



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE**

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

DOCUMENTAÇÃO

DTIC

GLPI-GAUCHA

(MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO)

07/2016



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE**

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Matriz de Priorização: Análise de Urgência.....	5
Tabela 2: Matriz de Priorização: Análise de Impacto.....	6
Tabela 3: Matriz de Priorização: Matriz de Priorização.....	6
Tabela 4: Matriz de Priorização: Prazos de Solução.....	7



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE**

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1:INTRODUÇÃO.....	4
CAPÍTULO 2:MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO.....	5
CAPÍTULO 3:CONCLUSÃO.....	8



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÁ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

CAPÍTULO 1: INTRODUÇÃO

Este documento visa demonstrar o procedimento de gerenciamento/administração da matriz de priorização na ferramenta de suporte ***Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI)*** – ***Gestão Administrativa e Unificada de CHAmados (GAUCHA)*** na ***Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)***.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÁ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

CAPÍTULO 2: MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO

Representa e permite ser tratada em governança de **TI** como responsável por ditar as prioridades a serem seguidas em caso de incidentes ou requisições. Pela matriz os grupos/técnicos planejam o modo de tratamento das tarefas a serem executadas, baseando-se numa equação que calcula a prioridade através da relação urgência x impacto. **OBS.:** Na criação de um novo chamado, o campo "**Urgência**" é definido pelo usuário requerente, enquanto o campo oculto "**Impacto**" será processado e definido pelo grupo técnico "**Helpdesk**". Através de sua combinação resultará na medida definida prioridade.

- 1.1 **Urgência:** Medida de referência ao tempo necessário para que o incidente ou requisição seja resolvido.

Tabela 1: Matriz de Priorização: Análise de Urgência

Análise de Urgência	
1	Muito alta / Ação imediata
2	Alta / Com alguma urgência
3	Média / Assim que possível
4	Baixa / Pode esperar um pouco
5	Muito baixa / Não tem pressa



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÁ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

1.2 **Impacto:** Medida de criticidade que o incidente ou requisição gerará para a instituição.

Tabela 2: Matriz de Priorização: Análise de Impacto

Análise de Impacto	
1	Muito alto / Extremamente grave
2	Alto / Muito grave
3	Médio / Grave
4	Baixo / Pouco grave
5	Muito baixo / Sem gravidade

1.3 **Prioridade:** Medida gerada pela combinação da urgência com o impacto.

Tabela 3: Matriz de Priorização: Matriz de Priorização

Matriz de Priorização						
Impacto (Helpdesk)	Muitoalto	4	3	2	1	1
	Alto	4	3	2	2	1
	Médio	4	4	3	3	2
	Baixo	5	4	4	4	3
	Muito baixo	5	5	4	5	4
	Muito baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto	
	Urgência (Usuário)					



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÁ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

1.4 **Prazos de solução:** Através da matriz de priorização é definido os prazos de solução, sendo:

Tabela 4: Matriz de Priorização: Prazos de Solução

Prioridade	Descrição	Prazo de Solução
1	Muito alta	4 horas
2	Alta	1 dia
3	Média	3 dias
4	Baixa	1 semana
5	Muito baixa	Sem data definida



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE REDES, INFRAESTRUTURA E SUPORTE

AVENIDA TIARAJÚ, 810 - IBIRAPUITÃ - ALEGRETE - RS - CEP 97546-550
TEL. (55) 3421.8410 - VOIP 8310 - coris@dtic.unipampa.edu.br

CAPÍTULO 3: CONCLUSÃO

Este documento visou demonstrar o procedimento de gerenciamento/administração da matriz de priorização na ferramenta de suporte *Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI)* – *Gestão Administrativa e Unificada de CHAmdos (GAUCHA)* na *Fundação Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA)*.

Para dúvidas maiores, contatar:

DTIC (Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação)

UNIPAMPA (Universidade Federal do Pampa)

Office: (55) 3421 8410

Ramal: 8310 (Coordenação de Redes, Infraestrutura e Suporte)

"Respeite o meio-ambiente, imprima somente o necessário."