

UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL

ULBRA – *CAMPUS* GUAÍBA

CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



PROPOSTA DE ESTÁGIO CURRICULAR

EDUARDO TRAPP FERNANDES

Guaíba, março de 2007.

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. DADOS DO ALUNO

Nome: Eduardo Trapp Fernande
Endereço: Rua Rui Barbosa, 353, Alegria. Guaíba - RS.
E-mail: eduardo.fernades@gerdau.com.br
Fone: (51) 9666-7257
Comercial: (51) 3323-8725

2. DADOS DO PROFESSOR SUPERVISOR

Nome: Carlos Zeve
E-mail: zeve@guaiba.ulbra.tche.br

3. DADOS DA EMPRESA ONDE SERÁ REALIZADO O ESTÁGIO

3.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome da empresa: Gerdau Aços Longos S/A
Endereço: Av. Farrapos 1811, Porto Alegre - RS
Telefone: (51) 3323-0000
Site: www.gerdau.com.br

3.2 IDENTIFICAÇÃO DO SUPERVISOR NA EMPRESA

Nome: Clarissa Forgiarini Cecchin
E-Mail: clarissa.cecchin@gerdau.com.br
Telefone: (51) 3323-8458

SUMÁRIO

1	TÍTULO DO TRABALHO.....	4
2	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	4
3	MOTIVAÇÃO	4
4	OBJETIVOS.....	4
5	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	5
6	SOLUÇÃO PROPOSTA	5
7	CRONOGRAMA	6
8	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	6

1 TÍTULO DO TRABALHO

Documentação e análise dos sistemas de Tecnologia da Gestão

2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

O Grupo Gerdau é uma empresa de produção de aço, que está presente em 14 países e conta com mais de 45 mil colaboradores. Tem capacidade instalada de produção de 25,9 milhões de toneladas de aço por ano. E é líder no segmento de aços nas Américas e de aços especiais no mundo.

3 MOTIVAÇÃO

Devido o grande número de usuários dos sistemas de tecnologia da gestão, com alguns destes sistemas estando inseridos na matriz capacitacional de todos colaboradores do Grupo e outros destes com um número superior a 10 mil usuários ativos, viu-se a necessidade de ampliar o atendimento e análise de da carteira de demanda dos incidentes destes sistemas.

Assim pretendo junto ao meu plano de estágio desenvolver detalhadamente a organização e documentação das atividades de rotina relativo aos sistemas de tecnologia da gestão, juntamente da execução destas rotinas

Paralelo a isso, evidenciou se a necessidade desenvolver e controlar um projeto de melhorias para o sistema de GMR (Gerência de Melhoria e Rotina) juntamente a área escritório de projetos.

4 OBJETIVOS

Elaborar um plano de trabalho para o estagio que permita a constante interação teoria-prática e o pleno desenvolvimento das competências técnica, uma e conceitual, oportunizando o seu crescimento pessoal e profissional e resultando na sua efetiva contribuição para os resultados da empresa.

Competência técnica é a capacidade tecnológica que permite o domínio dos processos e que possibilita a melhoria permanente dos resultados.

Competência humana é a capacidade de trabalhar eficientemente integrando ou liderando equipes de trabalho para alcançar metas.

Competência conceitual é a capacidade de ter a visão do negocio como um todo e de inserir a contribuição da sua função neste conceito

5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta proposta de estagio terá como fundamentação teoria o sistema de gestão TQC (Total Quality Control) Gestão de Qualidade Total, o ciclo PDAC (Plan – Do Check - Act). O para criação de idéias criticas sobre melhores práticas em TI a metodologia ITIL.

6 SOLUÇÃO PROPOSTA

Para a solução do desenvolvimento de uma documentação referente a organizações e procedimentos das atividades de rotina de análise de incidentes dos sistemas de tecnologia da gestão, será criado um fluxograma orientado ao um padrão de gerenciamento com base no clico PDCA.

Para resolução dos incidentes referentes a os sistemas de tecnologia da gestão será usado o padrão de processo de desenvolvimento de aplicações, que devido à terceirização das aplicações terá como fim garantir o gerenciamento de fornecedores definidas no processo de Sourcing de TI.

O Processo de Gestão de Fornecimento para Tecnologia da Informação (“Sourcing”) definirá políticas, diretrizes e práticas específicas do ambiente de tecnologia da informação, e deve seguir na integra as diretrizes e normas operacionais determinadas pelas áreas.

Para a transição de novas atualizações de sistemas ou pacotes de melhorias, será utilizado um sistema de transição de serviços que visa garantir a estabilidade do ambiente operacional através do planejamento e gerenciamento das mudanças nos serviços, mitigando os riscos da passagem dos serviços desenvolvidos para o ambiente operacional, onde ficarão disponíveis para utilização.

Para a operacionalização dos serviços gerados pela demanda de TI usar-se-á um padrão, a ser definido, de gerenciamento que possibilite minimizar impactos de incidentes causados por erros e falhas dos diversos sistemas de TG, através da identificação e tratamento das causas. Disponibilizar imediatamente ações para solução ou contorno de incidentes recorrentes. Prover ainda análises de tendência

dos dados registrados, para prever futuras falhas, atuando proativamente para evitar novos problemas e incidentes.

Para o gerenciamento das demandas de incidentes dos sistemas de TG haverá a necessidade do uso de um sistema de GD (Gestão de Demanda) que tem por objetivo maximizar o benefício dos investimentos em TI, através de adequada qualificação, avaliação, balanceamento de capacidade e priorização de iniciativas, alinhadas as estratégias do negócio, tratando de forma estruturada todas as demandas referentes à melhorias e adequações nos serviços de TI existentes.

Para o processo de Relacionamento com Clientes deve-se seguir as diretrizes gerais para a formalização das interações com os Clientes e assegurar sua efetividade, através da administração das suas expectativas e do monitoramento da satisfação com os serviços entregues, assim verificando a qualidade dos serviços.

Para a implantação do pacote de melhorias do GMR usar-se-á ferramentas gerência de projetos que servirão para apoio do planejamento, execução, checagem, validação e controle do projeto de melhorias.

7 CRONOGRAMA

Atividade	Cronograma	Capacitação Necessária
Organização e documentação das atividades de rotina	Julho	Planejamento Pessoal e Administração do Tempo
Resolução de incidentes do GMR	Agosto	QUA-004 (PDCA), QUA-008 (Gerenciamento da Rotina), QUA-009 Plano de Ação Básico, GMR e 5S
Resolução de incidentes do GGA	Setembro	QUA-022 (Estrutura da Padronização), QUA-027 (Elaboração do PG), QUA-029 Auditoria de Padrões, GGA
Resolução de incidentes do GSP	Outubro	QUA-031 (7 Ferramentas da Qualidade), QUA-034 (MASP rápido), QUA-035 (MASP), GSP
Implementação de pacote de melhorias no GMR	Novembro	Gestão de projetos

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas Técnicas para o Trabalho Científico:** explicitação das normas da ABNT. Porto Alegre: [s.n.], 2002. 143p.

AGUIAR, Silvio. **Integração das Ferramentas da Qualidade ao PDCA e ao Progra Seis Sigma.** Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial, 2002. 234p. ISBN 85-86948-34-9

Na Introductory Overview of ITIL V3, Version 1.0. United Kingdom: The UK Chapter of the itSMF, 2007. 56p. ISBN 0-9551245-8-1

Campos, Vicente Falconi. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia.** Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços LTDA, 2004. 266p. ISBN 85-98254-03-7

Godoy, Maria Helena Pádua Coelho de. **Brainstorming / Maria Helena Pádua Coelho de Godoy.** Nome Lima: INDG Tecnologia e Serviços, 2004, 26p. ISBN 85-98254-12-6