



MAPEAMENTO DE PROCESSO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1. Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
13/05/2024	1.0	Elaboração do mapeamento do processo Gerenciamento de Problemas	Assessoria de Governança de TIC Gerência de Serviços de TIC
09/02/2026	2.0	Atualização dos nomes de cada setor, conforme publicado no novo siglário do PJAC.	Assessoria de Governança de TIC

2. Referências

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



PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Finalidade do Processo: Gerenciar o reconhecimento de erros e defeitos dos eixos de serviços de TI, para localizar a origem e empreender soluções. Produzir base de conhecimento para sustentar os serviços de TIC, vislumbrando solução eficaz na eliminação de erros e falhas.

