

Arquitetura Organizacional de TI

Trabalho Semestral

GRUPO:

André Felipe Santos Martins

Júlia Miranda R. Campos

Luiza de Alencar

Sumário

Introdução	3
A Organização	3
Descrição do Domínio	3
Ambiente	4
Diagrama de Contexto	5
Negócio	7
Processos de Negócio	8
Modelo da Camada de Negócio	9
Estrutura da Organização	10
Interação Interna entre Departamentos	10
Descrições dos Níveis da Organização	10
Solução de TI	11
Sistemas de Informação	11
Relações entre Sistemas de Informação	13
Descrição da Tecnologia	13
Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	13
A Organização Planejada	13
Negócio	13
Ambiente	13
Diagrama de Contexto	14
Processos de Negócio	14
Modelo da Camada de Negócio	14
Estrutura da Organização	15
Interação Interna entre Departamentos	15
Descrições dos Níveis da Organização	15
Sistemas de Informação	16
Relações entre Sistemas de Informação	18
Descrição da Tecnologia	18
Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	18
Relatório de Transição AS IS - TO BE	18

1 Introdução

Esse documento visa apresentar uma visão completa e global de uma organização cujo principal negócio é análise e dados para fornecer serviços de dados e tecnologia, informações preditivas e prevenção de fraudes para uma ampla gama de setores. Foi feita uma análise sobre uma grande empresa que participa de um grupo de negócios na área de análise de dados. É falado sobre a organização, seus domínios e objetivos, processos de negócio, soluções de TI, ambiente de negócio e estrutura da organização.

2 A Organização

A LexisNexis Risk Solutions (LNRS) é uma empresa multinacional, com cerca de 20 anos de mercado, que presta serviço a organizações de todo o mundo. A LNRS é uma empresa de grande porte que possui mais de 9.700 (2021) funcionários em escritórios espalhados por diversos países.

A empresa faz parte do grupo LexisNexis Risk Solutions Group (RSG), que é um portfólio de marcas que abrange vários setores, fornecendo aos clientes tecnologias inovadoras, análises baseadas em informações e ferramentas de decisão e serviços de dados. E, para complementar, a RSG faz parte do grupo Reed Elsevier (RELX), uma prestadora global de informações e análises para clientes, que inicialmente oferecia soluções baseadas em bancos de dados jurídicos, mas que por volta dos anos 2000 iniciou seu percurso na análise de risco e fraude.

O tipo de negócio da LNRS é o Business to Business (B2B), ou seja, seus clientes são outras empresas que estão espalhadas em mais de 180 países. Sua instalação inicial está localizada em Alpharetta, Georgia, E.U.A. e, hoje, conta com filiais em 100 países. O objetivo da organização é produzir soluções inovadoras que ajudam as organizações de todos os tipos a gerenciar riscos como roubo de identidade, fraude, lavagem de dinheiro e terrorismo, além de evitar crimes financeiros, de seguros e golpes para serem beneficiados por governos.

Nome	LexisNexis Risk Solutions
Área de Negócio	Análise de risco e prevenção a fraudes
Missão	Oferecer soluções que providenciem informações essenciais para promover e proteger pessoas, setores e a sociedade.
Visão	Para inspirar decisões criteriosas em um mundo de riscos e oportunidades ocultos.
Porte da Empresa	Grande porte
Fundação	29/01/2002 (Brasil)

2.1.1 Descrição do Domínio

A LNRS Brasil é uma empresa global com uma filial localizada na Alameda Rio Negro 161, Alphaville Industrial, Barueri - SP, CEP 06455-000 e atualmente possui 50 funcionários, estes estão divididos nas seguintes equipes:

1. Desenvolvimento – equipe responsável pelo desenvolvimento de sistemas direcionados para o uso do cliente final.

2. Quality Assurance – equipe responsável por garantir a qualidade dos produtos desenvolvidos. Suas atividades estão relacionadas a testes automatizados dos sistemas, validação de funcionalidades e validação dos dados ingeridos para consultas dos sistemas.
3. ETL – equipe responsável por receber, transformar e preparar grandes massas de dados para consultas posteriores.
4. Roxie – equipe responsável por preparar consultas de forma indexada para que possam ser processadas em alta performance. Assim, dados que serão filtrados e consultados podem ser retornados no menor tempo possível.
5. ESP – equipe que desenvolve interface entre a consulta disponibilizada pela Roxie e sistemas usados pelos clientes, a fim de garantir uma camada de segurança no acesso das informações.
6. MBS – equipe responsável por manter sistemas internos de autenticação e autorização de usuários e funcionários em sistemas internos e externos da empresa.
7. Treinamento – equipe responsável pelo treinamento de novos funcionários no ecossistema da empresa, passando por todas as etapas de tratamento de dados até o desenvolvimento dos produtos.
8. Produtos – setor responsável por entrar em contato com os clientes, vender serviços prestados, fazer análises de mercado e toda parte de relacionamento com clientes.
9. Financeiro.
10. Recursos Humanos e Administração.
11. Infraestrutura.

O expediente da empresa é flexível, portanto, os funcionários podem adaptar-se de acordo com sua rotina, sendo que, desde abril de 2020 todos os funcionários estão trabalhando em regime home office, devido a pandemia do Covid-19, até segunda ordem. Durante o dia são feitas reuniões em que todas as equipes de desenvolvimento se reúnem para acompanhar o andamento de atividades por parte de cada uma, além de cada equipe também realizar sua própria reunião individual para acompanhar o trabalho de cada funcionário. Dependendo da equipe, são feitas reuniões periódicas com funcionários de mais de um país de um mesmo time.

2.1.2 Ambiente

Clientes:

Os clientes da LNRS são outras empresas que buscam soluções que necessitam passar por uma análise de grandes massas de dados. Este fato faz com que ela atenda clientes que necessitam de uma solução específica para seu problema. Um exemplo do maior cliente da LNRS no Brasil é a Quod, que buscava uma solução para análise de risco de fraude.

Relação com clientes:

A relação da LNRS com seus clientes é feita com base em contratos definidos baseado no desenvolvimento do produto desejado, assim, são definidas datas de entrega para pequenas etapas do projeto. Geralmente essas etapas são definidas por funcionalidades que o produto vai apresentar.

Além disso, no caso da Quod, o contrato suporta ao produto desenvolvido por certo tempo e a possibilidade permitir que a Quod possa contratar funcionários da LNRS que auxiliem no mantimento do produto dentro da empresa.

Fornecedores:

Como dito anteriormente, a LNRS desenvolve soluções baseadas em big data, por isso é necessário adquirir dados que sejam relevantes para gerar o resultado das soluções. Utilizando como base o exemplo da Quod, a empresa teve como fornecedores grandes bancos brasileiros, que forneceram dados de pagamento e movimentações financeiras, que passam por um tratamento e são agrupados, assim, possibilitando uma análise do perfil dessas pessoas. Logo, o fornecedor pode mudar de acordo com a solução desejada pelo cliente, por exemplo, caso o cliente deseje uma solução que envolva as áreas de seguro ou plano de saúde (área que é mais amplamente explorada por filiais do Estados Unidos), os fornecedores dos dados seriam outras empresas que possuem fontes e bases de dados de saúde.

Elemento do Ambiente	Influência
Clientes	<ul style="list-style-type: none">- Variedade do serviço;- Demanda de serviços;- Preço;
Relação com clientes	<ul style="list-style-type: none">- Prazos;- Transição de mão de obra;
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none">- Integridade dos dados;- Preço;

2.1.2.1 Diagrama de Contexto

Atores	Ações
Produtos	<ul style="list-style-type: none">- Contata clientes;- Fornece serviços de desenvolvimento de produtos;- faz análises de mercado;- mantém o contato com cliente;- garante que necessidades o cliente tem estão sendo atendidas;
LexisNexis	<ul style="list-style-type: none">- Avalia os desejos do cliente, analisa possibilidade de desenvolvimento do produto desejado.- Acerta prazos de entrega, métodos de avaliação de satisfação.- adquire dados e recursos necessários para desenvolvimento da solução.

Financeiro	<ul style="list-style-type: none"> - Avalia contratos e valores; - Disponibiliza recurso para adquirir mão de obra, se necessário. Além de dispositivos e infraestrutura.
Recursos Humanos e Administração	<ul style="list-style-type: none"> - Contrata novos funcionários; - Gerencia contratos entre empresa e funcionários.
ETL	<ul style="list-style-type: none"> - Recebe dados adquiridos; - Tratam dados; - Formatam e combinam dados; - Preparam dados para serem carregados e consultas;
Roxie	<ul style="list-style-type: none"> - Preparam consultas aos dados; - Fornecem interface para consulta;
ESP	<ul style="list-style-type: none"> - Garante uma interface entre sistemas desenvolvidos pelo time de Dev e Roxie; - Garante segurança e autenticação entre aplicações. - Fornece a interface segura para que produtos sejam consultados.
MBS	<ul style="list-style-type: none"> - Mantém sistema de controle de usuários a sistemas de aplicações internas e externas;\ - Garante autenticação e autorização de usuários a esses sistemas; - Mantém informações sobre usuários, empresas e produtos.
Desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolve sistemas, web, aplicativos, etc. que serão utilizados e acessados pelo cliente final; - Utiliza de toda estrutura criada pelos times de ETL, Roxie e ESP para consultar os produtos que serão exibidos para o cliente. - Utiliza do MBS para controlar usuários que têm acesso a aplicação.
Quality Assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Testar aplicações pelo time de desenvolvimento, verificando cada funcionalidade, tela, etc. - Verificar qualidade dos dados tratados pela equipe de ETL. - Preparar testes automatizados para resguardar que alterações futuras continuem funcionando como esperado.

Treinamento	<ul style="list-style-type: none"> - Introduz novos funcionários ao ecossistema da empresa; - acompanha funcionários nos treinamentos da plataforma da empresa (open source). - avalia resultados dos treinamentos e direciona funcionários para equipes.
Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> - Garante funcionamento de infraestrutura básica para que funcionários possam trabalhar (VPN, VMs, Servidores e Clusters). - Preparar máquinas que serão utilizadas pelos funcionários. - Cuida de toda infraestrutura de rede interna.



2.2 Negócio

O principal negócio da LNRS é fornecer soluções aos seus clientes que auxiliem na análise de risco e no processo de apoio à decisão. O processo de desenvolvimento de um produto passa desde a análise do mercado, aquisição de dados, processamento e análise desses dados e desenvolvimento de um sistema para consumi-los e entregar resultados que o usuário deseja.

Para manter os processos de negócio organizados e controlados a LNRS faz o uso de alguns sistemas de informação, como:

- Microsoft Teams - reuniões e mensagens instantâneas.
- Jira - utilizado para controle do andamento de tarefas. Cada tarefa possui informações, como, qual pessoa a executou ou a está executando, o quão prioritária ela é e a qual equipe pertence.
- Gitlab/Github - controle de versão de código e aplicação de integração e entrega contínuas.
- Confluence - um sistema colaborativo destinado a documentação dos projetos.

2.2.1 Objetivos

Objetivo	Descrição
Ser referência no ramo de análise de risco	A empresa deseja ser referência no ramo de análise de risco no Brasil
Aumentar o leque de produtos de acordo com a necessidade dos clientes	A empresa visa aumentar a diversidade de produtos
Alcançar novos públicos	A empresa deseja aumentar o número de clientes em 20% dentro de dois anos
Melhorar a divulgação da empresa	A empresa deseja aumentar a divulgação da organização e de seus serviços para alcançar novos públicos

Melhorar relacionamento com clientes	A empresa deseja construir relacionamentos fortes, compreender e atender às necessidades de negócio do cliente.
Adotar estratégias para manter o ritmo do aproveitamento do poder dos dados na tomada de decisão	A empresa deseja fornecer insights que ajudem as empresas e entidades governamentais a reduzir o risco e melhoram as decisões para beneficiar pessoas em todo o mundo.
Manter a proteção da privacidade e o uso responsável das informações	A empresa visa manter a confiabilidade e privacidade dos dados adquiridos
Manter o cumprimento das diretrizes legais e reguladoras	A empresa conta com uma organização exclusivamente dedicada à segurança da informação visando manter o cumprimento das diretrizes legais
Investir na educação e especialização dos funcionários	A empresa visa investir na especialização dos funcionários para que estes estejam cada vez mais capacitados para lidar com os desafios diários
Fornecer cursos para funcionários para manter o processo de desenvolvimento seguro (evitar ou diminuir a possibilidade de dados sensíveis serem expostos)	A empresa deseja que seus produtos sejam seguros, o mais próximo de impedir que dados de terceiros e dados sensíveis sejam expostos. Mantendo, assim, a confiança de seus clientes.
Manter a cultura de realização, expertise e desenvolvimento contínuo	A empresa visa manter a cultura de realização de modo que as equipes estejam capacitadas para encontrar soluções inovadoras, que ajudam a resolver desafios empresariais e sociais



2.2.2 Processos de Negócio

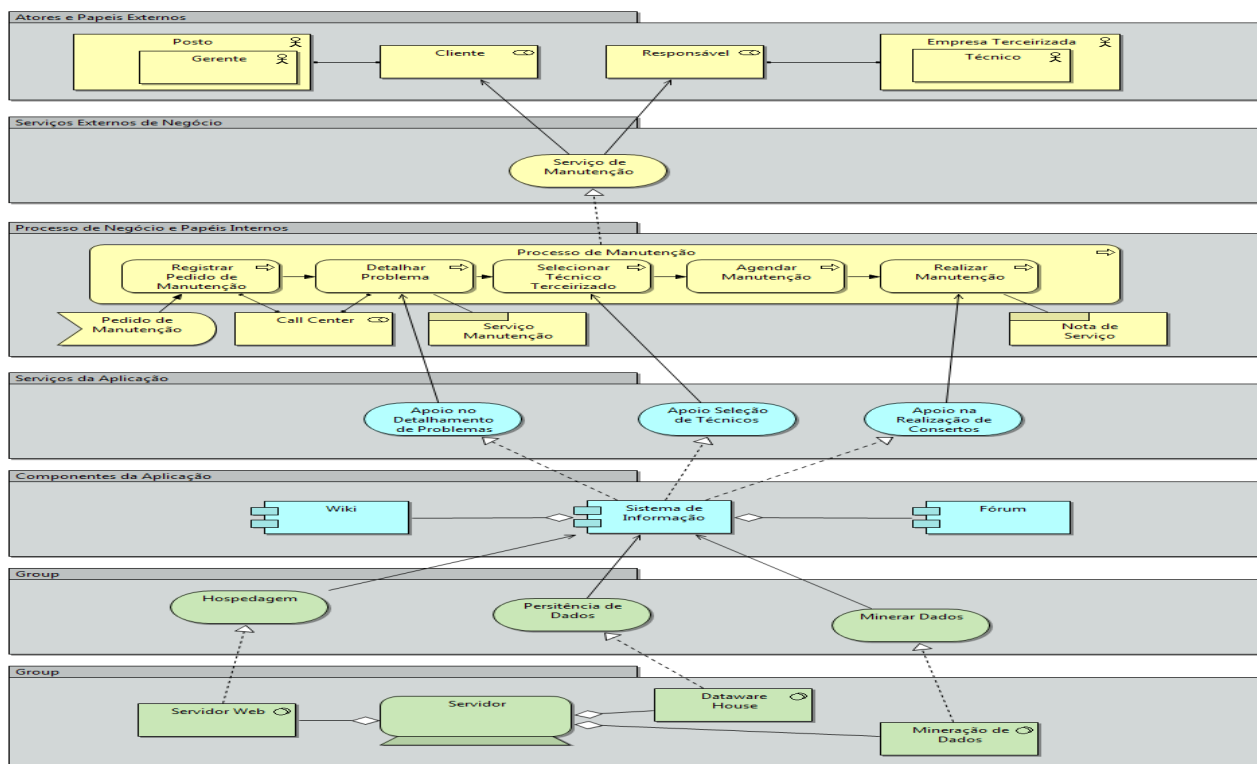
Processo	Descrição
Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis	O desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis, isto é, adaptáveis para as necessidades peculiares de cada cliente ou ramo particular, representa uma atividade crescente à medida que a produção e aprimoramento de softwares se torna cada dia mais imprescindível para as atividades econômicas.
Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação	As demandas são diversas: instalação de softwares e demais aplicativos de informática, manutenção de sistemas de informação, suporte técnico geral às contratantes; e configurações de máquinas e programas. Há ainda os serviços de apoio aos clientes (conhecido como Help-desk); as medidas preventivas e corretivas de segurança da informação (antivírus, firewalls, criptografia, proteção contra hackers, malwares e spywares, dentre outras), e os serviços de recuperação de dados e partes de computadores.
Tratamento de dados, provedores de serviços de	Destina-se a às mais diversas aplicações, atendendo detentores de registros de domínios na Internet na execução e manutenção de suas webpages (webhosting) e usuários de uma diversidade de serviços na internet, como o

aplicação e serviços de hospedagem na internet	compartilhamento de vídeos e dados. Entretanto, não se limita aos serviços online, compreendendo também processamento de dados, serviços de escaneamento (digitalização e leitura óptica de documentos) e gestão de banco de informações para terceiros (permitindo-se listagens, tabulações, consultas, cadastramento e emissão de relatórios e críticas solicitados pelo cliente).
Outras atividades auxiliares dos serviços financeiros não especificadas anteriormente	Destacam-se tarefas de apoio à serviços financeiros, como as desempenhadas por corretores hipotecários (relativas à hipoteca), desenvolvidas em casa de câmbio, a consultoria referente a investimentos financeiros e a intermediação na obtenção de créditos, empréstimos e financiamentos. Também estão compreendidos na lista a corretagem de consórcios e de títulos de capitalização. Essa atividade acaba atendendo potencialmente o público de forma geral
Atividades de consultoria em gestão empresarial, exceto consultoria técnica específica	Geralmente contratada por empresas (de qualquer natureza e tamanho) nas seguintes circunstâncias: em dificuldades de gestão, buscando otimizar suas operações, tornar seus processos mais eficientes, melhorar seu desempenho financeiro, ou mesmo visando a procura por novas oportunidades e o auxílio na tomada de decisões estratégicas. Atualmente existem consultorias especialistas em promover gestão de custos, de contabilidade, orçamentárias, econômicas, institucionais, de relações públicas, administrativa (geral), na intermediação de negociações, para questões trabalhistas, em comunicação corporativa, de comércio exterior, e até mesmo de suporte no sistema hipotecário. A atividade de consultoria envolve planejamento, acesso e tratamento de informações e busca de soluções específicas.
Atividades de cobranças e informações cadastrais	Atividades especializadas prestadas por determinadas empresas a seus consumidores (outras empresas). Estão compreendidas as cobranças de duplicatas a receber e faturas em aberto (em suma, dívidas dos clientes) e também a compilação de dados sobre fornecedores e clientes (histórico de créditos). Outra atividade importante desempenhada pelas empresas desse segmento é a avaliação e repasse de informações sobre a capacidade de endividamento (pessoas físicas e jurídicas).



2.2.3 Modelo da Camada de Negócio

*[Apresentar a camada de negócio do **modelo em camadas do archimate** (viewpoint em camada), apresentando os atores externos, serviços de negócio e processo de negócio. Caso necessário, represente em mais de um diagrama]*



2.3 Estrutura da Organização

[Descrever as instalações e infraestruturas da organização, com os principais departamentos.
Apresentar organization view point do archimate]

Os principais departamentos da Union Technik são descritos na figura acima. A empresa possui um Call Center, responsável por atender chamadas de serviço dos clientes, registrar tais chamadas e repassar para os técnicos. O setor de Manutenção é responsável por atender os chamados. Esse atendimento ocorre por meio de técnicos terceirizados. Já o departamento financeiro é responsável por pagar o serviço dos técnicos terceirizados.

2.3.1 Interação Interna entre Departamentos

[Descrever a interação entre os departamentos do sistema (as entradas e saídas de cada um).
Apresentar o modelo sistêmico com foco interno à organização]

2.3.2 Descrições dos Níveis da Organização

[Descrever os níveis da organização (Operacional, Tático, Estratégico), quais as preocupações, informações necessárias e atividades realizadas em cada nível]

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
Estratégico	- Número de Clientes por região - Total de manutenções anuais - Taxa de crescimento Ano	- Decidir regiões de expansão da atuação - Gerar Relatório Anual Rendimento	Nível ainda não muito maduro. Composto por um conjunto de sócios

--	--	--	--

3 Solução de TI

3.1 Sistemas de Informação

[descrever os sistemas de informações presentes na organização, o tipo dele (SPT, STC , SIG , SAD, SAE), Requisitos funcionais (funcionalidades) e não funcionais (requisitos não funcionais). Listar no mínimo um SI para cada tipo - caso a organização não possua algum tipo, justificar. Para cada SI listar no mínimo 3 funcionalidades e 3 características]

Para dar suporte ao processo de negócio da Union Technik, a organização utiliza um sistema de informação para apoiar: a) a tarefa do gerente do posto de gasolina ao requisitar o serviço; b) o trabalho do funcionário do call center de encontrar o melhor técnico para cuidar do conserto; e c) o trabalho do técnico, sugerindo o que pode ser a causa e a solução do problema encontrado. Além desse sistema, existem sistemas de informação para controlar equipamentos, pagamentos, a agenda da empresa, etc. Os principais sistemas estão descritos abaixo, com uma respectiva caracterização.

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Arquitetura Organizacional de TI

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Sector	Usuários
Controle de Equipamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Equipamento ●Emitir relatório equipamentos ● ... 	Usabilidade Eficiência ...	Depto. Manutenção	Funcionário
Controle de Pagamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Pagamento de Clientes ●Pagamento de Técnicos 	...	Depto. Financeiro	Funcionário
Controle de Serviços de Manutenção	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Serviço ●Atender Serviço ●	Depto. Call Center	Técnico Serviço Gerente Posto
Controle de Técnicos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Técnico ●Gerar Relatório de Técnicos ●	Depto. Manutenção	Funcionário
Agenda Manutenção	STC	<ul style="list-style-type: none"> ●Agendar Manutenção ●Gerar Cronograma Mensal ●	Depto. Call Center	Secretária
...	...	<ul style="list-style-type: none"> ●

3.1.1 Relações entre Sistemas de Informação

[Descrever a relação entre os sistemas de informação, quais informações são trocadas. De preferência, descreva visualmente por meio de uma figura.]

3.2 Descrição da Tecnologia

[Descrever textualmente e por meio de modelos as camadas de aplicação e tecnologia da informação. Apresentar e detalhar a solução de TI.]

Para apoiar o negócio da Union Technik, a solução de TI da Union Technik a fim de apoiar o processo de negócio apresentado é [...]. Além disso, a solução de TI envolverá também princípios de governança e gestão da TI com intuito de facilitar a escolha da solução, implantação, controle e manutenção em longo prazo.

3.2.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

[Apresentar um modelo archimate com as camadas de negócio, aplicação e tecnologia integradas]

4 A Organização Planejada

[Apresentar as modificações relativas à organização. Considerar a organização como se estivesse 05 anos a partir de agora, tendo ela implantado os sistemas sugeridos, atingido os seus objetivos e modificado os seus processos de negócio de acordo com o esperado]

4.1 Negócio

4.1.1 Ambiente

[Descrever o ambiente no qual está inserido a organização e como é a interação, com os clientes, fornecedores, leis, cultura, economia, etc. Descrever como é a influência de clientes, fornecedores, etc. Descrever os mesmos envolvidos no modelo Archimate, na camada de negócio.]

Os principais elementos do ambiente que se relacionam com a organização são os postos de gasolina, na qual o possuem gerentes, clientes da organização, e as empresas terceirizadas, compostas de técnicos, responsáveis por realizar os consertos.

Elemento do Ambiente	Influência
<i>Postos</i>	- <i>Preço</i> - <i>Qualidade do serviço</i>
<i>Técnicos</i>	- <i>Qualidade do conserto</i> - <i>Preço do serviço</i>

4.1.1.1 Diagrama de Contexto

[Descrever a relação da organização com o meio apresentando o modelo **Archimate Viewpoint de Cooperação de Atores**]

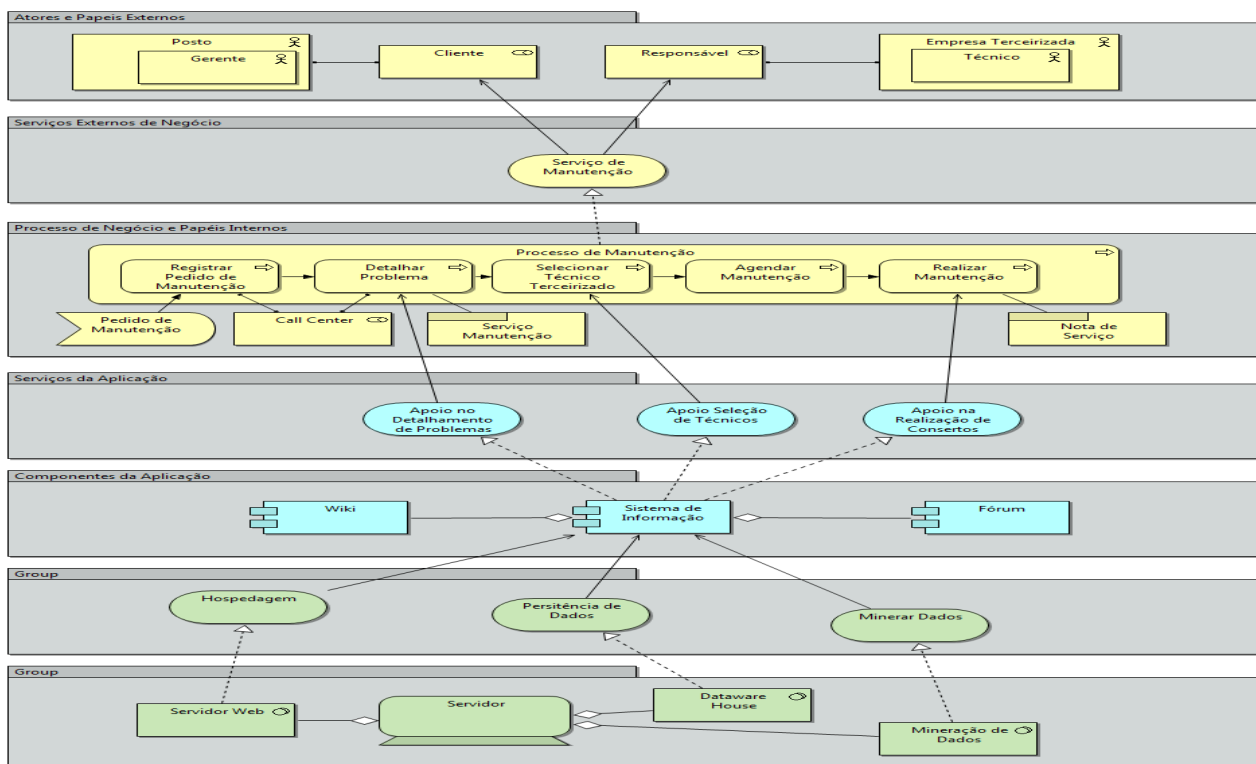
4.1.2 Processos de Negócio

[Apresentar os principais processos de negócio da organização. O mesmo descrito no modelo do Archimate.

Processo	Descrição
<i>Registrar Pedido de Manutenção</i>	<i>Processo no qual o gerente do posto entra em contato com o call center para realizar o pedido de manutenção, faz um detalhamento do problema a ser consertado. O pedido é registrado pelo call center que escolhe um técnico para realização do concerto.</i>
<i>Realizar Manutenção de Posto</i>	<i>Processo no qual o técnico selecionado se dirige ao local do posto que requisitou manutenção, realiza manutenção e envia uma nota descrevendo o serviço realizado.</i>
<i>Contratar Técnico Terceirizada</i>	...

4.1.3 Modelo da Camada de Negócio

*[Apresentar a camada de negócio do **modelo em camadas do archimate** (viewpoint em camada), apresentando os atores externos, serviços de negócio e processo de negócio. Caso necessário, represente em mais de um diagrama]*



4.2 Estrutura da Organização

[Descrever as instalações e infraestruturas da organização, com os principais departamentos. Apresentar organization view point do archimate]

Os principais departamentos da Union Technik são descritos na figura acima. A empresa possui um Call Center, responsável por atender chamadas de serviço dos clientes, registrar tais chamadas e repassar para os técnicos. O setor de Manutenção é responsável por atender os chamados. Esse atendimento ocorre por meio de técnicos terceirizados. Já o departamento financeiro é responsável por pagar o serviço dos técnicos terceirizados.

4.2.1 Interação Interna entre Departamentos

[Descrever a interação entre os departamentos (com as entradas e saídas de cada um). Apresentar o modelo sistêmico com foco interno à organização]

4.2.2 Descrições dos Níveis da Organização

[Descrever os níveis da organização (Operacional, Tático, Estratégico), quais as preocupações, informações necessárias, atividades realizadas em cada nível]

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Número de Clientes por região - Total de manutenções anuais - Taxa de crescimento Ano 	<ul style="list-style-type: none"> - Decidir regiões de expansão da atuação - Gerar Relatório Anual Rendimento 	Nível ainda não muito maduro. Composto por um conjunto de sócios

--	--	--	--

4.3 Sistemas de Informação

[descrever os sistemas de informações presentes na organização, o tipo dele (SPT, STC , SIG , SAD, SAE), Requisitos funcionais (funcionalidades) e não funcionais (requisitos não funcionais). Listar no mínimo um SI para cada tipo - caso a organização não possua algum tipo, justificar. Para cada SI listar no mínimo 3 funcionalidades e 3 características]

Para dar suporte ao processo de negócio da Union Technik, a organização utiliza um sistema de informação para apoiar: a) a tarefa do gerente do posto de gasolina ao requisitar o serviço; b) o trabalho do funcionário do call center de encontrar o melhor técnico para cuidar do conserto; e c) o trabalho do técnico, sugerindo o que pode ser a causa e a solução do problema encontrado. Além desse sistema, existem sistemas de informação para controlar equipamentos, pagamentos, a agenda da empresa, etc. Os principais sistemas estão descritos abaixo, com uma respectiva caracterização.

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
Controle de Equipamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Equipamento ●Emitir relatório equipamentos ●... 	Usabilidade Eficiência ...	Depto. Manutenção	Funcionário
Controle de Pagamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Pagamento de Clientes ●Pagamento de Técnicos 	...	Depto. Financeiro	Funcionário
Controle de Serviços de Manutenção	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Serviço ●Atender Serviço ●... 	...	Depto. Call Center	Técnico Serviço Gerente Posto
Controle de Técnicos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ●Cadastrar Técnico ●Gerar Relatório de Técnicos ●.... 	...	Depto. Manutenção	Funcionário
Agenda Manutenção	STC	<ul style="list-style-type: none"> ●Agendar Manutenção ●Gerar Cronograma Mensal ●.... 	...	Depto. Call Center	Secretária
...	...	<ul style="list-style-type: none"> ●...

4.3.1 Relações entre Sistemas de Informação

[Descrever a relação entre os sistemas de informação, quais informações são trocadas. De preferência, descreva visualmente por meio de uma figura.]

4.4 Descrição da Tecnologia

[Descrever textualmente e por meio de modelos as camadas de aplicação e tecnologia da informação. Apresentar e detalhar a solução de TI.]

Para apoiar o negócio da Union Technik, será proposta uma solução de TI a fim de apoiar o processo de negócio apresentado. Além disso, a solução de TI envolverá também princípios de governança e gestão da TI com intuito de facilitar a escolha da solução, implantação, controle e manutenção em longo prazo.

4.4.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

[Apresentar um modelo archimate com as camadas de negócio, aplicação e tecnologia integradas]

5 Relatório de Transição AS IS - TO BE

[Apresentar textualmente como a organização vai sair do modelo AS IS para o modelo TO BE.

Descrever ao menos as fases de criação/modificação de novos processos de negócio ou alteração dos existentes.

Descrever ao menos as fases para implantação/modificação dos sistemas de informação e infraestrutura de TI propostos, focando no ciclo de vida dos sistemas de informação, em especial nos que estão deixando de ser utilizados e nos novos que serão implantados.

Informar e detalhar sobre como se dará a desativação e ativação dos SI propostos e os impactos que isso trará na organização. Focar em como esses impactos serão gerenciados e mitigados.]