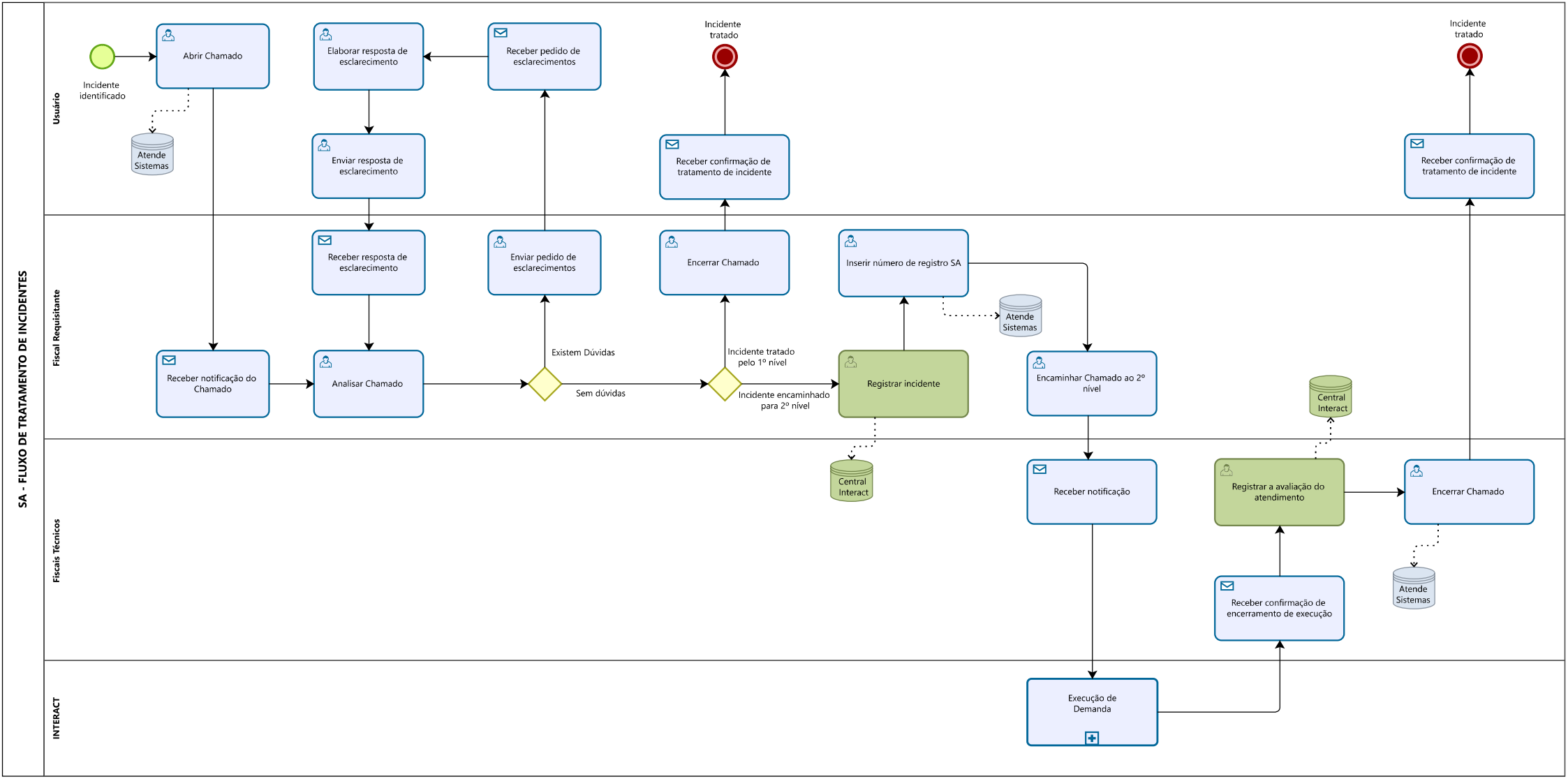
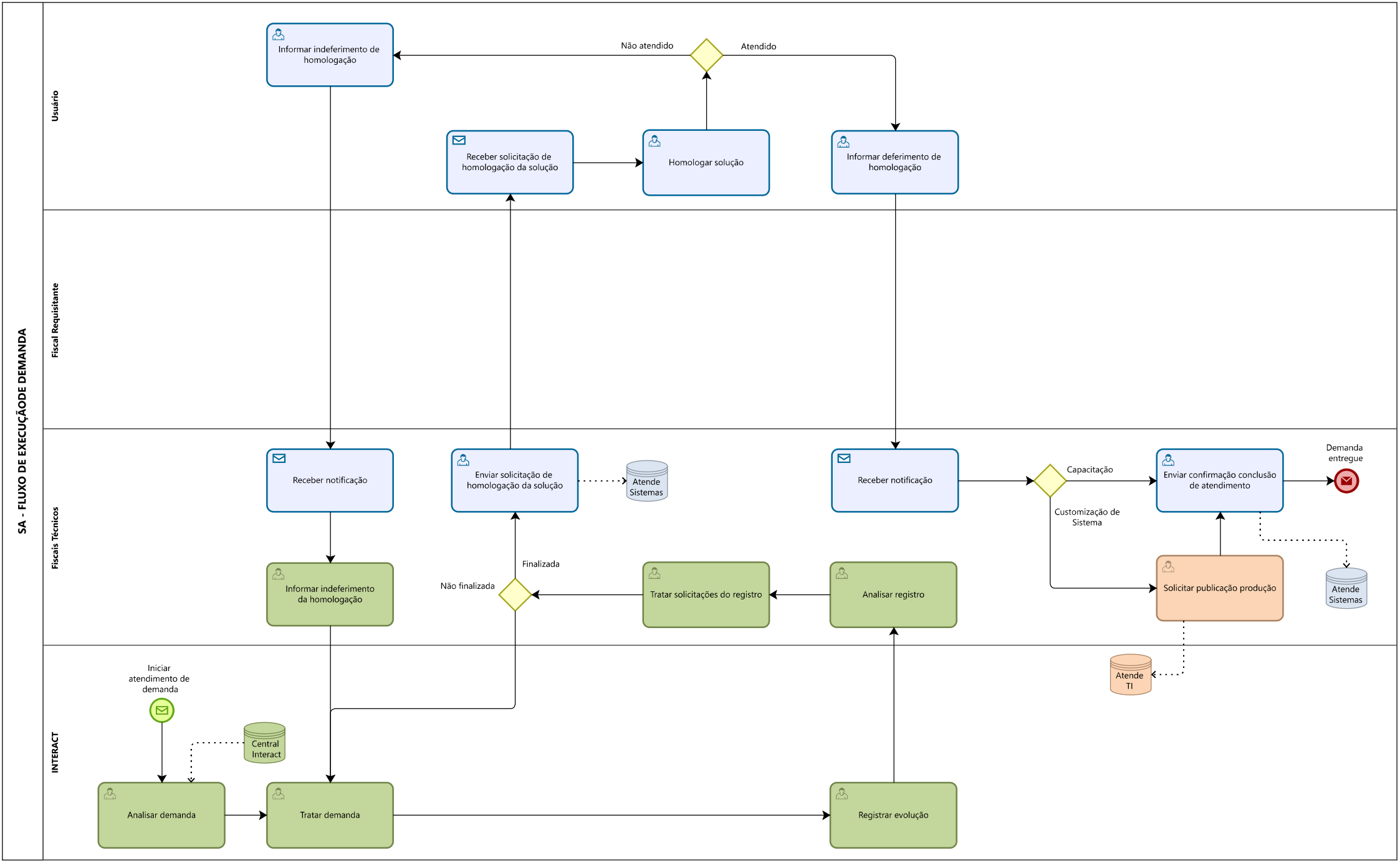

SA - FLUXO DE TRATAMENTO DE INCIDENTES
Usuário
Fiscal Requisitante
Fiscais Técnicos
INTERACT
Incidente identificado
Abrir Chamado
Atende Sistemas
Elaborar resposta de esclarecimento
Receber pedido de esclarecimentos
Incidente tratado
Enviar resposta de esclarecimento
Receber confirmação de tratamento de incidente
Incidente tratado
Receber confirmação de tratamento de incidente
Receber resposta de esclarecimento
Enviar pedido de esclarecimentos
Encerrar Chamado
Inserir número de registro SA
Atende Sistemas
Receber notificação do Chamado
Analisar Chamado
Existem Dúvidas
Sem dúvidas
Incidente tratado pelo 1º nível
Incidente encaminhado para 2º nível
Registrar incidente
Encaminhar Chamado ao 2º nível
Central Interact
Central Interact
Receber notificação
Registrar a avaliação do atendimento
Encerrar Chamado
Atende Sistemas
Receber confirmação de encerramento de execução
Execução de Demanda


SA - FLUXO DE EXECUÇÃODE DEMANDA
Usuário
Fiscal Requisitante
Fiscais Técnicos
INTERACT
Informar indeferimento de homologação
Não atendido
Atendido
Receber solicitação de homologação da solução
Homologar solução
Informar deferimento de homologação
Receber notificação
Enviar solicitação de homologação da solução
Atende Sistemas
Receber notificação
Capacitação
Enviar confirmação conclusão de atendimento
Demanda entregue
Customização de Sistema
Informar indeferimento da homologação
Finalizada
Não finalizada
Tratar solicitações do registro
Analisar registro
Solicitar publicação produção
Atende Sistemas
Atende TI
Iniciar atendimento de demanda
Central Interact
Analisar demanda
Tratar demanda
Registrar evolução