**Fluxograma para tratamento de Incidentes, Problemas e Requisições de TI**

Grupo 2

**Bruno Santana RA: 01201134**

**Gabriel Bezerra RA: 01201035**

**Graziela Lucena RA: 01201051**

**Raphael Moitinho RA: 01201123**

**Stefany Batista RA: 01201103**

**Yuri de Jesus RA: 01201117**

**Fluxograma de Requisições de TI**

**Encerramento**

**Resolução**

**Não**

**Identificar**

**Registrar**

**Priorizar por criticidade**

**Validar (Gestor)**

**Sim**

**Sim**

**Requisição dentro dos requisitos contratados?**

Existe uma extrema urgência na requisição?

**Não**

**Fluxograma de Problemas**

**Encerramento**

**Resolução**

**Prevenção realizada?**

**Não**

**Identificar**

**Registrar**

**Sim**

Problema pode ser resolvido de imediato?

**Priorizar por criticidade**

**Prevenir reincidência**

**Não**

**Sim**

**Fluxograma de Incidentes**

**Não**

**Sim**

**Encerramento**

**Resolução**

**Prevenção realizada?**

**Não**

**Identificar**

**Registrar**

**Sim**

Incidente pode ser resolvido de imediato?

**Priorizar por criticidade**

**Prevenir reincidência**