

Legenda - Esteira de Chamados

Abertura e Classificação

A0 - Abertura do chamado pelo cliente ou área de negócio.

A1 - Identificação do tipo de chamado:

- Solicitação: melhoria no sistema ou funcionalidade nova.
- Incidente: erro que impacta o bom funcionamento do sistema.

Fluxo de Solicitação

B2 - Análise de viabilidade técnica e de negócio:

- Viável: segue para o planejamento.
- Não viável: retorna ao cliente com justificativa.

B3 - Planejamento.

B4 - Desenvolvimento.

B5 - Deploy em ambiente de desenvolvimento.

B6 - Validação técnica:

- OK: segue para homologação.
- Não aprovado: retorna ao desenvolvimento.

B7 - Deploy em homologação.

B8 - Validação pelo solicitante na homologação:

- OK: segue para produção.
- Não aprovado: retorna ao desenvolvimento.

B9 - Deploy em produção.

B10 - Validação do solicitante em produção:

- OK: chamado finalizado.
- Não aprovado: retorna ao desenvolvimento.

A2 - Finalização do chamado.

Fluxo de Incidente

C - Avaliação do impacto do problema:

- Sistêmico: segue para a trilha D.
- Relacionado ao cliente: segue para a trilha C.

Legenda - Esteira de Chamados

Trilha C (Relacionado ao Cliente)

C.1 - Análise do chamado.

C.2 - Feedback ao cliente com solução ou direcionamento.

Trilha D (Sistêmico)

D.1 - Direcionar o problema ao Tech Lead.

D.2 - Atuar com o desenvolvedor para correção imediata.

D.3 - Retorno ao fluxo de solicitação conforme necessidade (seguindo para A2 ao final).