



UNIVERSIDADE DO VALE DO TAQUARI - UNIVATES
CURSO DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

**PROJETO INTEGRADOR: TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES**

Alessandra Elisa Santana

Lajeado, junho de 2022

1. Apresentação da empresa pesquisada:

A empresa **Benoit Eletrodomésticos LTDA** atua no comércio de diversos segmentos de produtos, incluindo eletrodomésticos, eletroportáteis, casa, móveis e decoração, smartphones, aparelhos de som e imagem, equipamentos de informática, ferramentas, artigos de jardinagem, acessórios novos para veículos automotores, artigos infantis, utilidades domésticas e também produtos de esporte e lazer.

O início de sua trajetória deu-se em 1º de janeiro de 1971, quando Antenor Valmor Benoit inaugurou, em Arroio do Meio - RS, a Comercial de Máquinas Benoit, comercializando máquinas e implementos agrícolas. Mais tarde, em 1974, a Matriz da empresa foi transferida para Lajeado, devido a necessidade de atuar em um centro comercial maior, e no dia 1º de novembro inaugurou-se a primeira Lojas Benoit, localizada na avenida Senador Alberto Pasqualini, nº 736, onde permanece até os dias de hoje. Posteriormente, em meados de 1981, iniciou também a comercialização de eletrodomésticos, fazendo com que a empresa crescesse rapidamente. Com o passar dos anos a Lojas Benoit foi mostrando seu potencial e, em 1995, a empresa atingiu a marca de 43 filiais. Mais tarde, em 16 de junho de 2005, a empresa expandiu seus negócios para os estados de Santa Catarina, com a inauguração da loja de Sombrio, e no Paraná, com a loja de Pato Branco, inaugurada em 22 de maio de 2009.

Em 2021, a Lojas Benoit completou 50 anos de fundação e é referência em seu segmento, possuindo mais de 250 lojas espalhadas pelos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. Possui mais de 3.700 colaboradores distribuídos nas lojas, no Centro Administrativo de Lajeado/RS e nos Centros de Distribuição de Lajeado e de Araranguá/SC. Além disso, conta com um e-commerce completo, que vem apresentando ótimos resultados e amplo crescimento.

2. Resultado da aplicação do questionário:

Nome da empresa: **Benoit Eletrodomésticos LTDA**

Responsável pelas informações do questionário: Alessandra Elisa Santana (E-commerce), Lucas Machado (Marketing). Autorizado por Ricardo Cassiano Fagundes (Desenvolvimento).

Data: 23/05/2022

1 - A empresa possui um software de gestão que atenda as necessidades diárias nos níveis operacional e estratégico?

(x) Sim () Não () Em parte

Justifique: São utilizados principalmente os softwares Linx commerce e Anymarket, que auxiliam na gestão do negócio, desde a configuração de ofertas até o controle de estoque e administração dos marketplaces. Além disso, são utilizados sistemas online privados da Benoit, o SCA e o Catálogo de produtos, os quais somente funcionários têm acesso.

2 - Existe backup dos dados da empresa? Este é feito periodicamente? São feitos testes de integridade do mesmo?

() Sim () Não (x) Em parte

Justifique: Não tive acesso a informação de backup da empresa como um todo, porém, no e-commerce (setor em que trabalho), os dados são armazenados em nuvem e em pastas compartilhadas na rede local da Matriz - Centro Administrativo, na qual somente funcionários locais têm acesso. Informações sobre vendas, transmissões de anúncios e estoque de produtos ficam armazenadas nos sistemas da Linx commerce e Anymarket. Já fichas técnicas e imagens de produtos ficam nas pastas compartilhadas na rede local.

3 - O setor de TI (ou responsável) está comprometido com os objetivos da empresa, trazendo soluções e melhorias periodicamente? Está preocupado com a segurança da informação e age para que a informação esteja protegida?

(x) Sim () Não () Em parte

Justifique: Sim, o setor de TI está comprometido com os objetivos da empresa, sempre acompanhando os processos que ocorrem nos sistemas e trazendo soluções o mais rápido possível. Além disso, mantém as informações protegidas com utilização de autenticação do Google e solicitações de trocas de senhas periodicamente nos sistemas utilizados pelos funcionários.

4 - A empresa utiliza as redes sociais para promover seus produtos ou serviços? Se sim, estas redes são constantemente atualizadas e os seguidores recebem o feedback esperado?

(x) Sim () Não () Em parte

Justifique: A Lojas Benoit tem como principal rede social o Facebook, tendo mais de 300 mil curtidas em sua página e trazendo o melhor feedback dos usuários. A empresa também utiliza o Instagram, sendo que este possui mais de 20 mil seguidores e é atualizado frequentemente com conteúdos referentes aos produtos comercializados, dicas de como utilizá-los, ofertas e eventos. Além disso, possui um canal no Youtube, que possui mais de 10 mil inscritos, em que o foco são vídeos apresentando produtos. Por fim, utiliza também o LinkedIn. Normalmente os seguidores interagem nas publicações, retornando uma quantidade significativa de curtidas e comentários.

5 - Os softwares estão atualizados?

() Sim () Não (x) Em parte

Justifique: O sistema operacional utilizado nas máquinas da empresa no setor de e-commerce é o Windows 7 ou Windows 10. Os sistemas utilizados para os processos da empresa são online, sendo estes com licenças em dia e atualizações conforme o necessário. As máquinas utilizadas para trabalhar no e-commerce não apresentam antivírus, e não obtive a informação da existência deles em servidores da empresa ou de outros setores.

6 - Possui um servidor (local ou em nuvem)?

() Sim () Não (x) Em parte

Justifique: Do que tive acesso a essa informação, as informações do e-commerce são armazenadas em nuvem e nas pastas compartilhadas em rede local. A maior parte dos dados está nas plataformas Linx commerce, Anymarket, Catálogo eletrônico e SCA (Sistemas próprios da empresa) e pastas compartilhadas em rede local da Matriz da Benoit.

7 - Os usuários de TI sabem de seus deveres e estão comprometidos em manter a segurança dos dados da empresa?

(x) Sim () Não () Em parte

Justifique: Sim, os usuários de TI possuem objetivos alinhados dentro da empresa e estão comprometidos com a mesma como um todo. Além de resolverem problemas ocorrentes no dia a dia dentro da empresa, possuem objetivos para melhorar a experiência dos funcionários e clientes. É utilizado um sistema de chamados p o setor da TI, que é organizado por ordem de importância, onde os os chamados considerados mais graves possuem prioridade. O suporte em TI da empresa atende desde problemas com hardware até questões que envolvam o setor de desenvolvimento.

8 - Existe uma política de uso da TI implantada, com regras claras?

(x) Sim () Não () Em parte

Justifique: Existe um sistema interno na empresa em que são feitos chamados por ordem de prioridade para a TI, que abrange qualquer assunto que possa envolvê-los.

9 - A TI possui metas definidas e estas estão de acordo com o planejamento da empresa?

(x) Sim () Não () Em parte

Justifique: Sim, a TI possui metas dentro do seu setor e também em conjunto com a empresa, sendo totalmente participativa ao que se refere no funcionamento de toda estrutura de tecnologia da informação. A equipe de TI

está sempre auxiliando em qualquer tipo de problema e faz parte da rotina da empresa. O setor de desenvolvimento trabalha diariamente para melhorar a experiência do usuário no site próprio de e-commerce da Benoit e resolver qualquer problema que possa ocorrer nele, além de todos os outros sistemas utilizados. Um exemplo disso é a criação de um aplicativo da Benoit para dispositivos móveis em que o Desenvolvimento está trabalhando.

10 - Na opinião dos gestores, a TI ajuda a reduzir custos da empresa?

(x) Sim

() Não

() Em parte

Justifique: Sim, a TI ajuda a reduzir os custos, pois sem ela muitos problemas técnicos levariam mais tempo para serem resolvidos por terceiros, gerando prejuízos no orçamento e podendo trazer o risco de perder vendas devido a algum defeito nos sistemas. A produtividade também seria afetada, devido ao fato da TI sempre manter as máquinas e a rede em ordem e funcionando. Sem eles a empresa com certeza seria prejudicada e teria mais complicações.

2.1 Análise do questionário:

A empresa Benoit Eletrodomésticos LTDA possui alguns pontos a serem melhorados, como por exemplo, a questão dos sistemas e programas utilizados na empresa poderiam seguir um padrão, sendo a mesma versão instalada em todas as máquinas e mantê-las atualizadas, realizando uma verificação das mesmas periodicamente. Outra melhoria seria aumentar o quadro de funcionários na TI para agilizar os processos, pois apesar de existir uma boa organização, seria positivo se os resultados fossem mais rápidos, principalmente na parte de suporte do desenvolvimento, que corrige erros nos sistemas de cadastro de produtos.

Felizmente existem mais pontos positivos que podem ser citados, os softwares de gestão utilizados são confiáveis e apresentam dados corretos sobre os processos da empresa; a rede local é bem pensada e segura, mantendo as informações somente dentro da Matriz; os sistemas online Catálogo e SCA da Benoit utilizados para o cadastro e administração dos produtos são bem feitos e funcionam corretamente na maioria das vezes, e, quando ocorre algum problema, o suporte age para corrigi-lo assim que possível. A TI está alinhada aos objetivos da empresa e age direta e indiretamente para o desenvolvimento e redução de custos.

3. Resultados obtidos, conclusões, sugestões de melhorias etc.:

Com a aplicação deste questionário na empresa Benoit Eletrodomésticos LTDA foi possível perceber que o setor de TI está alinhado aos objetivos da mesma, sendo participativo em vários aspectos, como por exemplo na segurança dos dados, no bom funcionamento dos sistemas e equipamentos, na infraestrutura e nos resultados financeiros. A organização da TI também é positiva, o sistema de chamados funciona bem, sendo esse feito em ordem de prioridade, e os colaboradores estão adaptados. Além disso, existe uma preocupação com a segurança dos sistemas e com a manutenção dos mesmos.

Os resultados obtidos também revelaram alguns pontos que podem ser melhorados dentro da organização, entre eles está a utilização de antivírus para aumentar a proteção, a criação de uma verificação periódica das máquinas para atualizar os softwares, mantendo as mesmas versões para todas, assim como o mesmo sistema operacional. E, a equipe do setor de Tecnologia da Informação poderia ser maior, contando com pessoas para focar em inovações e resultados mais rápidos dentro da empresa.

Para que as mudanças sejam feitas, primeiramente é necessário que a equipe, junto com os coordenadores, se organizem para criar uma rotina de realização das tarefas, definindo um período de tempo para verificar as máquinas, realizar formatação, instalação de antivírus e atualização dos softwares, aumentando assim a performance e a segurança das mesmas. Além disso, seria interessante aumentar a equipe, incluindo desenvolvedores que auxiliem na criação de outros sistemas úteis, na resolução de problemas e modernizando os sistemas existentes.

REFERÊNCIAS

NOSSA história. **Lojas Benoit**, Lajeado, RS, 2022. Disponível em: <https://www.benoit.com.br/institucional/quem-somos>. Acesso em: 06 mai. 2022.