

CARTÕES

# **Arquitetura Organizacional de TI**

**GRUPO:**

João Pedro Garcia Pereira  
Mateus Damaceno Schineider  
Paulo Ricardo Pereira Gomes  
Rodrigo Couto Rodrigues

## **Sumário**

<b>1 Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2 A Organização</b>	<b>3</b>
2.1.1 Descrição do Domínio e Ambiente	4
2.2 Negócio	6
2.2.1 Objetivos	8
2.2.2 Processos de Negócio	10
2.2.3 Modelo da Camada de Negócio	12
2.3 Estrutura da Organização	12
2.3.1 Descrições dos Níveis da Organização	13
<b>3 Solução Atual de TI</b>	<b>13</b>
3.1 Sistemas de Informação	13
3.1.1 Relações entre Sistemas de Informação	14
3.2 Descrição da Tecnologia	14
3.2.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	15
<b>4 A Organização Planejada</b>	<b>16</b>
4.1 Negócio	16
4.1.1 Diagrama de Contexto	16
4.1.2 Processos de Negócio	17
4.1.3 Modelo da Camada de Negócio	19
4.2 Estrutura da Organização	19
4.2.1 Interação Interna entre Departamentos	19
4.2.2 Descrições dos Níveis da Organização	21
4.3 Sistemas de Informação	21
4.3.1 Relações entre Sistemas de Informação	23
4.4 Descrição da Tecnologia	23
4.4.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	23
<b>5 Relatório de Transição AS IS - TO BE</b>	<b>24</b>

## **1 Introdução**

Este documento visa proporcionar uma visão abrangente de uma marcenaria especializada na criação e manutenção de móveis sob medida. Serão explorados os diferentes elementos do ambiente que envolve a marcenaria, detalhes sobre o negócio, bem como os desafios enfrentados. Os focos principais estarão nos aspectos de gestão do trabalho e informações. Além disso, uma solução tecnológica será proposta, envolvendo um sistema de informação, para melhorar a eficiência operacional e a tomada de decisões na marcenaria.

## **2 A Organização**

A Marcenaria Schineider's é uma empresa com 7 anos de experiência no mercado, porém, seu fundador e proprietário possui mais de 35 anos de experiência com a confecção de móveis personalizados e projetos de marcenaria e carpintaria, sua sede está localizada na cidade de Serra - ES. A empresa é conhecida por sua excelência na fabricação de móveis de madeira, móveis em MDF personalizados e pela fidelidade de sua clientela. Mesmo sendo uma empresa de estrutura modesta, a Marcenaria Schineider's é uma referência na área de marcenaria na região de Serra.

Seus serviços de marcenaria são executados diretamente pela empresa, por meio de artesãos especializados com anos de dedicação e empenho ao ofício.

Atualmente, seus serviços estão focados exclusivamente na região da Grande Vitória. No entanto, mesmo não atuando em uma região geograficamente grande, não estão conseguindo suprir as demandas de serviço exigidas. Em outras palavras, estão recusando encomendas por falta de capacidade de realizar as mesmas no prazo estipulado e, para os clientes que ainda sim desejam esperar, a fila para a realização de um serviço é de aproximadamente 5 meses. Tendo em vista esses problemas, o anseio da empresa é de que possa expandir seus negócios e mão-de-obra especializada para que possa expandir também sua rede de clientes e de prestação de serviços.

<b>Nome</b>	<i>Marcenaria Schineider's</i>
<b>Área de Negócio</b>	<i>Marcenaria</i>
<b>Missão</b>	<i>Criar móveis personalizados e de alta qualidade, superando as expectativas dos clientes e preservando a arte da profissão.</i>
<b>Visão</b>	<i>Ser reconhecido como mais que uma marcenaria, construtores de sonhos e obras de arte.</i>
<b>Porte da Empresa</b>	<i>Pequeno</i>
<b>Fundação</b>	<i>Janeiro de 2016</i>

### **2.1.1 Descrição do Domínio e Ambiente**

A Marcenaria consiste na prática de criar móveis sob medida de acordo com as necessidades e preferências individuais de clientes, muitas vezes envolvendo design exclusivo. Quando clientes não possuem um projeto com profissional de arquitetura, o trabalho do marceneiro se torna ainda mais complexo, pois além de projetar e materializar os desejos do cliente, ainda deve pensar em diversas possibilidades que seriam abordadas pelo profissional de arquitetura, como furos para fixação de móveis em lugares que pode conter rede hidráulica ou elétrica e etc.

Também é oferecido por parte da Marcenaria o serviço de restauro de móveis antigos, onde esse processo de revitalização e preservação, envolve reparos, limpeza e, em alguns casos, até mesmo a recriação de partes danificadas.

Já a maior arte oferecida pela marcenaria, são os serviços de carpintaria que é o ofício de trabalhar com madeira, incluindo a fabricação e instalação de elementos de madeira em construções, como portas, janelas e escadas. Esses serviços são realizados por um profissional habilitado que trabalha com madeira, projetando e construindo peças de mobiliário.

Para serviços de marcenaria, a matéria-prima fundamental são as chapas de MDF, que consiste em uma chapa de madeira de densidade média, cujas siglas significam "Medium Density Fiberboard" em inglês. É um material composto por fibras de madeira e resina prensadas a alta temperatura e pressão para formar uma chapa de espessura variável. O resultado é uma superfície plana, densa e homogênea. As placas de MDF são versáteis e de fácil manuseio, nas mãos de um profissional habilitado as possibilidades de criações podem ser infinitas. Também podem ser revestidas com laminados decorativos, pintadas ou envernizadas para atender às necessidades estéticas e funcionais de projetos diversos.

Para os serviços de carpintaria, a madeira é a matéria-prima fundamental, e a qualidade da madeira influencia a qualidade do produto final. Isso implica na preocupação da marcenaria com a sustentabilidade e a utilização de madeira proveniente de manejo florestal responsável, visto que são importantes para a imagem da empresa e sua conformidade com as regulamentações ambientais. Os clientes são a base do negócio, e a interação com eles envolve entender suas necessidades, preferências e orçamentos para entregar produtos que atendam às suas expectativas. Tendo em vista que a cultura local e as tendências de design de interiores influenciam as preferências dos clientes, a empresa deve estar atenta para sempre atender às demandas atuais do mercado.

Os fornecedores de MDF e ferragens para os projetos de marcenaria desempenham um papel crítico na operação. A qualidade e confiabilidade dos fornecedores afetam diretamente a qualidade dos produtos finais, visto que chapas de MDF de baixa qualidade, geram móveis com baixa confiabilidade e diminuem significativamente a vida útil de um projeto. Tendo em mente esses

## IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Arquitetura Organizacional de TI

aspectos, a marcenaria Schineider's só trabalha com as melhores matérias primas disponíveis no mercado.

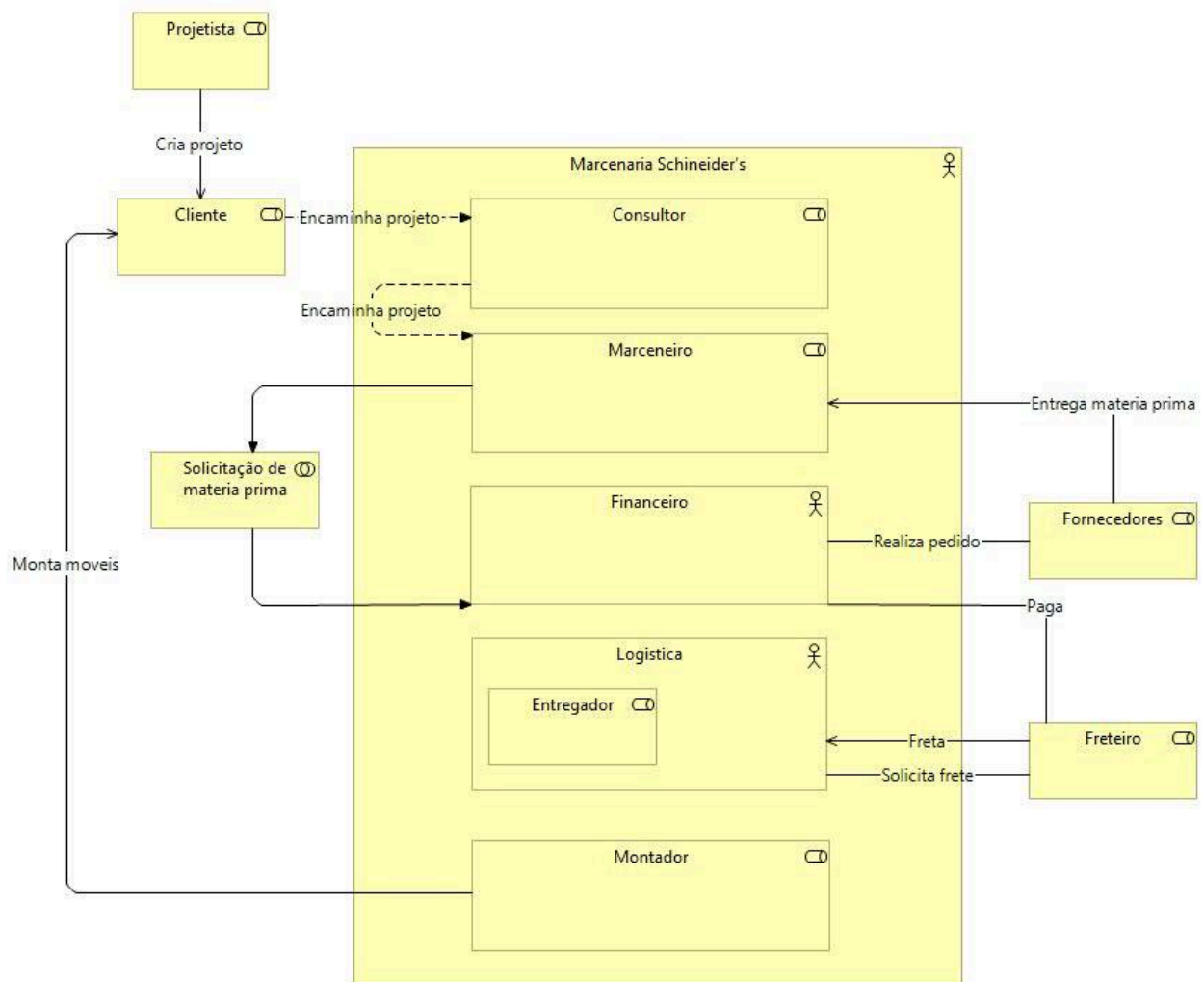
Para a marcenaria Schineider's, a concorrência no setor não é muito intensa, mesmo com outras empresas oferecendo produtos e serviços similares, ainda faltam profissionais e empreendimentos capazes de suportar a demanda do mercado. Isso influencia a estratégia de preços e marketing da empresa.

A empresa cumpre regulamentos de segurança, ambientais e fiscais, incluindo licenças e registros necessários para operar legalmente.

A saúde econômica da região ou país afeta a disposição dos clientes em investir em móveis personalizados.

<b>Elemento do Ambiente</b>	<b>Influência</b>
<i>Cliente</i>	- <i>Tempo de entrega</i>
<i>Fornecedor</i>	- <i>Qualidade do produto</i> - <i>Preço do produto</i>
<i>Projetista</i>	- <i>Qualidade do serviço</i> - <i>Tempo de entrega</i>
<i>Freteiro</i>	- <i>Tempo de entrega</i> - <i>Condições do produto</i>

### 2.1.1.1 Diagrama de Contexto



## 2.2 Negócio

A Marcenaria Schneider's tem como principal objetivo a criação, personalização e restauração de móveis de madeira, atendendo às necessidades individuais de seus clientes. Sua razão de existência é proporcionar aos clientes móveis de alta qualidade, projetados sob medida e restaurar móveis antigos para preservar seu valor estético e histórico.

A empresa fabrica móveis sob medida, como mesas, cadeiras, armários, estantes e outros, de acordo com as preferências e necessidades específicas dos clientes. Isso inclui a escolha de materiais, design e acabamento personalizados.

Também é oferecido serviços de restauração de móveis antigos, incluindo reparos, lixamento, envernizamento, e até mesmo a recriação de peças danificadas, preservando a autenticidade e beleza dessas peças.

Além da fabricação e restauração de móveis, a empresa fornece serviços de carpintaria, como a instalação de portas, janelas, escadas e etc.

Inicialmente, os clientes entram em contato com um consultor da empresa para discutir suas necessidades e ideias. Quando o cliente não possui um projeto já realizado por parte de um profissional de arquitetura, o marceneiro trabalha em conjunto com os clientes para criar projetos personalizados, levando em consideração suas preferências estéticas, funcionalidade e orçamento. Ou seja, o marceneiro pode atuar em três diferentes situações quanto a parte de arquitetura.

1. Quando ele recebe um projeto já realizado por um profissional de arquitetura por meio do cliente.
2. Quando ele lida diretamente com o arquiteto, ou seja, seu cliente se torna o arquiteto.
3. Quando o cliente solicita os serviços mas não possui um projeto, aí cabe ao marceneiro atuar como projetista.

Em todos os casos, o projeto tem que passar por uma etapa de refinamento, onde será levado em consideração o tipo/disponibilidade de material escolhido, detalhes como rodapés e rebaixamento de gesso, encanamentos em locais de instalação e diversos outros detalhes que geralmente só são identificados pelo marceneiro e posteriormente agregados ao projeto final.

A partir da finalização do projeto é realizado o orçamento final que segue para aprovação do cliente. A aprovação consiste em uma entrada monetária no valor de 50% do orçamento final do serviço, onde assim, será solicitado aos fornecedores as matérias primas para enfim começar o processo de produção.



*Projeto de sala comercial realizado em MDF*

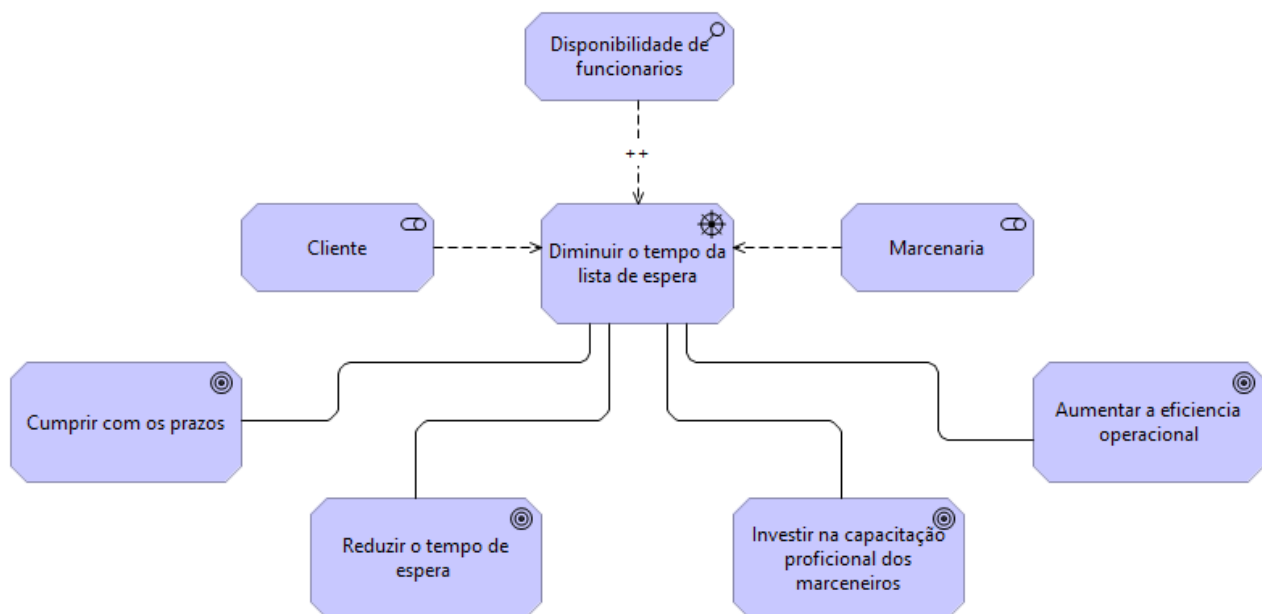
O processo de produção é artesanal, envolvendo artesãos altamente especializados. Utilizando técnicas tradicionais de marcenaria e carpintaria, combinadas com tecnologia moderna, os móveis e projetos são fabricados com atenção meticulosa aos detalhes. Cada peça passa por uma fase de acabamento manual, assegurando qualidade e durabilidade. Após a conclusão, os móveis e projetos são entregues e instalados no local, garantindo a satisfação dos clientes.

Para a entrega de móveis e projetos, a marcenaria Schineider's utiliza veículos próprios. No entanto, em casos de projetos de grande porte ou quando a quantidade de móveis é considerável, a marcenaria recorre à contratação de serviços externos de frete especializado.

Apesar do sucesso, a empresa enfrenta desafios relacionados à alta demanda, levando a uma fila de espera considerável. Para superar esse desafio, a Marcenaria Schineider's planeja expandir sua equipe de artesãos e investir em tecnologia para aumentar a eficiência, reduzindo os prazos de entrega.

Além disso, a empresa está focada na expansão geográfica para atender uma base de clientes mais ampla na região da Grande Vitória. O objetivo é manter a qualidade e a tradição artesanal que a tornaram uma referência na área de marcenaria, enquanto expandem sua rede de clientes e prestação de serviços.

### 2.2.1 Objetivos





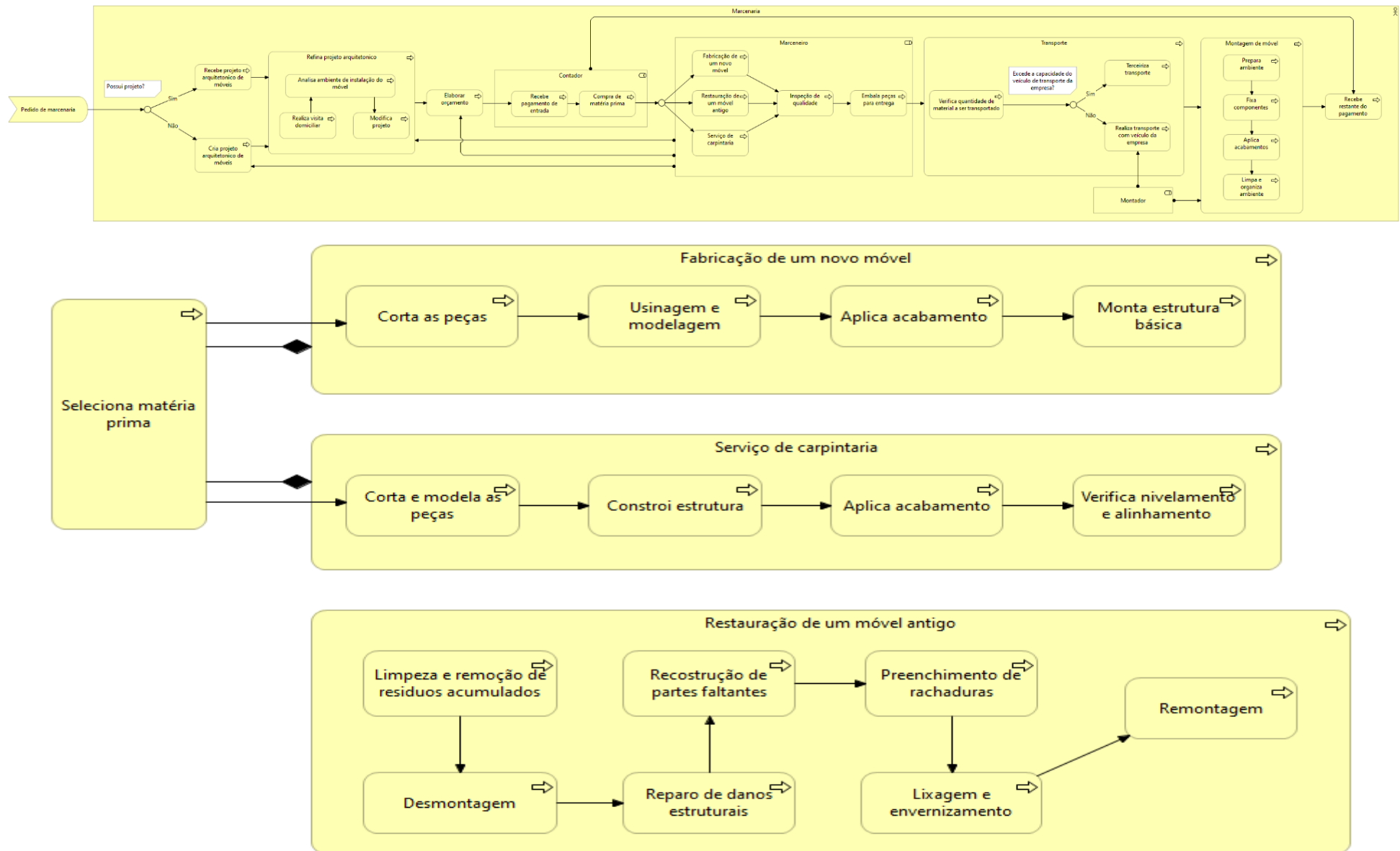
**IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Arquitetura Organizacional de TI**

<b>Objetivo</b>	<b>Descrição</b>
Reduzir o tempo de espera	Diminuir o tempo médio de espera, garantindo um atendimento mais ágil e satisfatório para os clientes.
Aumentar a eficiência operacional	Alcançar uma melhoria na eficiência operacional, identificando e eliminando processos ineficientes.
Investir na capacitação profissional dos marceneiros	Aumentar a produtividade da equipe, após a implementação de programas de treinamento específicos.
Cumprir com os prazos	Alcançar uma taxa de entrega dentro do prazo, assegurando a confiança dos clientes e a reputação positiva da empresa.

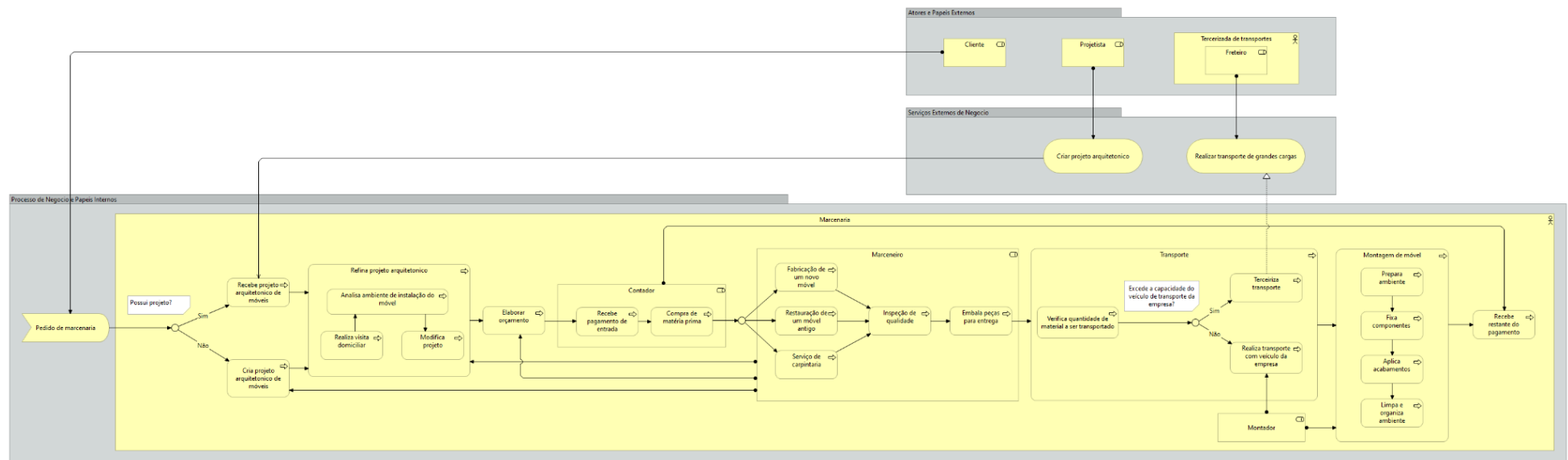
**2.2.2 Processos de Negócio**

<b>Processo</b>	<b>Descrição</b>
Criar projeto arquitetônico de móveis	Processo no qual quando a marcenaria recebe um pedido e o cliente ainda não possui um projeto
Refina projeto arquitetônico	Processo no qual quando a marcenaria recebe um pedido e precisa ir até o local que o cliente deseja que seja feito o serviço, para analisar o ambiente da instalação dos móveis e se necessário modificar o projeto para que se adeque ao ambiente, esse processo é feito no tanto no caso dos cliente que já tem o projeto, quanto no caso em que a própria marcenaria faz o projeto
Elaborar orçamento	Processo no qual o marceneiro considera o valor dos materiais, mão de obra, e outros custos envolvidos no projeto, para poder passar o valor do serviço para o cliente
Recebe pagamento de entrada	Processo no qual o cliente realiza o pagamento de 50% do valor cobrado no orçamento para o financeiro
Compra de matéria prima	Processo no qual o financeiro realiza a compra dos materiais necessários para a realização do serviço
Fabricação de um novo móvel	Processo no qual caso o pedido do cliente seja a fabricação de um novo móvel o marceneiro irá fazer
Restauração de um móvel antigo	Processo no qual caso o pedido do cliente seja a restauração de um móvel antigo o marceneiro irá fazer
Serviço de carpintaria	Processo no qual caso o pedido do cliente seja a serviço de carpintaria o marceneiro irá fazer
Transporte	Processo no qual a logística verifica a quantidade de material que vai ser transportado, caso exceda a capacidade do veículo de transporte da empresa é feito a contratação de um transporte terceirizado, caso não, o transporte é realizado pelo veículo da empresa
Montagem de móveis	Processo no qual o montador vai até o local que será feito a montagem dos móveis e à realiza
Recebe restante do pagamento	Processo no qual após a montagem dos móveis o cliente realiza o pagamento dos 50% que estavam faltando para o financeiro

## IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Arquitetura Organizacional de TI



### 2.2.3 Modelo da Camada de Negócio



### 2.3 Estrutura da Organização

Os principais departamentos da Marcenaria Schneider's são financeiro, montagem, logística e produção. A Logística coordena as operações de transporte para garantir a entrega eficiente e segura dos móveis aos clientes. Esta área abrange desde a área de carregamento até o descarregamento. O departamento financeiro é encarregado de gerenciar as atividades financeiras da empresa. Ele desempenha um papel crucial na administração das finanças, incluindo o pagamento de serviços, como os prestados pelos técnicos terceirizados envolvidos na montagem de móveis. Além disso, é responsável por todas as transações financeiras, registros contábeis, processamento de pagamentos e manutenção da saúde financeira geral da organização. O setor de montagem é dedicado à realização física das peças de móveis fabricados. A montagem é uma etapa crítica, pois assegura que os móveis estejam prontos para a entrega aos clientes, atendendo às expectativas e especificações previamente definidas. A produção é responsável pela transformação da matéria-prima em móveis acabados. Engloba atividades como corte preciso de peças, montagem cuidadosa, aplicação de acabamentos e qualidade geral do produto final.

**2.3.1 Descrições dos Níveis da Organização**

<b>Nível</b>	<b>Principais Informações</b>	<b>Principais Atividades</b>	<b>Descrição</b>
Operacional	Pedidos individuais dos clientes Quantidade e tipo de materiais em estoque Progresso dos projetos atuais.	Corte Montagem e acabamento dos móveis Restauração de peças antigas Interação direta com os clientes	Neste nível, as atividades diárias acontecem. Os funcionários cuidam da criação e restauração de móveis, interagem com os clientes e garantem que tudo esteja em estoque e funcionando bem.
Tático	Relatórios mensais de vendas Feedback do cliente Eficiência da produção Custos operacionais	Planejamento de produção Gestão de equipes Análise de mercado Otimização de processos.	Neste nível, o foco é em estratégias de médio prazo. Os gerentes usam informações do dia a dia para tomar decisões que melhoram a eficiência da produção e mantêm os clientes satisfeitos.
Estratégico	Análise do mercado de móveis personalizados Tendências de design Feedback de clientes de longo prazo Projeções financeiras.	Desenvolver novos móveis Expandir para novas áreas Criar parcerias com designers de interiores Definir estratégias de marketing a longo prazo.	Neste nível, a visão de longo prazo da marcenaria é a prioridade. Os líderes decidem sobre a introdução de novos modelos de móveis, a expansão para novas áreas e estabelecem parcerias estratégicas para garantir o crescimento da empresa.

**3 Solução Atual de TI****3.1 Sistemas de Informação**

Para dar suporte ao processo de negócio da Marcenaria Schineider's, a organização utiliza sistemas de informação para apoiar: a) a comunicação com os clientes; b) o controle financeiro. Os sistemas estão descritos abaixo, com uma respectiva caracterização.

<b>Sistema de Informação</b>	<b>Tipo de SI</b>	<b>Funcionalidades (RFs)</b>	<b>Características (RNFs)</b>	<b>Setor</b>	<b>Usuários</b>
Whatsapp	-	Envio e recebimento de mensagens. Chamadas de vídeo e voz. Compartilhamento de arquivos.	Disponibilidade Eficiência Segurança		
Controle Financeiro	SIG	Cadastrar lançamentos financeiros. Gerar relatórios de fluxo de caixa.	Eficiência. Confiabilidade.	Financeiro	Contador

		Gerar relatório de contas a pagar e contas a receber	Segurança.		
--	--	--	------------	--	--

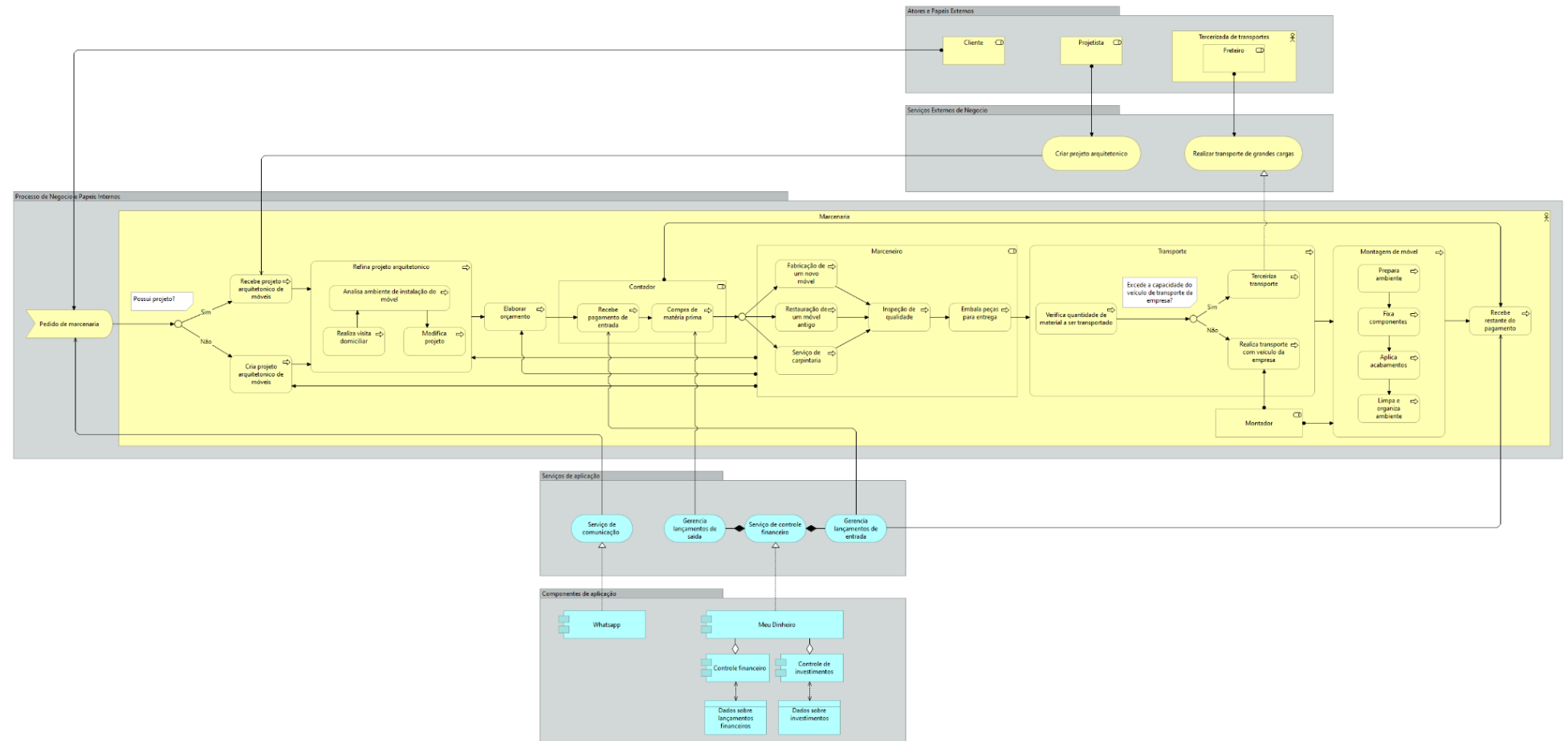
### 3.1.1 Relações entre Sistemas de Informação

Na estrutura operacional da organização, a sinergia entre os sistemas de mensagens e o controle financeiro é fundamental para cultivar uma comunicação eficiente e uma gestão financeira coesa. O sistema de mensagens, representado pelo WhatsApp, desempenha um papel dinâmico, servindo como uma plataforma ágil que facilita a comunicação instantânea e a colaboração entre os membros da equipe. Essa ferramenta desempenha uma função vital na transmissão de informações de maneira rápida, possibilitando a tomada ágil de decisões. A relação entre esses dois sistemas é verdadeiramente simbiótica. A eficácia da comunicação proporcionada pelo sistema de mensagens garante que a equipe financeira esteja constantemente atualizada em tempo real sobre as necessidades e transações.

## 3.2 Descrição da Tecnologia

Atualmente a Marcenaria Schineider's faz uso de apenas dois sistemas, utiliza do aplicativo móvel WhatsApp para realizar seu atendimento ao cliente, recebimento de novos pedidos e da plataforma Meu Dinheiro para controle financeiro, registro de entradas e saídas financeiras.

### 3.2.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio



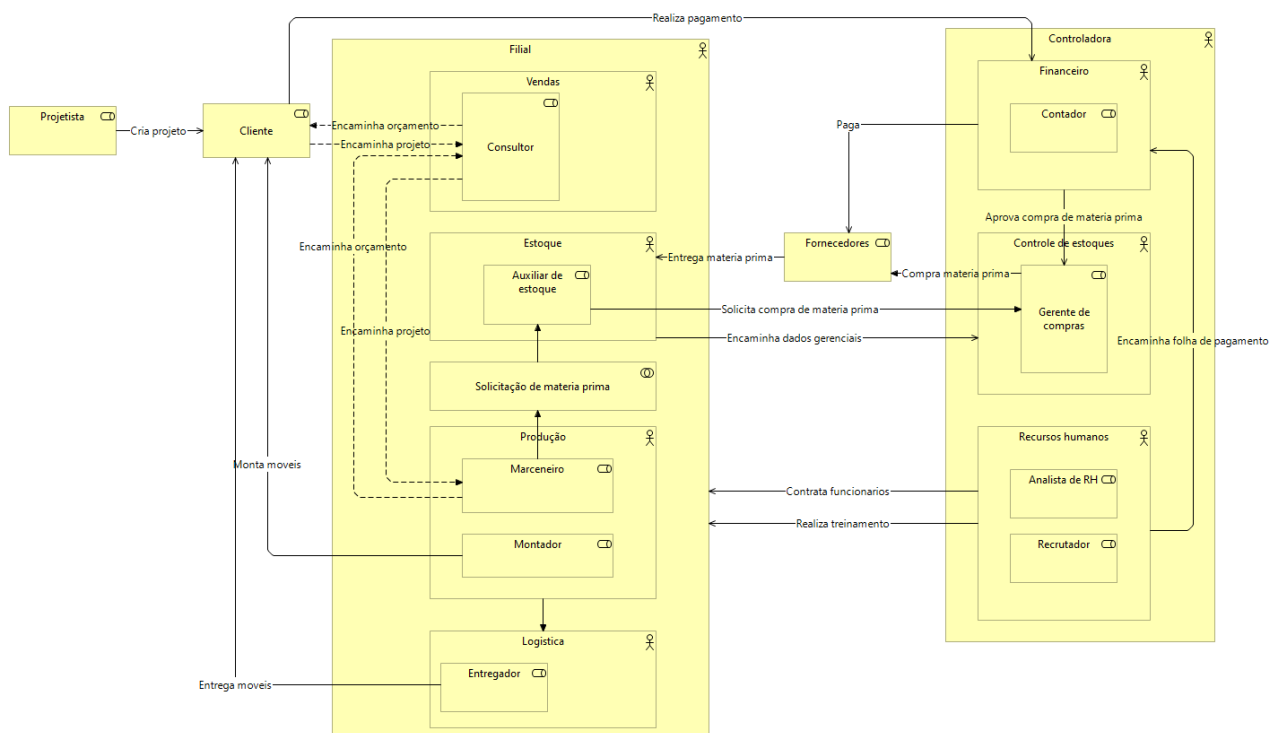
## 4 A Organização Planejada

A Marcenaria Schneider's expandiu sua presença com sucesso, contando agora com um total de 5 filiais, além da matriz que possui a controladora. As operações financeiras, o controle de estoque e a gestão de recursos humanos são centralizados na matriz, que por sua vez é responsável por realizar pedidos junto aos fornecedores, coordenando a entrega de materiais para todas as filiais.

As filiais, por sua vez, desempenham um papel vital na produção e administração local, reportando dados gerenciais regularmente à matriz para garantir visão de desempenho da empresa. Além disso, as filiais têm a autonomia necessária para cuidar de suas operações produtivas e, quando necessário, realizar solicitações específicas de materiais à controladora. Esse modelo integrado permite uma gestão eficaz, otimizando processos e promovendo a sinergia entre a sede e as unidades operacionais.

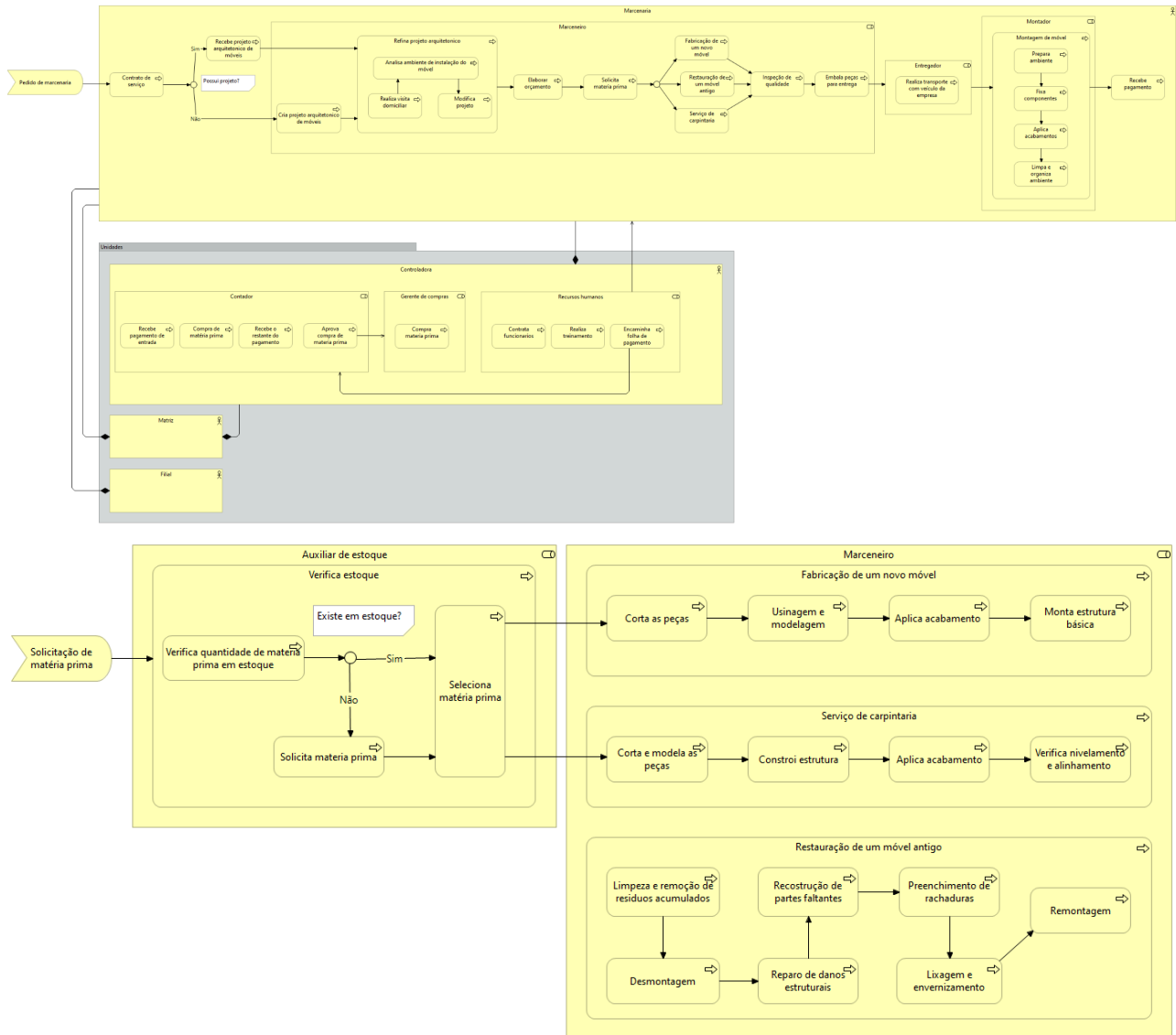
### 4.1 Negócio

#### 4.1.1 Diagrama de Contexto





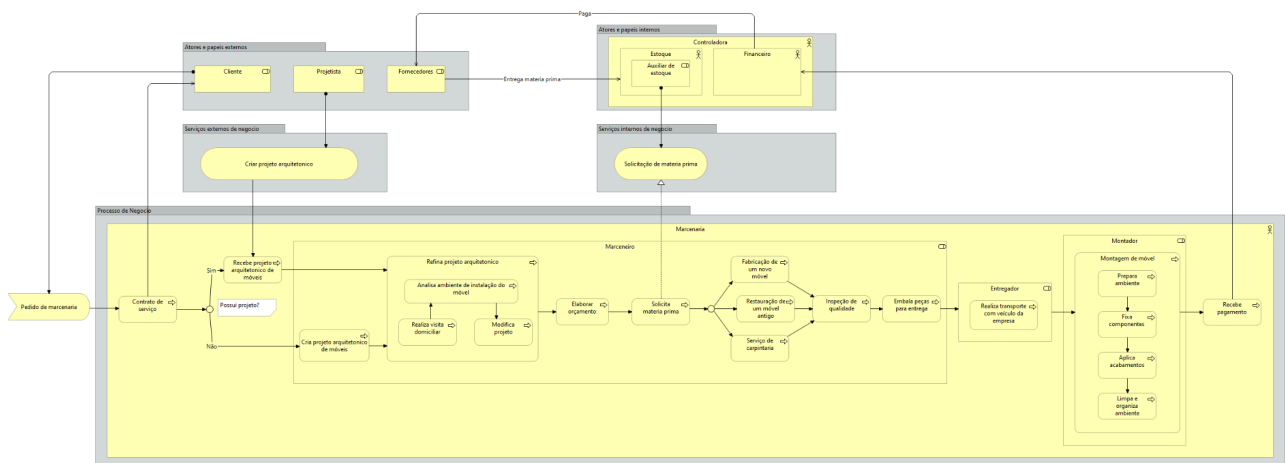
## 4.1.2 Processos de Negócio



Processo	Descrição
Recebe projeto arquitetônico de móveis	Processo no qual o marceneiro recebe um projeto arquitetônico pronto do cliente, feito por um projetista
Criar projeto arquitetônico de móveis	Processo no qual quando a marcenaria recebe um pedido e o cliente ainda não possui um projeto
Refina projeto arquitetônico	Processo no qual quando a marcenaria recebe um pedido e precisa ir até o local que o cliente deseja que seja feito o serviço, para analisar o ambiente da instalação dos móveis e se necessário modificar o projeto para que se adeque ao ambiente, esse processo é feito no tanto no caso dos cliente que já tem o projeto, quanto no caso em que a própria marcenaria faz o projeto
Elaborar orçamento	Processo no qual o marceneiro considera o valor dos materiais, mão de obra, e outros custos envolvidos no projeto, para poder passar o valor do serviço para o cliente

Verifica estoque	Este processo envolve a avaliação do estoque de matéria-prima, componentes e produtos necessários para iniciar o projeto. A equipe responsável realiza a contagem física, compara com registros e, se necessário, solicitações são feitas à controladora informando os materiais necessários.
Solicita matéria prima	Processo no qual solicitação de matéria-prima é feita pelo auxiliar de estoque. Com base nas demandas do projeto que será iniciado, a controladora solicita materiais aos fornecedores. O processo inclui a obtenção de cotações, a aprovação da solicitação pelo contador e, finalmente, a compra dos materiais necessários.
Fabricação de um novo móvel	Processo no qual é fabricado o móvel, onde ocorre o corte das peças, a modelagem, o acabamento e montagem da estrutura base para ser enviado.
Restauração de um móvel antigo	Processo no qual inicia-se com uma avaliação detalhada do estado do móvel. O processo pode envolver a remoção de camadas antigas de tinta, reparo de peças danificadas e a aplicação de técnicas de acabamento para preservar a autenticidade. A equipe de carpintaria e restauração trabalha de forma meticulosa para devolver ao móvel antigo sua beleza original.
Serviço de carpintaria	Processo no qual são executados trabalhos específicos relacionados à manipulação e moldagem de madeira. Exemplo: a criação de peças personalizadas.
Inspeção de qualidade	Processo no qual o marceneiro verifica a qualidade das peças
Embala peças para entrega	Processo no qual as peças são embaladas para que sejam transportadas até o local de entrega
Realiza transporte com o veículo da empresa	Processo no qual envolve o planejamento de rotas eficientes, o carregamento seguro dos móveis e a coordenação da entrega para garantir que os produtos cheguem ao destino dentro do prazo e em perfeitas condições para montagem.
Montagem de móveis	Processo no qual ocorre a preparação do ambiente para a montagem, fixação dos componentes nos locais pré definidos, aplica os acabamentos e por fim limpa e organiza o ambiente
Compra de matéria prima	Processo no qual o Gerente de compras solicita autorização para o contador para pode comprar as matérias primas necessárias
Aprova compra de matéria prima	Processo no qual o contador aprova o pedido de compra de matéria prima feito pelo gerente de compras e realiza o pagamento ao fornecedor
Recebe pagamento de entrada	Processo no qual o cliente realiza o pagamento de 50% do valor cobrado no orçamento para o financeiro
Recebe o restante do pagamento	Processo no qual após a montagem dos móveis o cliente realiza o pagamento dos 50% que estavam faltando para o financeiro
Contrata funcionários	Processo no qual o recrutador contrata funcionários para as filiais, caso necessário
Realiza treinamento	Processo no qual o analista de RH realiza treinamento com os funcionários
Encaminha folha de pagamento	Processo no qual o analista de RH encaminha a folha de pagamento dos funcionários ao setor financeiro

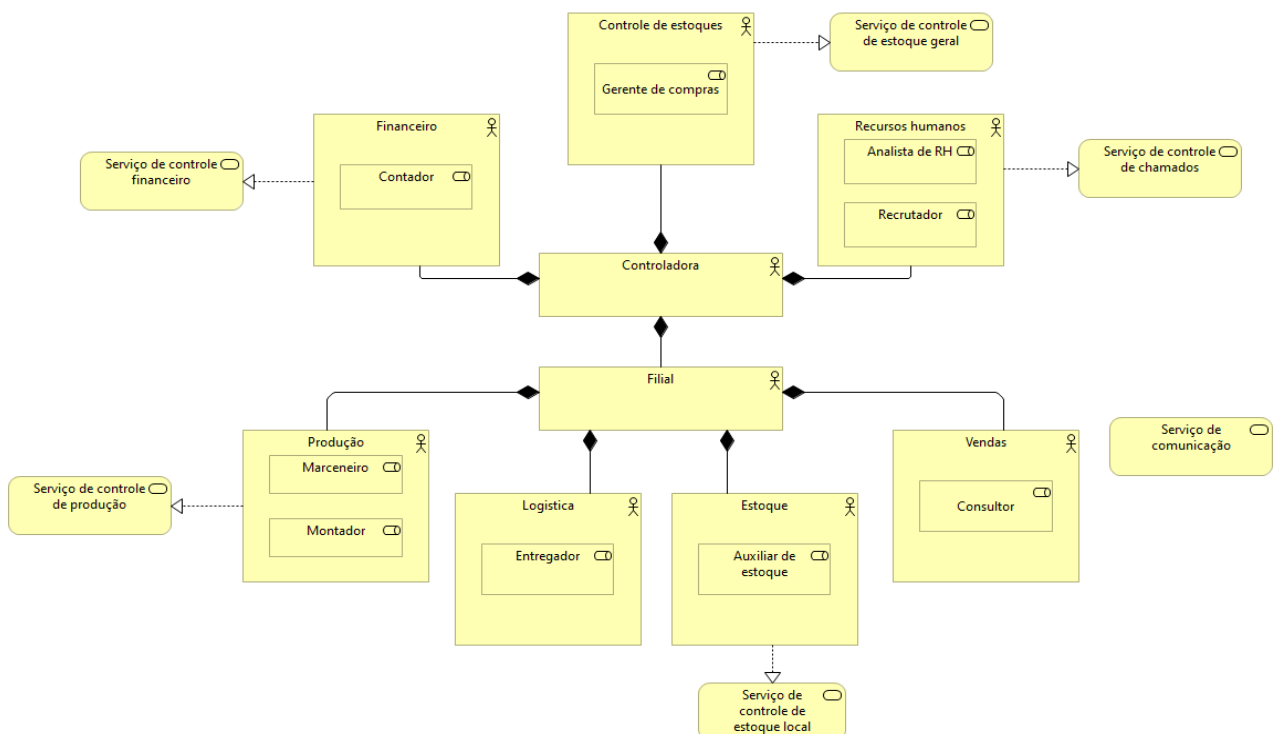
### 4.1.3 Modelo da Camada de Negócio



## 4.2 Estrutura da Organização

Nossa organização é composta por diversos departamentos, cada um desempenhando um papel crucial em nossas operações. Dentre eles, destacam-se o departamento financeiro, de produção, logística, estoque, vendas e recursos humanos. Abaixo, apresentaremos um modelo detalhado, fornecendo uma descrição clara e abrangente de cada departamento.

### 4.2.1 Interação Interna entre Departamentos



#### 4.2.2 Descrições dos Níveis da Organização

<b>Nível</b>	<b>Principais Informações</b>	<b>Principais Atividades</b>	<b>Descrição</b>
Operacional	Status da produção em cada filial.  Estoque atual de matéria-prima  Desempenho dos colaboradores nas filiais.  Detalhes das encomendas e projetos em andamento.	Supervisão da produção diária.  Gestão de recursos humanos e alocação de mão de obra.  Atendimento a clientes e resolução de questões operacionais imediatas.	O foco está na execução diária das atividades em cada filial. Os colaboradores neste nível lidam diretamente com a produção.
Tático	Relatórios mensais de desempenho de vendas.  Necessidades de treinamento e desenvolvimento de equipe.  Feedback do cliente em relação aos serviços prestados.	Planejamento de metas de vendas e produção para cada filial.  Análise e ajuste de processos operacionais.  Coordenação de treinamentos para aprimorar habilidades da equipe.	A atenção é voltada para a melhoria contínua e otimização das operações em cada filial.
Estratégico	Análise do mercado regional e nacional.  Avaliação do desempenho financeiro consolidado.  Monitoramento de tendências na indústria de marcenaria.	Avaliação de novos produtos e serviços.  Alocação de recursos financeiros para projetos de longo prazo.	A liderança da controladora toma decisões de alto nível para orientar o crescimento sustentável da empresa como um todo.

#### 4.3 Sistemas de Informação

Para dar suporte ao processo de negócio da Marcenaria Schneider's, a organização utiliza alguns sistemas de informação para apoiar. O Whatsapp é essencial para a comunicação eficiente e colaboração entre os membros da organização. O sistema de controle financeiro projetado para gerenciar todas as operações financeiras da empresa. O sistema de chamados tem como objetivo a solicitação de materiais, comunicação entre filial e controladora e reportes. O sistema de controle de serviços é focado no gerenciamento dos serviços da empresa. Abaixo está descritos detalhes sobre os sistemas citados.

**IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Arquitetura Organizacional de TI**

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
WhatsApp	-	<ul style="list-style-type: none"><li>• Envio de mensagens de texto.</li><li>• Envio de mídias (fotos, vídeos, áudios).</li><li>• Chamadas de voz e vídeo.</li><li>• Grupos para comunicação em equipe.</li><li>• Compartilhamento de arquivos.</li></ul>	Usabilidade Eficiência Disponibilidade Segurança	Depto. Vendas	Consultor
Controle de Financeiro	SIG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pagamento de Clientes</li><li>• Pagamento de Técnicos</li><li>• Registro de despesas e receitas.</li><li>• Geração de relatórios financeiros.</li><li>• Controle de orçamento.</li><li>• Gestão de contas a pagar e a receber</li></ul>	Segurança Usabilidade Eficiência Disponibilidade	Depto. Financeiro	Contador
Sistema de Chamados	SPT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar materiais</li><li>• Comunicação filial x controladora</li><li>• Reportar incidentes</li></ul>	Disponibilidade Usabilidade	Depto. Recursos humanos	Marceneiro
Controle de Serviços	SIG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cadastrar serviços</li><li>• Controlar serviço em execução</li><li>• Controlar serviços futuros</li></ul>	Escalabilidade Disponibilidade	Depto. Produção	Marceneiro
Controle de estoques	SIG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão de matéria prima</li></ul>	Disponibilidade Usabilidade	Depto. Estoque	Auxiliar de estoque

#### **4.3.1 Relações entre Sistemas de Informação**

Na estrutura operacional da organização, a sinergia entre os sistemas de mensagens e o controle financeiro é fundamental para cultivar uma comunicação eficiente e uma gestão financeira coesa. O sistema de mensagens, representado pelo WhatsApp, desempenha um papel dinâmico, servindo como uma plataforma ágil que facilita a comunicação instantânea e a colaboração entre os membros da equipe. Essa ferramenta desempenha uma função vital na transmissão de informações de maneira rápida, possibilitando a tomada ágil de decisões. A relação entre esses dois sistemas é verdadeiramente simbiótica. A eficácia da comunicação proporcionada pelo sistema de mensagens garante que a equipe financeira esteja constantemente atualizada em tempo real sobre as necessidades e transações. A relação entre o sistema de chamados, responsável pela solicitação de materiais, e o sistema de controle de estoque é essencial para otimizar e fortalecer a gestão de recursos na organização. O sistema de chamados permite a requisição eficiente de materiais, comunicação eficaz entre filiais e a matriz. A relação entre o sistema de serviços e o sistema de controle de estoque garante uma gestão eficaz e integrada na organização.

#### **4.4 Descrição da Tecnologia**

A Marcenaria Schneider's, expandiu sua infraestrutura operacional incorporando sistemas especializados. Atualmente, utiliza três sistemas principais para aprimorar seus processos:

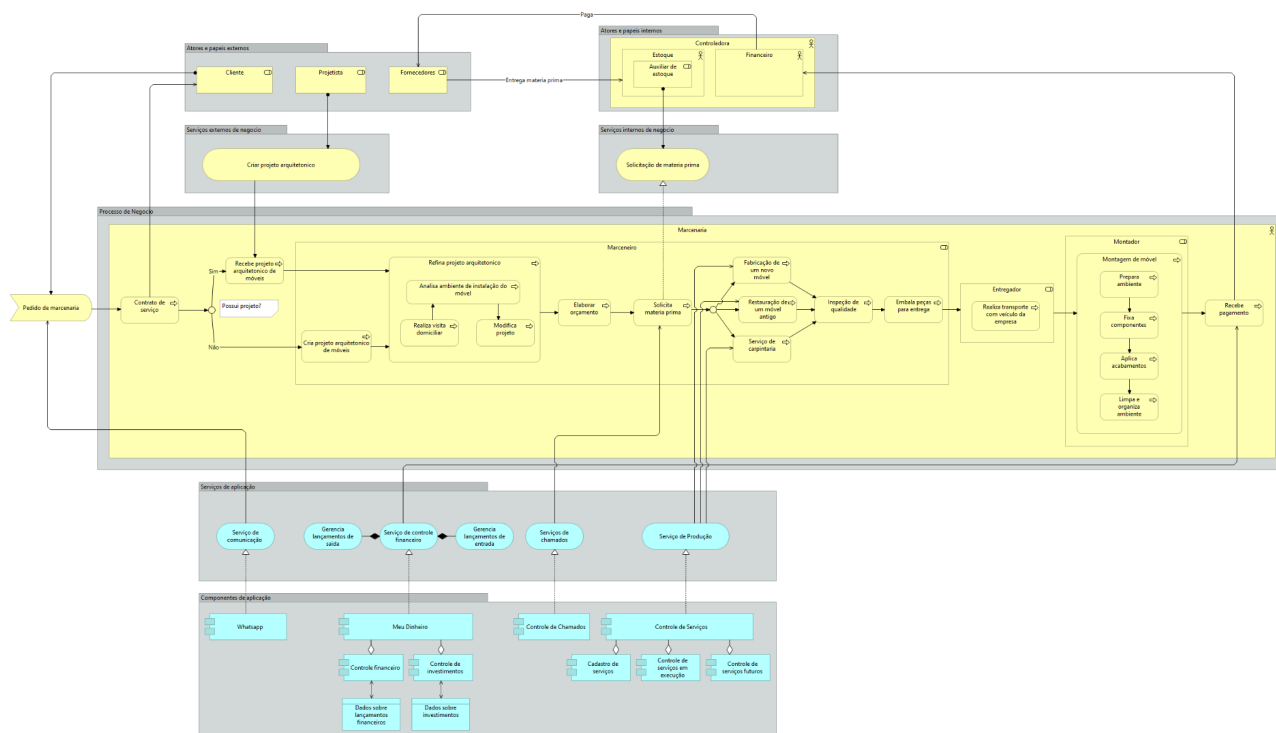
O primeiro, controle de estoque, garante a gestão dos materiais disponíveis em todas as filiais. Isso não apenas facilita a tomada de decisões estratégicas, mas também contribui para a eficiência na reposição de estoque, mantendo a operação fluida e ágil.

Além disso, a Marcenaria Schneider's implementou um sistema de chamados, onde, através dessa plataforma, a equipe pode monitorar e responder às demandas, garantindo um atendimento personalizado e ágil.

Por fim, foi integrado um sistema de controle de serviços realizados, proporcionando um registro de todas as atividades realizadas.

A marcenaria mantém o uso do aplicativo móvel WhatsApp para o atendimento ao cliente, recebimento de novos pedidos, e da plataforma Meu Dinheiro para o controle financeiro, registro de entradas e saídas financeiras.

##### **4.4.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio**



## 5 Relatório de Transição AS IS - TO BE

A implementação dos novos Sistemas de Informação (SI) propostos na Marcenaria Schneider's será um processo gradual para garantir uma transição suave e minimizar impactos negativos na organização.

Primeiro, com o planejamento estratégico, será realizado um diagnóstico detalhado para entender os requisitos específicos da empresa e as necessidades de cada sistema, em seguida a identificação de metas e objetivos claros para a implementação dos Sistemas de Estoque, Chamados e Controle de Serviços Realizados.

Após isso será realizado a seleção e customização dos sistemas, escolhendo cuidadosamente os fornecedores dos sistemas, levando em consideração a integração eficiente entre eles. A customização dos sistemas de acordo com as necessidades particulares da Marcenaria, garantirá uma solução alinhada com os processos existentes.

O desenvolvimento de programas de treinamento abrangentes para todos os funcionários que devem acompanhar a implantação dos novos sistemas, serão realizadas sessões práticas para garantir que a equipe esteja familiarizada e confortável com as funcionalidades dos novos SIs.

Será implementado o teste piloto em uma filial específica para avaliar a eficácia e identificar possíveis ajustes necessários antes da implementação completa. Devem ser coletados os feedbacks dos usuários para refinamento contínuo.