



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA  
Pró-Reitoria de Planejamento  
NTI – Divisão de Suporte Técnico

### 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
[DIST] 10 Solicitar serviços de Suporte Técnico	Solicitar e tratar pedidos de suporte técnico em TI.	Alta
[DIST] 11 Redistribuir bens de TI	Preparar e fazer a implantação do equipamento no destino.	Média
[DIST] 12 Realizar desfazimento de bens de TI	Coletar bens obsoletos e irrecuperáveis, emitindo laudo para saída de operação.	Baixa

[DIST] 13 Manter registro de preços de peças de TI	Ter um estoque mínimo de peças de TI para reposição nos equipamentos sem garantia.	Média
[DIST] 14 Controlar bens de TI cedidos para teletrabalho	Realizar a entrega e o recebimento de bens de TI aos interessados, para uso provisório fora do campus.	Média

**Critério de Priorização:**

É definida com base no valor agregado à UFCSPA. Assim, quanto maior o valor agregado à Universidade, maior é o grau de prioridade do processo.

---

Observações: Os processos [DIST] 01, 02, 03, 04, 05 e 06 foram excluídos, de 07 a 09 não foram utilizados e uma nova numeração começará a partir do número 10.