

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

CENTRO DE INFORMÁTICA

ANÁLISE DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO DO NTI -  
UFPE BASEADO NO ITIL V3 E MPS.BR PARA SERVIÇOS

---

Proposta de Trabalho de Graduação

**Aluno:** Nayane Andrade Galeno ([nag@cin.ufpe.br](mailto:nag@cin.ufpe.br))

**Orientador:** Alexandre Marcos Lins de Vasconcelos ([amlv@cin.ufpe.br](mailto:amlv@cin.ufpe.br))

02 de Julho de 2013

## Índice

---

Índice .....	2
Contexto .....	3
Objetivo .....	4
Cronograma .....	5
Possíveis Avaliadores .....	6
Referências .....	7
Assinaturas .....	8

## Contexto

---

Após a finalização do desenvolvimento de um projeto, a preocupação da empresa deverá ser: entregar aos clientes e usuários os níveis de serviço acordados e gerenciar as aplicações, tecnologia e estrutura que suportam a entrega do serviço. É nesta fase que o usuário irá manter a percepção sobre o valor que a TI está entregando. Assim, o desenvolvimento e a melhoria das práticas de serviços são chaves para um melhor desempenho, aumento da satisfação do cliente e a lucratividade do setor. [1]

Segundo o ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*, versão 3), o propósito do Gerenciamento do Catálogo de serviços é atuar como fonte centralizada de informações sobre todos os serviços e assegurar que ele esteja disponível para quem tem autorização para acessá-lo. Tem como meta assegurar que o catálogo seja produzido e mantido, contendo informações corretas sobre os serviços operacionais e sobre os que estão sendo preparados para entrar em operação. [2]

De acordo com o MPS.BR (Melhoria de Processos do Software Brasileiro) para serviços, o propósito do processo Gerência de Incidentes é restaurar os serviços acordados e cumprir as solicitações de serviços dentro de um Acordo de Nível de Serviço (ANS) [3] e tem como um dos resultados esperados que seja estabelecido e mantido um sistema de gerenciamento e controle de incidentes e solicitação de serviços.

## Objetivo

---

O objetivo deste projeto é desenvolver um sistema online, com base nos estudos feitos a respeito dos serviços prestados pelo NTI e analisados de acordo com os parâmetros do ITIL e MPS.BR. Este sistema funcionará como um guia de serviços que pode ser utilizado internamente como base para o atendimento aos clientes e irá conter inicialmente os serviços já mapeados no âmbito do NTI.

Para que sejam mantidas métricas a respeito da qualidade dos serviços prestados, o sistema terá contadores inseridos em cada um deles para registrar cada vez que for relatado um problema ou dúvida sobre o serviço. Estes contadores deverão ser utilizados pela instituição para avaliar quais serviços estão necessitando de ajustes.

A solução será na forma de um sistema de árvore de escolhas, onde os serviços estarão organizados de acordo com características comuns que filtrem melhor sua divisão para que o usuário siga um caminho lógico até chegar ao problema relatado.

## Cronograma

---

<b>Atividade</b>	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>
Pesquisa sobre os padrões de qualidade em atendimento ao público				
Análise e mapeamento dos serviços prestados pelo NTI				
Implementação do sistema				
Escrita do relatório				
Preparação para apresentação				

## **Possíveis Avaliadores**

---

- José Antônio Monteiro de Queiroz
- Vinicius Cardoso Garcia

## Referências

---

1. SOFTWARE ENGINEERING INSTITUTE. **CMMI for Services**, *Version 1.3, Technical Report CMU/SEI-2010-TR-034*. Pittsburgh, PA: Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, 2010.
2. FAGURY, TIAGO. **Apostila ITIL V3**. TIMasters/ITnerante.
3. MPS.BR, 2012. *MPS.BR - Melhoria de Processo de Software e Serviços, Guia Geral MPS de Serviços*. Softex, Brasil.

## **Assinaturas**

---

---

Alexandre Marcos Lins de Vasconcelos  
(Orientador)

---

Nayane Andrade Galeno  
(Aluna)