

# UNILASALLE - SI

## Trabalho 1: Cases de uso de BI

**Artigo:** BUSINESS INTELLIGENCE COMO APOIO NA GESTÃO DE EQUIPE DE TI

**Aluna:** Eyre Brasil Barbosa Montevecchi – eyre@montevecchi.com.br

**Matrícula:** 0050012534

---

### 1. ORIGEM DO ARTIGO / INFORMAÇÃO

Para a realização deste trabalho foi utilizado um TCC da ULBRA, citado no artigo “Business Intelligence como apoio na gestão de equipe de TI”, pertencente ao blog “Sopa de Letrinhas – O Blog do Business Intelligence”.

Link para o artigo, acessado em 05/03/2016: <http://fp2.com.br/blog/index.php/2014/business-intelligence-como-apoio-na-gestao-de-equipe-de-ti/>

### 2. DESCRIÇÃO DO CASE

O autor desejava uma resposta para o seguinte problema: “É possível, por meio de uma ferramenta de *Business Intelligence*, analisar uma massa de dados contendo o apontamento das tarefas realizadas e obter informações relevantes para gestão de uma equipe de Tecnologia da Informação?”. Para fazer isso, ele teve acesso a uma base histórica referente ao período de 6 meses de apontamento em atividades de uma equipe de TI. Esse apontamento de horas é realizado através da ferramenta de *Service Desk* GLPI (*Gestion Libre de Parc Informatique*).

Para extração dos dados, foi utilizada a IDE *SQLDdx* (configurada para conectar-se à base do GLPI) e comandos de SQL. Os dados resultantes foram exportados para planilha Excel.

Em seguida, foi feita a transformação e limpeza dos dados, para tratar ou eliminar redundâncias e inconsistências nos dados e então foi realizada a carga no sistema de BI *Qlikview*.

Concomitantemente a este processo de extração, tratamento e carga dos dados, indicadores foram criados para auxiliar no processo de análise de BI.

No sistema *Qlikview* foram criados cenários multidimensionais utilizando os dados coletados, para que fosse possível a verificação dos indicadores criados.

### 3. COMO O BI FOI UTILIZADO

O BI foi usado para criação de cenários que permitiram a análise dos indicadores definidos para a empresa, permitindo que os responsáveis pela gestão de TI e por tomadas de decisões tivessem acesso às informações de maneira consolidada e útil.

#### **4. QUAIS RESULTADOS ALCANÇADOS**

O BI forneceu à empresa do case em questão, uma maneira de identificar como estavam sendo utilizados os recursos da equipe de TI, auxiliando a gestão desta.

Foi verificado que a própria área de TI já representava 45% do custo apurado (considerando todas as áreas solicitantes nos apontamentos). Além disso, 96% das atividades eram de natureza gerencial (reuniões).

O principal programador (sênior) da equipe ficava alocado 45% do tempo em resolução de incidentes, atrapalhando atividades de desenvolvimento para projetos.

O BI permitiu evidenciar também o uso inadequado da própria ferramenta de *Service Desk*, uma vez que apenas 23% das ocorrências foram abertas de maneira correta.

Desta forma, foi possível encontrar causas de problemas relacionados à não cumprimento dos prazos no projeto e definir soluções, na tentativa de melhorar a gestão da equipe de TI e garantir aproveitamento mais eficaz dos recursos.

#### **5. OPINIÃO SOBRE O ARTIGO**

Dados, pura e simplesmente na forma como estão, não geram valor significativo para empresas. Ainda mais quando consideramos a quantidade massiva de dados produzida por estas. No caso ilustrado pelo artigo em questão, isso ficou bastante evidente.

Os dados consolidados em informações através dos cenários criados pela ferramenta de BI, foram importantes para análise do processo produtivo da área de TI e para que fosse possível enxergar onde estavam os problemas relacionados à gestão da equipe. Os resultados obtidos pelo BI foram alarmantes (ao meu ver) e com as soluções adotadas eles terão como gerenciar melhor seus recursos.