

BOLETIM INFORMATIVO GERÊNCIA DE TI

Maio de 2025

1- Performance de Atendimentos Internos

Em Maio, a equipe esteve reduzida devido afastamento de um colaborador, mesmo com o desfalque a meta de 98% foi atingida. Com 1060 chamados abertos e 1093 fechados, alcançamos um índice de 103,51%, superando em 5,51% do índice.

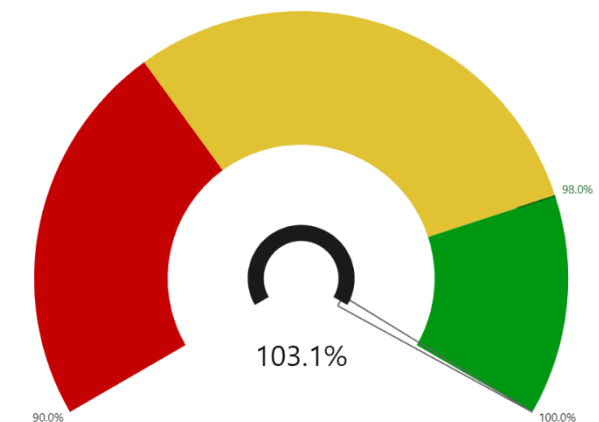
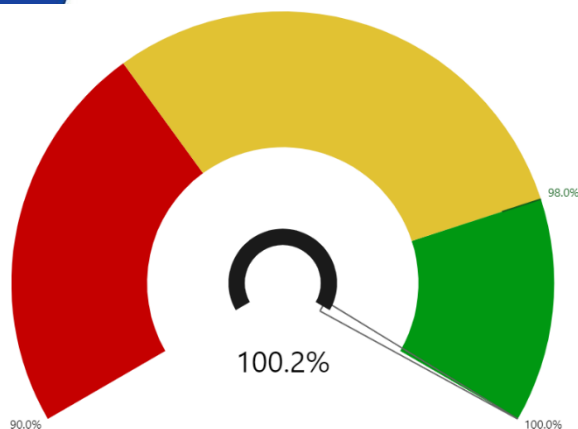


Números referentes ao volume acumulado até o final de novembro/2024

A performance avalia quantos chamados foram solucionados dentro do mês em comparação com a quantidade de chamados abertos no mesmo período. Saliento que a quantidade de soluções pode ser maior do que chamados criados dentro do mês, pois considera soluções de chamados abertos em períodos anteriores. Mesmo diante deste cenário o índice anual permanece acima da meta, com 100,2%.

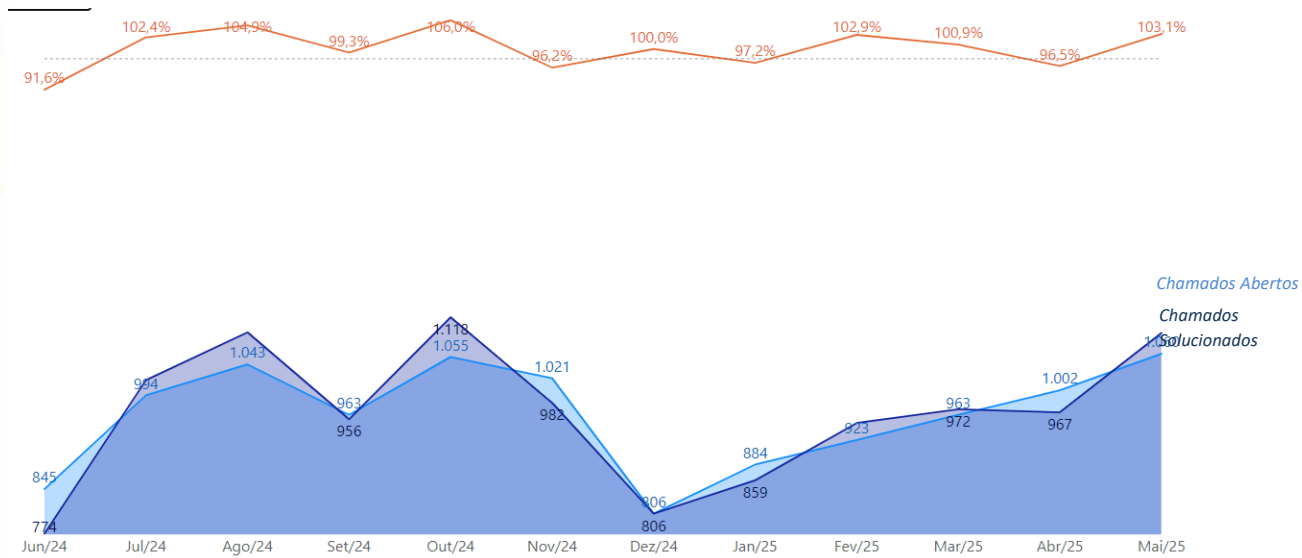
Acumulado 2025

Maio/2025



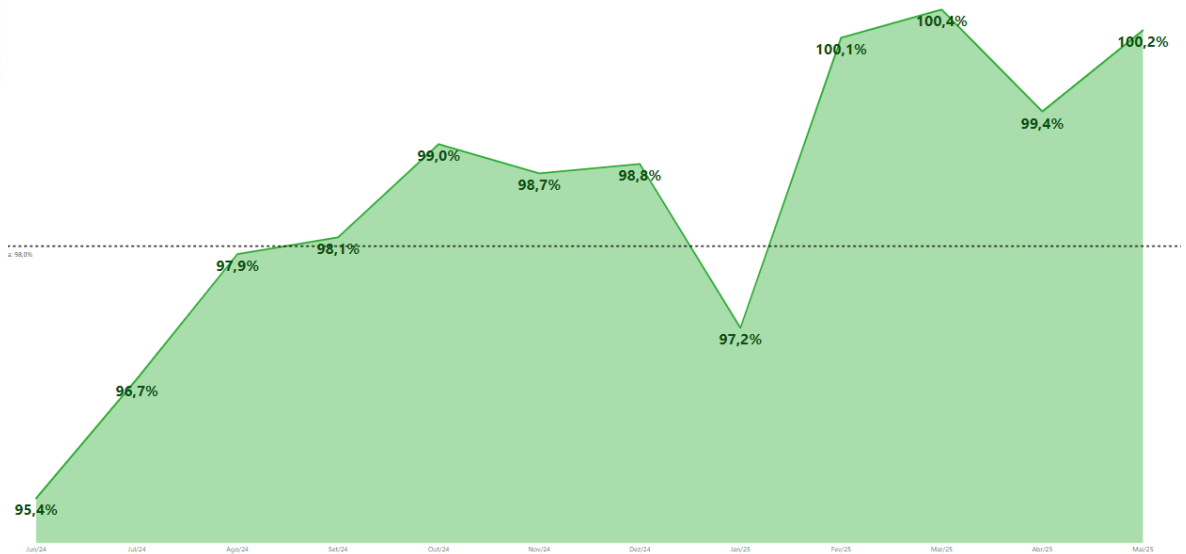
Performance mensal

Percentual de solução em comparação aos chamados abertos no mesmo período.



Evolução da performance acumulada 2025

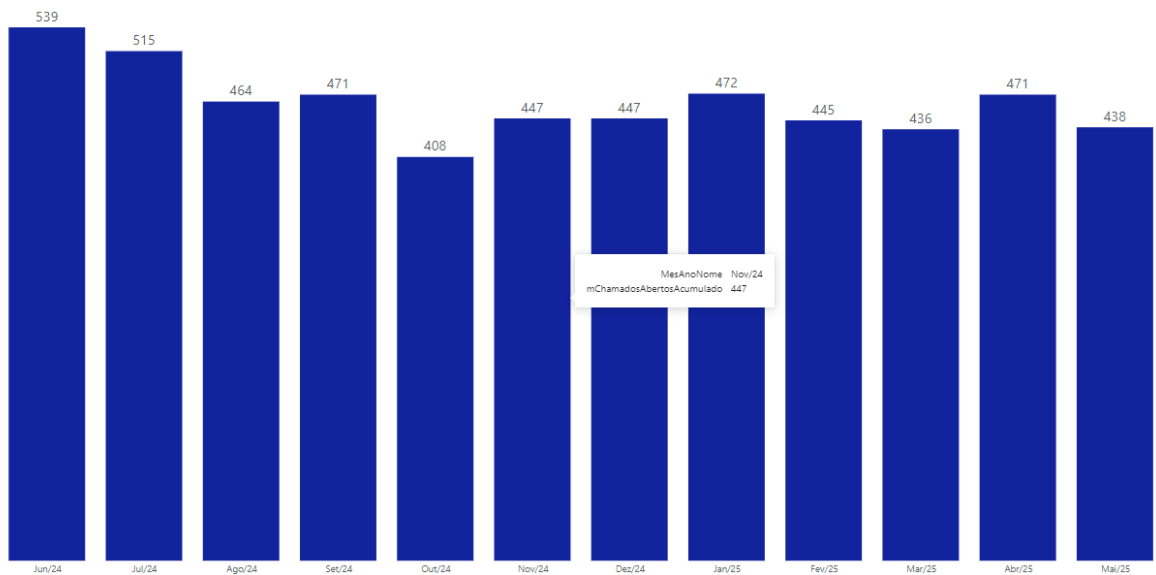
O percentual aponta a performance acumulada ao final de cada mês



"Uma performance abaixo de 100% aumenta o saldo de chamados abertos, enquanto um desempenho superior a 100% reduz esse saldo. Em maio, foi gerado um superavit de 33 chamados, mesmo com o volume alto de chamados abertos a meta mensal foi cumprida. Com esse superavit o indicador de 99,4% para 100,2% no acumulado do ano.

Saldo de chamados abertos

Saldo de chamados abertos ao final de cada mês



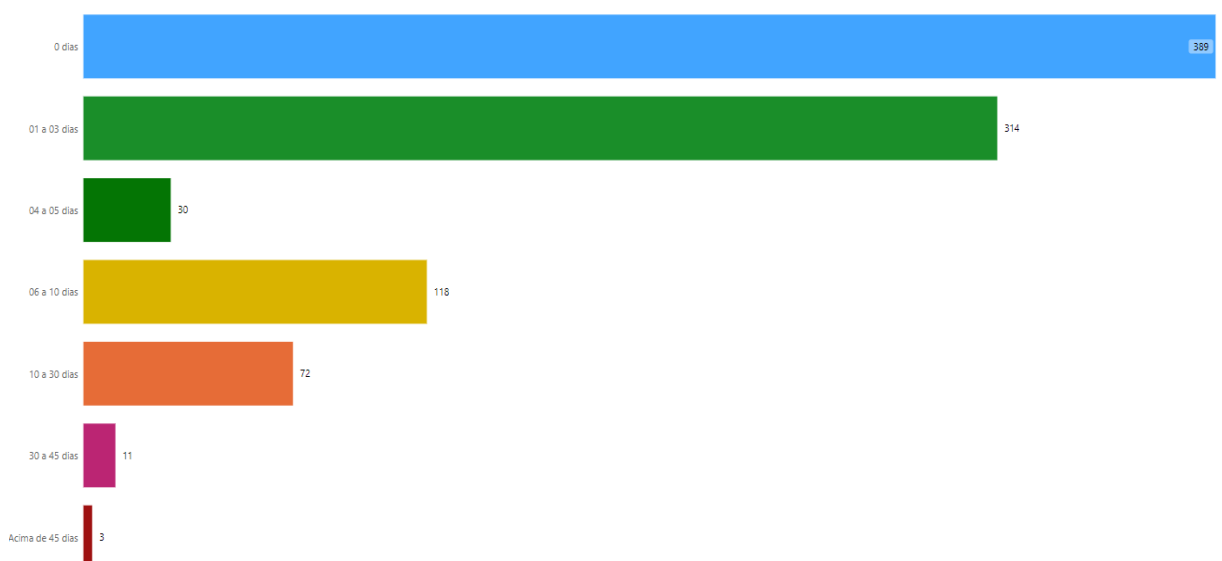
Saldo de chamados abertos ao final de cada período

"A performance alcançou 103,51 %, gerando um superavit de 33 chamados. Com disso o saldo acumulado de chamados abertos diminuiu, encerrando o mês de maio com 381 chamados em aberto."

O Tempo de solução considera os chamados solucionados no mês e traz a quantidade de dias que eles ficaram abertos. Grande parte das soluções foram resolvidas em até 03 dias (35,58%), sendo uma quantidade expressiva resolvida no mesmo dia (28,73%).

Prazo dos chamados atendidos no último mês

Tempo que o chamado levou para ser solucionado



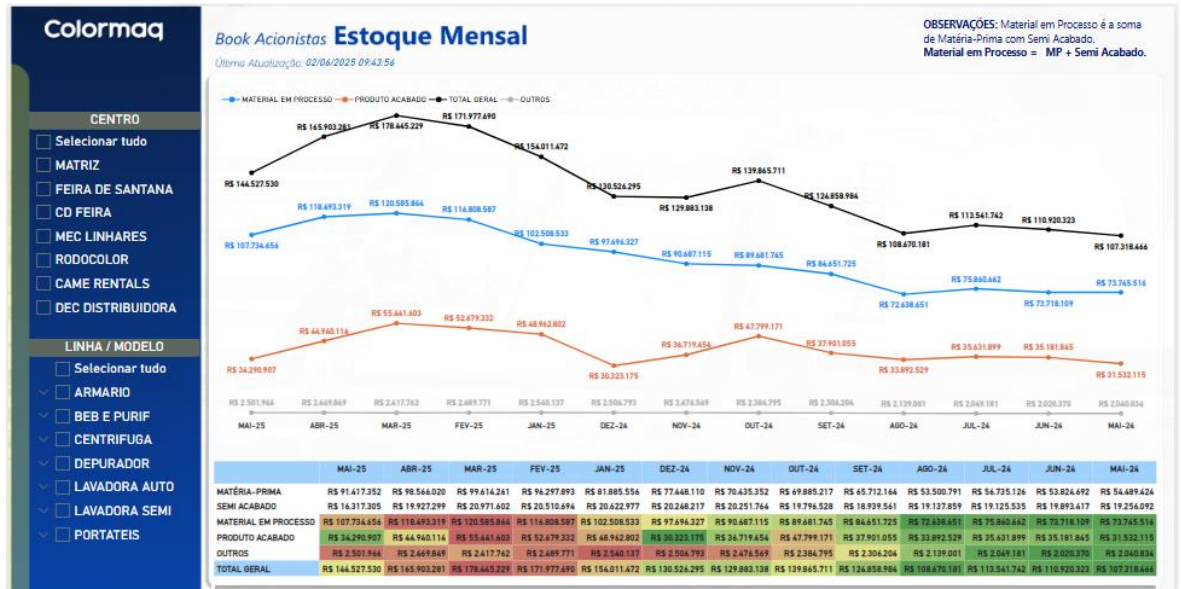
Chamados do último mês agrupados por tempo que permaneceram abertos

2 – Painéis de Business Intelligence

2.1 Book Acionistas – Estoque Mensal

Projeto de relatórios para o setor da controladoria, onde foi criado o Relatório Estoque Mensal (Valor R\$). Esse relatório apresenta o valor acumulado de estoque atual.

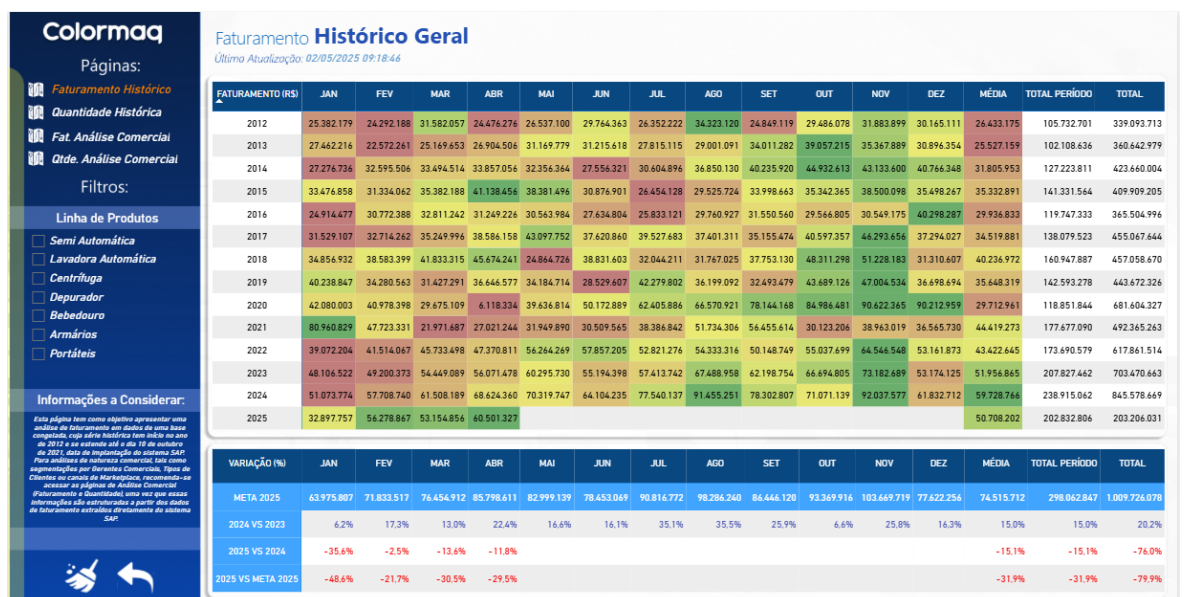
• Apresentação de Telas



2.2 Book Acionistas – Custo de Transformação

Projeto de relatórios para o setor da controladoria, onde foi criado o Relatório Custo de Transformação e Produção (Valor R\$ e Quantidade). Esse relatório apresenta o CT por linha e Quantidade produzida comparado com os 3 últimos meses e o mesmo período do ano passado.

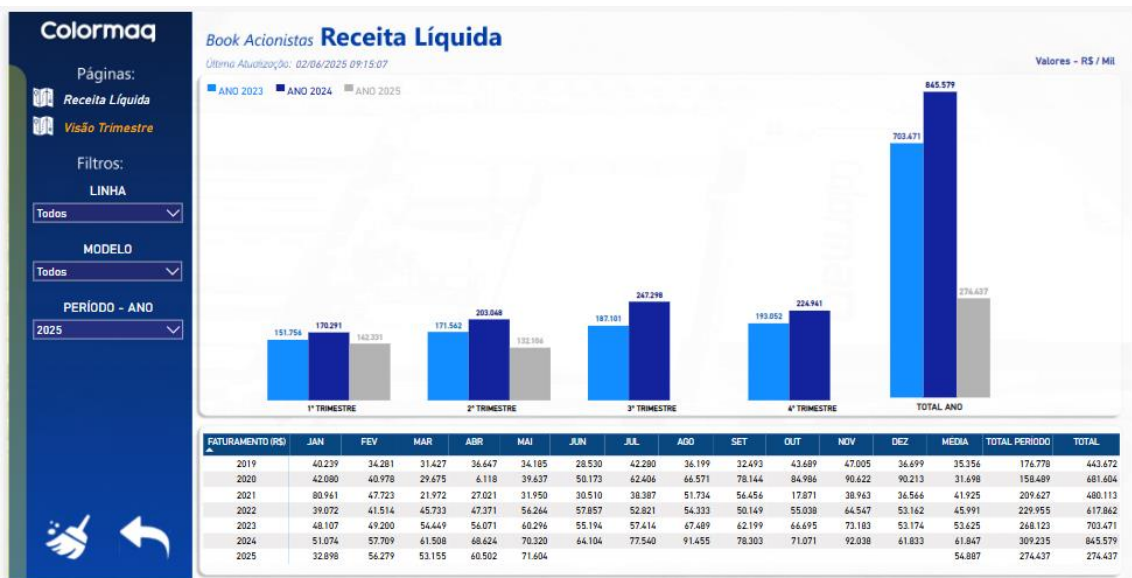
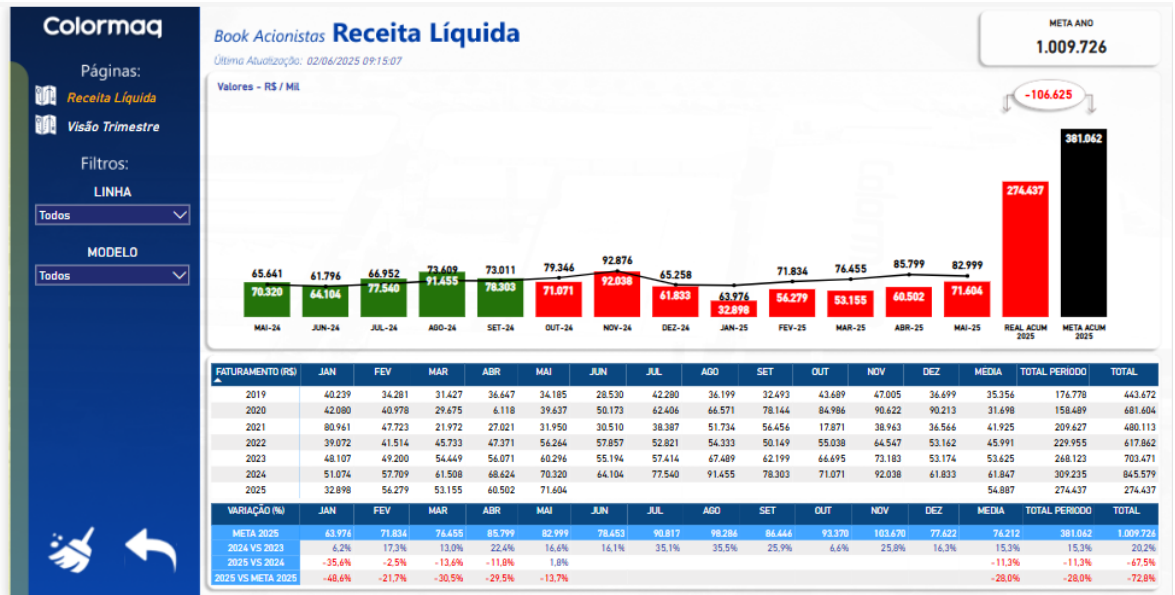
• Apresentação de Telas



2.3 Book Acionistas – Custo de Transformação

Projeto de relatórios para o setor da controladoria, onde foi criado o Relatório Receita Líquida (Valor R\$). Esse relatório apresenta o faturamento dos últimos 12 meses e por trimestre dos últimos 3 anos.

● Apresentação de Telas

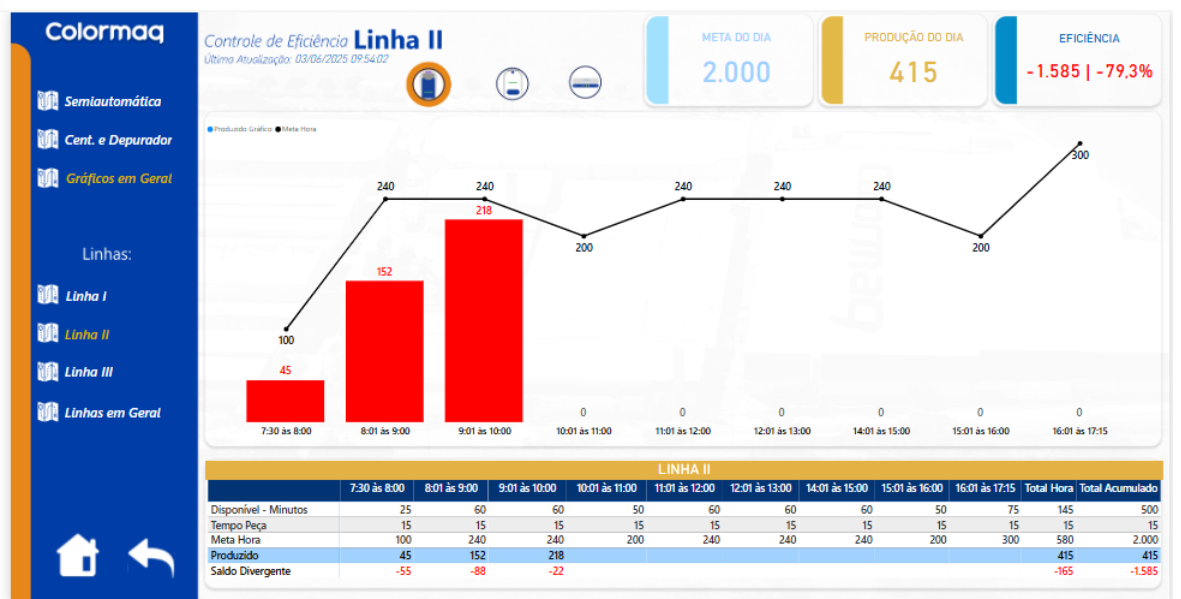


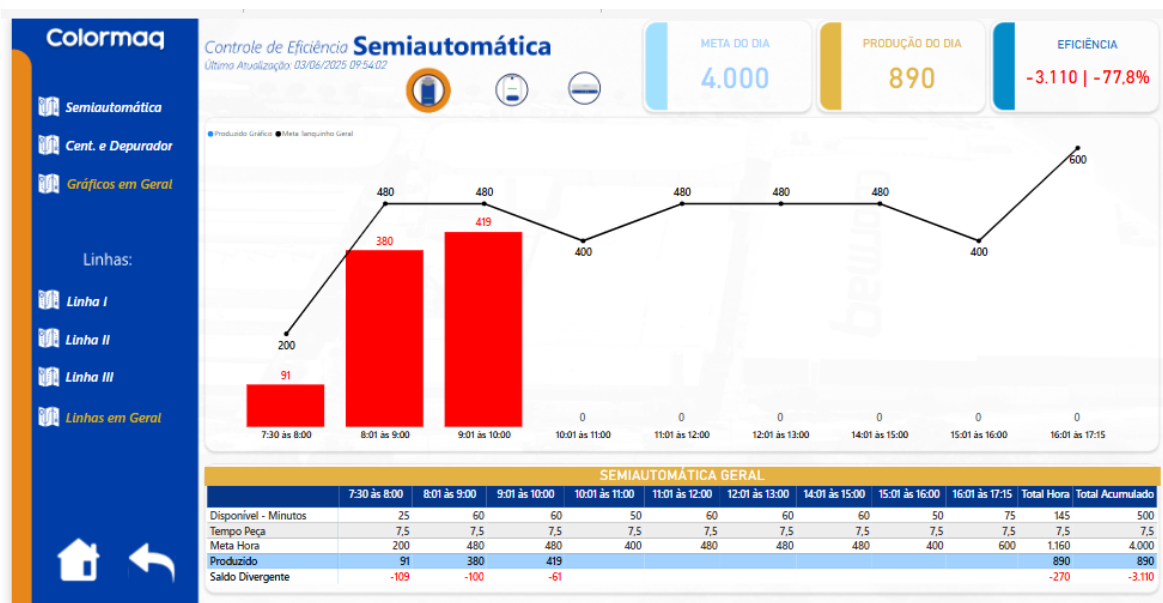
2.4 Operações – Controle de Eficiência

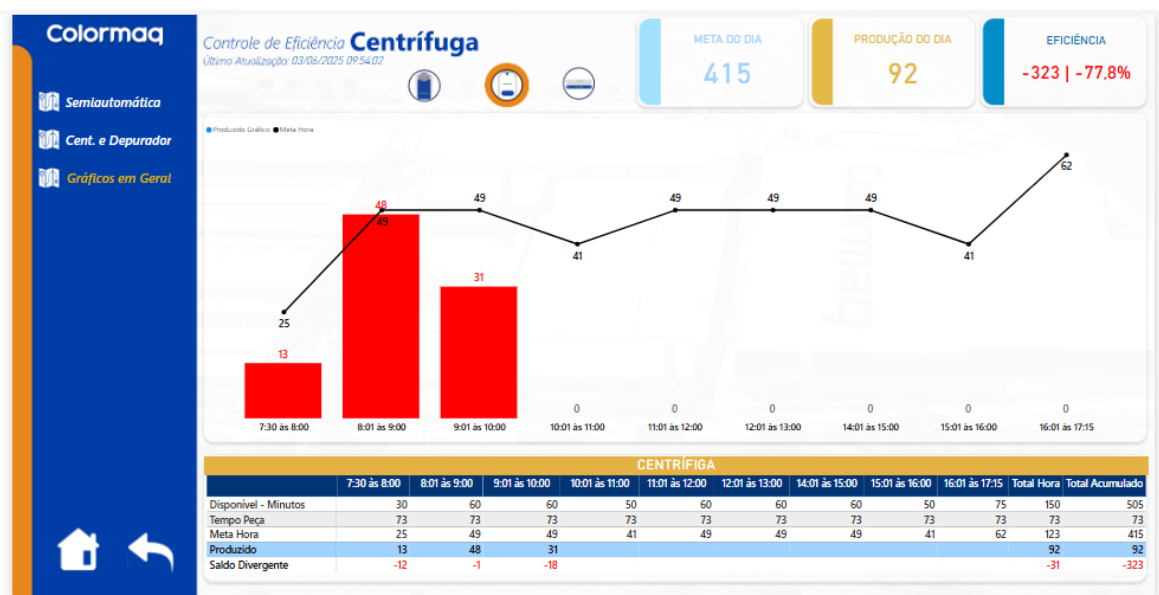
Relatório onde mostra a produção de semiautomática, depurador e centrífuga, comparando a meta calculada (Disponível – Minutos * 60 / Tempo da Peça).

• Apresentação de Telas

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|--|--------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------|-----------------|--------|
| Colormaq | | Controle de Eficiência Semiautomática | | | | | | | | | | | |
| | | Última Atualização: 03/06/2025 09:18:10 | | | | | | | | | | | |
| | | LINHA I | | | | | | | | | | | |
| | | 7:30 às 8:00 | 8:01 às 9:00 | 9:01 às 10:00 | 10:01 às 11:00 | 11:01 às 12:00 | 12:01 às 13:00 | 14:01 às 15:00 | 15:01 às 16:00 | 16:01 às 17:15 | Total Hora | Total Acumulado | |
| | | Disponível - Minutos | 25 | 60 | 60 | 50 | 60 | 60 | 60 | 50 | 75 | 145 | 500 |
| | | Tempo Peça | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | | Meta Hora | 75 | 180 | 180 | 150 | 180 | 180 | 180 | 150 | 225 | 435 | 1.500 |
| | | Produzido | 45 | 180 | 43 | | | | | | | 268 | 268 |
| | | Saldo Divergente | -30 | 0 | -137 | | | | | | | -167 | -1.232 |
| | | LINHA II | | | | | | | | | | | |
| | | 7:30 às 8:00 | 8:01 às 9:00 | 9:01 às 10:00 | 10:01 às 11:00 | 11:01 às 12:00 | 12:01 às 13:00 | 14:01 às 15:00 | 15:01 às 16:00 | 16:01 às 17:15 | Total Hora | Total Acumulado | |
| | | Disponível - Minutos | 25 | 60 | 60 | 50 | 60 | 60 | 60 | 50 | 75 | 145 | 500 |
| | | Tempo Peça | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| | | Meta Hora | 100 | 240 | 240 | 200 | 240 | 240 | 240 | 200 | 300 | 580 | 2.000 |
| | | Produzido | 45 | 152 | 62 | | | | | | | 259 | 259 |
| | | Saldo Divergente | -55 | -88 | -178 | | | | | | | -321 | -1.741 |
| | | LINHA III | | | | | | | | | | | |
| | | 7:30 às 8:00 | 8:01 às 9:00 | 9:01 às 10:00 | 10:01 às 11:00 | 11:01 às 12:00 | 12:01 às 13:00 | 14:01 às 15:00 | 15:01 às 16:00 | 16:01 às 17:15 | Total Hora | Total Acumulado | |
| | | Disponível - Minutos | 25 | 60 | 60 | 50 | 60 | 60 | 60 | 50 | 75 | 145 | 500 |
| | | Tempo Peça | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| | | Meta Hora | 25 | 60 | 60 | 50 | 60 | 60 | 60 | 60 | 75 | 145 | 500 |
| | | Produzido | 1 | 48 | 14 | | | | | | | 63 | 63 |
| | | Saldo Divergente | -24 | -12 | -46 | | | | | | | -82 | -437 |
| | | SEMIAUTOMÁTICA GERAL | | | | | | | | | | | |
| | | 7:30 às 8:00 | 8:01 às 9:00 | 9:01 às 10:00 | 10:01 às 11:00 | 11:01 às 12:00 | 12:01 às 13:00 | 14:01 às 15:00 | 15:01 às 16:00 | 16:01 às 17:15 | Total Hora | Total Acumulado | |
| | | Disponível - Minutos | 25 | 60 | 60 | 50 | 60 | 60 | 60 | 50 | 75 | 145 | 500 |
| | | Tempo Peça | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 | 7,5 |
| | | Meta Hora | 200 | 480 | 480 | 400 | 480 | 480 | 480 | 400 | 600 | 1.160 | 4.000 |
| | | Produzido | 91 | 380 | 119 | | | | | | | 590 | 590 |
| | | Saldo Divergente | -109 | -100 | -361 | | | | | | | -570 | -3.410 |
| | | CENTRÍFUGA | | | | | | | | | | | |
| | | 7:30 às 8:00 | 8:01 às 9:00 | 9:01 às 10:00 | 10:01 às 11:00 | 11:01 às 12:00 | 12:01 às 13:00 | 14:01 às 15:00 | 15:01 às 16:00 | 16:01 às 17:15 | Total Hora | Total Acumulado | |
| | | Disponível - Minutos | 30 | 60 | 60 | 50 | 60 | 60 | 60 | 50 | 75 | 150 | 505 |
| | | Tempo Peça | 73,0 | 73,0 | 73,0 | 73,0 | 73,0 | 73,0 | 73,0 | 73,0 | 73,0 | 73,0 | 73,0 |
| | | Meta Hora | 25 | 49 | 49 | 41 | 49 | 49 | 49 | 41 | 62 | 123 | 415 |
| | | Produzido | 13 | 48 | 10 | | | | | | | 71 | 71 |
| | | Saldo Divergente | -12 | -1 | -39 | | | | | | | -52 | -344 |
| | | DEPURADOR | | | | | | | | | | | |
| | | 7:30 às 8:00 | 8:01 às 9:00 | 9:01 às 10:00 | 10:01 às 11:00 | 11:01 às 12:00 | 12:01 às 13:00 | 14:01 às 15:00 | 15:01 às 16:00 | 16:01 às 17:15 | Total Hora | Total Acumulado | |
| | | Disponível - Minutos | 30 | 60 | 60 | 50 | 60 | 60 | 60 | 50 | 75 | 150 | 505 |
| | | Tempo Peça | 152 | 152 | 152 | 152 | 152 | 152 | 152 | 152 | 152 | 152 | 152 |
| | | Meta Hora | 12 | 24 | 24 | 20 | 24 | 24 | 24 | 20 | 30 | 59 | 199 |
| | | Produzido | | | | | | | | | | | |
| | | Saldo Divergente | | | | | | | | | | | |







3 – Status de Projetos de TI

✓ Projetos concluídos

✓ AUTOMAÇÃO DOS PEDIDOS DE FRETE + MIRO - RODOCOLOR

- **Data de Entrega:** 28/02/2025
- **Objetivos técnicos:** Automação da criação de pedido de Frete e lançamento de MIRO dos CTEs emitidos pela Rodocolor referentes a operação de venda da Colormaq com base no arquivo importado do sistema SSW com as informações dos CTEs.

✓ CONFIGURAÇÃO DO ARQUIVO CNAB 240 - BRADESCO



- **Data de Entrega:** 10/03/2025
- **Objetivos técnicos:** Configuração do arquivo CNAB 240 no formato esperado pelo banco Bradesco.

✓ DEPS – INTEGRAÇÃO DAS ORDENS DE VENDA



- **Data de Entrega:** 26/03/2025
- **Objetivos técnicos:** Automação das aprovações/reprovações financeiras dos pedidos de venda entre o DEPS e o SAP.

✓ ANYMARKET

- **Data de Entrega Prevista:** 28/03/2025
- **Objetivos técnicos:** Integrar as vendas dos Marketplaces via Anymarket. O processo inclui a entrada da venda, faturamento, e integração de estoque.

✓ AUTOMAÇÃO DE APROVAÇÃO DE PEDIDO DE FRETE



- **Data de Entrega:** 04/04/2025
- **Objetivos técnicos:** Aprovar automaticamente pedidos de frete ZRPA e ZFRE baseado em uma tabela contendo a política de fretes.

✓ CADASTRO AUTOMÁTICO

- **Data de Entrega:** 14/04/2025
- **Objetivos técnicos:** Automatizar o processo de cadastro de clientes com base no pré-cadastro realizado pelos representantes no SALESICON. Assim que o pré-cadastro for efetuado, o sistema consultará automaticamente a Receita Federal e o Sintegra para validar as informações do cliente. Em seguida, o cadastro será realizado no SAP, com integração simultânea ao sistema DEPS, onde será feita a classificação de risco e a definição do limite de crédito. Todas essas informações serão então integradas de volta ao SAP, garantindo a atualização dos dados nos painéis de BI.

✓ EMPRESA 5000 - JBS BAHIA INDÚSTRIA

- **Data de Entrega:** 06/05/2025
- **Objetivos técnicos:** Documentar e contabilizar as compras e os serviços prestados dentro do SAP.

- **Projetos em atraso:**

- **INTEGRAÇÃO EGA**



- **Status:** Em andamento
- **Desenvolvido por:** Equipe Interna
- **Progresso:** 90%
- **Data de Entrega Prevista:** 20/12/2024
- **Objetivos técnicos:** Integração das Ordens de produção criadas no SAP para o EGA. Retorno das ordens produzidas no EGA para o SAP e automação da baixa das ordens no SAP.
- **Realizações:**
 - **BI Implementado:** Painéis de BI construídos com dados do EGA para suporte à tomada de decisão da área de negócios.
 - **Desenvolvimento de integração:** Envio das ordens de produção para o EGA concluído em ambiente de testes (QAS).
 - **Implementação e testes do fluxo de retorno dos dados:** Foi implementado e testado o retorno das informações, como baixa das ordens e lançamento da produção.
 - **Atualização na estrutura cadastral:** realizado atualização do cadastro conforme solicitação da EGA.
 - **Mapeamento das APIs:** realizado o mapeamento das APIs de envio e retorno das informações ao SAP.
 - **Correção do erro na impressão das etiquetas**
- **Em andamento:** Time Colormaq finalizar integração entre APIs EGA e SAP.

- **PAYTRACK - INTEGRAÇÃO DE REEMBOLSO**



- **Status:** Em andamento
- **Desenvolvido por:** Equipe Interna
- **Progresso:** 95%
- **Data de Entrega Prevista:** 04/12/2024.
- **Objetivos técnicos:** Integrar e automatizar criação de requisição de reembolso baseado nos dados da Paytrack.
- **Realizações:**
 - Primeira integração concluída: Integração de reembolsos com a Paytrack realizada.
 - API enviada para testes pela Paytrack.
- **Pendências:** Alterar o programa para utilizar a nova API.

- **PEDIDO DE COMPRA VIA EXTRATO ATWEB**



- **Status:** Em andamento
- **Desenvolvido por:** Equipe Interna
- **Progresso:** 95%
- **Data de Entrega Prevista:** 10/12/2024
- **Objetivos técnicos:** Disponibilizar dados do sistema AtWeb no SAP para automatizar a criação dos pedidos de compra para pagamento de OSs.
- **Realizações:**
 - Desenvolvimento concluído: Ferramenta para criar pedidos de compra via Atweb foi desenvolvida e testada;
 - Ajuste do layout do extrato conforme solicitado pela Asteca;
 - Realizado o anexo automático da Nota fiscal.
- **Próximas Ações:** Ajustar SAP Fiori para realizar as ações de anexo de documentos no pedido.

- **INTEGRAÇÃO COM PORTAL MARTINS**

- **Status:** Em andamento
- **Desenvolvido por:** Equipe Interna
- **Progresso:** 90%
- **Data de Entrega Prevista:** 18/04/2025
- **Objetivos técnicos:** Integrar o processo de vendas do portal <http://martins.com.br/>. O processo inclui a entrada e processamento da venda e envio do faturamento de volta à Martins.
- **Realizações:**
 - Programa para integração das vendas desenvolvido.
- **Próximas Ações:**
 - Melhorias de validações no programa.
 - Enviar as informações de faturamento para o Portal Martins.

- **BASE DE DADOS COM INFORMAÇÕES DE IMPORTAÇÃO (COMEX STAT)**

- **Status:** Em andamento
- **Desenvolvido por:** Equipe Interna
- **Progresso:** 80%
- **Data de Entrega Prevista:**
- **Objetivos técnicos:** Ter as informações de importação para suportar a tomada de ações necessárias para um determinado produto.
- **Realizações:**
 - Foi mapeado API SAP x Portal do governo.
 - Foi configurado o PI e já está buscando os dados do portal do governo.
- **Pendência:**
 - Buscar por outros sites que tragam informações adicionais que o site grátis não traz.
- **Próximas Ações:**
 - Incluir o banco de dados no BI.

- **COTAÇÃO DE FRETE - SAP**

- **Status:** Em andamento
- **Desenvolvido por:** Consultor externo
- **Progresso:** 90%
- **Data de Entrega Prevista:**
- **Objetivos técnicos:** Melhorar a interação do time de transporte com a sua gestão através da cotação de frete feita via SAP, aperfeiçoando e agilizando a rastreabilidade, as aprovações e relatórios.
- **Realizações:**
 - Desenvolvimento da tela de cotação de frete.
 - Ajustes no desenvolvimento.
- **Pendência:**
 - Validação do desenvolvimento.

- **EMPRESA 7000 - DEC Distribuidora Ltda**

- **Status:** Em andamento
 - **Desenvolvido por:** Equipe Interna + Cast Group Consultoria
 - **Progresso:** 80%
 - **Data de Entrega Prevista:**
 - **Objetivos técnicos:** Desenvolver módulos de compras e vendas e transferência de produtos. Essa empresa terá um papel importante na logística dos produtos Colormaq.
 - **Realizações:**
 - Parametrizações e configurações do SAP módulos MM | FI | CO | SD | EWM | BASIS | GRC
 - **Pendência:**
 - Parametrizações e configurações SOFICOM (Cast Consultoria).
 - Cutover SALESCON na DEC.
-

- **ARQUIVO PAGAMENTO PIX**

- **Status:** Em andamento
 - **Desenvolvido por:** COOPERSAP
 - **Progresso:** 90%
 - **Data de Entrega Prevista:** 30/04/2025
 - **Objetivos técnicos:** Gerar o arquivo de pagamento bancário do fornecedor via pix.
 - **Realizações:**
 - Desenvolvido o arquivo de pagamento bancário;
 - Testes executados pela área financeira.
 - **Em andamento:**
 - Validação na plataforma Bradesco.
 - **Próximas Ações:**
 - Realizar a validação do arquivo na plataforma Multipag Bradesco;
 - Subir para produção.
-

- **ESTRUTURA VERSIONADA**

- **Status:** Em andamento
 - **Desenvolvido por:** Equipe Interna
 - **Progresso:** 80%
 - **Data de Entrega Prevista:** 30/05/2025
 - **Objetivos técnicos:** Enviar para a ATWEB o número de série atrelado com a lista técnica da ordem de produção.
 - **Realizações:**
 - Foi criado o programa para aplicar a lógica no envio da estrutura versionada trocando por kits.
 - **Próximas Ações:** Testar e fazer as integrações na criação dos cadastros que não existirem no momento de envio.
-

- **CHATBOT IA REPRESENTANTE**

- **Status:**
 - **Desenvolvido por:** Equipe Interna
 - **Progresso:**
 - **Data de Entrega Prevista:** 2024
 - **Objetivos técnicos:** Implantação de chatbot IA para melhorar a interação com representantes.
 - **Realizações:**
-

→ Projetos em andamento (em dia):

→ INVOICECON INBOUD

- **Status:** Em andamento
 - **Desenvolvido por:** Equipe Interna
 - **Progresso:** 15%
 - **Data de Entrega Prevista:**
 - **Objetivos técnicos:** Entradas de notas fiscais tanto de serviços quanto mercadorias, garantindo a integração Invoicecon vs SAP
 - **Realizações:**
 - Primeira parte instalação do software;
 - Produto Invoicecon instalado.
 - **Em andamento:** Levantamento de documentos para layout de prefeituras.
 - **Próximas Ações:** Entregar layout das prefeituras para a Cast iniciar parametrizações e testes.
-

→ INTEGRAÇÃO BOLETO SIMPLIFICA +

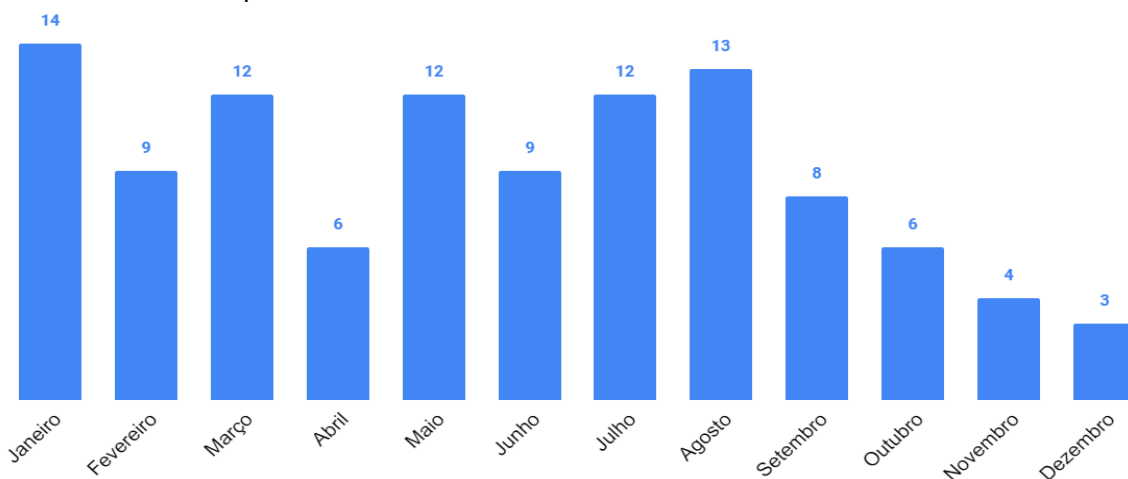
- **Status:** Em andamento
 - **Desenvolvido por:** Equipe Interna
 - **Progresso:**%
 - **Data de Entrega Prevista:** 15/06/2025
 - **Objetivos técnicos:** Melhorar processo de integração, diminuindo a dependência de operação manual para integração de boletos.
 - **Realizações:**
 - Feito a base inicial e passado para validação do financeiro.
 - **Próximas Ações:** Após validação financeira, alinhar próximos passos com a Adapcon (SIMPLIFICA).
-

→ RPA - DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS B2C

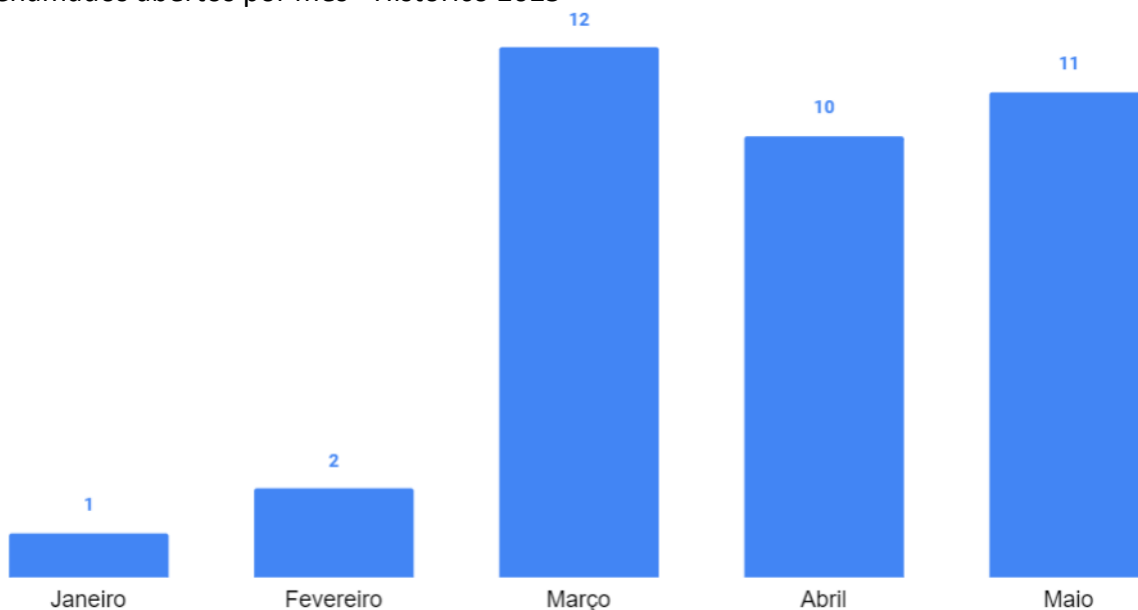
- **Status:** Em andamento
- **Desenvolvido por:** Equipe Interna
- **Progresso:** 15%
- **Data de Entrega Prevista:** 2025
- **Objetivos técnicos:** Automatização por RPA dos processos Criar Ordem de Devolução e Gerar Nota Fiscal de Devolução.
- **Realizações:**
 - Mapeamentos;
 - Modelagem do fluxograma e diagrama de escopo;
 - Desenvolvimento sprint 1: criação automática de ordem de devolução (Fluxo Simplifica: B2C Color CRP);
 - Go Live/ operação assistida sprint 1: 02/06/25;
- **Em andamento:**
 - Desenvolvimento sprint 2: geração automática de nota fiscal devolução;
 - Melhorias na aplicação processo em operação assistida (sprint 1);
 - Implementação de logs no banco para geração de relatórios.
- **Próximas Ações:**
 - Validar sprint 2;
 - Integrar aplicação com sprint 1 e sprint 2 (fluxo B2C color CRP);
 - Go Live/ Operação assistida sprint 2;
 - Desenvolvimento da criação de ordem quando nf Fulfillment;
 - Parametrizar geração de nota fiscal de devolução para demais fluxos Simplifica B2C Color Atendimento e B2C Devolução na Doca (+24h).
- **Pendências:**
 - Área Asteca: disponibilizar gravação de execução da criação de ordem para os fluxos B2C Color Atendimento e B2C Devolução na Doca (+24h);
 - Área e-commerce: disponibilizar gravação dos cenários realizados no atendimento da operação TEL.

5 - Chamados AMS Cast (SAP/SOFICOM/SALESCON)

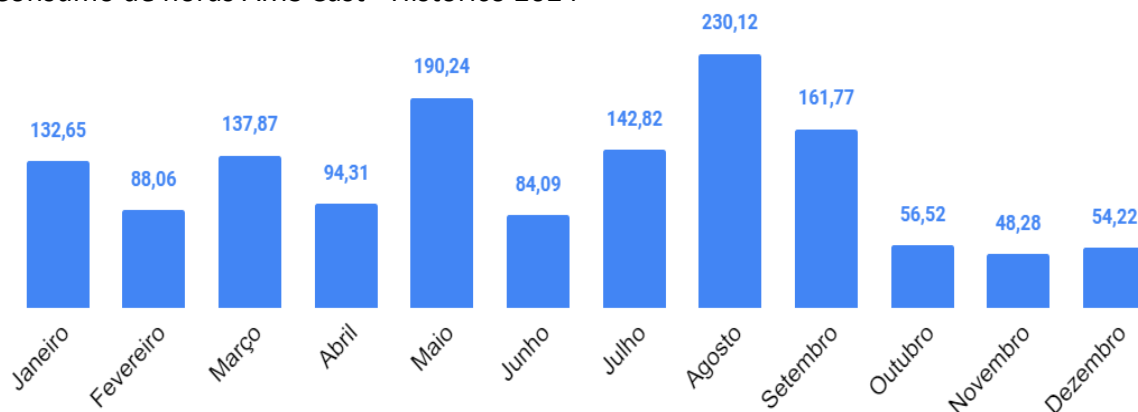
Chamados abertos por mês - Histórico 2024



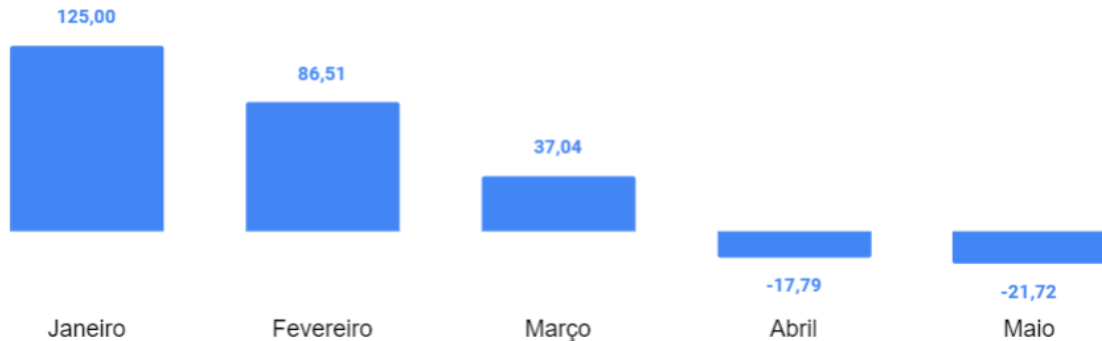
Chamados abertos por mês - Histórico 2025



Consumo de horas AMS Cast - Histórico 2024



Consumo de horas AMS Cast - Histórico 2025



6 – Pesquisa de atendimento

Em agosto de 2024 foi realizada uma pesquisa de satisfação com clientes internos que tiveram chamados abertos nos últimos 3 meses. A pesquisa foi enviada para 364 usuários distintos e respondida por 109 usuários distintos, correspondendo a uma taxa de resposta de 30%. Os resultados obtidos indicaram o seguinte:

Utilizando método NPS podemos classificar nossos clientes internos em:

Promotores: 77 (71%)

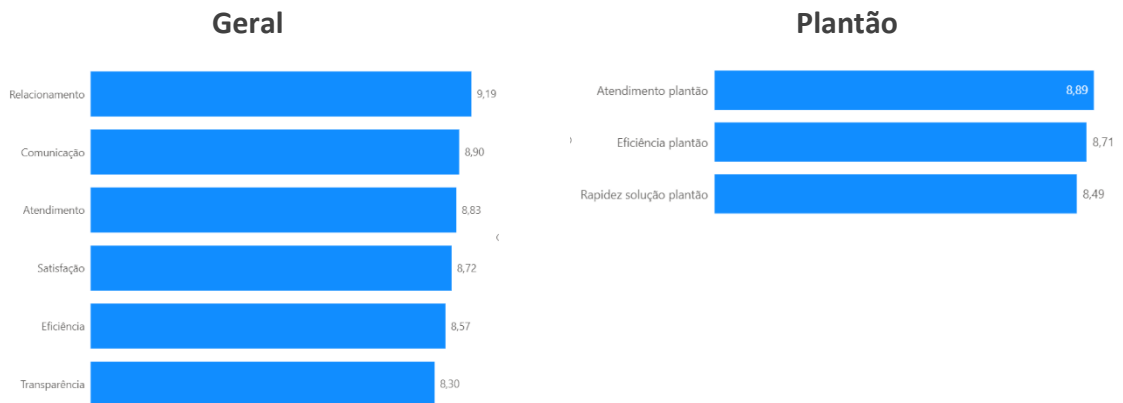
Neutros: 26 (24%)

Detratores: 6 (5%)

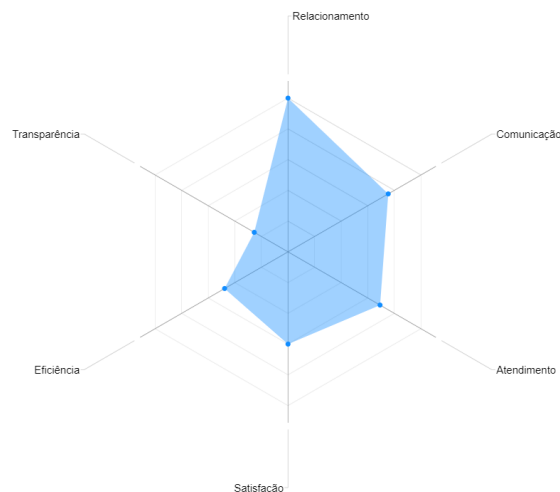


Quantidade de avaliações agrupadas pelas notas apontadas

Para facilitar uma leitura dos principais pontos que acarretaram neste NPS e poder evoluir com este indicador, através de outras perguntas identificamos a satisfação dos clientes em algumas categorias específicas:



Diante destas informações ampliamos o detalhe dos pontos fracos de algumas categorias e temos de forma mais direta os pontos a serem trabalhados para melhorar o posicionamento futuro.



- **Transparência:** Um dos principais pontos reclamados é devido à falta de visibilidade do andamento do chamado, uma vez que foi aberto. Para melhorar este ponto está sendo desenvolvido um painel que irá disponibilizar posição e status dos chamados para todos os clientes.
- **Eficiência:** Muito do impacto da eficiência está ligado a prazos estendidos de entrega das soluções, e a dificuldade de cumprir prazos com metodologia de

priorização. Devido o modelo de atendimento do TI ser baseado em prioridades pretendemos adotar um modelo de atendimento priorizado, que será possível com painel de transparência. A proposta está sendo montada para validação.

- **Satisfação:** Com objetivo de aumentar o indicador de satisfação, vamos fomentar que os usuários criem a cultura de feedback e realizem o apontamento da pesquisa de satisfação do chamado, aumentando as possibilidades de encontrarmos os maiores pontos de fricção e atuar sobre os pontos necessários.

Os demais pontos estamos estudando melhores formas de melhorar os indicadores. Com estas ações será possível acompanhar em prazos mais curtos a qualidade do atendimento e atuar de forma a melhorar o indicador na próxima pesquisa.