

Arquitetura Organizacional de TI

GRUPO:

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

Sumário

1. Introdução	3
2. A Organização	3
2.1.1 Descrição do Domínio e Ambiente	4
2.1.1.1 Diagrama de Contexto	6
2.2 Negócio	6

Adicione títulos (Formatar > Estilos de parágrafo) e eles vão aparecer no seu sumário.

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.

Nome	<i>Marcenaria Schineider's</i>
Área de Negócio	<i>Marcenaria</i>
Missão	<i>Criar móveis personalizados e de alta qualidade, superando as expectativas dos clientes e preservando a arte da profissão.</i>
Visão	<i>Ser reconhecido como mais que uma marcenaria, construtores de sonhos e obras de arte.</i>
Porte da Empresa	<i>Pequeno</i>
Fundação	<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 (corrediças, dobradiças, pistões e etc) 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 aspectos, a marcenaria Schineider's só trabalha com as melhores matérias primas disponíveis no mercado.

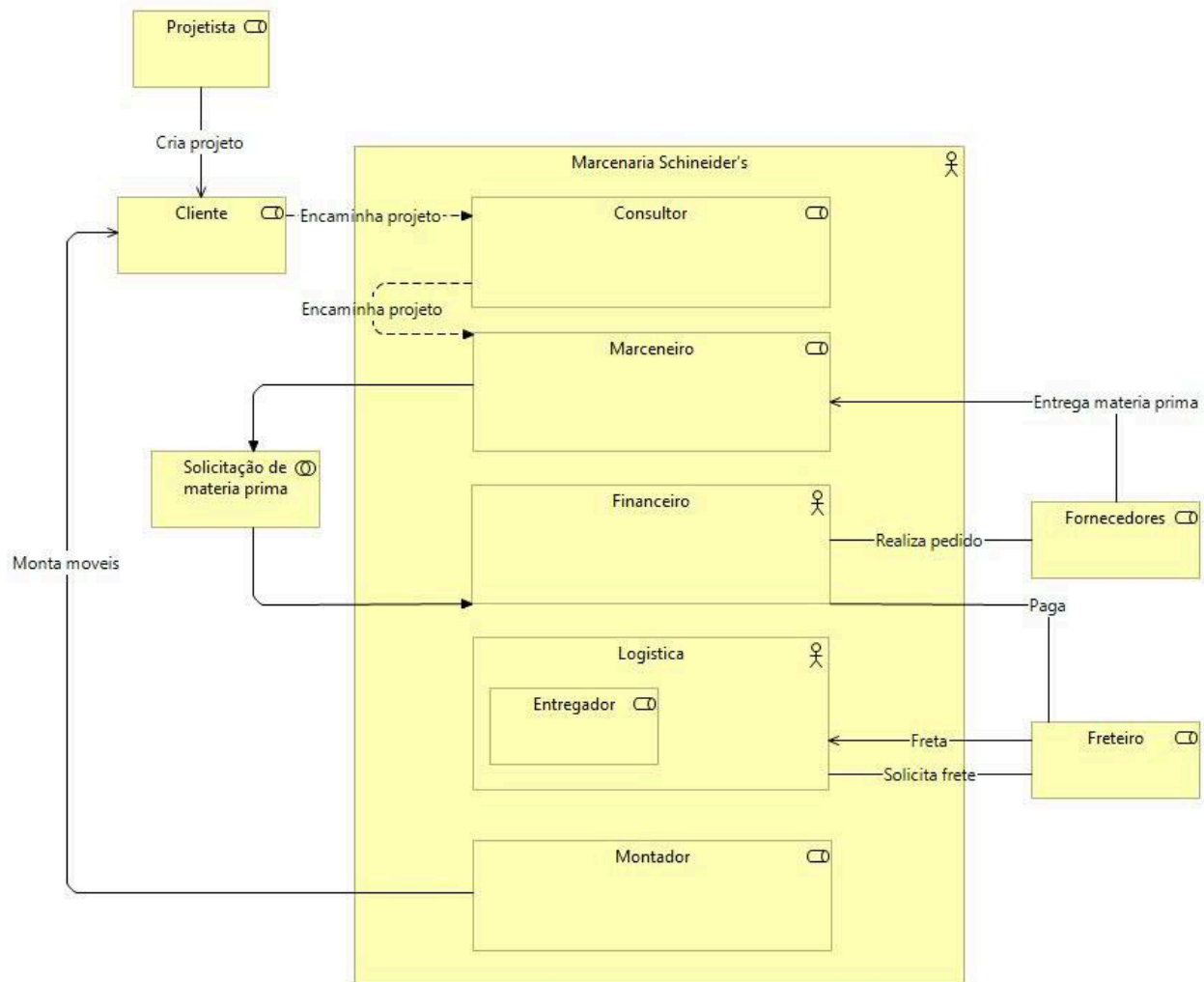
Para a marcenaria Schineider's, a concorrência no setor não é muito intensa, mesmo com outras empresas oferecendo produtos e serviços similares, ainda faltam profissionais e empreendimentos capazes de suportar a demanda do mercado. Isso influencia a estratégia de preços e marketing da empresa.

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.

Elemento do Ambiente	Influência
<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

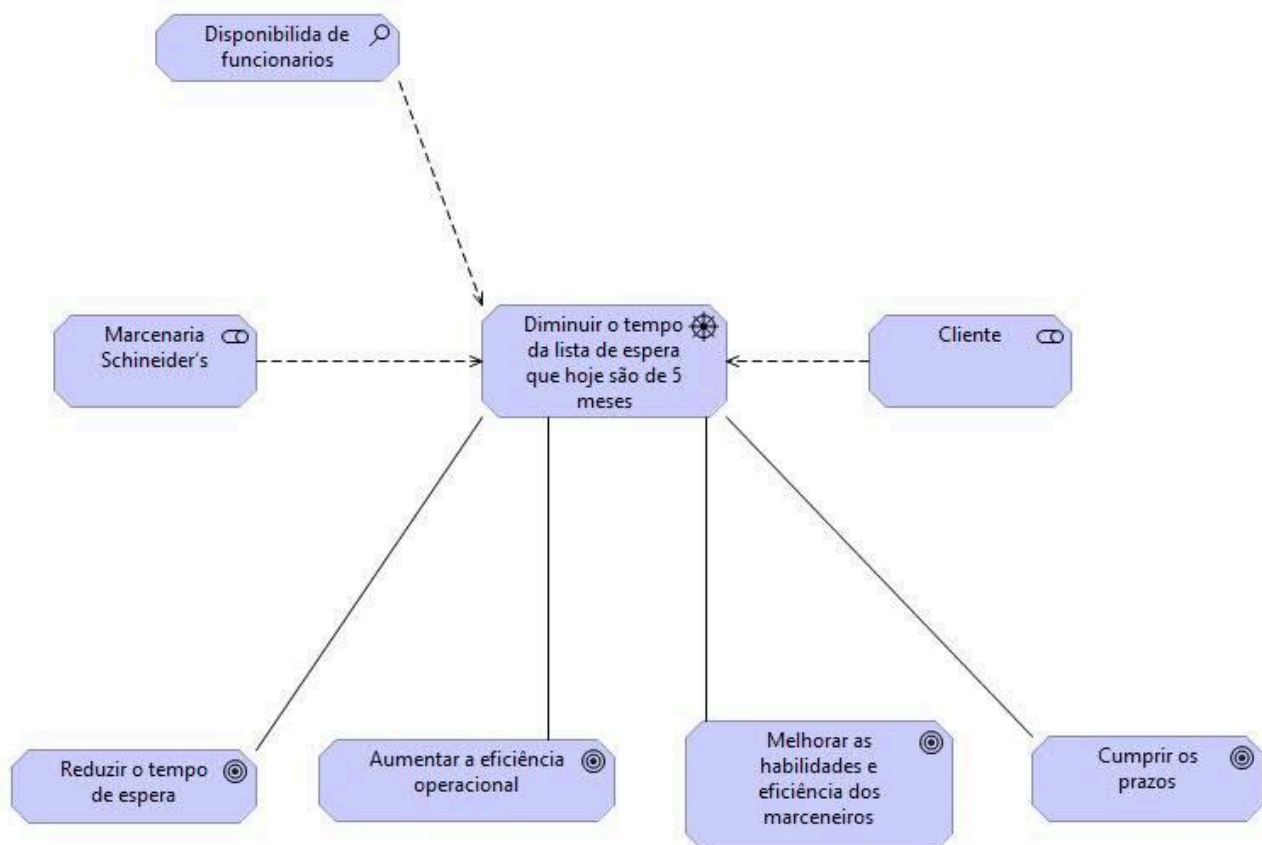
O processo de produção é artesanal, envolvendo artesãos altamente especializados. Utilizando técnicas tradicionais de marcenaria e carpintaria, combinadas com tecnologia moderna, os móveis e projetos são fabricados com atenção meticulosa aos detalhes. Cada peça passa por uma fase de acabamento manual, 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



Objetivo	Descrição
<i>Diminuir o tempo da lista de espera que hoje são de 5 meses</i>	<i>A organização deseja, diminuir o tempo da lista de espera dos clientes de 5 meses que é no tempo atualmente para menos de 2 meses</i>
<i>Reduzir o tempo de espera</i>	<i>A organização deseja reduzir significativamente o tempo de espera para atender às expectativas dos clientes.</i>
Aumentar a eficiência operacional	A organização deseja, aumentar a eficiência operacional, otimizando os processos de produção para compensar a falta de pessoal capacitado
Melhorar as habilidades e eficiência dos marceneiros	A organização deseja realizar treinamentos para melhorar a habilidade e eficiência dos marceneiros.
Cumprir os prazos	A organização deseja corrigir o problema no atraso do prazo combinado

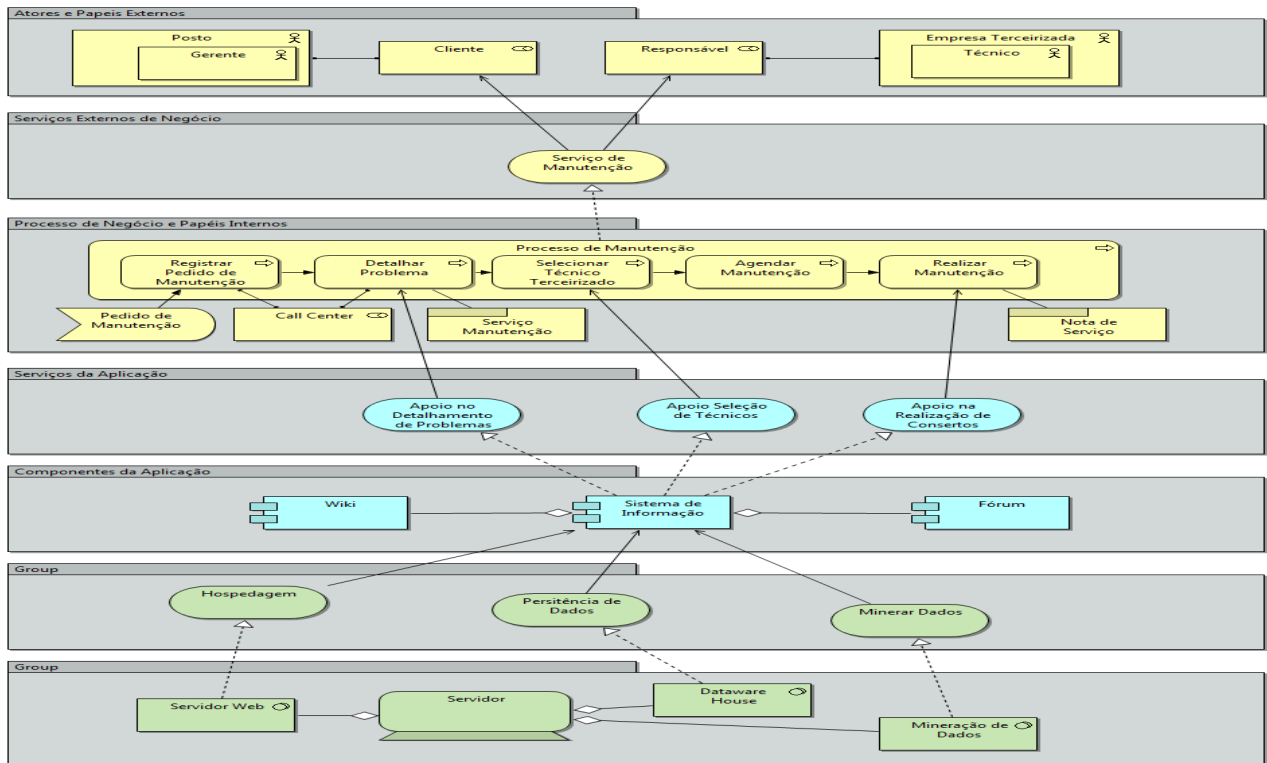
1.1.1 Processos de Negócio

[Apresentar os principais processos de negócio da organização. O mesmo descrito no modelo Archimate. Os processos de negócio podem ser detalhados em BPMN, se necessário ou desejado.]

Processo	Descrição
<i>Registrar Pedido de Manutenção</i>	<i>Processo no qual o gerente do posto entra em contato com o call center para realizar o pedido de manutenção, faz um detalhamento do problema a ser consertado. O pedido é registrado pelo call center que escolhe um técnico para realização do concerto.</i>
<i>Realizar Manutenção de Posto</i>	<i>Processo no qual o técnico selecionado se dirige ao local do posto que requisitou manutenção, realiza manutenção e envia uma nota descrevendo o serviço realizado.</i>
<i>Contratar Técnico Terceirizada</i>	...

1.1.2 Modelo da Camada de Negócio

[Apresentar a camada de negócio do **modelo em camadas do archimate** (viewpoint em camada), apresentando os atores externos, serviços de negócio e processo de negócio. Caso necessário, represente em mais de um diagrama]



1.2 Estrutura da Organização

[Descrever as instalações e infraestruturas da organização, com os principais departamentos. Apresentar organization view point do archimate – Ponto de atenção: sugere-se verificar se no diagrama de contexto estão inseridas todos os departamentos organizacionais. Caso não estejam, atualizar diagrama de contexto]

Os principais departamentos da Union Technik são descritos na figura acima. A empresa possui um Call Center, responsável por atender chamadas de serviço dos clientes, registrar tais chamadas e repassar para os técnicos. O setor de Manutenção é responsável por atender os chamados. Esse atendimento ocorre por meio de técnicos terceirizados. Já o departamento financeiro é responsável por pagar o serviço dos técnicos terceirizados.

1.2.1 Descrições dos Níveis da Organização

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> - Pedidos individuais dos clientes - Quantidade e tipo de materiais em estoque 	<ul style="list-style-type: none"> - Corte - Montagem e acabamento dos móveis 	Neste nível, as atividades diárias acontecem. Os funcionários cuidam da criação e

	<ul style="list-style-type: none"> - Progresso dos projetos atuais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Restauração de peças antigas - Interação direta com os clientes 	restauração de móveis, interagem com os clientes e garantem que tudo esteja em estoque e funcionando bem.
Tático	<ul style="list-style-type: none"> - Relatórios mensais de vendas - Feedback do cliente - Eficiência da produção - Custos operacionais 	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Análise do mercado de móveis personalizados - Tendências de design - Feedback de clientes de longo prazo - Projeções financeiras. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

2 Solução Atual de TI

2.1 Sistemas de Informação

A fim de aprimorar o suporte ao processo de negócios da Marcenaria Schneider's, a organização emprega diversos sistemas de informação que desempenham um papel crucial na tomada de decisões e na otimização de seus processos. Abaixo, apresentamos uma descrição dos sistemas, incluindo suas funcionalidades e características.

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

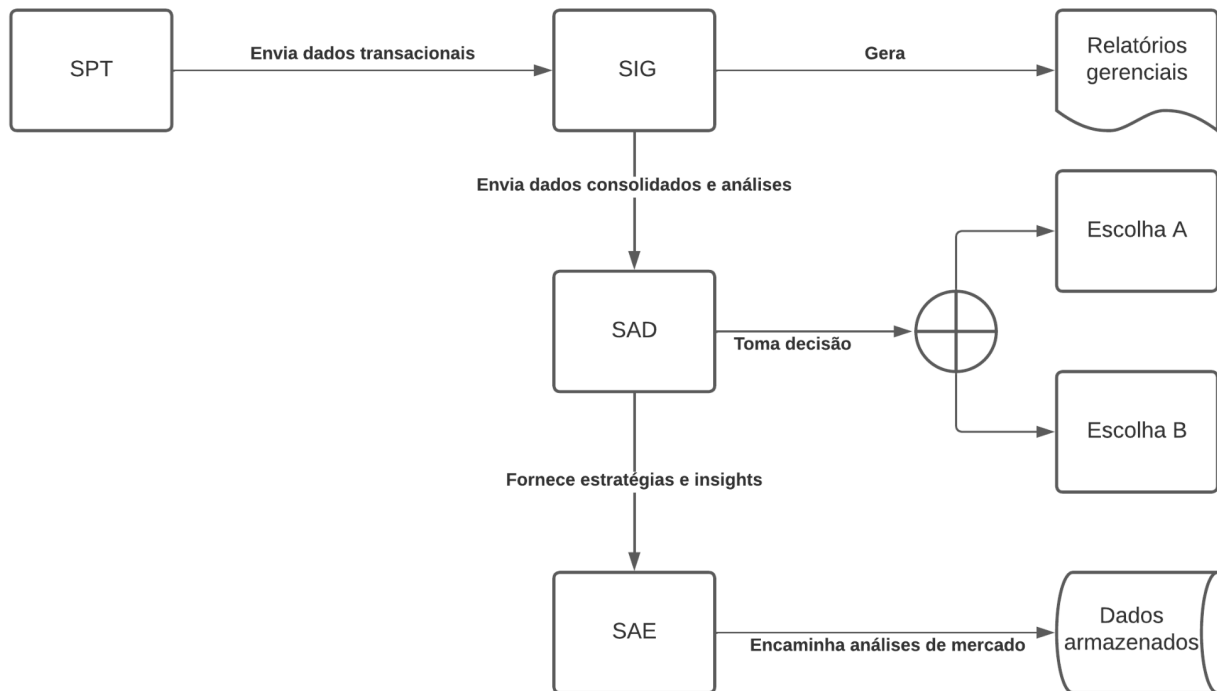
Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
Controle de Materiais e Equipamentos	SPT	<ul style="list-style-type: none"> •Cadastrar Materiais e Equipamentos. •Gerar Relatório de Estoque. •Alertas de Reabastecimento de Materiais. 	Usabilidade. Eficiência. Confiabilidade..	Departamento de Produção	Funcionários
Gerenciamento de Projetos	SIG	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar Status de Projetos. • Analisar Dados de Produção. • Gerar Relatórios de Desempenho. 	Usabilidade. Eficiência. Flexibilidade.	Departamento de Produção	Marceneiro chefe
Suporte à Tomada de Decisões	SAD	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de Rentabilidade de Projetos. • Previsão de Demanda de Materiais. • Análise de Demanda Regional. 	Usabilidade. Precisão. Inteligência.	Departamento financeiro	Gerentes de contas
Análise Estratégica de Mercado	SAE	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de Tendências de Mercado. 	Integração de Dados Externo.	Departamento de Produção	Gerente

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

		<ul style="list-style-type: none">● Avaliação de Produtos Futuros.● Identificação de Oportunidades de Expansão.	Modelagem Preditiva Avançada. Relatórios Estratégicos Personalizados.		
--	--	--	--	--	--

2.1.1 Relações entre Sistemas de Informação

Os SPTs fornecem dados transacionais aos SIGs para análise e geração de relatórios gerenciais. Posteriormente, os SIGs utilizam esses dados para alimentar os SADs, fornecendo informações consolidadas e análises detalhadas. Esses SADs, por sua vez, desempenham um papel crucial ao influenciar os SAEs, oferecendo estratégias e insights valiosos. Essas informações são então implementadas nos processos operacionais, permitindo assim uma tomada de decisões mais informada e eficaz em toda a organização.



2.2 Descrição da Tecnologia

[Descrever textualmente e por meio de modelos as camadas de aplicação e tecnologia da informação. Apresentar e detalhar a solução de TI.]

Para apoiar o negócio da Union Technik, a solução de TI da Union Technik a fim de apoiar o processo de negócio apresentado é [...]. Além disso, a solução de TI envolverá também princípios de governança e gestão da TI com intuito de facilitar a escolha da solução, implantação, controle e manutenção em longo prazo.

2.2.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

[Apresentar um modelo archimate com as camadas de negócio, aplicação e tecnologia integradas]