

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

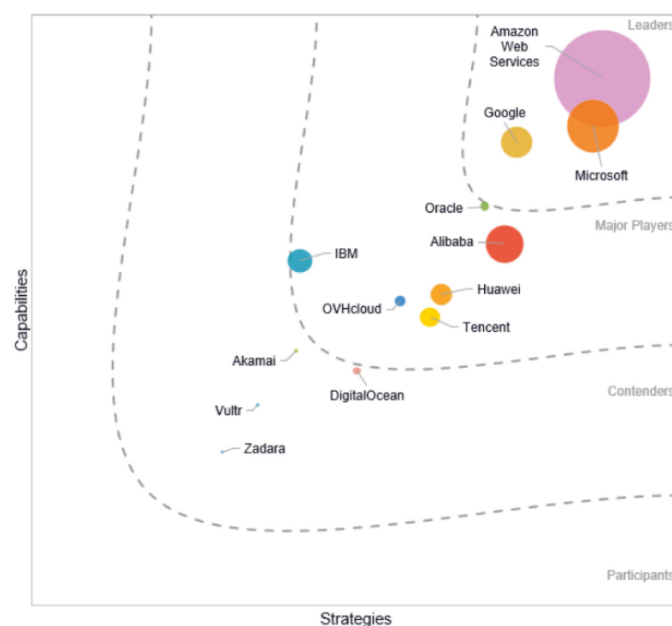
- 3.1. Realização de entrevistas:** Foram conduzidas entrevistas com gestores (Tulio e Christian) e funcionários da ForceOne IT (Frederico e Lucas) para obter um entendimento sobre a estrutura organizacional e os principais processos da empresa. A ForceOne IT opera com uma estrutura ágil, possibilitando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

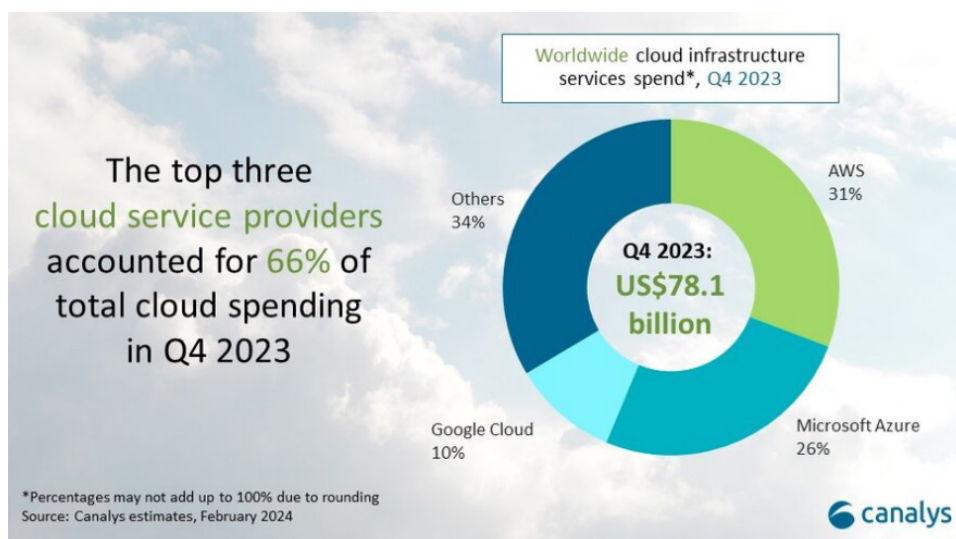
##### 4.1. Análise de mercado com base em fontes secundárias:

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

### 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 PLANO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA:

Plano para alinhar as necessidades de informação da ForceOne IT com as prioridades estratégicas, garantindo a coleta, análise e disseminação eficiente de informações relevantes, além de assegurar a conformidade com normas e regulamentos de TI.

#### 7.1 Identificação das Necessidades de IC:

- **Decisões críticas:**
  - **Posicionamento estratégico:** Como a empresa pode se posicionar como no mercado de transformação digital e migração para a nuvem, atraindo empresas com receio de fazer a migração.
  - **Desenvolvimento de novos serviços:** Quais soluções podem ser oferecidas aos clientes para atender a necessidades específicas de cada setor que estão usando serviços de nuvem.
  - **Marketing:** Como comunicar os benefícios da migração para a nuvem para as empresas que ainda não fizeram a migração.
- **KIT e KIQs:**
  - **KIT:** Tendências de transformação digital e migração para a nuvem no Brasil.
  - **KIQ 1:** Quais setores industriais estão adotando a migração para a nuvem em maior escala no Brasil?
  - **KIQ 2:** Quais as características das empresas que não fecharam negócio de migração para a ForceOne IT após receberem a proposta?



- KIQ 3: Como a ForceOne IT pode se posicionar como líder de pensamento em transformação digital para atrair empresas com receio de migrar para a nuvem?

## 7.2 Identificação das Necessidades de Informação:

Para responder às KIQs, precisamos coletar informações sobre:

- **Características das empresas:** Principais empresas que adotam a nuvem, principais desafios e benefícios de migração. Analisar os cases de sucesso.
- **Fatores de decisão para fechamento do negócio:** Coletar dados referentes às características das empresas que orçaram, mas não fecharam negócio com a ForceOne IT para migração para a nuvem. Analisar dados como: localização da empresa, porte, setor, número de funcionários, tempo de decisão, se requisitos que buscaram não puderam ser atendidos, feedback recebido.
- **Posicionamento estratégico:** Analisar as estratégias de marketing, casos de sucesso e avaliar quais setores a empresa mais atende em comparação com os setores que mais migram para a nuvem.

## 7.3 Coleta e Armazenamento de Dados:

- **Fontes de Dados:** Dados de mercado e tendências de migração para a nuvem, informações públicas e privadas de empresas que fizeram ou estão avaliando migração para a nuvem, feedback de propostas comerciais, resultados de campanhas de marketing digital, relatórios de concorrência, e estudos de caso sobre transformação digital.
- **Plano de Coleta e Armazenamento dos Dados:** Utilização de ferramentas de automação de marketing e CRM, como HubSpot e APN, para armazenar e monitorar interações com clientes e prospects. Armazenamento de dados em Amazon S3 para consultas e análises futuras, com backup periódico em S3 Glacier para arquivamento seguro e de longo prazo.
- **Papel do Coletor:** O coletor será responsável por capturar e organizar informações de fontes variadas, como resultados de campanhas de marketing, feedback de propostas e conversas com prospects. O papel envolve também a automação da captura de dados públicos relevantes, como relatórios de tendências de mercado e informações da concorrência.
- **Pontos de Coleta:** CRM da ForceOne, plataformas de automação de marketing, feedback de equipes comerciais, análises de concorrência, e

ferramentas de inteligência competitiva (como Crayon ou Owler) para monitorar tendências e concorrentes no setor de nuvem.

- **Periodicidade da Coleta:** Coletas diárias de interações com clientes e campanhas de marketing, coletas semanais de relatórios de feedback sobre propostas comerciais, e coletas trimestrais de dados públicos de concorrência e tendências de mercado. Revisões mensais dos dados coletados para análise estratégica.
- **Uso de Rede de Coleta Interna:** Uso de redes internas, como AWS Direct Connect, para integrar os dados capturados de forma segura entre as ferramentas de CRM e armazenamento em AWS, com a implementação de dashboards internos para visualização em tempo real via serviços como Amazon QuickSight ou soluções customizadas no AWS Lambda para processamento e análise em tempo real.

#### **7.4 Análise de Dados e Registro de Informações:**

##### **ANÁLISE DE DADOS E REGISTRO DE INFORMAÇÕES**

- A coleta de dados por meio das perguntas formuladas visa fornecer informações estratégicas para a elaboração de um plano de inteligência competitiva voltado ao crescimento e ao posicionamento da empresa ForceOne IT no mercado. Cada uma das perguntas foi elaborada para identificar oportunidades e desafios específicos que influenciam a tomada de decisões da empresa.
- Abaixo expõe-se a forma como os dados coletados podem atingir seus propósitos:
- **KIQ 1:** Quais setores industriais estão adotando a migração para a nuvem em maior escala no Brasil? Os dados obtidos por meio dessa pergunta ajudarão a ForceOne IT a identificar quais setores estão avançando mais rapidamente na adoção de tecnologias em nuvem. Isso permitirá que a empresa direcione seus esforços de vendas e marketing para os segmentos com maior potencial de crescimento, além de ajustar suas soluções de acordo com as necessidades específicas desses setores. A compreensão de quais indústrias estão liderando a migração para a nuvem também possibilita a priorização de recursos e investimentos em áreas estratégicas.
- **KIQ 2:** Quais as características das empresas que não fecharam negócio de migração para a ForceOne IT após receberem a proposta? A análise dessas informações permitirá entender os principais fatores que levam algumas empresas

a não fechar contrato após a apresentação da proposta. Com isso, a ForceOne IT poderá identificar pontos críticos no processo de vendas, ajustar suas ofertas e alinhar suas estratégias comerciais para aumentar a taxa de conversão. Além disso, o conhecimento das objeções ou barreiras enfrentadas pelos potenciais clientes ajudará a personalizar abordagens e a superar obstáculos específicos, melhorando o desempenho competitivo da empresa.

- **KIQ 3:** Como a ForceOne IT pode se posicionar como líder de pensamento em transformação digital para atrair empresas com receio de migrar para a nuvem? As respostas a essa pergunta permitirão à ForceOne IT desenvolver uma estratégia de comunicação e posicionamento que reforce sua autoridade e credibilidade no mercado de transformação digital. Ao entender como atrair empresas que têm receios em relação à migração para a nuvem, a empresa poderá criar conteúdo educativo, campanhas de marketing e ações de relacionamento que transmitam confiança, esclareçam dúvidas e destaquem os benefícios da nuvem. Isso contribuirá para aumentar a presença da marca e atrair clientes que ainda estão hesitantes, estabelecendo a ForceOne IT como referência no setor.
- O Amazon QuickSight, Power BI e Python são ferramentas poderosas que podem auxiliar no tratamento, visualização e interpretação dos dados coletados para a criação do plano de inteligência competitiva da ForceOne IT. Cada uma delas oferece abordagens distintas para análise de dados, e a escolha depende das necessidades específicas do projeto.

#### AMAZON QUICKSIGHT

- Amazon QuickSight é uma ferramenta de Business Intelligence (BI) que permite a análise e visualização de grandes volumes de dados de forma rápida e interativa. Suas principais funcionalidades incluem:
  - **Integração e Acesso a Dados:** QuickSight se integra facilmente com várias fontes de dados na AWS, como S3, Redshift, RDS, e até mesmo fontes externas, permitindo o processamento dos dados de diferentes origens de maneira eficiente.
  - **Visualização Interativa:** Com dashboards interativos e relatórios automatizados, a ferramenta pode exibir as respostas obtidas para as perguntas como gráficos, tabelas e outras visualizações dinâmicas. Isso auxilia na interpretação rápida de padrões e tendências, como

identificar os setores que mais adotam a migração para a nuvem ou comparar características das empresas que não fecharam negócio.

- **Insights Automáticos (ML):** O QuickSight usa machine learning para gerar insights automáticos, sugerindo possíveis correlações ou anomalias nos dados. Isso pode ajudar a identificar, por exemplo, os principais motivos de rejeição de propostas, sem a necessidade de análises complexas.
- **Escalabilidade e Custo:** Como é nativo da AWS, é altamente escalável, permitindo análise de grandes volumes de dados sem grandes complicações com infraestrutura, sendo uma boa opção para empresas que já utilizam a AWS.

## POWER BI

- **Power BI, da Microsoft, também é uma ferramenta de BI amplamente usada para visualização de dados e criação de relatórios interativos. Suas principais contribuições incluem:**
  - **Facilidade de Uso e Conectividade:** Power BI se destaca por sua interface amigável, permitindo que usuários de diferentes níveis técnicos criem dashboards e relatórios customizados. Ele se conecta a múltiplas fontes de dados, como planilhas, bancos de dados, APIs e serviços na nuvem (incluindo AWS, Google e Azure).
  - **Relatórios Personalizados:** A ferramenta permite a criação de relatórios detalhados e customizáveis. A ForceOne IT pode utilizá-la para analisar os setores que estão mais avançados na adoção da nuvem ou explorar as características das empresas que não fecharam negócios, aplicando filtros e segmentações que facilitem a interpretação dos dados.
  - **Inteligência Artificial:** Assim como o QuickSight, o Power BI também oferece recursos de IA para sugerir insights automáticos e modelagem preditiva. Isso pode ajudar a prever, por exemplo, o comportamento de empresas com receios de migração para a nuvem, sugerindo estratégias mais eficazes de abordagem.
  - **Colaboração e Compartilhamento:** Uma vantagem do Power BI é a capacidade de compartilhar dashboards e relatórios interativos com

diferentes membros da equipe ou stakeholders da ForceOne IT, facilitando a colaboração no processo decisório.

## PYTHON

- Python é uma linguagem de programação amplamente utilizada para análise de dados, e seu uso pode proporcionar flexibilidade e controle completo sobre os processos de manipulação, análise e visualização. Seus principais benefícios são:
  - Análise Avançada de Dados: Com bibliotecas como Pandas, NumPy e SciPy, Python oferece um ambiente robusto para tratamento e análise profunda dos dados. Isso pode ser útil para análises personalizadas, como identificar padrões ocultos nas empresas que não fecharam negócios ou na segmentação de indústrias.
  - Machine Learning: Python é amplamente usado em aprendizado de máquina e inteligência artificial com bibliotecas como scikit-learn, TensorFlow e Keras. Isso permite que a ForceOne IT aplique modelos preditivos para identificar fatores que influenciam o fechamento de negócios ou avaliar a probabilidade de sucesso em determinados setores.
  - Visualização de Dados: Python possui bibliotecas poderosas para visualização, como Matplotlib, Seaborn e Plotly, que permitem criar gráficos detalhados e customizados, complementando as capacidades de ferramentas como QuickSight e Power BI. Com isso, os dados podem ser visualizados de forma flexível, com visualizações interativas ou customizadas de acordo com as necessidades específicas.
  - Automação: Python pode ser utilizado para automatizar todo o fluxo de coleta, tratamento e análise de dados, especialmente se a ForceOne IT lida com grandes volumes de dados ou necessita de relatórios periódicos.
- Amazon QuickSight é ideal para empresas já integradas ao ecossistema AWS, que buscam uma solução escalável e com insights automáticos, além de dashboards interativos para visualização e análise de dados em tempo real.
- Power BI é uma solução fácil de usar, altamente customizável, com capacidades robustas de criação de relatórios e colaboração, ideal para análises estratégicas de dados empresariais.

- Python oferece a flexibilidade necessária para análises avançadas, machine learning, e personalização completa no tratamento de dados. É ideal para projetos com necessidade de controle detalhado sobre o processo de análise e automação.
- Cada ferramenta pode ser utilizada de forma complementar, dependendo das necessidades e da infraestrutura tecnológica da ForceOne IT.

#### **7.5 Disseminação e Utilização das Informações:**

- Dashboard do Amazon Quicksight: Para consolidação das informações coletadas para self-service BI.
- Microsoft Word: Para a produção de relatórios textuais para consulta para a tomada de decisão estratégica.
- Microsoft Power Point: Para a produção de apresentações nas reuniões de tomada de decisão estratégica com os pontos-chave dos relatórios textuais.

#### **7.6 Avaliação do Processo de IC:**

- Identificação das Necessidades de IC: A definição clara das necessidades e das perguntas-chave (KIQs) é essencial para garantir que as informações coletadas sejam relevantes. A inclusão de partes interessadas no processo ajuda a alinhar as KIQs com as preocupações do mercado.
- Coleta e Armazenamento de Dados: A escolha de fontes de dados e ferramentas de coleta deve ser estratégica para otimizar a eficiência. A periodicidade da coleta deve ser flexível e adaptável às mudanças no mercado, e o armazenamento em plataformas seguras, como Amazon S3, deve seguir protocolos rigorosos.
- Análise de Dados e Registro de Informações: A análise deve ser metódica e rigorosa, utilizando ferramentas como Excel e Amazon Quicksight. A qualidade dos dados é fundamental para gerar insights relevantes, e o registro deve facilitar a recuperação e interpretação futura.
- Disseminação e Utilização das Informações: A apresentação das informações deve ser clara e adaptada ao público-alvo. O feedback dos tomadores de decisão deve ser constantemente coletado para melhorar a utilidade das informações.
- Aprimoramento Contínuo: Um ciclo de revisão das práticas de IC é necessário para se adaptar a mudanças no mercado. O feedback estruturado deve ser utilizado para identificar lacunas e oportunidades de melhoria.

### 7.7 Compliance de TI:

- A Amazon S3, ao armazenar dados sensíveis e relevantes para o processo de Inteligência Competitiva (IC), se beneficia da integração com o AWS Macie, uma ferramenta de segurança que utiliza machine learning para detectar e proteger dados confidenciais. O AWS Macie realiza auditorias regulares, identificando automaticamente informações como números de documentos pessoais, dados de cartão de crédito e outros tipos de informações sensíveis armazenadas no S3. Essa auditoria não apenas garante a conformidade com regulamentações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), mas também fortalece a segurança da informação, proporcionando visibilidade e controle sobre o acesso e a manipulação de dados. Com isso, podemos assegurar que os dados armazenados estão protegidos contra acessos não autorizados e que as políticas de proteção de dados estão sendo efetivamente aplicadas.

## 8 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 automatização.

## 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.