

S Y D L E

**elo**group▶

# MANUAL DE USO DO TRAMITADOR

*Configurações e funcionamento*

---



## SUMÁRIO

Objetivo do Documento	3
Tramitador: Conceitos gerais e configurações	4
Classificação do ticket	4
1. Campos da Classificação	5
Processo de Gestão de Serviços	11
Serviço Interno	12

**OBJETIVO DO DOCUMENTO**

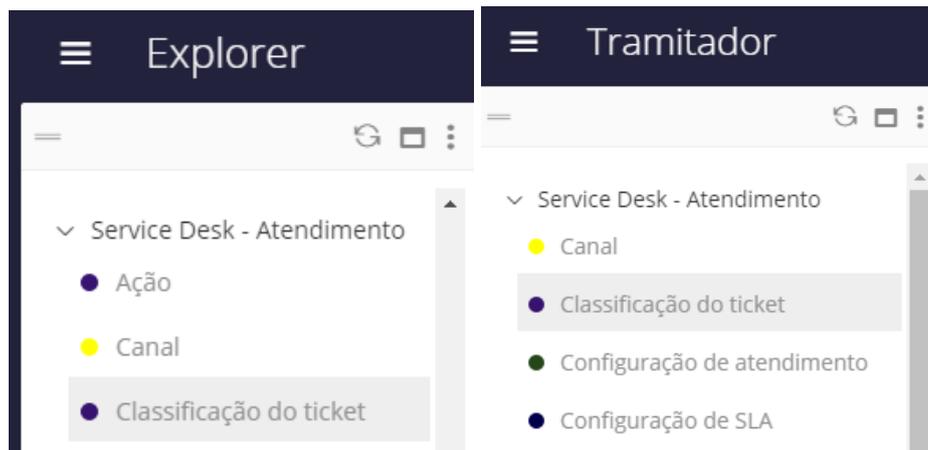
Este documento tem como objetivo descrever como utilizar o Tramitador, ou seja, como parametrizar uma Classificação do Ticket.

## TRAMITADOR: CONCEITOS GERAIS E CONFIGURAÇÕES

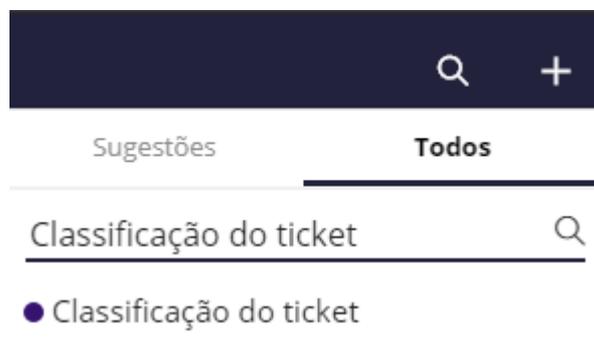
## CLASSIFICAÇÃO DO TICKET

Recurso que permite configurar as regras de execução para os tickets dos diferentes serviços. Deve ser criada uma Classificação do Ticket para cada serviço ad-hoc executado dentro do SYDLE ONE. Para processos definidos que utilizem o Tramitador, também é necessário criar uma Classificação do Ticket.

A Classificação do Ticket pode ser acessada pelos *Workspaces Explorer* e Tramitador, conforme imagem a seguir:



A criação pode ser feita por meio do (+), localizado na parte superior da tela.



Somente usuários dos grupos Administrador e Gerenciador de atendimento (SD) podem criar e/ou editar uma Classificação.

## 1. CAMPOS DA CLASSIFICAÇÃO

- Nome do Serviço: Representa o nome do serviço.
- Ícone: Ícone do serviço (A imagem, se escolhida, sobrescreve o ícone da SLA)
- Iniciar processo com fluxo definido?: Campo booleano que indica se o serviço iniciará um processo de Fluxo Definido ou não. Em caso verdadeiro, é possível selecionar qual processo será iniciado, seu evento inicial e os parâmetros a serem recebidos.

Iniciar processo? \*

Processo \*

Lei de Acesso a Informação (LAI)

Evento inicial \*

abrirSolicitacao

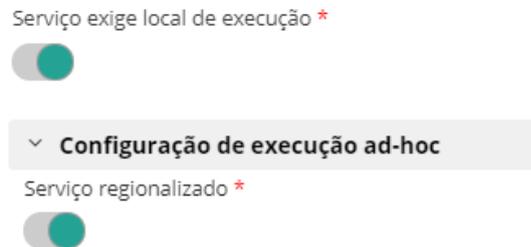
Parâmetros

script

- Configuração de atendimento (*Item aparecerá apenas se iniciar processo for falso*): Permite selecionar a “Configuração de atendimento” utilizada para o serviço, lembrando que Classificações que iniciam processos não possuem uma “Configuração de atendimento”. **Importante: Este campo deverá ser preenchido sempre com a configuração "Configuração de atendimento de serviço tramitável", uma vez que essa configuração já possui todas as regras relacionadas a execução de serviços no Tramitador.**

- Classe de dados adicionais para o formulário de abertura
  - Escolher o objeto de dados adicionais, lembrando que o objeto é uma **classe que contém campos que aparecem na solicitação de um novo serviço**;
  - Os objetos listados são apenas os que seguem a interface **“Dados padrões de serviço tramitável”**. Logo, ao criar uma classe, **deve-se informar** que ela segue a interface supracitada.
- Configuração de avaliação: Escolher o objeto de configuração de avaliação NPS. Para Avaliação da Solicitação escolher NPS padrão de Solicitação,
- Permitir avaliação sem autenticação? Indica se será possível preencher a avaliação sem se autenticar.
- Data de início: Data em que um serviço terá início, ou seja, a partir de quando poderão ser abertos tickets dele. Lembrando que, para Serviços do Portal, o serviço deve estar devidamente publicado.
- Data de fim: Data em que um serviço será finalizado, ou seja, a partir de quando não poderão ser abertos tickets dele.
- Nome técnico Serviço/Serviço Interno: Permite selecionar o serviço do portal ou interno. É necessário informar o serviço para fazer o link entre a configuração de execução do serviço e a carta de serviço publicada no portal. A partir do momento em que um serviço no portal é selecionado, a classificação terá o mesmo nome do serviço selecionado. Pode-se também criar um Serviço Interno. A criação pode ser realizada pelo botão de (+) localizado na combo se seleção. Mais exemplificações nos Tópicos de Processo de Gestão de Serviços e Serviço Interno.
- Permite anonimato?: Indica se a solicitação pode ser aberta sem que exista um solicitante definido.
- Existe a fase de Confirmação de Encerramento?: Campo que indica se a fase de Confirmação de Encerramento será apresentada na Linha do Tempo do Portal. É sempre verdadeira quando as situações de encerramento, presentes na Configuração de execução ad-hoc levam ao status Resolvido (Configuração de execução ad-hoc *aparecerá apenas se iniciar processo for falso*).
- Cidadão pode adicionar informações complementares? Indica se haverá a opção do cidadão adicionar uma informação complementar em uma solicitação quando o status da mesma é novo e ninguém nunca assumiu o atendimento.
- Solicitação de visualização restrita: Atendentes não poderão visualizá-la. Somente as áreas pelas quais o ticket passou poderão encontrá-la. Demais serviços poderão ser encontrados por qualquer atendente por meio do *Back-office*.
- Notificações enviadas: Permite selecionar quais notificações deverão ser disparadas para o cidadão ou servidor durante o serviço.

- Serviço exige local de execução: Em caso afirmativo, gera um campo adicional na Configuração de execução ad-hoc, exemplificada no tópico a seguir (Configuração de execução ad-hoc *aparecerá apenas se "Iniciar processo?" for falso*)



- Configuração de execução ad-hoc
  - Configuração visível quando o campo “Iniciar processo?” for falso;
  - Serviço regionalizado: campo booleano visível apenas quando o campo Serviço exige local de execução for verdadeiro. O valor do campo interfere no comportamento do campo “Responsável pela primeira execução”, sendo que:
    - Serviços não regionalizados devem possuir apenas um responsável pela primeira execução;
    - Serviços regionalizados podem possuir mais de um primeiro responsável, desde que as Unidades Organizacionais não tenham a mesma regional de atendimento.
  - Responsável pela primeira execução: grupo responsável pelo primeiro atendimento de uma solicitação;
  - Abrangência da tramitação: Campo para o usuário selecionar se a abrangência consiste em todas as unidades organizacionais ou apenas listadas.
  - Lista de Abrangência: Campo visível apenas se a Abrangência de Tramitação tiver o valor “Somente listados”. São permissões de usuário que poderão trabalhar em uma solicitação. Somente é possível selecionar permissões que possuam uma Unidade Organizacional relacionada.
  - Permissões de Execução: Possibilita a configuração das permissões de execução para as etapas, ações ou formulários utilizados pelo tramitador.
    - Atualmente há a ação de referenciar, o formulário de desmembrar e as demais são etapas, conforme figura a seguir.
    - Os grupos autorizados são filtrados de acordo com a abrangência da tramitação.

Permissões de execução	
Ação/Etapa/Formulário	Grupos autorizados
<u>Tramitar</u>	<u>Todos da UO: APCBH-FMC</u> , <u>Todos da UO: CTGM</u> , <u>Todos da UO: SUMOG</u>
<u>Encerrar</u>	<u>Todos da UO: APCBH-FMC</u> , <u>Todos da UO: CTGM</u> , <u>Todos da UO: SUMOG</u>
<u>Abrir sub-ticket</u>	<u>Todos da UO: APCBH-FMC</u> , <u>Todos da UO: CTGM</u> , <u>Todos da UO: SUMOG</u>
<u>Desmembrar</u>	<u>Todos da UO: APCBH-FMC</u> , <u>Todos da UO: CTGM</u> , <u>Todos da UO: SUMOG</u>
<u>Desviar</u>	<u>Todos da UO: APCBH-FMC</u> , <u>Todos da UO: CTGM</u> , <u>Todos da UO: SUMOG</u>
<u>Enviar questionamento</u>	<u>Todos da UO: APCBH-FMC</u> , <u>Todos da UO: CTGM</u> , <u>Todos da UO: SUMOG</u>
<u>Referenciar</u>	<u>Todos da UO: APCBH-FMC</u> , <u>Todos da UO: CTGM</u> , <u>Todos da UO: SUMOG</u>

Em caso de não preenchimento dos Grupos autorizados, toda a Abrangência é autorizada a executar a operação.

#### ○ Atribuições

Atribuição para tramites de Tickets \*

<b>Usar padrão do tramitador *</b>	<b>Incluir opção "Todos da UO" *</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Atribuição para desvios de Tickets \*

<b>Usar padrão do tramitador *</b>	<b>Escolher Atribuições *</b>	<b>Incluir opção "Todos da UO" *</b>
<input type="checkbox"/>	Vazio <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Permite escolher entre:
  - Usar padrão do Tramitador (Atribuição presente na Configuração do Tramitador). A configuração pode ser visualizada no Workspace Tramitador → Sistema → Configuração → Configurações do Tramitador
  - Atribuições específicas
  - Incluir a opção de Todos da UO na caixa de seleção de permissão.

Pelo menos uma das opções deve estar marcada como verdadeira para o correto funcionamento.

- Atribuição para tramites de Tickets
  - A atribuição padrão para tramites só é configurável e visível caso, nas *Permissões de Execução*, tenha a etapa *Tramitar* e a Abrangência de Tramitação seja *Todas as permissões*.
  - Em caso de Abrangência *Somente listados*, os trâmites ficam restritos ao que foi configurado no campo de Lista de abrangência.
- Atribuição para desvios de Tickets
  - A atribuição padrão para Desvio só é configurável e visível caso, nas *Permissões de Execução*, tenha a etapa *Desviar*. A opção é visível tanto em caso de Abrangência com *Todas as permissões* quanto em caso de *Somente Listados*.
- Situações que caracterizam o andamento e o encerramento: situações que caracterizam o andamento e o encerramento para aquele serviço em específico.
  - As situações que caracterizam o andamento só são configuráveis caso, nas *Permissões de Execução*, tenha a etapa *Tramitar*.
- Permite configurar as regras para quem é autorizado ou obrigado a criar despachos externos.

Grupos autorizados a criar despachos externos

Regra

Todos

Grupos obrigados a criar despachos externos

Regra

Nenhum

- Configurar o formulário de SLA

Formulário de configuração da SLA (Prazo)

Começar a contar a partir do próximo dia útil

Considerar apenas dias úteis

Prazo para conclusão (dias)

2

Marcar como atenção faltando (dias)

0

Meta de atendimento

- Definir se o serviço irá exibir custo e definir o Gestor de execução global, que somente listará atribuições que sejam de *Gestor de execução global*.

Exibir Custo



Gestor de execução global

- Situações de encerramento do sub-ticket: Permite configurar as situações que representam o encerramento de um sub-ticket.
  - Em caso de classificações que inicial processo, o campo é opcional.
  - Para processos *ad-hoc*, é configurável e obrigatória caso, nas *Permissões de Execução*, tenha a etapa *Abrir sub-ticket*.
- Atribuições

Atribuição para criação de sub-tickets \*

Usar padrão do tramitador *	Incluir opção "Todos da UO" *
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

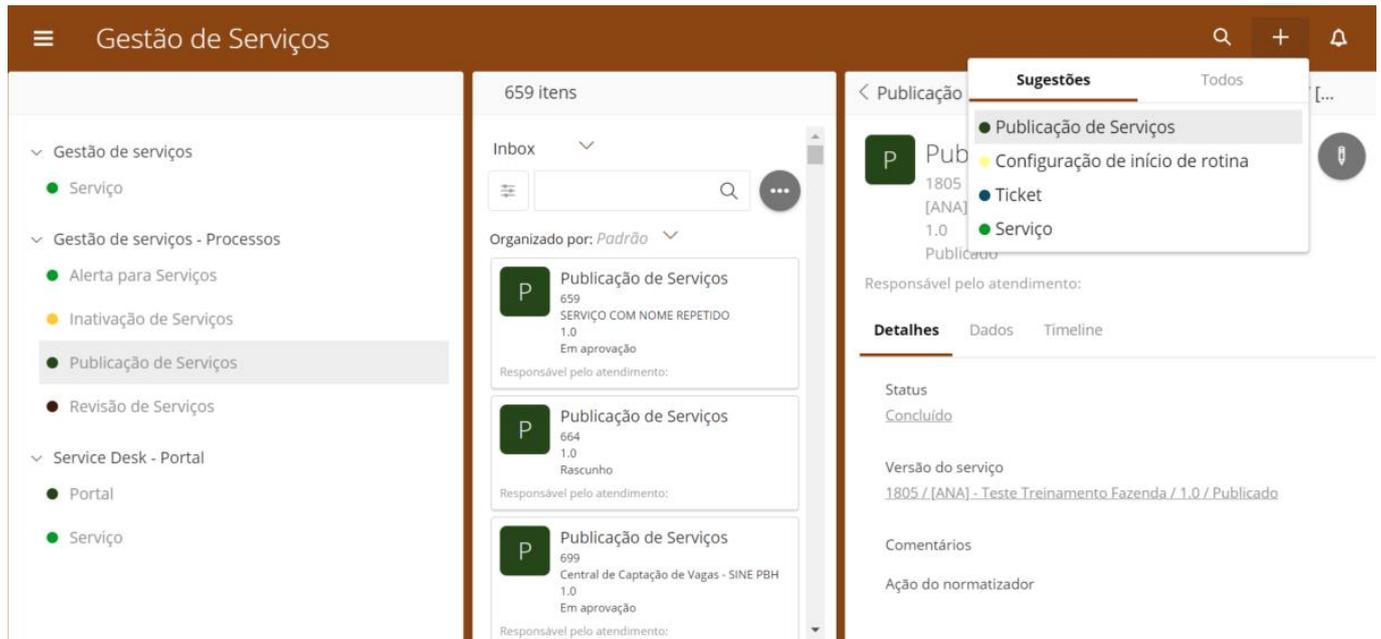
Atribuição para desvios de sub-tickets \*

Usar padrão do tramitador *	Incluir opção "Todos da UO" *
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Atribuição para recebimento de sub-tickets
  - Em caso de classificações que inicial processo, o campo não é configurável.
  - Para processos *ad-hoc*, é configurável e obrigatória caso, nas *Permissões de Execução*, tenha a etapa *Abrir sub-ticket*.
- Atribuição padrão para desvios de sub-tickets
  - Em caso de classificações que inicial processo, o campo é opcional.
  - Para processos *ad-hoc*, é configurável e obrigatória caso, nas *Permissões de Execução*, tenha a etapa *Abrir sub-ticket*.
- Avançado
  - Captadores do serviço
    - Podem criar solicitações de um serviço;

#### PROCESSO DE GESTÃO DE SERVIÇOS

O processo de Gestão de Serviços pode ser acessado no Workspace de Gestão de Serviços → Gestão de Serviços – Processos → Publicação de Serviços conforme exemplificado na imagem abaixo.



## SERVIÇO INTERNO

Os serviços internos podem ser cadastrados no momento da criação da Classificação da seguinte forma.

1. Clicar no ícone de + presente no campo de Nome Técnico Serviço/Serviço Interno

2. Escolher a opção de Serviço Interno → Confirmar → Realizar os Preenchimentos do Serviço Interno e Confirmar

### Cadastrar



Escolha o tipo de Serviço a ser cadastrado

Serviço / Gestão de serviços

Serviço Interno / Gestão de serviços

✕ CANCELAR

✓ CONFIRMAR