

Universidade Federal de Sergipe

CPD

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS**

**Planejamento Estratégico de Tecnologia
da
Informação e Comunicação
2012-2014**

Maio/2012

J



Reitor

Josué Modesto dos Passos Subrinho

Vice-Reitor

Ângelo Roberto Antonioli

Diretor do Centro de Processamento de Dados

José Marcos Santos

Coordenação de Sistemas

Estelamaris da Costa Pina

Coordenação de Suporte

João Nylson Fagundes Soares

Coordenação de Redes

Dilton Dantas de Oliveira

Equipe de Elaboração do PETIC

Elaboradores:

Dilton Dantas de Oliveira

Estelamaris da Costa Pina

João Nylson Fagundes Soares

José Marcos Santos

Lucas Oliveira De Marchi

Jeirlan Correa Palmeira

Colaboradores Eventuais:

Tamires Oliveira dos Santos

Sumário

| | |
|--|--------------------------------------|
| Lista de Tabelas..... | 5 |
| Lista de Siglas | Erro! Indicador não definido. |
| Glossário..... | Erro! Indicador não definido. |
| 1. Apresentação..... | 8 |
| 1.1 A Universidade Federal de Sergipe..... | 8 |
| 1.2 O Centro de Processamento de Dados..... | Erro! Indicador não definido. |
| 2. Introdução..... | Erro! Indicador não definido. |
| 2.1 Alinhamento entre PETIC e PDI..... | Erro! Indicador não definido. |
| 2.2 Metodologia..... | Erro! Indicador não definido. |
| 3. Cenário Atual e Ações | Erro! Indicador não definido. |
| 3.1 Dados..... | Erro! Indicador não definido. |
| 3.2 Software..... | Erro! Indicador não definido. |
| 3.3 Hardware..... | 25 |
| 3.4 Telecomunicações..... | Erro! Indicador não definido. |
| 3.5 Pessoas | Erro! Indicador não definido. |
| 4. Metas e Indicadores de Desempenho..... | Erro! Indicador não definido. |
| 5. Catálogos de Serviços | 39 |
| 6. Considerações Finais | 41 |
| 7. Apêndice A..... | 42 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|--|---------------------------------------|
| Tabela 01: Objetivos de TIC do CPD | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 02: Questionário Padrão de Maturidade | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 03: Estado atual da área de Dados..... | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 04: Ações na área de Dados | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 05: Estado atual da área de Software | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 06: Ações na área de Software | 22 |
| Tabela 07: Estado atual da área de Hardware | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 08: Ações na área de Hardware..... | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 09: Estado atual da área de Telecomunicações | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 10: Ações na área de Telecomunicações | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 11: Estado atual da área de Pessoas | Erro! Indicador não definido. |
| Tabela 12: Ações na área de Pessoas..... | Erro! Indicador não definido.5 |
| Tabela 13: Níveis de Maturidade desejados | Erro! Indicador não definido.6 |
| Tabela 14: Catálogo de Serviços | Erro! Indicador não definido.9 |

LISTA DE SIGLAS

| | |
|--------------|--|
| CORED | Coordenação de Redes |
| COSIS | Coordenação de Sistemas |
| COSUP | Coordenação de Suporte |
| CPD | Centro de Processamento de Dados |
| DCOMP | Departamento de Computação |
| DITEL | Divisão de Telecomunicações |
| DORT | Distúrbios Osteo-musculares Relacionados ao Trabalho |
| LER | Lesões por Esforços Repetitivos |
| PDI | Plano de Desenvolvimento Institucional |
| PETIC | Planejamento Estratégico de tecnologia da Informação e Comunicação |
| RNP | Rede Nacional de Ensino e Pesquisa |
| SIG | Sistemas Integrados de Gestão |
| VOIP | Voice Over IP (Voz sobre IP) |

GLOSSÁRIO

| | |
|---------------------|--|
| DB2 | Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacionais produzido pela IBM. |
| DBA | Database Administrator (Administrador de Banco de Dados). |
| Firewall | Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede. |
| Help-desk | Termo em inglês que designa o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos. |
| Logging | Processo de registro de eventos relevantes num Sistema Computacional. |
| MS Access | Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados da Microsoft. |
| MySql | Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados desenvolvido na Suécia. |
| Open source | Termo em inglês para designar programas de código aberto. |
| Postgres | Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados desenvolvido em Berkeley. |
| Proxy | Servidor que atende a requisições repassando os dados do cliente adiante. |
| Redmine | Programa gerenciador de projetos baseado em Web. |
| Scrum | Processo de desenvolvimento iterativo e incremental para gerenciamento de projetos. |
| Talend | Ferramenta para extração de dados. |
| Tortoise | Cliente do Apache Subversion para MS Windows. |
| Stakeholders | Termo utilizado para referenciar todos os envolvidos em um processo. |
| WIKI | Termo usado para identificar um tipo específico de coleção de documentos em hipertexto. |

1. APRESENTAÇÃO

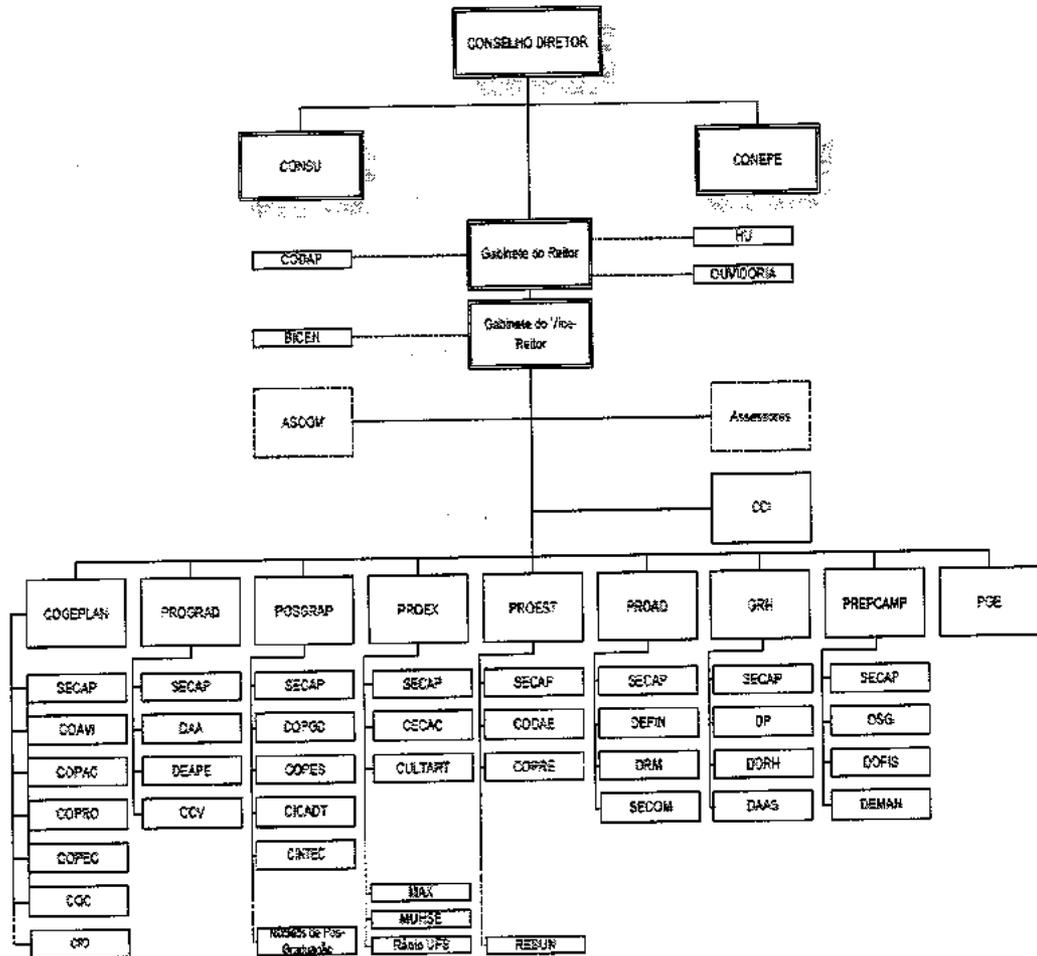
Esse capítulo apresenta uma breve descrição da Universidade Federal de Sergipe e do Centro de Processamento de Dados.

1.1 A Universidade Federal de Sergipe - UFS

A Universidade Federal de Sergipe representa a única universidade pública do Estado de Sergipe, atuando no ensino, pesquisa e extensão. A UFS tem como missão "Contribuir para o progresso da sociedade por meio da geração de conhecimento e da formação de cidadãos críticos, éticos e comprometidos com o desenvolvimento sustentável". E sua visão é "Ser uma instituição pública e gratuita que se destaque entre as melhores do Norte e Nordeste pelo seu padrão de excelência, no cumprimento de sua missão".

Diante de sua missão e visão, a UFS está no caminho do crescimento com a ampliação da oferta de cursos e vagas acarretando, conseqüentemente, aumento no número de alunos e processos internos. Nas universidades públicas, as novas tecnologias estão estreitando expressivamente os seus canais de relacionamento com a sociedade. Para atender aos anseios dessa sociedade, as universidades necessitam que haja um rápido e urgente processo de modernização administrativa. A informatização dos processos vem como suporte tecnológico para suprir essas necessidades.

A sede da UFS encontra-se localizada na Cidade Universitária "Prof. José Aloísio de Campos", onde funciona além da parte acadêmica a sua estrutura administrativa, conforme apresentado na Figura 01.



Elaboração: Comissão de Modernização em 02/08/2010.

Figura 01: Organograma Administrativo
 Fonte: (PDI, 2010)

Fora da sede encontra-se em Aracaju o campus da Saúde e no interior do estado os campi de Itabaiana, Laranjeiras e Lagarto.

1.2 O Centro de Processamento de Dados - CPD

Conforme previsto no Art.136 do Regimento Geral da instituição, o CPD é um órgão suplementar da Reitoria e está vinculado diretamente ao Coordenador Geral de Planejamento, e tem como objetivo criar e manter condições para o funcionamento sistêmico das atividades ligadas à tecnologia da informação e comunicação na Universidade, a fim de apoiar o desenvolvimento do ensino, pesquisa, extensão, gestão e serviços à comunidade, de acordo com as diretrizes da instituição. A resolução nº 001/2005, aprovada pelo Conselho Universitário (CONSU), instituiu o regimento do CPD e sua primeira estrutura geral. A Figura 02 apresenta o atual organograma do CPD.

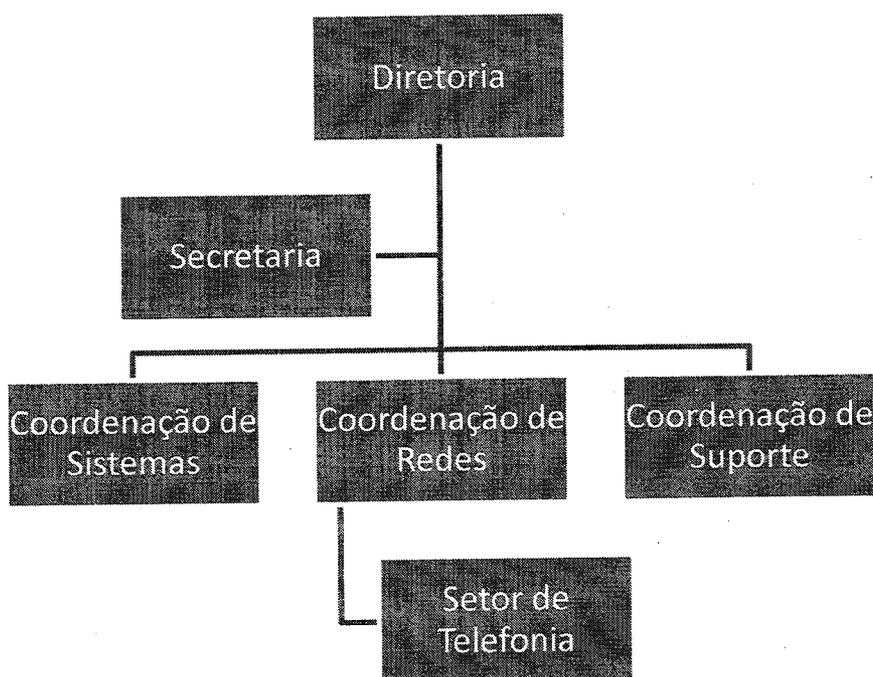


Figura 02: Organograma do CPD

A Coordenação de Suporte tem como atividade principal a manutenção de equipamentos de informática e instalação de softwares. A Coordenação de Redes é responsável por prover toda a comunicação de dados e voz da universidade e, subordinado a esta coordenação, está o setor de Telefonia. A atribuição da



Coordenação de Sistemas é o desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação, incluindo a administração dos dados corporativos. A Secretaria, por sua vez, assessora nas rotinas administrativas do órgão.

Missão do CPD: "Dar suporte às atividades da Universidade, oferecendo produtos e serviços de informática, com atuação de forma integrada para que ela cumpra sua função".

Visão do CPD: "O CPD deverá ser um centro de referência em informática, com estrutura organizacional consolidada, com a presença de pessoal capacitado, qualificado e comprometido, além de máquinas e equipamentos atualizados com infra-estrutura adequada".

Ao CPD compete, planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades de interesse comum relacionadas à tecnologia da informação e comunicação de acordo com as diretrizes da Universidade. Ele é um órgão estratégico e essencial para eficiência e eficácia da automação dos processos de negócio meio e fim da instituição, atuando na elaboração de projetos de TIC, criando e adaptando sistemas de informação, proporcionando suporte à rede de dados, de telefonia e equipamentos de informática.

O CPD está integrado à comunidade acadêmica brasileira, através da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP), que é uma infra-estrutura de abrangência nacional que provê acesso à Internet para as universidades e centros de pesquisas federais. É, inclusive, responsável pela administração do Ponto de Presença (POP) dessa rede no Estado de Sergipe.

Em conjunto com o CPD, existem núcleos responsáveis por serviços de TIC nos campi de Itabaiana, Lagarto e da Saúde em Aracaju, atuando na prestação dos serviços locais.

O rápido crescimento da demanda por serviços de TIC exige que os recursos disponíveis sejam utilizados da melhor maneira possível. Para tanto, é necessário adotar boas práticas em governança, dentre as quais a elaboração do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC). A Comissão de Tecnologia da Informação (CTIn) é responsável pela elaboração do PETIC, sendo o CPD o órgão executor.

2. INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta o alinhamento necessário entre PETIC e PDI, como também a metodologia aplicada no desenvolvimento deste documento.

2.1 Alinhamento entre PETIC e PDI

O Plano Diretor Institucional (PDI) é o documento que representa o estado atual e as projeções futuras da instituição, viabilizando o exercício do planejamento na sua essência. Considerando os macro-projetos institucionais surge a necessidade de um planejamento estratégico de TIC, ferramenta que alinhada ao PDI, concentrará esforços específicos na Governança de TIC da instituição.

Após análise dos objetivos contidos no PDI (2010-2014), foi possível definir 8 grandes objetivos de TIC que estão alinhados aos objetivos no PDI da UFS. A Tabela 01 apresenta os objetivos de TIC.

Tabela 01: Objetivos de TIC

| Item | Objetivos de TIC | Objetivos do PDI (Eixo Estruturante + N. da meta) |
|------|---|--|
| 1 | Prover uma solução integrada em sistemas de informação na UFS | 1.1; 1.2; 2.3; 2.5; 3.2; 4.2; 4.4; 5.1; 5.3; 5.6 |
| 2 | Ampliar a oferta dos serviços de rede | 2.1; 3.2; 4.4; 5.6; 7.1 |
| 3 | Aumentar o tempo de disponibilidade dos serviços | 2.1; 3.1; 5.1; 5.6; 6.1; |
| 4 | Assegurar equipe de técnicos capacitada | 4.1; 9.3; |
| 5 | Implantar e manter uma política de segurança da informação | 6.1; 6.3; |
| 6 | Definir uma política de utilização de recursos de TIC | 1.4; 2.5; 3.1; 5.1; 6.1; |
| 7 | Ampliar a capacidade de atendimento do suporte técnico | 1.4; 2.5; 6.1; 6.3 |
| 8 | Adequar a infra-estrutura de comunicação de dados e voz | 4.4; 6.1 |

A seguir, breve descrição dos objetivos de TIC apresentados na Tabela 01:

- Prover uma solução integrada em sistemas de informação na UFS com vistas a atender as demandas por informação da instituição e prover uma gestão de qualidade das rotinas administrativas e acadêmicas;
- Ampliar a oferta dos serviços de rede, com objetivo de prover acesso à rede em todos os ambientes da universidade nos diversos campi;
- Aumentar o tempo de disponibilidade dos serviços através de redundância de equipamentos e infra-estrutura;
- Assegurar equipe de técnicos capacitada para atingir os objetivos estabelecidos, possibilitando a prestação de melhores serviços;
- Implantar e manter uma política de segurança da informação para proteger as informações institucionais;
- Definir uma política de utilização de recursos em TIC com propósito de otimizar os investimentos e atender os objetivos do PDI;
- Ampliar a capacidade de atendimento do suporte técnico para melhor atender as demandas atuais e futuras da instituição; e,
- Adequar a infra-estrutura de comunicação de dados e voz a fim de compatibilizar com as necessidades de crescimento institucional.

2.2 Metodologia

A metodologia utilizada para a elaboração deste documento foi desenvolvida pelo Departamento de Computação da UFS (DCOMP), sob a tutela do Prof. Dr. Rogério Nascimento e tendo dentre seus co-autores o discente Lucas de Marchi. Essa metodologia, denominada PETIC, descreve como analisar os processos de TIC sob o escopo de 5 grandes áreas, são elas:



- Dados;
- Softwares;
- Hardware;
- Telecomunicações; e,
- Pessoas.

Dentro de cada grande área é feita uma análise dos principais processos que a compõem, o que permite detectar o cenário atual em que a organização se encontra. A estes processos são atribuídos níveis de maturidade que variam de 0 à 4 conforme seu estado atual. A Figura 03 apresenta essas maturidades.

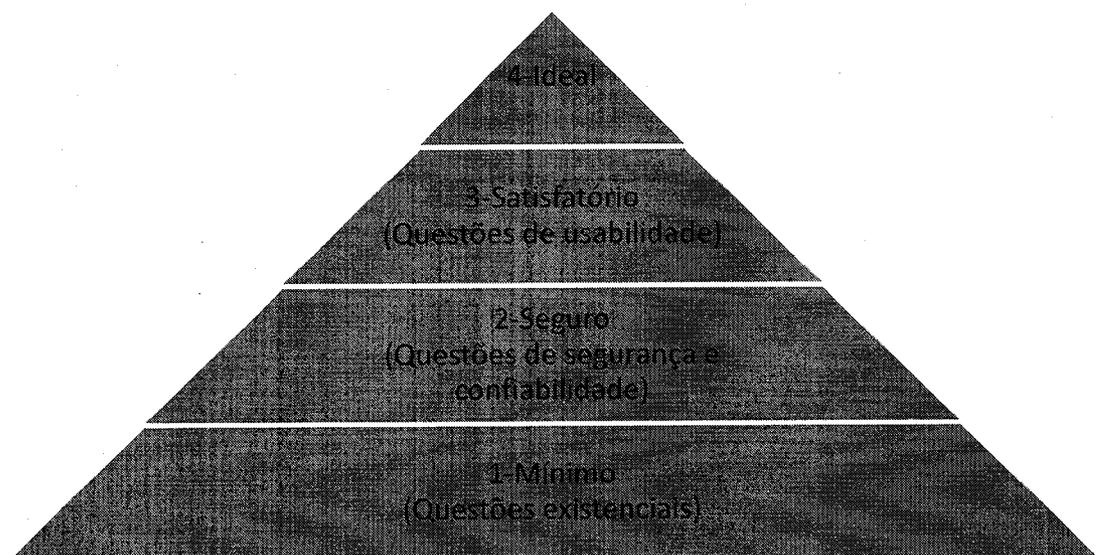


Figura 03: Níveis de Maturidade do PETIC

A utilização dos níveis de maturidade permite que os processos sejam classificados como fracos e fortes. Sendo que os processos com maturidade menor ou igual a 2 (fracos) são processos que necessitam de ações de melhoria. Os processos com maturidade igual o superior a 3 (fortes) não exigem ações imediatas. A definição do nível de maturidade de cada processo é feita através do preenchimento de um questionário padrão, considerando os seguintes critérios:

- O questionário deve ser respondido sequencialmente do Nível 1 ao Nível 4;
- O processo é enquadrado no último Nível em que obtiver todas as respostas “SIM” ou no máximo um “NÃO”; e,
- Caso haja mais de uma resposta “NÃO” no Nível corrente, o processo é enquadrado no Nível imediatamente anterior. Quando isso ocorrer no Nível 1 o processo é enquadrado como Inexistente (Nível 0).

A Tabela 02 apresenta o questionário padrão para identificação da maturidade dos processos.

Tabela 02: Questionário Padrão de Maturidade

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | |
| O processo é utilizado? | | |
| Existe interesse no processo? | | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | |
| Existe documentação do processo? | | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | |
| Agrega valor a empresa? | | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | |
| Cumpe o que promete realizar? | | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | |
| É o mais atual? | | |
| É a melhor resposta para o problema? | | |

Os questionários preenchidos referentes a todos os processos são apresentados no Apêndice A.

Após a definição dos níveis de maturidade dos processos os mesmos são alinhados com os objetivos de TIC, conforme apresentado nas tabelas de cenário atual das 5 grandes áreas. A etapa seguinte define obrigatoriamente ações de



melhoria para os processos que não atingiram maturidade satisfatória. Para processos com maturidade satisfatória ou ideal a proposição de ações é opcional.

Os níveis de maturidade foram estabelecidos como métrica para monitorar os resultados atingidos com a execução das ações de melhoria. É atribuída uma estimativa da maturidade que cada processo deverá atingir ao longo do período estabelecido para este planejamento. A consolidação destas informações estão apresentadas no capítulo 4 deste documento.

Adicionalmente, foram levantados os serviços prestados pela área de TIC. Vale ressaltar que esta tarefa é uma atividade preliminar que visa à implantação do acordo de níveis de serviços. O resultado deste levantamento está apresentado no capítulo 5 deste documento.

3. CENÁRIO ATUAL E AÇÕES

Nesse capítulo são apresentados o cenário atual referente às 5 áreas analisadas, como também as ações propostas para melhoria das áreas.

3.1 Dados

A grande área de Dados é responsável pela manipulação dos dados utilizados pelos sistemas. São analisadas as questões referentes a backups, segurança e privacidade dos dados. A seguir a Tabela 03 apresenta as maturidades das sub-áreas de Dados:

Tabela 03: Estado atual da área de Dados

| ID | DADOS | | | | |
|-----|-------------------------|----------|--|------------|-----------|
| | Sub-Área | Processo | | Maturidade | Objetivos |
| 1.1 | Armazenamento | 1.1.1 | Administração de Banco de Dados | 3 | 1 |
| | | 1.1.2 | Gerência de Data Warehouse | 0 | 1,5 |
| | | 1.1.3 | Unificação do Banco de Dados | 1 | 1 |
| | | 1.1.4 | Disponibilidade do Servidor | 3 | 3 |
| | | 1.1.5 | Preparação para Crescimento / Escalabilidade | 3 | 1 |
| 1.2 | Backup | 1.2.1 | Disposição de Armazenamento | 3 | 3 |
| | | 1.2.2 | Política de Backup | 1 | 3,5 |
| 1.3 | Segurança e Privacidade | 1.3.1 | Encriptação de Dados | 1 | 5 |
| | | 1.3.2 | Controle de Acesso | 3 | 5 |
| | | 1.3.3 | Logging | 1 | 5 |

Em relação à inexistência de um *Data Warehouse*, vale ressaltar que a implantação do mesmo não foi priorizada anteriormente em decorrência do processo de transição dos sistemas legados para o SIG, o que implica em substituição de banco de dados organizacional.

Atualmente existem 4 softwares para Gerenciamento de Bancos de Dados:



DB2, MySql, Postgree e SQLServer. É importante ressaltar que esse cenário permanece apenas enquanto os sistemas legados estão disponíveis. Apesar dessa diversidade existe uma equipe que fornece o suporte necessário para esses bancos. Entretanto, a multiplicidade de bancos de dados oferece riscos às atividades, propiciando inconsistências nos dados, aumento do consumo de memória e degradação do tempo para acesso aos dados.

A instituição adquiriu um Data Center que após o término de sua implantação irá suprir as demandas de processamento e armazenamento. Quanto aos processos relativos a *backup* se faz necessário a rever e documentar sua política.

A encriptação de dados está sendo feita nos ambientes de homologação e experimental, porém é preciso reavaliar os campos que estão sendo mascarados. Em se tratando do processo de *Logging*, o sistema SIG já implementa esta funcionalidade, entretanto é preciso finalizar o processo de implantação de todos os módulos do sistema.

A seguir são apresentadas as ações planejadas para área de dados com o objetivo de proporcionar maior confiabilidade e disponibilidade das informações, permitindo reduzir a possibilidade de perda para zero ou bem próximo disso em qualquer evento ocorrido nos sistemas institucionais. A Tabela 04 apresenta as ações propostas para a melhoria da área de Dados.



Tabela 04: Ações na área de Dados

| ID | Ação | Descrição | Responsável | Custo | Estratégia | Logística | Início | Fim |
|----------|---|--|----------------------------------|---------------|------------|--------------|--------|--------|
| 1.1.2.A1 | Treinamento para CPD | Treinamento nas tecnologias para montar Data Warehouse | Equipe DBA | R\$ 20.000,00 | 40h | GRH | 2014-1 | 2014-2 |
| 1.1.2.A2 | Treinamento para Gestores | Sensibilização sobre o conceito e vislumbrar as novas possibilidades | Equipe DBA | R\$ 20.000,00 | 40h | GRH | 2014-2 | 2014-2 |
| 1.1.2.A3 | Definição e priorização das informações que se pretende obter do Data Warehouse | Levantamento das informações necessárias para tomada de decisão | Equipe DBA | R\$ 1,00 | 80h | GR, COGEPLAN | 2014-2 | 2014-2 |
| 1.1.3.A1 | Identificação de BD diversos | Identificar a utilização de sistemas que não utilizem o Postgree como Banco de Dados | Equipe DBA | R\$ 1,00 | 40h | | 2012-2 | 2012-2 |
| 1.1.3.A2 | Migração dos Bancos de Dados para PostGree | Migrar dados dos diferentes Bancos dos sistemas do CPD para o PostGree | Equipe DBA | R\$ 1,00 | 160h | | 2013-1 | 2013-2 |
| 1.1.3.A3 | Negociar com fornecedores de softwares | Para os sistemas PINGIFES e PERGAMUM, negociar a alteração dos Bancos de Dados | Equipe DBA | R\$ 1,00 | 160h | MEC, PUC/PR | 2013-2 | 2013-2 |
| 1.1.4.A1 | Migrar servidores para o Data Center | Finalizar a migração dos servidores e suas respectivas aplicações para o Data Center | Equipe DBA, Coordenação de Redes | R\$ 1,00 | 320h | | 2012-1 | 2013-1 |
| 1.1.4.A2 | Documentar servidores virtualizados | Documentar a distribuição dos servidores virtualizados hospedados no Data Center | Coordenação de Redes | R\$ 1,00 | 40h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 1.2.1.A1 | Migrar dados para o Data Center | Finalizar a migração dos dados para o Data Center | Equipe DBA, Coordenação de Redes | R\$ 1,00 | 120h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 1.2.2.A1 | Identificar os pontos de falha | Definir quais são os pontos de falha na política de backup | Equipe DBA | R\$ 1,00 | 24h | | 2012-1 | 2012-2 |



| | | | | | | | | |
|----------|---|---|-------------------------|----------|---------------|--------------------------|--------|--------|
| 1.2.2.A2 | Correção das falhas encontradas | Remodelar e documentar os processos de maneira à resolver os problemas previamente identificados | Equipe DBA | R\$ 1,00 | 40h | | 2012-1 | 2012-2 |
| 1.3.1.A1 | Implantar mascaramento de dados | Definir parâmetros para mascaramento de Banco de Dados | Equipe DBA | R\$ 1,00 | 40h | Diretor, PROAD, COGEPLAN | 2012-2 | 2012-2 |
| 1.3.1.A2 | Documentar e divulgar mascaramento internamente | Institucionalizar a obrigatoriedade do mascaramento para o desenvolvimento de acordo com o parâmetro definido em 1.3.1.A1 | Equipe DBA | R\$ 1,00 | 30h | | 2013-1 | 2013-1 |
| 1.3.3.A1 | Implementar Logging | Concluir a implantação do SIGAA e SIPAC que contempla esta funcionalidade | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 44.160h / ano | | 2014-2 | 2014-2 |

3.2 Software

A grande área de Software é responsável por analisar softwares que dão suporte aos serviços de TIC e as aplicações que atendem ao negócio da organização. A seguir a Tabela 05 apresenta as maturidades das sub-áreas de Software.

Tabela 05: Estado atual da área de Software

| ID | Software | | | | |
|-----|-------------------------------|----------|---|------------|-----------|
| 2 | Sub-Área | Processo | | Maturidade | Objetivos |
| 2.1 | Requerimentos de outras áreas | 2.1.1 | Softwares para área de Telecomunicações | 3 | 8 |
| | | 2.1.2 | Softwares para área de Dados | 3 | 1 |
| | | 2.1.3 | Softwares para Hardware | 0 | 7; 8 |
| 2.2 | Suporte | 2.2.1 | Acordo de Níveis de Serviço | 0 | 2; 3; 7 |
| | | 2.2.2 | Software de Help-Desk | 1 | 7 |
| | | 2.2.3 | Política de Licenciamento de | 1 | 6 |



| | | | Software | | |
|-----|------------------------------------|-------|---|---|---|
| | | 2.2.4 | Desenvolvimento de Software | 3 | 1 |
| 2.3 | Software de suporte para o Negócio | 2.3.1 | Cliente de acesso à Banco de Dados | 3 | 1 |
| | | 2.3.2 | IDE de Desenvolvimento | 3 | 1 |
| | | 2.3.3 | Ferramenta para Gerenciamento de Projeto | 3 | 7 |
| | | 2.3.4 | Software Aplicativo para Escritório | 2 | 1 |
| | | 2.3.5 | Ferramenta para Controle de Versão | 3 | 1 |
| | | 2.3.6 | Ferramenta para Migração / Sincronização de Dados | 3 | 1 |
| | | 2.3.7 | Sistema Integrado de Gestão | 3 | 1 |

Ao analisar o cenário atual da área de software, foi possível constatar que à maioria dos processos apresentam sua maturidade satisfatória. Porém, ainda requerem ações que busquem sua melhoria contínua. Entretanto, quatro processos apresentaram maturidade inferior ao nível 3, isto é, abaixo de satisfatória necessitando de ações de melhorias para suprir suas limitações. Alguns motivos que impossibilitaram uma melhor avaliação dos processos foram:

- Foi detectada a ausência de *software* que faça gestão da utilização do *hardware* existente, visto que esse processo objetiva disciplinar o controle de acesso aos softwares;
- No tocante ao acordo de níveis de serviço, está sendo criada uma primeira versão do catálogo de serviços. Entretanto ainda necessita de da definição dos níveis de serviço;
- Em relação a *software* para apoiar *help-desk*, o software utilizado pela instituição trata-se do SOS – Manutenção, após sua análise constatou-se que o sistema em questão necessita ser aprimorado ou substituído para atender as demandas de outros campi e proporcionar o acesso autenticado para abertura de chamados;
- Em se tratando da política de licenciamento de software, já existe uma portaria regulamentando o uso de software, entretanto será preciso tomar atitudes no sentido de ajustar o documento e dissimina-lo na comunidade acadêmica; e,



- O aplicativo para escritório utilizado, o *BR-office*, apresenta algumas limitações em suas funcionalidades dificultando o seu uso.

A partir do levantamento do estado atual dos processos da área de *software*, conforme consta na Tabela 05, foram propostas ações de melhorias no sentido de atingir níveis de maturidade mais elevados e conseqüentemente uma melhor gestão dos processos que possibilitem a instituição atingir as metas contidas no seu PDI. A Tabela 06 apresenta essas ações juntamente com os responsáveis, custo, esforço e períodos de execução.

Tabela 06: Ações na área de Software

| ID | Ação | Descrição | Responsável | Custo | Esforço | Logística | Início | Fim |
|----------|--|--|---|---------------|---------|-------------------|--------|--------|
| 2.1.3.A1 | Definir software de controle | Analisar e adquirir software que controle a utilização do hardware do cliente | Coordenação de Suporte | R\$ 3.000,00 | 40h | COGEPLAN PROAD | 2013-1 | 2013-2 |
| 2.1.3.A2 | Configurar os acessos a softwares | Configurar os acessos aos softwares permitidos aos clientes | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 160h | | 2013-2 | 2014-1 |
| 2.1.3.A3 | Treinar equipe de suporte | Treinar equipe de suporte para proceder instalação de cliente conforme 2.1.3.A1 e 2.1.3.A2 | Coordenação de Suporte | R\$ 20.000,00 | 40h | GRH | 2013-2 | 2014-4 |
| 2.2.1.A1 | Definir Níveis de Acordo de Serviços | Validar o catálogo e definir os níveis de serviço | Coordenações de Suporte, Sistemas e Redes | R\$ 1,00 | 160h | CTIn | 2013-1 | 2013-1 |
| 2.2.1.A2 | Definir formato para uma Central de Serviços | Estruturar os níveis de atendimento e publicar fluxo correto para resolução de problemas (FAQ) | Coordenações de Suporte, Sistemas e Redes | R\$ 1,00 | 160h | | 2014-1 | 2014-2 |
| 2.2.1.A3 | Treinamento e Implantação | Treinar a equipe da Central de Atendimento nas técnicas necessárias | Coordenações de Suporte, Sistemas e Redes | R\$ 20.000,00 | 40h | GRH | 2014-2 | 2014-2 |
| 2.2.2.A1 | Implantação de um novo software Help-Desk | Avaliar os softwares e livres disponíveis e efetuar a | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 160h | | 2013-1 | 2013-2 |



| | | | | | | | | |
|----------|---|---|-------------------------|---------------|------|-------------------|--------|--------|
| | | implantação de um sistema de prateleira / open-source para gerenciamento de serviços | | | | | | |
| 2.2.3.A1 | Retificar Portaria de Software Livre | Retificar Portaria que trata de licenciamento de software | CTIn | R\$ 1,00 | 80h | GR | 2013-1 | 2013-2 |
| 2.2.3.A2 | Treinar Equipe de Suporte | Treinar Equipe de Suporte em softwares livres para que esteja apta a prestar serviços | Coordenação de Suporte | R\$ 20.000,00 | 40h | GRH | 2013-1 | 2013-2 |
| 2.2.3.A3 | Sensibilizar a comunidade | Apresentar palestras para disseminar a idéia do software livre, como também executar cursos de para a comunidade operacionalizá-los | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 160h | GRH | 2013-2 | 2014-1 |
| 2.2.4.A1 | Melhoria da documentação dos sistemas | Definir um modelo padrão para documentos e exigir sua elaboração como pré-requisito para homologar o sistema | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 40h | | 2013-1 | 2013-2 |
| 2.2.4.A2 | Melhoria no processo de teste | Finalizar o curso de teste e implantar a prática nos times | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 40h | GRH | 2012-2 | 2013-1 |
| 2.2.4.A3 | Melhoria no processo de publicação de versões | Estabelecer o papel do integrador, e suas atribuições, entre outras : efetuar merge entre versões e publicar aplicações em diversos ambientes | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 160h | | 2014-1 | 2014-2 |
| 2.2.4.A4 | Aumentar a participação dos envolvidos | Sensibilização dos envolvidos nos projetos | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 80h | COGEPLAN PROAD | 2012-2 | 2013-1 |



| | | | | | | | | |
|----------|--|---|-------------------------|------------------------|-----|--------------------------|--------|--------|
| | em projetos | de sistemas através de palestras | | | | | | |
| 2.2.4.A5 | Adotar o uso de estimativas | Através do preenchimento das horas previstas para execução de atividades no RedMine, será criada uma base de conhecimento para estimativas futuras (histórico) | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 80h | GRH | 2013-1 | 2013-2 |
| 2.2.4.A6 | Melhoria na definição das tarefas | Definir a granularidade e de uma tarefa para ser criada no RedMine e a partir que ponto as tarefas devem ser divididas | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 40h | GRH | 2012-2 | 2012-2 |
| 2.2.4.A7 | Melhoria na qualidade do código | Rever a definição dos padrões de desenvolvimento estabelecidos para ver se estão aderentes aos sistemas SIG's | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 40h | GRH | 2014-1 | 2014-2 |
| 2.3.4.A1 | Solucionar limitações do suite Br-office | Adotar uma suite Office livre para uso comercial ou Open Source. Que atenda as necessidades do CPD, apresente uma curva de aprendizado pequena e possa ser plenamente utilizada para a comunicação interna da UFS | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 80h | | 2014-1 | 2014-2 |
| 2.3.7.A1 | Contratar equipe especializada em TI | Levantar os perfis necessários de profissionais e elaborar | Coordenação de Sistemas | R\$ 1.000.000,00 / ano | 40h | COGEPLAN PROAD GRH | 2012-1 | 2012-1 |



| | | | | | | | | |
|----------|--|---|-------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|--------|--------|
| | | <u>termo de referência</u> | | | | | | |
| 2.3.7.A2 | Renovar a Cooperação com a UFRN | Analisar os formatos de trabalho apresentados pela UFRN e elaborar termo de cooperação | Coordenação de Sistemas | R\$ 900.000,00 / 3 anos | 40h | COGEPLAN PROAD | 2012-2 | 2012-2 |
| 2.3.7.A3 | Estabelecer mecanismos para responsabilizar gestores | Elaborar e publicar portarias co-responsabilizando os gestores pela implantação dos módulos pertinentes a sua área de atuação | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 40h | COGEPLAN GR | 2012-2 | 2012-2 |
| 2.3.7.A4 | Finalizar a Implantação | Implantar os módulos restantes do SIGRH, SIGAA, SIPAC conforme cronograma estabelecido | Coordenação de Sistemas | R\$ 1,00 | 44.160h/ano | Comunidade UFS | 2012-1 | 2014-2 |
| 2.3.7.A5 | Adequação das Instalações físicas do prédio do CPD | Especificar as necessidades do projeto arquitetônico | Direção | R\$ 1,00 | 320h | COGEPLAN PROAD PREFCAMP | 2012-2 | 2013-2 |

3.3 Hardware

A grande área de hardware se refere à infra-estrutura tecnológica e aos equipamentos de TIC que são utilizados pela UFS. A Coordenação de Suporte é a responsável pela manutenção desses equipamentos, dando suporte aos computadores, notebooks, impressoras, monitores e estabilizadores de toda a instituição.

A seguir, a Tabela 07 apresenta as maturidades das sub-áreas de Hardware.



Tabela 07: Estado atual da área de Hardware

| ID | Hardware | | | | |
|-----|------------|----------|--|------------|-----------|
| 3 | Sub-Área | Processo | | Maturidade | Objetivos |
| 3.1 | Compras | 3.1.1 | Política de Aquisição de Equipamentos | 3 | 7; 1 |
| | | 3.1.2 | Dimensionamento e Distribuição de Equipamentos | 1 | 7 |
| 3.2 | Manutenção | 3.2.1 | Manutenção Preventiva | 1 | 8 |
| | | 3.2.2 | Manutenção Corretiva | 3 | 8 |
| | | 3.2.3 | Redundância de Hardware | 1 | 3 |
| 3.3 | Segurança | 3.3.1 | Processo de Recuperação de Desastres | 1 | 3 |
| | | 3.3.2 | Proteção Contra Falhas de Energia | 3 | 3 |
| | | 3.3.3 | Rastreabilidade de Equipamentos | 3 | 6 |

A Manutenção preventiva também recebeu maturidade mínima, devido à falta de documentação do processo e a escassez de mão de obra, fazendo com que seja realizada apenas quando algum setor requisita.

A Manutenção corretiva recebeu maturidade satisfatória por ser um processo em plena produção, moldado para atender à necessidade dos diversos setores.

A redundância de *hardware* recebeu maturidade mínima, visto que ainda não há uma política bem definida de duplicação dos equipamentos críticos, que permitam uma rápida substituição em caso de falhas.

O processo de recuperação de desastres recebeu maturidade mínima, uma vez que, apesar de existir um backup externo dos serviços sendo mantido em outro prédio do Campus sede, não há ainda a infra-estrutura necessária para a implantação de redundância física mais completa.

A proteção contra falhas de energia recebeu maturidade satisfatória, pois o CPD conta com grupo gerador e no-breaks que garantem o pleno funcionamento dos servidores por pelo menos 24 horas, atendendo assim as necessidades da instituição.

A rastreabilidade dos equipamentos recebeu maturidade satisfatória e está plenamente apoiada no sistema de controle de patrimônio da própria instituição.

Na Tabela 08 são apresentadas as ações propostas a fim de construir um cenário mais robusto e confiável para a área de *Hardware*.

Tabela 08: Ações na área de Hardware

| ID | Ação | Descrição | Responsável | Custo | Esforço | Logística | Anexo | Item |
|----------|---|---|------------------------|----------|---------|-------------------------------|--------|--------|
| 3.1.1.A1 | Especificar equipamentos de TI | Elaborar anualmente especificações equipamentos de TI, definido características : básica, padrão e avançada | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 160 h | Comissão de Controle de Custo | 2012-1 | 2014-2 |
| 3.1.2.A1 | Criar política para dimensionar e distribuir equipamentos | Definir critérios de distribuição de equipamentos de acordo com perfis de usuários | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 160h | Comissão de Controle de Custo | 2012-2 | 2012-2 |
| 3.2.1.A1 | Reestruturar a equipe | Solicitar bolsistas | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 2h | PROEX, PROEST | 2012-2 | 2012-2 |
| 3.2.1.A2 | Capacitar a equipe | Aplicar treinamento prático com bolsistas novos | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 80h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 3.2.1.A3 | Elaborar cronogramas | Em combinação como os setores, criar cronograma de atendimento para a manutenção preventiva | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 80h | | 2013-1 | 2013-2 |
| 3.2.2.A1 | Elaborar documentação | Elaborar documentação do processo com definição das principais atividades | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 80 h | | 2012-2 | 2012-2 |
| 3.2.3.A1 | Definir política de hardware crítico | Criar regras para classificação de hardwares críticos | Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 80 h | | 2013-1 | 2013-1 |
| 3.3.1.A1 | Alocar espaço para Site Backup | Fazer estudo de viabilidade dos locais e efetuar a solicitação | Diretor, Redes | R\$ 1,00 | 40h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 3.3.1.A2 | Especificar computadores | Especificar os equipamentos e encaminhamento da solicitação para o setor de compras | Diretor, Redes | R\$ 1,00 | 40h | COGEPLA N | 2012-2 | 2013-1 |



| | | | | | | | | |
|----------|----------------------------|--|----------------|---------------|------|-----------------------------------|--------|--------|
| 3.3.1.A3 | Adequação do espaço físico | Instalação de refrigeração, mobília, conectividade e equipamentos de segurança | Diretor, Redes | R\$ 30.000,00 | 160h | COGEPLA NPROAD PREFCA MP | 2013-1 | 2013-2 |
|----------|----------------------------|--|----------------|---------------|------|-----------------------------------|--------|--------|

3.4 Telecomunicações

A área de Telecomunicações se preocupa em analisar a estrutura física e lógica que é utilizada pelos sistemas e usuários da UFS. Suas sub-áreas estão descritas na Tabela 09 com seus respectivos níveis de maturidades.

Tabela 09: Estado atual da área de Telecomunicações

| ID | Telecomunicações | | | | |
|-----|------------------|----------|--|------------|-----------|
| | Sub-Área | Processo | | Maturidade | Objetivos |
| 4.1 | Voz | 4.1.1 | Serviços de Telefonia | 1 | 2; 6; 8 |
| | | 4.1.2 | VoIP | 1 | 2; 6 |
| 4.2 | Escrita | 4.2.1 | Utilização de E-mail | 3 | 2 |
| 4.3 | Rede | 4.3.1 | Controle de Usuários | 0 | 5; 6 |
| | | 4.3.2 | Controle de Acesso à Arquivos e Recursos | 3 | 5 |
| | | 4.3.3 | Estrutura de Rede-Física | 1 | 2 |
| | | 4.3.4 | Estrutura de Rede Sem Fio | 3 | 2 |
| 4.4 | Internet | 4.4.1 | Políticas de Acesso à Internet | 0 | 5 |
| | | 4.4.2 | Firewall | 3 | 5 |
| | | 4.4.3 | Dimensionamento de Banda | 1 | 6 |
| | | 4.4.4 | Segurança | 1 | 6 |
| | | 4.4.5 | Proxy | 4 | 5 |
| | | 4.4.6 | Disponibilidade do Servidor | 4 | 3 |
| | | 4.4.7 | Priorização de Tráfego | 4 | 2 |
| | | 4.4.8 | Limitação de Tráfego | 0 | 2 |

A sub-área Voz se refere à distribuição de ramais telefônicos e se mostrou com maturidade mínima, por não atender às demandas atuais e futuras da instituição. Além disso, os equipamentos estão tecnologicamente defasados e, portanto, necessitam de modernização.

O serviço de Voz sobre IP - VoIP, se mostrou no seu estado mínimo. O CPD utiliza um serviço fruto de um projeto desenvolvido pela Universidade Federal do

Rio de Janeiro - UFRJ e a Rede Nacional de Ensino e Pesquisa - RNP, denominado VoIP4All. Este serviço integra a iniciativa nacional de comunicação VoIP, também gerenciada pela RNP, chamada Fone@RNP, que conecta a maioria das instituições de ensino e pesquisa do país com essa tecnologia. Localmente, no entanto, esse serviço ainda apresenta falhas devido à deficiências de infra-estrutura, o que não lhe garantiu o nível seguro.

Quanto à utilização de E-mail, o nível apresentado foi satisfatório. Atualmente o serviço de e-mail é plenamente utilizado dentro da instituição e bem conhecido por todos. Sua única fragilidade está no fato de que, com o grande crescimento do número de usuários desse serviço, o espaço de armazenamento de mensagens é consideravelmente pequeno.

O Controle de Usuários foi considerado inexistente quanto ao acesso à internet e aos meios de comunicação, pois apesar de ser possível controlar a origem das conexões à partir do equipamento usado pelo usuário, não é possível identificá-lo, uma vez que não se pode garantir quem usou equipamento no período relativo à uma referida conexão.

O Controle de Acesso à Arquivos e Recursos, já se apresenta satisfatório. Apenas usuários registrados podem acessar recursos e arquivos hospedados nos servidores do CPD, o que permite uma devida rastreabilidade e controle dos acessos aos mesmos.

A estrutura da rede física recebeu maturidade mínima. A mão de obra e recursos disponíveis pelo CPD não acompanhou o crescimento dos campi e nem todos os setores contam com uma conexão de rede estável. Ainda há deficiências estruturais. Além disso, essa infra-estrutura ainda não está devidamente documentada.

A estrutura de rede sem fio recebeu uma maturidade satisfatória, uma vez que tem cumprido bem o seu propósito de oferecer o acesso sem fio em áreas e setores estratégicos da UFS, a fim de complementar o acesso à rede provido pelos laboratórios de informática dos departamentos. No entanto, ainda não

representa a melhor solução para o serviço, pois existem soluções mais completas e mais econômicas.

Em relação à sub-área de Internet, vale ressaltar que ainda não há uma política de acesso à Internet, nem limitação de tráfego. A Segurança apresentou maturidade mínima, pois não há ainda uma rotina sistemática de verificação da segurança da rede. O Dimensionamento de Banda, também apresentou maturidade mínima, uma vez que verificamos a necessidade de uma análise mais elaborada, que garanta uma perspectiva futura de aumento.

Quanto à Firewall, temos um processo no nível satisfatório, atendendo parcialmente a necessidade da organização quanto às demandas de segurança perimetral da rede, mas que necessita de modernização dos equipamentos utilizados.

O Proxy também recebeu maturidade ideal por controlar devidamente o acesso aos sites a partir da UFS e manter os logs de acesso dos usuários que utilizam a rede sem fio.

A Disponibilidade do Servidor é ideal, pois há redundância nos serviços e os servidores são capazes de atender à demanda de Internet da instituição.

Quanto à Priorização de Tráfego, este também recebeu a maturidade ideal, pois é feita a priorização de toda a comunicação que utiliza serviços de voz e vídeo via Internet.

O que se espera para os próximos anos na área de Telecomunicações é sanar todas as deficiências de intra-estrutura ainda existentes e, conseqüentemente, melhorar consideravelmente a qualidade dos serviços. Também, espera-se melhorar o controle e a documentação dos serviços e processos, considerando principalmente os aspectos relacionados à segurança da informação.

Diversas ações foram então planejadas a fim de buscar construir esse cenário, conforme apresentadas na Tabela 10.

Tabela 10: Ações na área de Telecomunicações

| ID | Ação | Descrição | Responsável | Custo | Esforço | Logística | Início | Fim |
|----------|---|---|-----------------------------|----------------|---------|-------------|--------|--------|
| 4.1.1.A1 | Levantar demanda | Identificar as necessidades dos serviços de telefonia da instituição | DITEL | R\$ 1,00 | 160h | | 2012-2 | 2012-2 |
| 4.1.1.A2 | Estudar a melhor solução | Analisar as atuais soluções de mercado buscando modernização dos serviços | DITEL | R\$ 1,00 | 160h | | 2012-2 | 2012-2 |
| 4.1.1.A3 | Contratação de empresa | Contratar empresa para a implantação e treinamento da solução | DITEL | R\$ 600.000,00 | 480h | | 2013-1 | 2013-2 |
| 4.1.2.A1 | Disponibilizar energia ininterrupta | Adquirir um grupo gerador para alimentar a sala da DITEL, onde está localizado o servidor do serviço VoIP | Coordenação de Redes, DITEL | R\$15.000,00 | 320 h | COGEPLA N | 2012-2 | 2012-2 |
| 4.1.2.A2 | Elaborar plano de contingência | Alocar máquinas de backup para redundância do serviço | Coordenação de Redes | R\$ 1,00 | 40h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 4.1.2.A3 | Difundir o uso do serviço | Preparar esquema de divulgação e treinamento | Coordenação de Redes | R\$ 1.000,00 | 320h | Editora UFS | 2013-1 | 2013-2 |
| 4.2.1.A1 | Aumentar a capacidade das contas de correio eletrônico | Migrar as contas de correio eletrônico para o Data Center | Coordenação de Redes | R\$ 1,00 | 40 h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 4.2.1.A2 | Disponibilizar solução de comunicação instantânea institucional | Analisar e instalar uma ferramenta de comunicação instantânea para ser usada para facilitar as comunicações dentro da instituição | Analistas de Rede | R\$ 1,00 | 40 h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 4.3.1.A1 | Implantar autenticação de usuários para uso dos recursos de rede. | Analisar e implantar uma solução de autenticação unificada para acesso à rede e seus recursos, baseada no serviço de diretórios | Analistas de Rede | R\$ 5.000,00 | 320 h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 4.3.2.A1 | Implantar controles de acesso a arquivos e recursos. | Analisar e implantar uma solução de auditoria, identificando e separando os arquivos e recursos que cada grupo de | Analistas de Rede | R\$ 5.000,00 | 40 h | | 2012-2 | 2012-2 |



| | | | | | | | | |
|----------|---|---|-------------------------------------|----------------|-------|--|--------|--------|
| | | usuário pode acessar | | | | | | |
| 4.3.3.A1 | Realizar a manutenção adequada da infraestrutura física da rede. | Contratar empresa especializada para realizar manutenção adequada, seguindo as normas de cabeamento estruturado | Analistas de Rede | R\$ 500.000,00 | 160 h | | 2013-1 | 2013-1 |
| 4.3.4.A1 | Expandir a infraestrutura de rede sem fio a todos os Campi | Adquirir equipamentos para disponibilizar mais áreas com cobertura do acesso sem fio nos diversos Campi | Analistas de Rede | R\$ 10.000,00 | 160 h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 4.4.1.A1 | Criar uma política de acesso à Internet | Definir regras e premissas para regulamentar o acesso à Internet | Comissão de Segurança da Informação | R\$ 1,00 | 40h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 4.4.2.A1 | Melhorar a solução de firewall | Analisar e adquirir um firewall de hardware dedicado (appliance) que ofereça melhor desempenho e recursos | Analistas de Rede | R\$ 30.000,00 | 40h | | 2012-2 | 2013-1 |
| 4.4.3.A1 | Melhorar o dimensionamento da banda de acesso de todas as unidades da UFS | Analisar o tráfego a fim de dimensionar a banda necessária para atender satisfatoriamente e as diversas unidades da UFS quanto ao acesso à Internet | Analistas de Redes | R\$ 1,00 | 40h | | 2013-1 | 2013-1 |
| 4.4.3.A2 | Implantar a banda necessária para atender às diversas unidades da UFS | Solicitar a contratação de circuitos dedicados de comunicação de dados para atender às diversas unidades da UFS | Analistas de Redes | R\$ 540.000,00 | 320h | | 2013-1 | 2013-1 |
| 4.4.4.A1 | Avaliar a segurança da rede e dos recursos | Analisar as vulnerabilidades da rede e dos diversos sistemas que a compõe | Analistas de Redes | R\$ 1,00 | 40h | | 2013-1 | 2013-2 |
| 4.4.5.A1 | Melhorar o serviço de proxying | Aumentar a segmentação das redes conectadas ao Proxy, para melhor controle e desempenho destas | Analistas de Redes | R\$ 1,00 | 40h | | 2012-2 | 2012-2 |



| | | | | | | | | |
|----------|--|---|--------------------|----------|------|--|--------|--------|
| 4.4.6.A1 | Aumentar a disponibilidade de dos servidores de rede | Replicar todos os serviços de rede em vários servidores de forma redundante | Analistas de Redes | R\$ 1,00 | 160h | | 2013-1 | 2013-2 |
| 4.4.7.A1 | Implantar priorização de tráfego | Implementar mecanismos de diferenciação de serviços (Diffserv) para prover qualidade dos serviços (QoS), como comunicação de voz sobre IP e vídeo-conferência | Analistas de Redes | R\$ 1,00 | 40h | | 2013-1 | 2013-2 |
| 4.4.8.A1 | Implantar limitação de tráfego | Implementar mecanismo de limitação do tráfego de baixa prioridade, como downloads de arquivos não relacionados à atividades acadêmicas | Analistas de Redes | R\$ 1,00 | 40h | | 2013-1 | 2013-1 |

3.5 Pessoas

A área de pessoas, visa analisar os recursos humanos da organização e os processos relacionados. A seguir, a tabela 11 apresenta as maturidades das sub-áreas de Pessoas.

Tabela 11: Estado atual da área de Pessoas

| ID | Pessoas | | | | |
|-----|--------------|----------|---|------------|-----------|
| 5 | Sub-Área | Processo | | Maturidade | Objetivos |
| 5.1 | Cargos | 5.1.1 | Definição de <u>Atribuições e Responsabilidades</u> | 1 | 5 |
| | | 5.1.2 | <u>Integração entre Setores</u> | 1 | - |
| | | 5.1.3 | <u>Liderança e Gestão de Equipe</u> | 3 | 4 |
| | | 5.1.4 | Recrutamento e Seleção | 2 | 4 |
| 5.2 | Conhecimento | 5.2.1 | Política de Treinamento | 2 | 4; 7 |
| | | 5.2.2 | Avaliação de Desempenho | 3 | 4 |
| 5.3 | Bem estar | 5.3.1 | Ergonomia do Mobiliário | 0 | - |
| | | 5.3.2 | Incentivos a Saúde | 0 | - |
| | | 5.3.3 | Ambiente de Colaboração | 3 | 4 |
| | | 5.3.4 | Atividades Confraternização | 3 | - |

Em relação ao processo de definição de atribuições e responsabilidades, pode se constatar que o mesmo necessita de ações de melhorias, visto que algumas tarefas ainda não estabelecem de forma clara quem são os respectivos responsáveis por sua execução. Já o processo de integração entre os setores recebeu maturidade mínima por estar estruturada por funções e não por processos, isto é, as atividades ficam fragmentadas entre os setores. Esse modelo organizacional não favorece a entrega de um serviço de valor ao cliente.

No tocante ao processo de recrutamento e seleção, o mesmo obteve maturidade segura, em decorrência da Gerência de Recursos Humanos não ter autonomia para a criação de novas vagas para suprir a demanda do CPD. A política de treinamento também recebeu maturidade segura, embora já exista um alinhamento entre CPD e GRH para execução da política de treinamento pré-definida pelo GRH, a coordenação de suporte tem tido dificuldades de efetuar treinamentos, em decorrência da especificidade e dinamicidade de suas necessidades frente aos avanços tecnológicos.

Em se tratando de avaliação de desempenho, a mesma recebeu maturidade satisfatória, pois a instituição tem mecanismos disponíveis para efetuar avaliação de desempenho dos servidores. Porém, ainda não faz uso de seus recursos em sua totalidade, ficando restrito aos propósitos de progressão funcional. Entretanto, a ergonomia do mobiliário não atende a instrução normativa N17 do Ministério do Trabalho, o que resultou na avaliação da maturidade como inexistente, assim como os incentivos à saúde, por não haver iniciativas para prevenção de doenças laborais como LER/DORT.

A partir da análise do estado atual dos processos da área de pessoas foram propostas ações de melhorias no sentido de obter um ambiente mais saudável e produtivo. A Tabela 12 apresenta as ações juntamente com os responsáveis, custo, esforço e períodos de execução.

Tabela 12: Ações área de Pessoas

| ID | Ação | Descrição | Responsável | Custo | Esforço | Logística | Início | Fim |
|----------|--|--|---|----------|---------|-----------|--------|--------|
| 5.1.1.A1 | Reestruturar organograma de TI | Adequar a estrutura funcional da área de TI da instituição | Direção | R\$ 1,00 | 160h | | 2013-1 | 2013-2 |
| 5.1.2.A1 | Mapear os processos | Mapear os processos e identificar os serviços e responsáveis | Coordenação de Sistemas, Coordenação de Redes, Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 320h | | 2014-2 | 2014-2 |
| 5.1.4.A1 | Manter força de trabalho | Levantar a demanda de RH para desenvolvimento das atividades e solicitar o preenchimento das vagas | | R\$ 1,00 | 24h | GRH | 2012-1 | 2012-2 |
| 5.2.1.A1 | Definir política de treinamento | Procurar definir uma política de capacitação que atenda as necessidades da área de TI, incluindo planejamento anual dos cursos | Coordenação de Sistemas, Coordenação de Redes, Coordenação de Suporte | R\$ 1,00 | 24h | GRH | 2013-1 | 2013-2 |
| 5.3.1.A1 | Requisitar mobiliário adequado | Procurar atender a NR 17 do Ministério do Trabalho | Direção | R\$ 1,00 | 40h | COGEPLAN | 2012-2 | 2013-1 |
| 5.3.2.A1 | Incentivar a participação dos servidores em atividades físicas | Identificar as atividades físicas oferecidas pela instituição e facilitar a participação dos servidores | Direção | R\$ 1,00 | 40h | GRH | 2013-1 | 2013-1 |

4. METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

Com o propósito de garantir os resultados esperados, foram definidos indicadores de desempenho, neste caso os Níveis de Maturidade. A Tabela 13 apresenta as ações propostas para os processos e o Nível de Maturidade que se pretende atingir após sua implementação.

Tabela 13: Níveis de Maturidade desejados

| ID | Processos | Meta do Nível de Maturidade | | | Ações Estratégicas | | |
|-------|--|-----------------------------|------|------|----------------------|----------------------|----------------------------------|
| | | 2012 | 2013 | 2014 | 2012 | 2013 | 2014 |
| 1.1.1 | Administração de Banco de Dados | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 1.1.2 | Gerência de Data Warehouse | 0 | 0 | 2 | - | - | 1.1.2.A1 1.1.2.A2 1.1.2.A3 |
| 1.1.3 | Unificação do Banco de Dados | 1 | 3 | 3 | 1.1.3.A1 | 1.1.3.A2 1.1.3.A3 | - |
| 1.1.4 | Disponibilidade do Servidor | 3 | 4 | 4 | - | 1.1.4.A1 1.1.4.A2 | - |
| 1.1.5 | Preparação para Crescimento / Escalabilidade | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 1.2.1 | Disposição de Armazenamento | 3 | 4 | 4 | - | 1.2.1 | - |
| 1.2.2 | Política de Backup | 1 | 3 | 3 | 1.2.2.A1 1.2.2.A2 | - | - |
| 1.3.1 | Encriptação de Dados | 1 | 2 | 3 | 1.3.1.A1 | 1.3.1.A2 | - |
| 1.3.2 | Controle de Acesso | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 1.3.3 | Logging | 1 | 1 | 2 | - | - | 1.3.3 |
| 2.1.1 | Softwares para área de Telecomunicações | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 2.1.2 | Softwares para área de Dados | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 2.1.3 | Softwares para Hardware | 0 | 2 | 3 | - | 2.1.3.A1 | 2.1.3.A2 2.1.3.A3 |
| 2.2.1 | Acordo de Níveis de Serviço | 0 | 2 | 3 | - | 2.2.1.A1 | 2.2.1.A2 2.2.1.A3 |



| | | | | | | | |
|-------|---|---|---|---|----------------------------------|--|----------------------|
| 2.2.2 | Software de Help-Desk | 1 | 3 | 3 | - | 2.2.2.A1 | - |
| 2.2.3 | Política de Licenciamento de Software | 1 | 2 | 3 | - | 2.2.3.A1 2.2.3.A2 | 2.2.3.A3 |
| 2.2.4 | Desenvolvimento de Software | 3 | 3 | 4 | 2.2.4.A6 | 2.2.4.A1 2.2.4.A2 2.2.4.A4 2.2.4.A5 | 2.2.4.A3 2.2.4.A7 |
| 2.3.1 | Cliente de acesso à Banco de Dados | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 2.3.2 | IDE de Desenvolvimento | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 2.3.3 | Ferramenta para Gerenciamento de Projeto | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 2.3.4 | Software Aplicativo para Escritório | 2 | 2 | 3 | - | - | 2.3.4.A1 |
| 2.3.5 | Ferramenta para Controle de Versão | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 2.3.6 | Ferramenta para Migração / Sincronização de Dados | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 2.3.7 | Sistema Integrado de Gestão | 3 | 3 | 4 | 2.3.7.A1 2.3.7.A2 2.3.7.A3 | 2.3.7.A5 | 2.3.7.A4 |
| 3.1.1 | Política de Aquisição de Equipamentos | 3 | 3 | 4 | - | - | 3.1.1.A1 |
| 3.1.2 | Dimensionamento e Distribuição de Equipamentos | 1 | 2 | 2 | 3.1.2.A1 | - | - |
| 3.2.1 | Manutenção Preventiva | 1 | 2 | 3 | 3.2.1.A1 | 3.2.1.A2 3.2.1.A3 | - |
| 3.2.2 | Manutenção Corretiva | 3 | 4 | 4 | 3.2.2.A1 | - | - |
| 3.2.3 | Redundância de Hardware | 1 | 3 | 3 | - | 3.2.3.A1 | - |
| 3.3.1 | Processo de Recuperação de Desastres | 1 | 3 | 3 | - | 3.3.1.A1 3.3.1.A2 3.3.1.A3 | - |
| 3.3.2 | Proteção Contra Falhas de Energia | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 3.3.3 | Rastreabilidade de Equipamentos | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 4.1.1 | Serviços de Telefonia | 1 | 3 | 3 | 4.1.1.A1 4.1.1.A2 | 4.1.1.A3 | - |
| 4.1.2 | VoIP | 1 | 3 | 3 | 4.1.2.A1 | 4.1.2.A2 4.1.2.A3 | - |
| 4.2.1 | Utilização de E-mail | 3 | 4 | 4 | - | 4.2.1.A1 4.2.1.A2 | - |



| | | | | | | | |
|-------|--|---|---|---|----------|----------------------|----------|
| 4.3.1 | Controle de Usuários | 0 | 2 | 2 | - | 4.3.1.A1 | - |
| 4.3.2 | Controle de Acesso à Arquivos e Recursos | 3 | 4 | 4 | 4.3.2.A1 | - | - |
| 4.3.3 | Estrutura de Física | 1 | 2 | 2 | - | 4.3.3.A1 | - |
| 4.3.4 | Estrutura de Rede Sem Fio | 3 | 4 | 4 | - | 4.3.4.A1 | - |
| 4.4.1 | Políticas de Acesso à Internet | 0 | 2 | 2 | - | 4.4.1.A1 | - |
| 4.4.2 | Firewall | 3 | 4 | 4 | - | 4.4.2.A1 | - |
| 4.4.3 | Dimensionamento de Banda | 1 | 3 | 3 | - | 4.4.3.A1 4.4.3.A2 | - |
| 4.4.4 | Segurança | 1 | 3 | 4 | - | 4.4.4.A1 | - |
| 4.4.5 | Proxy | 4 | 4 | 4 | 4.4.5.A1 | - | - |
| 4.4.6 | Disponibilidade do Servidor | 4 | 4 | 4 | - | 4.4.6.A1 | - |
| 4.4.7 | Priorização de Tráfego | 4 | 4 | 4 | - | 4.4.7.A1 | - |
| 4.4.8 | Limitação de Tráfego | 0 | 2 | 2 | - | 4.4.8.A1 | - |
| 5.1.1 | Definição de Atribuições e Responsabilidades | 1 | 3 | 3 | - | 5.1.1.A1 | - |
| 5.1.2 | Integração entre Setores | 1 | 1 | 3 | - | - | 5.1.2.A1 |
| 5.1.3 | Liderança e Gestão de Equipe | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 5.1.4 | Recrutamento e Seleção | 2 | 3 | 3 | 5.1.4.A1 | - | - |
| 5.2.1 | Política de Treinamento | 2 | 3 | 3 | - | 5.2.1.A1 | - |
| 5.2.2 | Avaliação de Desempenho | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 5.3.1 | Ergonomia do Mobiliário | 0 | 2 | 2 | - | 5.3.1.A1 | - |
| 5.3.2 | Incentivos a Saúde | 0 | 2 | 2 | - | 5.3.2.A1 | - |
| 5.3.3 | Ambiente de Colaboração | 3 | 3 | 3 | - | - | - |
| 5.3.4 | Atividades Confraternização | 3 | 3 | 3 | - | - | - |

5. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Conhecer os serviços que são executados é uma iniciativa que visa implantar um posterior controle qualitativo e quantitativo dos serviços que organização disponibiliza para seus Clientes. Neste sentido, foram catalogados os principais serviços prestados pela área de TIC. A Tabela 14 apresenta os serviços de prestados em TIC.

Tabela 14: Catálogo de Serviços

| Categoria de Serviços | Descrição do Serviço | Quem pode Requisitar | Como Requisitar | Disponibilidade de Entrega | Referências |
|------------------------|--|---------------------------------------|---|----------------------------|--|
| Redes (CORED) | Configuração de dispositivos em Rede | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 48 horas | Tutoriais disponíveis em: www.cpd.ufs |
| | Criação / configuração de contas de correio eletrônico | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 48 horas | Tutoriais disponíveis em: www.cpd.ufs |
| | Configuração para acesso VoIP | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 48 horas | Tutoriais disponíveis em: www.cpd.ufs |
| | Configuração para acesso Wi-Fi | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 48 horas | Tutoriais disponíveis em: www.cpd.ufs |
| | Projeto de cabeamento estruturado | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através de Comunicação Interna | Tempo médio 120 horas | NA |
| | Verificação de segurança computacional | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através de Comunicação Interna | Tempo médio 120 horas | NA |
| Suporte (COSUP) | Manutenção de Impressoras | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 120 horas | NA |
| | Manutenção de Monitores | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 72 horas | NA |
| | Manutenção de Computadores | Unidades Administrativas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 48 horas | NA |



| | | | | | |
|-------------------------|---|---------------------------------------|---|----------------------------|---|
| | | e Acadêmicas | | | |
| | Manutenção de No-Breaks e Estabilizadores | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 48 horas | NA |
| | Manutenção Preventiva | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 24 horas | NA |
| | Instalação de Software | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Tempo médio 24 horas | Licenças Específicas |
| Sistemas (COSIS) | Restauração de Sistemas | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Através do Help-Desk 2105 6583 2105 6587 | Imediato | NA |
| | Adaptação de Sistemas | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Planejamento de Cronograma | Processo de desenvolvimento e documentação do sistema em: https://www.cosis.ufs.br/pds/index.htm e http://info.ufs.br/wikisistemas/doku.php |
| | Desenvolvimento de Sistemas | Unidades Administrativas e Acadêmicas | Solicitar através do www.sos.ufs.br | Planejamento de Cronograma | Processo de Desenvolvimento em: https://www.cosis.ufs.br/pds/index.htm |

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção do PETIC da UFS permitiu montar um panorama atualizado de TIC na instituição, assim como o cenário desejado para os próximos anos nessa área. Permitiu também que fossem verificadas diversas possibilidades de melhorias futuras, que levarão ao incremento da maturidade dos processos envolvidos. É esperado, assim, que sua implementação represente uma avanço considerável no tratamento e no fluxo das informações institucionais como um todo, bem como na qualidade dos serviços de TIC prestados.



7. APÊNDICE A - Fichas de Avaliação dos Processos de TIC

Processo: 1.1.1 - Administração de Banco de Dados

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2- Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3-Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4- Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 1.1.2 - Gerência de Data Warehouse

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | | X |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | X |
| O processo é utilizado? | | X |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2- Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3-Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4- Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 1.1.3 - Unificação do Banco de Dados

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2- Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3-Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4- Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |



**Processo: 1.1.4 - Disponibilidade do Servidor**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2- Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3-Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 1.1.5 - Preparação para Crescimento e Escalabilidade

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 1.2.1 - Disposição de Armazenamento**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

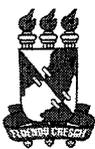
Processo: 1.2.2 - Política de Backup

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 1.3.1 - Encriptação de Dados**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 1.3.2 - Controle de Acesso

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 1.3.3 - Logging**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 2.1.1 - Softwares para área de Telecomunicações

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 2.1.2 - Softwares para área de Dados**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 2.1.3 - Softwares para área de Hardware

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | | X |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | X |
| O processo é utilizado? | | X |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 2.2.1 – Acordo de Níveis de Serviço**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | | X |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | X |
| O processo é utilizado? | | X |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 2.2.2- Software de Help-Desk

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 2.2.3 - Política de Licenciamento de Software**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 2.2.4 - Desenvolvimento de Software

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 2.3.1 - Cliente de acesso à Banco de Dados**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 2.3.2 - IDE de Desenvolvimento

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 2.3.3 - Ferramenta para Gerenciamento de Projetos**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | X | |
| É a melhor resposta para o problema? | X | |

Processo: 2.3.4 - Software Aplicativo para Escritório

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 2.3.5 - Ferramenta para Controle de Versão**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | X | |
| É a melhor resposta para o problema? | X | |

Processo: 2.3.6 - Ferramenta para Migração e Sincronização de Dados

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | X | |
| É a melhor resposta para o problema? | X | |

**Processo: 2.3.7 - Sistema Integrado de Gestão**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | X | |
| É a melhor resposta para o problema? | X | |

Processo: 3.1.1 - Política de Aquisição de Equipamentos

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo. | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 3.1.2 - Dimensionamento e Distribuição de Equipamentos

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 3.2.1 - Manutenção Preventiva

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpe o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 3.2.2 - Manutenção Corretiva

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 3.2.3 - Redundância de Hardware

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |



**Processo: 3.3.1 - Processo de Recuperação de Desastres**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 3.3.2 - Proteção Contra Falhas de Energia

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 3.3.4 - Rastreabilidade de Equipamentos**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 4.1.1 - Serviços de Telefonia

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 4.1.2 - Voip**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo Não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 4.2.1 - Utilização de E-mail

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo Não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 4.3.1 - Controle de Usuários**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | | X |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | X |
| O processo é utilizado? | | X |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo Não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 4.3.2 - Controle de Acesso à Arquivos e Recursos

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo Não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 4.3.3 - Estrutura da Rede Física**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo Não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 4.3.4 - Estrutura de Rede Sem Fio

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 4.4.1 - Políticas de Acesso à Internet**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | | X |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | X |
| O processo é utilizado? | | X |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 4.4.2 - Firewalls

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 4.4.3 - Dimensionamento de Banda**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 4.4.4 - Segurança

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 4.4.5 - Proxy**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | X | |
| É a melhor resposta para o problema? | X | |

Processo: 4.4.6 - Disponibilidade do Servidor

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | X | |
| É a melhor resposta para o problema? | X | |

**Processo: 4.4.7 - Priorização de Tráfego**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | X | |
| É o mais atual? | X | |
| É a melhor resposta para o problema? | X | |

Processo: 4.4.8 - Limitação de Tráfego

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | | X |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | X |
| O processo é utilizado? | | X |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 5.1.1 - Definição de Atribuições e Responsabilidades

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

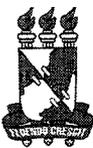
Processo: 5.1.2- Integração entre Setores

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 5.1.3- Liderança e Gestão de Equipe**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 5.1.4- Recrutamento e Seleção

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |



Processo: 5.2.1 - Política de Treinamento

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 5.2.2 - Avaliação de Desempenho

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | X | |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 5.3.1 - Ergonomia do Mobiliário**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | | X |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | X |
| O processo é utilizado? | | X |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 5.3.2 - Incentivos a Saúde

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo existe? | | X |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | | X |
| O processo é utilizado? | | X |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| Existe plano de contingência? | | X |
| O processo pode ser considerado robusto? | | X |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | | X |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | | X |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|------------|------------|
| Atende a necessidade da empresa? | | X |
| Agrega valor a empresa? | | X |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumprir o que promete realizar? | | X |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | | X |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|------------|------------|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

**Processo: 5.3.3 - Ambiente de Colaboração**

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | | X |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |

Processo: 5.3.4 - Ambiente de Confraternização

| Nível 1 - Mínimo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo existe? | X | |
| Funciona mesmo que de maneira instável? | X | |
| O processo é utilizado? | X | |
| Existe interesse no processo? | X | |

| Nível 2 - Seguro | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| Existe plano de contingência? | X | |
| O processo pode ser considerado robusto? | X | |
| O processo não oferece riscos a outras áreas? | X | |
| Em caso de falha o processo pode ser resgatado? | X | |
| Existe documentação do processo? | | X |

| Nível 3 - Satisfatório | Sim | Não |
|--|-----|-----|
| Atende a necessidade da empresa? | X | |
| Agrega valor a empresa? | X | |
| É bem conhecido e utilizado por todos? | X | |
| Cumpre o que promete realizar? | X | |
| Está alinhado com os objetivos da empresa? | X | |

| Nível 4 - Estado ideal do processo | Sim | Não |
|---|-----|-----|
| O processo é a melhor solução em custo/benefício? | | X |
| É o mais atual? | | X |
| É a melhor resposta para o problema? | | X |