

# RELATÓRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TI

Assistência Técnica Beloto Smartphone

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório consolida o planejamento estratégico de Tecnologia da Informação para a Assistência Técnica Beloto Smartphone, empresa atuante no setor de reparo de dispositivos eletrônicos móveis, computadores e acessórios. O objetivo central é estruturar a transformação digital do negócio, promovendo modernização operacional, escalabilidade de vendas e melhoria na experiência do cliente.

A crescente competitividade do setor exige processos ágeis, controle rigoroso de estoque, rastreabilidade de equipamentos e comunicação eficiente com os clientes. Nesse contexto, a TI assume papel estratégico e não apenas operacional.

## 2. TI ESTRATÉGIA

### 2.1 TI nas Organizações

A Tecnologia da Informação nas organizações modernas atua como suporte estratégico para tomada de decisão, automação de processos e geração de vantagem competitiva.

#### 2.1.1 Expectativas do negócio com TI

A Beloto Smartphone espera da TI:

- Redução de erros operacionais;
- Controle digital das Ordens de Serviço;
- Rastreamento por IMEI/Serial;
- Controle financeiro integrado;
- Agilidade no atendimento ao cliente.

#### 2.1.2 Integração da TI com a estratégia da organização

A TI deve estar alinhada à estratégia empresarial, garantindo crescimento sustentável, redução de custos e profissionalização da gestão.

## 2.2 Tendências Tecnológicas

Entre as principais tendências aplicáveis ao negócio destacam-se:

- ERP em nuvem;
- Integração via API (WhatsApp Business);
- Business Intelligence (BI);
- E-commerce integrado;
- Backup e segurança em nuvem.

## 2.3 Planejamento e Estratégia de TI

O planejamento será executado em três fases:

Fase 1 – Implantação de ERP;

Fase 2 – Comunicação automática com clientes;

Fase 3 – Expansão digital e BI.

## 2.4 Impacto da TI nos Negócios

A implementação de sistemas digitais proporcionará:

- Maior confiabilidade;
- Redução de retrabalho;
- Controle financeiro em tempo real;
- Melhoria na tomada de decisão.

## 2.5 Infraestrutura de TI

A infraestrutura necessária inclui:

- Computadores atualizados;
- Tablets para checklist digital;
- Internet estável;
- Sistema ERP em nuvem;
- Política de backup automatizado.

### 3. TI NAS ORGANIZAÇÕES

#### 3.1 Customer Relationship Management (CRM)

O CRM permitirá acompanhar histórico de clientes, frequência de retorno e comunicação personalizada.

#### 3.2 Enterprise Resource Planning (ERP)

O ERP será a espinha dorsal do negócio, integrando estoque, financeiro, ordens de serviço e relatórios gerenciais.

#### 3.3 Business Intelligence (BI)

O BI permitirá monitorar KPIs como:

- Lead Time;
- Taxa de Conversão;
- Churn de Garantia;
- Ticket Médio.

#### 3.4 E-business

A criação de e-commerce ampliará a venda de acessórios e serviços online.

#### 3.5 Modelos de Negócio Baseados em TI

A empresa migrará de um modelo tradicional para um modelo digital orientado por dados.

### 3.6 Desafios da Estratégia de TI

#### 3.6.1 COBIT

O framework COBIT poderá auxiliar na governança de TI e controle de processos.

#### 3.6.2 Justificativa de Investimento em TI

O investimento se justifica pela redução de perdas, aumento da produtividade e crescimento do faturamento.

#### 3.6.3 Segurança da Informação

Será implementada política de:

- Backup em nuvem;
- Controle de acesso;
- Criptografia básica;
- Conformidade com a LGPD.

## 4. GESTÃO DE RISCO

### 4.1 Tipos de Risco

4.1.1 Risco de Uso – Resistência da equipe ao sistema.

4.1.2 Risco de Entrega – Atraso na implantação.

4.1.3 Risco Operacional – Falhas técnicas e perda de dados.

### 4.2 Análise de Risco

A análise será realizada considerando probabilidade e impacto, priorizando riscos críticos.

#### 4.3 Identificação

4.3.1 Ameaças – Ataques cibernéticos, falhas humanas.

4.3.2 Vulnerabilidades – Senhas fracas, ausência de backup.

#### 4.4 Impacto

Impactos incluem prejuízo financeiro, perda de confiança e problemas legais.

### 5. GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1 Gerenciamento de Configuração – Controle de ativos e versões.

5.2 Gerenciamento de Incidentes – Atendimento rápido a falhas.

5.3 Gerenciamento de Mudanças – Planejamento antes de alterações.

5.4 Gerenciamento de Problemas – Identificação da causa raiz.

5.5 Gerenciamento de Implantação – Execução organizada das fases.

### 6. AMBIENTES PEDAGÓGICOS

Sala de Aula – Fundamentação teórica.

Laboratório de Informática – Aplicação prática com sistemas ERP e BI.

### 7. CONCLUSÃO

A transformação digital da Assistência Técnica Beloto Smartphone representa uma necessidade estratégica para garantir competitividade, eficiência operacional e crescimento sustentável. A implementação estruturada da TI permitirá maior controle, profissionalização e expansão do negócio.