



Unifacisa
Sistemas de Informação

Elaborar documento avaliativo de uso de TI em etapas de Fluxo de
Informação

**Mapeamento das etapas do Fluxo de Informação do
processo de negócio de suporte técnico a um computador**

Professora: Vera Lúcia C. de Medeiros

Adnan Medeiros Bezerra
Caio Henrique Ramos Medeiros
Gizele Gabriele Vidal de Sousa
Layla Kethlen Ramos Apolinário
Natália Galdino Bronzeado

Período 2023-2-4

Parte 1: Processo de suporte técnico a um computador

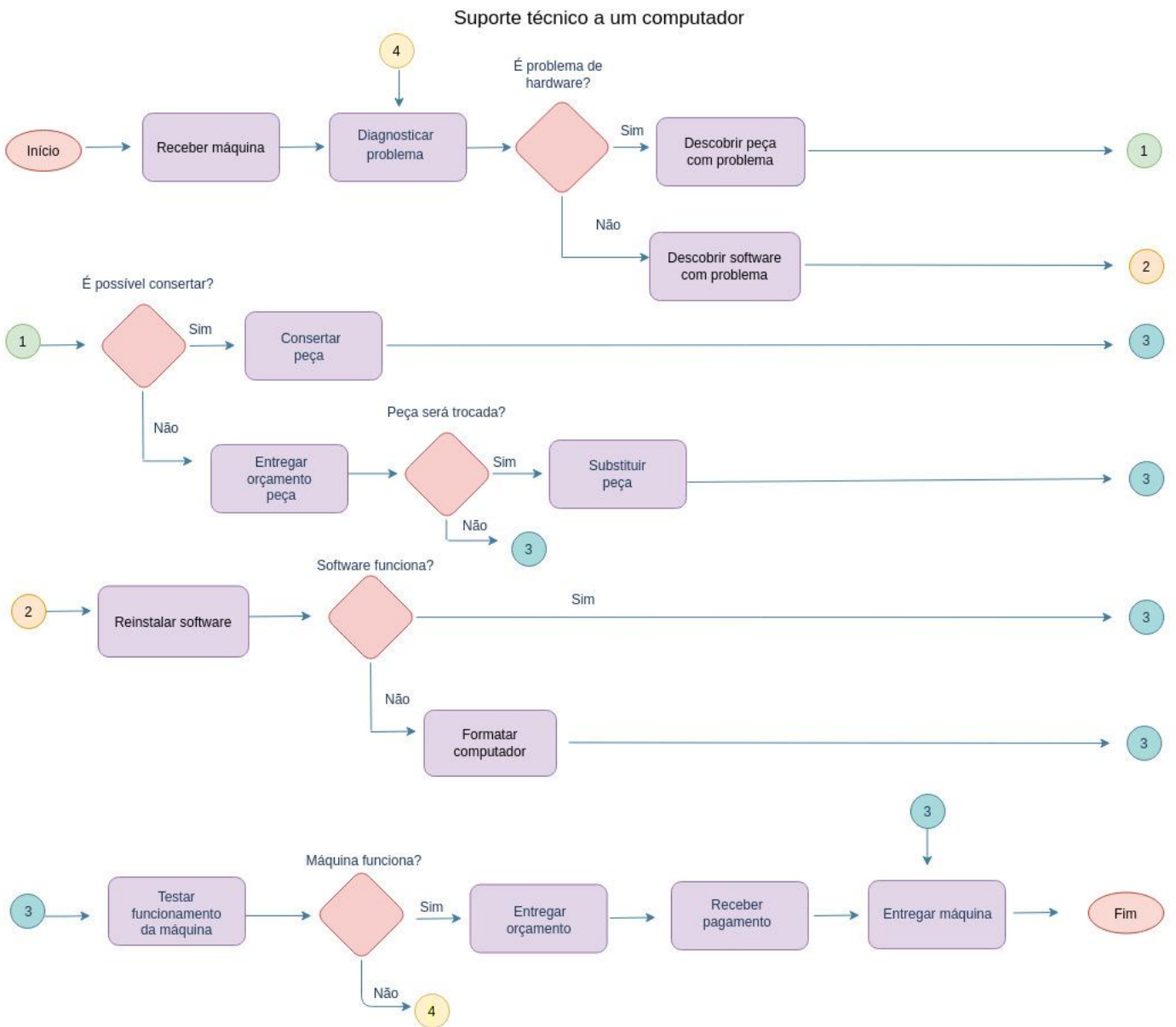
Primeiramente, receber a máquina do cliente e fazer o cadastro do pedido. Em seguida, é necessário realizar o diagnóstico do problema do computador, por meio de perguntas ao cliente e testes na máquina. Depois dessa compreensão, é possível determinar se o problema é de hardware ou software.

Caso seja no hardware, determinar qual a peça que está dando problema. Caso seja possível consertar, consertá-la e ir ao passo da testagem, caso contrário, é preciso fazer a troca da peça. Se for necessário fazer a troca, entregar o orçamento da peça ao cliente e confirmar se o cliente irá querer ou não trocar a peça. Caso não queira trocá-la, entregar a máquina e finalizar o processo. Se a opção for trocá-la, substituir a peça e ir para o passo de testagem.

Se o problema for no software, determinar qual é e reinstalá-lo e ir para a testagem. Caso não resolva, é necessário formatar o computador e ir para a testagem.

Na testagem, caso a máquina ainda não esteja funcionando, retornar ao diagnóstico do problema, até a máquina funcionar completamente. Ao passar pelo teste de funcionamento, o orçamento é entregue, com base nas horas de trabalho e do material gasto, o pagamento recebido e o processo finalizado.

Parte 2: Fluxograma



Parte 3: Mapeamento das etapas do Fluxo de Informação

	Setor	ATIVIDADE DO PROCESSO	INFORMAÇÃO				
			Requerida	Criada	Processada	Armazenada	Transferida
1	Atendimento	Cadastrar cliente	Nome e contato (email ou número) do cliente	Dados do pedido do cliente	Validar e-mail e número de telefone	Dados do pedido do cliente	Nada
2	Atendimento	Diagnosticar problema	Reclamações do cliente sobre a máquina	Hipóteses do problema a serem testadas	Análise das reclamações do cliente	Lista de hipóteses a serem testadas e a lista das reclamações	Lista das reclamações feitas pelo cliente e hipóteses a serem testadas pelo setor de TI
3	TI (Conserto)	Resolver problema	Listagem das reclamações feitas pelo cliente e hipóteses a serem testadas	Tipo de ajuste realizado	Valor do pré orçamento	Valor do pré orçamento e tipo de ajuste realizado	Valor do pré orçamento para o setor financeiro e listagem das reclamações para o setor de TI (Testagem)
4	TI(Testagem)	Testar o problema da máquina	Tipo de ajuste realizado e listagem das reclamações	Tipo de problema resolvido	Comparação entre o tipo de ajuste realizado e as reclamações registradas	Problema resolvido a ser passado para o financeiro e a finalização do pedido para o atendimento	

5	Atendimento	Finalizar pedido	Valor do pagamento total e tipo de problema resolvido	Finalização do atendimento da máquina /cliente	Registro do pagamento	Informação da finalização do pedido	Valor do pagamento transferido para o financeiro
---	-------------	------------------	---	--	-----------------------	-------------------------------------	--

Dificuldades:

Atividade 2: Falta de clareza do cliente para explicar o problema da sua máquina.

Atividade 3:
ou então os testes podem sair mais complexos e demorados do que o imaginado.

Atividade 4: Pode ser que o ajuste realizado não resolva a reclamação registrada.

Atividade 5: Talvez o cliente reclame do valor final e peça negociação ou então seu cartão de crédito pode ser recusado.

Ambiente(s)	Fluxo	Conteúdo/Formato	Meio	Estruturada / Não-Estruturada	Barreira / Ruído
Atendimento - Setor de TI (conserto)	F1	Planilha digital com as reclamações do cliente	Aplicativo	Estruturada	Dificuldade em entender os problemas relatados pelo cliente
Setor TI - Financeiro e Atendimento	F2	Planilha com o valor do orçamento	Aplicativo de acesso compartilhado entre os setores	Estruturada	Falta de compreensão da dimensão do defeito pode levar a orçamentos imprecisos
Atendimento - Cliente	F3	Valor do serviço	Mensagem via aplicativo de mensagens	Não-Estruturada	Dificuldade para conseguir respostas do cliente ou para compreensão do que ele quer dizer

Setor TI(conserto) - Setor TI(testagem)	F4	Lista de reclamações para o setor de TI	To-do list impressa	Estruturada	Talvez a lista de reclamações envolva problemas que não sejam ligados ao setor de TI, devido aos ruídos citados no Fluxo 1
Setor TI(testagem) - Financeiro	F5	Relatório com os serviços prestados	Email	Não-Estruturada	O ruído do Fluxo 2 pode ser refletido aqui, com a diferença entre o valor esperado e o valor final do serviço
Setor TI(testagem) - Atendimento	F6	Informação de que a máquina foi consertada	Email	Não-Estruturada	-
Atendimento - Cliente	F7	Informação de que a máquina foi consertada	Mensagem via aplicativo de mensagens	Não-Estruturada	-

Tabela 3: Levantamento e indicação de sistema de informação

PROCESSO DE NEGÓCIO: Suporte técnico a um computador		
SISTEMA DE INFORMAÇÃO		
EXISTENTE(S)	SUGERIDO(S)	IMPACTO DO SI SUGERIDO NO PROCESSO (Problema solucionado E/OU Oportunidades criadas)
Aplicativo desktop e mobile de organização de atividades a serem executadas nos setores de TI;	Formulário digital para cadastro das atividades a serem realizadas nos setores de TI;	Permite o preenchimento de reclamações já cadastradas, facilitando a comunicação e acelerando o registro;
Planilhas em papéis e digitais para controle dos pedidos;	Software para empresa com objetivo de controlar os pedidos ;	Calcula o orçamento, processa o pagamento e envia as informações aos setores automaticamente, evitando erro de processamento e agilizando as atividades;
Aplicativo de mensagens para comunicação com o cliente;	Chat automático para comunicação com o cliente;	Evita a dificuldade de compreensão e acelera a comunicação;
Email para passagem de informações,sobre os pedidos, entre setores;	Drive sobre os serviços prestados, de acesso compartilhado entre setores;	Torna o acesso mais rápido as informações entre os setores;

Tabelas 4: Levantamento e indicação de TI nas etapas do fluxo de informação

Tabela 4.1

ATIVIDADE: Diagnosticar Problema			
DIFICULDADE / PROBLEMA PERCEBIDO: Entender/interpretar os problemas relatados pelo cliente.			
BARREIRA/RUÍDO EXISTENTE: Dificuldade de adotar um padrão de comunicação para registrar as reclamações dos clientes.			
INFORMAÇÃO	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
	EXISTENTE (atualmente na etapa)	SUGERIDA (Solução de problema ou Obtenção de Oportunidade)	IMPACTO DA TI SUGERIDA NO PROCESSO (Problema solucionado E/OU Oportunidades criadas)
Requerida: Reclamações do cliente sobre a máquina;	Ferramenta visual de monitoramento de tarefas;	Catálogo das reclamações mais comuns no site da empresa;	Facilidade de registrar as reclamações, padronizando-as;
Criada: Hipóteses do problema a serem testadas;	Aplicativo desktop e mobile de atividades a serem executadas nos setores de TI;	Formulário digital com opções de preencher reclamações já existentes;	Rapidez em preencher as reclamações;
Processada: Análise das reclamações do cliente;	Análise e modificação manual das informações no aplicativo;	Categorização automática das reclamações cadastradas com base na complexidade do problema;	Maior facilidade de análise das reclamações;

Armazenada: Lista de hipóteses a serem testadas e a lista das reclamações;	Drive de acesso compartilhado pelas áreas da empresa;	Planilhas geradas pelo software e armazenada em uma seção do mesmo;	Maior agilidade na leitura das reclamações devido à padronização das mesmas;
Transferida: Lista das reclamações feitas pelo cliente e hipóteses a serem testadas pelo setor de TI;	Internet ;	- - - - -	- - - - -

Tabela 4.2

ATIVIDADE: Cálculo do orçamento			
DIFICULDADE / PROBLEMA PERCEBIDO: Falta de precisão no cálculo do orçamento e demora na passagem desse valor.			
BARREIRA/RUÍDO EXISTENTE: Erros matemáticos, cometidos pelos funcionários, no cálculo do orçamento.			
INFORMAÇÃO	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
	EXISTENTE (atualmente na etapa)	SUGERIDA (Solução de problema ou Obtenção de Oportunidade)	IMPACTO DA TI SUGERIDA NO PROCESSO (Problema solucionado E/OU Oportunidades criadas)
Requerida: Síntese dos problemas resolvidos;	Lista com os problema resolvidos registrados em um aplicativo;	Planilha com os valores dos problemas recorrentes;	Facilidade no momento de cálculo do orçamento;
Criada: Orçamento do cliente criado;	Preenchimento do nome do cliente na planilha;	Nome do cliente é inserido na aba de orçamento automaticamente no momento do cadastro do cliente;	Controle do orçamento mais eficaz, evitando esquecimento de algum cliente a ser emitido o orçamento;
Processada: Cálculo do orçamento;	Cálculo manual do orçamento;	Software que calcula orçamento;	Rapidez para emitir o orçamento e diminuição de cálculos errados;
Armazenada: Valor do orçamento;	Preenchimento manual da planilha com o valor do orçamento;	Planilha atualizada automaticamente pelo software;	Orçamento registrado em tempo real;
Transferida: Valor do orçamento;	Mensagem via aplicativo de mensagens;	Chat automático para contato com o cliente;	Facilidade na comunicação entre cliente e empresa;

Tabela 4.3

ATIVIDADE: Resolver problema da máquina			
DIFICULDADE / PROBLEMA PERCEBIDO: Demora na passagem de informação, atrasando o conserto da máquina.			
BARREIRA/RUÍDO EXISTENTE: Formato físico do arquivo que dificulta a passagem de informação.			
INFORMAÇÃO	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
	EXISTENTE (atualmente na etapa)	SUGERIDA (Solução de problema ou Obtenção de Oportunidade)	IMPACTO DA TI SUGERIDA NO PROCESSO (Problema solucionado E/OU Oportunidades criadas)
Requerida: Listagem das reclamações feitas pelo cliente e hipóteses a serem testadas;	To-do list impressa com as atividades a serem analisadas pelos setores de TI;	Digitalização da lista com as atividades a serem analisadas pelos setores de TI, em um aplicativo de organização;	Acesso das informações em tempo real pelos setores interessados;
Criada: Tipo de ajuste realizado;	Preenchimento em uma planilha de papel;	Preenchimento no software que é acessado pelos setores interessados;	Diminuição no tempo de passagem de informação entre setores;
Processada: Valor do pré orçamento;	Cálculo manual do pré orçamento;	Software que calcula orçamento;	Rapidez para fazer o orçamento e diminuição de cálculos errados;
Armazenada:	Pasta em que são guardados as planilhas no papel;	Relatório sobre o financeiro do pedido gerado pelo software;	Preenchimento automático dos valores a serem armazenados;

Valor do pré orçamento e tipo de ajuste realizado;			
Transferida: Valor do pré orçamento para o setor financeiro e listagem das reclamações para o setor de TI (Testagem);	Email para passagem de informações,sobre os pedidos, entre setores;	Drive compartilhado entre setores da empresa com as informações sobre os serviços prestados;	Diminuição do tempo de acesso das informações em pelos setores interessados;

Tabela 4.4

ATIVIDADE: Finalizar pedido			
DIFICULDADE / PROBLEMA PERCEBIDO: Tempo prolongado para dar baixa no pedido.			
BARREIRA/RUÍDO EXISTENTE: Necessidade de enviar manualmente as informações para o setor financeiro.			
INFORMAÇÃO	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
	EXISTENTE (atualmente na etapa)	SUGERIDA (Solução de problema ou Obtenção de Oportunidade)	IMPACTO DA TI SUGERIDA NO PROCESSO (Problema solucionado E/OU Oportunidades criadas)
Requerida: Valor do pagamento total e tipo de problema resolvido;	Email para passagem das informações sobre finalização do serviço;	Drive compartilhado entre setores da empresa com sobre a finalização do serviço;	Diminuição do tempo de acesso das informações em pelos setores interessados;
Criada: Finalização do atendimento da máquina /cliente;	Preenchimento manual da tabela de controle dos pedidos em um aplicativo de organização;	Preenchimento das informações no software da empresa;	Prontidão de informação e garantia do armazenamento de pagamento;
Processada: Registro do pagamento;	Análise humana do registro;	Análise automática realizada pelo software;	Agilidade no processamento e correções que podem passar despercebidas pelas pessoas;
Adquirida:	Preenchimento manual na tabela de controle dos pedidos;	Geração automática da finalização do pedido pelo software;	Rapidez na geração da finalização do pedido;

Informação da finalização do pedido;			
Transferida: Valor do pagamento transferido para o financeiro;	Envio da nota fiscal através do email;	Envio automático, através do software, das notas fiscais para o setor financeiro;	Diminuição do tempo no envio do pagamento para o setor financeiro;