

Componentes: Erick Ferreira, Bruno Barbosa, Emmanuel Júnior, Fabiano Assis.

ESTUDO DE CASO 1 - TECLADOS UNIVERSAIS

Quadro de pessoal do setor:

O quadro de funcionários do setor será ampliado visando abranger novas áreas do conhecimento e conseqüentemente aumentar a gama de ideias e ampliação da produção. O quadro passará a ser composto da seguinte forma:

- Analistas desenvolvedores: 4;
- Analista de banco de dados: 2;
- Analista de negócios: 1;
- Técnicos de microinformática: 2;
- Estagiários: 4.

Estrutura organizacional:

- Propor uma estrutura mais flexível onde os setores consigam ter poder de decisão em conjunto, sem depender exclusivamente de um gerente, mas trabalhando aliado a ele e suas decisões terem peso;
- Conseguir um modelo de cultura organizacional que faça com que o processo de mudança não crie rivalidade dentro da empresa;
- Apesar da estrutura organizacional passar por um processo de flexibilização, quando necessário, todos os funcionários do setor de TIC passarão a responder diretamente para o Gerente de TIC. Deixando de serem subordinados aos gerentes de alheios às atividades do departamento de TIC.
- O departamento de TIC passará a ter mais autonomia, deixando de integrar e estar subordinado a outros setores, passando a ser composto e gerido preferencialmente por pessoas da área de tecnologia;
- Implementação de avaliações de produtividade e qualidade do trabalho. Esses índices serão utilizados como parâmetros para promoção de funcionários, manutenção no cargo ou desligamento da empresa.

Funções atuais:

- Os estagiários passarão a ser os responsáveis pelo suporte de TI da empresa, atendendo os chamados de outros setores. Essa mudança se dará através da ampliação do quadro de estagiários, para que sob supervisão de um técnico responsável eles possam executar essas atividades.
- Mudança na quantidade de gerentes para conseguir separar as tarefas entre os desenvolvedores, separando e aumentando a produtividade.

- Contratação de um analista de negócios para trabalhar junto ao gerente do TIC;
- Contratação de um analista de banco de dados;

Mudanças gerais:

- Os analistas desenvolvedores passarão também a testar todos os sistemas previamente, para que possam ser constatados e testados todos os possíveis bugs ou erros nos sistemas, além disso todo o processo será documentado, assim como o sistema;
- Os sistemas já utilizados na empresa deverão ser atualizados frequentemente, em data e horário programados pelo de TIC, o que será moldado de acordo com o uso de cada setor específico da empresa, visto que alguns setores têm uma prioridade maior de um sistema atualizado;
- O sistema de ERP deverá ser revisto e analisado pelo gerente do TIC, com o intuito de adaptá-lo ou criar mudanças na empresa para que o sistema passe a ser útil para empresa e não um possível gerador de problemas.

Questões:

1. Propor a estrutura organizacional da área de TIC.

Estrutura Mista ou Staff-and-line.

"Geralmente utilizada em organizações de médio porte e em trabalhos técnicos." A empresa se encontra em um novo patamar. Partindo do pressuposto que a empresa está migrando do pequeno porte para o médio-grande porte. Portanto, esse seria o modelo adotado inicialmente nessa transição. Além disso, facilita a adaptabilidade da organização---A área de TIC está subordinada ao Gerente Administrativo e Financeiro, o qual tem resistência ao uso de tecnologias, mas ocupa o cargo por ser uma pessoa de confiança da Alta Direção e por estar na empresa desde a sua fundação;

2. Identifique dados que alimentarão esses sistemas, quais informações serão geradas a partir do processamento deste dados e quais conhecimentos você desejaria obter a partir deles.

I. Sistema de monitoramento da rede;

Dados: monitoramento da rede.

Informações geradas a partir do processamento: sites acessados por usuários, inconsistências na rede.

Conhecimento obtido: quais sites são acessados pelos usuários e onde estão as inconsistências na rede. A partir disso, é possível identificar e corrigir

possíveis problemas que podem prejudicar o desempenho e causar interrupções.

II. Sistema de controle de chamados e incidentes;

Dados: registro de chamados e ocorrências.

Informações geradas a partir do processamento: histórico das ocorrências e demandas.

Conhecimento obtido: como resolver e priorizar as demandas e ocorrências.

3. Quais softwares você indicaria para fazer a gestão dos chamados e do monitoramento da rede? Por que?

No que diz respeito ao software de controle de chamados e incidentes, seria possível utilizar uma integração do microsoft forms junto com uma ferramenta de gerenciamento de tarefas, como o trello. Esta integração simples permite que as demandas cheguem até o TIC de forma mais estruturada, por conta do direcionamento proporcionado pelos campos dos formulários de chamados. Além disso, é possível integrar as submissões dos formulários com planilhas de excel, sendo possível identificar quais setores apresentam mais problemas em relação à tecnologia, além de dados a respeito de quais tipos de problemas são mais recorrentes, sendo possível direcionar possíveis contratações para suprir essas demandas.