



Plano de Aprendizagem

1 Código e nome da disciplina

ARA0615 ENTREGA E SUPORTE EM TI

2 Natureza

Extensão

3 Carga horária semestral

80

4 Carga horária semanal

4 horas de Extensão

5 Perfil docente

O docente deve ser graduado em Ciência da Computação, Sistemas de Informação ou Engenharias com aderência na área de Tecnologia da Informação; e possuir Pós Graduação Lato Sensu (especialização), embora seja desejável a Pós-Graduação Stricto Sensu (Mestrado e/ou Doutorado) na área do curso ou áreas afins.

É desejável que o docente possua experiência no que tange a aplicação de melhores práticas para entrega e suporte de serviços adotando os processos da ITIL e/ou ISO 20000, conhecimentos no Framework COBIT 5, habilidade com implantação de indicadores de desempenho em tecnologia da informação e certificação ITIL V4. Capacidade de interação e fluência digital para utilizar ferramentas necessárias ao desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem (SGC, SAVA, BdQ e SIA).

Importante, também, o conhecimento do Projeto Pedagógico dos Cursos que a disciplina faz parte na Matriz Curricular.

Com objetivo de proporcionar aulas interativas e colaborativas e necessário que o docente domine as metodologias ativas inerentes à educação por competências e ferramentas digitais que tornam a sala de aula mais interativa. A articulação entre teoria e prática deve ser o eixo direcionador das estratégias em sala de aula. Além disto, é imprescindível que o docente estimule o autoconhecimento e autoaprendizagem entre seus alunos.

6 Área temática

Em atendimento à Resolução CNE/CES nº 7, de 18 de dezembro de 2018, que Estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira e dá outras providências, as áreas temáticas priorizadas neste Plano são: tecnologia, produção e trabalho.

7 Linha eixo de extensão e pesquisa

O projeto extensionista desta disciplina está, em primeira análise, ligada ao eixo Científico Acadêmico. Contudo, considerando os benefícios trazidos às partes interessadas, o projeto também está alinhado com os eixos de Empregabilidade, Empreendedorismo e Inovação; e Sustentabilidade.

8 Competências a serem trabalhadas

Com base na proposta institucional para a formação do egresso e as competências gerais e específicas desenvolvidas no curso, previstas em seu PPC, e em consonância com a Resolução CNE/CES nº 7, de 18 de dezembro de 2018, as competências que serão trabalhadas neste componente serão prioritariamente:

- Competências técnicas: gestão de modelos de negócios de serviços de TI, gestão de de serviços, planejamento estratégico e tomada de decisão.
- Competências socioemocionais: trabalho em equipe; habilidades socioemocionais e atitudes centradas na empatia e adaptabilidade capacidade de lidar com conflitos; o aprendizado contínuo e colaborativo; e a liderança para a execução de ações nos diversos ambientes organizacionais.

9 Ementa

O CENÁRIO DE SERVIÇOS TI. GERENCIAMENTO OPERACIONAL. GESTÃO DE STAKEHOLDER. PROCESSOS DO CENTRO DE SUPORTE. GESTÃO DA QUALIDADE NA ENTREGA DOS SERVIÇOS DE TI.

10 Objetivos

- Interpretar a relação entre os modelos de negócio e a necessidade de suporte a essa estrutura, com base nas melhores práticas de gestão de serviços para manter o negócio operando.
- Gerenciar os serviços prestados pela área de TI, baseado no portfólio de serviços para alcançar transparência e eficiência na entrega desses junto ao cliente.
- Caracterizar os stakeholder impactados com a entrega, com base habilidades de relacionamento interpessoal moldada pela diplomacia, empatia e inteligência emocional, para garantir uma relação duradoura e confiável.
- Examinar os principais conceitos de serviços de TI, com base nos métodos, frameworks e normas de gestão de TI, para estabelecer uma estrutura efetiva e eficiente de gestão de serviços.
- Desenvolver um plano de continuidade de serviço, baseado nos requisitos de serviços esperados pelo cliente, para garantir que os impactos negativos de downtime de serviço não gerem perdas financeiras ou de imagem para as organizações.

11 Objetivos sociocomunitários

Contribuir no gerenciamento dos serviços de TI de microempreendedores, microentidades, empreendedores sociais e lideranças atuantes em organizações da sociedade civil para aumentar a efetividade nas contratações e gerenciamento dos serviços em suas iniciativas, através do

12 Descrição do público envolvido

O público externo à IES e implicado na ação proposta, denominada parte interessada, é composto por: pessoa física, pessoa jurídica público ou privado, organizações sem fins lucrativos localizada no entorno da instituição que possa ser beneficiada pela possibilidade de melhoria no gerenciamento dos serviços de TI.

13 Justificativa

De acordo com os artigos 3º e 6º do Capítulo I da Resolução CNE/CES nº 7, de 18 de dezembro de 2018, a Extensão na Educação Superior Brasileira ao integrar a matriz curricular e à organização de pesquisa, promove, em um processo interdisciplinar, a formação integral do aluno, através da aprendizagem por projetos, que estabelece um diálogo construtivo e transformador com diferentes setores da sociedade brasileira e internacional. Esse componente na formação do aluno justifica-se pela importância de promover a atuação da comunidade acadêmica e técnica, a partir das demandas sociocomunitárias onde se encontra a IES, para o enfrentamento das questões da sociedade brasileira, inclusive por meio do desenvolvimento econômico, social e cultural.

A correta gestão na Entrega dos Serviços de TI garante a confiabilidade e eficiência dos sistemas utilizados no dia a dia. Com processos bem definidos, evita-se falhas que poderiam impactar negativamente as partes interessadas e usuários finais. Além disso, a qualidade nos serviços de TI melhora a segurança da informação, protegendo dados sensíveis contra ameaças cibernéticas. A adoção de boas práticas eleva a satisfação dos usuários, reduzindo interrupções e otimizando o tempo de resposta. Serviços bem gerenciados impulsionam o crescimento econômico, tornando negócios mais competitivos e sustentáveis.

14 Procedimentos de ensino-aprendizagem

Essa disciplina adota a metodologia de aprendizagem baseada em projetos, construídos de forma dialógica com a sociedade (representada pela parte interessada) de forma a atender aos objetivos citados anteriormente.

O estudo das teorias e práticas previstas na disciplina para a aptidão de desenvolvimento deste projeto extensionista, serão realizadas em paralelo com as atividades extensionistas. Assim, é importante que o docente esteja ciente de que a metodologia de sala de aula invertida é a indicada para que o aluno possa estar preparado para as discussões técnicas e sociais envolvidas no processo que serão realizadas nos encontros em sala de aula. Dessa forma viabilizase o desenvolvimento concomitante das habilidades técnicas e do projeto extensionistas previstos para esta disciplina.

A turma deve ser dividida em grupos (com no máximo 5 alunos por grupo), de acordo com a realidade no semestre corrente. Cada grupo será responsável por definir seu parceiro externo no projeto e de realizar pesquisa e contato, sob orientação do docente.

Uma curadoria de materiais prévia é imprescindível para as reflexões e aprendizado do conteúdo da disciplina, podendo-se selecionar artigos de jornais, revistas ou até acadêmicos que forneçam embasamento das teorias referentes aos modelos de negócio e a necessidade de suporte em TI, bem como as nas melhores práticas de gestão de serviços.

Durante o desenvolvimento de seus projetos extensionistas os grupos devem ir gradativamente

preenchendo o Roteiro de Extensão, conforme modelo disponibilizado. Este roteiro serve como guia dos passos a serem seguidos pelos alunos, sob orientação do docente, e inclui descrições sucintas sobre o que cada seção deve conter. Os prazos para as entregas de cada seção do Roteiro de Extensão devidamente preenchida (um por grupo) serão definidos pelo docente e refletidas no cronograma de plano de trabalho presente no Roteiro de Extensão. Isso é fundamental para o efetivo acompanhamento do desenvolvimento do projeto durante o semestre letivo.

Etapas do desenvolvimento do projeto

1. Definição do grupo de trabalho e parte interessada envolvida:
 - 1.1. Em sala de aula, montar o grupo de trabalho.
 - 1.2. Identificar as partes interessadas: fazer contato com a comunidade e verificar o interesse na participação do projeto. Nesse contato pode ser necessária uma ou mais visitas ao local pretendido
 - 1.3. Realizar o diagnóstico das demandas necessárias e definir o escopo e a priorização
 - 1.4. Definição de cronograma de atuação/ visitas às partes interessadas
2. Diagnóstico e teorização do projeto, conforme Seção 1 do modelo de Relatório de Extensão.
3. Planejamento e desenvolvimento do projeto, conforme Seção 2 do modelo de Relatório de Extensão.
4. Detalhamento técnico do projeto, a ser incluído na Seção 2.6 Detalhamento técnico do projeto do Roteiro de Extensão. O Projeto deve ser um Treinamento/Capacitação referente a Gestão de suporte em TI.
 - 4.1. Detalhar as etapas do evento (convite, execução, formato, cargahorária etc.)
 - 4.2. Descrever e apresentar os artefatos produzidos (vídeos, apostila, site, app etc.)
 - 4.3. Descrever os resultados obtidos
5. Encerramento do Projeto, conforme Seção 3 do modelo de Roteiro de Extensão, incluindo Relato coletivo do grupo, avaliação de reação da parte interessada e relato de experiência individual de cada aluno do grupo.
5. Encerramento do Projeto, conforme Seção 3 do modelo de Roteiro de Extensão, incluindo Relato coletivo do grupo, avaliação de reação da parte interessada e relato de experiência individual de cada aluno do grupo.
6. Apresentação dos Projetos: nesta etapa, cada grupo deve apresentar o projeto e os resultados obtidos em cada trabalho. Para garantir a participação de todos os alunos no grupo, o docente pode definir um plano de ação, combinado anteriormente com a turma. O docente deve avaliar a entrega coletiva, a entrega individual e a avaliação de reação da parte interessada, presentes no Roteiro de Extensão, quanto à eficiência e eficácia do atingimento dos objetivos do projeto.

15 Temas de aprendizagem

1. O CENÁRIO DE SERVIÇOS TI
 - 1.1 INTEGRAÇÃO ESTRATÉGICA ENTRE TI E NEGÓCIO
 - 1.2 A EVOLUÇÃO DO SETOR DE SUPORTE A CAMPO
 - 1.3 MAPEAMENTO DE FLUXO DE VALOR DO SERVIÇO DE SUPORTE
 - 1.4 CATÁLOGO DE SERVIÇOS
2. GERENCIAMENTO OPERACIONAL
 - 2.1 NÚMERO DE DEMANDAS X CAPACIDADE
 - 2.2 NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE
 - 2.3 INDICADOR DE DESEMPENHO DE PRAZO
 - 2.4 RETORNO SOBRE O INVESTIMENTO (ROI)
3. GESTÃO DE STAKEHOLDER
 - 3.1 CONCEITOS E IDENTIFICAÇÃO DOS STAKEHOLDERS NO PROJETO
 - 3.2 CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS STAKEHOLDERS
 - 3.3 ASPECTOS COMPORTAMENTAIS, DIPLOMACIA E NEGOCIAÇÃO
 - 3.4 GERENCIAMENTO DE STAKEHOLDER E PROCESSOS DE MUDANÇAS

- 4. PROCESSOS DO CENTRO DE SUPORTE
 - 4.1 MELHORES PRÁTICAS EM SUPORTE
 - 4.2 CRIAÇÃO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) E ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (OLA)
 - 4.3 AUTOMAÇÃO DO GERENCIAMENTO DO SERVIÇO
 - 4.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO
- 5. GESTÃO DA QUALIDADE NA ENTREGA DOS SERVIÇOS DE TI (ATIVIDADE PRÁTICA SUPERVISIONADA)
 - 5.1 DEFINIÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO
 - 5.2 PLANO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO
 - 5.3 PLANO DE MELHORIAS CONTÍNUA

16 Procedimentos de avaliação

O processo de avaliação se dá através de NOTA FINAL ÚNICA (NF), estabelecida ao fim do semestre. Os procedimentos de avaliação contemplarão as competências desenvolvidas no componente curricular, bem como os resultados dos projetos extensionistas. As avaliações poderão ser realizadas por meio de diversas atividades, definidas de acordo com o perfil do componente de extensão trabalhado. A soma de todas as atividades que possam vir a compor o grau final da NF não poderá ultrapassar o máximo de 10 (dez) pontos.

Os alunos serão divididos em grupos de trabalho e cada grupo de trabalho deverá elaborar à medida do desenvolvimento do projeto o Roteiro de Extensão seguindo o modelo disponibilizado. Os itens a serem pontuados são as seções do Roteiro de Extensão, conforme modelo disponibilizado, a saber:

- I. Diagnóstico e Teorização: 2,0 pontos,
- II. Planejamento e Desenvolvimento do Projeto: 4,5 pontos, e
- III. Encerramento do Projeto:
 - III.a. Relato Coletivo: 2,5 pontos,
 - III.b Relato de experiência individual: 1,0 ponto (computado individualmente)

Os prazos para as entregas parciais do Roteiro de Extensão com as respectivas seções preenchidas (um por grupo) para acompanhamento do projeto serão definidos pelo docente e refletidas no cronograma de plano de trabalho presente no documento do grupo de trabalho.

Cada aluno deve escrever seu relato individual, conforme seção 3.2 do Roteiro de Extensão, ou seja, o documento do grupo incluirá o relato individual de cada aluno. O docente tem a prerrogativa de aplicar descontos de pontuação ou invalidar entrega em caso de atrasos.

Critérios avaliativos:

- 1. Desenvolvimento de atividades de acordo com o Plano de Aprendizagem;
- 2. Entregas das etapas materializadas no Roteiro de Extensão;
- 3. A articulação do conhecimento técnico e aplicação prática;
- 4. Cumprimento dos prazos estabelecidos no cronograma
- 5. A relevância social da atividade proposta

Para aprovação, o aluno deverá obter grau maior ou igual a 6,0, e ter frequência maior ou igual 75%.

17 Bibliografia básica

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 1ª. Porto Alegre: AMG, 2014.

Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788580553291>

FREZATTI, Fábio. **Aprendizagem Baseada em Problemas**. 1ª. São Paulo: Grupo GEN, 2018.

Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788597018042>

GANZERT, Christian. **Entrega e suporte em tecnologia da informação**.. [BV:RE]. 1. Rio de Janeiro: SESES, 2015..

Disponível em: <http://repositorio.novatech.net.br/site/index.html#/objeto/detalhes/225C173B-A71F-4E81-A6F2-5B4BA3ECBF73>

18 Bibliografia complementar

BENDER, William N. **Aprendizagem baseada em projetos: educação diferenciada para o século XXI**. Porto Alegre: Penso, 2014.

Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788584290000>

COSTA, Ricardo Sarmento. **Gestão de operações de produção e serviços**. 1ª. São Paulo: Atlas, 2017.

Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597013603/>

GOTARDO, R. **Governança em Tecnologia da Informação**.. 1. Rio de Janeiro: SESES, 2015.

Disponível em: <http://repositorio.novatech.net.br/site/index.html#/objeto/detalhes/E8352E50-914F-4080-BF9D-1675662D13BF>

IMPERATORE, Simone Loureiro Brum. **Curricularização da Extensão Experiência da articulação Extensão-Pesquisa-Ensino-Extensão como potencializadora da produção e aplicação de conhecimentos em contextos reais**. 1ª. Rio de Janeiro: Gramma, 2019.

Disponível em: <https://ifrs.edu.br/wp-content/uploads/2021/11/IMPERATORE-2019-Livro-Curricularizacao-da-Extensao-1.pdf>

MORAIS, Izabelly Soares de. **Governança de Tecnologia da Informação**. 1. Porto Alegre: SAGAH, 2018.

Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595023437>

OBrien, James A.; Marakas, George M. **Administração de Sistemas de Informação**. 15. São Paulo: Bookman, 2016.

Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788580551112/>

PAGLIARUSSI, Marina Sanches. **Implantação e Avaliação de Tecnologia da Informação**. 1. Rio de Janeiro: SESES, 2016.

Disponível em: <http://repositorio.novatech.net.br/site/index.html#/objeto/detalhes/ACFBE523-5A84-4C77-B6A4-BBF19AF6E7B7>