



Apresentação Meta 1

Fábrica Pastelaria São Silvestre



Missão, Valores e Problemas a Analisar





Ana Rita Conceição Pessoa
Manuel Furtado Urdaneta
Margarida Francisco Campos

2023112690
2023154006
2022137822

Objetivos

-  Compreender o **papel dos Sistemas de Informação** na empresa
Identificar as **forças e fraquezas** atuais dos SI
-  Sugerir melhorias concretas para os sistemas e processos

Metodologia

-  **Análise documental**
Recolha de documentos oficiais e manuais
-  **Entrevista ao dono da empresa**
Conversas diretas com o responsável da empresa



Pastelaria - Padaria



Fábrica Pastelaria São Silvestre

Fundada em 1991, localizada em Lousã



Colaboradores

56



Clientes

~1200

Supermercados, universidades, hospitais, restaurantes

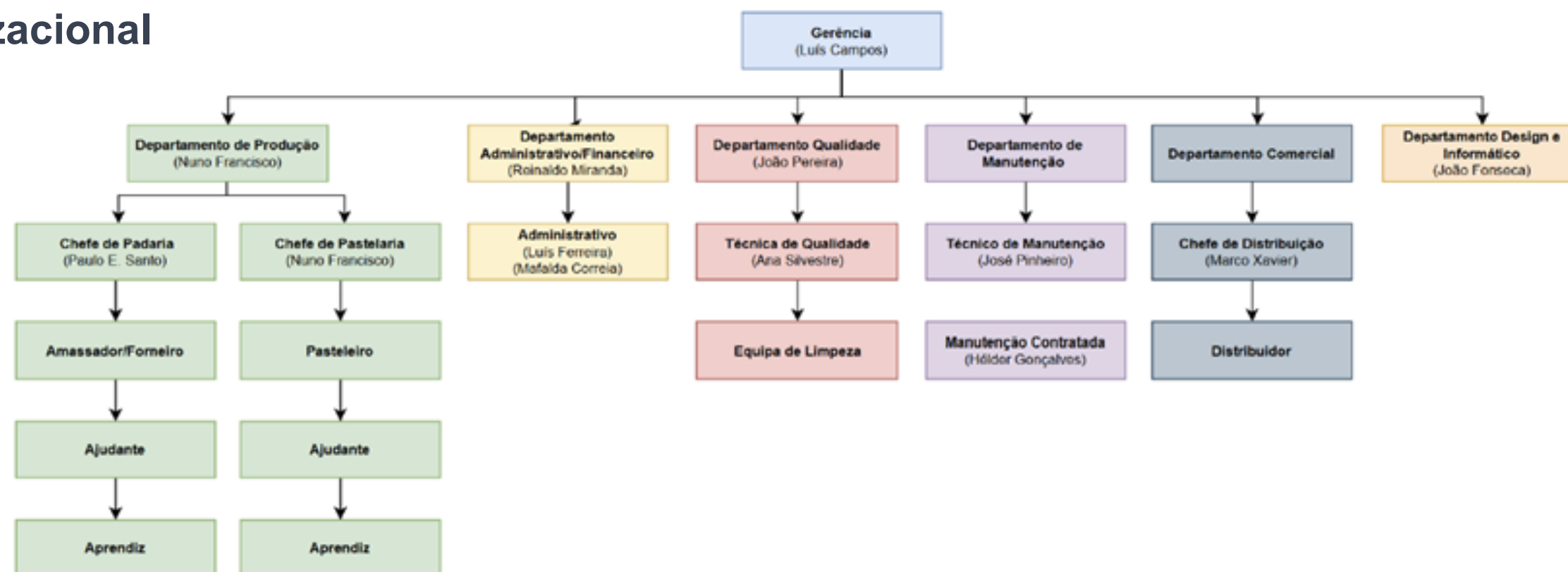


Volume de Negócios

2,3M€/ano



Estrutura Organizacional



1 sede + 3 filiais todas connectadas ao sistema ERP via VPN

Setor de Negócio



Alimentar



Padaria



Pastelaria

Sazonalidade Forte



Natal



Páscoa



Halloween



Dia dos Namorados



Outras festividades

Produtos



Pão



Pastelaria variada



Biscoitos



Bolos personalizados



Principais Clientes



Continente



Pingo Doce



Intermarché



Universidades



Escolas



Catering

Missão

"A São Silvestre atua no mercado da Panificação (Padaria e Pastelaria) e tem por missão servir com qualidade e eficácia os clientes, e sensibilizá-los para a importância com que a qualidade do serviço e dos produtos é assumida na empresa."

Pontos Fortes

Clareza e Realismo

A missão é clara e realista, concentrando-se no essencial: qualidade e satisfação do cliente.

Alinhamento com a Prática II

Encontra-se maioritariamente alinhada com os critérios dados, sendo uma declaração prática e operacional.

Foco no Cliente

Destaca a importância da qualidade do serviço e produtos para os clientes.

Limitações

Pouco Inspiradora

Falta de elementos inspiradores ou diferenciadores que a tornem mais memorável.

Falta de Visão Futurista

Não aborda explicitamente inovação digital, expansão de mercados ou ambições futuras.

Alcance Estratégico Limitado

Restringe a visão estratégica a longo prazo, sem definir claramente o papel da empresa no futuro.

🎯 Missão Sugerida Tendo em Conta Informações da Aula

A São Silvestre dedica-se à **panificação e pastelaria**, oferecendo produtos de qualidade que unem tradição e inovação. A nossa missão é servir os clientes com proximidade e confiança, colocando as suas necessidades no centro da nossa atividade. Valorizamos a excelência, a responsabilidade social e ambiental, e procuramos melhorar continuamente os nossos processos para responder às tendências do mercado. Vemo-nos como uma referência regional e nacional, com ambição de expandir para novos mercados, transmitindo uma imagem pública de modernidade, autenticidade e respeito pela tradição.

Requisito	Onde está refletido na missão
Âmbito alargado	"oferecendo produtos de qualidade que unem tradição e inovação"
Inferior a 250 palavras	Texto ~120 palavras
Inspiradora, realista e flexível	"valorizamos a excelência, a responsabilidade social e ambiental" / "melhorar continuamente os processos"
Objetivos genéricos da empresa	"servir os clientes com proximidade e confiança" / "melhorar continuamente os processos"
Específica para ter impacto	"panificação e pastelaria" (define setor)
Dá prioridade aos clientes	"colocando as suas necessidades no centro da nossa atividade"
Reflete competências-chave	"tradição e inovação" / "melhorar continuamente os processos"
Mercados a que se dirige	"referência regional e nacional, com ambição de expandir para novos mercados"
Filosofia de atuação	"valorizamos a excelência, a responsabilidade social e ambiental"
Visão que a empresa tem de si mesma	"vemos-nos como uma referência regional e nacional"
Imagem pública que pretende transmitir	"modernidade, autenticidade e respeito pela tradição"

Visão

A São Silvestre pretende ser reconhecida como uma empresa de referência no fornecimento de produtos de padaria e pastelaria, com qualidade e eficiência promovendo uma relação de confiança com clientes, fornecedores e colaboradores. Esta antecipa permanentemente soluções, através do desenvolvimento de novos produtos e de métodos que garantam a fidelização à empresa.

Análise

Positivos

Ambiciosa e orientada para o futuro, define bem a confiança e inovação

Limitações

Genérica, não define prazos nem metas específicas, carece de referência à transformação digital ou à expansão geográfica



Oportunidades de Melhoria

Tornar a visão mais concreta

Definir metas de liderança regional/nacional

Incluir digitalização e e-commerce

Refletir a transformação digital e novos canais

Estabelecer indicadores de desempenho (KPIs)

Medir prazos de entrega, satisfação dos clientes e qualidade sem falhas.



Valores Fundamentais



Qualidade surpreendente



Valorização do capital humano



Responsabilidade ambiental



Integridade



Inovação



Política de Qualidade e Segurança



Satisfação e fidelização do cliente



Cumprimento legal rigoroso



Melhoria contínua



Formação dos colaboradores



Análise da Consistência Estratégica

Os valores e políticas mostram foco na qualidade, confiança e responsabilidade ambiental, o que é positivo. No entanto, seria importante dar mais destaque à inovação tecnológica e à sustentabilidade digital para acompanhar as tendências atuais do mercado e as expectativas dos consumidores.



Pontos fortes



Foco no cliente

Missão clara e realista



Qualidade Certificada

Apoiada nas certificações ISO 9001, ISO 22000 e HACCP



Valores bem alinhados

Qualidade, Inovação, Atendimento ao Cliente.



Filosofia e imagem pública

Reputação de confiança junto a grandes clientes institucionais e retalhistas.



Fragilidades



Missão/ Visão pouco inspiradoras

Declarações objetivas e claras, mas sem forte caráter motivador ou diferenciador



Âmbito geográfico pouco explícito

Falta clareza sobre se a empresa pretende posicionar-se como líder regional ou nacional



Não aborda dimensão digital

Apesar da utilização de ERP, não há menção à transformação digital ou modernização tecnológica



Falta de metas mensuráveis

Objetivos não estão associados a indicadores claros de desempenho

A empresa utiliza três sistemas integrados para gerir todas as operações comerciais e operacionais.



ERP Sim!pan



POS



Sage 100cloud



ERP Sim!pan

Função: Núcleo central da operação

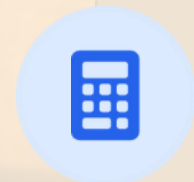
- Compras de matérias primas
- Planificação e controlo de produção
- Expedição de produtos acabados
- Centralização de dados e fluxos



POS (Ponto de Venda)

Função: Gestão de vendas

- Registo de transacções de venda
- Atualização automática de stocks
- Gestão precisa de inventários
- Compreensão das tendências de compra



Sage 100cloud

Função: Funções de apoio

- Contabilidade (finanças, faturação)
- Recursos humanos (salários, colaboradores)
- Conformidade regulamentar
- Gestão administrativa



Ferramentas de Apoio

Função: Funções de apoio

- Execução de Relatórios de Documentos e Apresentações
- Comunicação Interna e Externa
- Histórico de Clientes

Os sistemas de informação da empresa têm um impacto crucial em vários aspectos operacionais e estratégicos



Eficiência Operacional

- ✓ Rapidez em processos de encomenda
- ✓ Gestão otimizada de stocks
- ✓ Operações da produção
- ✓ Operações de logística



Apoio à Decisão

- ✓ Relatórios mensais detalhados
- ✓ Identificação de tendências sazonais
- ✓ Reagir proativamente aos mercados
- ✓ Antecipação de demanda



Vantagem Competitiva

- ✓ Confiança dos clientes
- ✓ Imagem de empresa moderna
- ✓ Reforço da posição no mercado
- ✓ Projeção de inovação contínua

Apesar de possuir um sistema de informação sólido e bem estruturado, a Fábrica Pastelaria São Silvestre apresenta algumas fragilidades



Ausência de CRM

Gestão de clientes está dispersa



Relatórios limitados

Dashboards pouco desenvolvidos



Falta de e-commerce

Vendas dependem de canais tradicionais



Cibersegurança

Não existe autenticação multifator (MFA) nem redundância em cloud



Gestão documental híbrido

Ainda existem registros em papel, especialmente para encomendas personalizadas



Processos manuais mantidos por clientes

Encomendas são feitas via telefone



**Implementar um sistema
CRM**



**Criar uma plataforma
de e-commerce**



**Digitalização
completa**



**Reforço da
cibersegurança**



Ao implementar as melhorias propostas devem ser gerados benefícios significativos para a Pastelaria São Silvestre:

Oportunidades



Implementar um sistema CRM

- Apoio a campanhas de marketing mais direcionadas
- Melhoria do relacionamento com clientes → aumento da satisfação e da lealdade.



Digitalização completa

- Maior eficiência e rapidez no processamento de pedidos.
- Redução de custos operacionais e impacto ambiental.



Criar uma plataforma de e-commerce

- Expansão da base de clientes a nível nacional e internacional
- Escalabilidade do negócio com menores custos operacionais.



Reforço da cibersegurança

- Redução do risco de ataques cibernéticos e fugas de dados.
- Aumento da confiança de clientes e parceiros.

A análise da Fábrica Pastelaria São Silvestre revela:



Sistemas de Informação

Os SI são o pilar central da eficiência e qualidade da empresa, integrando todas as operações e processos.



Missão e Visão

Missão/ Visão alinhadas com o estudado, porém ainda genéricas.
Existe a oportunidade de evolução para serem mais inspiradoras e diferenciadoras.



Futuro

Empresa sólida, preparada para a transformação digital, com modernização de sistemas, maior segurança e novos canais digitais para crescer no mercado.

A transformação digital é imperativa para o sucesso a longo prazo na indústria alimentar, permitindo à empresa não só ultrapassar os desafios atuais, mas também gerar novas oportunidades e reforçar a sua competitividade em mercados mais amplos.