

# Gestão de Sistemas de Informação

## Trabalho Semestral

**GRUPO:**

*Carlos Guilherme F. Pedroni*

*Helen França Medeiros*

*Landerson Moraes Alexandre*

*Maria Luiza de Freitas Ianne*

## **Sumário**

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>A Organização</b>	<b>3</b>
2.1.1	Descrição do Domínio	3
2.1.2	Ambiente	3
2.2	Negócio	4
2.2.1	Objetivos	4
2.2.2	Processos de Negócio	5
2.2.3	Modelo da Camada de Negócio	5
2.3	Estrutura da Organização	5
2.3.1	Interação Interna entre Departamentos	6
2.3.2	Descrições dos Níveis da Organização	6
<b>3</b>	<b>Solução de TI</b>	<b>6</b>
3.1	Sistemas de Informação	6
3.1.1	Relações entre Sistemas de Informação	8
3.2	Descrição da Tecnologia	8
3.2.1	Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	8
<b>4</b>	<b>A Organização Planejada</b>	<b>8</b>
4.1	Negócio	8
4.1.1	Ambiente	8
4.1.2	Processos de Negócio	9
4.1.3	Modelo da Camada de Negócio	9
4.2	Estrutura da Organização	10
4.2.1	Interação Interna entre Departamentos	10
4.2.2	Descrições dos Níveis da Organização	10
4.3	Sistemas de Informação	10
4.3.1	Relações entre Sistemas de Informação	12
4.4	Descrição da Tecnologia	12
4.4.1	Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	12
<b>5</b>	<b>Relatório de Transição AS IS - TO BE</b>	<b>12</b>

## **1 Introdução**

Esse documento visa apresentar uma visão completa e global de uma organização cujo o serviço oferecido é a costura, realizando reparo em roupas danificadas e customizando peças únicas. São descritos os elementos do ambiente, o negócio da organização bem como os problemas enfrentados tanto nos contextos social como técnico, principalmente os relacionados a gestão do conhecimento e informações e governança da TI.

## **2 A Organização**

A Avan Confeccões é uma empresa que presta serviços de reparo em roupas danificadas e customização de peças únicas, fundada em 1997, inicialmente para clientes da região de Nova América, em Nova Iguaçu, município do Rio de Janeiro, e posteriormente instalada na região de Cidade Continental, em Serra, município do Espírito Santo, conseguidos através de indicação de serviço pelos clientes. É uma empresa informal que já está no mercado há 22 anos e, atualmente, conta apenas com a proprietária que é responsável por todos os papéis na empresa. Entretanto, a empresa pretende expandir os negócios e abrir algumas filiais dentro do estado.

<b>Nome</b>	Avan Confeccões
<b>Área de Negócio</b>	Confeção e reparo de roupas
<b>Missão</b>	Entregar produtos e serviços de qualidade de maneira acessível e rápida
<b>Visão</b>	Ser referência estadual em reparo e confeção de roupas
<b>Porte da Empresa</b>	Pequeno
<b>Fundação</b>	1997, Rio de Janeiro

### **2.1.1 Descrição do Domínio**

A Empresa funciona de segunda à sábado de 09:00 às 18:00, contando apenas com a proprietária como prestadora de serviço. Possui uma máquina de costura reta simples, uma máquina de costura overlocke semi-industrial e uma máquina de costura colarete. O local de funcionamento é na própria casa da proprietária. Os pedidos são feitos pessoalmente ou via aplicativo (Whatsapp) e são registrados em um caderno onde são anotadas as medidas das peças, contato e valores acordados com o cliente. Na maioria das vezes, o material utilizado é fornecido pelo próprio cliente, e em alguns casos o material é comprado pela própria proprietária em lojas de tecidos e aviamentos. Após o fim do prazo o cliente é notificado por meio de telefone ou aplicativo (Whatsapp) que o produto está pronto para entrega. Em seguida, o cliente se dirige até o local de funcionamento e retira o produto, efetuando o pagamento via dinheiro. Atualmente não é feita nenhuma gestão financeira em sistema sobre os pedidos/confeccões realizadas, todas as atividades são registradas no caderno.

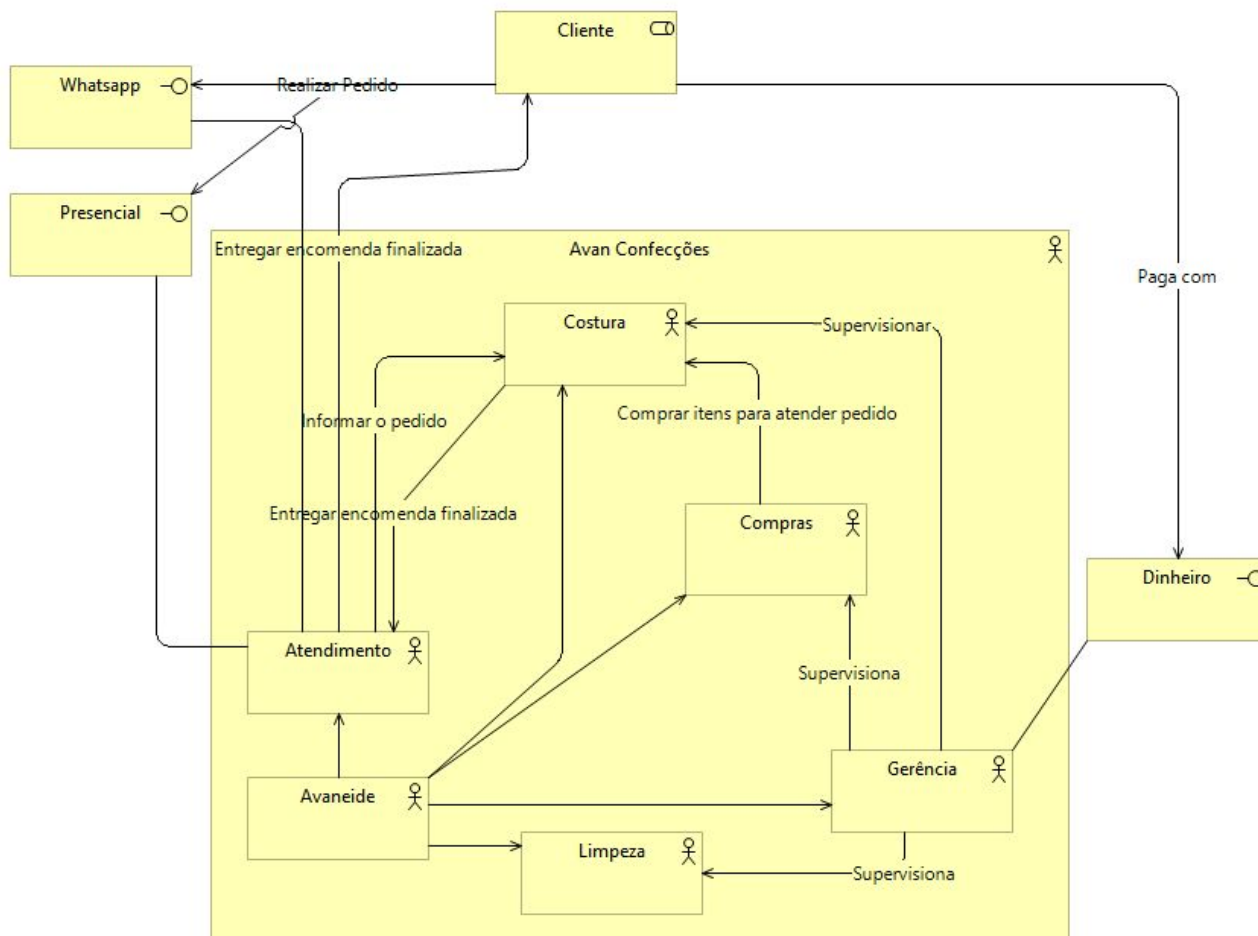
### 2.1.2 Ambiente

Os principais elementos do ambiente que se relacionam com a organização são os clientes da organização que também são responsáveis pela divulgação e captação de novos clientes, fornecedores de tecidos quando o cliente não trás o próprio tecido, empresas de manutenção de equipamentos quando alguns dos equipamentos utilizados dão algum defeito. E a localização atual da empresa, que devido a falta de prestadores de serviço do ramo de costura, facilita a fidelização dos clientes e captação de novos clientes.

O cliente é o principal elemento, pois dele vem a demanda por onde inicia todo o fluxo do serviço, além de ser o principal meio de receita. Os fornecedores, em sua maioria se concentram no bairro vizinho, em Novo Horizonte sendo o mais perto, Laranjeiras o próximo e o Polo de Confeções da Glória, em Vila Velha o mais longe, porém ainda cotado. Embora seja incomum a necessidade de ir a esses estabelecimentos existem vezes que se faz necessária. No próprio bairro de funcionamento possuem lojas onde são compradas agulhas, linhas e aviamentos em geral. Em relação a concorrência, não possuem muitas e conhecidas, porém o serviço prestado pela empresa se destaca bastante em qualidade e excelência no serviço e atendimento, o que faz com que os clientes indiquem a outros aumentando a rede de clientes. Além disso, o tempo que a empresa está instalada no bairro fez com que muitas pessoas à conhecessem. A localidade onde está é tranquila e comercial. Possui algumas lojas de suprimentos alimentícios, medicamentos e afins.

<b>Elemento do Ambiente</b>	<b>Influência</b>
Clientes	-Receita da Empresa - Demanda do Serviço
Empresas de Tecidos	-Preço de Alguns Serviços -Despesa da Empresa
Localização	-Receita da Empresa -Quantidade de clientes -Quantidade de concorrentes
Empresa de Manutenção	-Preço de Alguns Serviços/Produtos -Receita da Empresa

### 2.1.2.1 Diagrama de Contexto



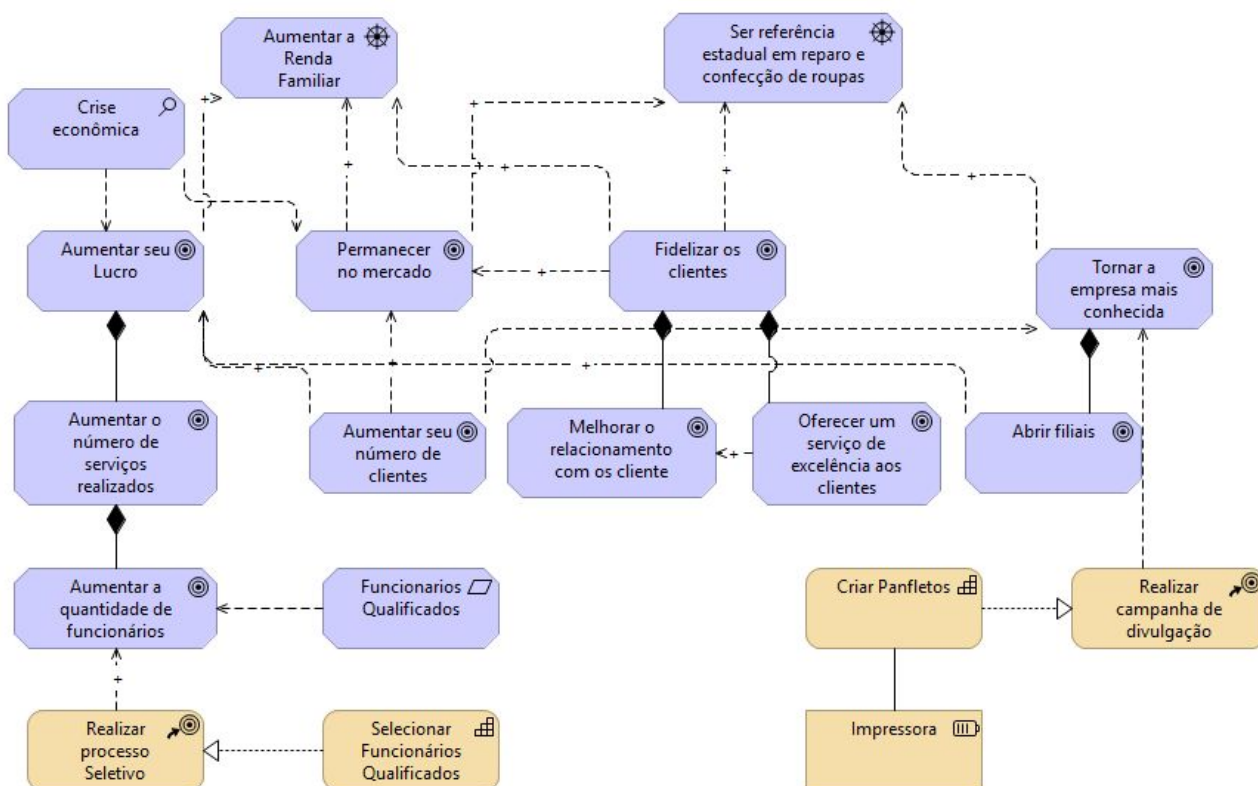
## 2.2 Negócio

O principal negócio da organização Avan Confecções é prestar serviços de reparos e customização de peças de roupa. Para a realização do serviço de reparo, ou confecção da peça customizada, o cliente entra em contato através do aplicativo, telefone, ou pessoalmente no local para expor a necessidade do serviço e realizar um orçamento. No caso de reparo, o cliente leva a peça que necessita de reparo e apresenta à atendente. A atendente avalia o defeito na peça e informa o valor que ficará o reparo e quanto tempo levará para a entrega da peça reformada. Nesse caso o cliente realiza o pagamento do valor integral no momento da retirada da peça. No caso da confecção de peças do zero, o cliente vai ao local de funcionamento onde são tiradas as medidas. A atendente realiza o orçamento da mão de obra e define uma data para a prova da peça e, caso haja necessidade, acontecem outras provas até que a peça fique do modo que o cliente requisitou, tudo no tempo hábil solicitado anteriormente, no início do acordo do serviço. O tecido da peça costuma ser comprado pelo cliente, com as definições de metragem e material que será necessário conforme dito pela atendente. Os aviamentos como linhas, agulhas e botões, são por conta da empresa e já estão inclusos no valor da mão de obra. Se o tecido tiver que ser comprado pela empresa, o valor é incluso no montante dos aviamentos e mão de obra. Nesse caso o cliente dá uma entrada de 50% e os outros 50% são pagos na retirada da peça. O processo de execução do serviço é feito conforme a demanda, respeitando os prazos de cada serviço. Assim que é finalizado, o atendente entra em contato com o cliente para informar sobre a finalização do serviço. Ao final do expediente, por conta das muitas sobras de tecido e linhas que caem no chão durante o dia, é realizado a limpeza do

local de funcionamento. Quando algum problema ocorre no maquinário utilizado, a costureira entra em contato com a atendente, a fim de solicitar a manutenção do equipamento. Esta entra em contato com um técnico para marcar um horário e consertar o defeito. A manutenção, geralmente, tem um valor de 50 reais. Este valor cobre a visita, detecção do defeito e correção. Caso seja necessária a compra de alguma peça para conserto do defeito, o valor ultrapassa o inicial, incluindo o preço da mesma.

Quando a compra do tecido fica por conta da empresa, a atendente solicita ao setor de compras para que este se dirija a um dos estabelecimentos fornecedores existentes no bairro vizinho. São lojas de tecidos e aviamentos considerados fornecedores de sua matéria-prima. A própria Avaneide atuando no setor de compras, é responsável pelo gerenciamento do caixa do negócio, fazendo registro em um caderno de controle de entradas e saídas.

### 2.2.1 Objetivos



Objetivo	Descrição
Aumentar seu lucro.	A organização deseja aumentar os lucros de seu estabelecimento em 20% nos próximos 5 anos.
Aumentar o número de clientes	A organização deseja aumentar o número de clientes fiéis. E dessa forma, aumentar o seu lucro.
Aumentar a renda familiar	A organização deseja aumentar a renda familiar por meio dos serviços prestados.

Fidelizar os clientes	A organização deseja fidelizar seus clientes para garantir suas receitas e aumentar seu lucro.
Melhorar o relacionamento com os clientes	A organização deseja melhorar o relacionamento com os clientes, para garantir sua fidelização.
Oferecer um serviço de excelência aos clientes	A organização deseja oferecer um serviço de excelência aos clientes, e com isso melhorar o relacionamento com eles e garantir sua fidelização.
Permanecer no mercado	A organização deseja se manter ativa no mercado.
Tornar a empresa mais conhecida em seu ambiente	A organização deseja divulgar sua marca para que ela se torne ainda mais conhecida.
Ser referência estadual em reparo e confecção de roupas	A organização deseja ser referência em todo o estado em reparo e confecção de roupas
Aumentar o número de serviços realizados	A organização deseja aumentar em 20% a quantidade de serviços prestados
Aumentar a quantidade de funcionários	A organização deseja aumentar a quantidade de funcionários da empresa, conforme a demanda necessária.
Abrir filiais	A organização deseja abrir 7 filiais pelo estado nos próximos 5 anos.



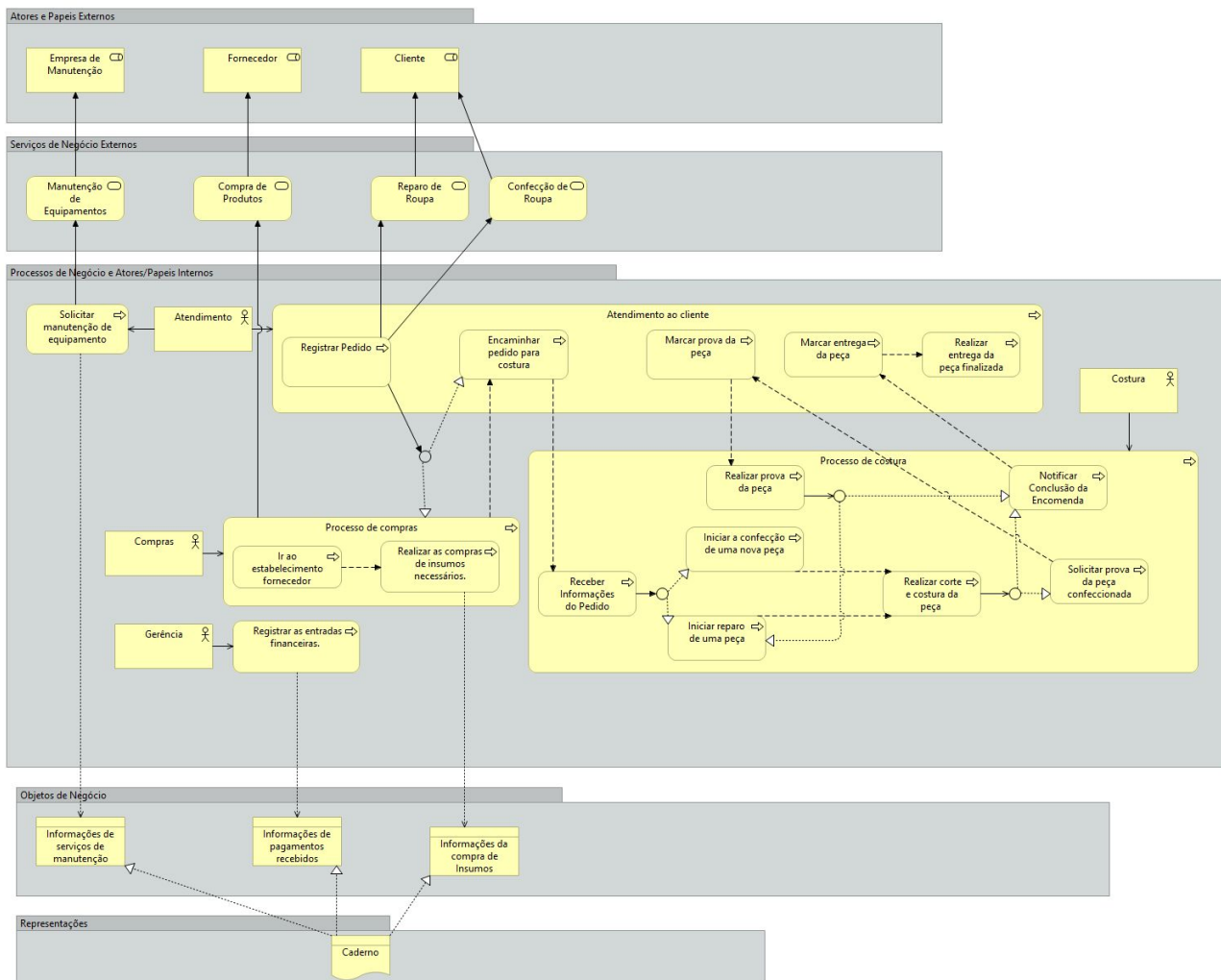


**IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Laboratório de Engenharia de Software**

Iniciar a confecção de uma nova peça	Processo no qual a costureira inicia a confecção de uma peça nova de roupa.
Iniciar reparo de uma peça	Processo no qual a costureira inicia o reparo na peça de roupa.
Realizar o corte e a costura da peça	Processo no qual a costureira realiza o corte do tecido segundo as medidas obtidas do cliente e costura conforme o modelo apresentado.
Solicitar prova da peça confeccionada	Processo no qual a costureira solicita que o atendente marque uma data e horário com o cliente para que ele possa provar a peça de roupa.
Notificar conclusão da encomenda	Processo no qual a costureira notifica o atendente que a encomenda foi concluída.
Marcar entrega da peça de roupa	Processo no qual o atendente entra em contato com o cliente para agendar uma data e horário para o cliente buscar a peça de roupa finalizada.
Realizar entrega da peça de roupa finalizada	Processo no qual o cliente comparece à empresa na data acordada para a retirada da encomenda realizada junto a atendente.
Receber pagamento do pedido	Processo no qual o atendente recebe o pagamento, em dinheiro, realizado pelo cliente. No caso de ser reparo, o pagamento total é feito na retirada da encomenda. No caso de ser uma nova peça confeccionada e os insumos sejam por conta da empresa, 50% do valor é cobrada no momento do registro do pedido e o restante do valor é cobrado no momento da entrega.
Registrar pagamento do pedido	Processo no qual o atendente registra o pagamento realizado pelo cliente em um caderno de entradas e saídas.
Registrar as entradas e saídas financeiras	Processo no qual o atendente registra no caderno de entradas e saídas os gastos com insumos e manutenção, assim como as entradas de pagamentos realizados pelos clientes.
Ir ao estabelecimento fornecedor	Processo no qual o responsável pelas compras se desloca ao estabelecimento fornecedor.
Realizar as compras de insumos necessários	Processo no qual o responsável pelas compras realiza a compra dos insumos necessários para a demanda ocorrida.
Solicitar manutenção de equipamento (máquina de costura)	Processo no qual o atendente entra em contato com o técnico terceirizado e informa a necessidade de manutenção da máquina de costura.
Acompanhar manutenção	Processo no qual o atendente acompanha o processo de manutenção do equipamento
Fim de expediente	Processo no qual se encerra as atividades realizando a limpeza e manutenção do local.
Realizar a manutenção e limpeza do	Processo no qual a costureira realiza a limpeza do local de trabalho, retirando lixos, linhas e resto de tecidos que caem durante o período de exercício da função.

ambiente de  
trabalho

### 2.2.3 Modelo da Camada de Negócio



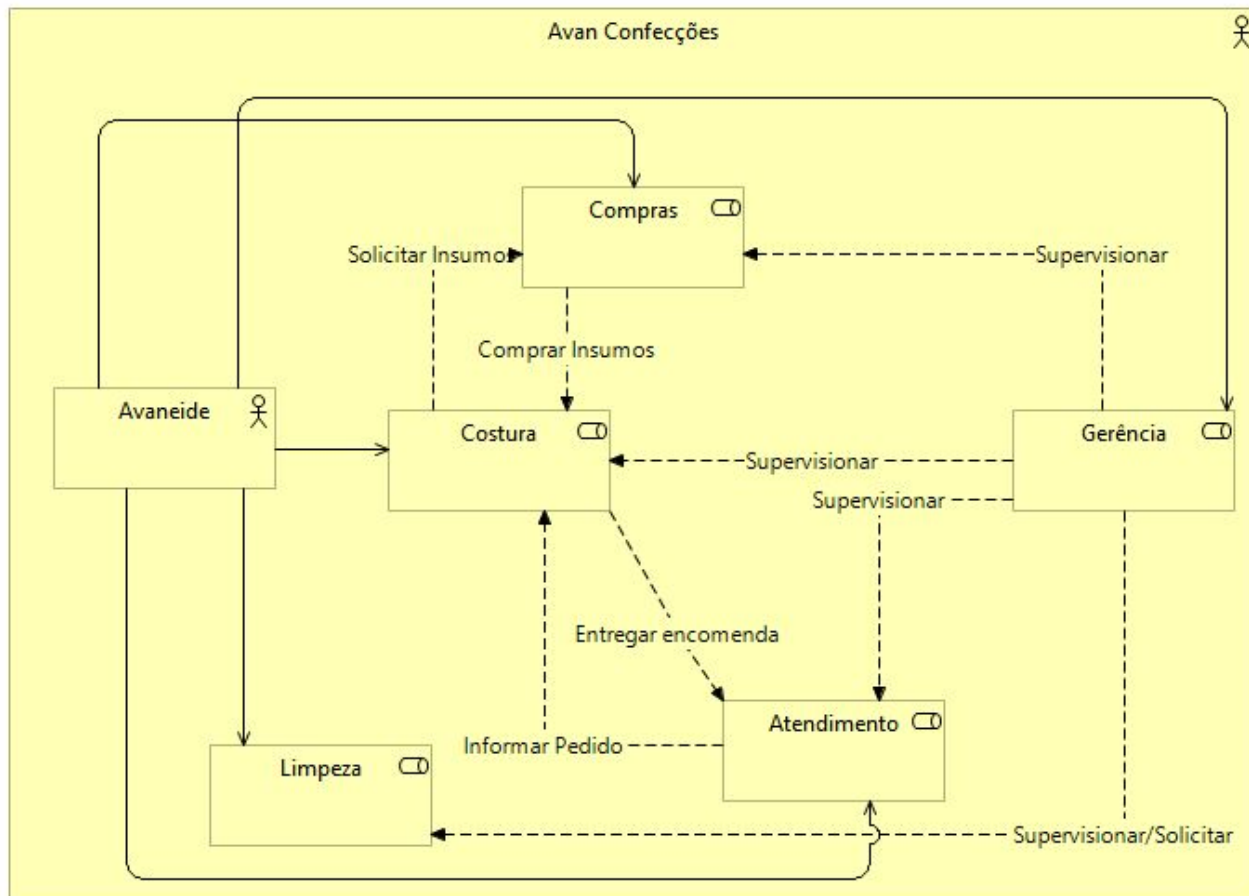
### 2.3 Estrutura da Organização



Os principais departamentos da Avan Confecções são descritos na figura acima. A empresa possui um Atendimento, responsável por atender pedidos de clientes tanto de forma presencial quanto a pedidos feitos por whatsapp e entregar pedido quando pronto. O setor de Compras é responsável por realizar as compras de insumos para o pedido quando necessário e por receber o pagamento do cliente pelo pedido. A Costura é o setor responsável por confeccionar o pedido realizado pelo

cliente. A limpeza é o setor que realiza a manutenção do local de trabalho, fazendo a limpeza no final do expediente.

### 2.3.1 Interação Interna entre Departamentos



De acordo com as entradas e saídas de cada departamento podemos observar a interação entre eles. O setor de compras é o responsável por realizar a compra de insumos/materiais quando necessários para a confecção/reparo de alguma roupa, esse setor também recebe a solicitação do insumo/materiais da costureira. A costureira após a realização de um serviço entrega o pedido pronto para o atendente que é responsável por entregar ao cliente. O atendente também é o responsável por receber o pedido do cliente e encaminhar o pedido para que a costureira efetue o serviço. A gerência tem por responsabilidade controlar as compras, solicitar a limpeza e também supervisionar a costura e o atendimento.

### 2.3.2 Descrições dos Níveis da Organização

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de clientes por região.</li> <li>- Ter conhecimento das outras empresas do mesmo ramo.</li> <li>- Total de encomendas mensal e anual.</li> <li>- Total de lucro ao ano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decidir regiões de expansão do local.</li> <li>- Decidir a quantidade de funcionários que é necessário.</li> </ul>	Nível ainda não muito maduro. Composto apenas pela proprietária.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de crescimento da empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir margem de lucro que deseja que a empresa alcance</li> <li>- Realizar um planejamento de como aumentar o lucro da empresa.</li> <li>- Realizar um planejamento de como tornar a empresa mais conhecida.</li> </ul>	
Tático	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de equipamentos.</li> <li>- Status de funcionamento de cada equipamentos.</li> <li>- Sumário de serviços diários, semanais e mensais.</li> <li>- Número de clientes por dia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manter os equipamentos em funcionamento.</li> <li>- Decidir quais pessoas serão contratadas.</li> </ul>	Nível ainda não muito maduro. Composto apenas pela proprietária.
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de atendimento ao cliente.</li> <li>- Contato do cliente.</li> <li>- Pedido do cliente.</li> <li>- Medidas do corpo do cliente para auxiliar o processo de costura.</li> <li>- Valor a ser cobrado do cliente.</li> <li>- Formato de comunicação entre os setores.</li> <li>- Horário do dia para a limpeza do ambiente de trabalho.</li> <li>- Insumos a serem comprados, e suas quantidades.</li> <li>- Local que o fornecedor se encontra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento ao cliente.</li> <li>- Realizar reparo ou customização de peças de roupas.</li> <li>- Limpeza do ambiente de trabalho.</li> <li>- Compra dos materiais necessários.</li> </ul>	O nível é composto apenas pela proprietária, que atua em todos os papéis.

### 3 Solução de TI

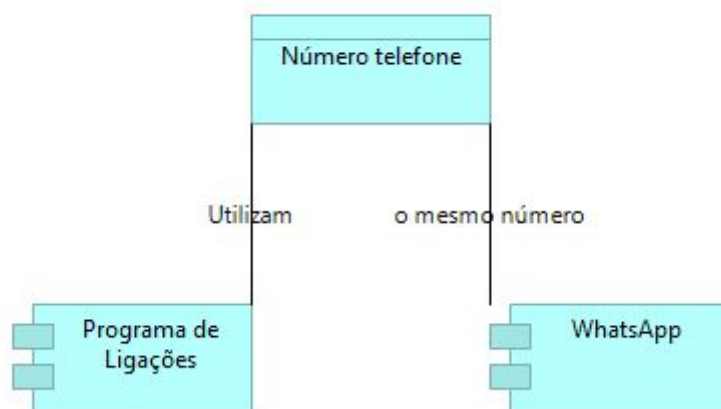
#### 3.1 Sistemas de Informação

Para dar suporte ao processo de negócio da Avan Confecções, a organização utiliza dois sistema de informação para apoiar: a) o atendimento ao cliente; b) entrar em contato com o técnico para realizar o conserto no equipamento danificado. Os principais sistemas estão descritos abaixo, com uma respectiva caracterização.

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
-----------------------	------------	-----------------------	------------------------	-------	----------

WhatsApp	SPT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber pedido de confecção ou reparo de roupa.</li> <li>• Manter Relacionamento com cliente.</li> </ul>	Eficiência Usabilidade Disponibilidade Desempenho	Atendimento	Proprietária (Avaneide)
Telefonia	SPT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receber pedido de confecção ou reparo de roupa.</li> <li>• Manter Relacionamento com cliente.</li> <li>• Entrar em contato com o técnico para reparos em equipamento.</li> </ul>	Eficiência Segurança Disponibilidade	Atendimento	Proprietária (Avaneide)

### 3.1.1 Relações entre Sistemas de Informação



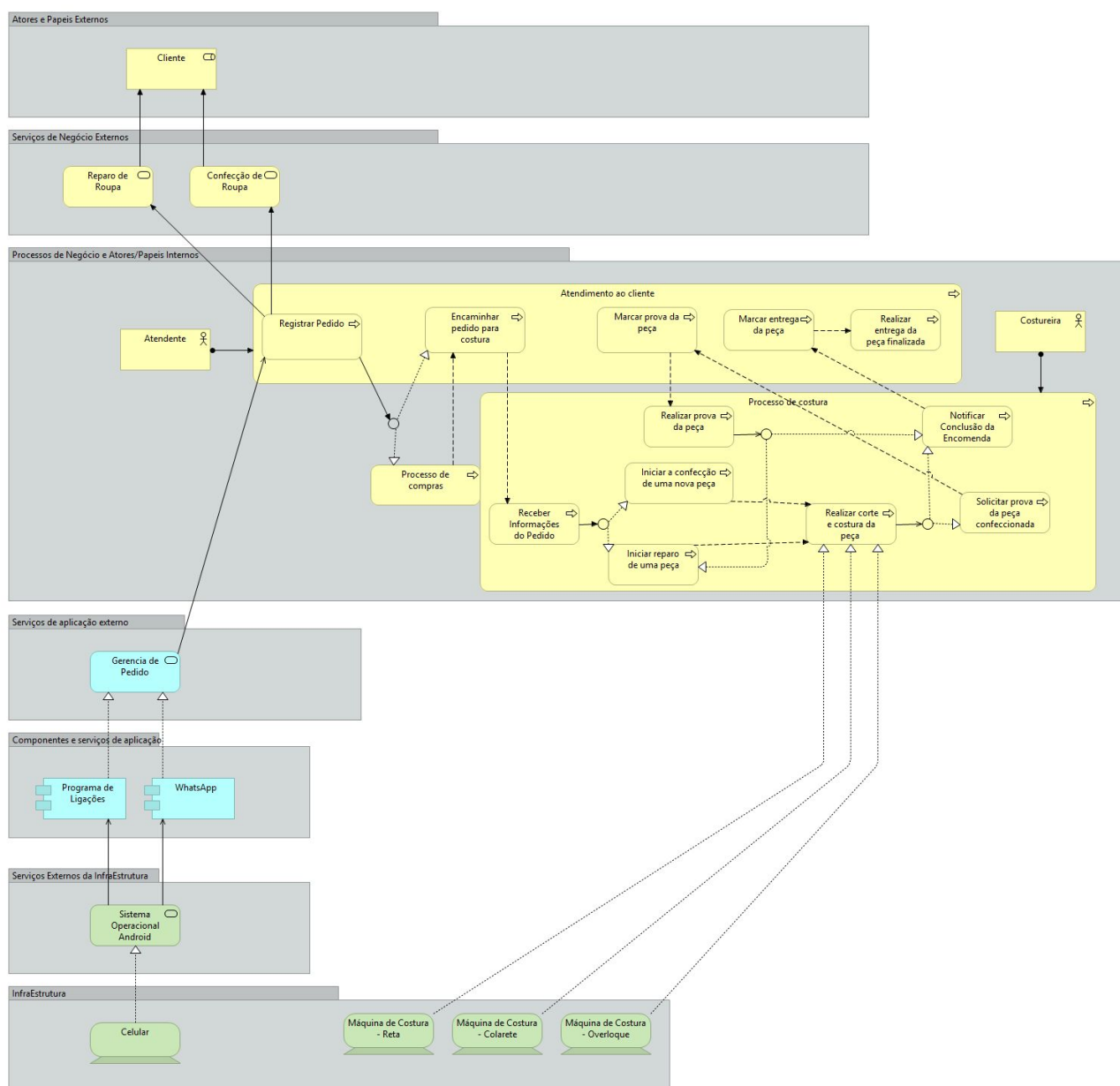
Para utilização do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp, o usuário precisa consumir algum serviço de telefonia de alguma empresa de telefonia celular e adquirir um número de celular. Este número será o identificador do usuário tanto no serviço de telefonia, quanto no aplicativo mensageiro. Uma pessoa se torna usuário do WhatsApp ao criar um cadastro no aplicativo por meio de seu número de celular. Feito este cadastro, ele já pode desfrutar dos serviços que o WhatsApp oferece. As relações mantidas entre os sistemas são o compartilhamento de mesmo identificador(Número de telefone) em ambos os sistemas e a possibilidade de a partir dos contatos de telefonia registrados o Whatsapp conseguir identificar quais desses contatos possuem o cadastro no Whatsapp.

### 3.2 Descrição da Tecnologia

A tecnologia usada pela empresa consiste em um aparelho Celular que possui um sistema operacional android que roda os dois sistemas utilizados pela empresa, o sistema do WhatsApp que

oferece os serviços de mensagens instantâneas, VoIp, chamada de vídeo e outras formas de comunicação pelo sistema . O serviço fornecido pelo app WhatsApp tem disponibilidade 24/7, ou seja, praticamente, a qualquer momento o sistema está disponível para o usuário, desde que tenha uma conexão com a internet. Já o sistema de telefonia disponibiliza os serviços de ligações e sms, não necessitando uma conexão de internet, somente sinal da operadora do telefone. O negócio é suportado pelos sistemas de informação apresentados anteriormente: WhatsApp e telefonia. Tudo começa quando um cliente entra em contato com o setor de atendimento da organização para solicitar o serviço de confecção de roupas, reparo ou até mesmo para simplesmente fazer orçamentos sem compromisso. Esse contato pode ser realizado através do WhatsApp, ou Telefonia. O cliente também pode usar um meio mais convencional, a telefonia convencional, através de ligações e sms.

### 3.2.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio



## **4 A Organização Planejada**

Com o aumento da procura pelos serviços da Avan Confecções, a organização precisou aumentar seu porte e agora está presente nas sete cidades da Região Metropolitana da Grande Vitória.

No ambiente externo à empresa, temos: os fornecedores antigos que não conseguiram suprir a necessidade de produção da organização, logo foi necessário buscar novos fornecedores da matéria-prima. Para a limpeza das unidades, uma empresa de serviços de limpeza foi contratada. Nesse novo modelo, a empresa envia a encomenda finalizada para o cliente através de um serviço terceirizado que realiza a entrega à domicílio. A manutenção dos maquinários continua sendo realizada por uma empresa especializada em manutenção de máquinas de costuras. Também com a expansão da empresa foi contratada uma empresa de marketing para a divulgação da marca e dos serviços prestados pela Avan Confecções, cooperando assim para o sustento da empresa frente às concorrentes.

No ambiente interno à empresa: durante o crescimento da Avan Confecções, foi necessário contratar pessoas de confiança da Avaneide para ficar com a supervisão de cada uma das unidades, bem como novas costureiras capazes de executar o serviço com a mesma qualidade de antes, e também funcionários responsáveis pelo atendimento ao cliente. Por fim, na capital, temos a gerência da Avan Confecções chefiada pela própria Avaneide e apoiada pelos setores de compras, recursos humanos e de finanças, que em conjunto tomam decisões que afetam o andamento da organização.

### **4.1 Negócio**

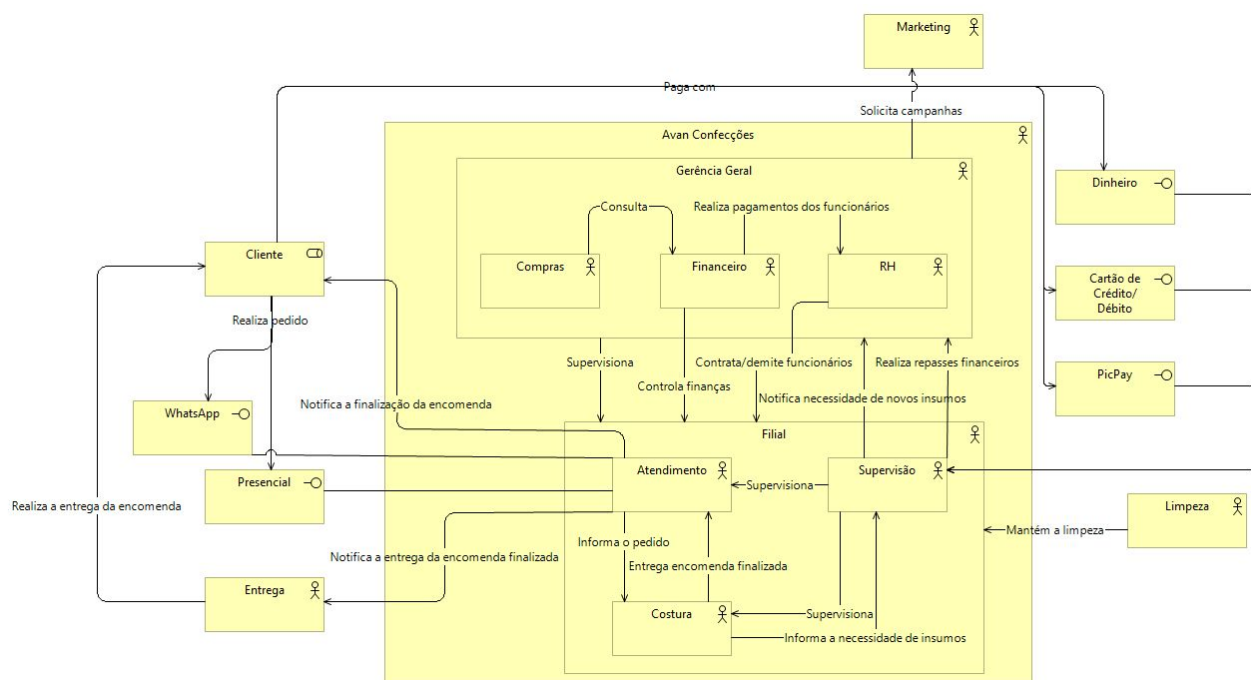
#### **4.1.1 Ambiente**

Os clientes continuam sendo o principal elemento do ambiente. Em relação ao meio inserido, a escolha dos fornecedores de tecidos e aviamentos foram feitos com base no valor, qualidade, tempo hábil de entrega e disponibilidade. Ficando sempre uma “carta na manga” caso haja algum contratempo. Por agora estar em atividade em sete cidades, cada filial precisou se adequar às normas e legislações do município em que está instalado, obedecendo feriados municipais e tributos que este impõe. A localização em cada um dos municípios foi pensada de maneira estratégica para que atraísse o maior número de clientes possível, sendo assim fica na avenida principal da cidade, próximo a supermercados, farmácias e afins. São locais considerados bastante frequentados e seguros. Após cinco anos a Avan Confecções possui uma clientela fiel e que cada vez cresce mais por meio do marketing e dos próprios clientes.

<b>Elemento do Ambiente</b>	<b>Influência</b>
Clientes	-Receita da Empresa -Demanda do Serviço
Empresas de Tecidos	-Preço de Alguns Serviços -Despesa da Empresa
Localização	-Receita da Empresa -Quantidade de clientes -Quantidade de concorrentes

Empresa de Manutenção	-Preço de Alguns Serviços/Produtos -Receita da Empresa
Empresa de Limpeza	-Despesa da empresa -Satisfação dos clientes e funcionários
Empresa de Entrega	-Preço dos serviços -Despesa da empresa -Satisfação do cliente
Empresa de Marketing	- Preço dos serviços - Receita da empresa - Divulgação da empresa
Câmara municipal	- Normas, leis e regulamentos - Despesa da empresa

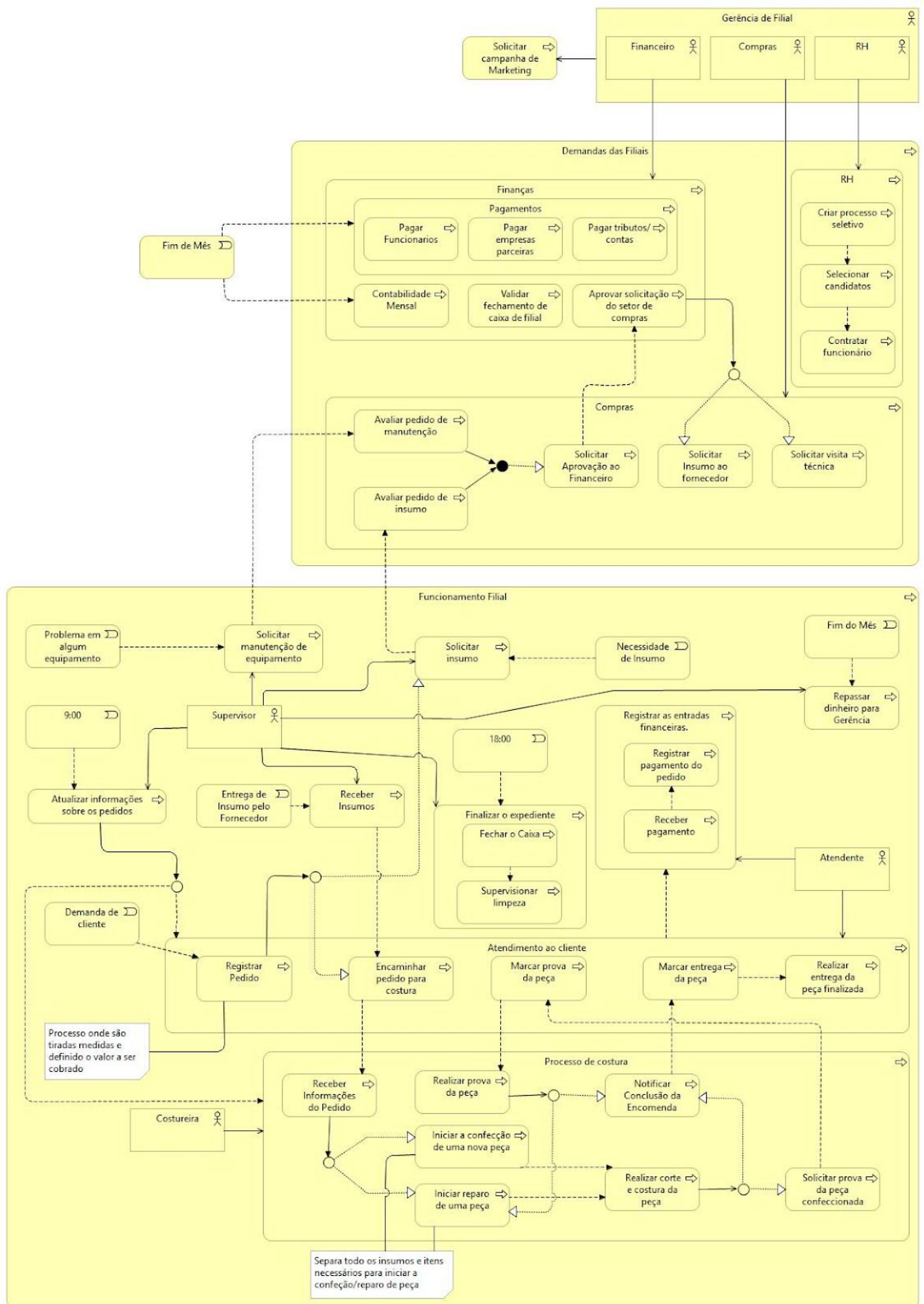
#### 4.1.1.1 Diagrama de Contexto



Como houveram atualizações em relação ao modelo antigo, achamos por bem incluir as empresas terceirizadas que efetuam atividades diárias na empresa em geral, para melhor explicitar a relação da empresa com o meio. Deixamos de fora do diagrama a empresa de manutenção por ser uma atividade não tão frequente quanto as demais.



#### 4.1.2 Processos de Negócio



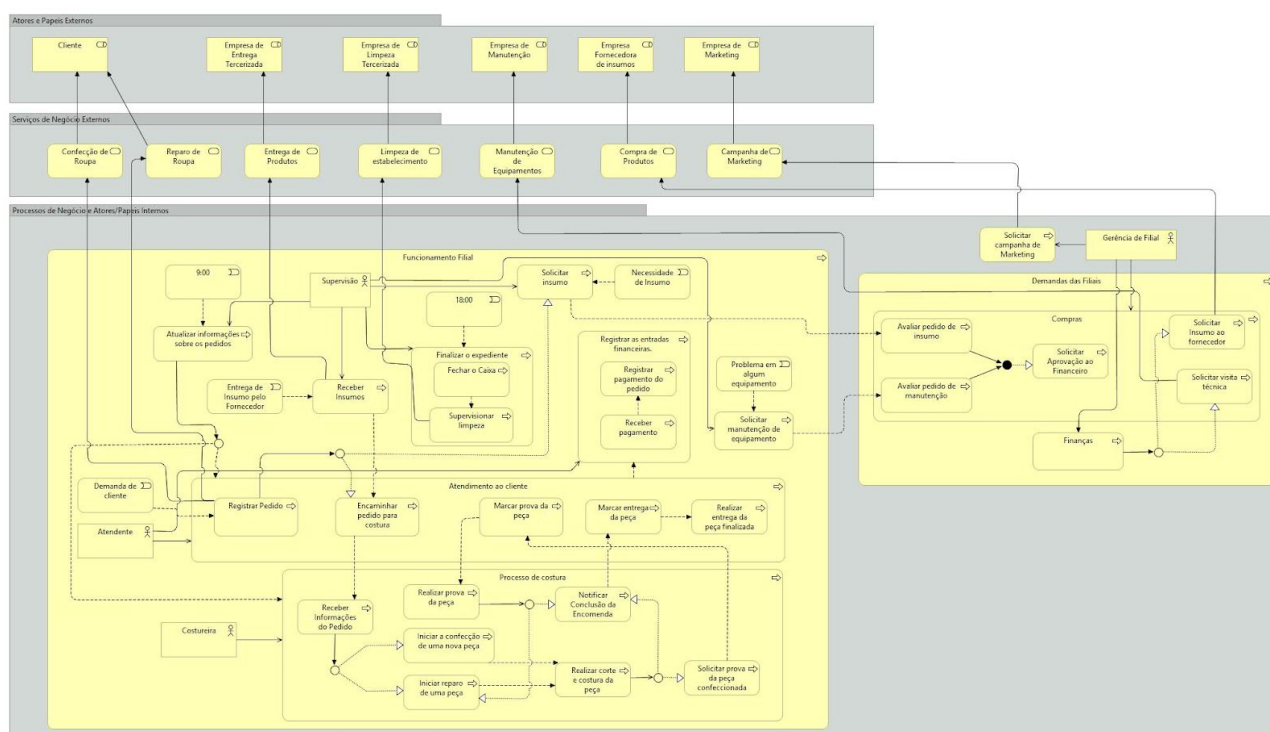
<b>Processo</b>	<b>Descrição</b>
Atualizar informações sobre os pedidos	Processo no qual o supervisor abre o local de trabalho as 9:00hs e se atualiza sobre as atividades do dia. Nesse processo o setor de costura e de atendimento também são atualizados com as informações.
Registrar pedido	Processo no qual o cliente entra em contato com o atendente via telefone ou whatsapp para realizar o pedido de reparo ou confecção de roupa. O pedido é registrado e detalhado pelo atendente. Em todo caso, o cliente deve comparecer ao local para que sejam tiradas medidas e informado em detalhes o valor que será cobrado. Nesse processo também são enviados os pedidos de insumos caso necessários para o supervisor. Caso contrário o pedido segue para a costura.
Encaminhar pedido para costura	Processo no qual o atendente passa as informações detalhadas do pedido, como medidas do cliente para a costureira realizar o serviço.
Marcar prova da peça	Processo no qual o atendente entra em contato, via telefone ou whatsapp, com o cliente e marca uma data e horário para que compareça ao local para realizar a prova da peça.
Realizar prova da peça de roupa	Processo no qual a costureira, no momento da prova, verifica o que será necessário alterar na peça de roupa antes de finalizar. Caso seja necessário realizar algum ajuste, a costureira o faz. Caso a roupa esteja conforme o cliente deseja, o atendente realiza a entrega da encomenda.
Receber informações do pedido	Processo no qual a costureira recebe as informações do pedido do cliente, que foram passadas pelo atendente.
Iniciar a confecção de uma nova peça	Processo no qual a costureira inicia a confecção de uma peça nova de roupa.
Iniciar reparo de uma peça	Processo no qual a costureira inicia o reparo na peça de roupa.
Realizar o corte e a costura da peça	Processo no qual a costureira realiza o corte do tecido segundo as medidas obtidas do cliente e costura conforme o modelo apresentado.
Solicitar prova da peça confeccionada	Processo no qual a costureira solicita que o atendente marque uma data e horário com o cliente para que ele possa provar a peça de roupa.
Notificar conclusão da encomenda	Processo no qual a costureira notifica o atendente que a encomenda foi concluída.
Marcar entrega da peça	Processo no qual o atendente entra em contato com a empresa de entregas para enviar a peça finalizada para o cliente e também informa ao cliente a finalização da peça e o envio.
Realizar entrega da peça de roupa finalizada	Processo no qual a atendente passa para a empresa de entrega as peças a serem entregues na residência do cliente, ou nas mãos do cliente quando o mesmo vem retirar pessoalmente na loja.
Receber pagamento do pedido	Processo no qual o atendente recebe o pagamento do cliente, em dinheiro, cartão de crédito ou débito, ou PicPay após a entrega do pedido. o pagamento pode ser feito pelo cliente na loja ou entregue pelo motoboy após a entrega do pedido.

**IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Laboratório de Engenharia de Software**

Registrar pagamento do pedido	Processo no qual o atendente registra no sistema de finanças da filial o pagamento realizado pelo cliente.
Registrar as entradas financeiras	Processo no qual o atendente registra e recebe as entradas de pagamentos realizados pelos clientes.
Receber insumos	Processo no qual o supervisor recebe os insumos que foram comprados pela gerência geral, do fornecedor.
Solicitar insumos	Processo no qual o supervisor informa a necessidade de insumos a gerência geral.
Criar processo seletivo	Processo no qual o setor do RH cria um processo seleção para novos funcionários.
Selecionar candidatos	Processo no qual o setor de RH seleciona os candidatos à vaga ofertada.
Contratar funcionário	Processo no qual o setor de RH contrata os novos funcionários que passaram pelo processo seletivo.
Pagar funcionários	Processo no qual o responsável no setor de pagamentos realiza o pagamento do trabalho mensal do funcionários.
Pagar terceirizadas	Processo no qual o responsável no setor de pagamentos realiza o pagamento das empresas que prestam serviço terceirizadas à Avan Confecções em todas as filiais, ao fim de cada mês.
Pagar tributos /contas	Processo no qual o setor financeiro realiza o pagamento dos contas e tributos da Avan Confecções ao fim do mês.
Validar fechamento de caixa de filial	Processo no qual o setor financeiro confere o fechamento de caixa diário de cada filial.
Contabilidade mensal	Processo no qual o setor financeiro faz o fechamento mensal das operações financeiras de todas as filiais e da gerência. confirma as entradas e saídas financeiras dos sistemas com as das contas bancárias.
Aprovar solicitação do setor de compras	Processo no qual o setor de finanças aprova a solicitação feita pelo setor de compras para a realização de um serviço ou compra de novos insumos.
Avaliar pedido de manutenção	Processo no qual a gerência geral avalia o pedido de manutenção enviado pelo supervisor da filial.
Avaliar pedido de insumo	Processo no qual a gerência geral avalia a solicitação de novos insumos feita pelo supervisor da filial
Solicitar aprovação ao financeiro	Processo no qual o setor de compras solicita aprovação ao financeiro para um novo serviço ou adquirir novos insumos.
Solicitar visita técnica	Processo no qual o setor de compras entra em contato com a empresa terceirizada responsável pela manutenção dos equipamentos via sistema e solicita uma visita técnica na filial do supervisor que solicitou.
Solicitar insumo ao fornecedor	Processo no qual o setor de compras entra em contato com o fornecedor via sistema para a compra de insumos para a filial do supervisor que solicitou.
Solicitar manutenção de equipamento	Processo no qual o supervisor entra em contato com a gerência geral via sistema e informa a necessidade de manutenção da máquina de costura.

Supervisionar a limpeza	Processo no qual o supervisor checa a limpeza da filial feita pela empresa parceira.
Finalizar o expediente	Processo no qual o supervisor encerra as atividades do dia e fecha o estabelecimento às 18:00hs.
Fechar o caixa	Processo no qual o supervisor faz o fechamento diário do caixa, contabilizando os pedidos e o dinheiro recebido.
Repassar dinheiro para Gerência	Processo no qual o supervisor faz o repasse de todo o dinheiro arrecadado durante o mês de serviço para a gerência.
Solicitar campanha de Marketing	Processo no qual a Gerência solicita a uma empresa parceira especializada em Marketing para levantar dados e efetuar uma campanha.

#### 4.1.3 Modelo da Camada de Negócio



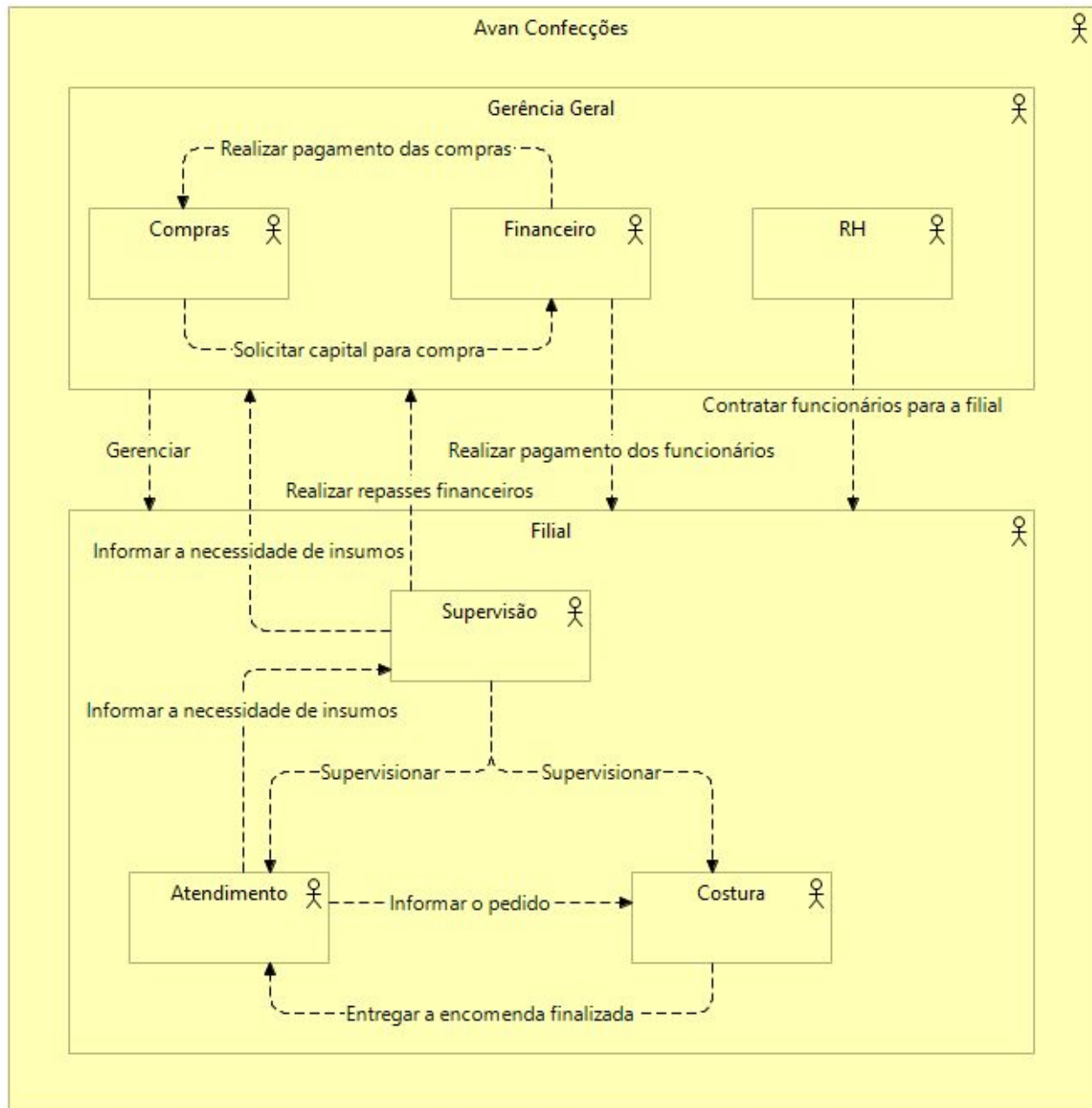
#### 4.2 Estrutura da Organização



Os principais departamentos da Avan Confecções são descritos na figura acima. A empresa possui sete filiais, uma em cada cidade da Região Metropolitana da Grande Vitória, no estado do Espírito Santo. Cada filial possui um departamento de Atendimento, responsável por atender pedidos de clientes tanto de forma presencial quanto a pedidos feitos por whatsapp, repassar o pedido ao setor de Costura e quando finalizado informar ao cliente, e entrar em contato com a empresa que realiza a entrega da encomenda em domicílio. O setor de Atendimento também é responsável por notificar ao setor de Supervisão caso necessite de algum insumo para a realização do serviço. A Costura é o setor responsável por confeccionar o pedido realizado pelo cliente. Ao final do serviço o setor de costura é responsável por devolver ao setor de atendimento a peça finalizada. O setor da Supervisão é responsável por atender as demandas do setor de costura e supervisioná-lo assim como ao atendimento. Além disso também é o setor que se comunica diretamente com a Gerência Geral repassando as informações devidas.

Os setores de Compras, RH e Financeiro são subsectores da Gerência Geral. O setor de Compras é responsável por realizar as compras de insumos para o pedido quando necessário. O setor Financeiro tem como responsabilidade o pagamento dos funcionários, disponibilizar valores para o setor de Compras, supervisionar as finanças das filiais e pagar os serviços terceirizados. O setor de RH é quem contrata e demite funcionários da empresa. Enfim, o setor de Gerência Geral é responsável por supervisionar toda movimentação das filiais, setores internos e entrega dos insumos comprados.

#### 4.2.1 Interação Interna entre Departamentos



De acordo com as entradas e saídas de cada departamento podemos observar a interação entre eles. O setor de Compras é o responsável por realizar a compra de insumos/materiais quando necessários para a confecção/reparo de alguma roupa, para tal realiza o pedido do capital ao setor financeiro. Vale ressaltar que as entregas das compras dos insumos são feitas pelo fornecedor dos mesmos. O setor Financeiro realiza o pagamento das compras realizadas, assim como realiza o pagamento dos funcionários das filiais. O setor de RH é responsável por realizar a contratação dos funcionários das filiais. O setor de Atendimento é o responsável por receber o pedido do cliente e encaminhar o pedido para que a costureira efetue o serviço, e informar ao setor de supervisão quando surge a necessidade de novos insumos serem comprados. O setor de Supervisão atua na filial e tem por responsabilidade supervisionar a costura e o atendimento. Além disso esse setor também tem como função informar à gerência geral a necessidade da compra de novos insumos para confecção das peças da filial e realizar os repasses financeiros para a mesma. O setor de Costura após a realização de um serviço tem a responsabilidade de entregar o pedido pronto para o atendente que fará os

devidos trâmites para que a encomenda chegue ao cliente. Por fim, a Gerência Geral é responsável por gerenciar as atividades das filiais.

#### 4.2.2 Descrições dos Níveis da Organização

<b>Nível</b>	<b>Principais Informações</b>	<b>Principais Atividades</b>	<b>Descrição</b>
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de Clientes por região.</li><li>- Taxa de crescimento da organização matriz ao ano.</li><li>- Lucro mensal e anual de cada filial.</li><li>- Total de lucro da matriz ao ano.</li><li>- Quais são as outras empresas do mesmo ramo.</li><li>- Quais são as empresas de manutenção, marketing, limpeza e entrega que prestam serviço na Grande Vitória.</li><li>- Fornecedores de tecido da Grande Vitória.</li><li>- Verificar a filial que tem o maior número de clientes de serviços prestados durante o mês.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Decidir regiões de maior expansão da atuação.</li><li>- Gerar Relatório Anual Rendimento.</li><li>- Definir margem de lucro que a organização deseja alcançar.</li><li>- Definir metas anuais para cada filial da Avan Confecções.</li><li>- Definir as empresas terceirizadas que prestarão serviço à organização Avan Confecções.</li><li>- Divulgar a empresa.</li></ul>	Nível pouco maduro. Composto pela proprietária.
Tático	<ul style="list-style-type: none"><li>- Número de equipamentos.</li><li>- Status de funcionamento de cada equipamentos.</li><li>- Número de pedidos por dia.</li><li>- Duração estimada de itens no estoque.</li><li>- Sumário de serviços diários, semanais e mensais.</li><li>- Número de funcionários e seus respectivos cargos e salários.</li><li>- Valor dos insumos a serem comprados.</li><li>- Fluxo de caixa diário das filiais.</li><li>- Valor de cada serviço terceirizado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manter os equipamentos em funcionamento.</li><li>- Decidir quais pessoas serão contratadas ou demitidas.</li><li>- Definir plano de marketing para divulgação das novas filiais ao público.</li><li>- Aprovar pedidos para fornecedores.</li><li>- Realizar pagamento dos funcionários.</li><li>- Realizar pagamento dos serviços terceirizados.</li><li>- Realizar pagamento de impostos.</li><li>- Disponibilizar valores para o setor de Compras.</li></ul>	Nível pouco maduro, composto pela proprietária, que se preocupa se as atividades estão sendo executadas conforme esperado.



		- Supervisionar as finanças das filiais.	
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de atendimento ao cliente.</li> <li>- Contato do cliente.</li> <li>- Pedido do cliente.</li> <li>- Medidas do corpo do cliente para auxiliar o processo de costura.</li> <li>- Valor a ser cobrado do cliente.</li> <li>- Formato de comunicação entre os setores.</li> <li>- Horário do dia para a limpeza do ambiente de trabalho.</li> <li>- Insumos a serem comprados, e suas quantidades.</li> <li>- Local que o fornecedor se encontra.</li> <li>- Endereço de entrega das encomendas dos clientes.</li> <li>- Itens à serem entregues aos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento ao cliente.</li> <li>- Realizar reparo ou customização de peças de roupas.</li> <li>- Limpeza do ambiente de trabalho.</li> <li>- Compra dos materiais necessários.</li> <li>- Entregar as encomendas aos clientes.</li> </ul>	Nível em amadurecimento, visto que a empresa começou a expandir o seu negócio e foi necessário contratar e treinar funcionários. Nível composto por funcionários da empresa, e empresas terceirizadas (de limpeza, entrega, marketing e manutenção).

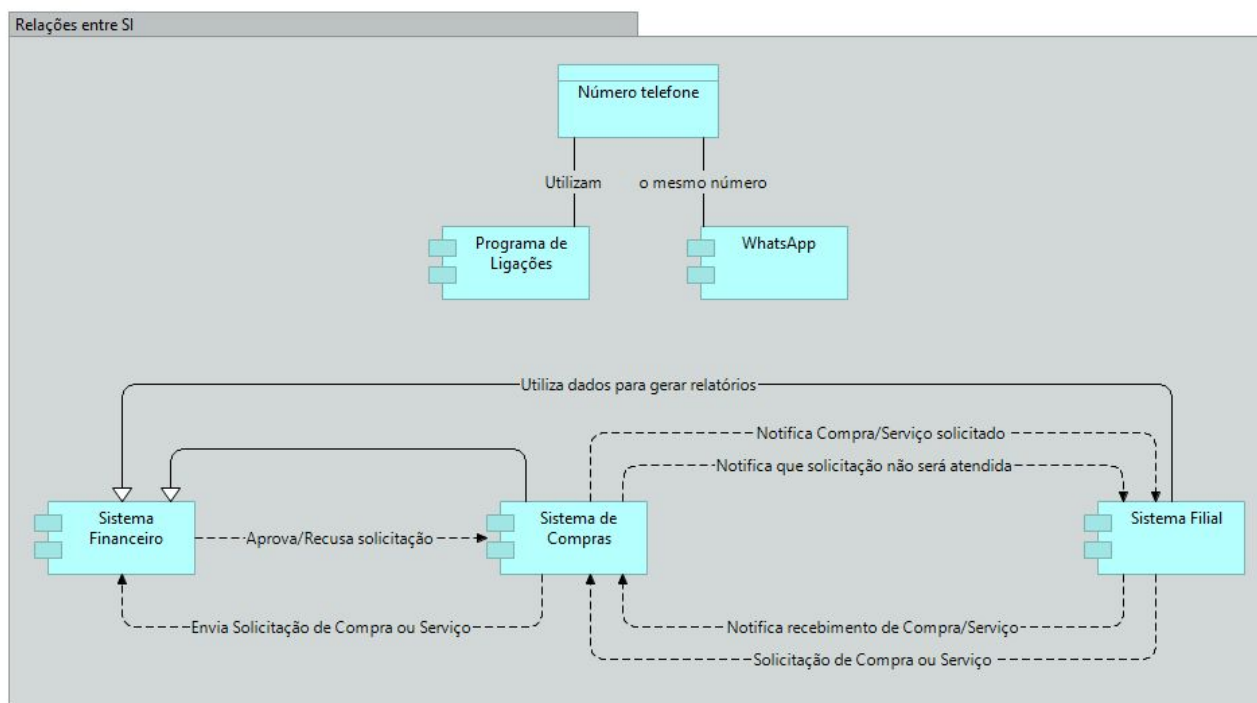
### 4.3 Sistemas de Informação

Com o crescimento da organização, houve a necessidade de se aumentar conjunto de sistemas que dão suporte às atividades da empresa. Estes sistemas têm o objetivo de apoiar a Avan Confecções em: a) o atendimento dos clientes; b) o apoio à gerência das finanças da organização; c) compras de insumos para serviços/produtos; d) a supervisão da filial. Os principais sistemas estão descritos abaixo, com uma respectiva caracterização.

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
WhatsApp	SPT	● Receber pedido de confecção ou reparo de roupa.	Usabilidade Eficiência	Setor de Atendimento	Atendente
Telefonia	SPT	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Receber pedido de confecção ou reparo de roupa.</li> <li>● Manter Relacionamento com cliente.</li> </ul>	Disponibilidade Usabilidade	Setor de Atendimento	Atendente
Sistema de Compras	SPT	● Comprar insumos	Eficiência Segurança	Setor de Compras	Gerente e funcionário do

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprar equipamentos</li> <li>• Informar aprovação de compra ou serviço.</li> </ul>			setor de compras.
Sistema Financeiro	SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar o fluxo de caixa</li> <li>• Gerar relatório de custos, receitas e despesas</li> </ul>	Eficiência Segurança	Setor Financeiro	Gerente e funcionário do setor financeiro
Sistema Filial	SPT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar compra</li> <li>• Gerenciar pedidos de costura/reparo</li> </ul>	Desempenho Segurança Eficiência	Supervisão	Supervisor

#### 4.3.1 Relações entre Sistemas de Informação



Para utilização do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp, o usuário precisa consumir algum serviço de telefonia de alguma empresa de telefonia celular e adquirir um número de celular. Este número será o identificador do usuário tanto no serviço de telefonia, quanto no aplicativo mensageiro. Uma pessoa se torna usuário do WhatsApp ao criar um cadastro no aplicativo por meio de seu número de celular. Feito este cadastro, ele já pode desfrutar dos serviços que o WhatsApp oferece. As relações mantidas entre os sistemas são o compartilhamento de mesmo identificador(Número de telefone) em ambos os sistemas e a possibilidade de a partir dos contatos

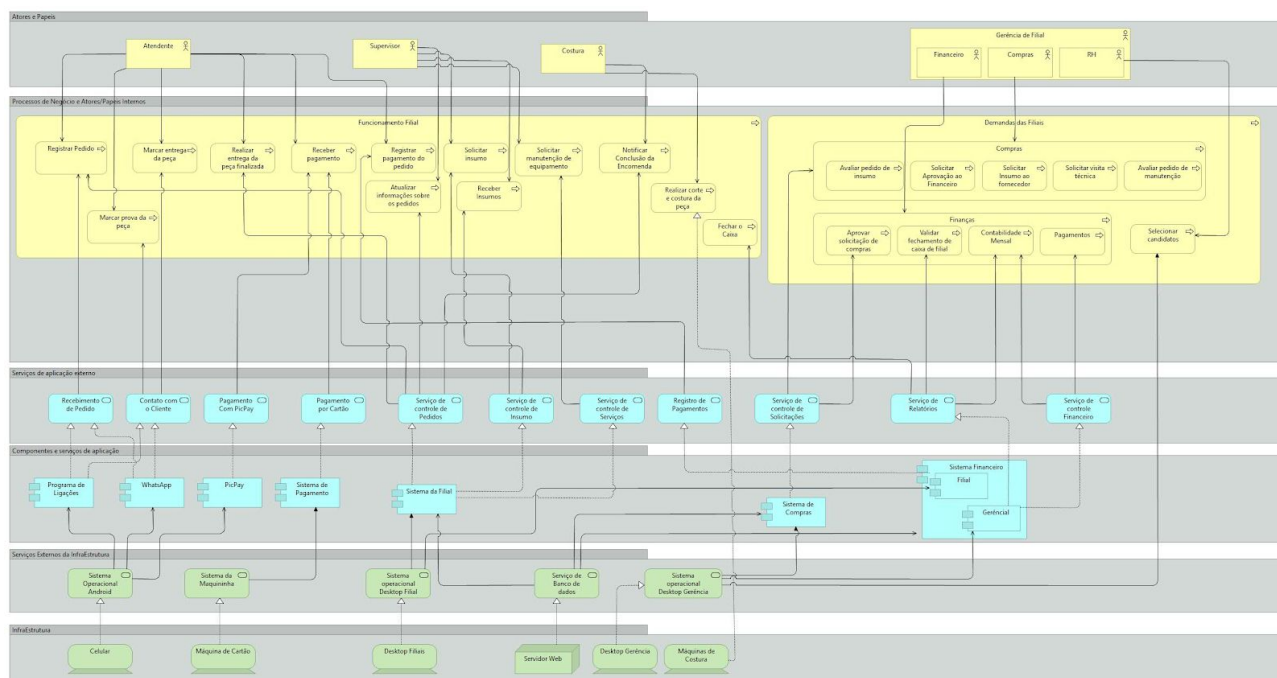
de telefonia registrados o Whatsapp conseguir identificar quais desses contatos possuem o cadastro no Whatsapp. Além disso existe uma relação entre os sistemas de compras, financeiro e filial. O Sistema filial solicita compra de insumos ou serviço de manutenção para o sistema de compras, o sistema de compras pode responder recusando essa solicitação ou encaminhando para o sistema financeiro, o sistema financeiro pode aceitar ou recusar essa solicitação e retornar para o sistema de compras que passa a informação para o sistema filial, ao receber o produto ou serviço o sistema filial retorna tal informação para o sistema de compras para caso ocorra algum problema os responsáveis pelas compras possam entrar em contato com a empresa parceira. Além disso o sistema financeiro tem acesso aos dados gerados pelo sistema de compra e sistema filial para elaboração de relatórios para planejamentos futuros.

#### **4.4 Descrição da Tecnologia**

Para apoiar o negócio da Avan Confeccões nessa nova etapa de expansão, será proposta uma solução de TI a fim de apoiar o processo de negócio apresentado. para aumentar o número de possibilidades de formas de pagamento para o cliente decidimos adotar através do celular o método de pagamento via PicPay e adquirir uma máquina de cartão para passar a aceitar mais esse tipo de pagamento. Também foi proposto outros três sistemas para facilitar a gerência das filiais e manter a qualidade e padrão no processo de confecções realizados pela Avan Confeccões. O sistema Filial que será instalado em cada filial junto com um computador para que os supervisores possam solicitar insumos e manutenções para os equipamentos de cada loja, notificar a chegada/realização do insumo/serviço, além de servir para gerenciar todo o processo interno de um pedido de confecção, desde o momento da solicitação realizando o registro no sistema, até o momento da entrega do item, graças a esse sistema o cliente pode acompanhar de casa o andamento de cada etapa da confecção do seu item de maneira prática e rápida. Não bastando o sistema Filial cada filial também terá em seu Desktop o sistema financeiro para registrar todas as entradas financeiras, facilitando assim o controle geral de cada filial.

Para a parte de gerência das filiais foi instalado dois novos sistemas junto com um Desktop para o uso deles, o sistema de compras, onde o responsável pelas compras recebe as solicitações de serviços/insumos para fazer uma análise prévia antes de encaminhar para o financeiro, em caso de análise negativa o setor de compras pode retornar instantaneamente para a filial através do sistema notificando o motivo da rejeição do pedido, caso o retorno seja positivo pelo próprio sistema ela pode encaminhar a solicitação para a empresa parceira pré-cadastrada para atender a solicitação que imediatamente é notificado a filial. Já o sistema de finanças permite que o setor realize o pagamento de funcionários, impostos, contas e até às empresas parceiras pelo sistema, além disso o sistema permite ainda a emissão de relatórios bem elaborados com informações de qualquer outro setor da empresa devido ao banco compartilhado entre os sistemas.

##### **4.4.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio**



## 5 Relatório de Transição AS IS - TO BE

Depois de cinco anos alguns processos foram modificados e o que antes era realizado apenas pela proprietária, agora possui funcionários, supervisores e gerentes que auxiliam toda a organização, além da contratação de serviços terceirizados como as empresas de limpeza, entrega e marketing . O processo de costura, que é o central da organização não sofreu modificações, porém todos os outros tiveram ao menos uma mudança mínima. Antes o cliente precisava se dirigir ao estabelecimento para buscar a encomenda que havia feito e estava finalizada. Agora toda encomenda finalizada, é entregue na residência do cliente com maior comodidade. Com um acompanhamento de fluxo detalhado e automatizado pelo sistema o cliente pode monitorar o pedido sempre que quiser através de um site que possui as mesmas informações de andamento do pedido que o atendente tem acesso através do sistema filial. O processo de comunicação de entrega é feito pela empresa de entrega terceirizada, que após pegar a encomenda informa ao cliente que a peça está a caminho. A empresa de entrega é notificada que possui uma nova entrega para ser feita sempre que uma encomenda é finalizada.

Para que a demanda de costura fosse atendida e com qualidade, foram contratadas costureiras para exercer o ofício. Para que as informações não se perdessem, em toda organização foram implantados sistemas que permitem a comunicação entre os departamentos de cada filial e ainda permite ao supervisor acompanhar o desempenho da sua filial, e ao gerente observar o andamento e ajudar a Avaneide tomar decisões para o futuro da organização. Na parte de financeiro da matriz também foi contratado um contador para atuar auxiliando em todos os processos de finanças.