**Gestão e Governança da tecnologia da informação**

**Design Thinking**

Douglas H. T. Barboza

Eduardo F. R. Querido

Fabrício C. Vasconcellos

Jonatas R. Ferreira

Vitor L. Amorim

Rafael R. Rodrigues

Samuel D. Xavier

**Análise e Desenvolvimento de Sistemas – 6º Semestre. 2021**

1. **Apresentação**

O Design Thinking é uma metodologia utilizada para oferecer produtos e serviços de acordo com a real necessidade dos clientes. Ela é cada vez mais utilizada por empresas que desejam aperfeiçoar seus serviços de forma simples, ágil e bem planejada, uma vez que ela aproveita características de um profissional de designer — como sua forma de pensamento, potencial criativo e empatia — em todo o negócio e não apenas na criação de um só produto.

1. **Aplicação**

Por meio da aplicação deste conceito/técnica buscamos conhecer e identificar a causa do problema que nos foi passado para trabalharmos com métodos em busca de uma solução com objetivo de sanar ou reduzir devidos contratempos.

1. **Causa**

UOL é reconhecida como uma das maiores empresas brasileiras de conteúdo, tecnologia, serviços e meios de pagamentos. Nove em cada dez internautas acessam o UOL todos os meses, sua homepage recebe mais de 114 milhões de visitantes únicos por mês.

No momento atual, a empresa vem percebendo que há uma alta de e-mails spams sendo produzidos de dentro de seus servidores devido a facilidade de criação de e-mails gratuitos dentro de sua plataforma, no caso será focado no e-mail BOL.

Sendo o segundo crime financeiro mais reportado no mundo, acima de propina, corrupção e crimes cibernéticos, fraudes no processo de compras e pagamentos é uma preocupação constante do UOL.

Foi observado que um bom processo de análise de fraudes auxilia a desenvolver soluções eficientes que visam o aumento de receita e melhoram a reputação da marca.

1. **Abordagem**

**4.1. Empatia**

Nos colocamos no lugar do cliente para identificarmos melhor a quais são os problemas enfrentados e em qual parte do processo nos encontramos com ele. Diante das circunstâncias apresentadas o problema se encontra durante o tráfego de envio e recebimento de e-mails.

**4.2. Definição dos Problemas**

Durante essa etapa é feita uma análise e um uma captação de ideias e pontos de vistas de todas os integrantes da equipe. De acordo com ponto elevado nós contextualizamos para melhor visualização:

* Falta de conhecimento de novas tecnologias:

Inovação tecnológica constante exige que os profissionais estejam atentos e sempre em busca de aperfeiçoamento, e a empresa entra como principal coadjuvante em auxiliar e fornecer oportunidades e uma base para evoluir.

* Profissionais com perfil inadequado:

Dar oportunidades a novos talentos incluí também poder indicar o caminho correto para alcançar seu lugar.

* Falta de padronização tecnológica:

Existe uma enorme quantidade de conteúdo e tecnologias no mercado, padronizar e seguir um escopo é um planejamento obrigatório que toda empresa deve adotar.

* Falta de critério no atendimento e priorização das atividades:

Conhecer metodologias e aplicar torna mais eficiente ao entregar uma solução.

* Infraestrutura Inadequada:

Ambientes inadequados e falta de adoção de processos automatizados podem atrapalhar e muito resultados dos profissionais.

* Fraudes em processos de compra e venda através da internet.
* Tratamento e filtro de spans

**4.3. Brainstorm**

A partir dos problemas apresentados identificamos possíveis soluções:

* Capacitação dos colaboradores por meio de cursos, workshops e treinamentos disponibilizados pela empresa.
* Entender melhor os colaboradores, suas capacidades e preferências para uma melhor alocação dos recursos disponíveis.
* Em um possível cenário de diferentes unidades utilizando sistemas de gestão diferentes a solução seria a padronização por meio de um ERP único.
* Organizar e classificar tipos de chamados/projetos por prioridade, levando em conta a missão, valor e visão da empresa.
* Investir no Desenvolvimento de Operações aplicando um conjunto de práticas entre as equipes nas atividades de operações, controle de qualidade e adoção de processos automatizados para produção rápida e segura de aplicações e serviços.
* Realizar análise cadastral sem adição de novos dados.
* Criação de perfis de “usuário” sem a necessidade de cadastro e baseado na análise cadastral prévia.
* Acessibilidade – Os usuários devem ter acesso a uma interface cadastral que não seja modificada e não tenha nenhum dado adicional.
* Análise Cadastral (IA) – o sistema deve conseguir identificar um usuário, mesmo sem requisitar nenhuma informação adicional ao próprio usuário.
* Geração de Perfis – O sistema deverá criar perfis para cada cadastro que identifique um usuário diferente e manter todos os e-mails para um perfil que seja identificado como um já cadastrado no sistema através da análise cadastral.

1. **Prototipação**

Com base em todo levantamento apresentado, desenvolvemos solução..