Dicionário  
(Linguagem Ubíqua)

**Obs.:** Itens em vermelho não serão implementados.

Elementos e Atores

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** |
| Atividade | Categoria de algo que deve ser realizado. Ex.: Instalar um software. |
| Departamento | Departamento responsável pela realização de uma atividade. |
| Demanda | Um pedido para que uma atividade seja realizada. |
| Eventos Registrados | Registro dos eventos relacionados à demanda. |
| Usuário | Pessoa autorizada a utilizar o sistema. Pode ser um colaborador, um prestador de serviços, um estagiário ou um menor aprendiz. |
| Função | Forma de segmentação dos usuários. Seus poderes são atribuídos de forma cumulativa, ou seja, um gestor possui todos os poderes de um solucionador, assim como um solucionador possui todos os poderes de um solicitante. |
| Gestor | Função com poderes gerenciais dentro de seu departamento. Por padrão, funções gerenciais do departamento devem ser gestores do sistema. Seus poderes se limitam ao seu departamento. |
| Solucionador | Função com poderes para realizar todas as ações necessárias ao atendimento de uma demanda. Todo usuário que tenha sido definido como solucionador ou que possua uma demanda sob sua responsabilidade deve ser um solucionador. Seus poderes se limitam às suas demandas e a seu departamento, se for o caso. |
| Solicitante | Função com poderes apenas para abrir, listar e detalhar demandas. Todos os usuários são considerados solicitantes. |
| Fila do Solucionador | Demandas de um solucionador específico, listadas por ordem de prioridade e prazo. |
| Fila do Departamento | Demandas de um departamento específico, que ainda não foram distribuídas para um solucionador, listadas por ordem de prioridade e prazo. |

Eventos/Comandos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Função Necessária** |
| Definir Gestor | Atribuir a função de “Gestor” para um usuário do departamento. | Gestor do departamento |
| Criar Atividade | Cadastrar as informações necessárias para a definição de uma atividade. | Gestor do departamento |
| Editar Atividade | Alterar as informações necessárias para a definição de uma atividade. | Gestor do departamento |
| Definir Solucionador | Atribuir a função de “Solucionador” para um usuário do departamento e definir quais atividades ele deve atender. | Gestor do departamento |
| Abrir Demanda | Fazer um pedido para que uma atividade seja realizada. | Solicitante |
| Listar Demandas do Solicitante | | Solicitante da demanda |
| Listar Demandas do Departamento Solicitante | | Usuário pertencente ao departamento solicitante |
| Listar Demandas do Solucionador (Fila do Solucionador) | | Solucionador da demanda |
| Listar Demandas do Departamento Solucionador (Fila do Departamento) | | Usuário pertencente ao departamento solucionador |
| Encaminhar Demanda | Alterar o solucionador responsável pelo atendimento de uma demanda. | Solucionador da demanda ou Gestor do departamento |
| Capturar Demanda | Se tornar responsável por uma demanda. A demanda a ser capturada pode estar na fila do departamento ou na fila de outro solucionador. | Solucionador do departamento |
| Rejeitar Demanda | Devolução de uma demanda para a fila do departamento. | Solucionador da demanda |
| Responder Demanda | Fechar a demanda após o atendimento ter sido realizado. | Solucionador da demanda |
| Cancelar Demanda | Fechar a demanda sem realizar o atendimento. Ex.: Decisão do solicitante; Demanda improcedente. | Solicitante da demanda ou Solucionador da demanda ou Gestor do departamento |
| Reabrir Demanda | Abrir nova demanda relacionada à uma demanda respondida ou cancelada. | Solicitante do departamento |
| Desdobrar Demanda | Um desdobramento representa uma atividade que deve ser realizada anteriormente ou em paralelo a demanda que será desdobrada. Ex.: Antes de instalar mais memória RAM em um computador, é necessário comprar mais módulos de memória, caso o estoque esteja vazio. | Solucionador da demanda ou Gestor do departamento |
| Encaminhar Demandas em Lote | Encaminhar uma ou mais demandas ao mesmo tempo. | Gestor do departamento |
| Cancelar Demandas em Lote | Cancelar uma ou mais demandas ao mesmo tempo. | Gestor do departamento |
| Abrir Demanda (Forçando Solucionador) | Abrir demanda e escolher o usuário responsável pelo seu atendimento, independentemente de ele ser um solucionador para a atividade em questão. | Gestor do departamento |
| Encaminhar Demanda (Forçando Solucionador) | Encaminhar demanda e escolher o usuário responsável pelo seu atendimento, independentemente de ele ser um solucionador para a atividade em questão. | Gestor do departamento |
| Desdobrar Demanda (Forçando Solucionador) | Desdobrar demanda e escolher o usuário responsável pelo seu atendimento, independentemente de ele ser um solucionador para a atividade em questão. | Gestor do departamento |
| Pausar Atendimento | Parar a contagem do tempo de atendimento de uma demanda por haver alguma pendência que deve ser solucionada anteriormente. | Solucionador da demanda |
| Continuar Atendimento | Retomar a contagem do tempo de atendimento de uma demanda. | Solucionador da demanda |
| Desfazer Fechamento | Ação corretiva em caso de erro no fechamento. | Solucionador da demanda ou Gestor do departamento |

Políticas

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** |
| Distribuir Demanda | Identificar qual solucionador será o responsável pela demanda aberta, considerando quem são os usuários definidos como solucionadores para a atividade em questão e, caso haja mais de um, quem está menos atarefado. Caso não exista solucionador definido, a demanda aberta deve ser cadastrada com a situação “Aguardando Distribuição”. |

Dados da Atividade

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** |
| Nome | Texto que representa o nome da atividade. |
| Descrição | Texto que representa a descrição detalhada da atividade. |
| Está Ativa | Indicador sobre a situação da atividade (ativa: demandas podem ser abertas | inativa: demandas não podem ser abertas). |
| Departamento Responsável | Departamento responsável pelas demandas abertas para a atividade em questão. |
| Tipo de Distribuição | Indicador do tipo de distribuição de demandas (manual: novas demandas são direcionadas para a fila do departamento | automática: novas demandas são distribuídas para os solucionadores definidos para a atividade, caso existam). |
| Prioridade | Crítica, Muito Alta, Alta, Média e Baixa. |
| Contagem de Prazo | Indicador da forma de contagem do prazo. Pode ser dias corridos ou dias úteis (ignorando fins de semanas e feriados nacionais). |
| Prazo Estimado | Valor em minutos para o atendimento da demanda. Outras unidades de tempo deverão ser convertidas para minutos. |

Categorias de Situações

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** |
| Ativa | Situação que representa uma demanda aguardando tratamento (distribuição ou atendimento). |
| Transitória | Situação utilizada para registro de eventos. Deve ser sucedida por uma situação ativa ou inativa. |
| Inativa | Situação que representa uma demanda tratada. |

Situações

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Categoria** |
| Aguardando Distribuição | Demanda sem responsável definido. | Ativa |
| Em Atendimento | Demanda com responsável definido. | Ativa |
| Encaminhada pelo Gestor | Demanda encaminhada pelo gestor para um solucionador. | Transitória |
| Encaminhada pelo Solucionador | Demanda encaminhada pelo solucionador para outro solucionador. | Transitória |
| Capturada | Demanda capturada por um solucionador. | Transitória |
| Rejeitada | Demanda rejeitada por um solucionador. | Transitória |
| Respondida | Demanda respondida por um solucionador. | Inativa |
| Cancelada pelo Gestor | Demanda cancelada pelo gestor. | Inativa |
| Cancelada pelo Solucionador | Demanda cancelada pelo solucionador. | Inativa |
| Cancelada pelo Solicitante | Demanda cancelada pelo solicitante. | Inativa |

Dados da Demanda

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** |
| Atividade | Atividade a qual a demanda faz referência. |
| Número da Demanda | Identificador único que distingue a demanda. |
| Histórico | Lista de eventos registrados. |
| Número da Demanda Reaberta | Identificador da demanda que foi reaberta, se for o caso. |
| Número da Demanda Desdobrada | Identificador da demanda que foi desdobrada, se for o caso. |
| Momento de Abertura | Data e hora da abertura da demanda. |
| Momento de Fechamento | Data e hora da resposta ou do cancelamento da demanda. |
| Prazo | Data e hora calculada com base no prazo estimado para a atividade. |
| Situação | Situação em que a demanda se encontra no momento. |
| Departamento Solicitante | Departamento do usuário que abriu a demanda. |
| Usuário Solicitante | Usuário que abriu a demanda. |
| Departamento Responsável | Departamento do usuário responsável pelo atendimento da demanda. |
| Usuário Responsável | Usuário responsável pelo atendimento da demanda. |
| Detalhes | Descrição detalhada da demanda, preenchida pelo solicitante no momento da abertura. |

Dados do Evento Registrado

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** |
| Número do Registro | Identificador sequencial de eventos da demanda. |
| Departamento Responsável | Departamento do usuário responsável pelo evento. |
| Usuário Responsável | Usuário responsável pelo evento. |
| Situação | Situação referente ao evento registrado. |
| Momento Inicial | Data e hora finais do histórico anterior ou data e hora de abertura de demanda, caso seja o primeiro evento registrado. |
| Momento Final | Data e hora de registro do evento. |
| Mensagem | Mensagem preenchida pelo usuário responsável pelo evento. |