

Sistemas de Informação 1

**Empresa Industrial
(Equipamentos de Recorte e Gravação)**

Ficha 3/ Grupo 11 / 2024/2025



Daniel Silva

2023144551

Rafael Oliveira

2023144606

Guilherme Martins

2023144573

Rodrigo Martins

2023144628

Conteúdo

• Segurança da empresa.....	3
Proteção contra Ameaças.....	3
Níveis de Acesso à Informação.....	3
Confidencialidade dos Dados	4
• Sistemas de CRM da empresa	5
Tipos de dados do cliente registados	5
Vantagens do método atual:	5
Limitações identificadas:	5
• Sistemas de ERP da empresa	6
Possíveis melhorias	7
• Comercio eletrónico da empresa.....	7
Ferramentas de E-commerce e Presença Digital da Empresa	8
Sistemas de Cloud Utilizados pela Empresa	9
Sugestões de Melhorias para a Organização Relativamente ao Comércio Eletrónico	9

- Segurança da empresa

Proteção contra Ameaças

A empresa implementa medidas de segurança básicas e eficazes, com recurso a:

- Antivírus corporativo: Está instalado o AVG Business, que garante proteção em tempo real contra vírus, malwares e outras ameaças em todos os equipamentos informáticos da organização.
- Firewall: É utilizada uma firewall no router principal da empresa e outra a nível dos servidores, protegendo a infraestrutura interna contra acessos não autorizados externos e mantendo uma barreira de segurança entre a rede da empresa e o exterior.

Níveis de Acesso à Informação

O acesso à informação é gerido de forma rigorosa, através da definição de perfis de utilizador específicos para cada departamento. Toda a informação operacional, administrativa e técnica é centralizada no sistema PHC, onde os acessos são atribuídos de acordo com as funções de cada utilizador.

Perfis existentes e respetivos acessos:

- Proprietário:
Tem acesso total a todos os dados da empresa, incluindo informação financeira, recursos humanos, produção, logística e suporte técnico. Este perfil é exclusivo da direção da empresa.
- Tesouraria:
Acede aos módulos Vencimentos e Gestão do PHC, com acesso restrito a dados bancários, movimentos de tesouraria, pagamentos e recebimentos.
- Administração (Contabilidade e Recursos Humanos):
Tem acesso a informação salarial, vencimentos, relatórios fiscais, dados contabilísticos, relatórios empresariais e contratos de trabalho, utilizando os módulos de Contabilidade, Vencimentos, Imobilizado, Gestão e Suporte do PHC, bem como o módulo Pessoal do Gestware.
- Engenharia:
Acede à documentação técnica, projetos e planeamento técnico. Este perfil não utiliza diretamente o PHC, mas pode aceder a relatórios e dados partilhados através da rede interna ou servidor.

- Logística:
Tem acesso apenas ao módulo de Gestão do PHC para gerir stocks, entradas e saídas de material, encomendas e requisições internas.
- Responsável de Produção:
Tem acesso ao módulo de Suporte do PHC, onde gere ordens de fabrico, estado da produção e registo de ocorrências técnicas (assistências).

Perfis sem acesso direto ao sistema:

Os colaboradores dos departamentos de Montagem e Automação não têm acesso direto ao sistema PHC. O acesso à informação por parte destes perfis ocorre de forma indireta, através de comunicação com engenheiros ou responsáveis de produção, ou por meio de documentos partilhados no servidor interno da empresa.

Confidencialidade dos Dados

A empresa respeita e aplica as normas legais de proteção e confidencialidade de dados, nomeadamente no tratamento de informação sensível dos clientes e dos próprios colaboradores. Apenas os perfis com autorização explícita têm acesso a esses dados, nomeadamente:

- O Proprietário
- O departamento de Administração (Contabilidade e Recursos Humanos)

- Sistemas de CRM da empresa

Atualmente, a empresa **não dispõe de um sistema CRM dedicado** para a gestão estruturada da relação com os clientes. No entanto, utiliza ferramentas internas e métodos alternativos que permitem o registo e acompanhamento de informação essencial relativa aos seus clientes.

O principal sistema utilizado é o PHC, mais concretamente o módulo de Gestão, onde os serviços administrativos registam os dados dos clientes, as propostas comerciais efetuadas, encomendas recebidas e dados para faturação.

Além disso, em situações de contacto direto com os clientes — nomeadamente por parte dos vendedores ou técnicos no terreno — ainda é frequente o uso de regtos manuais em papel. Estes apontamentos são depois comunicados internamente para posterior registo no sistema informático.

Tipos de dados do cliente registados

- **Dados de identificação:** nome da empresa ou cliente individual, NIF, morada, telefone, email.
- **Informação comercial:** propostas apresentadas, encomendas realizadas, histórico de compras.
- **Condições de pagamento:** prazos acordados, forma de pagamento, descontos aplicados.
- **Dados para faturação:** contactos de faturação, entidade responsável, número de cliente interno.
- **Observações adicionais:** notas técnicas ou comerciais deixadas pelos vendedores ou técnicos.

Vantagens do método atual:

- Permite centralizar os dados de faturação e encomendas no sistema PHC.
- Facilita a emissão de documentos oficiais e gestão administrativa.
- É de utilização simples e direta pelos serviços administrativos.

Limitações identificadas:

- Ausência de funcionalidades avançadas de CRM, como gestão de interações, acompanhamento pós-venda, histórico completo de contactos ou campanhas de fidelização.

- Os registos manuais em papel aumentam o risco de perda de dados ou duplicação de informações.
- Falta de integração entre equipas, dificultando o acompanhamento transversal da relação com o cliente.

- **Sistemas de ERP da empresa**

A empresa estudada usa ERP's diferentes, o **PHC** e o **GESTWARE** que utilizam os seguintes módulos:

- PHC: Contabilidade, Gestão, Vencimentos, Suporte, Imobilizado
- GESTWARE: Modulo Pessoal

O **ERP PHC** é o principal sistema utilizado pela empresa, estando dividido em módulos especializados que oferecem suporte direto a vários departamentos. A sua estrutura modular permite responder às necessidades de gestão **operacional, tática** e, em alguns casos, **estratégica**.

- **Administração (Contabilidade e Recursos Humanos):**
Recorre aos módulos de **Contabilidade, Vencimentos, Imobilizado, Gestão e Suporte** do PHC para garantir uma gestão global da área administrativa e financeira. Estes módulos permitem o processamento de salários, cumprimento das obrigações fiscais, gestão de ativos e análise contabilística.
► **Nível de gestão:** Tático e Operacional.
- **Tesouraria:**
Utiliza os módulos de **Gestão e Vencimentos** para o controlo de pagamentos, saldos bancários, contas correntes e operações financeiras do dia a dia.
► **Nível de gestão:** Operacional.
- **Logística (Armazém e Compras):**
Utiliza o módulo de **Gestão** para registar e controlar entradas e saídas de stock, gerir encomendas de fornecedores e acompanhar as requisições internas.
► **Nível de gestão:** Operacional.
- **Produção e Suporte Técnico (Responsável):**
Recorre ao módulo de **Suporte** para o registo e acompanhamento de assistências técnicas, ordens de fabrico, ocorrências de produção e intervenções técnicas.
► **Nível de gestão:** Tático e Operacional.

- **Recursos Humanos** (complementar): Utiliza o **Gestware**, através do **módulo Pessoal**, para a gestão de dados complementares dos colaboradores, funcionando de forma paralela ao módulo de Vencimentos do PHC.
- **Nível de gestão:** Tático e Operacional.

Possíveis melhorias

Apesar da funcionalidade abrangente do ERP PHC e do Gestware, existem oportunidades claras de melhoria:

- Integração entre sistemas: Atualmente, o PHC, Gestware e TimeReport não estão interligados, sendo necessário realizar regtos manuais entre plataformas. Uma integração automática permitiria maior eficiência e eliminação de redundâncias.
- Substituição do Gestware pelo módulo de Vencimentos do PHC: Uma vez que o PHC já possui um módulo robusto de vencimentos, a eliminação do Gestware permitiria consolidar toda a informação de RH num único sistema, simplificando processos e reduzindo erros.
- Comercio eletrónico da empresa

A empresa opera exclusivamente num modelo de comércio eletrónico B2B (Business to Business), dirigindo-se unicamente a outras entidades empresariais, e não ao consumidor final. Este tipo de transação distingue-se do modelo B2C (Business to Consumer) por envolver processos de decisão mais longos e estruturados, frequentemente baseados em critérios técnicos e económicos rigorosos. Ao contrário do B2C, onde as decisões de compra são, em grande parte, individuais, imediatas e influenciadas por fatores emocionais ou de conveniência, o comércio B2B exige análises detalhadas, consultas entre vários intervenientes da organização compradora e a consideração de investimentos de maior dimensão. Adicionalmente, as relações comerciais no B2B tendem a ser mais duradouras, orientadas para parcerias estratégicas, e envolvem frequentemente volumes de encomenda superiores, negociações personalizadas e requisitos específicos de pós-venda.

Características do Comércio Eletrónico B2B na Empresa:

- As **propostas e encomendas** são tratadas de forma personalizada, de acordo com as necessidades específicas de cada cliente.

- O **contacto comercial** é geralmente feito por email, telefone ou presencialmente, com registo posterior das transações e dados do cliente no sistema ERP (**PHC**).
- Não existe, de momento, uma **plataforma de e-commerce online integrada**, sendo as transações feitas por via manual ou semi-automatizada.
- A **faturação e gestão de clientes** é realizada através do módulo de Gestão do PHC.

Ferramentas de E-commerce e Presença Digital da Empresa

• Site Institucional

A empresa mantém um site institucional, que funciona essencialmente como um catálogo online. Este espaço digital apresenta as máquinas e soluções personalizadas que a empresa comercializa, permitindo ao visitante conhecer a oferta disponível de forma clara e organizada.

O site não possui formulário de contacto direto, mas disponibiliza os meios de contacto essenciais, como telefone e email, através dos quais os potenciais clientes podem estabelecer comunicação com os serviços administrativos ou comerciais.

• Equipa de Vendas

O processo de captação de clientes é fortemente suportado por uma equipa de vendedores comerciais, que desempenha um papel fundamental na identificação e abordagem de potenciais clientes empresariais. Estes vendedores acompanham os contactos desde o primeiro momento, elaborando propostas personalizadas, ajustadas às necessidades técnicas de cada cliente.

• Redes Sociais

A empresa está também presente em redes sociais, utilizadas como plataformas de comunicação e divulgação institucional. Nelas são partilhados conteúdos como:

- Fotografias e descrições de máquinas produzidas
- Projetos realizados
- Participação em eventos e feiras
- Novidades relevantes do setor

As redes sociais contribuem significativamente para a visibilidade da marca, permitem reforçar a confiança junto de potenciais clientes e são frequentemente um ponto de partida para o contacto com a equipa de vendas.

Sistemas de Cloud Utilizados pela Empresa

1. Armazenamento de Ficheiros: Google Drive

A empresa utiliza o **Google Drive** como solução principal para armazenamento e partilha de ficheiros.

2. Backup de Dados: Synology Cloud

Para garantir a segurança dos dados da empresa, a **Synology Cloud** é utilizada para realizar backups regulares e automáticos.

Sugestões de Melhorias para a Organização Relativamente ao Comércio Eletrónico

1. Loja Online Integrada com o ERP

- **Encomendas e Propostas:** Criar uma loja online para que os clientes possam fazer encomendas, solicitar propostas e marcar reuniões.
- **Integração com ERP:** Registo automático de encomendas no ERP, com atualizações de estoque e faturação automáticas.

2. Integração do ERP na Cloud

- **Acessibilidade Remota:** Acesso ao ERP de qualquer lugar, facilitando o trabalho remoto e a colaboração.
- **Escalabilidade:** Expansão do ERP conforme o crescimento da empresa, com atualizações automáticas e segurança.

3. Expansão com Marketing Digital

- **Publicidade Online:** Usar Google Ads, Facebook Ads e Instagram Ads para promover produtos e alcançar públicos específicos.
- **SEO e SEM:** Melhorar a visibilidade no Google para atrair mais tráfego qualificado (por exemplo quando alguém pesquisar pro “maquinas CNC ” ser o primeiro a aparecer na aba).
- **E-mail Marketing:** Enviar campanhas personalizadas para clientes, promovendo ofertas ou novidades.

4. Implementação de um CRM

- **Gestão de Relacionamento com Clientes:** Implementar um **CRM** (ex.: Salesforce, HubSpot) para organizar informações dos clientes, acompanhar interações e otimizar o atendimento.
- **Acompanhamento de Vendas:** Melhorar a gestão de leads e oportunidades de vendas, com automação do processo de follow-up e análise de dados para aumentar a conversão.

- **Análises e Relatórios:** Gerar relatórios detalhados sobre o comportamento dos clientes e as interações, ajudando a ajustar as estratégias de vendas e marketing.