

ALUNO:

Nota:

Avaliação Gestão e Planejamento de Tecnologia da Informação

1. Como é realizado o processo de planejamento estratégico de TI? Como é realizado o alinhamento com o PE organizacional?

O processo de planejamento de TI é realizado como qualquer planejamento, precisa saber a atual situação da empresa, isso pode incluir questões como a infraestrutura atual, o software e hardware utilizados, a segurança da rede e a capacidade de armazenamento de dados. Também são avaliados quais são os objetivos que quer atingir, esses objetivos podem incluir metas específicas, como a implementação de um novo software ou hardware, ou objetivos mais amplos, como melhorar a eficiência geral da empresa por meio da tecnologia. Tendo os objetivos prontos, podem pensar em um plano de ação detalhado para alcançá-los. É importante lembrar que o alinhamento do processo de TI deve se adequar aos objetivos de toda a organização. Isso significa que as metas de TI devem estar alinhadas com os objetivos gerais da empresa.

2. Por que o planejamento de TI tem preocupação na gestão de projetos? Qual a relação de projetos de TI com os documentos desenvolvidos no planejamento de TI (PETIC, PDTIC)?

O planejamento de TI é importante para a gestão, pois permite uma melhor organização e controle das necessidades, principalmente no que diz respeito ao escopo do projeto, tempo e custo. PETIC e PDTIC são os documentos normalmente desenvolvidos no planejamento de TI, e ambos se complementam. O PETIC estabelece as orientações e objetivos da organização em relação à utilização da tecnologia da informação e comunicação em um horizonte de longo prazo. Já o PDTIC define as ações, projetos e investimentos necessários para a implementação das estratégias e metas do PETIC.

3. Para que serve o Balanced Score Card? Descreva, de modo resumido, como ele é aplicado no processo de gestão da estratégia.

O Balanced Scorecard é uma ferramenta de gestão que permite visualizar e monitorar o desempenho de uma organização em relação aos seus objetivos estratégicos. Ele é aplicado em quatro perspectivas: financeira, cliente, processos internos e aprendizado e crescimento.

Na perspectiva financeira, são considerados três aspectos:

- Crescimento: aumento de mercado e da receita
- Sustentação: foco no retorno pelo capital investido
- Colheita: maximização do fluxo de caixa

A perspectiva do cliente é a fonte de receita e identifica o mercado em que a empresa deseja competir ou atuar.

Já a perspectiva de processos internos deve se concentrar nas pessoas que executam o trabalho, abrangendo todas as atividades desde o início até o fim dos ciclos estratégicos e operacionais da organização.

Por fim, a visão de aprendizado e crescimento tem como fontes as pessoas, sistemas e procedimentos organizacionais. Os indicadores para manter o controle sobre essa visão incluem o nível de satisfação dos funcionários, rotatividade, lucratividade por funcionário, capacitação e treinamento dos funcionários, e participação dos funcionários com sugestões para redução de custos ou aumento de receitas.

4. Comente sobre como a “convergência digital” influenciou o trabalho de gestão de TI. (considere os processos que antes eram feitos “dentro” das organizações e hoje pode gerar a computação ubíqua – ou seja, utilização em qualquer lugar; mas não esqueça que ele está relacionado com a estratégia organizacional).

Com a convergência digital, a TI tornou-se uma parte estratégica das empresas, não só como aceleradora dessa convergência, mas também como facilitadora. Antes, os processos de TI eram realizados em servidores locais e processos internos. Com a convergência, tudo se tornou facilmente acessível em qualquer lugar. Um bom exemplo é a área jurídica, em que qualquer advogado pode acessar o processo de onde estiver. No entanto, essa facilidade de acesso também traz preocupações com segurança de dados e hackers, exigindo um esforço e planejamento maiores nessa área.

5. Como você enxerga a influência do fator “pessoas” no processo de planejamento e gestão da tecnologia da informação?

A área de Tecnologia da Informação envolve pessoas em todas as etapas, portanto, é importante que todos os colaboradores envolvidos estejam alinhados com os objetivos e estratégias da empresa, e que sejam capacitados para utilizar as ferramentas e tecnologias disponíveis.

6. Imagine a seguinte situação: Uma organização tem como missão o desenvolvimento de softwares de gestão empresarial; como visão, aponta ser a empresa com maior número de clientes, em SC, até 2025; Como um dos objetivos estratégicos aponta a necessidade de melhor atendimento de suporte aos seus clientes.

Imagine o processo de elaboração da estratégia da TI (imagine um objetivo estratégico da TI, um indicador para medi-lo e uma ação para desenvolvê-lo), de descrição de médio prazo (o que constaria no Plano Diretor – nível tático) e um projeto específico alinhado a esse (pode definir somente um nome do projeto, sem detalhamento).

Objetivo estratégico da TI: Melhorar o tempo de resposta no suporte ao cliente em 30%, até o final do ano de 2023.

Indicador: Tempo médio de espera para atendimento no suporte técnico.

Ação: Implementar um sistema de omnichannel, chatbot e treinamento da equipe técnica para otimização do atendimento, .

Plano Diretor de TI (médio prazo): Implementação de um sistema de gestão de problemas e incidentes relacionado a suporte até o final de 2023.

Projeto específico: Projeto de Implementação do Sistema de Gerenciamento de Suporte automático

Orientações:

Relacionada às questões discursivas, não existe resposta certa ou errada (considerando que podem existir diversas soluções para um problema). A resposta será avaliada com base na aplicabilidade da resposta (se é possível) e na construção do raciocínio para fundamentá-la. Respostas indecifráveis ou com solução não factível receberão avaliação igual a 0,0 (zero)

A questão 6 tem valor 2,5 (dois pontos e meio). As demais questões têm valor 1,5 (um ponto e meio), somando 10,0 (dez pontos).

Em caso de cópia do colega ou de abertura de navegador de internet, a prova será retirada e a será atribuída nota 0,0 (zero)

Uso de celulares durante a prova é proibido. Em caso de “cola”, será atribuída nota 0,0 (zero) ao(s) aluno(s) envolvidos.

O uso dos materiais de consulta (moodle) é liberado.

Responda cada questão abaixo dela e envie a prova em formato ODP (facilitando o feedback).