



PROCESSO DE NEGÓCIO PARA ATENDIMENTOS DE UM SETOR DE TI

Pesquisador(es): PAGLIARINI, Tadeu; HENNRICHS, Jean Carlos

Curso: Sistemas de Informação

Área: Ciências Exatas e Tecnológicas

Resumo: Múltiplas formas de abertura de um chamado, comunicação falha e inexistência de estatísticas referentes aos atendimentos prestados pelo setor. Estes foram alguns dos problemas relatados ao processo de atendimentos do setor de TI do Hospital Regional do Oeste. Buscando auxiliar a resolução destes problemas, o objetivo desta pesquisa foi de verificar o atual processo de atendimentos de chamados do setor de TI, e aplicando os conceitos de ITIL e BPMN, desenhar e validar um novo processo de atendimento. A pesquisa ocorreu utilizando abordagem qualitativa, atingindo os objetivos de maneira exploratória e explicativa. A natureza de pesquisa aplicada, e os procedimentos técnicos foram pesquisa bibliográfica, documental, estudo de caso e levantamento. Para o levantamento de dados e coleta de requisitos foram utilizados conhecimentos empíricos e uma entrevista com o responsável pelo setor de TI, para então construir o esboço do processo atual. Para elucidar os pontos falhos foram utilizados dados coletados com os stakeholders envolvidos, conhecimento empírico e conceitos do ITIL. A remodelagem do desenho do processo de negócio deu-se utilizando a notação BPM. A validação deu-se através de um questionário aplicado à equipe de TI e por fim, através de uma entrevista com o gerente de TI. Com a pesquisa avaliada pode-se concluir que as expectativas de melhorias em relação as múltiplas maneiras de abrir um chamado, da falta de comunicação entre os integrantes da equipe e da falta de estatísticas dos atendimentos, foram atendidas com o novo esboço do processo de negócio.

Palavras-chave: BPMN. ITIL. Processo de atendimento de TI.

E-mails: tadeu_up@hotmail.com; jean.henrichs@unoesc.edu.br