

MELHORES PRÁTICAS PARA ATIVIDADES DE SUPORTE EM TI NO CENTRO DE HUMANIDADES - UFC

I Encontro de Iniciação Acadêmica

Carlos Rafael Medeiros Viana, Felipe Virgolino Rocha de Sousa, Robert Kennedy Pinheiro Brito, Walciney dos Anjos Almeida

RESUMO: O presente trabalho acadêmico tem como objetivo apresentar as práticas de atividades de atendimento de suporte em Tecnologia da Informação e seus efetivos resultados, estudando melhorias e correções de possíveis falhas com o propósito de aumentar o desempenho dessas atividades junto aos Departamentos do Centro de Humanidades, bem como a satisfação de quem os solicita. Nele descrevemos a forma como são executadas tais atividades, dando ênfase não somente à parte técnica do procedimento, bem como em maior escala aos elementos que os envolvem, dentro do contexto relacionado a governança em Tecnologia da Informação, elementos estes como o entendimento de uso de formulários e suas métricas, mapeamento de processos e procedimentos, rapidez em busca de soluções, análise qualitativa e quantitativa através de métricas obtidas. Conforme será detalhado, a atividade inicia quando do registro em e-mail de uma solicitação de atendimento, onde é estudada a natureza da solicitação e ajustado de acordo com seu grau de prioridade e dificuldade em prover uma solução. De um modo em geral, somos orientados por nosso responsável direto, que nos diz a melhor maneira de proceder e nos explica o efeito prático de todo o processo desde seu início até seu término. Todas as atividades por nós realizadas remetem à uma visão ampla do que acontece hoje no mundo corporativo, onde o profissional precisa reconhecer sua importância em todo o sistema da empresa e não somente naquela atividade que se propõe, além de suas próprias capacidades profissionais. Nesse contexto, com as ações praticadas, ganhamos nós bolsistas com a experiência adquirida e a entidade, já que o resultado será uma maior qualidade nos serviços prestados.

Palavras-chave: Tecnologia. Informação. Profissional.