

**STI**

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
Secretaria de Tecnologia e Informação

***Fluxos do Macroprocesso de Infraestrutura e Serviços***

Governança de TI | **2022** |

## DOCUMENTO

<b>Descrição</b>	Fluxos dos Processos de Trabalho de Infraestrutura e Serviços
<b>Objetivo</b>	Este documento descreve os fluxos das atividades de Infraestrutura e Serviços



## VERSIONAMENTOS

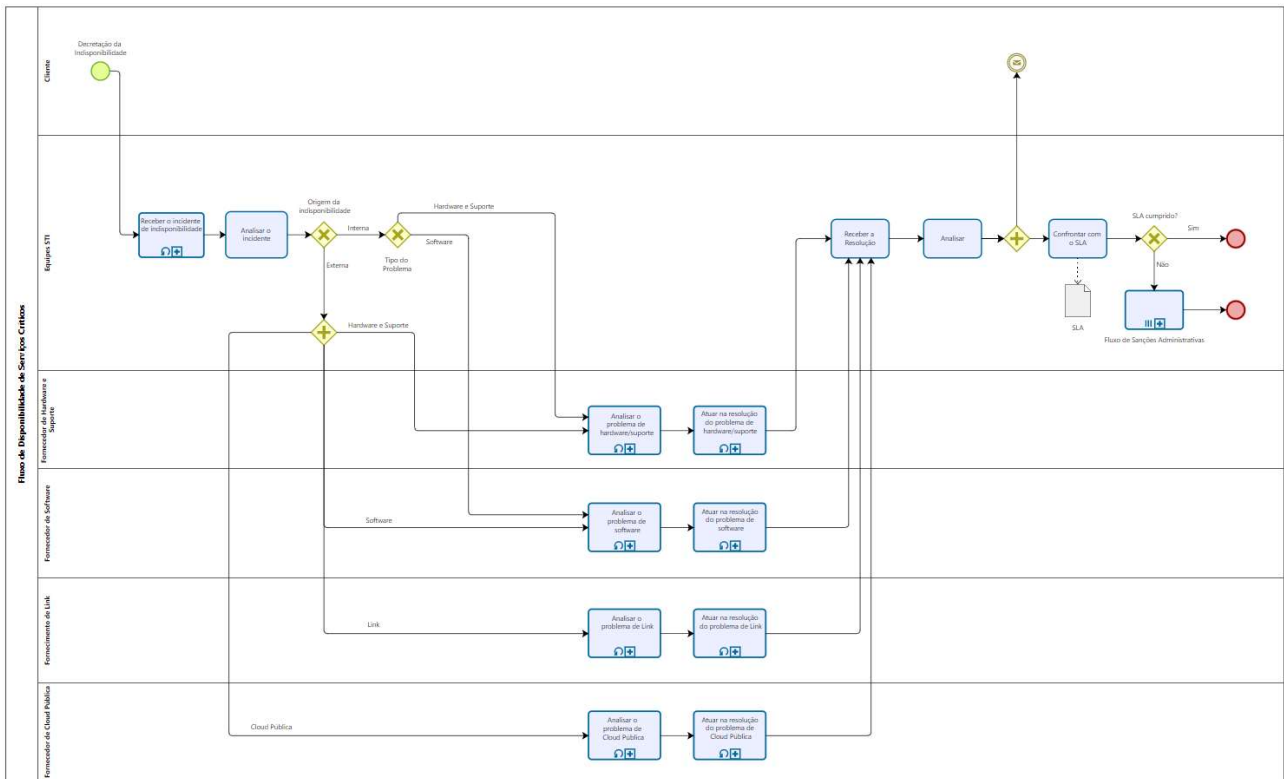
VERSÃO	DATA	AUTOR	DESCRIÇÃO
1.0	13/07/2022	STI 5	CRIAÇÃO DO DOCUMENTO

## Sumário

<b>1. Processo de Gestão de Disponibilidade de Serviços</b> .....	3
1.1. Fluxo de Disponibilidade de Serviços Críticos .....	3
<b>2. Processo de Gestão de Catálogo de Serviços</b> .....	4
2.1. Fluxo de Catálogo de Serviços Fora do Escopo .....	4
2.2. Fluxo de Mudança Maior do Catálogo de Serviços .....	5
2.3. Fluxo de Mudança Menor do Catálogo de Serviços .....	6
<b>3. Processo de Gestão de Mudanças - GMUD</b> .....	7
3.1. Fluxo de Gestão de Mudanças .....	7
<b>4. Processo de Gestão de Ativos de TIC</b> .....	8
4.1. Fluxo de Ativos de Rede .....	8
4.2. Fluxo de Ativos de Equipamentos .....	9
<b>5. Processo de Gestão de Incidentes, Requisições, Central de Serviços, Atendimento, Experiência e Satisfação do Usuário</b> .....	10
5.1. Fluxo de Service Desk/Help Desk .....	10

# 1. Processo de Gestão de Disponibilidade de Serviços

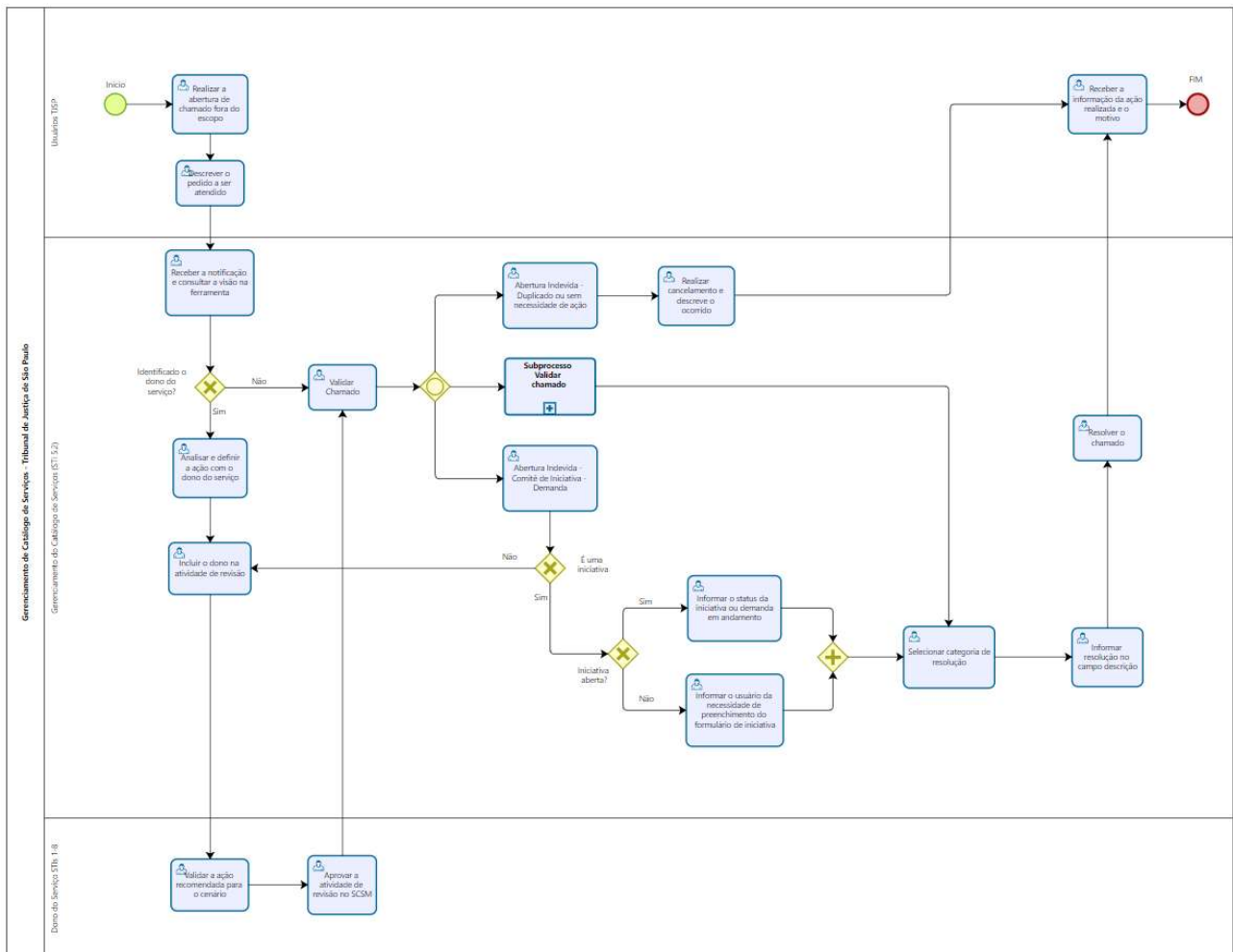
## 1.1. Fluxo de Disponibilidade de Serviços Críticos



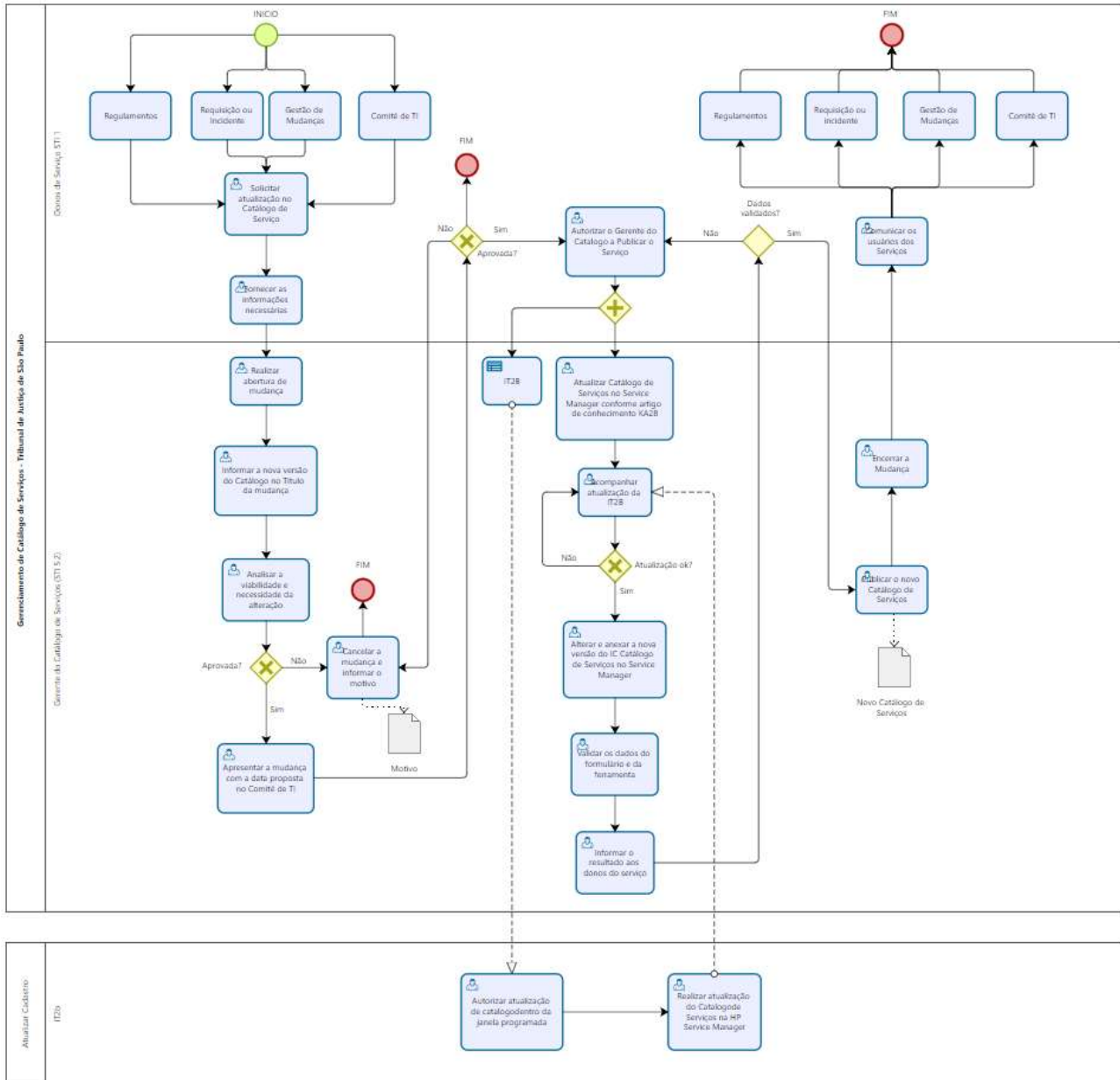
3 DE FEVEREIRO DE 1874

## 2. Processo de Gestão de Catálogo de Serviços

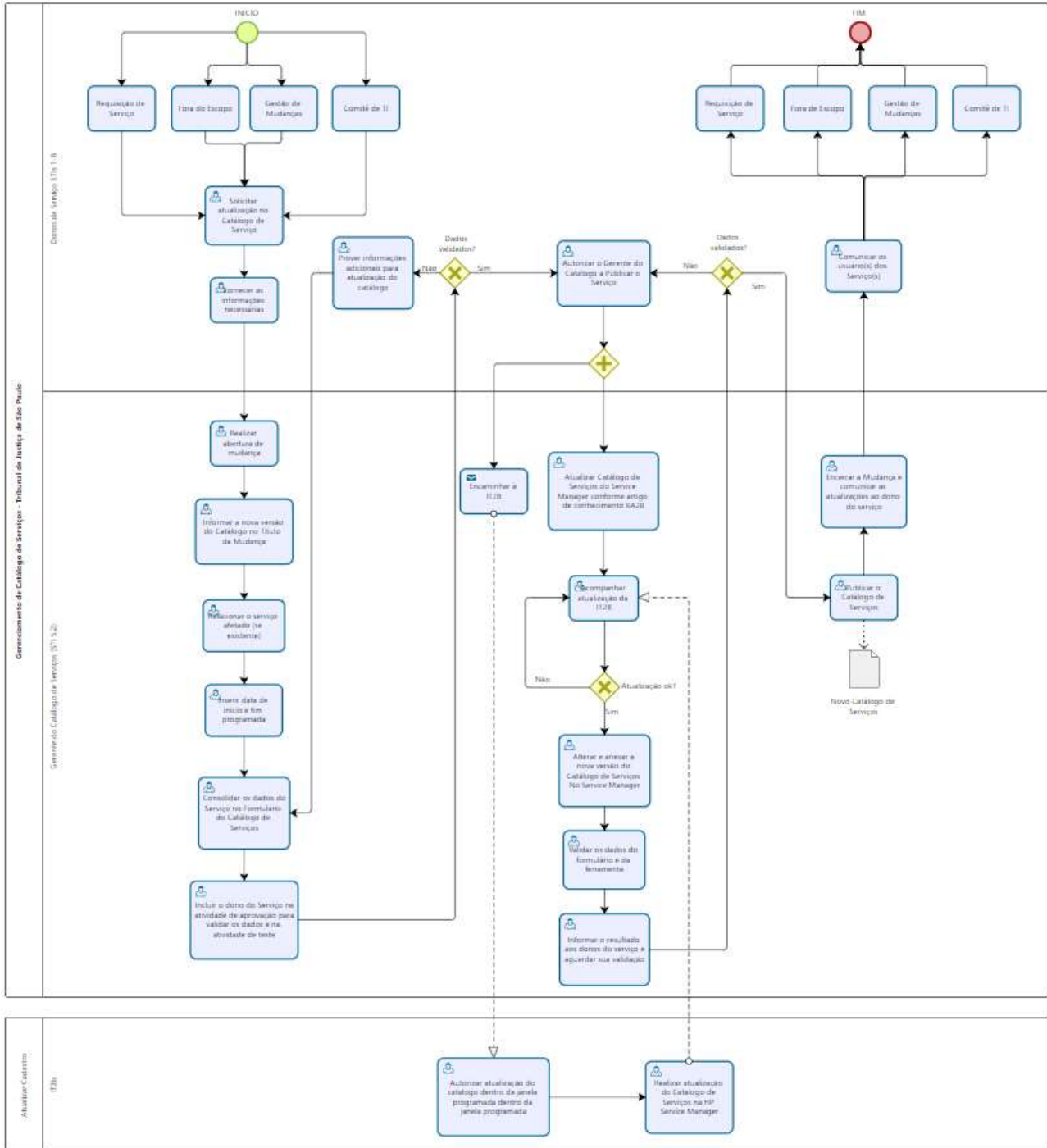
### 2.1. Fluxo de Catálogo de Serviços Fora do Escopo



## 2.2. Fluxo de Mudança Maior do Catálogo de Serviços

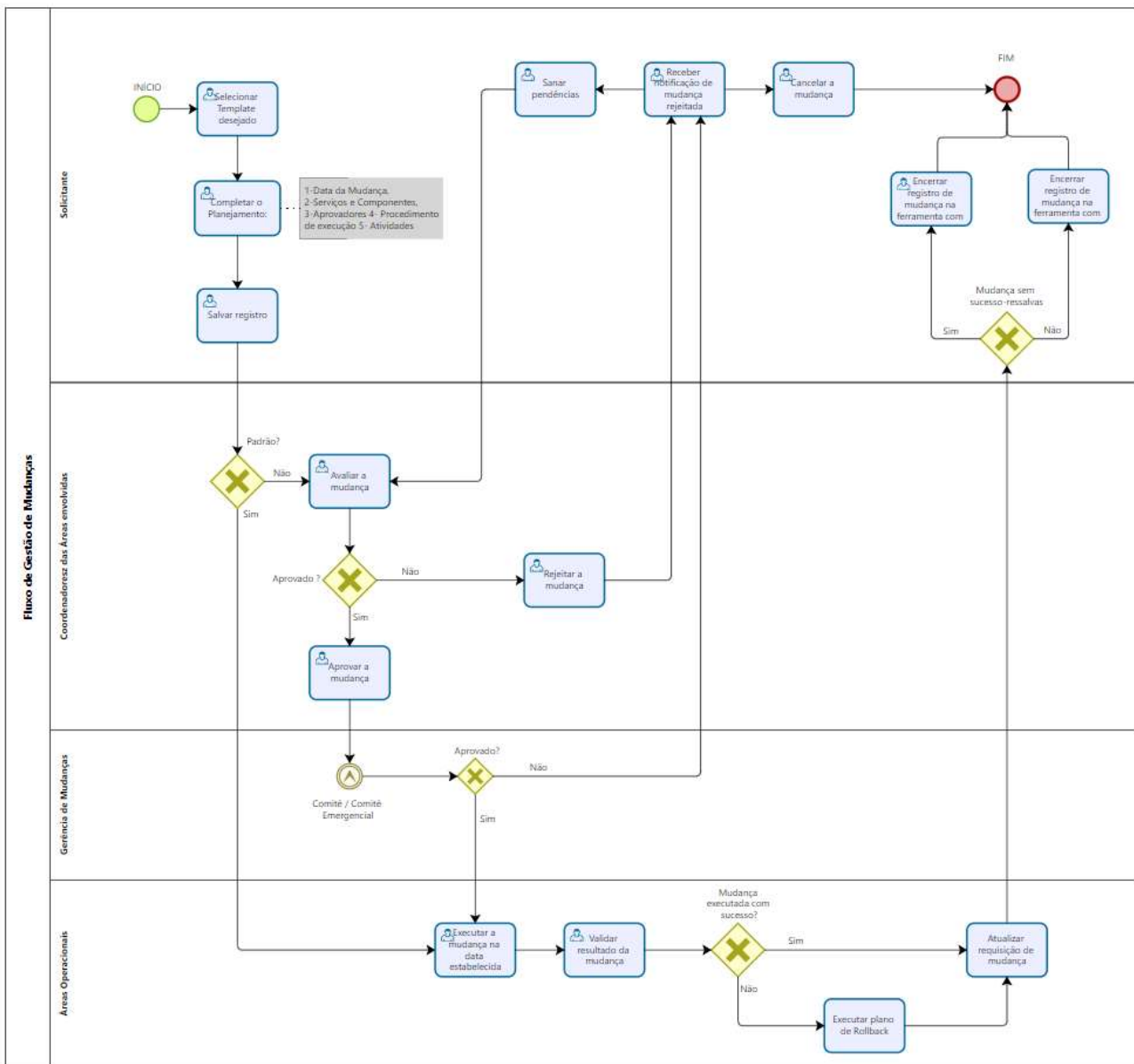


### 2.3. Fluxo de Mudança Menor do Catálogo de Serviços



### 3. Processo de Gestão de Mudanças - GMUD

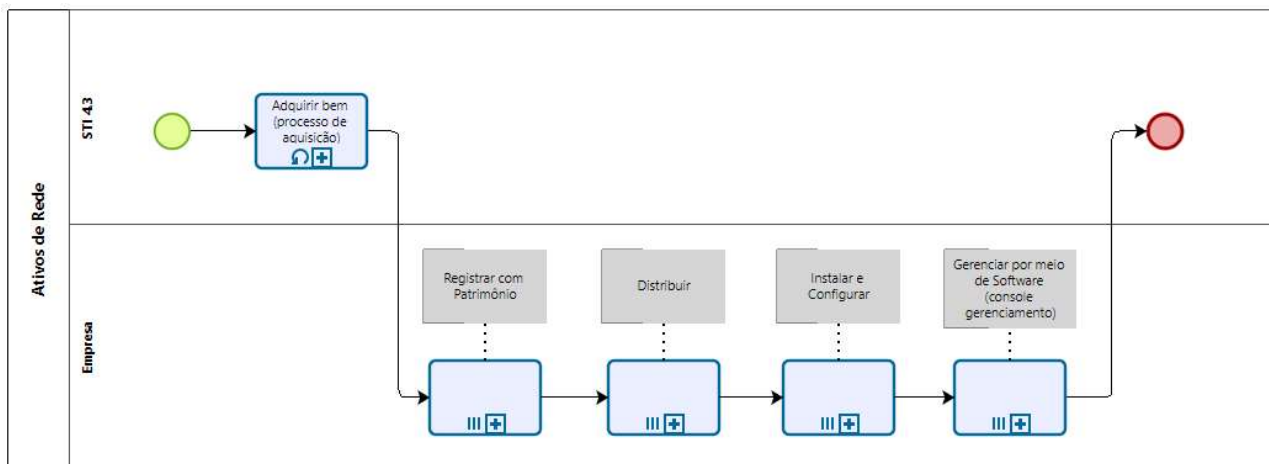
#### 3.1. Fluxo de Gestão de Mudanças



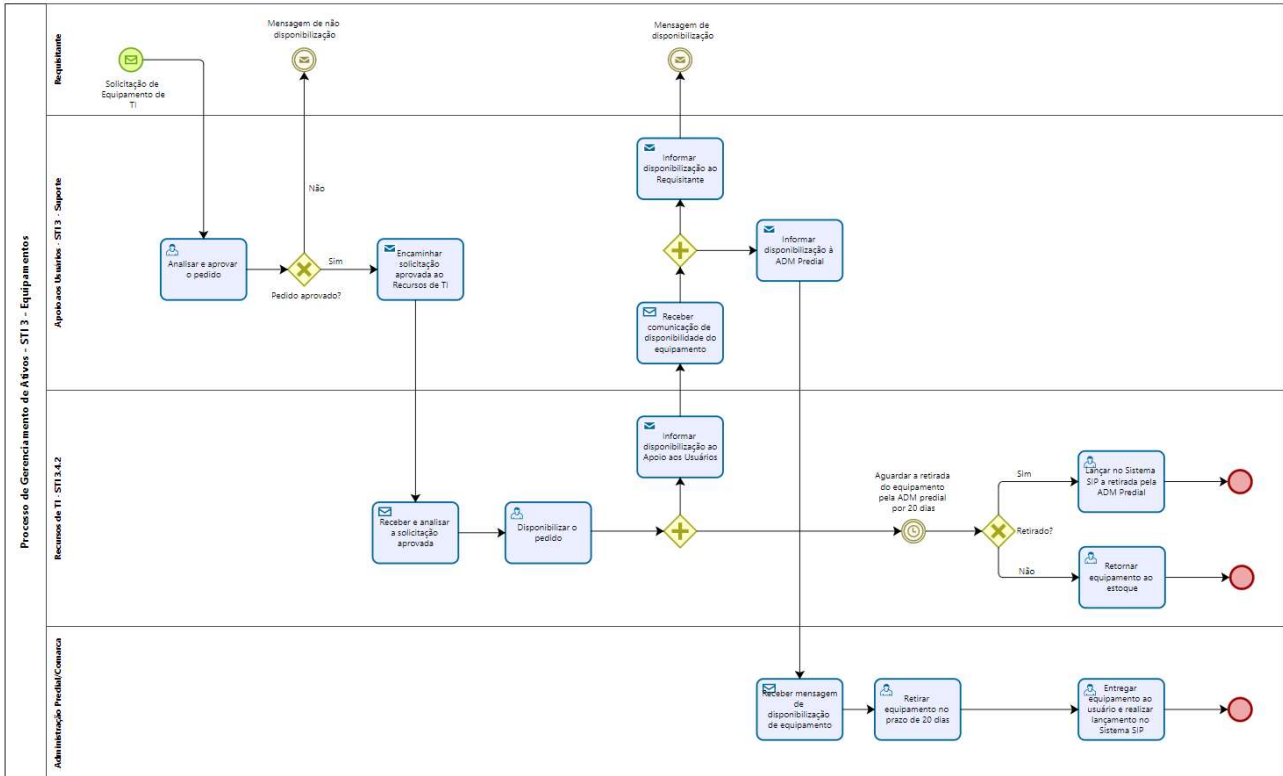


## 4. Processo de Gestão de Ativos de TIC

### 4.1. Fluxo de Ativos de Rede



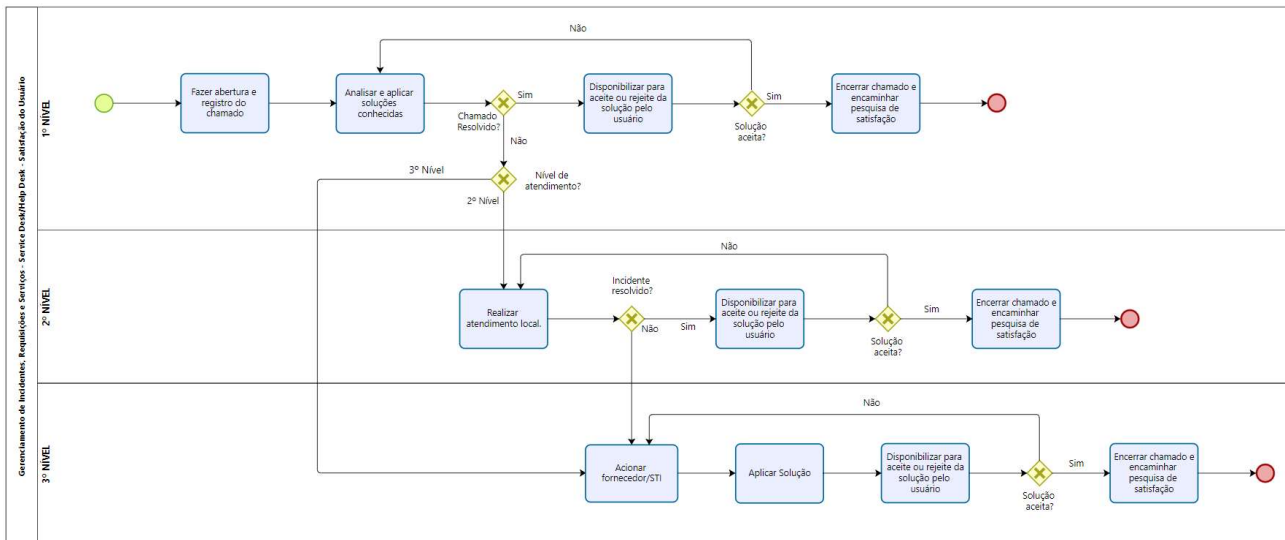
## 4.2. Fluxo de Ativos de Equipamentos



3 DE FEVEREIRO DE 1874

## 5. Processo de Gestão de Incidentes, Requisições, Central de Serviços, Atendimento, Experiência e Satisfação do Usuário

### 5.1. Fluxo de Service Desk/Help Desk



3 DE FEVEREIRO DE 1874