

## **UNIVERSIDADE POSITIVO**

### **Sistemas Corporativos**

#### **BPMN**

**Vale: 0,5 pt**

#### Atividades práticas

1. Desenhe um processo de atendimento a chamados técnicos em operadora de serviços de conectividade. Quando o cliente abre o chamado, serão alocados diferentes técnicos de acordo com as necessidades.  
São estas:
  - verificação de rede de dados interna (dentro do prédio)
  - verificação de infraestrutura de última milha (cabos externos que chegam no prédio)
  - verificação de funcionamento no armário / switches
  - verificação de funcionamento da fibra ótica (que vai até os armários / switches)Ao final do atendimento, ocorre o registro do funcionamento e o registro da satisfação do cliente
2. Desenhe um processo de atendimento de pacientes em hospital para realização de procedimentos eletivos (não emergencial).  
Este hospital atende endoscopias, eletrocardiograma e obstetrícia
3. Desenhe um processo de compras de produto que deve ser encaixado no processo de reposição elaborado na atividade anterior.