



Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre – UFCSPA

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Divisão de Suporte, Testes e Conformidade

### 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
[DSTC] 01 Atender chamado do usuário	Receber, orientar, resolver ou encaminhar para responsável, as dúvidas e/ou solicitações de resolução de problemas relacionados aos sistemas acadêmicos e administrativos da instituição.	Alta
[DSTC] 02 Liberar acesso a sistemas	Permitir o acesso de usuários aos sistemas acadêmicos e administrativos da instituição.	Média

[DSTC] 03 Testar sistemas	Validar as funcionalidades de um sistema para garantir que opere conforme os requisitos especificados, garantindo que os padrões de qualidade (QA) sejam seguidos, resultando em maior eficiência no desenvolvimento.	Alta
[DSTC] 04 Administrar o Moodle	Controlar e administrar as atividades e banco de dados do ambiente Moodle.	Média

### **Critério de Priorização:**

Para definir a priorização dos serviços da unidade, foi utilizada a Matriz GUT, uma ferramenta que permite classificar problemas ou processos com base em três dimensões: **G**ravidade, **U**rgência e **T**endência. Esta abordagem garante uma análise objetiva e focada no impacto de cada serviço para a instituição

### **Análise GUT e Priorização dos Serviços**

A tabela abaixo detalha a pontuação atribuída a cada serviço:

Serviço	G	U	T	Pontuação (G x U x T)	Prioridade
Atender chamado do usuário	5	5	4	<b>100</b>	Alta
Testar sistemas	5	4	5	<b>100</b>	Alta
Administrar o Moodle	4	4	5	<b>80</b>	Média
Liberar acesso a sistemas	5	4	4	<b>80</b>	Média

## Detalhamento da Análise

### Alta Prioridade

- **Atender chamado do usuário:** A pontuação máxima reflete a sua natureza como a linha de defesa **reativa**. A **Gravidade (5)** e a **Urgência (5)** são máximas, pois um utilizador já está a ser impactado. A **Tendência (4)** é alta, pois a insatisfação e os problemas podem escalar rapidamente.
- **Testar sistemas:** A pontuação máxima reflete a sua natureza como a linha de defesa **proativa**. A **Gravidade (5)** é máxima devido ao impacto em larga escala de um defeito em produção. A **Tendência (5)** é máxima porque um bug não encontrado irá, garantidamente, agravar-se e tornar-se mais caro de corrigir. A **Urgência (4)** é alta, ligada aos cronogramas de projetos.

### Média Prioridade

- **Administrar o Moodle:**
  - **G (4):** A gravidade de uma má administração é muito alta, pois pode afetar a estabilidade da principal plataforma de ensino.
  - **U (4):** A urgência é alta. Embora muitas tarefas sejam planeadas, elas estão ligadas a ciclos académicos críticos (início de semestre, atualizações de segurança) que não podem ser adiados.
  - **T (5):** A tendência de piora é máxima. Uma falha de segurança não corrigida ou a falta de um backup podem escalar para uma falha catastrófica ou uma violação de dados de forma extremamente rápida.
- **Liberar acesso a sistemas:**
  - **G (5):** A gravidade é máxima. Um utilizador sem acesso está totalmente impedido de realizar o seu trabalho. Do ponto de vista institucional, é um bloqueio completo da produtividade daquele indivíduo.
  - **U (4):** A urgência é alta, pois a necessidade do utilizador é imediata para iniciar as suas funções.
  - **T (4):** A tendência é de piora a curto prazo. O problema não é estático. Um atraso pode criar um efeito cascata: um gestor sem acesso atrasa aprovações, que atrasam pagamentos, que geram problemas com fornecedores.