



MAPEAMENTO DE PROCESSO GERENCIAMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO



1. Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
08/05/2024	1.0	Elaboração do mapeamento do processo Gerenciamento de Níveis de Serviço	Assessoria de Governança de TIC Gerência de Serviços 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 DITEC.

3. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Finalidade do Processo: Gerenciar e acompanhar o desempenho do serviço de TIC fornecido, observando o SLA, para alcançar uma melhor experiência do usuário.

