



**Instituto Superior
de Engenharia**
Politécnico de Coimbra

tantalinha

Impressões Digital • Loja Online • Serigrafia

Realizado por:

Agnelo Silva Baia - 2020150668
Leonor Evangelista - 2022145009
Francisco Tomás - 2023146017
Miguel Furet - 2023153180

Índice

1. **Introdução**
2. **Segurança de Informação**
3. **Sistema CRM na Empresa**
4. **Análise de ERP**
5. **Comércio Eletrônico e
Transações Eletrônicas**
6. **Conclusão**



1. Introdução

A Tantalinha é uma pequena empresa situada em Lagos (Faro) e possui 7 funcionários.

A empresa oferece uma ampla gama de serviços como:

- impressão digital (lonas de vinil, bandeiras)
- decoração de viaturas e barcos
- Serigrafia
- Bordados
- Gravações e cortes a laser, entre outros.



2. Segurança de Informação

Segurança

Antivírus e Firewalls

A empresa utiliza **software antivírus** do próprio sistema operativo em todos os computadores da rede e equipamentos administrativos.

Firewall configurada no router e sistemas operativos para controlar acessos não autorizados.

2. Segurança de Informação

Níveis de acesso e
confidencialidade de dados

Níveis de Acesso à Informação

- Sistema de níveis de acesso conforme a função de cada colaborador.

Confidencialidade dos Dados

- Uso restrito de dados pessoais e comerciais.
 - Backups regulares realizados e armazenados externamente.
 - Consentimento dos titulares para partilha de dados, exceto por exigência legal
-

2. Segurança de Informação

Sugestões de Melhoria

- Firewall de hardware dedicada e acesso remoto VPN.
- Implementação de autenticação multifator para acessos sensíveis.
- Formação sobre proteção de dados para colaboradores e encriptação de backups.

3. Sistema CRM da Empresa

Situação atual

A empresa Tantalinha não possui um CRM dedicado, mas utiliza três ferramentas principais para gerir a relação com os clientes:

Email:

Comunicação com o cliente (orçamentos, esclarecimentos, estado das encomendas)

Base de dados + Programa PHP:

Armazena dados de clientes, encomendas e preferências

Toonline:

Emissão de faturas e recibos, gestão de dados financeiros

3. Sistema CRM da Empresa

Sugestões de Melhoria

A adoção de um CRM traria as seguintes vantagens:

- **Organização eficiente dos pedidos**, evitando perdas de informação
 - **Automatização de tarefas**, seguimento de encomendas, emails de confirmação e lembretes
 - **Melhor acompanhamento e comunicação com os clientes** pois reduz erros e atrasos e aumenta a satisfação
 - **Melhor análise do comportamento dos clientes**, o que ajuda a campanhas mais direccionadas.
-

4. Análise de ERP

Situação atual

A empresa não possui um ERP visto que não existe partilha automática de informação entre módulos, mas utiliza várias ferramentas isoladas para gerir os vários departamentos:

- **Base de dados e programa php**

Gestão de clientes , fornecedores, encomendas, stock

- **Toconline**

Faturação e contabilidade.

- **Email/ Excel/ Papel**

Atendimento ao cliente, produção, recursos humanos, marketing.

4. Análise de ERP

Sugestões de melhoria

Estas seriam as principais trocas de informação se a empresa integrasse toda a informação num ERP:

Encomenda:

- Cria ordem de produção
- Atualiza stock

Produção:

- Atualiza estado da encomenda

Apoio ao cliente:

- Regista encomenda e consulta histórico.

Logística:

- Compra de materiais consoante o stock
-

4. Análise de ERP

Sugestões de melhoria

Faturação:

- Emite fatura automaticamente.

Marketing:

- Consulta histórico de compras para campanhas mais direcionadas

Gestão:

- Criação de relatórios automáticos de acordo com a variação dos valores de produção.

4. Análise de ERP

Benefícios do ERP

- Centralização da informação
 - Redução de erros e tarefas manuais
 - Automatização de processos
 - Melhoria no atendimento ao cliente
 - Tomadas de decisões mais realistas e precisas
 - Maior controlo de stock e produção
 - Aumento da eficiência operacional
-

5. Comércio Eletrónico e Transações Eletrónicas

Situação atual

Os mecanismos de e-commerce são limitados:

- As encomendas são realizadas por **email** ou **telefone**.
 - O **site** funciona apenas como redirecionador para estes canais.
 - O pagamento e detalhes são ajustados presencialmente
-

5. Comércio Eletrónico e Transações Eletrónicas

Sugestões de melhoria

Implementar loja online no site

Encomendas diretas e pagamento seguro.

Adotar chat online no site

Atendimento mais rápido e organizado e comunicação simplificada.

6. Conclusão

Implementação de CRM

Melhor acompanhamento dos clientes e personalização do atendimento.

Adoção de ERP mais completo

Integração de todas as áreas e automatização de tarefas.

Modernização do comércio eletrônico

Loja online, pagamento, comunicação rápida.

Em suma:

A digitalização e integração aumentam a eficiência, competitividade e crescimento.

Obrigado pela atenção!
