Etapa 1

Conhecimento da Legislação de Segurança da Informação

# Equipe de trabalho

* Lucas Shiroma – 884230
* Naiara Almeida Barros – 881598
* Pedro Manoel Fernandes Nogueira –877798
* Talita Fernandes – 877272
* Tiago Rodrigues de Oliveira e Cruz – 888797
* Vagner Cesar Lima – 882575

# Compreendendo a organização

A Onyx Tech é um outlet autorizado pela Samsung, especializado na venda de produtos da marca com preços reduzidos e condições acessíveis. Fundada em 2023, a empresa faz parte do grupo Global Express, que atua há mais de 15 anos no mercado como assistência técnica autorizada da Samsung, garantindo credibilidade e excelência nos serviços prestados.

Situada em Contagem, com um showroom em Belo Horizonte, seu principal objetivo é tornar os produtos Samsung mais acessíveis ao público, oferecendo itens novos, novos com pequenas avarias e revisados, sempre com garantia de qualidade e procedência.

## O Negócio

A Onyx disponibiliza um amplo e catálogo de produtos Samsung, incluindo smartphones, tablets, notebooks, televisores, geladeiras, máquinas de lavar e outros eletrônicos. A empresa trabalha com três categorias de produtos:

* **Novos:** Produtos sem avarias e em perfeitas condições de uso.
* **Novos com pequenas avarias:** Produtos com danos estéticos, como riscos ou amassados, que não comprometem seu funcionamento.
* **Revisados:** Produtos que passam por um rigoroso controle de qualidade antes da revenda.

Todos os produtos vendidos possuem seis meses de garantia, e qualquer assistência necessária é realizada por técnicos autorizados da Samsung, garantindo segurança e confiabilidade para os clientes. A empresa pratica preços até 30% mais baixos em comparação ao mercado, utilizando como base sites confiáveis para precificação.

As vendas são realizadas exclusivamente de forma presencial, garantindo que os consumidores tenham pleno conhecimento sobre as condições do produto. Atualmente, a empresa não oferece serviço de entrega; os clientes devem retirar os produtos na loja. Para facilitar esse processo, a empresa auxilia na colocação do item no veículo e pode indicar empresas especializadas no transporte caso necessário.

2.1.1 Principais Atividades e Características

A Onyx se destaca no mercado por ser um outlet autorizado da Samsung, oferecendo produtos com excelente custo-benefício. Seu compromisso com transparência e satisfação do cliente é um dos pilares da empresa, refletindo-se nos feedbacks positivos sobre a qualidade dos produtos e do atendimento.

Por integrar o grupo Global Express, herda a experiência e confiabilidade de uma empresa consolidada no mercado. Todos os reparos e revisões são realizados por técnicos autorizados da Samsung, garantindo suporte especializado e atendimento diferenciado.

A empresa também mantém um compromisso com sustentabilidade e integridade, refletindo esses valores em suas operações e no relacionamento com os clientes. Seu foco é oferecer produtos confiáveis, preços acessíveis e um atendimento de excelência, consolidando-se como uma das melhores opções para quem busca produtos Samsung com qualidade e economia.

# Os principais processos de negócios

## **3.1 Processos Financeiros e Contábeis**

* Contas a pagar e a receber;
* Gestão de ativos fixos;
* Gerenciamento e previsão de caixa;
* Contabilidade tributária;
* Gerenciamento de crédito e relatórios financeiros.

## **3.2 Processos de Vendas e Marketing**

* Processamento de pedidos e faturamento;
* Determinação de preços com base em análise de mercado;
* Gestão de estoque e disponibilidade de produtos;
* Atendimento ao cliente e suporte pós-venda;
* Gestão de relacionamento com clientes;
* Planejamento de campanhas promocionais.

## **3.3 Processos de Estoque e Logística**

* Seleção e recebimento de produtos da Samsung;
* Controle de qualidade para produtos novos, com pequenas avarias e revisados;
* Armazenamento e organização do estoque;
* Auxílio na retirada dos produtos pelos clientes;
* Indicação de transportadoras para entrega.

## **3.4 Processos de Recursos Humanos**

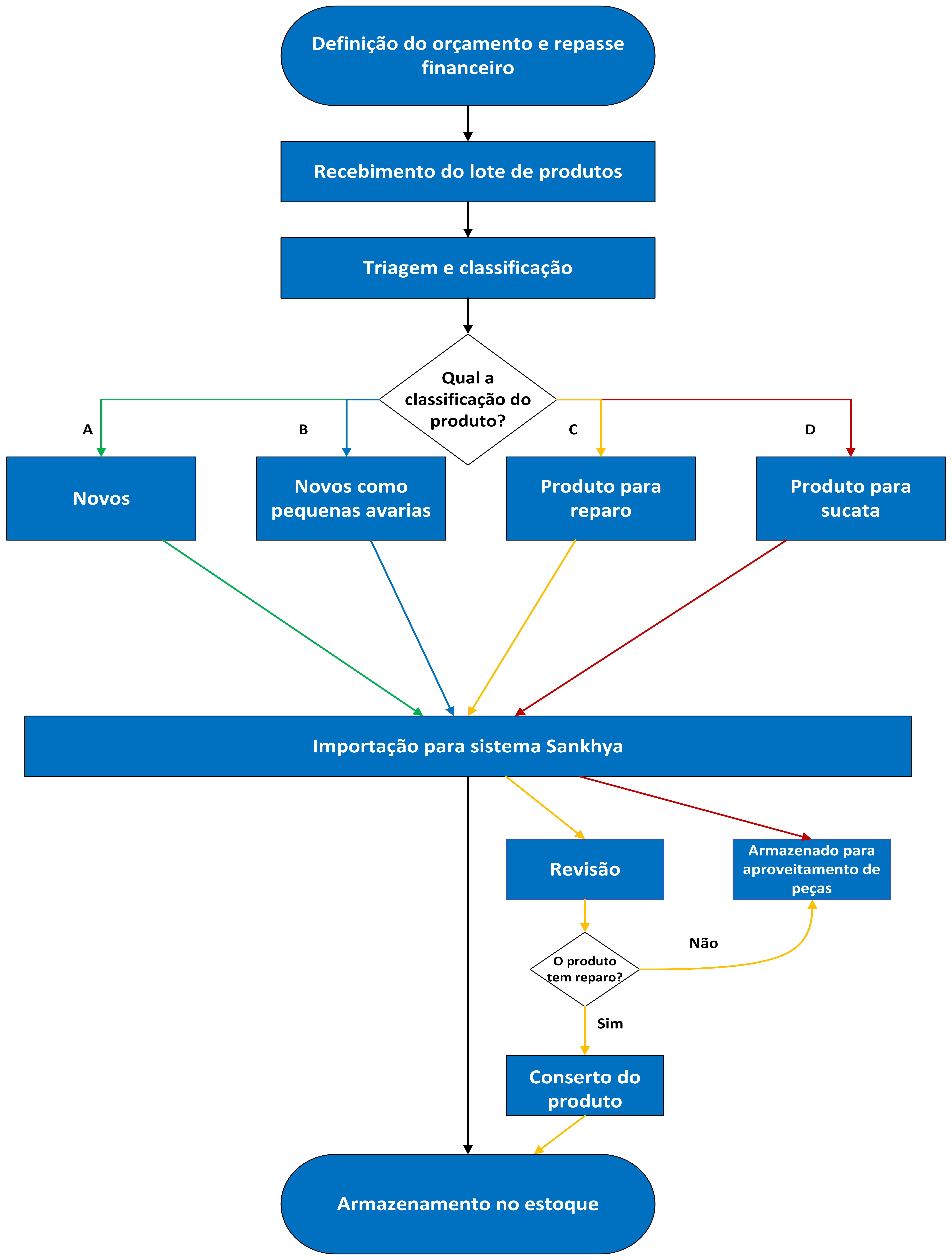
* Seleção e recrutamento de funcionários;
* Gestão de pessoal e folha de pagamento;
* Treinamento contínuo para atendimento ao cliente e suporte técnico;
* Gestão de desempenho e incentivos.

## **3.5 Processo de Compra de Lotes de Mercadorias da Samsung**

A aquisição de produtos pela Onyx Tech ocorre por meio da compra de lotes fechados da Samsung, seguindo as etapas:

* **Definição do orçamento e repasse financeiro:** A empresa destina um valor fixo à Samsung para aquisição de um lote de produtos.
* **Recebimento do lote:** A Samsung envia os produtos diretamente para a Onyx Tech.
* **Triagem e classificação:** Os produtos são separados em:
  + **Grade A:** Novos, sem avarias;
  + **Grade B:** Com pequenas avarias estéticas, mas funcionamento perfeito;
  + **Grade C:** Necessitam de revisão antes da venda. Caso não tenham conserto, são armazenados para aproveitamento de peças.
  + **Grade D:** Sucata – produtos que não tem conserto e não são aproveitados para retirada de peças.
* **Organização e controle de estoque:** Os produtos são cadastrados no sistema Sankhya, etiquetados com um número de série interno e modelo, e organizados para otimizar a comercialização.

**O processo está representado no fluxograma a seguir:**



**3.6 Processo de Venda dos Produtos**

**A venda inclui as seguintes etapas:**

O processo de venda inicia com a recepção do cliente e a identificação de suas necessidades. Em seguida, ocorre a demonstração do produto, onde são apresentados seus benefícios e funcionalidades, seguida da proposta de venda.

Após a aceitação da proposta, a venda avança para o fechamento, que inclui a definição da forma de pagamento e o cadastro do cliente no sistema. Com isso, é feita a emissão do pedido e o registro da venda.

A finalização da venda se dá com a emissão da nota fiscal, garantindo a regularidade do processo. O produto é entregue ao cliente, concluindo a parte operacional da compra.

Por fim, o pós-venda é uma etapa essencial para garantir a satisfação do cliente, oferecendo suporte e fortalecendo o relacionamento para futuras compras. Essa estrutura bem definida garante ao consumidor uma experiência eficiente e satisfatória.

**Podemos ver esse fluxo representado na imagem abaixo:**

