

Abordagem	Tipo de avaliação: - Geral -Por Sistema	Item Técnico <Processos avaliados>	Diretoria
Processos	Por Sistema	01-Criar e Sustentar Soluções Digitais (Ciclo de Desenvolvimento)	DIDES
Processos	Por Sistema	02-Coordenar Negócio com o Cliente	DIRCL
Processos	Geral	03-Gestão de Nível de Serviço	DIOPE
Processos	Geral	04-Gestão de Mudanças	DIOPE
Processos	Geral	05-Gestão de Incidentes	DIOPE
Processos	Geral	06-Gestão de Continuidade	DIOPE
Processos	Geral	07-Gestão de Disponibilidade	DIOPE
Processos	Por Sistema	08-Gestão de Monitoração e Eventos	DIOPE
Processos	Geral	09-Gestão de Ativos e Licenças	DIOPE
Processos	Geral	10-Gestão de Conhecimento	DIDHM
Processos	Por Sistema	11-Gestão de Configuração	DIOPE
Processos	Geral	12-Gestão de Crise	DIOPE
Processos	Geral	13-Gestão de Problemas	DIOPE
Processos	Geral	14-Gerenciar Capacidade de Serviço de TI	DIOPE
Processos	Geral	15-Gerenciar Segurança da Informação	DIOPE
Processos	Geral	* 16 - Cadeia de Valor do Serpro (Arquitetura de Processos)	DIJUG
Arquitetura	Por Sistema	Arquitetura do Sistema	DIDES