



O processo escolhido para modelagem foi o Abertura de Chamado Técnico, que é um processo-chave dentro de empresas de tecnologia que prestam suporte a sistemas. Essa escolha se justifica pela sua importância estratégica: ele representa o primeiro contato do cliente com a empresa para solução de problemas técnicos, impactando diretamente a satisfação, a fidelização e a reputação da empresa.