



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Coordenadoria de Infraestrutura e Comunicação de Dados

### **Lista de Serviços**

---

**CONCEITO DE PROCESSO:** Processo é um conjunto de ações contínuas executadas por pessoas ou máquinas para alcançar resultados concretos que sejam perceptíveis pela comunidade acadêmica.

**CONCEITO DE PRIORIDADE:** A prioridade está relacionada às atividades de mapeamento de processos da unidade, ou seja, os processos pelos quais se iniciarão o mapeamento recebem alta prioridade, os processos de média prioridade serão mapeados em seguida, e por fim, os processos de baixa prioridade. Preencha com “Alta”, “Média” ou “Baixa” na coluna apropriada.

---

NOME DO PROCESSO	BREVE DESCRIÇÃO	PRIORIZAÇÃO
[CICD] 01 Atender usuário	Prestar atendimento aos chamados recebidos via PI.	Média
[CICD] 02 Gerenciar e administrar ativos de rede	Planejar, instalar e manter os equipamentos de rede em pleno funcionamento de acordo com a necessidade.	Média
[CICD] 03 Administrar sistemas de virtualização	Criar, configurar e gerenciar máquinas virtuais.	Alta

[CICD] 04 Disponibilizar estrutura de resiliência de dados	Criar estrutura que garanta disponibilidade, integridade e segurança das informações, mediante solicitação da comunidade acadêmica.	Alta
[CICD] 05 Monitorar rede	Monitorar o funcionamento adequado e a disponibilidade da rede.	Média
[CICD] 06 Validar e responder incidentes de segurança	Identificar, analisar e responder a incidentes de segurança de rede.	Alta
[CICD] 07 Gerenciar serviços de rede	Planejar, implantar, atualizar, implementar e manter os serviços de rede em pleno funcionamento, abrangendo software e hardware, tais como acesso à internet, correio eletrônico, DHCP, DNS, AD, Wireless, serviços Web, etc.	Média
[CICD] 08 Inovar infraestrutura e tecnologia da TI	Pesquisar novas soluções para as demandas do setor e/ou universidade, visando manter a infraestrutura atualizada para continuidade e melhoria dos serviços de rede disponibilizados para a comunidade acadêmica.	Baixa
[CICD] 09 Fornecer segurança para rede	Manter a rede da UFCSPA segura e controlada preventivamente, através de um adequado planejamento e da fruição de ferramentas de monitoramento, firewall, IPS e antivírus.	Média
[CICD] 11 Fiscalizar contratos	Fiscalizar contratos de ativos de rede e/ou serviços referentes à infraestrutura e segurança de TI.	Baixa

[CICD] 12 Administrar resiliência de dados	Planejar, criar, verificar efetividade de execuções e manter atualizadas as rotinas para recuperação de desastres, garantindo que não ocorra perda de informações.	Alta
[CICD] 13 Disponibilizar recursos de virtualização	Criar, configurar e gerenciar máquinas virtuais, conforme solicitação via PI.	Alta

**Critério de Priorização:** Foi feita uma análise de acordo com o nível de impacto na UFCSPA. Desta forma, foram considerados como processos de alta prioridade os riscos físicos e lógicos das informações institucionais.

Observações: O processo [CICD] 10 foi excluído.