

## **SOLICITAÇÃO DE TRABALHO FINAL – DISCIPLINA ARA0615 (ENTREGA E SUPORTE EM TI)**

Prezados(as) alunos(as),

Segue a proposta de trabalho final da disciplina **ARA0615 - ENTREGA E SUPORTE EM TI**. Atenção aos requisitos e às orientações abaixo:

### **1. Identificação do Trabalho**

- **Natureza e Formato:** Artigo científico individual, a ser entregue no encerramento da disciplina.
- **Dúvidas:** Serão esclarecidas via WhatsApp, Telegram ou Microsoft Teams, em horário combinado com o(a) docente.

### **2. Objetivo Geral**

Produzir um artigo científico que demonstre a compreensão teórica e a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do semestre sobre **Entrega e Suporte em TI**, de acordo com a **ementa**, os **objetivos** e demais diretrizes da disciplina.

### **3. Conteúdos e Estrutura do Artigo**

A fim de alinharmos o trabalho às diretrizes da disciplina, vocês deverão contemplar, **de forma articulada e fundamentada**, os seguintes tópicos (conforme o Plano de Ensino/Aprendizagem):

#### **1. Código e nome da disciplina**

- a. ARA0615 - ENTREGA E SUPORTE EM TI
- b. Apresente este tópico de modo que fique claro que seu trabalho refere-se à disciplina correta.

#### **2. Natureza**

- a. Extensão.
- b. Explique de que forma o tema escolhido para o artigo relaciona-se à natureza extensionista desta disciplina.

#### **3. Carga horária semestral**

- a. 80 horas.
- b. Embora não seja necessário fazer uma seção específica sobre isso, demonstre conhecimento do envolvimento de horas na construção e desenvolvimento do trabalho.

#### **4. Carga horária semanal**

- a. 4 horas de Extensão.
- b. Contextualize como o conteúdo foi estudado e desenvolvido no decorrer da disciplina.

#### **5. Área temática**

- a. Tecnologia, produção e trabalho.
- b. Descreva como a temática do seu artigo se encaixa nesta área de conhecimento.

#### **6. Linha eixo de extensão e pesquisa**

- a. Eixos: Científico Acadêmico, Empregabilidade, Empreendedorismo, Inovação e Sustentabilidade.
- b. Aponte como seu artigo pode contribuir para um ou mais desses eixos.

#### **7. Competências a serem trabalhadas**

- a. **Técnicas:** gestão de modelos de negócios de serviços de TI, gestão de serviços, planejamento estratégico e tomada de decisão.
- b. **Socioemocionais:** trabalho em equipe (ainda que seu artigo seja individual, reflita sobre experiências coletivas em sala), empatia, adaptabilidade, diplomacia, inteligência emocional.
- c. No artigo, demonstre como desenvolveu ou aplicou essas competências ao abordar o tema.

#### **8. Ementa**

- a. **Focos:** Cenário de serviços de TI, gerenciamento operacional, gestão de stakeholder, processos do centro de suporte, gestão da qualidade na entrega de serviços de TI.
- b. Estructure sua discussão de forma que esses aspectos sejam claramente reconhecidos no corpo do texto.

#### **9. Objetivos**

- **Interpretação da relação entre modelos de negócio e necessidade de suporte**
- **Gerenciamento de serviços prestados pela área de TI**
- **Caracterização de stakeholders e relacionamento interpessoal**
- **Exame de conceitos, métodos, frameworks e normas de TI**
- **Desenvolvimento de um plano de continuidade de serviço**
- Tente interligar esses objetivos às conclusões do seu artigo, mostrando como eles foram atingidos (ou como podem ser atingidos) por meio de estudos ou experiências apresentadas.

#### **11. Objetivos sociocomunitários**

- Mostre como o conhecimento adquirido pode contribuir para microempreendedores, empreendedores sociais e outras organizações (sociedade civil, etc.), potencializando a **efetividade dos serviços de TI**.

#### **12. Descrição do público envolvido**

- Apresente reflexões sobre como o conteúdo discutido no artigo pode impactar ou beneficiar pessoas físicas, jurídicas, organizações sem fins lucrativos ou outras instituições do entorno, seguindo o espírito extensionista da disciplina.

#### **13. Justificativa**

- Fundamente a relevância do tema escolhido para o contexto de Entrega e Suporte em TI, relacionando a importância de boas práticas, segurança da informação, gerenciamento de stakeholders e qualidade de serviço.

#### **14. Procedimentos de ensino-aprendizagem**

- Descreva, em caráter reflexivo, como a **metodologia de sala de aula invertida**, projetos extensionistas e estudos paralelos contribuíram para o desenvolvimento do seu artigo.
- Você pode discutir brevemente sua vivência durante o semestre.

#### **15. Temas de aprendizagem**

- Integração estratégica TI e negócio, evolução do suporte a campo, mapeamento de fluxo de valor do serviço, catálogo de serviços, gerenciamento operacional, stakeholder, processos de suporte, entre outros.
- Contextualize esses temas como base teórica do seu artigo.

#### **16. Procedimentos de avaliação**

- Demonstre que você compreendeu como as avaliações foram planejadas para contemplar a articulação entre teoria e prática.
- Você pode abordar como o presente artigo reflete a **articulação do conhecimento técnico** e a aplicação prática no contexto real de TI.

#### **17. Bibliografia básica**

- **FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação.**
- **FREZATTI, Fábio. Aprendizagem Baseada em Problemas.**
- **GANZERT, Christian. Entrega e suporte em tecnologia da informação.**
- Utilize referências dessas obras (e outras indicadas no plano) para embasar seus argumentos.

#### **18. Bibliografia complementar**

- Consulte as referências complementares fornecidas no Plano de Ensino para aprofundar a discussão.
- Faça citações adequadas, demonstrando pesquisa e embasamento.

### **4. Estrutura Sugerida para o Artigo**

#### **1. Título**

- a. De preferência, relacionado ao tema específico que você abordará (exemplo: “Implementação de Boas Práticas de Suporte em TI em Microempresas” ou outro de sua escolha).

#### **2. Resumo e Palavras-Chave**

- a. Síntese do conteúdo do artigo (entre 150 e 250 palavras) e 3 a 5 palavras-chave.

#### **3. Introdução**

- a. Apresente o contexto, a relevância e os objetivos gerais do artigo.
- b. Mencione como o tema se relaciona à disciplina ARA0615 e a sua natureza extensionista.

#### **4. Referencial Teórico**

- a. Inclua as bases conceituais relativas à Entrega e Suporte em TI (frameworks, processos de suporte, qualidade, indicadores de desempenho, etc.).
- b. Utilize a bibliografia básica e complementar para fundamentar.

#### **5. Desenvolvimento / Metodologia**

- a. Explique se adotou estudos de caso, pesquisas bibliográficas, reflexões sobre projetos práticos etc.
- b. Mostre como aplicou ou analisou os procedimentos de ensino-aprendizagem e as competências desenvolvidas.

#### **6. Resultados e Discussão**

- a. Apresente análises, dados (se coletados), exemplos, estudos de caso, reflexões sobre a prática em TI.
- b. Explique como seus achados se relacionam aos **objetivos**, às **competências** e à **ementa** da disciplina.

#### **7. Conclusão**

- a. Retome os principais pontos discutidos e faça uma avaliação sobre a importância das boas práticas de entrega e suporte em TI.
- b. Aponte contribuições para o público-alvo (microempreendedores, sociedade civil, etc.) e possibilidades de estudos futuros.

#### **8. Referências**

- a. Liste todas as fontes efetivamente citadas no texto, seguindo normas vigentes de formatação (ABNT, APA ou outro padrão adotado pela instituição).

### **5. Orientações e Critérios de Avaliação**

- **Pontualidade:** Trabalhos entregues fora do prazo poderão sofrer descontos de nota ou até mesmo serem desconsiderados, a critério do docente.
- **Originalidade:** O artigo deve ser individual e de autoria do aluno; qualquer detecção de plágio implicará sanções segundo o regulamento da instituição.
- **Coerência e Coesão:** O texto deve ter unidade, fluidez de ideias e clareza na argumentação.
- **Domínio do Conteúdo:** Será avaliada a capacidade de relacionar as teorias e práticas de Entrega e Suporte em TI com situações reais.
- **Aplicação das Referências:** Espera-se embasamento e citações adequadas (com referências completas e padronizadas).
- **Estrutura Acadêmica:** O artigo deve respeitar uma estrutura científica (introdução, desenvolvimento, conclusão, referências) e seguir um padrão de linguagem formal.

### **6. Formato e Prazos**

- **Formato do Arquivo:** PDF, enviado via plataforma oficial da instituição (ou outro meio indicado pelo docente).

- **Data de Entrega:** Último dia letivo da disciplina (conforme cronograma institucional).
- **Suporte a Dúvidas:**
  - ✓ **WhatsApp, Telegram ou Teams**
  - ✓ Consulte os horários de plantão de dúvidas ou agende com antecedência pelo canal preferencial.