

EXERCÍCIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Estudo de Caso 1

ÉGHIA Softwares Inteligentes

A ÉGHIA Softwares Inteligentes é uma empresa fictícia do setor de Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) que foi criada para desenvolver este exercício.

1. Caracterização da Empresa

Pertence ao Grupo ÉGHIA Corporate que atua no setor de soluções em TI, redes e desenvolvimento de softwares e busca se firmar como uma empresa nacional de tecnologia. Há mais de 10 anos vem atendendo o exigente mercado de Tecnologia da Informação.

A empresa é voltada ao desenvolvimento e distribuição de Softwares que permitam gerenciar e controlar informações pessoais e corporativas, com segurança, rapidez e precisão.

Sediada em instalações modernas, conta com uma equipe de 150 profissionais em diversas áreas, conhecedores das mais modernas técnicas de programação, que lhes permite desenvolver produtos com alta tecnologia e performance.

Os produtos da ÉGHIA são vendidos por computador e sua administração é local. São de fácil instalação, amigáveis, simples e intuitivos. Trabalham em ambiente Windows e não necessitam ser instalados em servidores exclusivos, podendo ser instalado em qualquer PC (computador) que atenda os requisitos mínimos de configuração.

Baseada em princípios de Qualidade e Competitividade, a EGHIA Software proporciona um atendimento rápido a seus clientes, tanto no modelo e processo comercial, quanto pela sua área de Suporte Técnico ao Cliente.

A Empresa possui várias qualificações e certificações que podem demonstrar seu nível de especialização.

A ISO 9001 evidencia que a empresa tem um sistema de qualidade implementado e auditado pela CMMI (Capability Maturity Model Integration), entidade credenciada que trata da gestão de processos e da busca de melhoria da qualidade no desenvolvimento e manutenção de produtos e serviços de software. Há outras certificações não ligadas a TI que são valorizadas do ponto de vista institucional: ISO 14000, na área ambiental, e SA-8000, de responsabilidade social.

Em termos de cultura organizacional, A EGHIA Software cultua e incentiva os valores:

Ética – como norteadora do comportamento humano.

Pluralidade de idéias – como meio de valorizar pela educação o respeito à liberdade, à conscientização

dos valores humanos e à responsabilidade social.

Criatividade – como meio de permitir ao homem, de forma única e original, expressar-se e encontrar soluções.

Consciência – como fator fundamental na preparação integral do cidadão, estimulando a reflexão sobre os valores humanos e sobre seu papel social.

Cooperação – como base para a integração de esforços e objetivos, mediante um trabalho conjunto e harmônico.

Sensibilidade – como dimensão significativa do processo de desenvolvimento do homem.

2. Principais produtos

a. Linha família/Home-Office

TRANKWEB

É uma das ferramentas mais requisitadas para utilizar a Internet e seus recursos de forma correta e segura.

Os pais costumam utilizar a ferramenta principalmente para proteger os filhos (as) dos riscos da Internet (pedofilia, pornografia, drogas, chats criminosos, etc.).

Benefícios do software:

- Proteção maior do PC contra hackers e vírus
- Proteção maior do PC contra trojans, spywares e softwares maliciosos
- Proteção maior dos dados e informações
- Redução de custos com manutenção e suporte em informática

Recursos:

- Gerenciar o uso da Internet
- Bloquear Sites por URL, domínios e conteúdo
- Bloquear MSN, Chats e Orkut
- Bloquear e estabelecer regras de Downloads
- Bloquear e estabelecer regras de acesso a aplicativos do Windows
- Bloquear acessos e estabelecer regras por horários
- Consultar e imprimir relatórios

Requisitos mínimos:

- Windows NT 4.0 com service pack 6
- Windows 2000
- Windows XP Home / Professional
- Pentium 3 500 MHZ
- 128 MB
- 50MB disponível no disco

TRANKMONITOR

É uma das ferramentas mais requisitadas para monitorar de forma segura o uso do Computador e da Internet.

Os pais costumam utilizar a ferramenta principalmente para proteger os filhos (as) dos riscos da Internet (pedofilia, pornografia, drogas, chats, etc.).

Benefícios do software:

- Saber qual tipo de conteúdo é acessado por seus filhos ou funcionários
- Proteger-se contra ação de IC dos concorrentes

- Proteção maior dos dados e das informações
- Redução de custos com manutenção e suporte em informática

Recursos:

- Monitorar de forma invisível e protegida
- Monitorar Sites acessados
- Monitorar conversa de MSN Messenger
- Monitorar conversas de Chats (bate-papo)
- Monitorar programas utilizados
- Monitorar pastas (diretórios) acessadas
- Monitorar downloads feitos
- Gravar teclas digitadas
- Fotografar tela do computador (screenshot) em tempo real
- Consultar e imprimir relatórios

Requisitos mínimos:

- Windows NT 4.0 com service pack 6
- Windows 2000
- Windows XP Home / Professional
- Pentium 3 500 MHZ
- 128 MB
- 50MB disponível no disco

TRANKMANAGER

É uma das ferramentas mais requisitadas para utilizar MSN Messenger de forma adequada, tranqüila e segura. Os pais costumam utilizar a ferramenta para orientar, educar e principalmente proteger seus filhos (as) das ameaças geradas pelo MSN (pedofilia, pornografia, drogas, corrupção de menores, etc.).

Benefícios do software:

- Proteção maior dos dados e informações
- Identificar quais informações foram trocadas

Recursos:

- Gerenciar o uso MSN Messenger
- Estabelecer regras de utilização
- Monitorar o uso do MSN como um todo
- Personalizar o uso do MSN
- Gerenciar a lista de contatos (permitindo ou bloqueando a conversa com um ou mais contatos)
- Bloquear o recebimento ou envio de arquivos, fotos, músicas, vídeos, etc.
- Definir e bloquear imagens e nomes de exibição
- Liberar conversas por horário
- Gravar todas as conversas separadas por contato
- Consultar e imprimir relatórios
- Controlar e monitorar de forma invisível e protegida

Requisitos mínimos:

- Windows NT 4.0 com service pack 6
- Windows 2000
- Windows XP Home / Professional

- Pentium 3 500 MHZ
- 128 MB
- 50MB disponível no disco

b. Linha Empresa

TRANKWEB – Server

As pesquisas internacionais indicam uma grande perda de produtividade nas corporações em razão do uso inadequado da internet por um determinado percentual de seus colaboradores, e com isso cerca de 4,9 horas por semana são perdidas pelos funcionários diminuindo a produtividade.

A ferramenta TRANKWEB – Server foi desenvolvida para proporcionar um melhor controle das atividades funcionais ligadas a Internet, possibilitando com isso um aumento de produtividade além de novos métodos de segurança em nas redes.

A ferramenta é de fácil instalação, customização, simples e intuitiva, não necessitando de um Servidor exclusivo, e permite interfaceamento de modo espontâneo com aplicações de segurança Windows, como com outras ferramentas de fabricantes diversos.

Suas características de funcionalidade e desempenho possibilitam:

- Bloqueio de navegação por URLS
- Bloqueio de navegação por domínios
- Bloqueio de navegação por horários
- Bloqueio de MSN
- Bloqueio de conteúdos e aplicativos
- Monitoramento Global com emissão de relatórios

Além dos benefícios citados, a ferramenta proporciona as seguintes vantagens:

- Aumento de produtividade
- Bloqueio de Sites com conteúdos impróprios
- Estabelecimento de horários para acessos da Internet
- Gerenciamento de Acessos
- Proteção contra hackers, vírus e códigos maliciosos
- Melhor desempenho de band

Todos os usuários recebem o manual de instalação em formato PDF, o que facilita a customização do produto, além do apoio de Suporte Técnico a Vendas.

Requisitos mínimos:

- Windows NT 4.0 com service pack 6
- Windows 2000
- Windows XP Home / Professional
- Pentium 3 500 MHZ
- 128 MB
- 50MB disponível no disco

TRANKMONITOR-Server

Monitora de maneira simples e rápida tudo que os colaboradores de uma Empresa acessam em sua rede de computadores e na internet. Além de monitorar sites visitados, conversas de bate-papo e MSN, programas utilizados e pastas acessadas, o TRANKMONITOR-Server tem a opção de tirar fotos da tela do computador em tempo real e gravar tudo que é digitado no teclado.

Vantagens apresentadas pelo software:

- Monitorar sites visitados
- Monitorar conversas de bate-papo e MSN
- Monitorar programas utilizados e pastas acessadas
- Opção de tirar fotos da tela do computador em tempo real
- Gravar tudo que é digitado no teclado
- Identificar o tipo de conteúdo que é acessado por funcionários e/ou colaboradores;
- Consultar e imprimir relatórios detalhados sobre acessos e conteúdos;
- Vigilância de forma invisível e protegida.

Requisitos mínimos

- Windows NT 4.0 com service pack 6
- Windows 2000
- Windows XP Home / Professional
- Pentium 3 500 MHZ
- 128 MB
- 50MB disponível no disco

TRANKMANAGER-Server

As **empresas** costumam utilizar a ferramenta principalmente para fazer com que MSN Messenger seja utilizado exclusivamente para fins profissionais, agilizando e facilitando a comunicação entre funcionários, fornecedores e clientes.

Estudo do Gartner Group aponta que o Instant Messenger (IM) será o principal meio de comunicação corporativa. A consultoria diz ainda que os sistemas de mensagens instantâneas tornar-se-ão parte da infraestrutura de colaboração corporativa e que estão transformando as formas tradicionais de comunicação.

Recursos:

- Gerenciar o uso MSN Messenger
- Estabelecer regras de utilização
- Monitorar o uso do MSN como um todo
- Personalizar o uso do MSN
- Gerenciar a lista de contatos (permitindo ou bloqueando a conversa com um ou mais contatos)
- Bloquear o recebimento ou envio de arquivos, fotos, músicas, vídeos, etc.
- Definir e bloquear imagens e nomes de exibição
- Liberar conversas por horário
- Gravar todas as conversas separadas por contato
- Consultar e imprimir relatórios
- Controlar e monitorar de forma invisível e protegida

Requisitos mínimos:

- Windows NT 4.0 com service pack 6
- Windows 2000
- Windows XP Home / Professional
- Pentium 3 500 MHZ
- 128 MB
- 50MB disponível no disco

3. Outras Informações disponíveis

As perspectivas brasileiras no mercado internacional de *software* são de conseguir US\$ 5 bilhões em vendas externas em 2010, gerando 100 mil novos empregos, num mercado mundial estimado em US\$ 100 bilhões, segundo a Associação Brasileira das Empresas de Software e Serviços para Exportação

(BRASSCOM), com sede no Rio de Janeiro. Um salto significativo em relação aos US\$ 800 milhões contabilizados como exportações brasileiras de *softwares* em 2006. “A Índia deve ficar com US\$ 60 bilhões do total em 2010 e os outros US\$ 40 bilhões restantes serão distribuídos entre países como China, Rússia, Malásia, México e Brasil”, diz Ricardo Saur, diretor da BRASSCOM. “Na pior das hipóteses, conseguiremos ficar com 5%”, completa.

Com o aumento da relevância no setor de softwares no mercado global, o governo federal brasileiro formulou uma série de políticas fomentadoras à produção, comercialização e exportação para o segmento.

A ÉGHIA Softwares Inteligentes pretende enviar alguns de seus principais dirigentes para participar de eventos internacionais no início de 2010, com o objetivo de perceber as oportunidades e avaliar as potencialidades dos seus produtos.

Pretende até novembro de 2008 rever seu planejamento estratégico, cujo próximo ciclo cobre o horizonte temporal 2009/2011.