



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSA

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Divisão de Desenvolvimento de Sistemas

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
[DDS] 01 Desenvolver novo sistema	Procedimentos para criação de uma nova solução de software para UFCSA.	ALTA
[DDS] 02 Implementar manutenção evolutiva	Procedimentos para solução de nova funcionalidade a um software mantido pela Coordenadoria de Sistemas da Informação (CSI).	MÉDIA

[DDS] 03 Corrigir problema de sistema	Procedimentos para realizar ajustes emergenciais sobre problemas encontrados num sistema mantido pela CSI.	ALTA
[DDS] 04 Garantir segurança da informação	Procedimentos de controle de acesso e permissões da equipe de desenvolvimento, garantir o uso de boas práticas para apresentação dos dados e modelos de divulgação de dados sensíveis mantidos pela CSI.	MÉDIA
[DDS] 05 Treinar desenvolvedores	Treinamentos para equipe de desenvolvimento ou outras áreas que necessitem de consumir os recursos desenvolvidos pelo setor.	BAIXA
[DDS] 06 Importar alunos do SISU	Realizar a importação da lista de candidatos do processo SISU e gerar a lista de matrícula para os sistemas da UFCSPA.	ALTA
[DDS] 07 Gerar relatórios de informações gerenciais	Tornar acessíveis as informações já registradas nos diversos sistemas da instituição na forma de um relatório, conforme solicitação.	MÉDIA

Critério de Priorização:

Será usado o modelo de priorização ponderada a partir de três variáveis sobre as ações do setor de desenvolvimento de sistemas, a cada uma delas será considerada uma nota entre 0 e 5, são elas:

- **Impacto (I):** o quanto a conclusão da tarefa contribuirá para os objetivos estratégicos do setor.
- **Esforço (E):** quantidade de tempo, recursos e complexidade para a realização da tarefa.
- **Urgência (U):** reflete a sensibilidade da tarefa ao tempo, ou seja, quão rápido ela precisa ser concluída.

Para a ponderação do resultado será atribuído um peso sobre cada uma das variáveis e somado seu resultado tendo assim a pontuação ponderada (PP). Em nosso modelo consideramos as variáveis impacto e urgência como os fatores de maior peso e assim assumimos o equivalente a 45% (PI = PU = 0,45) e assumindo os demais 10% para o esforço empregado na atividade (PE = 0,1). Vale lembrar que pela nossa lógica o fator esforço será considerado como um fator inverso (5-E), em vista que uma pontuação mais alta deve significar menos prioridade, já que exige mais esforço. Temos assim a seguinte fórmula para o cálculo da priorização:

$$PP = 0,45 \times (I + U) + 0,1 \times (5 - E)$$

Com isso foi realizado um questionário com três membros da SeTIC, levando em conta os perfis (técnico, chefia e coordenador do setor) e assim obtivemos os seguintes resultados:

Processo	I	E	U	PP
Desenvolver novo sistema	4; 5; 3	2; 3; 3	3; 4; 3	3,53
Implementar manutenção evolutiva	2; 5; 3	3; 2; 3	2; 4; 3	3,08
Corrigir problema de sistema	5; 5; 5	2; 4; 5	5; 5; 5	4,63
Garantir segurança da informação	5; 3; 5	2; 5; 2	5; 1; 3	3,46
Treinar desenvolvedores	3; 3; 5	5; 4; 3	0; 0; 1	1,9
Importar alunos do SISU	4; 3; 5	3; 3; 2	2; 5; 5	3,83
Gerar relatórios de informações gerenciais	3; 3; 3	2; 1; 3	1; 2; 3	2,55

- **Alta Prioridade:** Pontuação de 3,5 a 5
- **Média Prioridade:** Pontuação de 2 a 3,49
- **Baixa Prioridade:** Pontuação de 0 a 1,99