

Faculdade São Lourenço

Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Trabalho da Disciplina: Gerenciamento de Serviços de TI

Aluno: João Pedro Faria Das Neves Da Silva

Professor: Aldyr Amaro

Turma: B

Tema: Criação de um Catálogo de Serviços de TI baseado no ITIL

Valor: 2,0 pontos

Data de Entrega: 03/10

1. Análise de Catálogo Existente

Pontos fortes:

Estrutura Hierárquica de Categorias: A organização em categorias (ex: Aplicativos, Hardware, Rede) ajuda o usuário a navegar e encontrar o serviço.

SLA Padrão Definido: A existência de um Service Level Agreement (SLA) (ex: 4 horas) demonstra um compromisso de prazo para o atendimento.

Canal de Solicitação Claro: O canal (ex: Central de Serviços) está indicado, o que direciona o usuário para onde deve pedir ajuda.

Pontos de melhoria:

Serviços sem Descrição: A falta de descrição detalhada torna o serviço ambíguo, e o usuário pode não entender o que está incluso no atendimento.

SLA Único para Todos os Serviços: Aplicar o mesmo SLA para tarefas de diferentes criticidades e complexidades (como a instalação de um software e uma troca de peça) não reflete a realidade da operação, podendo gerar insatisfação em casos urgentes.

Termos Técnicos sem Explicação: O uso de termos técnicos sem um glossário ou linguagem clara confunde o usuário final, que busca uma solução simples.

Falta de Informações sobre Como Solicitar: O "Como Solicitar" deve ser mais específico (Portal, Chamado, Email, com justificativa) para garantir que o processo comece corretamente.

2. Criação do Novo Catálogo da Pedrinho Tec (Fictício)

A Pedrinho Tec é uma empresa de serviços de TI e eletrônicos focada em entregar soluções completas e de alta qualidade para clientes domésticos e empresariais (PJ). Nosso foco é garantir a disponibilidade e o melhor desempenho de seus equipamentos essenciais.

Oferecemos um portfólio robusto que abrange desde a manutenção preventiva de computadores e redes até o reparo especializado de eletrônicos como celulares, televisões e consoles de video game. Acreditamos que a TI deve ser transparente e eficiente, e é por isso que nosso Catálogo de Serviços, detalhado abaixo, é a nossa principal ferramenta de comunicação.

O catálogo contém: 18 serviços distribuídos em 4 categorias diferentes, superando o mínimo exigido de 15 serviços em 3 categorias.

Categoria	Nome do Serviço	Descrição	Público Alvo	Como solicitar	SLA (Acordo de Nível de serviço)
Computadores e Notebooks	Diagnóstico de Lentidão	Análise e otimização do sistema operacional (Windows/macOS) para restaurar a performance original do equipamento.	Clientes Domésticos e PJ (Pessoa Jurídica)	Portal do Cliente (Abrir Chamado)	12 horas úteis
Computadores e Notebooks	Instalação de Hardware (Upgrade)	Instalação de memória RAM, SSD/HDD ou placa de vídeo comprados pelo cliente.	Clientes Domésticos e PJ	Portal do Cliente (Com agendamento)	24 horas úteis após recebimento da peça
Computadores e Notebooks	Remoção de Vírus e Malwares	Limpeza profunda do sistema operacional, eliminação de ameaças e instalação/configuração de Antivírus padrão.	Todos os clientes	Chamado na Central de Serviços	8 horas úteis
Computadores e Notebooks	Backup de Dados Essenciais	Cópia de segurança de arquivos críticos (Documentos, Fotos) para um dispositivo de armazenamento externo ou nuvem do cliente.	Clientes Domésticos	Portal do Cliente (Solicitação)	6 horas úteis (serviço)
Computadores e Notebooks	Reinstalação de Sistema Operacional	Formatação do disco e instalação limpa do Windows, macOS ou Linux. Não inclui instalação de softwares de terceiros.	Todos os clientes	Portal do Cliente (Agendamento)	48 horas úteis

Redes e Conectividade	Configuração de Roteador Wi-Fi	Instalação, configuração de segurança (senha) e otimização da rede Wi-Fi residencial ou de pequeno escritório.	Clientes Domésticos e PJ	Chamado na Central de Serviços	4 horas úteis
Redes e Conectividade	Diagnóstico de Falha de Rede	Análise de problemas de conexão à internet, cabeamento e indisponibilidade de rede local.	Todos os clientes	Chamado na Central de Serviços (Urgente)	2 horas (tempo de resposta)
Redes e Conectividade	Instalação de Ponto de Rede Adicional	Passagem e certificação de novo cabo de rede (Ethernet) para um ponto específico.	Clientes PJ	Portal do Cliente (Orçamento Prévio)	72 horas úteis
Reparo de Eletrônicos (Celulares/TVs)	Troca de Tela de Smartphone	Substituição do display e touch screen de celulares, mediante aprovação de orçamento prévio.	Todos os clientes	Central de Serviços (Deixar o aparelho)	72 horas úteis após aprovação do orçamento
Reparo de Eletrônicos (Celulares/TVs)	Substituição de Bateria de Notebook	Troca da bateria interna de notebooks, incluindo teste de autonomia.	Clientes Domésticos e PJ	Portal do Cliente (Verificação de Estoque)	24 horas úteis
Reparo de Eletrônicos (Celulares/TVs)	Reparo de Placa Principal (TVs)	Análise e reparo ou troca de componentes da placa mãe de televisores.	Clientes Domésticos	Central de Serviços (Deixar o aparelho)	5 dias úteis
Reparo de Eletrônicos (Celulares/TVs)	Orçamento de Reparo para Celular	Avaliação do defeito em smartphones (câmera, áudio, conectores) e emissão de orçamento detalhado.	Todos os clientes	Central de Serviços (Solicitação Presencial)	24 horas úteis
Manutenção de Video Games	Limpeza Interna e Troca de Pasta Térmica	Desmontagem, limpeza de poeira e substituição da pasta térmica do processador para prevenir superaquecimento (PS5, Xbox Series, etc.).	Gamers	Portal do Cliente (Agendamento)	48 horas úteis
Manutenção de Video Games	Reparo de Leitor Óptico	Conserto ou troca do leitor de discos de consoles.	Gamers	Central de Serviços (Deixar o console)	3 dias úteis
Manutenção de Video Games	Configuração Inicial de Novo Console	Auxílio na configuração de rede, contas de usuário e testes iniciais após a compra de um novo console.	Gamers	Chamado na Central de Serviços	1 hora

Serviços de Suporte	Suporte Remoto Imediato	Atendimento de suporte técnico via acesso remoto para problemas de software de rápida solução.	Clientes PJ com Contrato	Telefone/Chat (Prioritário)	15 minutos (tempo de resposta)
Serviços de Suporte	Esclarecimento de Dúvidas (T.I. Consultoria)	Sessão de 30 minutos para tirar dúvidas sobre novos equipamentos, softwares ou tecnologias.	Todos os clientes	Agendamento via Portal do Cliente	1 dia útil (Agendamento)
Serviços de Suporte	Criação de Conta de Usuário (Rede/Sistema)	Criação de novos perfis e concessão de acesso a sistemas internos.	Clientes PJ	Solicitação via E-mail (Gestor)	2 horas úteis

3. Justificativa Técnica

O Catálogo de Serviços da Pedrinho Tec foi projetado para ser uma "**vitrine**" transparente e profissional dos serviços oferecidos, em total alinhamento com as boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) do **ITIL**.

Principais Melhorias Implementadas e Alinhamento ITIL

As principais melhorias implementadas em relação ao catálogo genérico (baseado nos pontos fracos identificados) foram:

- I. **Clareza e Detalhamento da Descrição:** Cada serviço possui uma descrição que define exatamente o que será entregue, eliminando ambiguidades. Por exemplo, o serviço "Instalação de Hardware (Upgrade)" especifica que *não* inclui a compra da peça, apenas a instalação, gerenciando a expectativa do cliente. Isso se alinha ao princípio ITIL de Foco em Valor, garantindo que o valor (o benefício) do serviço seja compreendido.
- II. **Público-Alvo e Canais de Solicitação Específicos:** Definimos o público-alvo e o "Como Solicitar" de forma específica (e.g., Portal, Chamado Urgente, E-mail com Gestor). Este rigor no processo de requisição é fundamental para a **Gestão de Requisições de Serviço** (Service Request Management), uma prática ITIL que visa dar eficiência e previsibilidade ao atendimento.
- III. **Linguagem Centrada no Usuário:** Evitamos o máximo possível jargões técnicos, utilizando termos simples como "Troca de Tela" em vez de "Substituição de Display Assembly". Isso reflete o princípio ITIL de **Começar Onde Você Está** (avaliando as necessidades dos usuários) e de **Colaboração** (comunicação eficaz).

A Importância de SLAs Diferenciados por Criticidade

A utilização de **SLAs diferenciados** é um pilar da **Gestão do Nível de Serviço** (Service Level Management) do ITIL. No catálogo da Pedrinho Tec, a variação dos prazos reflete:

- **Criticidade do Serviço:** Serviços que impactam a operação crítica do cliente, como o "Diagnóstico de Falha de Rede" ou "Suporte Remoto Imediato", possuem os menores tempos de resposta (2 horas ou 15 minutos, respectivamente). Isso garante que interrupções de trabalho sejam tratadas como prioridade máxima, demonstrando a importância de **Serviços Críticos** terem prazos menores.
- **Complexidade do Serviço:** Tarefas mais complexas e demoradas, como "Reparo de Placa Principal (TVs)" ou "Reinstalação de Sistema Operacional", possuem prazos maiores (5 dias e 48 horas úteis). Essa honestidade no SLA evita promessas não realistas e é vital para a **Gestão de Riscos** do ITIL.

Como o Catálogo Melhora a Experiência do Usuário

O catálogo de serviços da Pedrinho Tec transforma a experiência do usuário, seguindo a filosofia ITIL de **Progredir Iterativamente com Feedback**.

1. **Redução da Ansiedade e Previsibilidade:** O usuário não precisa mais adivinhar quem procurar ou quanto tempo esperar. Ele sabe exatamente **o que** a Pedrinho Tec faz (Descrição), **como** solicitar (Canal) e **quando** a TI se compromete a entregar (SLA).
2. **Autonomia e Empoderamento:** Ao usar categorias lógicas e um "Como Solicitar" claro, o usuário é direcionado para a ferramenta correta (Portal do Cliente, Central de Serviços), facilitando a abertura do pedido e reduzindo o tempo de espera no telefone. O catálogo funciona como um guia de autoatendimento, melhorando a percepção de profissionalismo.