



Instituto Superior de Engenharia

Politécnico de Coimbra

MINIMERCADO BELA

EO – 2023/2024

Carlos Pinto 2021155627
Alexandre Ferreira 2021138219
Pedro Pereira 2021130905

PEST	3
Fatores Políticos (P):.....	3
Fatores Económicos (E):	4
Fatores Sociais (S):.....	5
Fatores Tecnológicos (T):.....	7
Modelo das 5 Forças de Porter	8
Ameaça à entrada de novos concorrentes:.....	8
Ameaça de produtos ou serviços substitutos	9
Poder competitivo dos clientes	10
Poder competitivo dos fornecedores.....	11
Rivalidade na indústria	12
Fatores Críticos de Sucesso	13
Análise SWOT.....	13
Cadeia de Valores	14
Atividades Primárias	14
Atividades de suporte	15
Representação do Processo.....	16
Gestão de Stock atual	16
Matriz McFarlan	16
Antes da utilização do processo de gestão de stocks:	17
Depois da utilização do processo de gestão de stocks:.....	17
Diagrama de atividades do Processo.....	17
Antes da otimização:.....	18
Depois da otimização:.....	18
Balanced Scorecard	18
Finanças:.....	19
Clientes:.....	19
Processos Internos:.....	19
Crescimento e Inovação:.....	19
Análise de requisitos.....	19
Conclusão	20
Bibliografia.....	20
1. Dados dos fatores políticos:	20
2. Dados dos fatores económicos:.....	21
3. Dados dos fatores sociais:	22
4. Dados dos fatores tecnológicos:.....	22

PEST

Fatores Políticos (P):

- Normas de segurança alimentar e regulamentações de saúde pública: Quem controla estas normas e regulações é a ASAE que pode impor sanções como multas e apreensão de alimentos tal como em casos extremos determinar o fecho do estabelecimento. Para evitar problemas, os estabelecimentos como os minimercados devem:

- Fornecer treino/formações aos funcionários sobre segurança alimentar
- Desenvolver um plano de segurança alimentar escrito
- Implementar um programa de controle de pragas eficaz
- Manter instalações e equipamentos limpos e em boas condições
- Manusear os alimentos de forma segura
- Armazenar os alimentos em condições adequadas
- Controlar a temperatura dos alimentos
- Rotular os alimentos de forma clara e precisa

Estas questões são abordadas em:

- **Decreto-Lei n.º 158/97, de 24 de junho**: Estabelece os requisitos gerais de higiene e segurança alimentar para os operadores do setor alimentar.
- **Portaria n.º 559/76, de 7 de setembro**: Estabelece os requisitos específicos de higiene e segurança alimentar para os estabelecimentos de venda ao público de géneros alimentícios.
- **Decreto-Lei n.º 286/86, de 6 de setembro**: Estabelece os requisitos específicos de higiene e segurança alimentar para os estabelecimentos de venda de pão e produtos afins.
- **Decreto-Lei n.º 158/97, de 24 de junho**: Estabelece os requisitos específicos de higiene e segurança alimentar para os estabelecimentos de venda de carne e seus produtos.

- Impostos sobre as vendas e o lucro: As empresas precisam de pagar o IVA que no caso das empresas é um imposto indireto uma vez que é cobrado ao consumidor final sendo que a taxa normal é de 23%. O IRC é um imposto direto que é cobrado ao lucro das empresas sendo que a taxa normal é de 21%, no entanto existem taxas reduzidas de 17% para PMEs. Estão ainda sujeitas a pagar outros impostos como IMI (que é pago ao município) ou imposto sobre veículos caso existam em nome da empresa.

- Regulamentações de preços em alimentos essenciais: O IVA de 0% aplicado a um cabaz de 46 produtos alimentares foi prolongado até ao final de 2023. Depois do lançamento da medida no passado mês de abril, o Governo decidiu prolongar o IVA Zero até 31 de dezembro deste ano.

Segundo o Governo, a medida tem ajudado a diminuir os efeitos da inflação, já que permitiu uma baixa de preços nos produtos do cabaz em quase 10%.

Isto pode beneficiar, por exemplo, pequenos comerciantes de minimercados que podem registar uma retoma na compra em maior quantidade de bens essenciais podendo levar a um novo aumento das vendas e das receitas.

- Questões trabalhistas: O salário mínimo em Portugal será de 820€ mensais em 2024. Quanto às horas/dias semanais de trabalho, já está a ser estudado e experimentado em algumas empresas os 4 dias de trabalho em vez dos habituais 5 dias de semana/40 horas semanais. A implementação dos 4 dias de trabalho pode trazer vantagens para os trabalhadores como "aumento da produtividade e competitividade", "promoção do bem-estar físico e mental (redução de stresse e casos de burnout)" e "aumento da qualidade de vida".

- Subsídios e incentivos do governo: podem beneficiar minimercados que se enquadram em setores específicos, como a agricultura local ou produtos orgânicos.

- A estabilidade política e a segurança na região: são fundamentais para o funcionamento de minimercados, já que a instabilidade política ou a falta de segurança podem prejudicar suas operações.

Fatores Económicos (E):

- PIB per capita: O PIB per capita é uma medida da riqueza média dos cidadãos de um país logo ajuda a indicar o poder de compra dos consumidores. Se o PIB per capita for elevado, significa que os consumidores à partida terão mais dinheiro para gastar, incluindo os produtos e serviços dos minimercados. Em Portugal no ano de 2022 era entre 20 e 26 mil euros. No entanto este é um valor que corresponde a cerca de 74% em relação à média europeia sendo que é o 7º mais baixo, tendo descido em relação aos 76,4% registados em 2020.

- PIB: O PIB do país também pode ser importante para um minimercado. No caso de Portugal registou a segunda maior subida no primeiro trimestre de 2023, cerca de 1,6%. A subida do PIB indica um período de prosperidade com a economia a crescer, ainda que seja relativa a apenas um período dentro de um ano. Isso pode levar a um aumento da confiança dos consumidores e a um aumento do consumo.

- Dívida pública: A dívida pública portuguesa é elevada, mas tem vindo a diminuir nos últimos anos. A dívida pública portuguesa representava no segundo trimestre de 2023, 110% da riqueza produzida no país (ou seja 110% do PIB), tendo descido de 3º para 5º lugar em termos de maior dívida pública na zona euro. O governo português prevê a descida para 98,9% em 2024.

- Inflação: A taxa de inflação é uma medida da variação dos preços dos bens e serviços ao longo do tempo. Se a inflação for elevada, significa que os preços estão a aumentar, o que pode levar a uma redução do poder de compra dos consumidores. A taxa de inflação em Portugal desceu em setembro de 2023 para 3,6% depois de no mês anterior ter subido de 3,1% para 3,7%.

- Taxas de importação: As taxas de importação podem impactar a disponibilidade de produtos para os minimercados, afetando os preços e a oferta. No segundo trimestre de 2023, as exportações e as importações diminuíram 4,9% e 6,1%, respetivamente, em relação ao segundo trimestre de 2022.

- Balança Comercial: A balança comercial faz o balanço entre importações e exportações. Produtos importados acabam por ser sempre mais caros do que produtos nacionais e o ideal seria a balança comercial ser positiva, ou seja, o retorno económico das exportações ser maior do que o gasto em importações. Em 2022, Portugal registou um valor de -30 mil milhões de euros de balança comercial. Com um saldo positivo, o país poderia, por exemplo ver aumentado o seu PIB e ser criado mais oportunidades de emprego para fazer face ao volume superior de exportações.

- Taxas de juro: Desde junho de 2022 que as taxas de juro em Portugal têm subido. Em setembro de 2023 estava em 4,5%. Em setembro de 2023 a taxa de depósitos subiu para 4,00% e a taxa de refinanciamento para 4,50%

- Custos energéticos: Apesar de os valores dos preços energéticos terem aumentado em especial no segundo semestre de 2022 devido principalmente à guerra na Ucrânia, em Portugal o preço do gás e da luz subiu apenas 2,4% em Portugal. Só Malta e Países Baixos tiveram uma evolução inferior.

Em Portugal, segundo o Eurostat, os preços do gás dispararam 65% no segundo semestre do ano passado, face ao segundo semestre de 2021. Mesmo assim, é um aumento que está longe das subidas verificadas em países como a Chéquia, que registou um aumento de 231%, da Roménia (165%), da Letónia (157%) e da Lituânia (112%).

No mercado da eletricidade, Portugal figura entre os países da União Europeia com o menor aumento de preços entre o segundo semestre de 2021 e o segundo semestre de 2022: segundo o Eurostat, os preços da eletricidade aumentaram apenas 2,4% entre o segundo semestre de 2021 e o segundo semestre de 2022.

Fatores Sociais (S):

- Envelhecimento populacional: Segundo dados das Nações Unidas, Portugal tem um pouco mais de dois milhões de pessoas com mais de 65 anos, sendo o 43º país com o maior número de idosos num total de 50 países do mundo analisados. Segundo dados do Instituto Nacional

de Estatística, em 2021, as pessoas com 65 e mais anos representavam 23,4% da população residente em Portugal (inclui pessoas de nacionalidade portuguesa, mas também estrangeiros que se tenham instalado no País). Este cenário não se vai inverter, vai até agravar-se. As projeções apontam que a fatia da população que tem 65 e mais anos seja de 36,8% em 2080.

Neste caso, talvez seja uma vantagem para um minimercado em que o público-alvo é um povo mais rural e de idade mais avançada

- Imigração (permanente): Portugal terá recebido quase 121 mil imigrantes em 2022, segundo dados da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), o valor mais elevado dos últimos nove anos, quatro vezes mais do que o registado em 2014. Para além da imigração permanente, tem aumentado também a imigração para trabalhos temporários como por exemplo a colheita de produtos que depois serão vendidos no mercado nacional, reduzindo o custo desses produtos uma vez que a mão de obra será de menor custo. Por outro lado, o aumento da imigração isto pode colocar em causa a coesão social e a identidade nacional e levar a uma menor procura por produtos nacionais.

- Emigração: Desde 2017 que o saldo migratório é positivo, ou seja, o número de imigrante é maior que o número de emigrantes que saem para outros países. No entanto, em 2022 o número de emigrantes permanentes foi de 30.954 sendo que normalmente é a população mais jovem que decide emigrar permanentemente, contribuindo para o envelhecimento da população em Portugal.

- Educação: O nível de escolaridade da população em Portugal cresceu de forma significativa na última década, destacando-se o aumento de pessoas com ensino superior, segundo os resultados definitivos dos Censos 2021 divulgados pelo Instituto Nacional de Estatística.

A estes dados junta-se ainda o peso crescente de pessoas com o ensino secundário e pós-secundário, que evoluiu de 16,7% para 24,7% na última década.

Houve ainda uma redução da taxa de analfabetismo da população para 3,1 com pelo menos 10 anos sem saber ler nem escrever, quando em 2011 este indicador apresentava uma taxa de 5,2% da população acima dos 10 anos.

- Ajudas a fornecedores nacionais: As políticas de apoio a fornecedores nacionais podem influenciar a disponibilidade de produtos locais nos minimercados. Alguns exemplos específicos de ajudas oferecidas pelo governo português aos produtores/fornecedores nacionais são:

- **Política Agrícola Comum (PAC)**: A PAC é um programa da União Europeia que oferece apoio financeiro aos produtores agrícolas.
- **Programa Nacional de Apoio ao Desenvolvimento Rural (PRODER)**: É um programa do governo português que oferece apoio financeiro aos produtores agrícolas e florestais. Implementar um programa de controle de pragas eficaz

- **Programa de Apoio ao Investimento Empresarial (PAIE):** É um programa do governo português que oferece apoio financeiro a empresas, incluindo produtores agrícolas e florestais. Manusear os alimentos de forma segura
- **Programa de Apoio à Promoção e Internacionalização das Empresas (PAPI):** É um programa do governo português que oferece apoio financeiro às empresas para a promoção e internacionalização dos seus produtos e serviços.
- **Programa de Formação e Qualificação para o Emprego (POE):** É um programa do governo português que oferece formação profissional a trabalhadores, incluindo trabalhadores agrícolas.

- Ajudas a microempresas: Em 2021 o governo português incluiu no orçamento do estado uma linha de crédito para micro e pequenas empresas. Esta medida teve um orçamento de 100 milhões de euros e destinava-se às empresas de qualquer setor de atividade, em situação de crise empresarial. O apoio foi atribuído até 31 de dezembro desse ano, sob a forma de subsídio reembolsável.

O limite máximo do crédito era de 75 mil euros para as pequenas empresas e de 25 mil euros para as microempresas. Estes valores correspondiam a 3 mil euros por posto de trabalho existente na empresa no mês anterior à apresentação da candidatura, multiplicado por três.

O prazo máximo da operação era de 4 anos a contar da data de celebração do contrato, aplicando um período de carência de 12 meses.

Já em 2023, foram criadas sete linhas de crédito para estimular o investimento e o apoio à inovação nas PME nacionais. As operações de crédito beneficiam de apoio financeiro da União Europeia, no âmbito do programa InvestEU, totalizando 378 milhões para o apoio a micro e PMEs

Fatores Tecnológicos (T):

- Digitalização: A digitalização dos serviços públicos portugueses tem sido feita essencialmente através do Programa Simplex. No dia 26 de outubro de 2023, Dia Nacional da Desburocratização, foi aprovado em reunião do Conselho de Ministros uma proposta de lei de alteração à Lei da Chave Móvel Digital (Lei n.º 37/2014, de 26 de junho), que permite a utilização dos documentos disponibilizados em formato digital, através de aplicação móvel ID.gov, com igual valor jurídico dos documentos físicos e foi aprovado o alargamento do leque de documentos ou títulos habilitantes disponibilizados na aplicação móvel ID.gov.

O pacote de fundos comunitários do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) prevê também cerca de 1,8 mil milhões para a transição digital na administração pública, da Autoridade Tributária à Segurança Social, passando pela educação ou interação entre cidadãos e Estado

- Inteligência artificial: A inteligência artificial generativa "poderá aumentar a dimensão da economia portuguesa em 15 mil milhões de euros", o equivalente a 6% do Produto Interno Bruto (PIB), revela um estudo da Public First encomendado pela Google. A inteligência artificial generativa "poderá aumentar a dimensão da economia portuguesa em 15 mil milhões de euros", o equivalente a 6% do Produto Interno Bruto (PIB), revela um estudo da Public First

encomendado pela Google. Além disso, "ao ajudar todos em Portugal a concentrarem-se em tarefas mais produtivas e criativas, a IA pode acelerar o crescimento económico e, por sua vez, trazer progressos nos desafios sociais", lê-se no documento.

Os produtos e serviços desenvolvidos para *business analytics* e inteligência artificial (IA) representavam no final de 2022 um investimento global de 300 milhões de euros, em Portugal, mas, dentro de dois anos, esse investimento estará acima dos 500 milhões de euros, prevê a International Data Corporation (IDC) que realizou o estudo "FutureScape: Worldwide Artificial Intelligence and Automation 2023 Predictions", no final de 2022.

Para além destes dados é relevante referir a Estratégia Nacional de Inteligência Artificial (AI Portugal 2030) que pretende promover o desenvolvimento e a aplicação da IA.

- Cibersegurança: Em 2019, o governo português lançou a Estratégia Nacional de Cibersegurança (ENCS) para promover a cibersegurança em Portugal, em áreas como a administração pública, as empresas e os cidadãos.

Em 2022, iniciou o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS) que é um órgão do Estado responsável pela coordenação da cibersegurança em Portugal.

Além disso, o governo português tem promovido a sensibilização para a cibersegurança entre os cidadãos e as empresas tendo em 2023 lançado a campanha #LerAntesClicarDepois que visa sensibilizar os cidadãos para melhores práticas de cibersegurança.

Modelo das 5 Forças de Porter

Ameaça à entrada de novos concorrentes:

A ameaça é considerada baixa, e isso deve-se a várias razões:

Barreiras à Entrada:

A necessidade de investimento inicial significativo, como a aquisição ou aluguer de espaço, instalações e equipamentos, representa uma barreira significativa.

Custos associados a licenças e regulamentações, como licenças de alimentos, saúde e segurança, também adicionam complexidade e custos à entrada no mercado.

Economias de Escala:

Os minimercados já estabelecidos desfrutam de economias de escala, o que se traduz em preços mais competitivos e margens de lucro mais substanciais.

A falta de volume de vendas e poder de compra torna desafiadora a competição em termos de custos e preços para novos concorrentes.

Diferenciação de Produtos e Serviços:

A diferenciação de produtos e serviços oferecida pelos minimercados existentes conquistou a fidelidade de uma base de clientes leais. Produtos exclusivos, serviços de qualidade superior e experiências de compra memoráveis são fatores que reduzem a ameaça de novos entrantes.

Tentativas de novos concorrentes em replicar essa diferenciação podem encontrar obstáculos significativos.

Acesso a Canais de Distribuição:

Concorrentes estabelecidos mantêm relacionamentos sólidos com fornecedores locais, garantindo acesso a produtos exclusivos.

Relações de longo prazo com fornecedores podem dificultar a entrada de novos competidores.

Conhecimento do Mercado Local:

Os minimercados existentes possuem um conhecimento profundo do mercado local, incluindo preferências dos consumidores e compreensão da concorrência local.

Esta análise destaca as barreiras à entrada, economias de escala e diferenciação de produtos como fatores-chave que tornam a ameaça à entrada de novos concorrentes relativamente baixa no setor de minimercados.

Ameaça de produtos ou serviços substitutos

A ameaça é considerada alta:

Supermercados Online:

Os supermercados online representam uma ameaça, pois os consumidores podem encomendar alimentos e produtos essenciais diretamente pela internet, desfrutando de comodidade e entregas em casa. A crescente popularidade dos supermercados online pode afetar a frequência das visitas aos minimercados físicos.

Mercados de Agricultores Locais:

Os mercados de agricultores locais oferecem produtos frescos diretamente dos produtores. Consumidores que valorizam alimentos locais e sazonais podem optar por comprar nestes mercados em vez de nos minimercados, afetando as vendas de produtos nos minimercados.

Vendedores Ambulantes e Feiras Livres:

Vendedores ambulantes e feiras livres podem oferecer frutas, legumes e outros produtos a preços competitivos. Os consumidores que procuram preços mais acessíveis ou que preferem comprar diretamente aos vendedores podem escolher estas alternativas como substitutos dos minimercados.

Refeições Prontas ou Serviços de Entrega de Alimentos:

Serviços de entrega de refeições ou refeições prontas podem competir com a venda de ingredientes nos minimercados. Os consumidores que preferem a conveniência de pedir refeições prontas em casa podem diminuir suas compras em minimercados.

Compras em Grandes Supermercados:

Os grandes supermercados oferecem uma ampla variedade de produtos a preços competitivos. Consumidores que procuram uma variedade maior ou preços mais baixos podem optar por fazer as suas compras em supermercados maiores em vez de frequentar minimercados locais.

Poder competitivo dos clientes

O poder competitivo dos clientes é considerado baixo:

Segmentação de Clientes:

Normalmente, os clientes são em grande parte idosos e a maioria deles vive nas proximidades do minimercado.

Sensibilidade ao Preço:

Os clientes são bastante sensíveis aos preços, em grande parte devido ao facto de serem idosos que vivem com orçamentos de reforma limitados.

Custos de Troca:

Os clientes enfrentavam um déficit de qualidade de atendimento e opções limitadas ao mudar para os concorrentes diretos.

Preferências dos Clientes:

As preferências dos clientes estão fortemente ligadas aos preços, levando-os a optar frequentemente por marcas brancas.

Experiência do Cliente:

De acordo com os clientes, a qualidade do atendimento é superior em comparação com os concorrentes, e a ausência de filas de espera é um fator que ajuda na sua satisfação.

Poder competitivo dos fornecedores

O poder competitivo dos fornecedores é considerado **baixo**:

Número de Fornecedores:

Existem vários fornecedores disponíveis ao minimercado, que oferecem uma vasta variedade de produtos. A ampla escolha de fornecedores permite ao minimercado negociar termos favoráveis.

Dependência de Fornecedores:

O minimercado depende de fornecedores para abastecer os seus stocks, mas não está excessivamente dependente de um único fornecedor. Isso reduz o risco associado a inflações nos preços ou disponibilidade de produtos.

Negociação de Preços:

O minimercado tem uma posição de negociação relativamente forte, uma vez que compra uma variedade de produtos de diversos fornecedores. Isto dá-lhe margem para negociar preços e condições de pagamento mais favoráveis.

Substitutos de Fornecedores:

A disponibilidade de múltiplos fornecedores para produtos similares oferece ao minimercado a capacidade de alternar entre fornecedores em resposta a mudanças nas condições de mercado.

Relações de Longo Prazo:

O minimercado desenvolveu relações de longo prazo com fornecedores confiáveis, o que contribui para a estabilidade no abastecimento de produtos.

Rivalidade na indústria

A rivalidade na indústria é **baixa**:

Número de Concorrentes:

Existem poucos concorrentes diretos, ou seja, outros minimercados, na área, mas a ameaça de grandes supermercados próximos aumenta a pressão da concorrência. A presença de grandes supermercados representa uma ameaça substancial, uma vez que eles têm recursos significativos e poder de negociação que podem afetar a concorrência.

Diferenciação de Produtos:

O minimercado oferece produtos exclusivos e locais, bem como atendimento de qualidade superior. Esta diferenciação de produtos e serviços desempenha um papel fundamental em reduzir a rivalidade com os concorrentes diretos. A estratégia de diferenciação é eficaz para manter a fidelidade dos clientes e garantir a competitividade no mercado.

Diminuição do Mercado Direto:

A diminuição do número de minimercados na proximidade, devido ao aumento dos grandes supermercados, pode ser considerada positiva, uma vez que representa uma diminuição da concorrência direta. No entanto, é importante observar que essa tendência pode afetar a indústria local a longo prazo, exigindo uma análise contínua de seu impacto.

Lealdade dos Clientes:

A lealdade dos clientes é um fator positivo, pois os clientes tendem a permanecer fiéis às superfícies que frequentam. Essa fidelidade cria um grupo de clientes regulares que geram receitas estáveis, desde que a qualidade dos produtos e serviços seja mantida.

Para um minimercado localizado na zona central de Portugal, a rivalidade na indústria é moldada pela interação entre o número limitado de concorrentes diretos e a ameaça representada pelos grandes supermercados. A diferenciação de produtos e a lealdade dos clientes representam pontos fortes, mas é essencial monitorar de perto a diminuição do mercado direto para avaliar seu impacto a longo prazo na indústria local.

Fatores Críticos de Sucesso

Os principais fatores críticos de sucesso associados ao minimercado são:

Gestão de Stocks:

- Garantir que os produtos estejam sempre disponíveis em quantidades adequadas para atender à procura e evitar a insatisfação dos clientes.
- Evitar Excessos: Controlar o stock para evitar excessos, que podem levar a perdas financeiras.
- Otimização Financeira: Gerir eficientemente os recursos financeiros, investindo de forma estratégica no stock para maximizar os lucros.

Recursos humanos:

- Atendimento ao Cliente: A disponibilidade adequada de pessoal é crucial para garantir um atendimento ao cliente eficiente e satisfatório.
- Reposição de Produtos: Uma equipa suficiente facilita a reposição rápida dos produtos, mantendo as prateleiras sempre abastecidas e atraindo clientes.
- Fidelização do Cliente: Uma equipa experiente e fidelizada contribui para satisfação do cliente, proporcionando um ambiente de compras atrativo.

Análise SWOT

Strengths

- Entregas ao domicilio
- Relação com os clientes
- Produtos locais

Weaknesses

- Recursos Humanos Limitados
- Espaço limitado

-Controlo e Gestão do Stock

Oportunities

-Campanhas e promoções

-Marketing online (Facebook principalmente)

-Parcerias com produtores locais: Estabelecer parcerias com agricultores e produtores locais pode garantir uma fonte constante de produtos frescos que agradam o público alvo.

Threats

-Compras online

-Concorrência, outro minimercado na zona(direta) e supermercados

-Demografia dos clientes

Cadeia de Valores

Atividades Primárias

1. Logística de Entrada:

- Receção de produtos dos fornecedores (Subatividade Direta)
- Negociação com fornecedores (Subatividade Direta)
- Armazenamento de mercadorias (Subatividade Direta)
- Controlo de qualidade dos produtos recebidos (Subatividade Indireta)
- Certificação dos padrões e normas (Garantia de qualidade)
- Valor: Negociações bem-sucedidas para garantir preços competitivos.

2. Operações:

- Layout e exposição de produtos nas prateleiras (Subatividade Direta)
- Gestão e reposição eficiente de stocks (Subatividade Direta)
- Atendimento ao cliente (Subatividade Direta)
- Processamento de pagamentos (Subatividade Direta)
- Conhecimento da localização dos produtos (Subatividade Indireta)
- Controlo da validade dos produtos (Garantia de Qualidade)
- Valor: Gestão eficiente de stock para evitar ruturas e excessos.

3. Logística de Saída:

- Distribuição de produtos para clientes (Subatividade Direta)

- Administração dos pedidos (Subatividade Indireta)
- Administração da cadeia de fornecedores (Subatividade Indireta)
- Garantir integralidade dos produtos (Garantia de qualidade)
- Valor: Entrega rápida e confiável para satisfazer as necessidades do cliente.

4. Marketing e Vendas:

- Estratégias de marketing para atrair clientes (Subatividade Direta)
- Promoção de produtos (Subatividade Direta)
- Pesquisas de mercado (Subatividade Indireta)
- Feedback dos clientes (Garantia de qualidade)
- Valor: Estratégias promocionais que destacam produtos exclusivos e/ou mais procurados

5. Serviços:

- Assistência ao cliente (Subatividade Direta)
- Serviços como entrega ao domicílio (Subatividade Direta)
- Manutenção dos dados dos clientes (Subatividade Indireta)
- Manutenção da loja e dos produtos (Garantia de qualidade)
- Valor: Atendimento personalizado e resolução rápida de problemas.

Atividades de suporte

1. Infraestrutura da Empresa:

- Um Minimercado
- Gestão administrativa e contabilidade.
- Manutenção e segurança da loja.
- Desenvolvimento de sistemas e tecnologia de informação.

2. Gestão de Recursos Humanos:

- Um/dois funcionário(s)
- Recrutamento e treinamento de funcionários.
- Gestão de desempenho e motivação da equipe.

3. Desenvolvimento Logístico:

- Distribuição de produtos para clientes
- Gerenciamento da cadeia de suprimentos

4. Aquisição de matérias-primas:

- Negociação com fornecedores.
- Seleção de produtos para oferecer aos clientes

Representação do Processo

A introdução de um sistema informático para o controlo de stock surge como uma necessidade, dadas as atuais limitações na avaliação instantânea do inventário de produtos. A ausência deste tipo de ferramentas dificulta a obtenção de informações precisas sobre o stock disponível, impactando negativamente na gestão de artigos e na prevenção de potenciais perdas.

Neste contexto, o processo proposto baseia-se na contabilização imediata dos produtos à medida que chegam ao armazém. Da mesma forma, a cada transação de venda, a atualização imediata no sistema informático garantirá uma gestão em tempo real, refletindo a diminuição correspondente no stock.

Elimina-se a necessidade de contagens manuais frequentes, poupando tempo e recursos humanos. Além disso, a capacidade de monitorizar continuamente o stock proporciona uma gestão mais eficiente, permitindo decisões mais informadas quanto a reabastecimentos e evitando ruturas ou excessos desnecessários.

Este método economiza tempo, facilita a gestão de encomendas e contribui para a prevenção de perdas. A implementação deste processo representa um passo crucial na modernização e eficácia do controlo de stock da empresa.

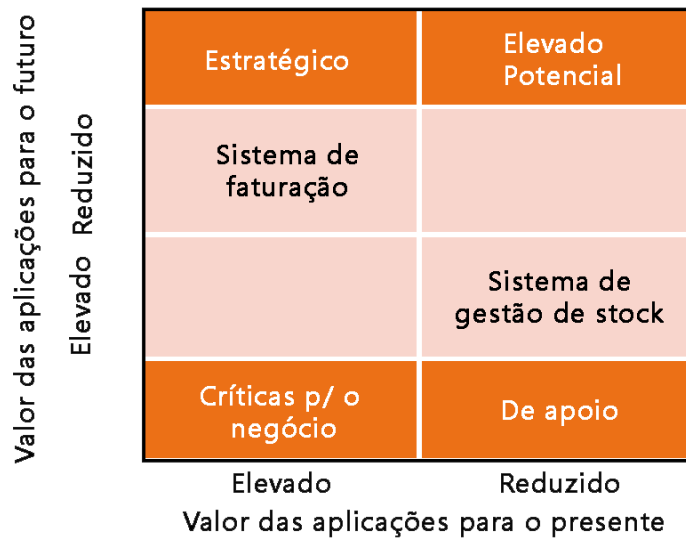
Gestão de Stock atual

Como a Empresa gere o stock atualmente?

Apesar de ter um software que permite gerir o stock de forma eficiente e automatizada, a empresa opta por fazer uma gestão manual, que impossibilita de verificar o stock dos produtos através do software, logo para fazer essa gestão é necessário fazer uma gestão de forma manual, visualizando a quantidade de produtos presentes nas prateleiras e no armazém.

Matriz McFarlan

Antes da utilização do processo de gestão de stocks:



Depois da utilização do processo de gestão de stocks:

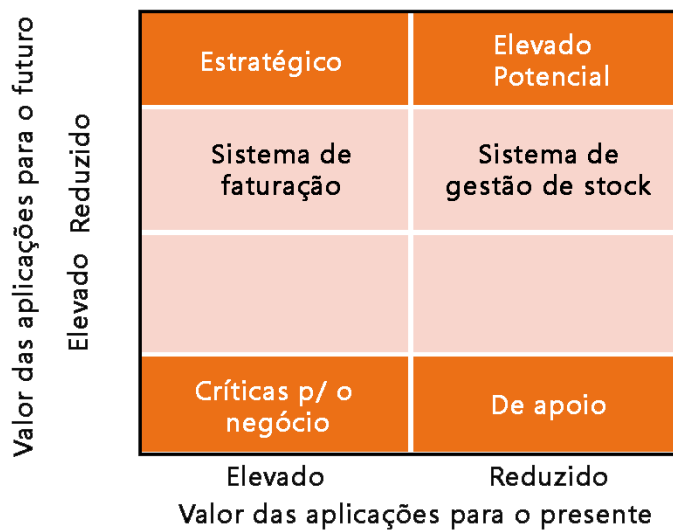
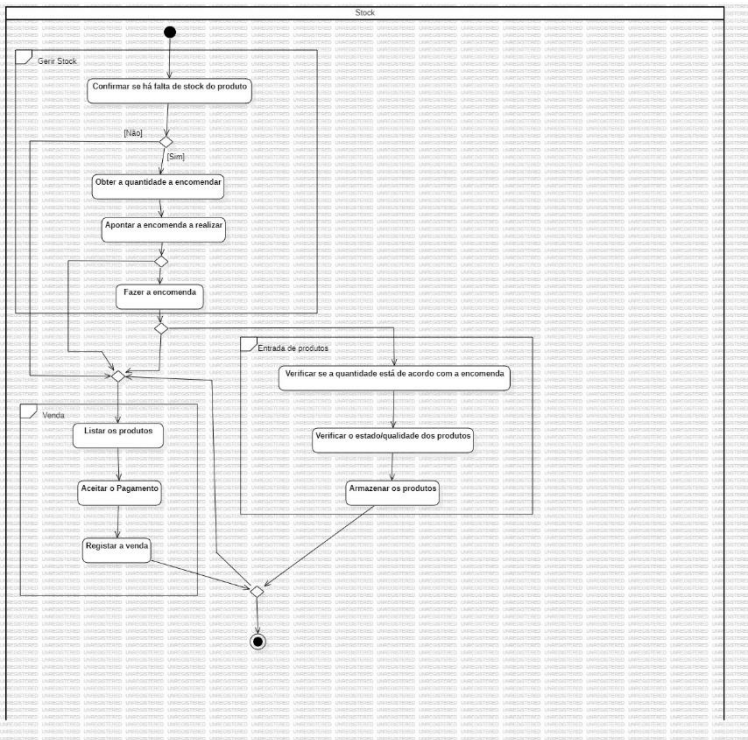


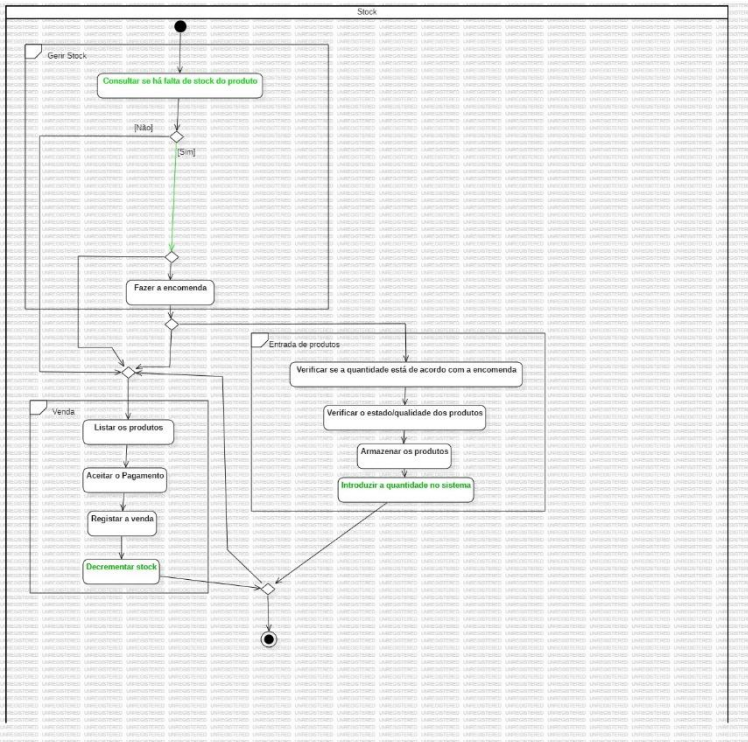
Diagrama de atividades do Processo

Este é um diagrama de atividades base quanto aos processos que serão afetados pela otimização

Antes da otimização:



Depois da otimização:



Balanced Scorecard

Finanças:

Objetivo: Manter a estabilidade financeira e continuar a aumentar a margem de lucro.

Indicadores:

- Aumento da margem de lucro
- Cortes significantes nas despesas

Clientes:

Objetivo: Manter a lealdade dos clientes e angariar novos clientes

Indicadores:

- Recomendação dos clientes
- Satisfação dos clientes
- Lealdade dos clientes

Processos Internos:

Objetivo: Melhorar os processos internos principalmente no que toca à eficácia das operações e gestão do stock

Indicadores:

- Má gestão de stock (não informatizada)
- Recursos Humanos Escassos

Crescimento e Inovação:

Objetivo: Se possível, aumentar o tamanho da equipa e/ou investir em novas soluções, para tornar os processos mais eficazes

Indicadores:

- Número de trabalhadores
- Pouco investimento em novas tecnologias

Análise de requisitos

Para iniciar o processo de gestão de stock, é crucial possuir um software capaz de o fazer de forma eficiente. Neste sentido, a empresa já dispõe de um software adequado para efetuar esta gestão. É fundamental inserir a quantidade de produtos quando se recebe uma encomenda do fornecedor, sendo que, de momento, essa inserção de dados é a única ação necessária para estabelecer uma gestão de stock eficaz, visto que o software realiza a atualização do stock automaticamente no momento da venda desses produtos.

Conclusão

Resumindo, a implementação do novo processo de gestão de stock, com a introdução de um sistema informático eficiente, é fundamental para superar as limitações da abordagem manual atual. Esta mudança proporciona benefícios significativos, incluindo poupança de tempo, melhoria da eficiência operacional e tomada de decisões mais informadas sobre o reabastecimento. Além disso, contribui para a estabilidade financeira ao prevenir ruturas e excessos desnecessários. Com a infraestrutura tecnológica já disponível, a empresa está bem posicionada para aplicar com sucesso esse processo, alinhando-se aos objetivos estratégicos delineados no Balanced Scorecard, como aumento da margem de lucro, satisfação do cliente e estímulo à inovação.

Bibliografia

PEST

1. Dados dos fatores políticos:

- Dados das normas de segurança alimentar e regulamentações de saúde pública: <https://diariodarepublica.pt>
- Dados dos impostos sobre vendas e lucro: https://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/informacao_fiscal
- Dados da regulamentação em bens essenciais: <https://eportugal.gov.pt/noticias/cabaz-de-alimentos-iva-zero-continua-ate-final-do-ano>
- Dados das questões trabalhistas: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc23/comunicacao/noticia?i=governo-reforca-acordo-de-rendimentos-salario-minimo-passa-para-os-820-euros-aumento-de-salarios-passa-para-5>
<https://www.portugal.gov.pt/pt/gc23/comunicacao/noticia?i=semana-de-quatro-dias-tudo-o-que-precisa-de-saber>

2. Dados dos fatores económicos:

- Dados do PIB per capita: <https://eco.sapo.pt/2022/03/23/pib-per-capita-em-portugal-e-7o-mais-baixo-da-ue/>
- Dados do PIB: <https://expresso.pt/economia/2023-05-16-Portugal-registou-o-quinto-maior-crescimento-do-PIB-na-Europa-no-primeiro-trimestre-0b7cd31e>
- Dados da dívida pública portuguesa:
<https://www.rtp.pt/noticias/economia/divida-publica-portuguesa-desce-na-zona-euro-v1523876>
<https://eco.sapo.pt/2023/10/18/portugal-e-grecia-sao-os-mais-ambiciosos-na-reducao-da-divida-publica/>
- Dados da taxa de inflação:
<https://www.idealista.pt/news/financas/economia/2023/09/29/59694-inflacao-em-portugal-retoma-descidas-cai-para-os-3-6-em-setembro>
- Dados das importações, exportações e balança comercial:
<https://www.pordata.pt/portugal/exportacoes++importacoes+e+saldo+da+balanca+de+bens+total+e+por+principais+grupos+de+países+parceiros+comerciais-2341-181702>
- Dados das taxas de juros: <https://sicnoticias.pt/economia/2023-09-14-Banco-Central-Europeu-aumenta-taxas-de-juro-b563e73b>
<https://sicnoticias.pt/economia/2023-10-25-BCE-devera-manter-taxas-de-juro-inalteradas-80ba0681>
- Dados dos custos energéticos: <https://eco.sapo.pt/2023/04/26/portugal-entre-os-paises-com-menor-subida-dos-precos-da-luz-no-segundo-semester-de-2022/>

3. Dados dos fatores sociais:

- Dados do envelhecimento populacional:
<https://expresso.pt/iniciativaseprodutos/projetos-expresso/5-decadas-de-democracia/2023-06-05-Quao-envelhecida-e-a-populacao-portuguesa--0b8995e1>
- Dados da imigração: <https://cnnportugal.iol.pt/portugal/ocde/portugal-recebeu-quase-121-mil-migrantes-em-2022-o-valor-mais-alto-dos-ultimos-nove-anos/20231023/65368dabd34e371fc0b9073f>
- Dados da emigração:
<https://www.pordata.pt/portugal/emigrantes+total+e+por+tipo+e+sexo-23-2525>
- Dados da escolaridade em Portugal:
<https://www.tsf.pt/portugal/sociedade/nivel-de-escolaridade-em-portugal-aumentou-na-ultima-decada-15379366.html>
- Dados das ajudas a microempresas:
<https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/detalhe/governo-anuncia-nova-linha-de-credito-para-micro-e-pme>
<https://www.cgd.pt/Institucional/Sala-de-Imprensa/2023/Pages/Caixa-FEI-Apoio-Micro-e-PME.aspx>

4. Dados dos fatores tecnológicos:

- Dados da digitalização em Portugal:
<https://www.portugal.gov.pt/pt/gc23/comunicacao/comunicado?i=diagonal-da-desburocrizacao-funcionalidade-da-app-idgov-alargada>
<https://www.dinheirovivo.pt/economia/portugal-e-um-dos-principais-paises-na-transformacao-digital-dos-servicos-publicos-15853273.html>
- Dados da inteligência artificial em Portugal:
<https://www.dinheirovivo.pt/economia/nacional/inteligencia-artificial-generativa-pode-ter-impacto-de-15-mil-milhoes-de-euros-em-portugal-17221034.html>

<https://www.dinheirovivo.pt/empresas/tecnologia/investimento-em-inteligencia-artificial-acima-dos-500-milhoes-em-portugal-em-dois-anos-16377033.html>

<https://www.sgeconomia.gov.pt/noticias/estrategia-inteligencia-artificial-2030.aspx>

➤ Dados da cibersegurança em Portugal:

<https://www.cncs.gov.pt/pt/estrategia-nacional/>

<https://www.cncs.gov.pt/docs/cnsc-2019-2023.pdf>

<https://www.cncs.gov.pt/pt/campanha-lerantesclicardepois/>