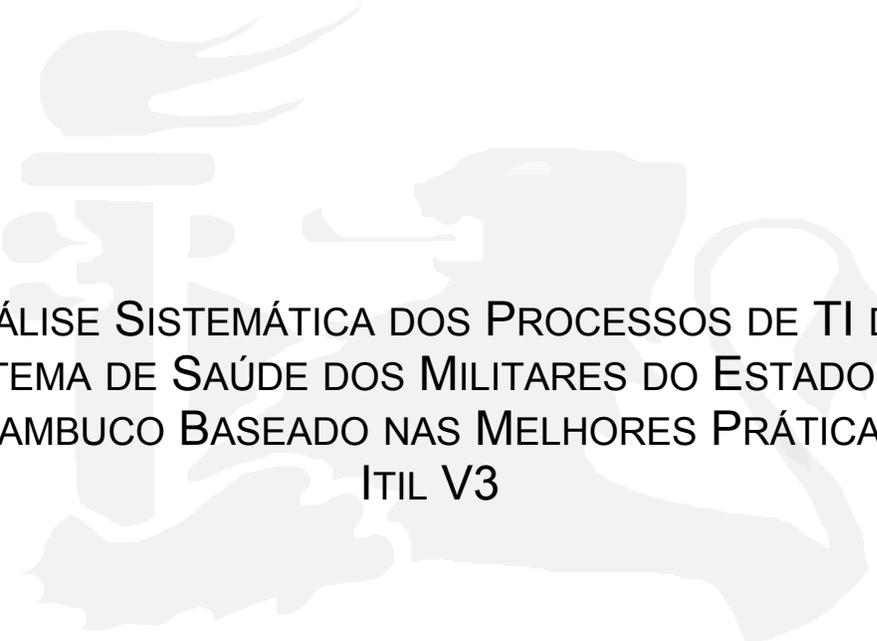


UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
CENTRO DE INFORMÁTICA



ANÁLISE SISTEMÁTICA DOS PROCESSOS DE TI DO
SISTEMA DE SAÚDE DOS MILITARES DO ESTADO DE
PERNAMBUCO BASEADO NAS MELHORES PRÁTICAS DE
ITIL V3

Aluno: Thiago Henrique de Brito Fialho (thbf@cin.ufpe.br)

Orientador: Carla Silva Schuenemann (ctlls@cin.ufpe.br)

Recife, 01 de Outubro de 2015

Sumário

1.CONTEXTO.....	3
2.OBJETIVOS.....	3
3.CRONOGRAMA.....	4
4.POSSÍVEIS AVALIADORES.....	4
5.REFERÊNCIAS.....	4
6.ASSINATURAS.....	5

1. Contexto

Por meio da tecnologia da informação as organizações conseguem aperfeiçoar e avaliar os seus resultados, promovendo a iteração e colaboração humana na busca do sucesso e da qualidade dos serviços. Após a conclusão de um projeto de TI, a empresa deseja avaliar se todos os serviços acordados foram entregues ao cliente e aos usuários, com qualidade e confiança, gerenciando as aplicações e a infraestrutura que suportam os serviços. Assim as organizações devem estar preparadas para gerenciar e manter todos os processos relacionados com o desenvolvimento e a manutenção das aplicações [1].

O Sistema de Saúde dos Militares do Estado de Pernambuco – SISMEPE vêm ao longo dos últimos 10 anos, passando por transformações tecnológicas que permitiram que os beneficiários do sistema pudessem interagir com o sistema por meio da internet, como por exemplo, marcando consultas e acompanhando os resultados dos seus exames online. Isso trouxe um enorme ganho para os militares e seus dependentes que chegaram a passar horas e horas em filas, muitas vezes, ainda de madrugada, na busca por uma vaga de consultas ambulatoriais. Algumas dificuldades organizacionais ainda precisam ser melhoradas, por ser um serviço prestado pelo estado, contudo, se tem avançado bastante no quesito informatização dos serviços de apoio [2].

De acordo com o ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library, versão 3), o propósito do Gerenciamento do Catálogo de Serviços é proporcionar um único local de informações consistentes sobre todos os serviços acordados, assegurando a disponibilidade para todos os usuários que tem autorização para acessá-lo. A meta é garantir que todos os serviços constem no catálogo, sendo esse produzido e mantido com informações corretas [3].

2. Objetivos

Este trabalho possui como objetivo desenvolver uma aplicação online baseada numa pesquisa sobre todos os serviços de TI disponíveis para os usuários do Sistema de Saúde dos Militares do Estado de Pernambuco e analisados de acordo com os parâmetros do ITIL. Essa aplicação servirá como um catálogo de serviços e uma central de apoio para que os usuários possam conhecer os serviços e relatar possíveis problemas.

O sistema permitirá a gestão de TI, identificar quais são os serviços com um maior número de reclamações, possibilitando um foco maior nesses serviços de maior impacto para o usuário. Esse trabalho também permitirá criar uma base de conhecimento para solucionar os problemas mais facilmente, mostrando para o usuário, possíveis soluções para o problema relatado.

3. Cronograma

Entrega	Data
Início	29/08/2015
Cap 1 – Introdução Cap 2 - Análise dos serviços prestados ao SISMEPE	15/10/2015
Cap 4 – Padrões de Processos do ITIL	01/11/2015
Cap 3 – Protótipo da Aplicação	05/11/2015
Cap 5 – Implementação da Aplicação	05/12/2015
Cap 6 – Conclusões e Trabalhos Futuros	10/12/2015
Apresentação	18/12/2015

4. Possíveis Avaliadores

Alexandre Vasconcelos

Célio Andrade de Santana Júnior

5. Referências

[1] SOFTWARE ENGINEERING INSTITUTE. CMMI for Development, Version 1.2, CMU/SEI-2006-TR-008. Pittsburgh, PA: Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, 2006.

[2] Portal SISMEPE – Sistema de Saúde dos Militares do Estado de Pernambuco Disponível em: www.sismepe.pe.gov.br Acesso em 29 de Setembro de 2015

[3] FAGURY, TIAGO. Apostila ITIL V3. TIMasters/ITnerante

6. Assinaturas

Thiago Henrique de Brito Fialho – Aluno

Carla Silva Schuenemann – Orientador