



MANUAL DE PROCESSOS DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

"Este documento é uma versão simplificada para fins de demonstração de portfólio técnico, focando na estrutura estratégica e alinhamento com os frameworks COBIT, ISO ou ITIL."



Nome da empresa: CloudNova Logistics

Tipo de documento: Manual de Processos de
Gestão de Serviços de TI

Framework de Referência: ITIL 4 (Information
Technology Infrastructure Library)

● Objetivo

Padronizar a entrega de serviços de TI para garantir a continuidade operacional da cadeia logística, minimizando interrupções e garantindo que as mudanças tecnológicas sejam seguras e controladas.

● Catálogo de Serviços de TI

Definimos os principais serviços oferecidos às áreas de negócio:

- **Suporte ao Usuário (Service Desk):** Ponto único de contato para incidentes e requisições.
- **Gestão de Plataformas de Rastreamento:** Disponibilidade crítica 24/7.
- **Infraestrutura de Nuvem (Cloud):** Provisão de recursos para o sistema de logística.
- **Segurança de Endpoint:** Gestão de antivírus e patches nos dispositivos de campo.

● Gestão de Incidentes e SLAs

Para garantir a agilidade, estabelecemos Acordos de Nível de Serviço (SLAs):

- **P1 (Crítico):** Sistema de Logística fora do ar. **Resposta:** 15 min | **Resolução:** 2h.
- **P2 (Alto):** Falha em impressoras de etiquetas de embarque. **Resposta:** 1h | **Resolução:** 4h.
- **P3 (Médio):** Requisição de novo usuário no sistema. **Resposta:** 4h | **Resolução:** 24h.

● Gestão de Mudanças (Enablement)

Para evitar quedas causadas por atualizações mal planejadas:

- **Mudanças Padrão:** Baixo risco, pré-aprovadas (ex: troca de mouse).
- **Mudanças Normais:** Requerem avaliação do CAB (Comitê de Avaliação de Mudanças) e teste em ambiente de homologação.
- **Mudanças Emergenciais:** Realizadas para corrigir falhas críticas, com aprovação acelerada e revisão pós-implementação.

● Indicadores de Desempenho (KPIs)

A eficiência da operação é medida mensalmente através de:

- **MTTR (Mean Time to Repair):** Tempo médio gasto para resolver um incidente.
- **SLA Compliance:** Porcentagem de chamados resolvidos dentro do prazo acordado.
- **FCR (First Call Resolution):** Taxa de incidentes resolvidos no primeiro contato.
- **Sucesso em Mudanças:** % de mudanças que não causaram incidentes após a implementação.



● Melhoria Contínua de Serviço (CSI)

Aplicação do modelo ITIL de "Melhoria Contínua": avaliar onde estamos, para onde queremos ir e como chegaremos lá através de ciclos de feedback constantes dos usuários logísticos.

● Isenção de responsabilidade

Este documento representa um caso fictício desenvolvido para fins profissionais e educacionais e não reflete nenhuma organização real.