

Arquitetura Organizacional de TI

Trabalho Semestral

GRUPO:

Fulano da Silva Sauro

Ciclano McFly

Beltrano Lennon

Sumário

1	Introdução	3
2	A Organização	3
2.1.1	Descrição do Domínio	3
2.1.2	Ambiente	3
2.2	Negócio	4
2.2.1	Objetivos	4
2.2.2	Processos de Negócio	5
2.2.3	Modelo da Camada de Negócio	5
2.3	Estrutura da Organização	5
2.3.1	Interação Interna entre Departamentos	6
2.3.2	Descrições dos Níveis da Organização	6
3	Solução de TI	6
3.1	Sistemas de Informação	6
3.1.1	Relações entre Sistemas de Informação	8
3.2	Descrição da Tecnologia	8
3.2.1	Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	8
4	A Organização Planejada	8
4.1	Negócio	8
4.1.1	Ambiente	8
4.1.2	Processos de Negócio	9
4.1.3	Modelo da Camada de Negócio	9
4.2	Estrutura da Organização	10
4.2.1	Interação Interna entre Departamentos	10
4.2.2	Descrições dos Níveis da Organização	10
4.3	Sistemas de Informação	10
4.3.1	Relações entre Sistemas de Informação	12
4.4	Descrição da Tecnologia	12
4.4.1	Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	12
5	Relatório de Transição AS IS - TO BE	12

1 Introdução

[Descrever resumidamente o trabalho proposto e o seu objetivo]

Esse documento visa apresentar uma visão completa e global de uma organização cujo principal negócio é realizar manutenções em postos de gasolina. São descritos os elementos do ambiente, o negócio da organização bem como os problemas enfrentados tanto nos contextos social como técnico, principalmente os relacionados a gestão do conhecimento e informações e governança da TI. Por fim, é apresentada uma solução tecnológica que envolve um conjunto de ferramentas de BI bem como um sistema de informação.

2 A Organização

[Descrever a organização, área de atuação, suas principais características e perspectivas.]

A empresa Union Technik é uma empresa que presta serviços de manutenção em postos espalhados na capital e interior do estado. É uma empresa há 10 anos no mercado com uma clientela fiel e é referência na área de manutenção, apesar de ainda ser considerada uma empresa com pequena estrutura. Os serviços de manutenção não são prestados diretamente pela Union Technik, mas sim por empresas terceirizadas e técnicos autônomos, que realizam o serviço em nome da empresa e recebem um percentual do lucro.

Hoje a empresa possui atendimento concentrado apenas no estado. Entretanto, a empresa pretende expandir os negócios e passar a atuar no mercado de outros estados, usando o mesmo modelo de terceirização das manutenções.

Nome	<i>Union Technik</i>
Área de Negócio	<i>Manutenção de Postos de Gasolina</i>
Missão	<i>Prover serviços de qualidade no apoio a empresas do ramo de combustíveis com rapidez e eficiência</i>
Visão	<i>Ser referência mundial no ramo de serviços de manutenção</i>
Porte da Empresa	<i>Médio</i>
Fundação	<i>Julho de 2002</i>

2.1.1 Descrição do Domínio e Ambiente

[descrever textualmente os principais conceitos envolvidos no cenário descrito, definindo termos específicos de domínio necessários para o entendimento do problema da organização.]

[Descrever o ambiente no qual está inserido a organização e como é a interação, como clientes, fornecedores, leis, cultura, economia, etc. Descrever como é a influência de clientes, fornecedores, etc. Descrever os mesmos envolvidos no modelo Archimate, na camada de negócio.]

Iniciar com a descrição do seu domínio específico. Especificando o que é e como funciona. No caso em questão, seria falar sobre transporte e postos de gasolina. Depois o ambiente (exemplo de ambiente abaixo).

Os principais elementos do ambiente que se relacionam com a organização são os postos de gasolina, na qual o possuem gerentes, clientes da organização, e as empresas terceirizadas, compostas de técnicos, responsáveis por realizar os consertos.

Elemento do Ambiente	Influência
<i>Postos</i>	- <i>Preço</i> - <i>Qualidade do serviço</i>
<i>Técnicos</i>	- <i>Qualidade do conserto</i> - <i>Preço do serviço</i>

2.1.1.1 Diagrama de Contexto

[descrever a relação da organização com o meio apresentando o modelo Archimate Viewpoint de Cooperação de Atores. Verificar na especificação v2 e/ou em trabalhos anteriores]

2.2 Negócio

[Descrever o negócio, ou seja, qual a razão da organização existir, seus produtos, os serviços de negócio prestados pela organiza/setor relacionado, bem como o processo de negócio para realização dos serviços prestados. Descrição baseada no modelo arquitetural da organização]

O principal negócio da organização Union Technik é a manutenção de postos de gasolina. Entretanto, ao invés de contratar técnicos para o serviço, a empresa contrata empresas terceirizadas. Quando um problema ocorre em um posto de gasolina, o gerente do posto entra em contato com o call center da Union Technik, requisitando um serviço de manutenção. O call center encontra o melhor técnico disponível para o serviço e o envia ao local do problema. O técnico, então, conserta o defeito e, depois, envia uma nota de serviço ao departamento financeiro da Union Technik. Essa nota descreve a natureza do problema, que partes foram utilizadas para consertar o equipamento, quanto tempo foi gasto no conserto e qual é o preço total. O departamento financeiro é responsável por checar se a nota está correta e por pagar à empresa pelo serviço.

2.2.1 Objetivos

[Descrever os objetivos da organização. Os mesmos descritos no modelo archimate. Inserir diagrama com a camada motivacional em ArchiMate]

Objetivo	Descrição
<i>Aumentar em 5% a base de clientes</i>	<i>A organização deseja, dentre os próximos 3 anos, aumentar em 5% a base de clientes pessoa jurídica.</i>

2.2.2 Processos de Negócio

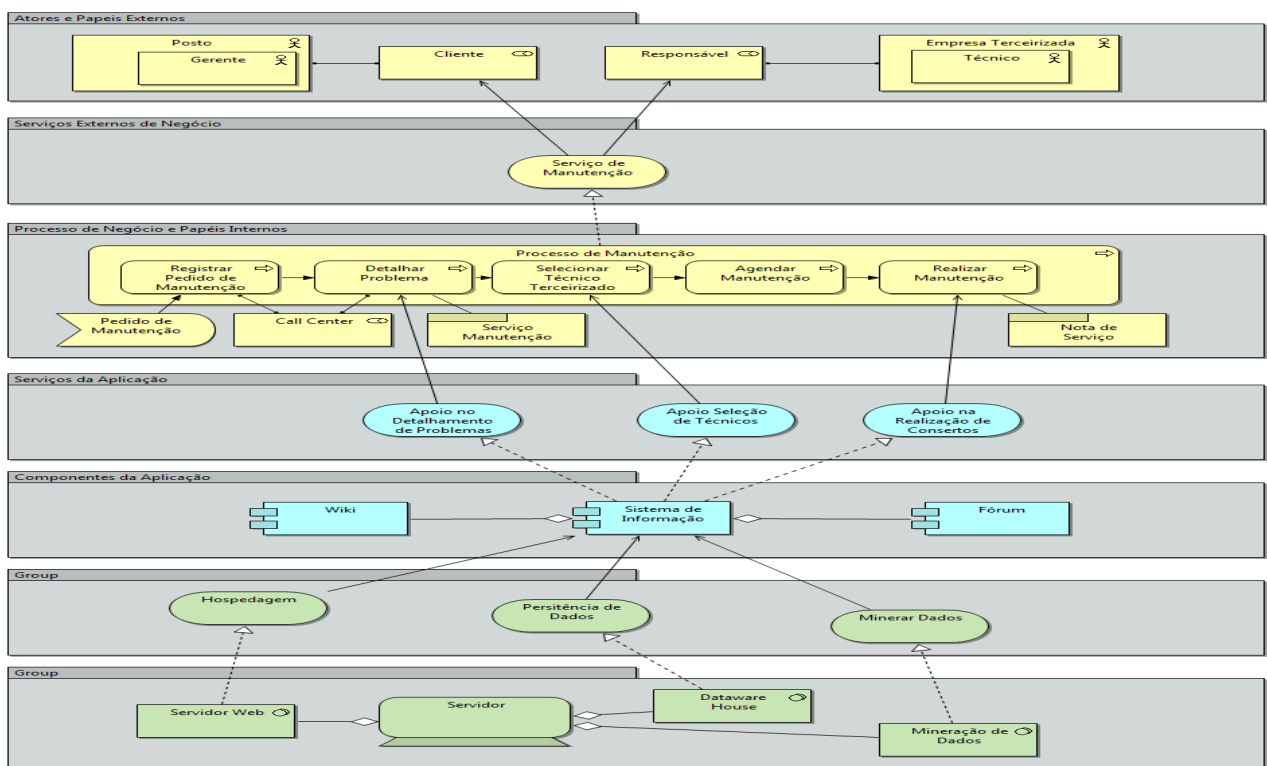
[Apresentar os principais processos de negócio da organização. O mesmo descrito no modelo Archimate. Os processos de negócio podem ser detalhados em BPMN, se necessário ou desejado.]

Processo	Descrição
----------	-----------

Registrar Pedido de Manutenção	Processo no qual o gerente do posto entra em contato com o call center para realizar o pedido de manutenção, faz um detalhamento do problema a ser consertado. O pedido é registrado pelo call center que escolhe um técnico para realização do concerto.
Realizar Manutenção de Posto	Processo no qual o técnico selecionado se dirige ao local do posto que requisitou manutenção, realiza manutenção e envia uma nota descrevendo o serviço realizado.
Contratar Técnico Terceirizada	...

2.2.3 Modelo da Camada de Negócio

[Apresentar a camada de negócio do **modelo em camadas do archimate** (viewpoint em camada), apresentando os atores externos, serviços de negócio e processo de negócio. Caso necessário, represente em mais de um diagrama]



2.3 Estrutura da Organização

[Descrever as instalações e infraestruturas da organização, com os principais departamentos. Apresentar **organization view point do archimate** – Ponto de atenção: sugere-se verificar se no diagrama de contexto estão inseridas todos os departamentos organizacionais. Caso não estejam, atualizar diagrama de contexto]

Os principais departamentos da Union Technik são descritos na figura acima. A empresa possui um Call Center, responsável por atender chamadas de serviço dos clientes, registrar tais chamadas e

repassar para os técnicos. O setor de Manutenção é responsável por atender os chamados. Esse atendimento ocorre por meio de técnicos terceirizados. Já o departamento financeiro é responsável por pagar o serviço dos técnicos terceirizados.

2.3.1 Descrições dos Níveis da Organização

[Descrever os níveis da organização (Operacional, Tático, Estratégico), quais as preocupações, informações necessárias e atividades realizadas em cada nível]

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
<i>Estratégico</i>	<i>- Número de Clientes por região - Total de manutenções anuais - Taxa de crescimento Ano</i>	<i>- Decidir regiões de expansão da atuação - Gerar Relatório Anual Rendimento</i>	<i>Nível ainda não muito maduro. Composto por um conjunto de sócios</i>

3 Solução Atual de TI

3.1 Sistemas de Informação

[descrever os sistemas de informações presentes na organização, o tipo dele (SPT, STC , SIG , SAD, SAE), Requisitos funcionais (funcionalidades) e não funcionais (requisitos não funcionais). Listar no mínimo um SI para cada tipo - caso a organização não possua algum tipo, justificar. Para cada SI listar no mínimo 3 funcionalidades e 3 características]

Para dar suporte ao processo de negócio da Union Technik, a organização utiliza um sistema de informação para apoiar: a) a tarefa do gerente do posto de gasolina ao requisitar o serviço; b) o trabalho do funcionário do call center de encontrar o melhor técnico para cuidar do conserto; e c) o trabalho do técnico, sugerindo o que pode ser a causa e a solução do problema encontrado. Além desse sistema, existem sistemas de informação para controlar equipamentos, pagamentos, a agenda da empresa, etc. Os principais sistemas estão descritos abaixo, com uma respectiva caracterização.

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Arquitetura Organizacional de TI

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
Controle de Equipamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Equipamento ●Emitir relatório equipamentos ●... 	Usabilidade Eficiência ...	Depto. Manutenção	Funcionário
Controle de Pagamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Pagamento de Clientes ●Pagamento de Técnicos 	...	Depto. Financeiro	Funcionário
Controle de Serviços de Manutenção	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Serviço ●Atender Serviço ●... 	...	Depto. Call Center	Técnico Serviço Gerente Posto
Controle de Técnicos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Técnico ●Gerar Relatório de Técnicos ●.... 	...	Depto. Manutenção	Funcionário
Agenda Manutenção	STC	<ul style="list-style-type: none"> ●Agendar Manutenção ●Gerar Cronograma Mensal ●.... 	...	Depto. Call Center	Secretária
...	...	<ul style="list-style-type: none"> ●...

3.1.1 Relações entre Sistemas de Informação

[Descrever a relação entre os sistemas de informação, quais informações são trocadas. De preferência, descreva visualmente por meio de uma figura.]

3.2 Descrição da Tecnologia

[Descrever textualmente e por meio de modelos as camadas de aplicação e tecnologia da informação. Apresentar e detalhar a solução de TI.]

Para apoiar o negócio da Union Technik, a solução de TI da Union Technik a fim de apoiar o processo de negócio apresentado é [...]. Além disso, a solução de TI envolverá também princípios de governança e gestão da TI com intuito de facilitar a escolha da solução, implantação, controle e manutenção em longo prazo.

3.2.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

[Apresentar um modelo archimate com as camadas de negócio, aplicação e tecnologia integradas]

4 A Organização Planejada

[Apresentar as modificações relativas à organização. Considerar a organização como se estivesse 05 anos a partir de agora, tendo ela implantado os sistemas sugeridos, atingido os seus objetivos e modificado os seus processos de negócio de acordo com o esperado]

4.1 Negócio

4.1.1 Diagrama de Contexto

*[Descrever a relação da organização com o meio apresentando o modelo **Archimate Viewpoint de Cooperação de Atores**]*

4.1.2 Processos de Negócio

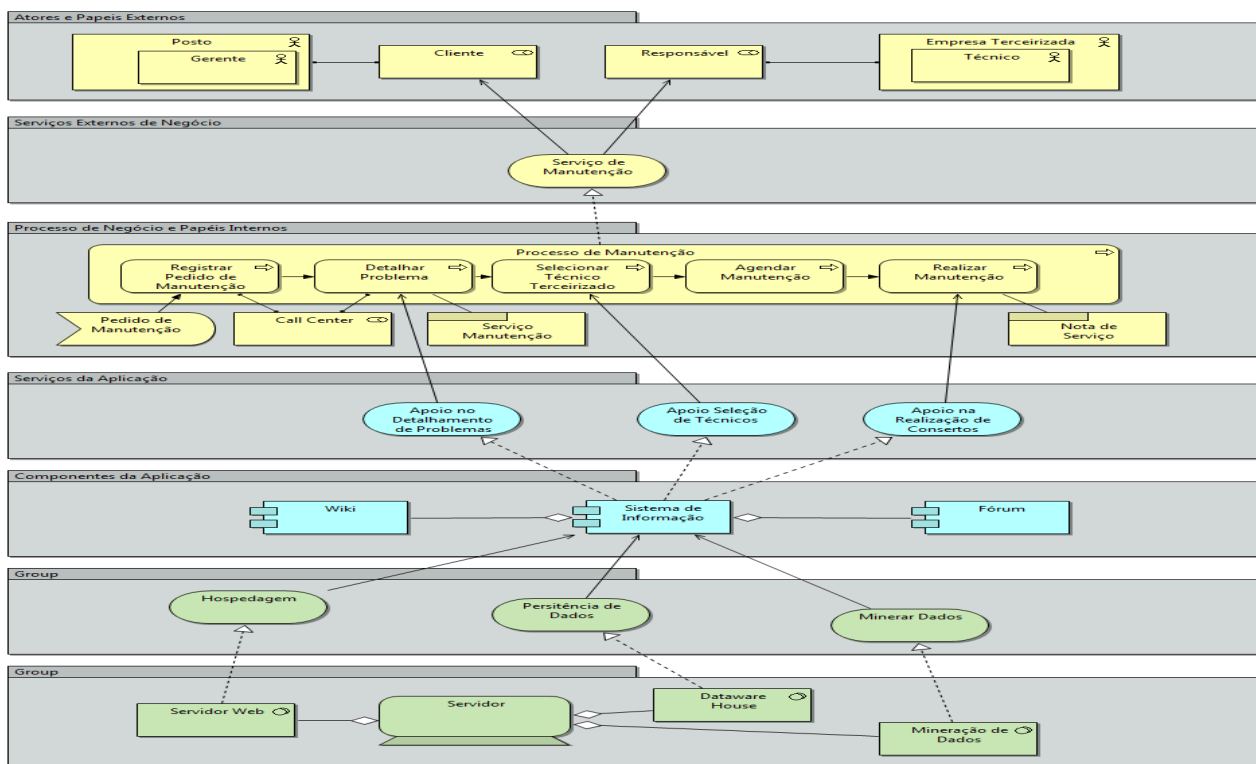
[Apresentar os principais processos de negócio da organização. O mesmo descrito no modelo do Archimate.]

Processo	Descrição
Registrar Pedido de Manutenção	<i>Processo no qual o gerente do posto entra em contato com o call center para realizar o pedido de manutenção, faz um detalhamento do problema a ser consertado. O pedido é registrado pelo call center que escolhe um técnico para realização do concerto.</i>
Realizar Manutenção de Posto	<i>Processo no qual o técnico selecionado se dirige ao local do posto que requisitou manutenção, realiza manutenção e envia uma nota descrevendo o serviço realizado.</i>
Contratar Técnico Terceirizada	...

--	--

4.1.3 Modelo da Camada de Negócio

[Apresentar a camada de negócio do **modelo em camadas do archimate** (viewpoint em camada), apresentando os atores externos, serviços de negócio e processo de negócio. Caso necessário, represente em mais de um diagrama]



4.2 Estrutura da Organização

[Descrever as instalações e infraestruturas da organização, com os principais departamentos. Apresentar organization view point do archimate]

Os principais departamentos da Union Technik são descritos na figura acima. A empresa possui um Call Center, responsável por atender chamadas de serviço dos clientes, registrar tais chamadas e repassar para os técnicos. O setor de Manutenção é responsável por atender os chamados. Esse atendimento ocorre por meio de técnicos terceirizados. Já o departamento financeiro é responsável por pagar o serviço dos técnicos terceirizados.

4.2.1 Interação Interna entre Departamentos

[Descrever a interação entre os departamentos (com as entradas e saídas de cada um). Apresentar o **modelo sistêmico com foco interno** à organização]

4.2.2 Descrições dos Níveis da Organização

[Descrever os níveis da organização (Operacional, Tático, Estratégico), quais as preocupações, informações necessárias, atividades realizadas em cada nível]

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
<i>Estratégico</i>	<i>- Número de Clientes por região - Total de manutenções anuais - Taxa de crescimento Ano</i>	<i>- Decidir regiões de expansão da atuação - Gerar Relatório Anual Rendimento</i>	<i>Nível ainda não muito maduro. Composto por um conjunto de sócios</i>

4.3 Sistemas de Informação

[descrever os sistemas de informações presentes na organização, o tipo dele (SPT, STC , SIG , SAD, SAE), Requisitos funcionais (funcionalidades) e não funcionais (requisitos não funcionais). Listar no mínimo um SI para cada tipo - caso a organização não possua algum tipo, justificar. Para cada SI listar no mínimo 3 funcionalidades e 3 características]

Para dar suporte ao processo de negócio da Union Technik, a organização utiliza um sistema de informação para apoiar: a) a tarefa do gerente do posto de gasolina ao requisitar o serviço; b) o trabalho do funcionário do call center de encontrar o melhor técnico para cuidar do conserto; e c) o trabalho do técnico, sugerindo o que pode ser a causa e a solução do problema encontrado. Além desse sistema, existem sistemas de informação para controlar equipamentos, pagamentos, a agenda da empresa, etc. Os principais sistemas estão descritos abaixo, com uma respectiva caracterização.

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
Controle de Equipamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Equipamento ●Emitir relatório equipamentos ●... 	Usabilidade Eficiência ...	Depto. Manutenção	Funcionário
Controle de Pagamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Pagamento de Clientes ●Pagamento de Técnicos 	...	Depto. Financeiro	Funcionário
Controle de Serviços de Manutenção	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Serviço ●Atender Serviço ●... 	...	Depto. Call Center	Técnico Serviço Gerente Posto
Controle de Técnicos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Técnico ●Gerar Relatório de Técnicos ●.... 	...	Depto. Manutenção	Funcionário
Agenda Manutenção	STC	<ul style="list-style-type: none"> ●Agendar Manutenção ●Gerar Cronograma Mensal ●.... 	...	Depto. Call Center	Secretária
...	...	<ul style="list-style-type: none"> ●...

4.3.1 Relações entre Sistemas de Informação

[Descrever a relação entre os sistemas de informação, quais informações são trocadas. De preferência, descreva visualmente por meio de uma figura.]

4.4 Descrição da Tecnologia

[Descrever textualmente e por meio de modelos as camadas de aplicação e tecnologia da informação. Apresentar e detalhar a solução de TI.]

Para apoiar o negócio da Union Technik, será proposta uma solução de TI a fim de apoiar o processo de negócio apresentado. Além disso, a solução de TI envolverá também princípios de governança e gestão da TI com intuito de facilitar a escolha da solução, implantação, controle e manutenção em longo prazo.

4.4.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

[Apresentar um modelo archimate com as camadas de negócio, aplicação e tecnologia integradas]

5 Relatório de Transição AS IS - TO BE

[Apresentar textualmente como a organização vai sair do modelo AS IS para o modelo TO BE.

Descrever ao menos as fases de criação/modificação de novos processos de negócio ou alteração dos existentes.

Descrever ao menos as fases para implantação/modificação dos sistemas de informação e infraestrutura de TI propostos, focando no ciclo de vida dos sistemas de informação, em especial nos que estão deixando de ser utilizados e nos novos que serão implantados.

Informar e detalhar sobre como se dará a desativação e ativação dos SI propostos e os impactos que isso trará na organização. Focar em como esses impactos serão gerenciados e mitigados.]