Ícone

Descrição gerada automaticamente

**Planejamento Estratégico**

**TI**

**Sumário**

[Introdução 3](#_Toc130651346)

[1. Planejamento Estratégico 4](#_Toc130651347)

[1.1 Análise do Ambiente (SWOT) 4](#_Toc130651348)

[1.2 Resultado 5](#_Toc130651349)

[2. Plano de Ação 5](#_Toc130651350)

[2.1 Processos não definidos dentro do sistema 5](#_Toc130651351)

[2.2 Falta de automatização em atividades para melhorar a produtividade dos colaboradores 6](#_Toc130651352)

[2.3 Falta de definição das permissões do usuário 7](#_Toc130651353)

[2.4 Falta de gestão e controle das atividades e projetos que são solicitados 8](#_Toc130651354)

# Introdução

O Planejamento Estratégico de TI é o processo de definir como a Tecnologia da Informação pode ser utilizada para atingir os objetivos da empresa.

Tal processo envolve a identificação das necessidades de TI da empresa, o planejamento de sua utilização para atendê-las, a implementação das soluções de forma que seja possível para atingir os objetivos estabelecidos e os métodos de monitoramento para avaliar a eficácia das ações realizadas.

Atualmente, tal planejamento desempenha papel fundamental dentro das empresas, visto que permite aumentar a eficiência e produtividade, bem como reduzir custos e criar oportunidades de negócio.

# 1. Planejamento Estratégico

## 1.1 Análise do Ambiente (SWOT)

Para realizar a Análise de Ambiente foi utilizada a técnica SWOT. A análise SWOT é uma ferramenta utilizada para o planejamento estratégico onde ajuda a avaliar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças de uma empresa, projeto ou setor.

A análise SWOT será utilizada para auxiliar o contexto em que o departamento de TI está inserido dentro da empresa, permitindo avaliar seu desempenho e identificar as melhorias e projetos em que a TI irá realizar ao longo do ano.

|  |  |
| --- | --- |
| **Forças**  - Conhecimento Técnico.  - Aprendizado Contínuo.  - Parceria com empresa que utiliza o mesmo sistema.  - Backups bem definidos.  - Infraestrutura Sólida.  - Sistema atualizado e com recursos atualizados.  - Bom suporte técnico aos usuários. | **Fraquezas**  - Processos não definidos dentro do sistema.  - Falta de documentação, tutoriais para melhorar a qualidade e eficiência de usabilidade do sistema.  - Falta de automações em atividades para melhorar a produtividade dos funcionários.  - Algumas máquinas precisando ser trocadas.  - Falta de definições do que cada Usuário pode ter acesso dentro do sistema  - Falta de um controle das atividades e projetos pelos usuários. |
| **Oportunidades**  - Desenvolvimento de Aplicativo personalizado.  - Incluir novas funcionalidades no portal de área de cliente.  - Crescimento do uso de inteligência artificial (Com o crescente uso da inteligência artificial o departamento de TI pode ter a oportunidade de desenvolver soluções IA, seja para automatizar tarefas ou tomar decisões baseadas em dados).  - Implementação de Metodologias Ágeis durante o desenvolvimento de soluções, possibilitando mais agilidade durante o desenvolvimento de projetos.  - Melhorar a Política de TI. | **Ameaças**  - Questões e leis de privacidade e segurança como a Lei de Proteção de Dados ficando cada vez mais importantes se adequar.  - Queda de energia, desastres naturais, queda de fiação, podendo danificar equipamentos, interrompendo operações dos usuários.  - Problemas com provedor de internet, telefonia impossibilitando o uso.  - Falhas de hardware das máquinas e demais equipamentos, podendo afetar o funcionamento e impossibilitando as atividades realizadas pelo colaborador.  - Compartilhamento dos dados.  - Falta de um cronograma de manutenção preventiva nas máquinas dos usuários.  - Problemas com infraestrutura interna (Energia, Rede). |

## 1.2 Resultado

Após a análise SWOT, foram identificadas quatro principais fraquezas que impactam diretamente a eficiência e eficácia dos processos, atividades e sistemas. Essas fraquezas são: processos não definidos no sistema, falta de automatização em atividades para melhorar a produtividade dos colaboradores, falta de definição das permissões do usuário e falta de gestão e controle das atividades e projetos que são solicitados.

Dessa forma foi elaborado um plano de ação que tem como objetivo corrigir, aprimorar, melhorar e otimizar cada ponto identificado dentro da análise SWOT, com o foco em atingir todas as partes interessadas em cada ponto levantado em questão.

A seguir será apresentado o plano de ação detalhando a estratégia, bem como os métodos que serão utilizados para corrigir cada uma das fraquezas identificadas.

# 2. Plano de Ação

## 2.1 Processos não definidos dentro do sistema

Durante a análise, foram identificadas diversas dúvidas e problemas por parte do usuário a respeito da execução dos processos dentro do sistema, devido a dois fatores: falta de conhecimento do usuário referente ao processo e falta de conhecimento referente a usabilidade dentro dos módulos desejados do sistema.

Tendo isso em vista, com o objetivo de aprimorar, otimizar, padronizar e automatizar os processos dentro do sistema, foram elaboradas as seguintes ações:

|  |
| --- |
| **Ações** |
| 1 – Identificar junto a controladoria quais processos não estão definidos dentro do sistema. |
| 2 – Mapear cada processo existente, identificar gargalos, pontos de melhoria e possíveis oportunidades para desenvolver e automatizar soluções. |
| 3 – Documentar os processos validados e definidos em um manual de procedimento e garantir que as partes interessadas tenham acesso a essa informação. |

|  |
| --- |
| 4 – Capacitar os colaboradores envolvidos nos processos para que entendam e sigam as novas definições. |
| 5 – Realizar monitoramento e acompanhamento contínuo, com objetivo de verificar se as melhorias e soluções estão fazendo sentido para os colaboradores envolvidos, identificar possíveis problemas, e realizar os ajustes necessários. |
| 6 – Melhorar continuamente as soluções, verificando com as partes interessadas o que pode ser melhorado (em termos de otimização de código, automatização e processo), de acordo com a solução criada. |
|  |

## 2.2 Falta de automatização em atividades para melhorar a produtividade dos colaboradores

Tendo em vista os resultados da análise SWOT, percebe-se que uma das fraquezas é a falta de automatização de atividades que poderiam melhorar a produtividade dos colaboradores. Entende-se que o trabalho manual pode ser cansativo e propenso a falhas humanas, podendo afetar negativamente a eficiência operacional da empresa. Diante desse problema, é fundamental que o departamento de TI busque soluções que possam automatizar tarefas repetitivas e que demandam tempo do colaborador permitindo, que ele se concentre em tarefas mais estratégicas e que possam agregar maior valor para a empresa.

Nesse sentido a automação de processos é uma das estratégias fundamentais para melhorar a eficiência e competitividade da empresa.

Para a automação de processos, uma das tecnologias promissoras é a RPA (Robotic Process Automation). Com a RPA, é possível realizar configurações de robôs para executar tarefas rotineiras com alta precisão, reduzindo significativamente o risco de erros humanos e aumentando a produtividade dos colaboradores. Além disso, a RPA é altamente escalável e pode ser integrada a outros sistemas e tecnologias, tornando-a uma solução versátil.

A seguir será apresentado as ações que o departamento de TI elaborou para a implementação da automatização:

|  |
| --- |
| **Ações** |
| 1 – Realizar treinamento sobre Robotic Process Automation (RPA). |
| 2 – Identificar processos a serem automatizados: Realizar uma análise detalhada dos processos existentes para identificar qual deles podem ser automatizados usando a tecnologia RPA. As análises devem levar em consideração a frequência, complexidade e impacto nos resultados da empresa. |
| 3 – Criar uma elicitação e validação dos requisitos para cada processo identificado. |

|  |
| --- |
| 4 – Desenvolver a automação para execução das tarefas. |

|  |
| --- |
| 5 – Realizar testes para verificar a eficácia e confiabilidade da automação, garantindo que o processo de RPA esteja funcionando sem erros. |
| 6 – Implementar a solução RPA. |
| 7 – Realizar uma avaliação e monitoramento dos resultados de forma periódica, é importante essa avaliação para verificar possíveis melhorias. |

## 2.3 Falta de definição das permissões do usuário

Após a análise observa-se que existem falhas nas definições de permissões dos usuários dentro do sistema. Tendo em vista que o sistema armazena dados sensíveis, como por exemplo informações gerenciais. Caso tal situação não seja corrigida, pode vir a acarretar possíveis problemas de segurança de informação, dentre outros problemas como:

* Vazamento de dados: O usuário pode acessar informações confidenciais como dados pessoais de clientes, informações financeiras ou estratégias de negócio, compartilhando com pessoas não autorizadas e expondo a organização um risco de segurança.
* Manipulação de informação: O usuário pode alterar e apagar informações de documentos, prejudicando o funcionamento do sistema e atrapalhando os processos e passagens de informação, causando perda de dados importantes e, consequentemente, gerando um impacto negativamente financeiro para a empresa.

Com isso, como forma de manter a segurança, integridade dos dados com base na política de TI, bem como melhorar a produtividade dos usuários e evitar possíveis problemas, o departamento de TI criou ações necessárias para a correção dessas falhas:

|  |
| --- |
| **Ações** |
| 1 – Listar todos os departamentos e para cada departamento listar os cargos dos colaboradores. Essa atividade será importante para que o departamento de TI inicie um trabalho para padronizar os acessos no sistema para cada departamento e cargo. |
| 2 – Realizar um levantamento junto com cada colaborador para verificar quais tipos de documentos ele precisa acessar (Cliente, Orçamento, Ordem de Serviço Interna e Externa). |
| 3 – Verificar junto a gerência quais ações em cada documento o colaborador pode executar em cada tipo de documento (Selecionar, Criar, Exportar, Ler, Excluir, Editar, Imprimir, Importar, Compartilhar). |
| 4 – Com base no levantamento e análise, realizar as configurações das permissões no sistema. |
| 5 – Realizar testes para garantir que as novas configurações de permissão estejam funcionando corretamente. |

|  |
| --- |
| 6 – Documentar as permissões configuradas como forma de garantir que elas sejam claras e que estejam disponíveis para consulta em casos de necessidade. |

## 

## 2.4 Falta de gestão e controle das atividades e projetos que são solicitados

Com base na análise SWOT, a última fraqueza identificada foi um problema referente à falta de gestão e controle das atividades e projetos para o departamento de TI.

Esse problema pode levar a possíveis atrasos, desperdício de recursos, bem como a impossibilidade do colaborador que solicita atividade de acompanhar o andamento da atividade ou projeto solicitado.

O sistema utilizado pela organização possui um modulo de projetos, o qual vem sendo utilizado, entretanto, tratar-se apenas de projetos, nota-se que tal módulo ainda não supre a necessidade total, visto que existem atividades no dia a dia que não necessariamente se encaixam em um projeto como um todo.

Vale ressaltar ainda que, um dos requisitos principais é de que o usuário consiga abrir um chamado, e também realizar um acompanhamento dasFor many years, applications have used Basic authentication to connect to servers, services, and API endpoints. Basic authentication simply means the application sends a username and password with every request, and those credentials are also often stored or saved on the device. Traditionally, Basic authentication is enabled by default on most servers or services, and is simple to set up. atividades solicitadas ao departamento, assim centralizando de fato uma comunicação entre a TI e seus clientes internos, visto que o modulo de projeto no ERP permite acompanhar o andamento, mas não de forma simples e otimizada, pois a TI precisa receber a atividade, criar a tarefa e atribuir a visualização dessa tarefa para o colaborador, para que só então o solicitante possa acompanha-la.

Outro ponto importante, é referente a gestão desses projetos e tarefas. É necessário realizar uma certa estruturação de cada atividade solicitada, separando-as em graus de priorização para que possa haver uma gestão e organização das atividades que precisam necessariamente serem executadas. Dessa forma, a TI conseguirá estabelecer indicadores, podendo verificar onde é necessário realizar melhorias e bem como controlar melhor das demandas e os históricos de todas as solicitações registradas, o que permite uma análise mais detalhada do que foi atendido e de situações recorrentes, contribuindo assim para uma melhoria contínua dos processos de TI.

Com base nessas observações afins de querer buscar uma melhoria na gestão e controle das demandas para a área de TI foram pensadas as seguintes ações:

|  |
| --- |
| **Ações** |
| 1 – Verificar qual ferramenta se encaixa melhor com base nas necessidades. Existem diversas opções como a própria ferramenta de HelpDesk da empresa frappe que é a empresa que criou o framework do ERPNext, GLPI, entre outras. |
| 2 – Parametrizar o sistema de acordo que atenda as necessidades específicas da organização. Isso inclui definir as categorias de chamado, níveis de prioridade, entre outras parametrizações. |
| 3 – Realizar testes, verificando se tudo está ok e validado para implantação. |
| 4 – Realizar a implantação do sistema para os usuários. |
| 5 – Realizar um treinamento para os colaboradores, é fundamental para que eles saibam como registrar e acompanhar os seus chamados. |
| 6 – Monitorar e avaliar constantemente o desempenho do sistema e verificar se está atendendo às necessidades da organização e se está ajudando a TI com sua gestão. É importante coletar feedback dos usuários para realização de ajustes e melhorias no que for necessário. |