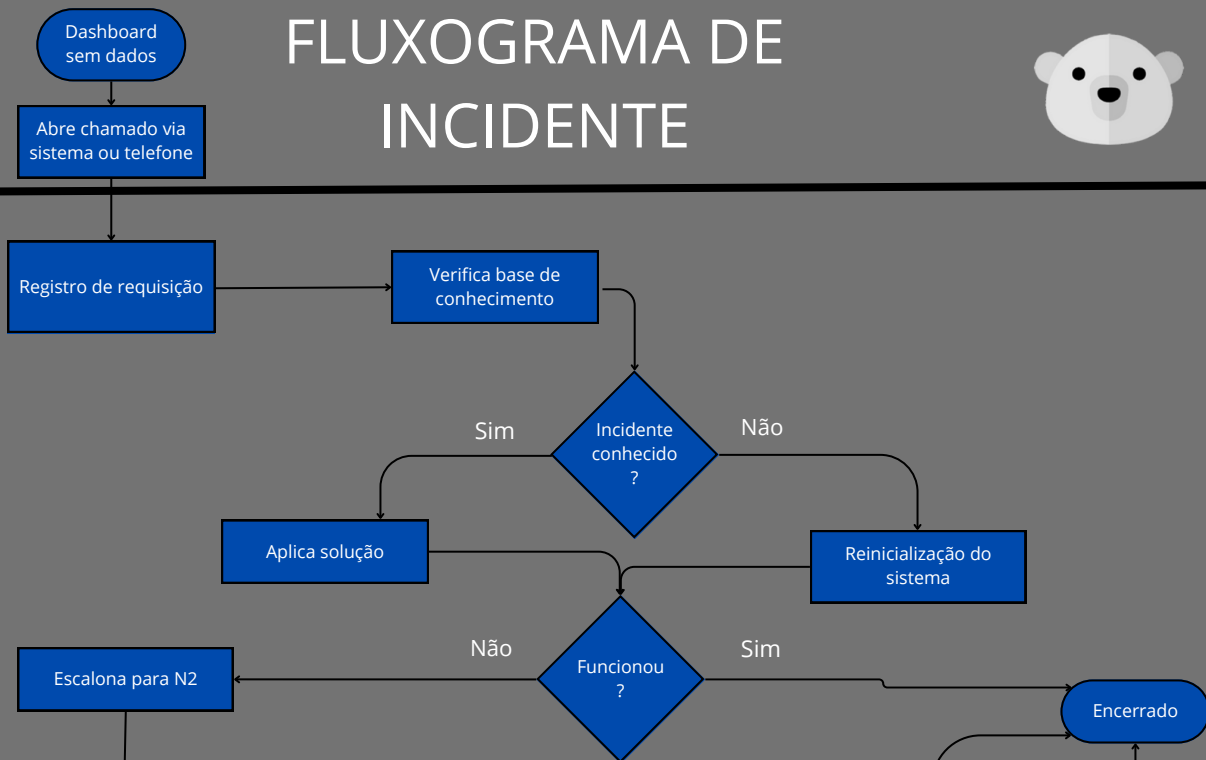


CLIENTE

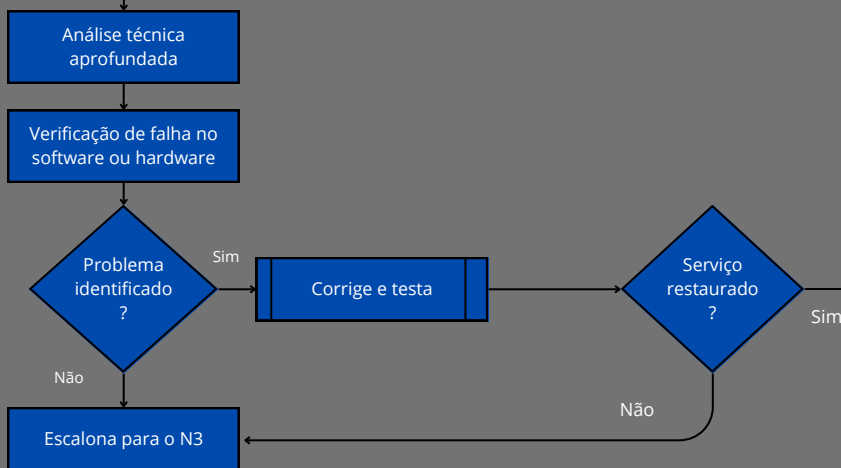
# FLUXOGRAMA DE INCIDENTE



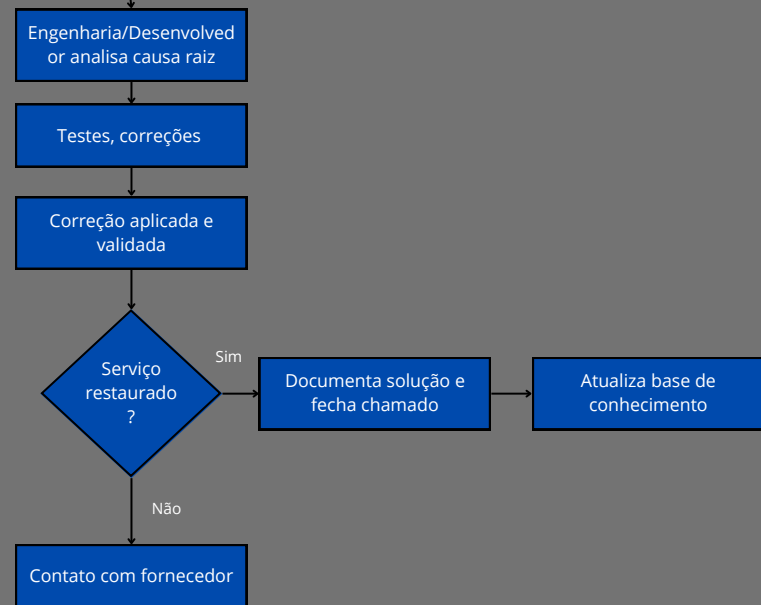
N1



N2



N3



# FLUXOGRAMA DE REQUISIÇÃO



Solicitar troca de senha

Registro de requisição

Análise de requisição

Não

Requisição  
aprovada  
?

Sim

Encerrar

Cliente

Central de TI

CLIENTE

## FLUXOGRAMA DE PROBLEMA



N1

Percebe recorrência de falhas ou impacto alto

Abre novo chamado ou aponta recorrência de incidentes anteriores

Registro de requisição

Verifica base de conhecimento

Problema conhecido ?

Não

Sim

Reinicialização do sistema

Aplica solução

Funcionou ?

Não

Sim

Escalona para N2

N2

Faz a priorização com base no SLA

SOLUÇÃO DE CONTORNO (se aplicável)

Tem workaround documentado na BC?

Sim

Utiliza

Não

Desenvolve um documento novo e envia para validação

INVESTIGAÇÃO DE CAUSA RAIZ

Realiza análise técnica e coleta logs

Identifica: Erro Conhecido?

Não

Sim

Escalona para N3

Documenta e envia para BC

Encerrado

N3

Desenvolve correção (patch, script, reconfiguração, etc.)

Realiza testes em ambiente controlado

Valida com área solicitante

Aplica correção no ambiente produtivo

Serviço restaurado ?

Não

Sim

Valida com N2 e usuário final

Contato com fornecedor

Documenta solução e fecha chamado

Atualiza base de conhecimento

