



**MAPEAMENTO DE PROCESSO
GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E
REQUISIÇÕES**



1. Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
03/05/2024	1.0	Elaboração do mapeamento do processo de gerenciamento de incidentes e requisições	Assessoria de Governança de TIC Gerência de Serviços de TIC

2. Referências

- Painel de informações de TIC Poder Judiciário;
- Ferramenta bizagi Modeler para ilustração dos Processos de TIC;
- Portal G2TIC com publicações dos Processos da DITEC.



3. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES

Finalidade do Processo: Gerenciar os incidentes com propósito de restabelecer um serviço o mais rápido possível, atendendo os acordos de nível de serviço (ANS). O gerenciamento das requisições fornecerá as soluções solicitadas, sem erros vinculados no âmbito da TIC, atendidos pela Central de Serviços. Os indicadores de incidentes e requisições ficaram publicados no portal G2TIC.



