**1 – OBJETIVO**

Esse documento tem o objetivo de xxx – *Escrever o objetivo do documento.*

**2 – PREMISSAS E RESTRIÇÕES**

*Descrever as regras e restrições para o cumprimento do procedimento, quando aplicável.*

*Quando não for aplicável, informar “Não aplicável”.*

**3 – RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO**

Esse documento deve ser executado xxx – *informar a área responsável por executar o documento.*

**4 – DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE**

*Escrever o passo a passo do documento para realizar a instrução de trabalho ou executar o RPA. É necessário incluir as telas de cada passo e incluir o máximo de detalhes na sua descrição. Caso a instrução de trabalho tenha mais de 1 cenário, separar por cenário e informar a solução conhecida para cada cenário.*

4.1 – CENÁRIO 1

4.2 – CENÁRIO 2

5 – FECHAMENTO PADRÃO

Suporte N1 - Nome do Analista

Falha identificada: []

Resolução:

Verificar e dar continuidade ao atendimento!

IC Impactado:

Código de resolução:

Categoria de resolução:

5.1 – TRAMITAÇÃO PADRÃO

Suporte N1 Tramitação - Nome do Analista

Documento:

Ordem:

Instancia:

Falha Identificada: []

Solicitação:

Sintoma:

**6 – REVISÃO DO DOCUMENTO**

6.1 - LISTA DAS REVISÕES REALIZADAS NO DOCUMENTO.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versão:** | **Data:** | **Alterado por:** | **Área:** | **Solicitante:** | **Área:** | **Descrição:** |
|  |  | Pessoa que realizou a alteração no documento. |  | Pessoa que solicitou a alteração. |  | Descrever a alteração aprovada no documento. |