

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CURSO SUPERIOR BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

**BEATRIZ AUER MARIANO**  
**MATEUS MAIOLI GIACOMIN**

**PRIMEIRO TRABALHO DE INTRODUÇÃO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:**  
**RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO**

Serra

2022

**BEATRIZ AUER MARIANO**  
**MATEUS MAIOLI GIACOMIN**

**PRIMEIRO TRABALHO DE INTRODUÇÃO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:**  
**RELATÓRIO DE ESTUDO DE CASO**

Trabalho acadêmico apresentado à disciplina de Introdução a Sistemas de Informação do curso Bacharelado em Sistemas de Informação do Instituto Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção da nota final na disciplina.

Professora: Prof. Dra. Cristina Klippel Dominicini

Serra

2022

## **PARTE 1: DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO**

### **1. Título: Qual o nome da empresa?**

A empresa fictícia criada para esse estudo de caso foi denominada **PetPuff**.

### **2. Resumo: O que essa empresa faz e quais são os seus objetivos?**

A PetPuff é uma empresa brasileira, criada no ano de 2015 e sediada em Piripiri, no Piauí. Ela tem como objetivo produzir pelúcias personalizadas com base nos desenhos e descrição de seus clientes – em geral, crianças. Hoje, frente ao aumento do mercado consumidor, a empresa busca se adaptar às novas tecnologias e implementar novas soluções digitais.

### **3. História da empresa: Qual o histórico da empresa?**

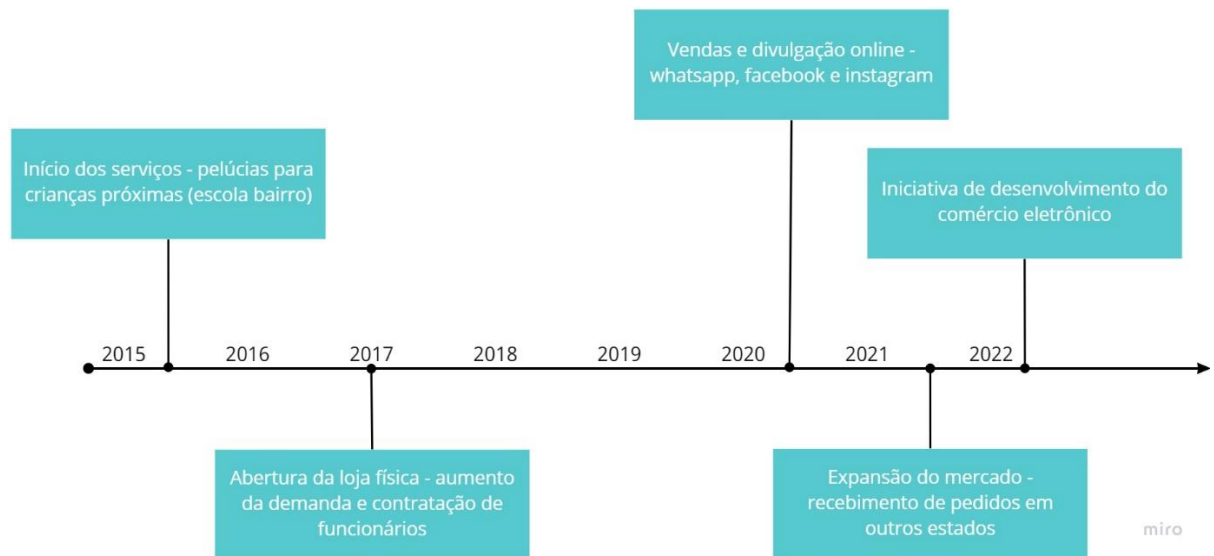
PetPuff surgiu no ano de 2015 com o desejo de uma mãe humilde de presentear a filha no seu aniversário. Vera Lúcia Fernandes era uma costureira da região de Piripiri, no Piauí. Devido à dificuldade financeira em que se encontrava na época, não tinha condições de comprar um presente de aniversário para a filha, Marina Fernandes, completava 10 anos de idade. Sabendo que a filha tinha um amigo imaginário e aproveitando de suas habilidades de costura, costurou, ela mesma, o amigo imaginário de Marina em formato de bicho de pelúcia. Ao verem o presente personalizado de Marina, as crianças da escola e do bairro passaram a querer também seus amigos imaginários, personagens favoritos e desenhos representados em formato de pelúcia, únicos e feitos exclusivamente para elas. Assim, Vera Lúcia conseguiu complementar a renda dos anos seguintes aceitando tais pedidos, feitos principalmente em datas comemorativas como dia das crianças, natal e aniversário das crianças do bairro onde morava.

Com o tempo e as indicações, recebeu propostas e oportunidades de fazer pedidos maiores, levando-a a alcançar novos mercados com maior poder aquisitivo. A expansão da PetPuff no mercado, sendo ela a única empresa que oferecia tal serviço personalizado, o alcance de novos clientes e o grande volume de pedidos recebidos permitiu que Vera Lúcia investisse no negócio de vez e apostasse apenas na fabricação de personalizados. Sendo assim, em 2017 ela abriu um ponto de comércio, onde poderia receber os clientes de uma forma mais formal. O aumento do negócio permitiu a contratação de mais funcionários para funções de produção e administração.

Em 2020, impossibilitada de abrir a loja física devido à pandemia que se instaurou, a PetPuff passou a utilizar plataformas de comunicação digital, como WhatsApp, Facebook e Instagram, para divulgar seus produtos e serviços e também receber pedidos. A gradual inserção da marca

nas redes sociais expandiu ainda mais o mercado consumidor, chegando inclusive para outras regiões do Brasil: em 2021, a PetPuff recebeu o primeiro pedido de pelúcia personalizada para outro estado do país. Desde então, o alcance da empresa segue em grande ascensão.

Figura 1 - linha do tempo de expansão da empresa PetPuff

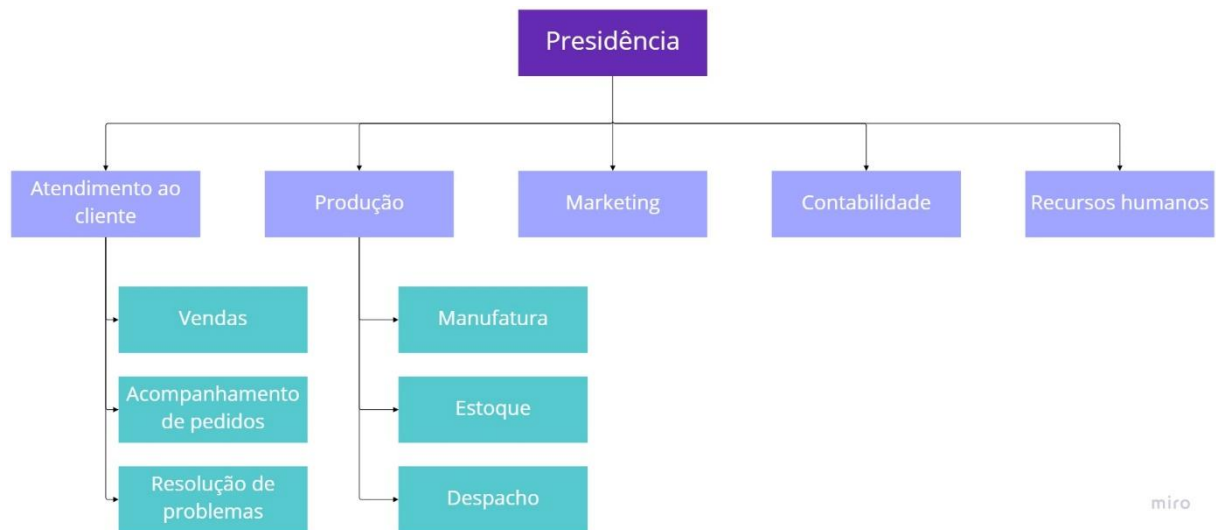


Fonte: autoria própria

#### 4. Organograma: Quantos funcionários trabalham na empresa? Como eles estão organizados?

Vera Lúcia é a presidente da empresa e assume todas as funções de planejamento e execução de estratégias de negócio, bem como toda a administração de pessoas e processos da empresa. Ao todo, a PetPuff emprega 17 funcionários efetivos. Sete funcionários compõem o setor de produção e manufatura, sendo responsáveis pela produção das pelúcias personalizadas. A área de marketing, por sua vez, mantém um funcionário que cuida da divulgação dos serviços oferecidos pela PetPuff e também produtos já produzidos pela marca através das redes sociais, e também realiza a comunicação com a empresa terceirizada responsável pela produção das peças publicitárias e parcerias. O setor de atendimento ao cliente e acompanhamento dos pedidos é composta por dois funcionários, enquanto dois funcionários são responsáveis pelo gerenciamento do estoque e aquisição dos materiais necessários para a produção das pelúcias. Três funcionários trabalham no departamento de entregas, sendo dois dedicados à separação e embalagem e um responsável pelas entregas locais e aos correios. Além disso, a empresa possui as áreas de contabilidade e recursos humanos, que empregam um funcionário cada.

Figura 2 - Organograma da empresa PetPuff



Fonte: autoria própria

A empresa mantém uma cultura amigável e familiar com os funcionários, incentivando a colaboração e o trabalho em equipe dentro e entre os setores. Zela pelo bom atendimento ao cliente e prima pela perfeita execução dos processos individuais em prol de um resultado final – o produto personalizado gerado pelo trabalho de todos os funcionários – com ótima qualidade, de modo a atender às expectativas do cliente.

### 5. Produtos e serviços: Quais produtos a empresa fornece?

A PetPuff é especializada em materializar qualquer bicho ou personagem extraídos direto da imaginação e dos desenhos de seus clientes. Sendo assim, suas personalizações podem fabricar pelúcias de animais, bonecos, monstros fofinhos e todo e qualquer o tipo de forma que o cliente desejar.

Por se tratar de um serviço que manufatura produtos personalizados, não existe um catálogo e uma tabela fixa de valores. Os preços são estabelecidos de acordo com o tamanho da pelúcia, os materiais a serem utilizados (tecido principal, enchimento, detalhes e acabamentos) e a complexidade demandada. O valor final varia normalmente entre 25 e 280 reais por peça/pelúcia. A empresa chegou a manufaturar algumas pelúcias gigantes, cujos valores de venda foram em torno de 375 e 510 reais.

Além de pelúcias individuais, feitas normalmente para presentear uma pessoa apenas, a empresa também aceita pedidos atacados, como, por exemplo, para lembrança de festas, etc.

## **6. Vendas e marketing: Como a empresa vende e divulga seus produtos?**

Até o ano de 2017, Vera Lúcia aceitava encomendas de manufatura de bichos de pelúcia em seu pequeno ateliê, que ficava em sua casa, com o objetivo de complementar a renda além de seus trabalhos de costura. A partir de então, abriu um ponto de comércio voltado apenas para a manufatura de pelúcias, que acabou se tornando sua principal fonte de renda ao longo dos anos. Esse local ficou responsável por recepcionar os clientes, analisar e gerar os pedidos e também fabricar as pelúcias.

Com o início da utilização de plataformas de comunicação digital no ano de 2021, o contato com o cliente e o acompanhamento dos pedidos passou a ser feito quase exclusivamente através do WhatsApp e Facebook. A entrega das pelúcias para a região de Piripiri e suas proximidades pode ser feita em sua loja física ou por meio de frete local executado por um funcionário da empresa, no valor de 15 reais. Para entregas mais distantes, inclusive aquelas fora do estado, é utilizando o serviço dos Correios, cujos encargos financeiros são de total responsabilidade do cliente, sendo também de sua escolha a modalidade do frete - PAC ou Sedex.

O processo de produção das pelúcias é feito em quatro passos. O cliente primeiramente entra em contato com a PetPuff, enviando o desenho ou imagem na qual deseja que a pelúcia seja inspirada, e informando o tamanho e quaisquer exigências de materiais que possua. Em seguida, o responsável do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa irá retornar o cliente com um orçamento e prazo de manufatura baseado nas informações dadas por ele; são apresentadas também alternativas de tamanhos e materiais e os respectivos valores em relação à proposta inicial. Após esse retorno, o cliente tem um prazo de sete dias para aceitar a proposta inicial ou as alterações sugeridas e realizar o pagamento do valor acordado. A partir de então, o pedido é enviado para o setor de manufatura e a pelúcia começa a ser produzida.

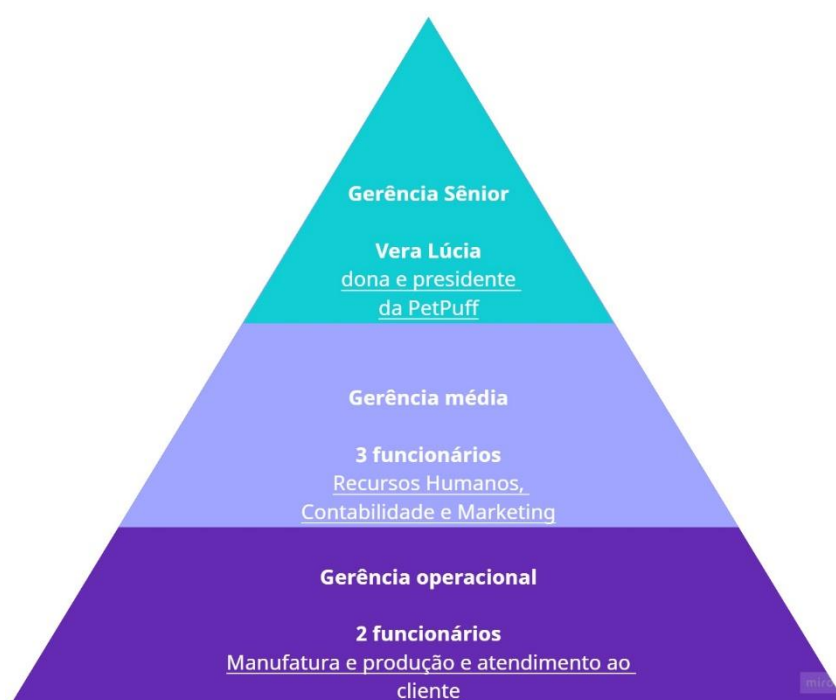
O marketing, por sua vez, é feito principalmente por indicações de clientes. Também é feito por meio de mídias sociais, principalmente pelo Facebook Marketplace e o Instagram. Esses lugares são destinados para o compartilhamento de imagens e vídeos das pelúcias produzidas pela PetPuff, depoimento dos clientes e informações importantes sobre a empresa. A marca também investiu no último ano em publicidades feitas através de parcerias com influenciadores digitais voltados para plataformas como Instagram, Youtube e TikTok. O alto retorno obtido e a complexidade crescente de acompanhamento de pedidos por redes sociais, com um grande volume de demanda, coloca a possibilidade de investimento em um comércio eletrônico em discussão.

## PARTE 2: REQUISITOS DO SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

**1. Quantos funcionários são gerentes, trabalhadores de produção ou trabalhadores de conhecimento ou informação? Explique e desenhe a hierarquia da administração da empresa de acordo com a pirâmide de três níveis ilustrada no capítulo 2 do livro texto.**

Vera Lúcia Fernandes, como fundadora e presidente da empresa, ocupa a gerência sênior, responsável por tomar decisões estratégicas de serviços, produção e finanças da empresa. No nível da gerência média, ou tática, concentram-se os funcionários responsáveis pelas áreas de recursos humanos, contabilidade e marketing; como cada departamento possui apenas um funcionário, eles atuam também como gerentes para atender toda a demanda e aplicar de maneira efetiva os planos determinados pela gerência sênior. Na gerência operacional, por sua vez, há dois gerentes responsáveis pelos demais setores da empresa, como manufatura e produção, atendimento ao cliente e demais carências.

Figura 3 - Pirâmide organizacional da gerência



Fonte: autoria própria

Os demais trabalhadores dos departamentos de produção e manufatura, estoque e entregas podem ser classificados como trabalhadores de serviço e produção. Já os funcionários responsáveis pelo atendimento ao cliente e controle de estoque são trabalhadores de dados.

**2. Que tipos de sistemas e tecnologias de informação seriam os mais importantes para uma empresa como a que você escolheu? Descreva no mínimo 3 sistemas e justifique sua resposta.**

A maioria dos sistemas de informação pensados para serem implementados dentro da PetPuff são relacionados ao processamento de transações rotineiras da empresa. Sendo assim, são classificados como SPTs:

- o sistema auxiliar ao setor de produção, que recebe as ordens de produção geradas pelo setor de vendas, e disponibiliza informações sobre as pelúcias que deverão ser produzidas, prazos, materiais exigidos, criação de cronogramas, alocação de funcionário para cada pelúcia, etc;
- o sistema auxiliar ao setor de estoque, para gerenciar o nível de materiais disponível em estoque, compra e entrada de materiais e a saída de materiais para o setor de produção mediante ordens de material para os determinados pedidos.
- o sistema auxiliar ao setor de despacho, para gerenciar o despacho das pelúcias já manufaturadas – sejam as feitas localmente ou aquelas feitas utilizando o serviço dos Correios.
- o sistema auxiliar ao setor de contabilidade, que gerencia as informações de ganhos financeiros, saída de caixa devido a despesas, pagamento de funcionários, impostos, entre outros.
- o sistema auxiliar ao setor de recursos humanos, para funções como geração de folhas de pagamento, por exemplo.

O sistema mais importante da empresa, no entanto, pode ser classificado tanto como um SPT quanto como um CRM (*Costumer Relashionship Management* – Gerenciamento de relacionamento com os clientes). É o sistema de criação e acompanhamento de pedidos atrelado a um sistema de atendimento ao cliente e interage com suporte e produção de pedidos de venda e pós-venda. Esse sistema baseado na web será a plataforma por meio do qual o cliente submeterá a sua ideia de pelúcia para personalização, passando por várias etapas de seleção de tamanho, materiais, unidades requisitadas e descrição e submissão de imagens da pelúcia (desenho do cliente). Com base nas opções selecionadas, será exibido uma **estimativa** do valor final da pelúcia personalizada. Embora o orçamento final ainda precise ser avaliado por um funcionário da empresa, que além de calcular o preço também prestará toda a assistência ao cliente por meio da própria plataforma, caso ele submeta a ideia de pelúcia para um orçamento,



oferecendo sugestões e orientando sobre cada passo a ser tomado, a estimativa do orçamento garantirá que o cliente tenha uma noção dos valores envolvidos na produção da pelúcia. Essa estratégia visa não somente ser um atrativo para os clientes – em geral, os consumidores tendem a evitar contatos com empresas, principalmente por meio de formulários comuns e e-mail, caso estejam apenas consultando valores –, mas também aumentar a eficiência dos processos ao evitar que os funcionários percam tempo e recursos analisando propostas que poderão não ser finalizadas devido aos custos envolvidos. Processos como realização do pagamento e acompanhamento da produção e envio da pelúcia também serão realizados através desse sistema.

Por último, há o sistema de análise dos resultados da empresa, que pode ser classificado como um SIG (Sistema de Informações Gerenciais) por ser o setor que gera relatórios baseados em todos os SPTs da empresa, de forma a manter a qualidade de serviço da PetPuff.

## **PARTE 3: MELHORANDO A ESTRATÉGIA COMPETITIVA**

### **1. Como a sua empresa agrega valor aos seus clientes?**

A empresa busca agregar valor ao cliente criando um produto que é formulado por ele mesmo, utilizando de desenhos e descrições enviadas pelo cliente para garantir a fidedignidade do produto final em comparação com a visão dele, no melhor custo-benefício possível. Também procura prestar um atendimento ao cliente excepcional, mantendo o contato com ele a cada etapa do processo de produção da pelúcia, desde a fabricação, até o despacho e pós-venda, para garantir a satisfação dele.

### **2. Quais outras empresas são as principais concorrentes? Como seus produtos se comparam em preço aos da sua empresa? Quais são algumas das funcionalidades do produto que eles enfatizam?**

Não há outra empresa fornecendo serviços como a PetPuff na região de Piripri e proximidades. Foram consideradas empresas nacionais como as principais concorrentes, visto que a PetPuff visa atuar apenas no Brasil e o mercado de pelúcias personalizadas encontra-se em um nicho muito específico, o que é uma vantagem para produtos personalizados nacionais, que apresentam valores mais atrativos sobre as empresas internacionais.

A internet foi utilizada para pesquisar as principais concorrentes da PetPuff. As empresas que aparecem na primeira página de resposta do motor de busca Google busca foram consideradas (geralmente os consumidores não procuram em outras páginas de resposta; as empresas que ficam em primeiro lugar são as mais consultadas e, portanto, foram consideradas as maiores concorrentes).

Sete empresas apareceram na busca por “pelúcia personalizada”. Dentre elas, cinco se dedicavam à encomenda e personalização de mascotes em atacado para empresas. O cliente selecionava um modelo do portfólio para imprimir a sua marca ou deveria entrar em contato com a empresa via e-mail ou telefone para a elaboração de um mascote próprio. Algumas deixavam explícito a quantidade mínima exigida para a compra, sendo a menor quantidade mínima encontrada entre essas empresas de 100 unidades. Os preços não eram informados na maioria dos sites.

Duas empresas forneciam serviços de pelúcia personalizada para um cliente físico, sendo possível comprar apenas 01 unidade. Além disso, ambas possuem processos bastante

semelhantes à da PetPuff. Sendo assim, foram consideradas as concorrentes diretas da empresa no comércio eletrônico:

- **Pufi** – a pelúcia feita a partir do desenho demanda análise de orçamento; pelúcias em atacado precisam de análise de orçamento; kits de pelúcia para pintura tem valores de R\$16,90 e R\$44,90, e são considerados de pronta entrega.
- **Atelierika** – fornece produtos a pronta entrega ou sob encomenda de modelos já existentes. Os valores desses produtos variam entre R\$67,00 e R\$789,17. A pelúcia personalizada é encomendada de acordo com agenda e o preço é informado mediante orçamento.

Nenhuma dessas empresas implementa uma plataforma de comércio eletrônico tradicional, com seleção de um “carrinho virtual” e pagamento online e imediato. Todas dependem da submissão de um formulário e contato e pagamento posterior feito via e-mail (em sua maioria) e telefone.

### **3. Quais são as forças competitivas que podem afetar o setor?**

Seguindo o modelo das forças competitivas de Michael Porter, as forças competitivas que podem afetar a PetPuff são:

- Concorrentes tradicionais da empresa, como as duas concorrentes diretas citadas no item anterior.
- Produtos substitutos: os clientes podem ser atraídos para a compra de pelúcias tradicionais devido à disposição em pronta-entrega e preços mais em conta.
- Novos entrantes no mercado: por ser um mercado relativamente novo no Brasil e com pouca concorrência direta, novos entrantes no mercado são uma grande força competitiva, devido ao fato de poderem apresentar novas soluções que a PetPuff ainda não oferece e com preços mais atrativos, além da clientela não ser fiel por não ser um produto regular ou que vá gerar, normalmente, mais do que uma compra.
- Fornecedores: o aumento dos custos associados à produção das pelúcias personalizadas devido ao aumento dos preços dos produtos utilizados como matéria-prima pode gerar um aumento dos gastos e do produto final, diminuindo a quantidade de vendas, ou, ainda, diminuindo a margem de lucro da empresa caso decida manter os mesmos preços finais.

#### **4. Que estratégia competitiva a sua empresa deve seguir?**

Para conseguir se assegurar no mercado e manter as margens de lucro, a PetPuff segue as estratégias de diferenciação de produtos, ao oferecer produtos personalizados para cada cliente; operação em nicho de mercado, por atender clientes específicos, com necessidades específicas e que procuram por uma solução específica; maior intimidade com o consumidor, ao prestar um serviço que depende diretamente do envolvimento do cliente em todo o processo de elaboração do produto final.

#### **5. Quais sistemas de informação melhor suportam essa estratégia? Justifique sua resposta.**

Para dar suporte a todas as estratégias adotadas pela PetPuff, a empresa busca implementar o sistema de comércio eletrônico com base na Web apresentado no item 2.2. Nele, será possível elaborar novos produtos personalizados para cada cliente, que é o nicho de mercado no qual a PetPuff está inserida, e haverá interação direta entre os funcionários da empresa e os clientes. Esse sistema visa facilitar e tornar mais dinâmico o processo de construção do produto final ao mesmo tempo em que dá suporte ao cliente para a tomada de decisão quanto ao produto.

O contato direto permite que os funcionários possam conhecer mais sobre o perfil dos clientes, suas necessidades e desejos. É preciso que seja implementada na empresa uma cultura de compartilhamento desse conhecimento adquirido no setor de atendimento ao cliente com os outros funcionários, a gerência e a presidência da empresa.

#### **6. Faça um diagrama especificando o modelo de cadeia de valor para a sua empresa. A figura deve apresentar exemplos de sistemas para cada uma das atividades primárias e de apoio que podem agregar valor aos produtos e serviços da sua empresa do estudo de caso.**

O modelo de cadeia de valor da empresa foi construído seguindo o modelo apresentado por Michael Porter. Nele são apresentadas as atividades primárias da empresa, que apresentam de maneira macro todos os processos envolvidos na fabricação das pelúcias, e as atividades de apoio, que dão suporte às atividades primárias da empresa. Tudo isso, com o objetivo de gerar uma margem de lucro maior.

A primeira atividade primária da empresa é de marketing e vendas. Nessa atividade, o cliente conhece a PetPuff e submete a sua ideia de pelúcia para avaliação e proposição de um orçamento. Caso a proposta seja aprovada, os materiais necessários para a produção são

identificados e há a compra de suprimentos, caso necessário. Em seguida, a pelúcia é manufaturada e, por último, enviada ao cliente por meio de frete local ou pelos Correios. A atividade de serviços se refere ao atendimento prestado ao cliente para etapas fora desse escopo, como cancelamento de compras, devoluções, peças danificadas, etc. Cada uma dessas etapas é realizada em seu determinado setor e utilizará os sistemas de informação descritos no item 2.2.

As atividades de apoio, por sua vez, contam com sistemas de informação para análise de resultados da empresa, sistema de recursos humanos, contabilidade e gerenciamento de estoque. Sistemas de comunicação instantânea foram consideradas, devido à cultura da empresa de se comunicar utilizando aplicativos de mensagens quando a comunicação presencial não é possível. Por último, outra atividade de apoio considerada é o desenvolvimento e implementação desses sistemas de informação.

Figura 4 - Diagrama de cadeia de valor da PetPuff



Fonte: autoria própria

## **PARTE 4: POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

### **1. Quais informações a sua empresa pode descobrir ao rastrear as atividades dos visitantes em seu site? Que valor essas informações forneceria à empresa?**

Ao navegar no site da empresa e enviar uma requisição de orçamento, o visitante está sujeito a fornecer seus dados de nome, CPF, endereço, e-mail, celular, orçamento para gastos não essenciais (como o produto ofertado pela PetPuff), gostos, afiliações e relações familiares e transações financeiras.

As informações de contato (e-mail, telefone, endereço), os gostos e círculo social podem ser utilizadas para direcionamento e envio de marketing e promoções. Por exemplo, uma pessoa que foi identificada como tendo uma criança sob seus cuidados pode receber através do e-mail uma campanha de marketing para o dia das crianças, em outubro. O orçamento do usuário para o segmento no qual os produtos da PetPuff se encontram, bem como as formas de pagamento de preferência, podem ser usados para precificar produtos, formular promoções e descontos. Já o endereço pode ser utilizado para obter informações como região de maior e menor vendas, região com aumento ou diminuição de venda, região com maior menor mercado, abertura de mercado em novas regiões, etc.

### **2. Descreva em detalhes o que são cookies e como eles funcionam.**

Cookies são arquivos de texto formulados pelo servidor Web quando um usuário acessa um determinado site, no qual são armazenadas informações do sistema operacional, navegador web, endereço IP, entre outras, do computador e do usuário, e também informações de navegação que o usuário fez naquele site. Esse arquivo é armazenado localmente no computador e, ao acessar o site em um outro momento, é requisitado pelo servidor Web, que fará a leitura do arquivo para exibir informações personalizadas de acordo com o que foi acessado anteriormente. Dessa vez, o arquivo cookie pode ser atualizado com as novas informações de navegação que o usuário fará.

### **3. Quais são as vantagens de usar cookies para os visitantes de seu site? Quais problemas de privacidade eles criam?**

Os cookies permitem que os sites exibam conteúdo direcionado para o visitante, de modo a fornecer propagandas, anúncios e sugestões adequadas ao perfil daquele usuário e, assim, aumentar a lucratividade do seu site, empresa, etc. Além disso, pode otimizar a experiência do

usuário com autopreenchimento de formulários, por exemplo. No entanto, isso pode causar problemas de privacidade de dados, pois coletam informações pessoais, senhas, bem como toda a sua atividade online, podendo saber bem mais de você do que você está disposto a deixar vazar na internet.

**4. Elabore uma declaração de privacidade curta (de duas a três páginas) para o site.**

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Ao navegar em nosso site, você está sujeito a fornecer alguns dados pessoais para que possamos melhor atender às suas necessidades. Sua privacidade e segurança dos dados é prioridade no tratamento dessas informações. Por isso, a PetPuff desenvolveu essa política de privacidade, com base nas disposições estabelecidas pela Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD). Nesse documento, visamos responder às seguintes proposições:

- A quem esse site é destinado
- Como e quais informações pessoais podem ser coletadas ao utilizar no site
- Como essas informações serão utilizadas pela PetPuff
- Seus direitos em relação a seus dados pessoais
- Consentimento

**1. A quem esse site é destinado**

Por se tratar de um site destinado ao comércio eletrônico, deve ser utilizado apenas por pessoas com no mínimo 18 anos de idade, não sendo destinado para crianças e adolescentes sem a supervisão dos pais ou responsáveis legais.

**2. Como e quais informações pessoais podem ser coletadas ao utilizar no site**

Nosso site coleta alguns dados pessoais, de modo a permitir a prestação de nossos serviços.

Ao preencher e submeter o formulário para a um orçamento de fabricação de uma de nossas pelúcias, os seguintes dados são fornecidos:

- Nome
- CPF
- Endereço (rua, número, bairro, estado, país, complemento, ponto de referência, CEP)
- Endereço de e-mail
- Número de telefone celular

- Orçamento planejado para compra de nossos produtos
- Afiliações e relações familiares
- Métodos de transação financeira preferidos

### **3. Como as informações coletadas serão utilizadas pela PetPuff**

As informações coletadas serão de uso exclusivo da empresa PetPuff e serão acessados apenas por funcionários responsáveis por analisa-los e trata-los. Serão utilizados para desenvolvimento e direcionamento de campanhas de marketing, promoções, descontos e precificação de nossos produtos.

### **4. Seus direitos em relação a seus dados pessoais**

É garantido aos usuários de nossa plataforma digital os seguintes direitos sobre o tratamento de seus dados:

- Ter acesso aos seus dados, solicitando-os para nossa empresa por meios eletrônicos
- Corrigir os dados informados, caso estejam incorretos
- Limitar seus dados, caso veja alguma desconformidade com a Lei vigente ou considere excessivo, desnecessário ou abusivo
- Eliminar seus dados em posse da empresa
- Revogar o consentimento dado para o tratamento e acesso dos dados fornecidos

### **5. Consentimento**

Seus dados serão acessados e tratados pela nossa empresa somente diante do seu consentimento, concedido de maneira livre e informada. Ao utilizar os serviços oferecidos pela nossa empresa por meio dessa plataforma digital, você está ciente e consente com o acesso e tratamento de suas informações pessoais para finalidade especificada acima.

A qualquer momento, o consentimento pode ser revogado. O não consentimento do uso e tratamento de suas informações pessoais pode causar a impossibilidade de fornecer nossos serviços ao usuário. As consequências da revogação serão informadas previamente.



## PARTE 5: ALUGUEL VERSUS COMPRA DE HARDWARE E SOFTWARE

**1. Use um software de planilha para calcular o custo total de aluguel ou compra deste software por um período de três anos. Mostre em detalhes como o cálculo foi feito e identifique a alternativa de menor preço que atende aos requisitos da sua empresa.**

Para calcular os custos da compra e do aluguel do software a ser utilizado pelos 25 funcionários da empresa durante três anos, utilizou-se quatro campos principais: a descrição do custo, o valor do custo descrito, quantas vezes aquele valor seria repetido (em anos) e se ele teria algum reajuste anual. Para obter o custo final, bastou somar os valores dos custos individuais obtidos anteriormente. Após o cálculo, foi possível concluir que, para esse cenário, o aluguel do software hospedado na nuvem teria um custo final aproximadamente 33,28% menor do que a compra do software.

Tabela 1 - Cálculo dos custos associados à compra do software

<b>Custos de compra do software</b>	<b>Valor</b>	<b>Tempo de aplicação (em anos)</b>	<b>Reajuste (ao ano)</b>	<b>Total</b>
Compra inicial do software	\$ 100.000,00	1	0%	\$ 100.000,00
Implementação e personalização	\$ 20.000,00	1	0%	\$ 20.000,00
Compra do servidor	\$ 4.000,00	1	0%	\$ 4.000,00
Especialista em Sistemas de informação	\$ 55.000,00	3	3%	\$ 169.999,50
Treinamento de usuários	\$ 10.000,00	1	0%	\$ 10.000,00
Atualização anual do software	\$ 5.000,00	2	0%	\$ 10.000,00
<b>Valor total da compra do software:</b>	<b>\$ 313.999,50</b>			

Fonte: autoria própria

Tabela 2 - Cálculo dos custos associados ao aluguel do software hospedado na nuvem

<b>Custos de aluguel de software hospedado na nuvem</b>	<b>Valor</b>	<b>Tempo de aplicação (em anos)</b>	<b>Reajuste (ao ano)</b>	<b>Total</b>
Taxa de aluguel para 25 usuarios	\$ 62.500,00	3	0%	\$ 187.500,00
Implementação e personalização	\$ 12.000,00	1	0%	\$ 12.000,00
Treinamento de usuários	\$ 10.000,00	1	0%	\$ 10.000,00
<b>Valor total do aluguel do software:</b>	<b>\$ 209.500,00</b>			

Fonte: autoria própria

**2. Que outros fatores a sua empresa deve considerar além do custo na determinação de alugar ou comprar o hardware e o software? Discuta sobre os benefícios que os serviços de computação em nuvem proporcionam às empresas e também as desvantagens da computação em nuvem.**

Ao considerar a compra ou aluguel de um software hospedado na nuvem, devemos nos atentar aos aspectos de segurança, flexibilidade, mobilidade, elasticidade, escalabilidade, latência e sustentabilidade. Embora a computação em nuvem possa apresentar vários benefícios ao permitir menor preocupação sobre manutenções e atualizações de software e hardware, uso eficiente de recursos – use apenas o que precisa, durante o período de tempo em que precisa e com maior facilidade para aumentar ou diminuir os recursos de acordo com a demanda e menor impacto ambiental devido a possibilidade de diminuir custos de energia e equipamentos associados – e acesso facilitado de qualquer lugar do mundo com acesso à internet, há três desvantagens principais que devem ser mencionadas.

Há uma preocupação com a segurança dos dados, pois ficam sob os cuidados de terceiros e podem ter acesso autorizado; há situações em que, por vigência legal, os dados não podem ser armazenados fora da instituição no qual são gerados ou destinados. Além da segurança, há uma preocupação com o tempo de inatividade que um software hospedado na nuvem pode sofrer, cuja recuperação depende da empresa contratada e talvez pode não ocorrer em tempo hábil para a contratante. Por último, há situações em que é preciso uma resposta praticamente imediata do software; quando o software está hospedado na nuvem, às vezes a latência pode ser prejudicial ao sistema.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Vinicius Nóbile. **Cadeia de valor:** O que é, para que serve e exemplo de aplicação na gestão de processos. Euax. Disponível em: < <https://www.euax.com.br/2019/10/cadeia-de-valor/>>. Acesso em: 19 abril 2022.

ESCOBAR, Pedro Henrique. **Pirâmide organizacional em uma empresa:** O que é, como funciona? Egestor. Disponível em: <<https://blog.egestor.com.br/piramide-organizacional-em-uma-empresa/>>. Acesso em 23 abril 2022.

LAUDON, Kennet C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. 11. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

LINDLEY, Cody. **Os melhores exemplos de CRM para impulsionar suas vendas**. ActiveCampaign. Disponível em: <<https://www.activecampaign.com/br/blog/exemplos-de-crm>>. Acesso em 29 abril 2022.

SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE TRANSAÇÕES. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2020. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Sistema\\_de\\_processamento\\_de\\_transa%C3%A7%C3%B5es&oldid=59438321](https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Sistema_de_processamento_de_transa%C3%A7%C3%B5es&oldid=59438321)>. Acesso em: 29 abril 2022.

GOULART, Denes Stumpf. **Comprar ou alugar um software de gestão?** Qual a melhor forma de implantar na sua empresa? Nexun Blog. Disponível em: <<http://blog.nexun.com.br/comprar-ou-alugar-um-software-qual-melhor-forma-de-implantar-um-software-de-gestao/>>. Acesso em: 15 maio 2022.