



**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 à empresa**
2. **Tipos de Sistemas de informação**
3. **Caracterização dos Sistemas de informação da empresa**
4. **Alinhamento dos Sistemas de informação com os objetivos estratégicos da empresa**
5. **Infraestruturas De Tecnologias De Informação**
6. **Gestão Da Informação E Base De Dados Existentes Na Empresa**
7. **Sugestões Para Melhorias Na Empresa**



1. Introdução

A Tantalinha é uma pequena empresa situada em Lagos (Faro) e possui 7 funcionários. Dedicar-se ao comércio a retalho de têxteis, com especialização em fardamento e publicidade.

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. Tipos de Sistemas De Informação

TPS - Sistemas de
Processamento de
Transações

TPS MIS DSS ESS

São sistemas utilizados a nível
operacional para registrar e armazenar as
transações do quotidiano da empresa.



Tipos de Sistemas De Informação

MIS - Sistemas de
Informação de Gestão

TPS MIS DSS ESS

São sistemas responsáveis por recolher as informações (com base nos dados de TPS) processá-las e disponibilizá-las de forma a poderem apoiar a tomadas de decisão a nível de gestão.



Tipos de Sistemas De Informação

DSS - Sistema de suporte à decisão

TPS MIS DSS ESS

São sistemas que oferecem informações e ferramentas analíticas para auxiliar gestores em decisões estratégicas, como:

- identificar oportunidades de mercado
- analisar tendências
- avaliar investimentos.



Tipos de Sistemas De Informação

ESS - Sistema de
suporte a executivos

TPS MIS DSS ESS

É um sistema que fornece informações estratégicas e ferramentas analíticas mais visuais para auxiliar executivos e gestores seniores na tomada de decisões de alto nível.



Caracterização dos Sistemas de Informação

MÓDULO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - EMAIL

Dados de Entrada	Processamento	Dados de saída
Email do Cliente com as informações necessárias (Dados do cliente e da encomenda)	Análise das informações fornecidas	Resposta ao email do cliente. - TPS

O sistema é considerado um TPS pois os dados de entrada e saída são utilizados para operações diárias da empresa e não para a tomada de decisões.



Caracterização dos Sistemas de Informação

MÓDULO DE DESIGN - Illustrator, Photoshop e CORELDraw

Dados de Entrada	Processamento	Dados de saída
Informações sobre o design que o cliente pediu.	Modelagem e edição do design.	Ficheiro final do design pronto para impressão. - TPS

Os programas de edição e design são considerados TPS, pois são utilizados diariamente para a criação de designs, sem interferir na tomada de decisões empresariais.



Caracterização dos Sistemas de Informação

MÓDULO DE GESTÃO FINANCEIRO - TOConline

Dados de Entrada	Processamento	Dados de saída
<p>Informações sobre cliente e dados dos artigos vendidos.</p> <p>Informações sobre o registo das horas trabalhadas de cada funcionário.</p>	<p>Emissão de faturas de vendas e registos financeiros</p> <p>Cálculo de salários e emissão de faturas</p>	<p>Recibo de vendas - TPS</p> <p>Registo de produtos vendidos. - TPS</p> <p>Recibo de pagamentos aos funcionários - TPS</p>



Caracterização dos Sistemas de Informação

MÓDULO DE GESTÃO FINANCEIRO - TOCOnline

Dados de Entrada	Processamento	Dados de saída
Informações sobre ganhos e despesas da empresa	Balanço patrimonial da empresa	Relatórios sobre a situação atual da empresa - MIS

É um TPS na emissão de faturas e pagamentos, pois trata apenas do registo e processamento de transações diárias.

No entanto, na criação de relatórios financeiros, é considerado como um MIS, pois fornece informações que ajuda os gestores na tomada de decisão.



Caracterização dos Sistemas de Informação

MÓDULO DE ENCOMENDAS AO FORNECEDOR - Email

Dados de Entrada	Processamento	Dados de saída
Escolha do artigo e a quantidade a encomendar.	Fazer pedido da encomenda no site do fornecedor.	Confirmação e registo da encomenda - TPS Email de confirmação com os detalhes das encomendas feitas - TPS

O site do fornecedor é considerado TPS na medida em que a confirmação da encomenda e o seu agendamento são dados utilizados ocasionalmente no dia-a-dia e são irrelevantes na tomada de decisão.



Caracterização dos Sistemas de Informação

MÓDULO DE GESTÃO DE STOCK DE MATÉRIAS PRIMAS - Programa em PHP/Base de Dados

Dados de Entrada	Processamento	Dados de saída
Informações detalhadas recebidas do cliente sobre a encomenda	Verificação da disponibilidade de materiais no stock para realização desta encomenda.	Informação sobre a disponibilidade dos materiais. - TPS
Nome de um determinado produto a ser consultado.	Verificação da quantidade em stock deste produto	Informação sobre a quantidade deste produto no stock - TPS



Caracterização dos Sistemas de Informação

MÓDULO DE GESTÃO DE STOCK DE MATÉRIAS PRIMAS - Programa em PHP/Base de Dados

Dados de Entrada	Processamento	Dados de saída
Nome de um produto em que se verifica a sua rutura de stock.	Regista falta deste produto no stock.	Relatório atualizado sobre os produtos em falta para fazer pedido de encomenda a fornecedores. - MIS

As informações sobre a disponibilidade dos materiais e a quantidade de um dado produto no stock são TPS porque são informações a nível operacional de e rotineiros.

O relatório atualizado sobre rupturas dos produtos é um MIS porque consolida informações relevantes para tomada de decisão a nível de gestão.



Introdução

4. Alinhamento dos SI aos objetivos estratégicos da empresa

Objetivo: Ser Líder PME

O objetivo estratégico da empresa é ser Líder PME que consiste numa distinção atribuída a pequenas e médias empresas que se destacam pelo seu desempenho económico-financeiro. Para ser alvo desta atribuição é necessário atingir as melhores avaliações, manter uma solidez financeira e qualidade na gestão.



Email

Objetivo: Ser Líder PME

Agiliza e organiza o atendimento ao cliente, assim aumentando a satisfação dos mesmos.



Softwares de design

Objetivo: Ser Líder PME

Personalização dos produtos exatamente de acordo com as características requeridas pelo clientes, garantindo a eficácia na qualidade do design.



TOCOnline

Objetivo: Ser Líder PME

**Eficiência na gestão contabilística,
permitindo assim o controlo de transações
e a elaboração de relatórios úteis para
decisões de gestão.**



Programa PHP / Base de dados SQL

Objetivo: Ser Líder PME

**Controlo de stock de matérias-primas,
permitindo respostas rápidas à procura,
evitando atrasos.**



Programa PHP / Base de dados SQL

Objetivo: Ser Líder PME

Gestão de encomendas, seja as dos clientes quanto as dos fornecedores, garantindo que os prazos são cumpridos e que os materiais certos estão disponíveis quando necessário.



Conclusão

4. Alinhamento dos SI aos objetivos estratégicos da empresa

Objetivo: Ser Líder PME

Todos estes aspetos garantem a satisfação do cliente, a eficiência em cada processo e a qualidade do produto final pelo que são essenciais para o alcance do objetivo estratégico.



5. Infraestruturas de Tecnologias de Informação

Em termos de gestão e armazenamento de dados a empresa opta pelo armazenamento local nos computadores e cópias de segurança em discos externos, não existindo assim armazenamento em cloud.

Infraestruturas de tecnologias e informação



Plataformas de Internet

Infraestruturas de tecnologias e informação

- Website próprio utilizado como canal de marketing e apresentação dos serviços prestados.
- Redes sociais que também são utilizadas para divulgação e marketing.
- Email que consiste na ferramenta fundamental de comunicação com os clientes e fornecedores,
- Programa php com ligação à base de dados ao qual se tem acesso através do browser, este funciona como plataforma interna.



Hardware

Em termos de hardware a empresa possui cerca de 10 computadores, distribuídos pelas várias secções de trabalho. Dois deles são utilizados para design gráfico, um para gestão financeira e os restantes são utilizados no atendimento ao cliente, tarefas administrativas, gestão logística e controle de produção.

Infraestruturas de tecnologias e informação



Hardware

Infraestruturas de tecnologias e informação

Em termos de equipamentos de produção a empresa dispõe de um conjunto bastante completo para a dimensão da empresa:

- 7 Impressoras com diferentes funções
- 3 Máquinas de Bordados
- 8 Equipamentos de acabamento e corte
- 3 Máquinas de corte e gravação
- Outros equipamentos como telefones fixos, câmaras, etc.



Sistemas Operativos

Infraestruturas de tecnologias e informação

O sistema operativo utilizado em todos os computadores é o Windows 11 dado que a maior parte dos softwares utilizados são otimizados para este sistema e também pela experiência do utilizador.

Nas impressoras, CNC, lasers e outras máquinas de produção têm sistemas operativos embutidos ou que requerem ligação a computadores com Windows, devido à dependência de software específico de controlo.



Aplicações Software usadas pela empresa

Infraestruturas de tecnologias e informação

A empresa utiliza uma variedade de aplicações de software para entre estas:

- Software de Design Gráfico
 - Adobe Illustrator
 - CorelDRAW
 - Photoshop
- Software de gestão financeira
 - TOConline.
- Software interno de Gestão
 - Programa em php com ligação à base de dados sql.



Redes e telecomunicações

Infraestruturas de tecnologias e informação

A empresa possui uma rede local que interliga todos os dispositivos essenciais ao funcionamento diário , como computadores, impressoras e servidor de base de dados interno.

A infraestrutura de rede é composta por um router com wi-fi dual band, com ligação por fibra ótica, providenciada por uma operadora nacional que cobre toda a área do armazém, um switch de 24 portas para ligação dos dispositivos localizados no armazém e zona de produção.

Tem ainda um ponto de acesso Wi-fi adicional na zona de produção para garantir estabilidade e cablagem ethernet cat 6 instalada nas secretárias, na zona de design para garantir velocidade e estabilidade no envio e receção de ficheiros mais pesados e as impressoras industriais e máquinas de bordados estão ligadas à rede via ethernet para facilitar a recepção direta dos ficheiros criados pelos designers.

Existem ainda dois telefones fixos na empresa, utilizados para atendimento ao cliente e comunicação com fornecedores.



Gestão e manutenção dos SI

Infraestruturas de tecnologias e informação

Gestão Interna:

O fundador e um dos trabalhadores possuem conhecimentos intermédios em informática que lhe permitem realizar tarefas básicas como atualizações de software, gestão de contas de email, monitorização do funcionamento do website e resolução de pequenos problemas técnicos.



Gestão e manutenção dos SI

Infraestruturas de tecnologias e informação

Apoio externo:

Em questões mais técnicas ou de maior complexidade , como avarias em equipamentos, problemas de rede, manutenção das máquinas de impressão industrial ou falhas no sistema de gestão de encomendas, a empresa recorre a técnicos especializados externos. A empresa não possui um dia fixo de manutenção, mas os equipamentos são verificados regularmente de forma informal.



6. Gestão da Informação e Base de Dados Existentes na Empresa

A empresa possui várias formas de armazenamento como:

- Base de Dados Principal
- Armazenamento Local (Pastas de computador)
- Folhas de Excel
- Registo em Papel



Base de Dados Principal

Sistema:

Desenvolvido em SQL e ligada ao programa PHP. É acessível via browser.

Funcionalidades:

- Registo e consulta de informações do clientes.
- Gestão de encomendas e pedidos personalizados.
- Exportação de dados para folha Excel.



Armazenamento local (pastas de computador)

Conteúdo:

- Imagens e ficheiros de design.
- Documentação fiscal e administrativa.

São usados para materiais gráficos e documentos importantes que não estão integrados diretamente no sistema.



Folhas de Excel

Finalidades:

- Criação de orçamentos personalizados
- Cálculo de materiais não registados no sistema.
- Exportação de listagens de materiais a encomendar.

As folhas Excel complementam o sistema quando se trata de flexibilidade e personalização.



Registo em Papel

Finalidades:

- Registrar encomendas presenciais ou por telefone.
- Notas de pedidos personalizados das encomendas dos clientes.
- Comprovativo de pagamentos das encomendas feitas em dinheiro.

Apesar da digitalização, ainda existem processos manuais para casos específicos ou urgentes.



7. Sugestões Para Melhorias Na Empresa

Apesar da boa organização atual, foram identificadas melhorias importantes que podem impulsionar o crescimento e a eficiência da empresa.



Infraestrutura e Hardware

- Investimento em equipamento de backup.
- Instalação de UPS (Sistema de Energia Ininterrupta) para prevenir perdas por falha elétrica.



Sistemas Operativos e Servidores

- Uniformização dos sistemas facilita a manutenção.

Sugestão:

Servidor local com Linux para:

- Maior segurança e estabilidade.
- Automatização de tarefas com scripts.
- Menor consumo de recursos comparado ao PHP.



Software e ERP

- Programa atual em PHP é funcional

Sugestão:

Adotar um ERP integrado que junta:

- Gestão de stock
- Encomendas e faturação
- Alertas automáticos e integração com redes sociais/website



Gestão da Informação

- Eliminar o uso de papel
- Centralizar todos os dados no sistema principal
- Criar contas com permissões de acesso
- Backups regulares para cloud.



Manutenção e Cibersegurança

- Designar um responsável técnico
- Implementar plano de manutenção preventiva
- Oferecer formação em cibersegurança aos colaboradores



Gestão por Indicadores

Criar dashboards em Excel com:

- Vendas diárias
- Produtos mais procurados
- Atrasos nas encomendas



CRM e Relacionamento com o Cliente

Implementar sistema CRM para:

- Organizar dados dos clientes
- Melhorar atendimento
- Facilitar campanhas de marketing



Conclusão

As melhorias propostas transformam os sistemas de informação em ferramentas estratégicas, promovendo:

- Otimização de processos
- Maior segurança e eficiência
- Melhoria da experiência do cliente



Obrigado pela atenção!

DÚVIDAS?
