

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS

Instituto de Ciências Exatas e Informática

Bacharelado em Sistemas de Informação

Amanda Lima Carvalho Dal Col

Bernardo Campos Rodrigues

Douglas Fernandes de Carvalho Jardim

Eduardo Henrique Costa Lara

Thomas Henrique Lousada

PROJETO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ANÁLISE DA EMPRESA FORCEONE IT

Belo Horizonte

2024

1. INTRODUÇÃO

A ForceOne IT é uma empresa que se destaca no mercado de Tecnologia da Informação (TI) pela sua especialização em soluções de infraestrutura baseadas na plataforma AWS (Amazon Web Services). Situada em Belo Horizonte, Minas Gerais, a ForceOne IT atua predominantemente com serviços que abrangem a migração de sistemas para a nuvem, suporte contínuo e personalização de soluções de acordo com as necessidades específicas dos clientes. O crescente avanço da transformação digital tem impulsionado a demanda por serviços gerenciados na nuvem, oferecendo uma oportunidade significativa para empresas que, como a ForceOne IT, se especializam em soluções AWS. Este trabalho visa analisar a ForceOne IT através de uma abordagem detalhada, investigando suas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, e proporcionando recomendações estratégicas baseadas em dados primários e secundários. A análise inclui uma avaliação dos processos internos da empresa, identificando áreas para melhorias e otimização. O objetivo é oferecer insights e estratégias que possam contribuir para o crescimento e a sustentabilidade da ForceOne IT no dinâmico e competitivo mercado de TI.

2. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

2.1. Escolha da empresa: A empresa selecionada para este estudo foi a ForceOne IT - Soluções e Consultoria em Infraestrutura e AWS. A ForceOne se especializa em soluções de infraestrutura de TI utilizando a plataforma AWS, com sede em Belo Horizonte.

2.2. Coleta de informações gerais:

- **Área de atuação:** Tecnologia da Informação (TI), com ênfase em soluções baseadas na nuvem via AWS.
- **Dimensão:** Empresa de porte pequeno a médio.
- **Sede:** Localizada em Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil.
- **Serviços oferecidos:** Faturamento em reais com fluxo de caixa de 50 dias, migração de sistemas para a AWS, e suporte contínuo.

3. COLETA DE DADOS PRIMÁRIOS

3.1. Realização de entrevistas: Foram conduzidas entrevistas com gestores (Tulio e Christian) e funcionários da ForceOne IT (Frederico e Lucas) para obter um entendimento sobre a estrutura organizacional e os principais processos da empresa. A ForceOne IT opera com uma estrutura ágil, possibilitando a personalização de soluções de acordo com as necessidades de cada cliente.

3.2. Revisão de documentos internos: Foram analisados documentos internos, incluindo relatórios anuais, organogramas, manuais de procedimentos e fluxogramas de processos. A análise revelou que a empresa possui uma estrutura flexível, capaz de se adaptar rapidamente às mudanças e às exigências do mercado.

3.3. Condição: A empresa autorizou a consulta, mas não autorizou o anexo deles no trabalho por motivos de estratégia de negócio.

4. COLETA DE DADOS SECUNDÁRIOS

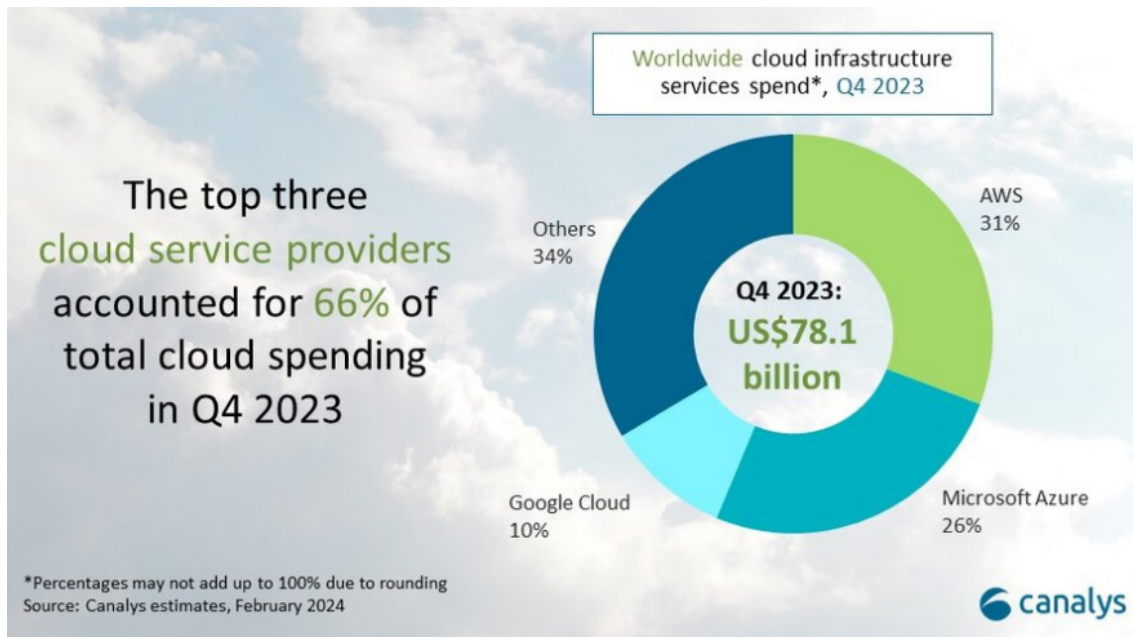
4.1. Análise de mercado com base em fontes secundárias:

4.1.1. Relatórios de mercado: A análise foi fundamentada em relatórios de instituições como Canals, IDC e Frost & Sullivan. Esses relatórios destacam o crescimento do mercado de serviços gerenciados na nuvem, com foco na AWS, e indicam uma demanda crescente por essas soluções devido à transformação digital nas empresas.

Figura 1 – IDC MarketScape Worldwide Public Cloud Infrastructure as a Service, 2022



Figura 2 – Worldwide Cloud Infrastructure Services Spend, Q4 2023



4.2. Estudo do setor:

- **Tendências:** O setor de TI, especialmente no segmento de nuvem, está em crescimento contínuo, com empresas migrando para a nuvem para melhorar a eficiência e reduzir custos. As soluções AWS são amplamente reconhecidas por sua robustez, tornando-se a escolha preferida de muitas organizações.
- **Principais concorrentes:** Empresas como Tivit, Dedalus, Accenture e IBM foram identificadas como concorrentes diretos. A ForceOne IT, no entanto, se destaca pelo foco exclusivo em AWS e pela flexibilidade de seu modelo de faturamento, adaptado ao mercado brasileiro.
- **Oportunidades e ameaças:** O mercado de nuvem no Brasil está em expansão, criando oportunidades para a ForceOne IT. Porém, é necessário estar atento às ameaças como concorrência intensificada, mudanças regulatórias e volatilidade econômica.

5. IDENTIFICAÇÃO DAS FORÇAS, FRAQUEZAS, OPORTUNIDADES E AMEAÇAS (ANÁLISE SWOT):

5.1. Forças:

- **Especialização em AWS:** A ForceOne IT possui um alto nível de especialização na plataforma AWS, com uma equipe técnica certificada, capaz de oferecer soluções personalizadas e eficientes.
- **Equipe qualificada:** A empresa conta com profissionais experientes em várias disciplinas de TI, o que permite uma abordagem personalizada e multidisciplinar.

- **Faturamento em reais:** O modelo de faturamento em reais com fluxo de caixa de 50 dias é um grande diferencial para empresas brasileiras.
- **Agilidade:** A estrutura ágil da ForceOne IT facilita a adaptação rápida às necessidades dos clientes.

5.2. Fraquezas:

- 5.2.1. **Tamanho:** Como uma empresa de pequeno a médio porte, a ForceOne IT pode enfrentar dificuldades para competir com grandes players globais que possuem mais recursos.
- 5.2.2. **Dependência da AWS:** A especialização exclusiva na AWS pode ser uma fraqueza caso a empresa não diversifique suas ofertas para outras plataformas de nuvem.
- 5.2.3. **Capacidade limitada de expansão:** A estrutura atual pode dificultar uma rápida expansão para novos mercados sem investimentos adicionais.

5.3. Oportunidades:

- 5.3.1. **Expansão do mercado de nuvem no Brasil:** A ForceOne IT está bem posicionada para aproveitar o crescimento do mercado de nuvem no Brasil.
- 5.3.2. **Parcerias estratégicas:** Formar alianças com empresas de segurança cibernética ou automação pode ampliar as ofertas da ForceOne IT e abrir novos mercados.
- 5.3.3. **Expansão internacional:** A ForceOne IT poderia considerar a expansão para outros países da América Latina, onde há uma demanda crescente por serviços de nuvem.

5.4. Ameaças:

- 5.4.1. **Concorrência crescente:** O mercado de serviços gerenciados em nuvem é altamente competitivo, e novos entrantes podem aumentar a pressão sobre a ForceOne IT.
- 5.4.2. **Empresas com medo de mudança:** Empresas com infraestrutura on-premise podem ter medo/receio de migrar para cloud, o que diminuiria a demanda de serviço.
- 5.4.3. **Impactos econômicos:** A instabilidade econômica no Brasil pode afetar a demanda por serviços de TI.

Figura 3 – Documentação da Análise SWOT

S (FORÇAS)	W (FRAQUEZAS)	O (OPORTUNIDADES)	T (AMEAÇAS)
<ul style="list-style-type: none"> • Especialização em AWS: A ForceOne IT possui um alto nível de especialização na plataforma AWS, com uma equipe • Equipe qualificada: A empresa conta com profissionais experientes em várias disciplinas de TI, o que permite uma abordagem personalizada e multidisciplinar. • Faturamento em reais: O modelo de faturamento em reais com fluxo de caixa de 50 dias é um grande diferencial para empresas brasileiras. • Agilidade: A estrutura ágil da ForceOne IT facilita a adaptação rápida às necessidades dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tamanho: Como uma empresa de pequeno a médio porte, a ForceOne IT pode enfrentar dificuldades para competir com grandes players globais que possuem mais recursos. • Dependência da AWS: A especialização exclusiva na AWS pode ser uma fraqueza caso a empresa não diversifique suas ofertas para outras plataformas de nuvem. • Capacidade limitada de expansão: A estrutura atual pode dificultar uma rápida expansão para novos mercados sem investimentos adicionais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expansão do mercado de nuvem no Brasil: A ForceOne IT está bem posicionada para aproveitar o crescimento do mercado de nuvem no Brasil. • Parcerias estratégicas: Formar alianças com empresas de segurança cibernética ou automação pode ampliar as ofertas da ForceOne IT e abrir novos mercados. • Expansão Internacional: A ForceOne IT poderia considerar a expansão para outros países da América Latina, onde há uma demanda crescente por serviços de nuvem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concorrência crescente: O mercado de serviços gerenciados em nuvem é altamente competitivo, e novos entrantes podem aumentar a pressão sobre a ForceOne IT. • Empresas com medo de mudança: Empresas com infraestrutura on-premisse podem ter medo/receio de migrar para cloud, o que diminuiria a demanda de serviço • Impactos econômicos: A instabilidade econômica no Brasil pode afetar a demanda por serviços de TI.

5.5. Recomendações estratégicas:

- 5.5.1. **Fortalecimento de parcerias:** A empresa deve continuar a fortalecer suas parcerias com fornecedores de tecnologia para expandir seu portfólio de serviços.
- 5.5.2. **Expansão para novos mercados:** A empresa deve considerar a expansão para outros países da América Latina, onde a demanda por tecnologias em nuvem está em crescimento.
- 5.5.3. **Inovação contínua:** A ForceOne IT deve investir em novas tecnologias e treinamento da equipe para se manter competitiva em soluções AWS.

5. MAPEAMENTO DE PROCESSOS

5.1 Mapeamento dos processos: Foram mapeados os seguintes processos:

- **Criação de soluções:** Desenvolvimento de soluções personalizadas em AWS para atender às necessidades dos clientes.
- **Vendas:** Processo consultivo para entender as demandas do cliente e oferecer a solução mais adequada.
- **Atendimento ao cliente:** Suporte contínuo para garantir a operação eficaz das soluções implementadas.

- **Gestão de recursos:** Gerenciamento eficiente de recursos na nuvem, evitando a necessidade de estoque físico.

5.2 Utilização de ferramentas de mapeamento: Diagramas de fluxo de processos foram usados para visualizar e analisar os processos de negócio.

Figura 4 – Diagrama dos Processos da ForceOne IT Mapeados



6 IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS:

A análise dos processos revelou áreas que podem ser otimizadas:

6.1 Criação de Soluções:

- **Automatização de Testes:** Implementação de um framework de testes automatizados para aumentar a eficiência e a confiabilidade do processo de validação das soluções. (Competência AWS em Well Architect Framework)
- **Documentação Dinâmica:** Criação de uma documentação mais interativa e atualizada usando o compliance do AWS Audit Manager.

6.2 Vendas:

- **Ferramenta de CRM:** Implementação de uma ferramenta de CRM mais robusta para rastrear o progresso de vendas e melhorar o gerenciamento de leads.
- **Capacitação em Técnicas de Vendas Consultivas:** Realização de treinamentos contínuos para a equipe de vendas, focando em técnicas avançadas de vendas consultivas.

6.3 Atendimento ao Cliente:

- **Automatização do Atendimento:** Melhorar sistema de ticket para que crie registros de chamados e evite a informalidade deles.

- **Sistema de Feedback:** Implementação de um sistema de feedback automatizado para avaliar constantemente a satisfação dos clientes.

6.4 Gestão de Recursos:

- **Automatização de Escalabilidade:** Implementação de scripts automatizados que ajustem automaticamente os recursos em nuvem com base em parâmetros predefinidos.
- **Relatórios Dinâmicos:** Desenvolvimento de relatórios interativos e em tempo real para que os clientes possam monitorar seus custos e uso de recursos de maneira mais eficaz utilizando o AWS QuickSight.

7 CONCLUSÃO:

A ForceOne IT está estrategicamente bem posicionada em sua área de atuação, destacando-se por sua especialização e agilidade. Contudo, sua condição de empresa de pequeno a médio porte e sua dependência à estrutura da AWS representam desafios que exigem atenção. O mapeamento dos processos e sugestões de melhorias visam otimizar ainda mais suas operações, potencializando a capacidade de resposta e eficiência operacional. Para assegurar um crescimento sustentável e enfrentar a concorrência crescente, a ForceOne IT deve investir em parcerias estratégicas, explorar novos mercados e investir em automação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Canalys: CANALYS. Worldwide cloud Q4 2023. Disponível em: <https://www.canalys.com/newsroom/worldwide-cloud-q4-2023>. Acesso em: 23/08/2024.

Canalys: CANALYS. Worldwide cloud services Q2 2024. Disponível em: <https://www.canalys.com/newsroom/worldwide-cloud-services-q2-2024>. Acesso em: 23/08/2024.

The Global Treasurer: AMAZON.COM, INC. How Amazon's AWS is revolutionizing the tech industry. The Global Treasurer. 2024. Disponível em: <https://www.theglobaltreasurer.com/2024/05/02/how-amazons-aws-is-revolutionizing-the-tech-industry/>. Acesso em: 24/08/2024.

Confluent: IDC. IDC Marketscape: Analytic Stream Processing Software 2024. Confluent. Disponível em: <https://www.confluent.io/resources/report/idc-marketscape-analytic-stream-processing-software-2024/>. Acesso em: 24/08/2024.

HG Insights. **AWS Market Report: Buyer Landscape**. Disponível em: <https://hginsights.com/blog/aws-market-report-buyer-landscape>. Acesso em: 26 ago. 2024.

MORDOR INTELLIGENCE. **Cloud Computing Market Analysis**. Disponível em: <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/cloud-computing-market#:~:text=Cloud%20Computing%20Market%20Analysis,used%20daily%20by%20businesses%20globally>. Acesso em: 26 ago. 2024.

MIT TECHNOLOGY REVIEW. **Mercado caminha para amadurecimento das estratégias de nuvem**. Disponível em: <https://mittechreview.com.br/mercado-caminha-para-amadurecimento-das-estrategias-de-nuvem/>. Acesso em: 26 ago. 2024.

GARTNER. **O que são plataformas do setor na nuvem**. Disponível em: <https://www.gartner.com.br/pt-br/artigos/o-que-sao-plataformas-do-setor-na-nuvem>. Acesso em: 26 ago. 2024.