



GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Atividade Prática – ATP:
Processo de gestão de incidentes com base nas melhores práticas da ITIL





CURSO: Análise e Desenvolvimento de Sistemas

TURMA: 11100010541_20251_01

NOME DA ESTUDANTE: Vanessa Milani Ratusznei

ATP – Etapa 1

Contexto Organizacional da Empresa Fictícia:

A empresa fictícia utilizada neste projeto é uma empresa privada do setor de materiais de construção, com sede em uma cidade de médio porte e atuação regional. A organização conta com três filiais, além da matriz, e possui um setor de logística responsável tanto pelas entregas aos clientes quanto pelo abastecimento entre unidades.

A empresa utiliza sistemas informatizados para controlar estoques, pedidos, entregas, emissão de notas fiscais e comunicação com fornecedores. No entanto, a área de TI ainda está em processo de estruturação e carece de práticas consolidadas para a gestão de incidentes e atendimento aos usuários internos.

1. Tipo de empresa:

Privada – Atuação regional no setor de materiais de construção.

2. Grau de maturidade de TI:

Iniciante – A área de TI está em desenvolvimento e ainda não conta com processos formalizados.

3. Nível de proceduralização de TI:

Baixo – Poucos processos estão documentados ou padronizados, e os chamados são tratados de forma informal.

4. Quantidade de profissionais de TI:

Até 5 – Apenas 3 profissionais atuam na TI: um analista, um técnico de suporte e um estagiário.

5. Help desk ou service desk estruturado:

Em implantação – Está em fase inicial de implantação com foco na gestão centralizada de incidentes.

6. Nível de conhecimento da ITIL:

Nenhum – A equipe de TI ainda não tem conhecimento formal da ITIL, apenas noções gerais sobre boas práticas.

7. Ferramenta de gestão de chamados:

Não – Os chamados são feitos por WhatsApp, telefone ou presencialmente, e não há controle formal.

8. Canais de atendimento de TI:

Telefone, e-mail e presencial – Ainda não há chat, portal ou autoatendimento.



9. Quantidade de chamados atendidos por mês:

Até 100 – Média de 60 chamados por mês, concentrados em problemas de sistema, impressoras e conexão de rede.

10. Modalidade dos sistemas de informação:

SAAS – A empresa utiliza ERP e sistema de controle de entregas em nuvem, com suporte de terceiros.

11. Quantidade de sistemas de informação:

Até 10 – Utiliza um ERP, um sistema de logística, software de emissão de NFs e um sistema de BI básico.

12. Grau de dependência dos sistemas de informação:

Médio – Há forte impacto quando os sistemas ficam indisponíveis, principalmente nas lojas e na logística.

13. Principais queixas dos usuários:

Demora no atendimento da TI, falta de retorno sobre a resolução, e recorrência de falhas em sistemas utilizados no caixa.

14. Indicadores de desempenho de TI:

Não – Ainda não existem métricas de atendimento ou tempo de resolução definidos.

15. Orçamento para projetos de inovação:

Em partes – Existe intenção de investir em melhorias, mas o orçamento depende da aprovação da diretoria.



ATP – Etapa 2

Tabela – Processos ITIL mais adequados à empresa:

Processo ITIL	Benefício para a empresa	Viabilidade de implantação	Característica favorável da empresa	Possível dificuldade na implantação
Gerenciamento de Incidentes	Reduz tempo de resolução, melhora a comunicação e a satisfação dos usuários	Sim – é essencial e está diretamente alinhado ao objetivo da ATP	A empresa está implantando um service desk e possui equipe dedicada de suporte	Falta de processos padronizados e controle de chamados pode dificultar o início
Gerenciamento de Requisições de Serviço	Ajuda a separar incidentes de solicitações simples (ex: criação de e-mail, instalação de impressora)	Sim – pode ser implementado junto ao gerenciamento de incidentes	Volume de chamados relativamente baixo permite iniciar controle gradual	Ausência de ferramenta de chamados formal
	Evita recorrência de falhas (ex: sistema do caixa) e reduz impacto a longo prazo	Parcialmente – exige análise técnica mais aprofundada	Pequeno número de sistemas facilita a identificação de causas raiz	Falta de tempo e conhecimento técnico mais aprofundado na equipe
Gerenciamento de Mudanças	Ajuda a controlar e planejar alterações em sistemas e infraestrutura, reduzindo erros e indisponibilidades	Sim – mesmo com estrutura pequena, pode ser feito de forma simples e documentada	Empresa busca implantar melhorias, e mudanças ocorrem com frequência informalmente	Resistência à formalização e necessidade de envolvimento da gestão
Gerenciamento de Conhecimento	Garante que o conhecimento técnico não fique restrito a poucos colaboradores e reduz tempo de atendimento	Sim – pode ser iniciado com registros simples em planilhas ou documentos internos	Equipe pequena favorece colaboração e compartilhamento de conhecimento	Falta de tempo para registrar e manter a base de conhecimento atualizada



Processos com melhor relação custo-benefício:

1. Gerenciamento de Incidentes

- **Justificativa:** É o processo central para responder rapidamente a falhas, exatamente o problema mais recorrente na empresa. Como já existe intenção de estruturar o service desk, esse processo se encaixa perfeitamente.
- **Baixo custo de implantação:** pode ser iniciado com organização simples (ex: planilhas ou ferramentas gratuitas).

2. Gerenciamento de Requisições de Serviço

- **Justificativa:** Permite priorizar corretamente os chamados e evitar sobrecarga na equipe de TI com tarefas simples tratadas como incidentes.
- **Fácil integração com o processo de incidentes:** pode ser gerido pela mesma equipe com pouco esforço adicional.



ATP – Etapa 3

Tabela – Catálogo de Serviços de TI:

	Nome do Serviço	Estimativa de Chamados Mensais	Quantidade de Usuários Atendidos
1	Supporte a sistemas de vendas e estoque (ERP)	25	40 (caixas, vendedores e gerentes)
2	Supporte à conectividade (rede e internet)	10	60 (matriz e filiais)
3	Instalação e manutenção de equipamentos (impressoras, terminais de venda, computadores)	12	35
4	Criação e manutenção de contas de e-mail e acessos	8	20 (novos ou em alteração/movimentação)
5	Apoio ao sistema de logística e rastreamento de entregas	5	10 (motoristas e equipe de logística)



ATP – Etapa 4

- Fluxo 1 – Suporte a sistemas de vendas e estoque (ERP)
- Fluxo 2 – Suporte à conectividade (rede/internet)
- Fluxo 3 – Instalação e manutenção de equipamentos
- Fluxo 4 – Criação e manutenção de contas de e-mail e acessos
- Fluxo 5 – Apoio ao sistema de logística

As representações visuais dos cinco fluxos mencionados acima encontram-se anexadas ao final do arquivo, como parte integrante da Etapa 4.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Conteúdos presentes nas Unidades de Aprendizagem da disciplina.

Durante a elaboração deste trabalho acadêmico (Atividade Prática - ATP), a autora recorreu à ferramenta ChatGPT, versão GPT-4 (OpenAI), com o objetivo de aprimorar a redação e a clareza textual. A autora revisou, validou e adaptou todo o conteúdo gerado, assumindo integral responsabilidade pelas informações apresentadas.