

UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA – UNOESC  
ÁREA DAS CIÊNCIAS EXATAS  
CURSO DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

KAUAN DEGENHART DOS SANTOS

GESTÃO DE SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DE TI:  
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA  
LD ANALYTICS INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS

SÃO JOÃO DO OESTE (SC)

2024

KAUAN DEGENHART

GESTÃO DE SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DE TI:  
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA  
LD ANALYTICS INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS

Trabalho apresentado como requisito parcial ao componente curricular Gestão de Serviços e Infraestrutura de TI do Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da Universidade do Oeste de Santa Catarina – Unoesc.

Professor: Roseli Rocha Moterle

SÃO JOÃO DO OESTE (SC)

2024

## SUMÁRIO

<b>1 CARACTERIZAÇÃO DO NEGÓCIO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI.....</b>	<b>4</b>
2.1 SERVIÇOS PRESTADOS .....	4
2.2 CATÁLOGO DE SERVIÇOS .....	4
2.3 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA).....	4
2.4 ANÁLISE DA GESTÃO DE SERVIÇOS .....	5
<b>3 GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI.....</b>	<b>6</b>
3.1 GESTÃO DE INCIDENTES .....	6
3.2 MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA .....	6
3.3 ANÁLISE DA GESTÃO DA INFRAESTRUTURA .....	6
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>7</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>8</b>

## **1 CARACTERIZAÇÃO DO NEGÓCIO**

A LD Analytics foi fundada em 2019 e atua na área de inteligência de negócios, oferecendo serviços para melhorar processos empresariais com foco em análise de dados e tomada de decisão baseada em evidências. A empresa está localizada em São Miguel do Oeste, SC, e nasceu da necessidade de oferecer informações mais objetivas, precisas e em tempo real para empresas de diversos setores. Com uma estrutura interna robusta de TI, a LD Analytics realiza serviços que incluem integração de dados, automação de processos e implementação de ferramentas de Business Intelligence (BI).

A missão da LD Analytics é fornecer soluções que garantam eficiência e assertividade nos negócios. Sua visão é ser referência em inteligência de negócios e parceiro estratégico de seus clientes. A empresa opera com base em valores como segurança, confiabilidade, agilidade, inovação, transparência e foco no cliente, características que a destacam como um importante agente de transformação para a região.

## **2 GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI**

### **2.1 SERVIÇOS PRESTADOS**

Os serviços de TI oferecidos pela LD Analytics incluem tanto atividades internas quanto externas. Internamente, a empresa se dedica ao desenvolvimento de dashboards e à automação de processos de análise de dados. Externamente, os serviços englobam consultoria em analytics, inteligência artificial preditiva e a implementação de ferramentas de BI personalizadas. Os serviços estratégicos incluem o desenvolvimento de modelos preditivos e integração de sistemas, enquanto os serviços operacionais consistem na geração de relatórios e manutenção das ferramentas implementadas.

### **2.2 CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

O catálogo de serviços da LD Analytics detalha todas as soluções oferecidas, suas funções e o processo de atualização e comunicação com os usuários. Entre os serviços descritos estão a consultoria em analytics, que apoia as organizações na transformação digital baseada em dados; a inteligência artificial preditiva, que utiliza modelos de machine learning para antecipar tendências; e a implementação de BI, que conecta dados ao valor estratégico do negócio. Esse catálogo é atualizado trimestralmente e comunicado aos clientes por meio de e-mails corporativos e reuniões de alinhamento.

### **2.3 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

A empresa aplica SLAs rigorosos para garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados. Por exemplo, o tempo de resposta para incidentes críticos é de até 4 horas, enquanto os casos moderados devem ser resolvidos em até 24 horas. Além disso, o monitoramento do cumprimento das SLAs é realizado com ferramentas automatizadas, que acompanham continuamente os indicadores de desempenho.

## 2.4 ANÁLISE DA GESTÃO DE SERVIÇOS

A gestão de serviços de TI da LD Analytics apresenta pontos fortes, como a personalização de soluções para os clientes, a agilidade na entrega de serviços e o alinhamento com as melhores práticas de governança de dados. No entanto, algumas melhorias são sugeridas, como o aumento da automação nos processos de resposta a incidentes e a ampliação da documentação de procedimentos internos.

### **3 GESTÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI**

#### **3.1 GESTÃO DE INCIDENTES**

A gestão de incidentes na LD Analytics é realizada de forma estruturada, com processos específicos para identificação e resolução de problemas. Entre os incidentes mais comuns estão falhas em sistemas integrados e a indisponibilidade de dashboards críticos. Esses problemas são detectados por meio de monitoramento automatizado, e os casos são escalonados para a equipe responsável conforme a prioridade. O tempo médio de resolução é de 2 horas para incidentes críticos e 6 horas para casos moderados. Ferramentas como Azure Monitor e Power BI Service são amplamente utilizadas para esse gerenciamento.

#### **3.2 MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA**

O monitoramento da infraestrutura é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, abrangendo redes, servidores e bancos de dados. A empresa utiliza métodos proativos para prevenir falhas, empregando sistemas de alerta para identificar problemas antes que se tornem críticos. Relatórios de monitoramento são gerados diariamente, e os dashboards são atualizados em tempo real para garantir a continuidade dos serviços e a confiabilidade dos dados.

#### **3.3 ANÁLISE DA GESTÃO DA INFRAESTRUTURA**

A gestão da infraestrutura de TI na LD Analytics se destaca pela proatividade no monitoramento e pelo uso de tecnologias avançadas, como o Azure. Apesar disso, melhorias podem ser feitas, como a implementação de redundância para aumentar a resiliência em casos de falhas graves.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A LD Analytics demonstra uma gestão eficiente de seus serviços e infraestrutura de TI, com foco na personalização, inovação e resultados para os clientes. Sua estrutura robusta permite oferecer soluções completas e seguras, alinhadas às melhores práticas do mercado. O estudo contribuiu para o aprofundamento dos conhecimentos sobre as práticas de gestão e as tecnologias utilizadas, além de destacar oportunidades de melhorias, como o aumento da automação e da redundância. No futuro, investigações adicionais poderão incluir estudos comparativos com empresas semelhantes para identificar padrões e tendências.



## REFERÊNCIAS

LD Analytics. Apresentação institucional. Disponível em: [https://github.com/Dege-Kauan/Gestao\\_de\\_Servicos\\_e\\_Infraestrutura\\_de\\_TI/blob/main/LD%20Analytics.pdf](https://github.com/Dege-Kauan/Gestao_de_Servicos_e_Infraestrutura_de_TI/blob/main/LD%20Analytics.pdf)