



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
Gerenciamento de Problemas	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	Suporte a sistemas de vendas e estoque (ERP)	25	40 (caixas, vendedores e gerentes)
2	Suporte 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

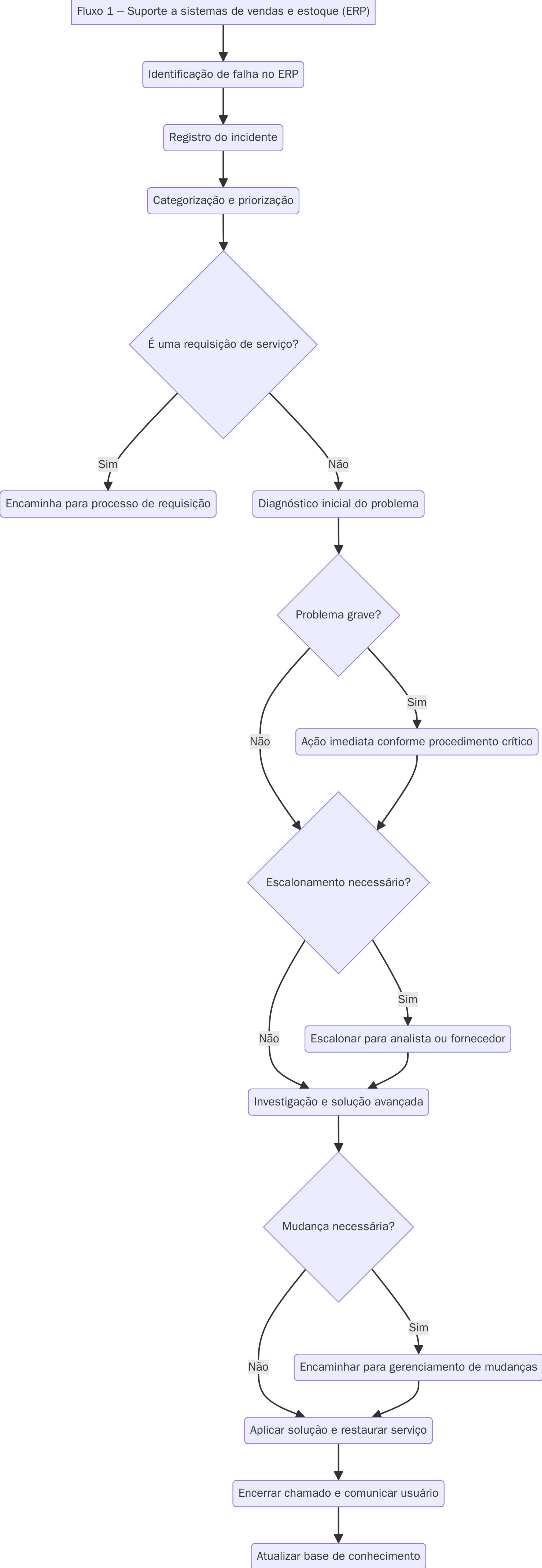
- Fluxo 1 – Suporte a sistemas de vendas e estoque (ERP)
- Fluxo 2 – Suporte à conectividade (rede/internet)
- Fluxo 3 – Instalação e manutenção de equipamentos
- Fluxo 4 – Criação e manutenção de contas de e-mail e acessos
- Fluxo 5 – Apoio ao sistema de logística

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.

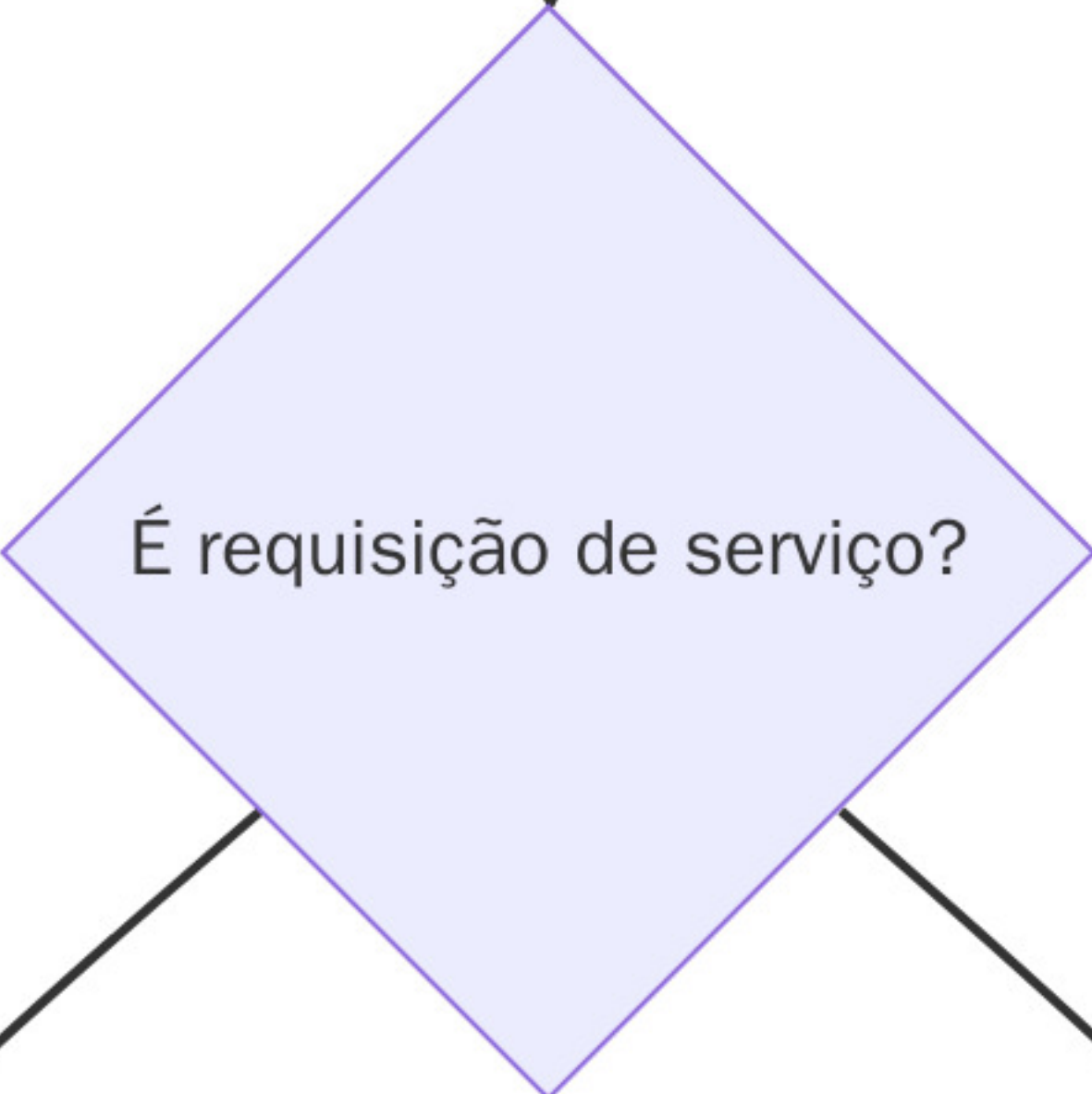


Fluxo 2 – Suporte à conectividade (rede/internet)

Identificação de lentidão ou queda de rede

Registro do incidente

Categorização e priorização

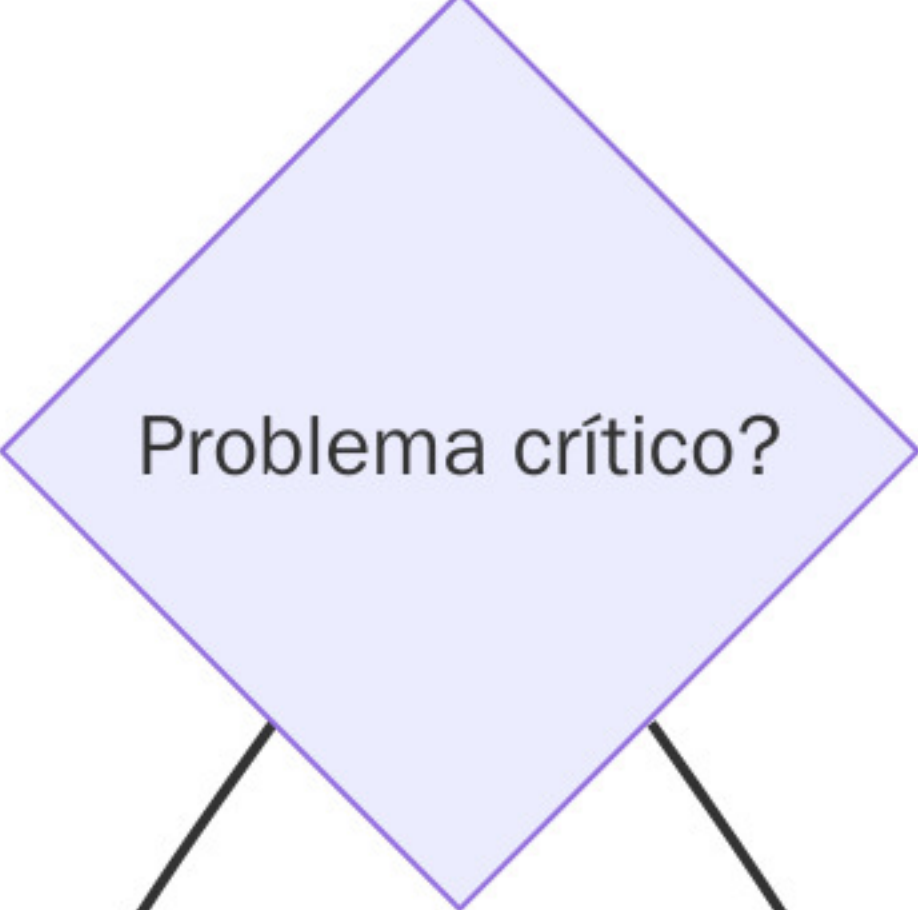


Sim

Encaminhar para processo de requisição

Não

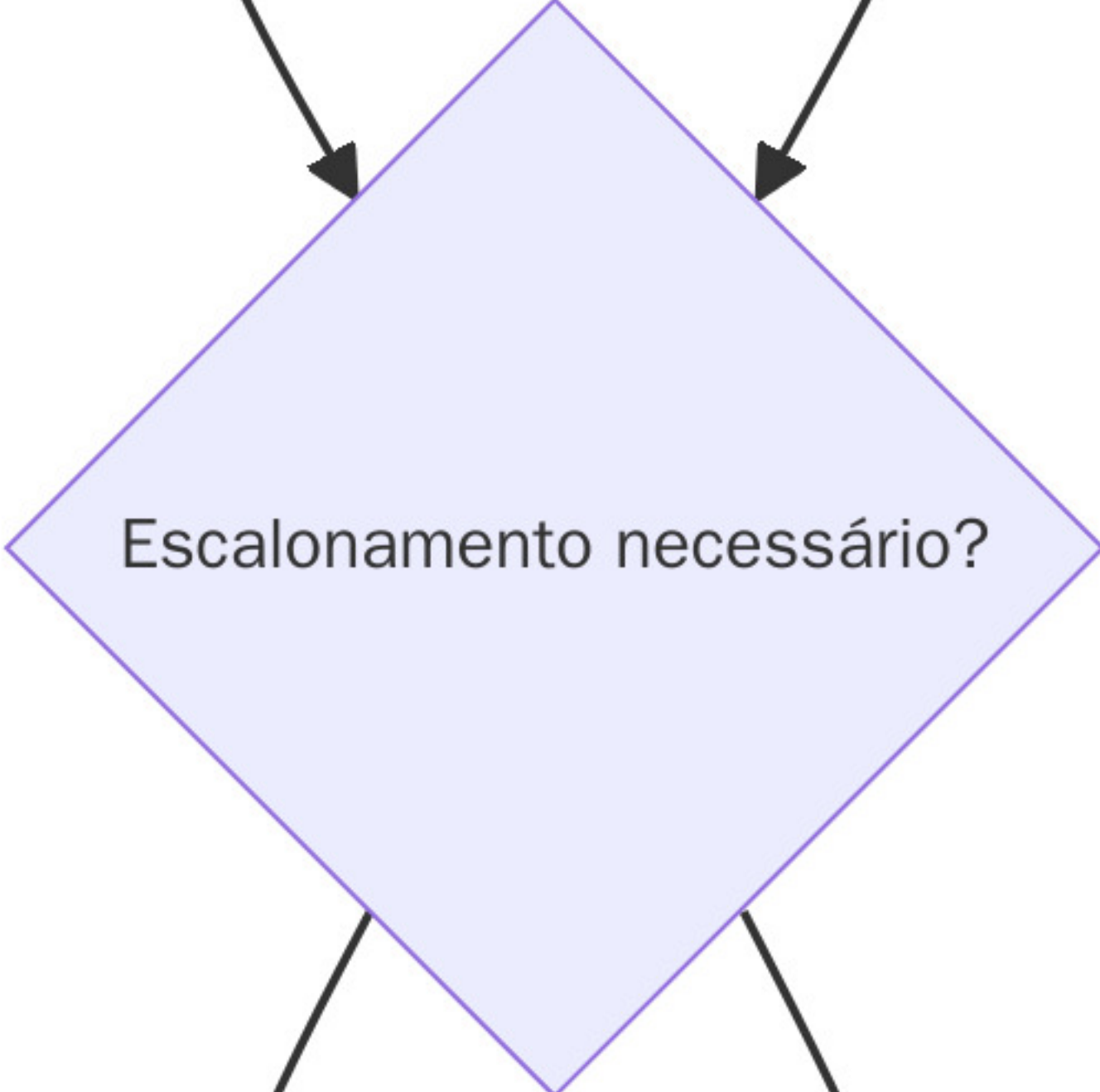
Diagnóstico inicial de conectividade



Sim

Procedimento de incidente grave

Não



Sim

Escalonar para técnico de rede

Não

Investigação e diagnóstico avançado



Sim

Encaminhar para gerenciamento de mudanças

Não

Correção e restabelecimento da rede

Encerramento do chamado com confirmação

Atualização da base de conhecimento

