho.

Entradas:

- Solicitação de suporte concluída com a resolução final
- Confirmação de satisfação do usuário

Saídas:

- Status de chamado fechado
- Registros arquivados (se aplicável)

Notas:

- Dependendo do sistema, esta tarefa pode acionar relatórios ou auditorias automatizadas, particularmente se o fechamento do chamado exigir revisão gerencial.
- Opcional: Alguns sistemas incluem o envio de uma solicitação de feedback ao usuário como parte do fechamento final.

O problema está resolvido?

Executante
Usuário

Este gateway avalia se o problema de suporte foi completamente resolvido. Com base no resultado da tarefa anterior (por exemplo, "Finalizando Solicitação"), este ponto de decisão verifica se a solicitação do usuário é considerada fechada ou se são necessárias ações adicionais.

- **Sim** ☑ Prosseguir para as tarefas de fechamento ou saída.
- **Não** ☐ Reabrir ou iniciar ações corretivas (pode ser necessário esclarecimento de tarefa).

Resolução Finalizada

Executante
Usuário

Este é o evento final no processo de suporte, acionado quando o problema foi resolvido com sucesso e o usuário foi notificado. Ele marca a conclusão do ciclo de resolução do chamado e sinaliza o fechamento formal do caso.

Neste ponto, o status do chamado é atualizado para "Fechado" no sistema, e nenhuma ação adicional é necessária. O processo termina aqui, e todos os registros são arquivados para referência futura ou auditorias.

O processo termina com este evento se a resolução for confirmada ou se o problema for fechado com sucesso.

Este evento pode acionar relatórios automáticos ou solicitações de feedback.

Resultado Chave: Confirmação de que a solicitação do usuário foi tratada com sucesso e o caso está oficialmente fechado.

Entradas:

- Problema resolvido e confirmado
- Chamado concluído da tarefa "Finalizando Solicitação"

Saídas:

- Status do chamado fechado
- Registros arquivados

Notas:

- Garantir que o fechamento do chamado esteja alinhado com os SLAs (Acordos de Nível de Serviço) da empresa e quaisquer ciclos de feedback do cliente.

Gatilho de Auto-Escalamento

Executante
Suporte Nível Um

Este temporizador de limite monitora a duração da tarefa "Analisar e Resolver Solicitação". Se a tarefa ultrapassar o tempo de resolução permitido sem ser concluída, o temporizador aciona um evento de interrupção, que encerra a tarefa atual e inicia um fluxo de escalonamento.

Esse mecanismo garante que os chamados não resolvidos ou bloqueados não sejam ignorados, e que os tempos de resposta permaneçam dentro dos limites aceitáveis.

Entradas

- Solicitação não resolvida em andamento
- SLA ou restrição de tempo interna

Saídas

- Caminho de escalonamento é acionado
- Chamado é redirecionado para uma tarefa de resolução de nível superior

Notas

- Ajuda a garantir o cumprimento dos SLAs e a evitar atrasos na resolução.
- A duração do temporizador (por exemplo, 2 horas, 1 dia útil) deve corresponder à política ou configuração no sistema ITSM.

EXECUTANTES

Usuário

Esta piscina acompanha as ações do usuário final que inicia o processo de suporte ao relatar um problema, solicitar assistência ou buscar esclarecimentos. O usuário fornece as informações iniciais sobre o problema ou solicitação, aguarda a resolução e confirma que o problema foi abordado de forma satisfatória.

Responsabilidades no Processo:

- Enviar solicitações ou problemas
 - Receber comunicação (notificações, atualizações sobre a resolução)
 - Confirmar a resolução ou o resultado
 - Fornecer feedback (se aplicável)
-

Suporte Nível Um

Esta piscina acompanha as ações dos agentes de suporte de primeiro nível, que normalmente lidam com problemas rotineiros, respondem a consultas básicas e escalonam casos mais complexos para o Suporte Nível Dois. A equipe de suporte resolve problemas simples, fornece soluções ou coleta as informações necessárias para garantir que o caso seja tratado adequadamente.

Responsabilidades no Processo:

- Recepção inicial e triagem de problemas
 - Solução básica de problemas e resolução de questões
 - Escalonamento de problemas não resolvidos para o Suporte Nível Dois
 - Comunicação com o usuário para fornecer atualizações
-

Suporte Nível Dois

Esta piscina acompanha as ações dos agentes de suporte de segundo nível, que recebem os problemas não resolvidos do Suporte Nível Um e fornecem soluções mais avançadas. O Suporte Nível Dois também pode trabalhar em problemas de sistema, solução avançada de problemas ou configurações técnicas que vão além das capacidades dos agentes de primeiro nível.

Responsabilidades no Processo:

- Receber problemas escalonados do Suporte Nível Um
- Solução avançada de problemas e resolução
- Comunicação com o usuário para informá-lo sobre a resolução ou o progresso
- Colaborar com outras equipes internas (por exemplo, especialistas de TI), se necessário
- Escalonar para níveis superiores (por exemplo, Suporte Nível Três, se aplicável)

