

incidentes e requisições

usuário

INÍCIO

abrir chamado

central de T.I

registrar, classificar
e diagnosticar
chamado

incidente ou
requisição?

incidente

requisição

verificar na base
de conhecimento
e tentar resolver

problema
resolvido?

sim

comunicar
usuário

encerrar
chamado

fim

priorizar de
acordo com a
SLA e enviar
ao suporte

não

priorizar e
enviar para
suporte

atualizar base
de
conhecimento

suporte e aplicação

analisar o
chamado

tentar
resolver o
problema

sim

resolveu?

não

comunicar
central de TI

enviar para o
próximo nível
de suporte

tentar
resolver o
problema

