



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

### 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 iniciará 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
[CSI] 01 Gerenciar as demandas de sistemas	Recebimento, triagem e encaminhamento de solicitações de novos sistemas, melhorias e correções.	Alta
[CSI] 02 Gerenciar os projetos de sistemas	Planejamento, execução e acompanhamento de projetos de desenvolvimento ou aquisição de sistemas.	Alta
[CSI] 03 Gerenciar o portfólio de sistemas	Planejamento, priorização e acompanhamento dos sistemas em uso e em desenvolvimento.	Média

[CSI] 04 Manter a governança de sistemas	Assegurar que os sistemas de TI estejam alinhados ao PDTIC e aos objetivos institucionais, promovendo conformidade, priorização adequada e uso eficiente dos recursos.	Média
[CSI] 05 Monitorar indicadores e gerar relatórios	Monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho relacionados a SLAs, disponibilidade de sistemas e produtividade das equipes de TI, consolidando dados em relatórios analíticos e gerenciais. Este serviço garante transparência, subsidia a tomada de decisão e apoia a melhoria contínua dos serviços de TI.	Baixa
[CSI] 06 Gerenciar a comunicação com usuários e áreas parceiras	Estabelecimento e manutenção de canais de comunicação eficazes entre a TI, usuários finais e áreas parceiras (administrativas, acadêmicas e de governança). O serviço busca alinhar expectativas, esclarecer demandas, divulgar informações relevantes e fortalecer a colaboração entre as partes envolvidas.	Baixa
[CSI] 07 Gerenciar riscos e garantir conformidade normativa	Identificação, avaliação e tratamento de riscos associados aos serviços e sistemas de TI, assegurando a conformidade com legislações e normas vigentes (como LGPD, requisitos de acessibilidade e diretrizes institucionais). Este serviço promove a segurança da informação, a redução de vulnerabilidades e a aderência a padrões regulatórios.	Baixa

**Critério de Priorização:** Prioridade definida com base no valor agregado à UFCSPA. Assim, quanto maior o valor agregado à Universidade, maior é o grau de prioridade do processo.