**Descrição da Empresa Fictícia – Cenário para Gestão de Incidentes com base na ITIL**

A empresa em questão é **privada**, do setor varejista com atuação nacional, focada na comercialização de eletrônicos e eletrodomésticos. Ela possui mais de 100 filiais espalhadas pelo país, além de uma operação de e-commerce em crescimento constante. Sua atuação envolve uma dependência significativa de sistemas de informação, tanto para o controle de estoque e logística quanto para as vendas em loja e online, além de processos administrativos internos.

1. **Tipo de empresa**:  
   Privada, varejista nacional especializada em eletrônicos e eletrodomésticos, com operação em lojas físicas e e-commerce, atendendo a um público amplo e diversificado.
2. **Grau de maturidade de TI**:  
   **Médio** – A empresa já possui uma estrutura de TI consolidada, porém com algumas lacunas nos processos de governança e melhoria contínua. A TI ainda está em evolução em termos de integração com o negócio.
3. **Nível de procedimentalização de TI**:  
   **Médio** – Existem processos definidos para áreas como suporte e infraestrutura, mas áreas como desenvolvimento e segurança ainda carecem de padronização e documentação formal.
4. **Quantidade de profissionais de TI**:  
   **Entre 5 e 50** – A equipe de TI é composta por analistas de suporte, desenvolvedores, equipe de infraestrutura e gestão de projetos.
5. **Help desk ou service desk estruturado**:  
   **Em implantação** – Está sendo estruturado um service desk com base em melhores práticas, mas atualmente o atendimento ainda é descentralizado.
6. **Nível de conhecimento de ITIL**:  
   **Pouco** – A equipe de TI teve acesso a treinamentos introdutórios, mas ainda está em fase de amadurecimento na aplicação dos conceitos ITIL.
7. **Ferramenta de gestão de chamados**:  
   **Sim** – A empresa utiliza uma ferramenta comercial básica, com módulos para abertura, acompanhamento e categorização de chamados.
8. **Canais de atendimento da TI**:  
   **Telefone, e-mail e chat** – O atendimento aos usuários ocorre principalmente por esses canais. Um portal de autoatendimento está em fase de testes.
9. **Chamados de TI por mês**:  
   **Entre 100 e 1.000** – A média mensal varia conforme o volume de vendas e campanhas promocionais, com picos em datas sazonais.
10. **Modalidade dos sistemas de informação**:  
    **SaaS e on-premises** – Utiliza soluções híbridas, com sistemas de gestão (ERP) hospedados internamente e sistemas de CRM e e-commerce baseados em SaaS.
11. **Quantidade de sistemas de informação**:  
    **Entre 10 e 50** – A empresa opera com diversos sistemas integrados entre áreas comerciais, operacionais e administrativas.
12. **Grau de dependência dos sistemas de informação**:  
    **Alto** – A operação da empresa é praticamente inviável sem o funcionamento adequado dos sistemas de vendas, estoque e logística.
13. **Principais queixas dos usuários de TI**:

* Lentidão no atendimento a incidentes;
* Falta de previsibilidade na resolução de problemas;
* Pouca clareza sobre prazos e processos;
* Dificuldade para implantação de melhorias e novas funcionalidades.

1. **Indicadores de desempenho da TI**:  
   **Não** – Ainda não existem KPIs formalizados ou monitoramento estruturado de desempenho da equipe ou dos serviços.
2. **Orçamento para inovação**:  
   **Em partes** – Existe um orçamento limitado, geralmente vinculado a projetos específicos, mas não há uma política clara de fomento à inovação.

Esse cenário fornece uma base sólida para a proposta de um processo de gestão de incidentes que vise melhorar a eficiência do atendimento, aumentar a satisfação dos usuários e iniciar a estruturação da Governança de TI conforme os princípios da ITIL. Se quiser, posso te ajudar a montar o fluxo de incidentes ou a próxima etapa.