

Gestão de Sistemas de Informação

Trabalho Semestral

GRUPO:

Harrison Sanches

Kleber André

Nicolas Sampaio

Sumário

Introdução

A Organização

Descrição do Domínio

Ambiente

Negócio

Objetivos

Processos de Negócio

Modelo da Camada de Negócio

Estrutura da Organização

Interação Interna entre Departamentos

Descrições dos Níveis da Organização

Solução de TI

Sistemas de Informação

Relações entre Sistemas de Informação

Descrição da Tecnologia

Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

A Organização Planejada

Negócio

Ambiente

Processos de Negócio

Modelo da Camada de Negócio

Estrutura da Organização

Interação Interna entre Departamentos

Descrições dos Níveis da Organização

Sistemas de Informação

Relações entre Sistemas de Informação

Descrição da Tecnologia

Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

Relatório de Transição AS IS - TO BE

1 Introdução

Esse documento visa apresentar uma visão completa e global de uma organização cujo principal negócio é o comércio de cervejas artesanais. 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. Por fim, é apresentada uma solução tecnológica com algumas ferramentas para apoiar as operações através de sistemas de informações.

2 A Organização

A empresa Lebarck Beer é uma organização que realiza a venda de cervejas artesanais, em Campo Grande, Cariacica. O estabelecimento está há 3 anos no mercado, oferecendo os mais diversos sabores de cervejas artesanais para seus clientes. As cervejas vendidas no estabelecimento são de confecção própria, tendo 3 fornecedores de insumos para a confecção das cervejas.

Atualmente a organização possui atendimento somente presencialmente em sua loja. No entanto, a empresa pretende atender não somente na região atual, mas também, em todo o estado do Espírito Santo, criando novas unidades.

Nome	<i>Lebarck Beer</i>
Área de Negócio	<i>Comércio de bebidas alcoólicas</i>
Missão	<i>“Servir cervejas artesanais de qualidade e com excelência, garantindo a melhor experiência degustativa para o nosso cliente”</i>
Visão	<i>Ser referência no ramo de cervejas artesanais no Brasil</i>
Porte da Empresa	Pequeno
Fundação	<i>Fevereiro de 2018</i>

2.1.1 Descrição do Domínio

A Lebarck Beer é um estabelecimento tradicional de Cariacica localizado na Avenida Jerusalém, Campo Grande, Cariacica - ES, CEP 29146-390 e atualmente possui 2 funcionários: A Carla que é responsável pela limpeza, higienização, recebimento dos pagamentos e controle total das finanças e o Mayke, que é quem realiza a Fabricação das cervejas, o atendimento ao cliente, é responsável pelas compras e é o gerente da empresa. O expediente inicia às 16h com a verificação do estoque de produtos para venda e de insumos para produção feita pelo gerente. Às 17h é feita a limpeza do estabelecimento, verificação das mesas e a arrumação do local. O estabelecimento inicia o atendimento ao cliente às 18:00 e encerra as suas atividades às 01:00, de terça a domingo. No final do expediente as mesas e cadeiras são guardadas, o caixa fechado e por fim o estabelecimento é fechado pelo gerente.

Toda produção de cerveja é realizada pela própria Lebarck Beer. Os materiais para a produção das cervejas são comprados com 3 fornecedores, semanalmente. Todos são responsáveis por entregar produtos relacionados a produção das cervejas e a diversidade dos seus sabores.

Atualmente a Lebarck Beer aceita pagamentos que podem ser feitos diretamente no caixa com cartões, dinheiro ou PicPay. Além disso, todas as anotações de compra e venda são feitas em um caderno de anotações.

2.1.2 Ambiente

Clientes:

Os clientes exercem impacto direto na demanda e variabilidade do produto, determinando de forma direta não só o ritmo da produção das cervejas como também é o fator determinante de renda da organização. Em conjunto disso, o cliente é influenciador direto no preço do produto, conforme a lei de oferta e demanda que rege o mercado.

Concorrentes:

Os concorrentes são responsáveis direto na faixa de preço competitiva do mercado. Além disso, os concorrentes também impactam na diversidade de produtos exigidos pelo consumidor, influenciando na produção de novos produtos para acompanhar o mercado.

Fornecedores

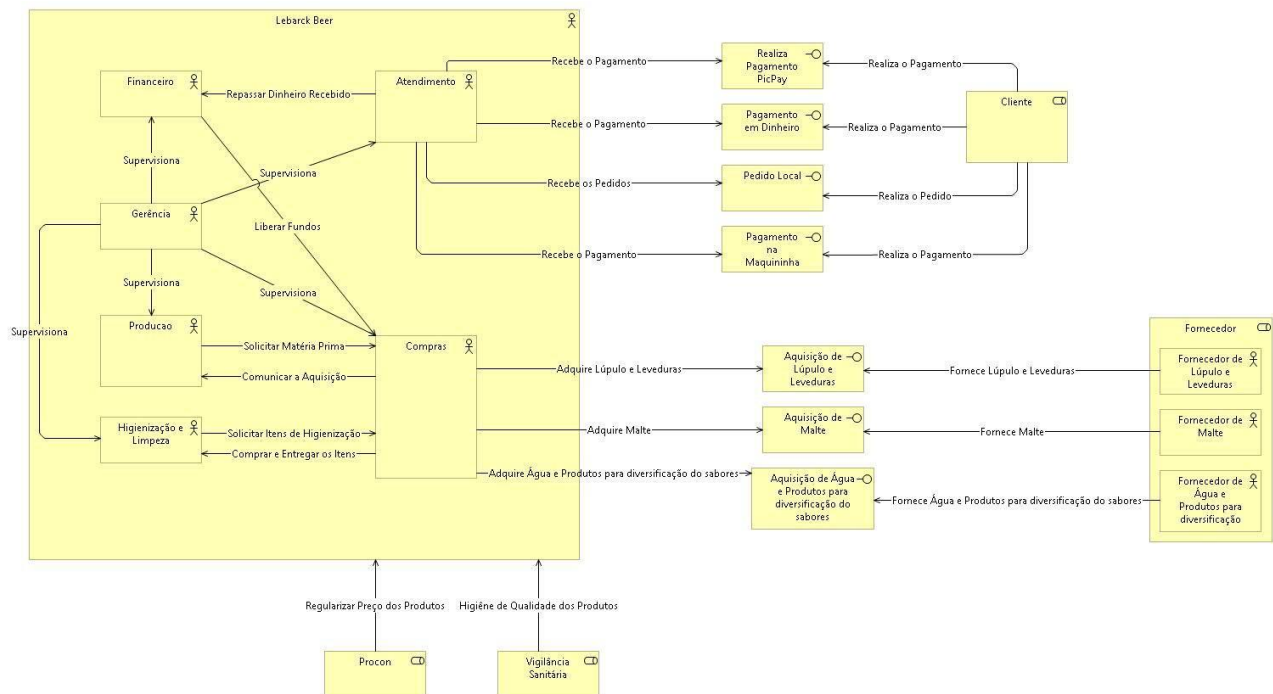
A choperia conta com 3 fornecedores, onde um é responsável pelo lúpulo e leveduras, outro fornecedor responsável pelo malte e o terceiro responsável pela água e produtos para diversificação dos sabores.

Vigilância Sanitária, PROCON e Governo Estadual:

Por se tratar de um estabelecimento de bebidas alcóolicas, o mesmo deve seguir regras quanto a venda de bebidas estipuladas pelo governo Estadual. O governo também rege as leis acerca do horário de funcionamento do estabelecimento. Além disso, protocolos de higienização do ambiente devem ser rigorosamente respeitados e aprovados pela vigilância sanitária para que o mesmo possa funcionar, visando a qualidade do ambiente. O estabelecimento também segue as diretrizes do PROCON para realização do bom atendimento e respeito ao cliente.

Elemento do Ambiente	Influência
Clientes	- Preço - variedade do serviço
Concorrentes	- Demanda de produtos - Produção - Preço do produto
Vigilância sanitária, PROCON e Governo Estadual	- Restrições de funcionamento - Preço - Qualidade do ambiente
Fornecedores	- Variedade dos produtos - Preço

2.1.2.1 Diagrama de Contexto



2.2 Negócio

O principal negócio da Lebarck Beer é a venda de cervejas artesanais, oferecendo sempre uma grande diversidade de sabores. A choperia é responsável pela produção das cervejas vendidas no estabelecimento, sendo esta a única marca de cerveja artesanal vendida e consumida no estabelecimento.

A venda se dá exclusivamente no estabelecimento localizado em Campo Grande. O expediente se inicia às 14h com o gerente chegando no estabelecimento. É feita a verificação da quantidade de insumos para a produção e de estoque de produtos prontos para venda. Caso seja necessário a compra de insumos, o setor de compras entra em contato com os fornecedores para a aquisição dos insumos que precisam ser repostos.

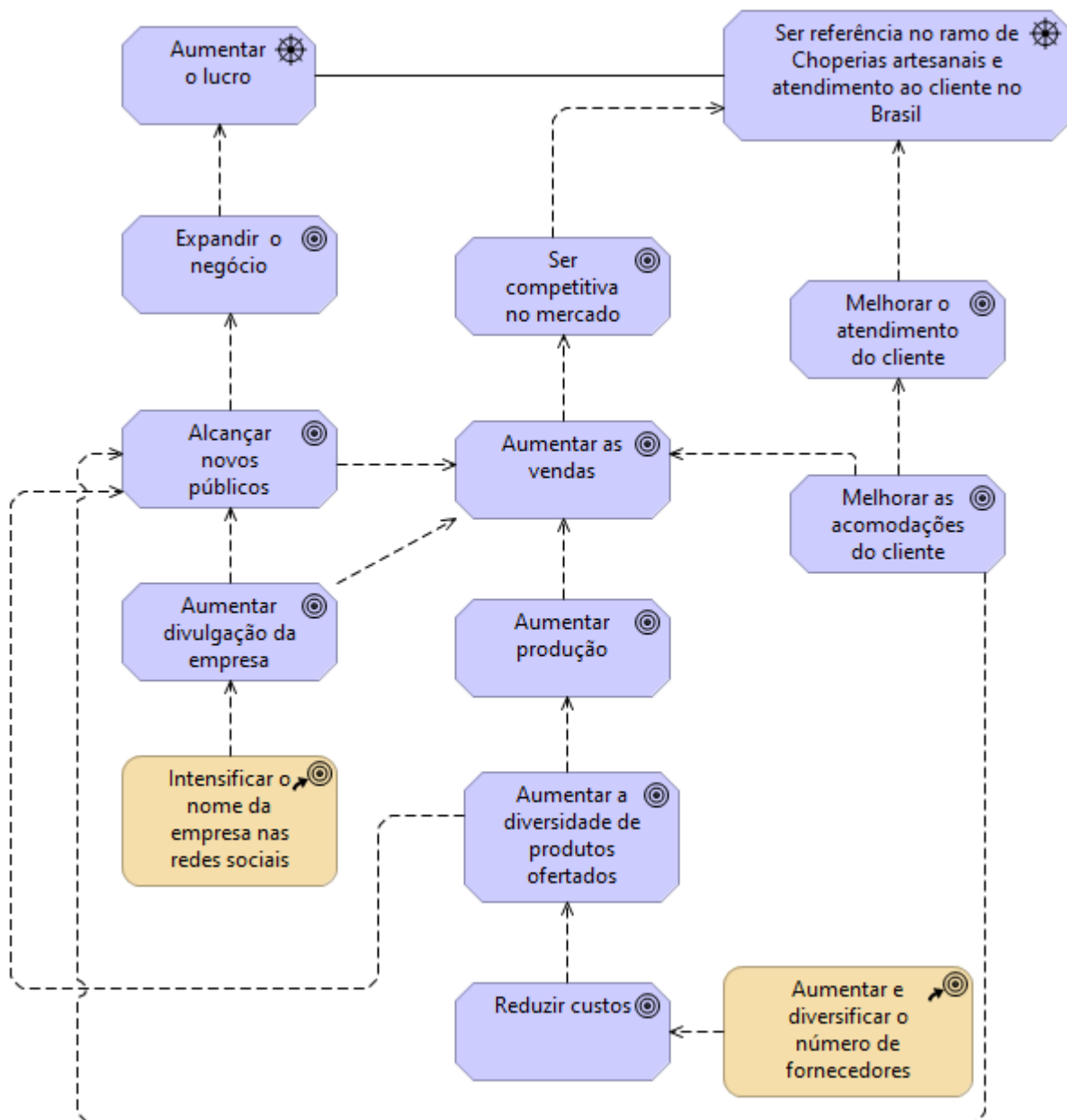
O processo de produção é feito diariamente, começando a higienização dos recipientes para produção, faz a medição das matérias primas necessárias para produção de cada cerveja e em seguida realiza os processos para a produção da cerveja: malteação, brassagem, filtragem, fervura, resfriamento, fermentação, maturação, dry-hopping e envase. Após finalizado os processos, a cerveja é armazenada no estoque.

Às 17h com a chegada da Carla, a limpeza do estabelecimento é iniciada, as mesas e cadeiras são verificadas, os setores são higienizados, e por fim as mesas e cadeiras são arrumadas. Após a limpeza do estabelecimento inicia-se o expediente em torno das 18h. O atendimento inicia-se com a entrada do cliente no estabelecimento. Um atendente direciona-se à mesa do cliente e apresenta um cardápio com os produtos da Lebarck Beer. Após isso o cliente escolhe o pedido, o

atendente anota o pedido e direciona-se ao estoque para buscar o pedido do cliente, onde por fim realiza a entrega do pedido na mesa do cliente. Para finalizar o pedido, o cliente se direciona ao caixa para efetuar o pagamento, podendo o pagamento ser em dinheiro, Cartão de Crédito ou Débito, ou no PicPay.

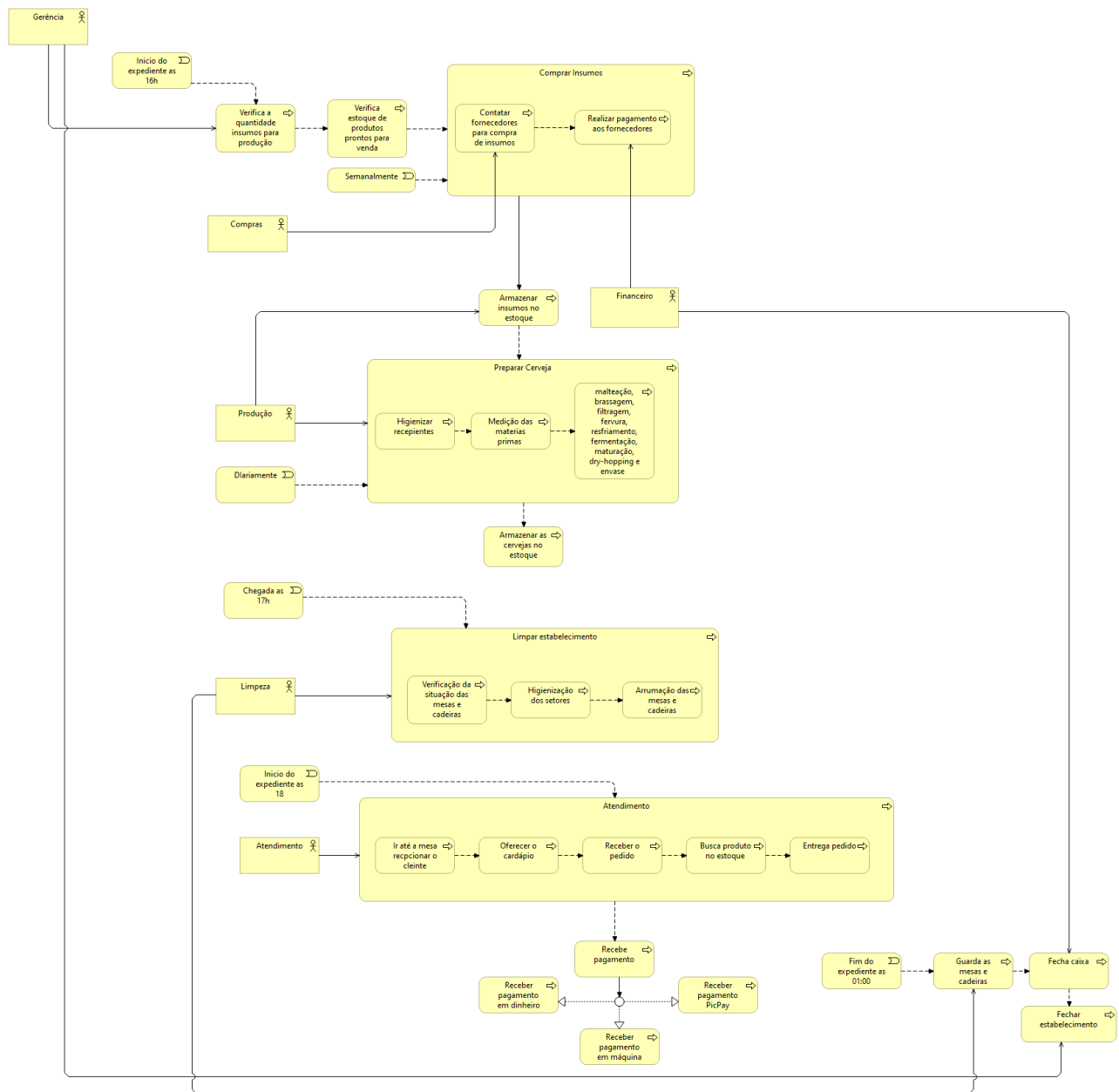
No fim do expediente, geralmente às 01:00h, Carla guarda as mesas e cadeiras, Mayke fecha o caixa e o estabelecimento é fechado.

2.2.1 Objetivos



Objetivo	Descrição
Aumentar o lucro	A empresa deseja aumentar o lucro das suas atividades até o final de 2021.
Ser referência no ramo de Choperias artesanais e atendimento ao cliente no Brasil	A empresa deseja se tornar referência no ramo de Choperias artesanais e atendimento ao cliente no Brasil
Expandir o negócio	A empresa visa expandir o negócio, abrindo pelo menos 4 novas filiais na região da grande vitória
Aumentar a diversidade de produtos ofertados	A organização visa aumentar o número de produtos ofertados em 30% em relação aos sabores ofertados atualmente
Alcançar novos públicos	A empresa pretende aumentar o número de clientes em 40%, alcançando novos públicos e aumentando as vendas.
Aumentar divulgação da empresa	A empresa pretende aumentar a divulgação da empresa, intensificando positivamente o nome da empresa nas redes sociais
Ser competitiva no mercado	A empresa pretende ser competitiva no mercado pelos próximos 40 anos.
Aumentar as vendas	A empresa pretende aumentar em 50% suas vendas até o primeiro semestre de 2022
Aumentar a produção	A empresa visa a produção em 30% para ter a possibilidade de atender demandar maiores
Reduzir custos	A empresa visa reduzir custos, diversificando o número de fornecedores, a fim de aumentar a produção e aumentar o lucro da empresa
Melhorar o atendimento do cliente	A empresa visa melhorar o atendimento do cliente
Melhorar as acomodações do cliente	A empresa visa melhorar as acomodações do cliente em suas instalações, oferecendo mais conforto e comodidade aos seus clientes.

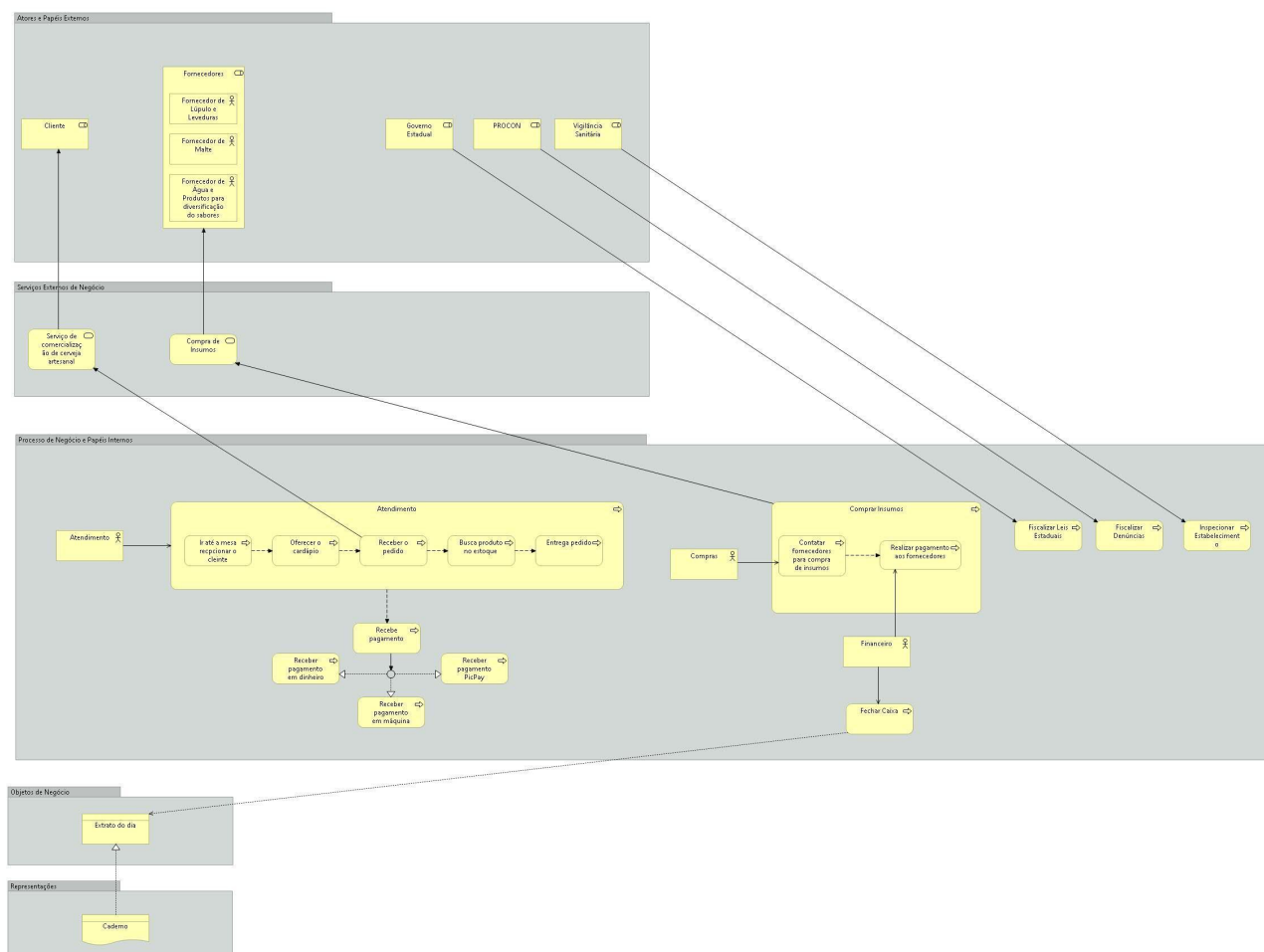
2.2.2 Processos de Negócio



Processo	Descrição
Verificar a quantidade de insumos para produção	Processo onde é verificado e identificado a quantidade de insumos para produção de bebidas.
Verificar a quantidade de produtos prontos para venda	Processo onde é verificado e identificado a quantidade de produtos disponíveis para consumo.
Comprar Insumos	Processo onde é feito o contato com os fornecedores para a compra de materiais para produção de cerveja.
Realizar pagamento aos fornecedores	Processo onde é feita a realização do pagamento para os fornecedores.
Armazenar insumos no estoque	Processo onde é realizada a armazenagem dos insumos no estoque
Preparar cerveja	Processo diário onde é feito a preparação da cerveja.
Higienizar Recipientes	Processo onde é feito a higienização dos recipientes necessários para a produção das cervejas.
Medição das matérias primas	Processo onde é feita a medição dos insumos necessários para a produção das cervejas.
malteação, brassagem, filtragem, fervura, resfriamento, fermentação, maturação, dry-hopping e envase	Processos necessários para a produção da cerveja.
Armazenar cervejas no estoque	Processo onde é feito o armazenamento das cervejas em estoque. (Pós produção)
Limpar estabelecimento	Processo onde é feita a limpeza no estabelecimento.
Verificação da situação das mesas e cadeiras	Processo onde é feito a verificação acerca da situação das mesas e cadeiras do estabelecimento.
Higienizar setores	Processo onde é feita a higienização dos setores do estabelecimento
Arrumar mesas e cadeiras	Processo onde é feita a arrumação das mesas e cadeiras no estabelecimento.

Ir até a mesa e recepcionar o cliente	O atendente direciona a mesa para recepcionar o cliente.
Oferecer o Cardápio	O atendente oferece um cardápio para o cliente.
Receber o Pedido	Processo referente a receber o pedido do cliente.
Buscar Produto no Estoque	Processo que se inicia após o cliente realizar o pedido, o atendente se direciona ao estoque para buscar o pedido.
Entregar Pedido	Processo para entregar o pedido do cliente.
Guardar as Mesas e Cadeiras	Processo referente à guardar as mesas e cadeiras no fim do expediente.
Fechar Caixa	Processo feito para conferir se a quantidade de bebida que foi vendida se encontra nas vendas registradas no caixa.
Fechar Estabelecimento	Processo referente à fechar o estabelecimento, onde não existe mais o atendimento a clientes.
Receber pagamento	Processo onde o atendimento recebe o valor do pedido feito pelo cliente.

2.2.3 Modelo da Camada de Negócio



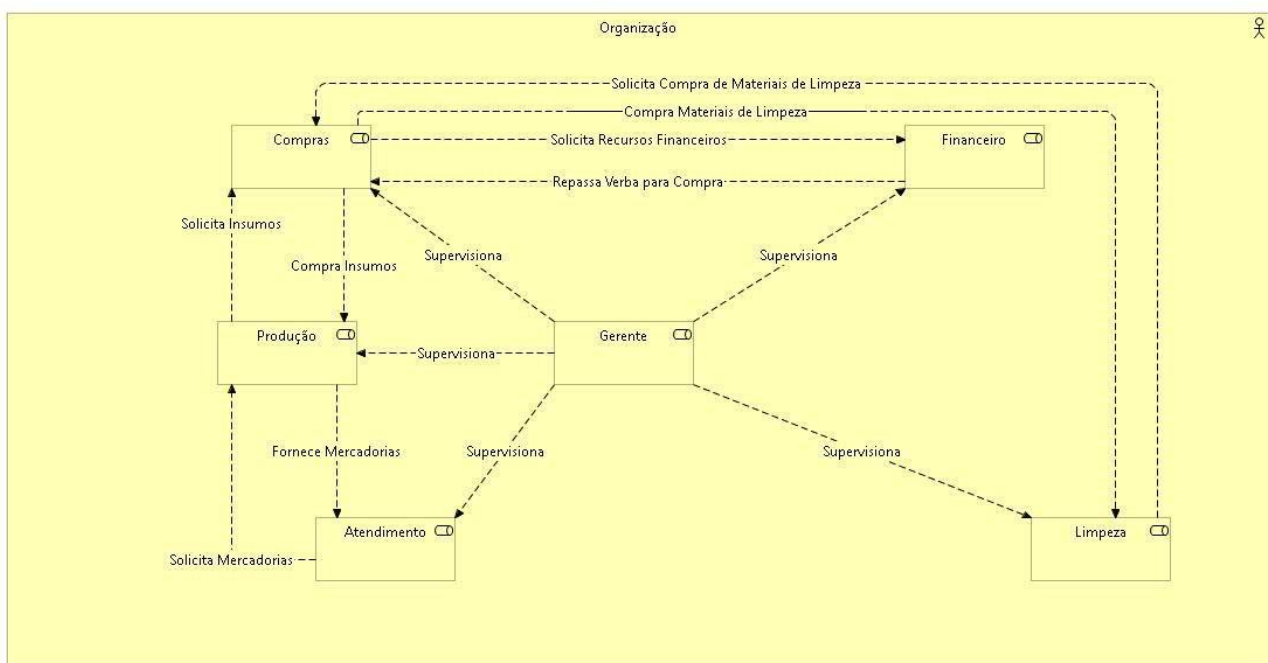
2.3 Estrutura da Organização



- **Financeiro:** É o setor responsável pela verificação do fluxo monetário de entrada e/ou de saída da chopperia. É responsável também pelo pagamento dos funcionários e revisão de quais sabores de cervejas foram mais vendidos para realização de futuras análises financeiras e realização de ofertas de venda.
- **Limpeza:** É o setor responsável por limpar o ambiente, juntamente com mesas e cadeiras.

- **Produção:** É o setor responsável por realizar a produção das cervejas vendidas no estabelecimento.
- **Atendimento:** É o setor responsável pelo atendimento do cliente, registrando pedidos, anotar sugestões e críticas.
- **Compras:** É o setor responsável por comprar insumos para produção e outros produtos necessários para as atividades da empresa.
- **Gerência:** Setor responsável por gerenciar os outros setores, abrir o estabelecimento e fechar o estabelecimento. A gerência também tem a responsabilidade de fechar o caixa ao final do expediente.

2.3.1 Interação Interna entre Departamentos



- **Financeiro**
 - Entrada: Anotações das vendas diárias do estabelecimento; Anotações sobre gastos com insumos para produção; Anotações sobre solicitação de receita para compra de insumos para produção.
 - Saída: Liberação de receitas; Balanços financeiros;
- **Limpeza**
 - Entrada: Solicitação de limpeza do ambiente, mesas e cadeiras e produtos recém chegados ao estabelecimento.
 - Saída: ambiente, mesas e cadeiras e produtos recém chegados ao estabelecimento higienizados; Anotações sobre cadeiras e mesas com defeitos, necessitando reparo ou troca;
- **Produção:**
 - Entrada: Solicitação de produção de mercadorias;
 - Saídas: Mercadorias produzidas para reposição em estoque
- **Atendimento**

- Entrada: Solicitação de informações sobre os produtos; Solicitação de compra dos clientes; Método de pagamento do cliente.
- Saídas: Mercadorias solicitadas pelo cliente;
- Gerência:
 - Entrada: número de vendas, despesas, número de clientes;
 - Saídas: Planejamentos e metas.
- Compras:
 - Entrada: Solicitações para compra de insumos e/ou materiais
 - Saída: Materiais e/ou insumos comprados conforme solicitação

2.3.2 Descrições dos Níveis da Organização

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Número de produtos vendidos por categoria e período; - Taxa Mensal de crescimento; - Lucro Total no período (mês e semestre e ano); - Valores acerca de custos de produção e receitas; 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificação de novos nichos - Investimento em novos produtos; - Definir objetivos a médio e longo prazo; 	Nível pouco maduro, pelo fato do funcionário do setor estratégico ser o mesmo funcionário do setor operacional. Seu objetivo e foco é na identificação de novos públicos e novas oportunidades de venda e crescimento. Além de identificar as metas de longo prazo a serem realizadas/implementadas.
Tático	<ul style="list-style-type: none"> - Quantidade de mercadoria a ser produzida - Relação do número de vendas de cada sabor de chopp; - Níveis de estoque por período(semanal e mensal) 	<ul style="list-style-type: none"> - Negociação da compra de insumos para produção; - Planejamento de ações para aumento de venda - Gerenciar o nível de estoque 	Nível pouco maduro, já que é composto por apenas uma pessoa.
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> - Número de vendas diárias de chopp; - Forma de como a venda é realizada - 	<ul style="list-style-type: none"> - Produzir chopps; - Abrir e fechar o estabelecimento; - Atender cliente; - Registrar pedido; - Limpeza do ambiente, cadeiras e mesas; - Realizar possíveis reparos em mesas e cadeiras; 	Nível bem estruturado e maduro. Objetivos de curto prazo e atividades rotineiras são sempre bem estabelecidos e realizados, mantendo sempre um bom estado das

			atividades cruciais do estabelecimento.
--	--	--	---

3 Solução de TI

3.1 Sistemas de Informação

A Lebarck Beer utiliza, por enquanto, somente o Picpay e uma máquina de cartões que lhe prestam o suporte tecnológico na parte de recebimento e pagamento de pedidos. Como não há um bom alinhamento dos processos de pagamento, não é possível realizar um controle eficiente e eficaz dos gastos.

Todo controle é feito em um caderno, mas somente o registro das entradas é feito, onde a pessoa que é responsável pelo atendimento faz todas as anotações das saídas que são realizadas, sendo as informações anotadas: Nome do cliente, preço do produto vendido, nome do produto vendido, quantidade vendida. Com a análise dessas saídas o responsável toma as decisões de compra, para realizar a reposição de estoque e assim produzir a quantidade vendida, além de saber qual bebida os clientes possuem preferência, a fim de dar prioridade de produção. De tempos em tempos, esse fato faz com que a quantidade produzida por esse item mais vendidos vá aumentando e acaba afetando a produção dos outros, visto que por falta de estoque, a produção da bebida X diminui para o aumento da produção da bebida Y, que é a mais vendida.

Alguns pontos foram levantados, para identificar a ausência de suporte tecnológico:

- Falta de conhecimento: O proprietário informa que não conseguiu localizar um sistema que lhe atenda com um custo benefício aceitável.
- Baixa demanda: O fluxo de clientes e de saída de produtos é baixa, colaborando de forma direta a não utilização de um sistema que proporciona uma despesa maior.
- Ausência de mão de obra capacitada: Por ser somente 2 pessoas atendendo fisicamente, e dentre essas pessoas o conhecimento tecnológico é baixo, a decisão de não utilização de um sistema, é tomada pelo proprietário. A pessoa responsável pelas mídias digitais não tem disponibilidade para trabalhar fisicamente para suprir essa necessidade.

Apesar de não utilizarem um sistema de informação para gerenciamento, utilizam alguns meios de pagamento que de certo modo, facilitam em uma pequena parcela, o cálculo das despesas. Uma é a máquina de cartões, por ela é possível imprimir um romaneio do que foi registrado, logo, todas as vendas registradas na mesma seriam visualizadas. E pelo smartphone, utilizando o aplicativo Picpay. Mesmo utilizando esses dois sistemas, quase nenhuma informação é retirada deles a não ser o fluxo de entrada vindo desses métodos de pagamento e registro dos mesmos, pois todas as tomadas de decisões são feitas de acordo com as informações contidas no caderno onde as saídas são registradas. A divulgação é feita de forma manual e não constante, onde alguns posts pré definidos e não atualizados, são postados nas redes sociais, via Facebook e Instagram.

Independente de que por parte da gerência a decisão de não utilizar um sistema informatizado para realizar o controle e gerenciamento das vendas, o registro de forma errada por falta de atenção, a dificuldade de leitura da informação anotada (por uma escrita ruim), problemas encontrados frequentemente ao utilizar o caderno de anotações, demonstram que um sistema iria facilitar, otimizar, agilizar e tornar eficiente e precisa as tomadas de decisões, as análises e até mesmo o registro correto dessas informações.

Sistemas atuantes

1. Celular smartphone com aplicativo PicPay para recebimento de pagamentos de cliente;
2. Máquina de cartão de crédito para pagamento dos clientes. Métodos: crédito e débito;

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação e Arquitetura Organizacional de TI

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
Máquina de cartão	SPT	• Pagamento por parte dos Clientes	Usabilidade Eficiência Praticidade	Depto. Financeiro; Dpto de atendimento	Funcionário
PicPay	SPT	• Registrar pagamento; • Histórico de pagamento;	• Praticidade • Segurança	Dpto Financeiro; Dpto de atendimento	Funcionário e Gerente

3.1.1 Relações entre Sistemas de Informação

Para o recebimento de pagamentos através do PicPay, a Chopperia conta com um smartphone com aplicativo PicPay instalado. O QR code fica visível no caixa. A chopperia também conta com uma máquina de cartão de crédito, também para pagamentos, com métodos de pagamento de crédito e débito. Os valores arrecadados no aplicativo PicPay são transferidos ao final do dia para a conta utilizada pelo Depto. financeiro.

3.2 Descrição da Tecnologia

PicPay

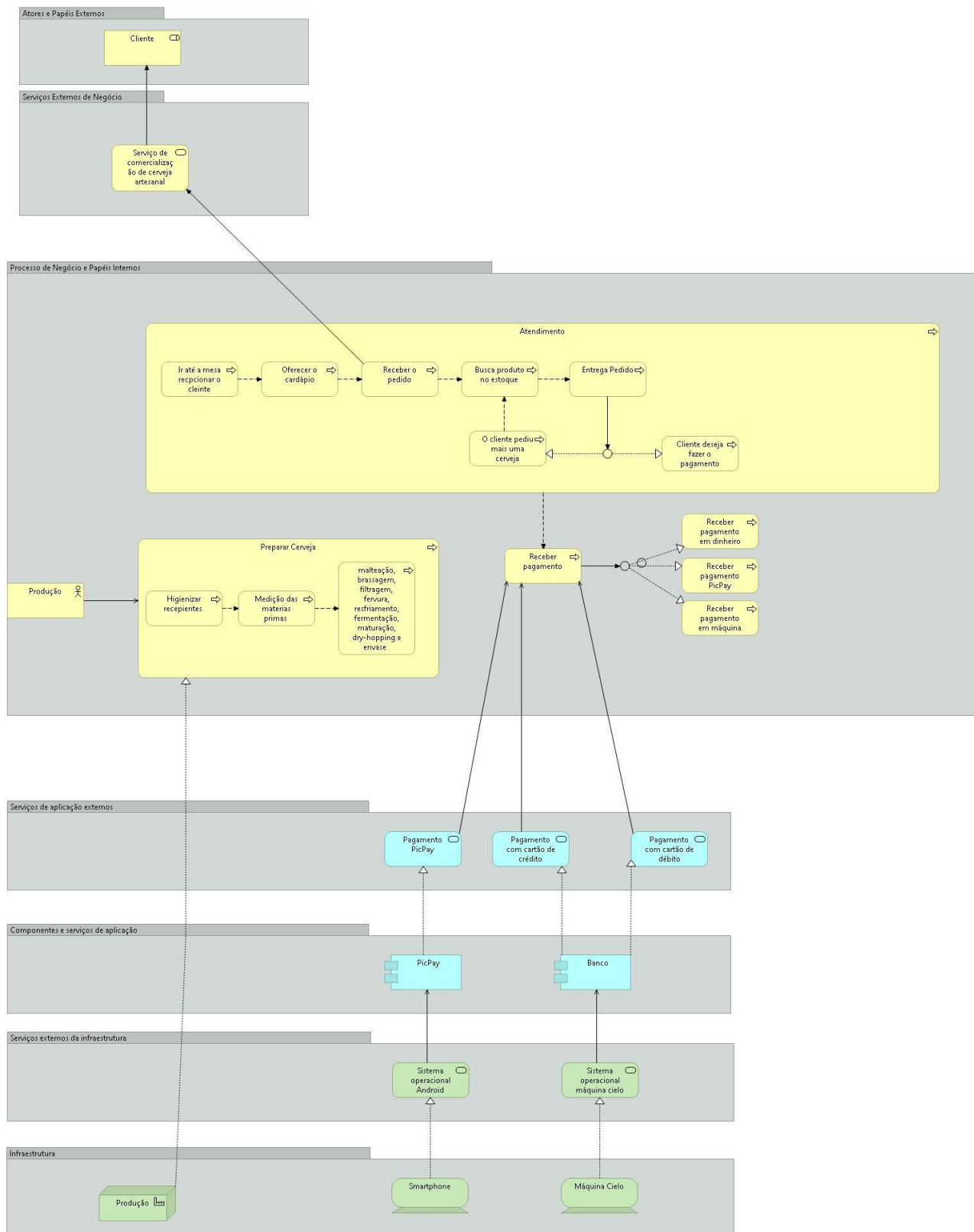
É um facilitador de pagamentos para o pagamento dos clientes. Tudo funciona através do próprio sistema PicPay, garantindo segurança, autenticidade e confirmação de pagamento por ambas as partes da transação.

Máquina de Cartão de crédito/débito

A máquina de cartão é outro método de praticidade de pagamento para o cliente. A máquina garante praticidade e segurança para a transação, além de garantir a efetivação do pagamento, já que o sistema possui integração direta com os bancos do cartão do cliente.

3.2.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação



4 A Organização Planejada

Após 5 anos, a Lebarck Beer conta agora com 4 filiais localizadas na Grande Vitória. Com novas filiais, mudanças no processo de gerenciamento tiveram que ser implementadas a fim de prover um melhor controle sobre todos os processos envolvidos na empresa.

A empresa implementou novos sistemas de informação para auxiliar decisões gerenciais, melhorar o atendimento e controlar melhor o estoque. Por facilidade e comodidade, a chopperia terceiriza todos esses serviços de TI. Além disso, mudanças no processo de atendimento e funcionamento da chopperia também tiveram que ser implementadas, como novo horário de funcionamento, sendo este agora de terça a domingo, das 18:30 as 02:00 da manhã. A utilização de redes sociais para divulgação da chopperia ainda é utilizado, porém agora há uma maior formalidade e controle dos posts.

4.1 Negócio

4.1.1 Ambiente

Clientes:

Os clientes determinam a demanda do produto e é o fator de maior impacto na fonte de renda da empresa. Em conjunto disso, o cliente também é influenciador direto no preço do produto, conforme a lei de oferta e demanda que rege o mercado.

Concorrentes:

Os concorrentes agora são choperias já consolidadas no mercado e com maior tradição no mercado. Eles impactam não só na diversidade de produtos exigidos pelo consumidor, influenciando na produção de novos produtos, como também na qualidade dos produtos que são servidos na choperia.

Fornecedores

A choperia agora conta com 4 fornecedores, onde um é responsável pelo fornecimento de lúpulo, outro pelo fornecimento de leveduras, outro fornecedor responsável pelo fornecimento de malte e outro responsável pelo fornecimento de água e produtos para diversificação dos sabores. Não obstante, toda compra é centralizada. Ou seja, é feito sempre uma compra que possa atender o máximo de filiais possíveis. Essa centralização é para facilitar a negociação, com obtenção de descontos, gerenciamento de estoque e evitar variações na qualidade dos produtos de produção, a fim de garantir uniformidade no sabor final do chopp.

Vigilância Sanitária, PROCON e Governo Estadual:

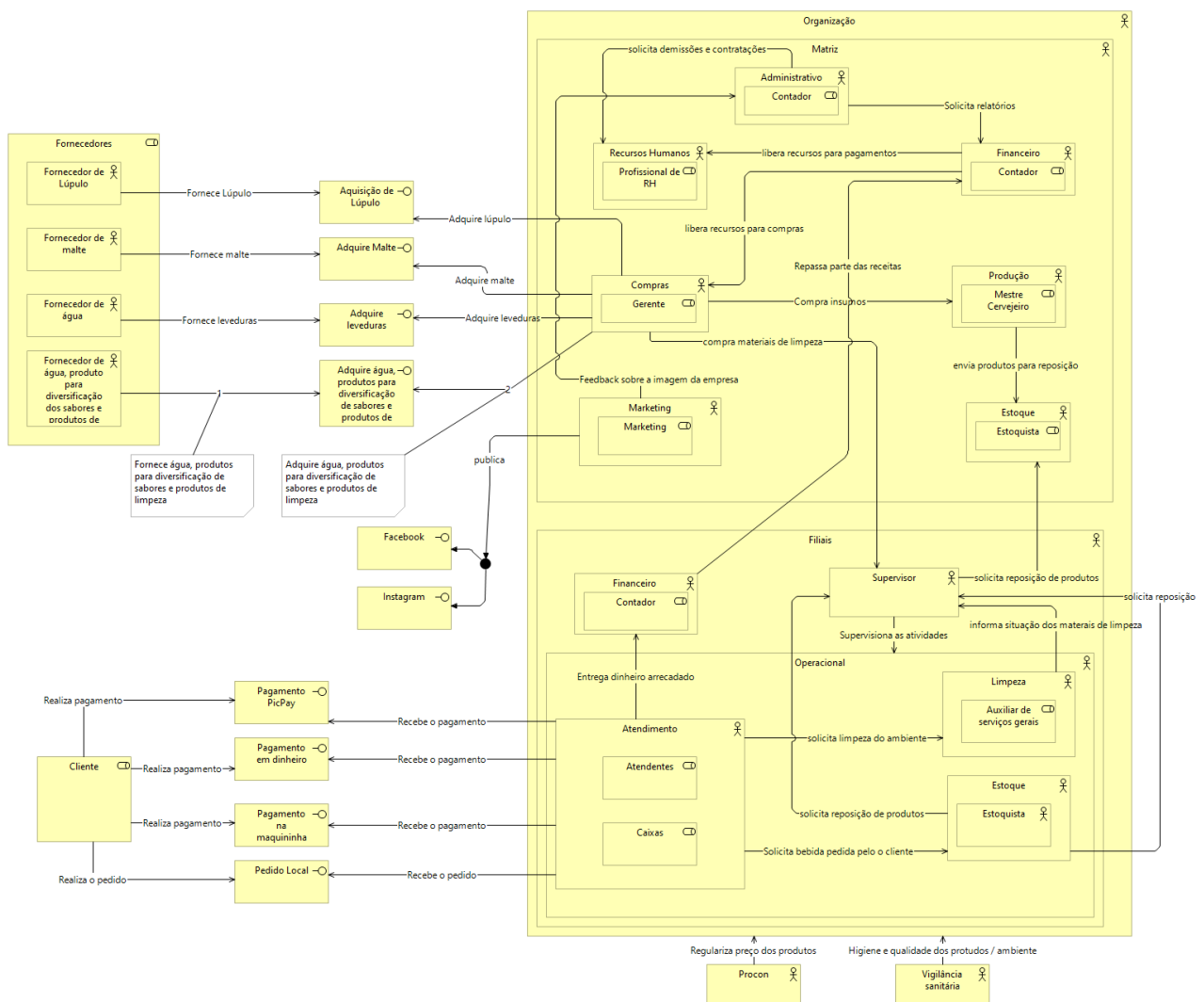
Tem a responsabilidade de fiscalizar o ambiente, higienização e preço dos produtos vendidos na choperia. Tributos fiscais e regulamentação do funcionamento também são impactados por esses órgãos.

Empresas de TI terceirizadas.

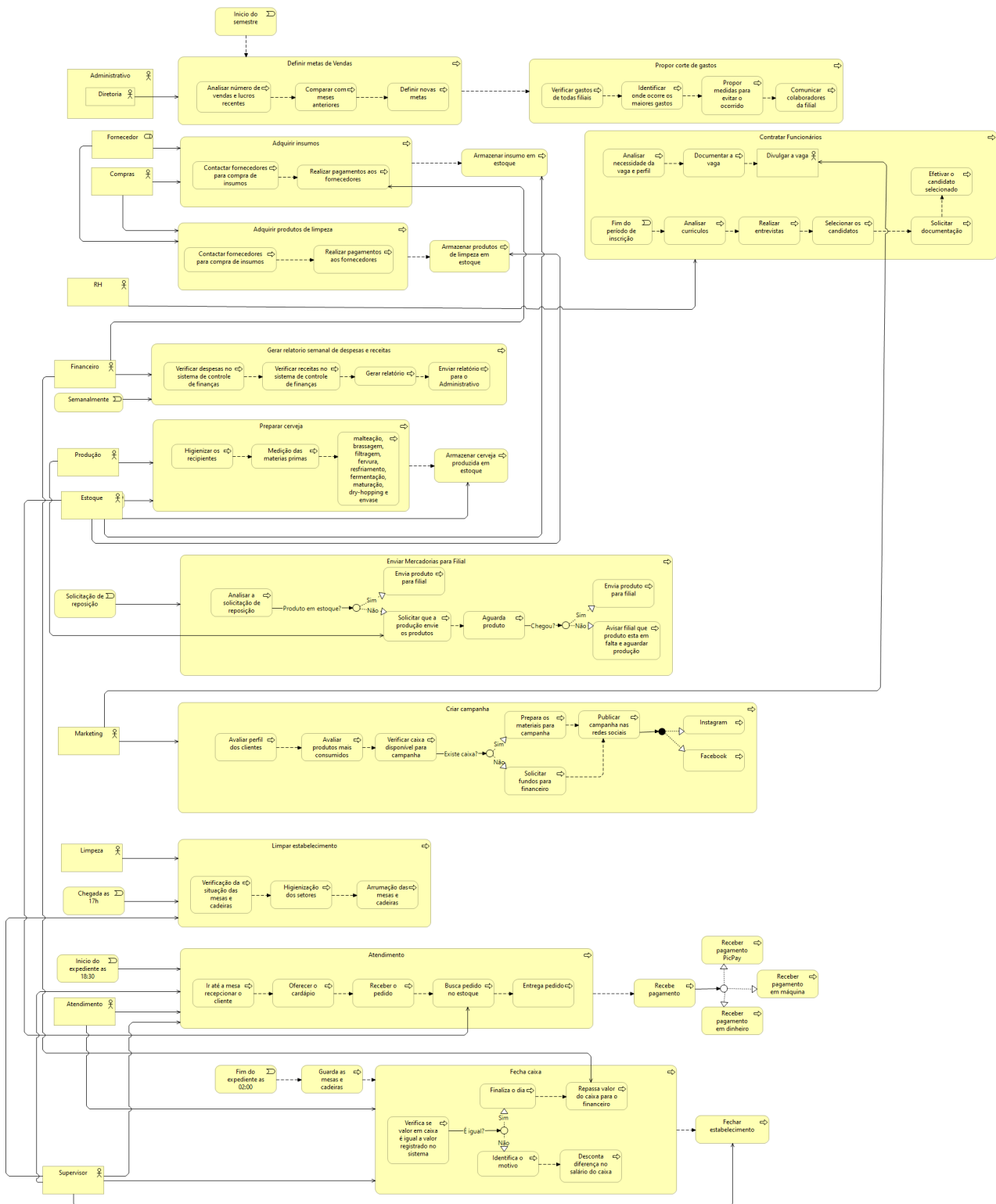
Por facilidade, a Lebarck Beer terceirizou todos os seus serviços de TI. Isso implica num gasto maior e, conseqüentemente, acaba aumentando os preços dos produtos. A terceirização tbm ajuda, pois não é necessário uma equipe fixa de TI em cada unidade.

Elemento do Ambiente	Influência
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Preço dos produtos - Qualidade do serviço - Variedade dos produtos
Concorrentes	<ul style="list-style-type: none"> - Diversidade dos produtos - Qualidade no atendimento
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> - Preço dos produtos - Qualidade do serviço - Variedade dos produtos
Vigilância Sanitária, PROCON e Governo Estadual	<ul style="list-style-type: none"> - Qualidade do atendimento - Higiene do ambiente - Higiene e organização do estoque
Empresas de TI terceirizadas.	<ul style="list-style-type: none"> - Qualidade do serviço - Qualidade do atendimento - Despesa da empresa

4.1.1.1 Diagrama de Contexto



4.1.2 Processos de Negócio.



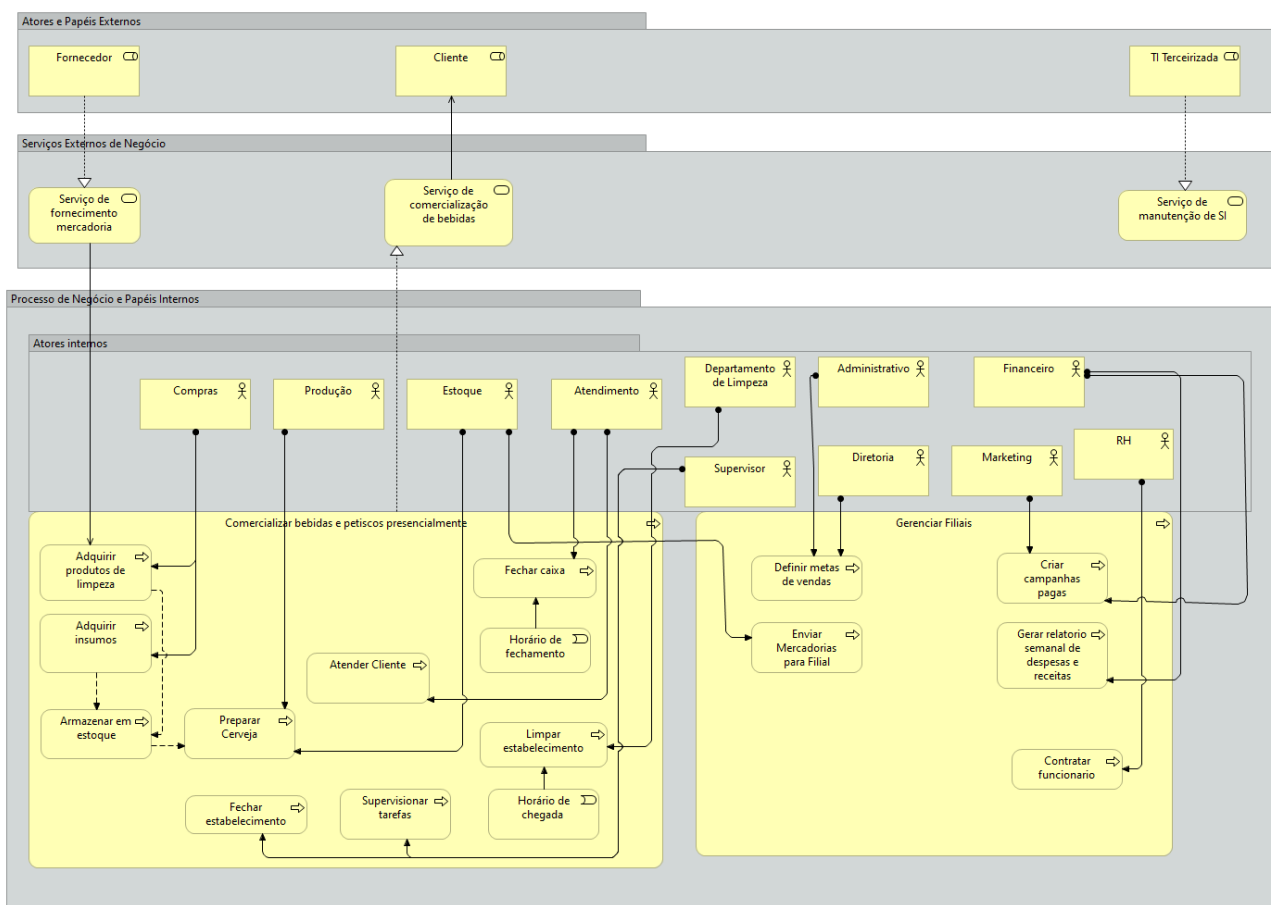
Processo	Descrição
Definir metas de vendas	Processo onde são feitas as novas metas de venda para o trimestre
Analisar número de vendas e lucros recentes	Processo onde é feita uma verificação das vendas e lucros dos ultimos meses
Comparar meses anteriores	Processo onde é feito a comparação de resultados de vendas dos meses anteriores
Definir novas metas	Processo onde são decididas as novas metas de vendas para as filiais
Adquirir insumos	Processo onde é feita a aquisição de insumos para a produção das cervejas
Contactar fornecedores para compra de insumos	Processo onde é feito o contato com os fornecedores para a aquisição de insumos.
Realizar pagamento aos fornecedores	Processo onde é realizado o pagamento aos fornecedores para efetivação das compras dos insumos.
Armazenar insumo em estoque	Processo onde onde o insumo adquirido para a produção de cervejas é armazenado em estoque
Adquirir produtos de limpeza	Processo onde é feito a aquisição de produtos de limpeza em geral para limpeza do ambiente.
Contactar fornecedores para compra de materiais de limpeza	Processo onde é feito o contato com os fornecedores para a compra de materiais de limpeza
Gerar relatório semanal de despesas e receitas	Processo que tem como saída um relatório semanal de de despesas e receitas da empresa
Verificar despesas no sistema de controle de finanças	Processo onde é verificado as despesas no sistema de controle de finanças
Verificar receitas no sistema de controle de finanças	Processo onde é verificado as receitas no sistema de controle de finanças
Enviar relatório para	Processo de envio de relatório para o financeiro para realização de futuras análises.

o Administrativo	
Preparar cerveja	Processo onde é realizado a produção de cervejas vendidas nos estabelecimentos Lehrback Beer
Higienizar recipientes	Processo onde é feita a higienização dos recipientes utilizados no processo de produção das cervejas
Medição das matérias primas	Processo onde é feita das medição de matérias primas para produção das cervejas
malteação, brassagem, filtragem, fervura, resfriamento, fermentação, maturação, dry-hopping e envase	Processos essenciais para a produção de cervejas.
Armazenar cerveja produzida em estoque	Processo pós produção onde a cerveja produzida é armazenada em estoque.
Enviar mercadoria para filial	Processo que recebe como entrada uma solicitação de reposição. Nesse processo é feita a distribuição de produtos faltantes para as filiais
Analisar a solicitação de reposição	Processo onde é analisado a solicitação recebida
Enviar produto para filial	Caso o tenha o produto em estoque, o produto é enviado para a filial
Solicitar que a produção envie os produtos	Caso não tenha o produto especificado na solicitação de reposição, é enviado um processo de solicitação de reposição de estoque para a produção
Avisar filial que produto está em falta e aguardar produção	Processo onde, caso não tenha o produto em estoque, é enviada uma resposta sobre o pedido pedindo para que a filial aguarde o processo de produção.
Criar campanha	Processo onde são criadas campanhas para divulgação do produto e impulsionamento das vendas
Avaliar perfil dos clientes	Processo onde é avaliado o perfil dos clientes
Avaliar produtos mais consumidos	Processo onde é avaliado os sabores de cervejas mais consumidos pelos clientes
Verificar caixa disponível	Processo onde é verificado se há caixa disponível para campanha

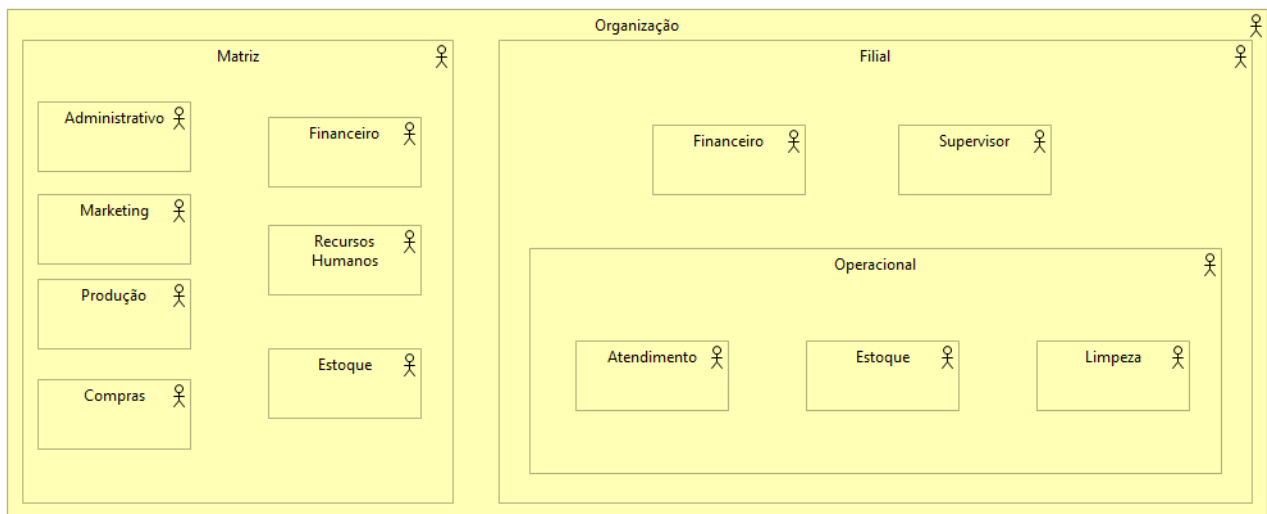
para campanha	
Prepara os materiais para campanha	Caso haja caixa disponível é preparado o material para divulgação da campanha
Publicar campanha nas redes sociais	Processo onde são publicadas as campanhas nas redes sociais Facebook e Instagram
Limpar estabelecimento	Processo onde é feito a limpeza do estabelecimento
Verificação da situação das mesas e cadeiras	Processo onde é verificada a situação das mesas e cadeiras, verificando se há alguma cadeira ou mesa que apresenta falha.
Higienização dos setores	processo onde é realizada a higienização das mesas, cadeiras e demais setores.
Arrumação das mesas e cadeiras	Processo onde é realizada a arrumação das mesas e cadeiras para utilização dos clientes
Atendimento	Processo onde é realizado o atendimento do cliente
Ir até a mesa recepcionar o cliente	Processo onde o atendente vai até a mesa do cliente recepcioná-lo
Oferecer cardápio	Processo onde o atendente oferece o cardápio ao cliente para escolha do seu pedido
Receber o pedido	Processo onde o cliente escolhe o seu pedido e repassa para o atendente
Busca pedido no estoque	Processo onde é feita a busca do pedido do cliente no estoque
Entrega pedido	Processo onde o cliente recebe o pedido realizado.
recebe pagamento	Processo onde o caixa recebe o pagamento do cliente
Receber pagamento PicPay	Processo onde o caixa recebe o pagamento via PicPay
Receber pagamento em máquina de cartão	Processo onde o caixa recebe o pagamento via máquina de cartão de crédito/débito
Receber pagamento em dinheiro	Processo onde o caixa recebe o pagamento em dinheiro
Guarda as mesas e cadeiras	Processo onde são guardadas as mesas e cadeiras utilizadas no atendimento dos clientes
Fecha caixa	Processo onde é fechado o caixa após o fim do expediente

Finaliza o dia	Processo onde, caso o valor em caixa seja o mesmo que o valor registrado no sistema, é feito o levantamento de todas as entradas e saídas do dia
Repassa valor do caixa para o financeiro	Processo onde é repassado o valor existente em caixa, no dia, para o financeiro
Desconta diferença no salário do caixa	Processo onde, caso não haja igualdade entre o valor do caixa e o valor apresentado pelo sistema, é feito um desconto no salário do funcionário responsável pelo caixa.
Contratar funcionário	Processo onde é analisado o perfil dos candidatos.
Realizar entrevistas	Processo onde é realizado entrevistas com os candidatos das vagas
Solicitar documentação	Processo onde é solicitado a documentação do cliente para efetivação da contratação
Efetivar candidato selecionado	Processo onde é efetivada a contratação do candidato.

4.1.3 Modelo da Camada de Negócio



4.2 Estrutura da Organização



Os principais departamentos da Lebarck Beer são: Administrativo, Financeiro, Marketing, Recursos Humanos, Compras, Produção, Atendimento e Limpeza.

Administrativo: Departamento responsável pelo gerenciamento da Lebarck Beer. O departamento conta com setores de gerência e diretoria da empresa e tem como finalidade realizar o planejamento estratégico e tático de todos os estabelecimentos Lebarck Beer.

Recursos Humanos: Setor responsável pela seleção de funcionários e todas as atividades relacionadas a esse recurso, como pagamentos de salários, atividades de capacitação, demissões, controle de presença e comportamento dos funcionários no ambiente de trabalho.

Produção: Setor responsável pela produção dos produtos vendidos pela Lebarck Beer.

Financeiro: Setor responsável pelo controle financeiro da empresa. Tem como finalidade realizar planejamento financeiro e realizar o controle de pagamento de todas as responsabilidades fiscais da empresa. Também tem a responsabilidade de gerar relatórios semanais sobre vendas e despesas, seja do setor operacional, gasto com contratações de serviços ou custos adicionais não previstos.

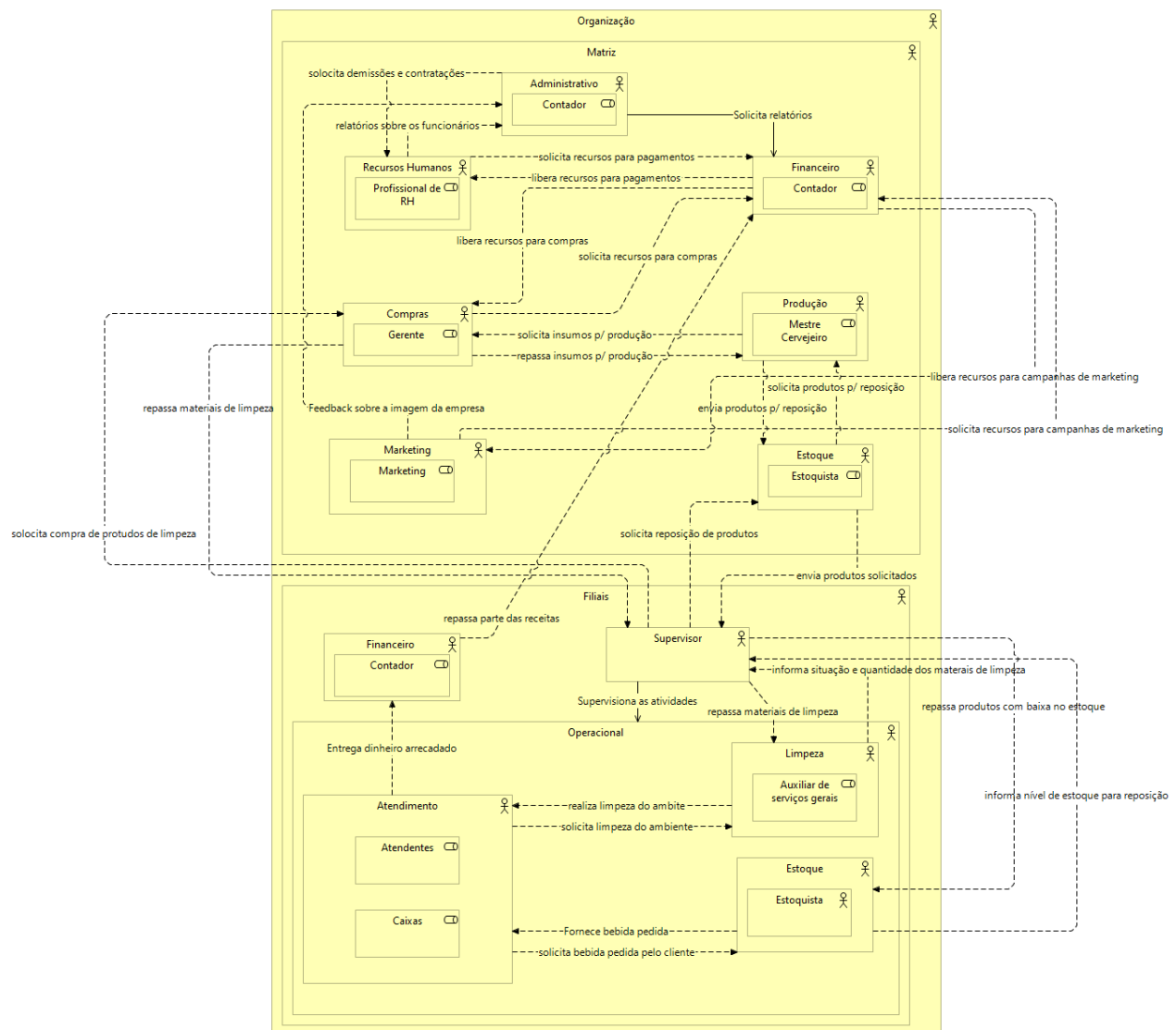
Marketing: Setor responsável pela imagem da empresa e divulgação de produtos. Tem como finalidade criar campanhas publicitárias para divulgação de produtos da empresa para impulsionamento das vendas, criação de catálogos e identidade visual dos produtos.

Compras : Setor responsável pela compra de insumos necessários a atividades fim da empresa. O setor é o responsável direto por entrar em contato com o fornecedor e realizar a compra de insumos necessários à produção e que estão em baixa no estoque. O setor também é responsável pela compra de novos produtos necessários para o funcionamento da empresa, como novas cadeiras, produtos de higiene e afins.

Operacional:

- **Atendimento:** Setor responsável por receber o cliente, registrar seu pedido, buscar seu pedido e atendê-lo.
- **Limpeza:** Setor responsável por limpar local, organizar mesas e cadeiras. Tem como objetivo zelar pela higiene e organização do local.
- **Estoque (filial e matriz):** Setor responsável por realizar o controle de estoque, controlando a quantidade de produtos e insumos para produção disponíveis no mesmo.

4.2.1 Interação Interna entre Departamentos



Abaixo é descrito o que é passado nas entradas e as saídas de cada setor.

- **Administrativo:**
 - Entradas: Relatórios do setor financeiro, relatórios do setor de RH;
 - Saídas: Novas metas de vender, novas contratações, demissões, novas projeções de expansão. Planejamento estratégico da organização de modo geral.
- **Recursos Humanos**
 - Entradas: Recurso para pagamento de salários de funcionários e respectivos benefícios
 - Saídas: relatórios sobre os funcionários, Contratações de novos funcionários, pagamento de salários e benefícios.
- **Financeiro**
 - Entradas: Informação diária sobre caixa das filiais; Solicitações de liberação de recursos para compra de insumos, materiais e pagamentos de salários e benefícios;
 - Saídas: Recursos financeiros; relatórios financeiros; Informações e relatórios sobre Situação fiscal da empresa;
- **Compras**
 - Entradas: Solicitação para compra de insumos e materiais de limpeza em geral;
 - Saídas: Compra e entrega dos produtos/materiais pedidos;
- **Produção**
 - Entrada: Solicitação de reposição de produtos para o estoque; Insumos para produção;
 - Saídas: Pedido para compra de insumos; Produtos prontos para serem comercializados/consumidos; Solicitação de insumos;
- **Marketing:**
 - Entradas: Análises do perfil dos clientes, relatórios sobre produtos mais consumidos
 - Saídas: Campanhas de marketing para impulsionamento das vendas/ feedbacks dos clientes
- **Estoque:**
 - Entradas: Solicitação para reposição de algum produto faltante em estoque de filial, Solicitação para guardar insumos; Solicitação para guardar material;
 - Saídas: Cervejas prontas para consumo; Materiais de limpeza; insumos;
- **Limpeza:**
 - Entrada: Solicitação de limpeza do local; mesas e cadeiras;
 - Saídas: Local, mesas, cadeiras limpos
- **Atendimento:**
 - Entrada: Pedidos; Solicitação de informação dos clientes;
 - Saídas: Entrega do pedido solicitado; Caixa total arrecadado no dia; Informações para o cliente;

4.2.2 Descrições dos Níveis da Organização

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Planejamento trimestral de vendas; - Feedbacks dos clientes - Produtos mais vendidos - Rentabilidade das filiais por período - Despesas da empresa - Variação no número de clientes - Número de clientes que frequentam a choperia - Valores fiscais da empresa - Número de funcionários 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir qual a melhor área pra se investir o lucro arrecadado; - Definir um planejamento estratégico de longo e médio prazo; - Definir metas de vendas para as filiais; - Analisar relatórios financeiros - Analisar relatórios de feedback dos clientes 	Nível bastante consolidado nos últimos anos. Conta com profissionais especializados e conta, basicamente, com todos os diretores de cada setor.
Tático	<ul style="list-style-type: none"> - Quantidade de bebida a ser produzida. - Tempo necessário para atendimento; - Relatório sobre o número de vendas por sabor; - Tipos de cliente e suas preferências; 	<ul style="list-style-type: none"> - Repassar parte do lucro para o financeiro da matriz; - Realizar campanhas de marketing - Gerenciar filial; - Controlar fluxo de caixa; 	Nível que tem como responsabilidade assegurar que as metas estipuladas pela matriz sejam alcançadas, criando impulsionamento de vendas, controlando recursos e compartilhando informações
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> - Forma de atendimento; - Avaliação do cliente; - Quantidade de produtos vendidos; - 	<ul style="list-style-type: none"> - Atender o cliente; - Registrar pedido; - Registrar sugestões do cliente - Limpar o ambiente - Supervisionar os processos operacionais; - Garantir qualidade no atendimento; - Abrir o estabelecimento - Fechar o estabelecimento 	Nível bem maduro e estabelecido, já que a existência dos seus processos se dá desde que a empresa foi fundada. Espera-se uma evolução nesse nível, principalmente em relação ao atendimento ao cliente. Com o tempo, também devem ocorrer melhorias no padrão de atendimento, evoluindo cada vez mais.

4.3 Sistemas de Informação

Com o crescimento da Lehrback Beer, foram adotados sistemas de informação que facilitassem o controle de todos os processos envolvidos em todas as empresas. Os sistemas de venda e controle financeiro são os mesmos utilizados por toda a matriz. Foram implementados sistemas já tradicionais no mercado e de fácil manuseio, ou seja, com uma curva de aprendizado bem baixa, a fim de garantir facilidade e inclusão nos treinamentos para utilização.

Sistema de Ponto de Venda e controle de estoque (SPT / SIG)

O sistema foi instalado a fim de garantir maior controle dos fluxos financeiros de cada filial e controle da quantidade de mercadoria em estoque. Com esse sistema, é possível ter uma maior praticidade ao encerrar o pedido do cliente, já que conta com processos de contabilizar pedido, informando o preço total da compra, valor do troco e geração de nota fiscal. Além disso, é possível ver a data e hora de saída de cada produto do estoque, fazendo a atualização automática do número de produtos em estoque.

Sistemas para Pagamento (SPT)

Sistema que já era implementado na Lehrback Beer desde o início de seu funcionamento. As filiais contam com máquinas de cartão, para que os clientes possam pagar os seus pedidos com cartões de crédito ou débito. Além disso, caso o cliente conte com um *smartphone* que tenha o aplicativo *PicPay*, o cliente pode realizar o seu pagamento através do mesmo.

Controle de Finanças (SPT / SIG)

Sistema implantado na Lehrback Beer a fim de controlar melhor suas responsabilidades fiscais. O sistema faz todo o controle financeiro da matriz/filial a fim de gerenciar fatores como: lucro bruto, lucro líquido, despesas, gerenciar custos com recursos humanos, insumos e afins. O sistema é um grande facilitador pois ajuda a Lehrback Beer a se manter sempre em dia com suas responsabilidades tributárias.

Sistema para geração de informações administrativas (SIG / SAE)

Um dos pilares responsáveis pelo crescimento da Lehrback Beer foi a implantação do Sistema para geração de informações administrativas. Esse sistema tem como finalidade analisar os dados vindos de outros sistemas da empresa, analisá-los e apresentá-los de forma clara e gráfica para os dirigentes da empresa, podendo filtrar essas informações de acordo com o tempo escolhido pelos dirigentes. Com ele é possível visualizar graficamente informações como:

- Produtos mais vendidos
- Despesas por filial
- Receitas por filial
- Despesas por departamento
- Número médio de clientes por filial
- Número de vendas por filial

Comunicação da empresa

A comunicação da empresa é feita com canais do telegram ou Whatsapp, por serem canais bastante práticos. Caso haja uma formalidade maior, *e-mails* são enviados. Esses meios de comunicação são utilizados tanto para comunicação interna ou externa.

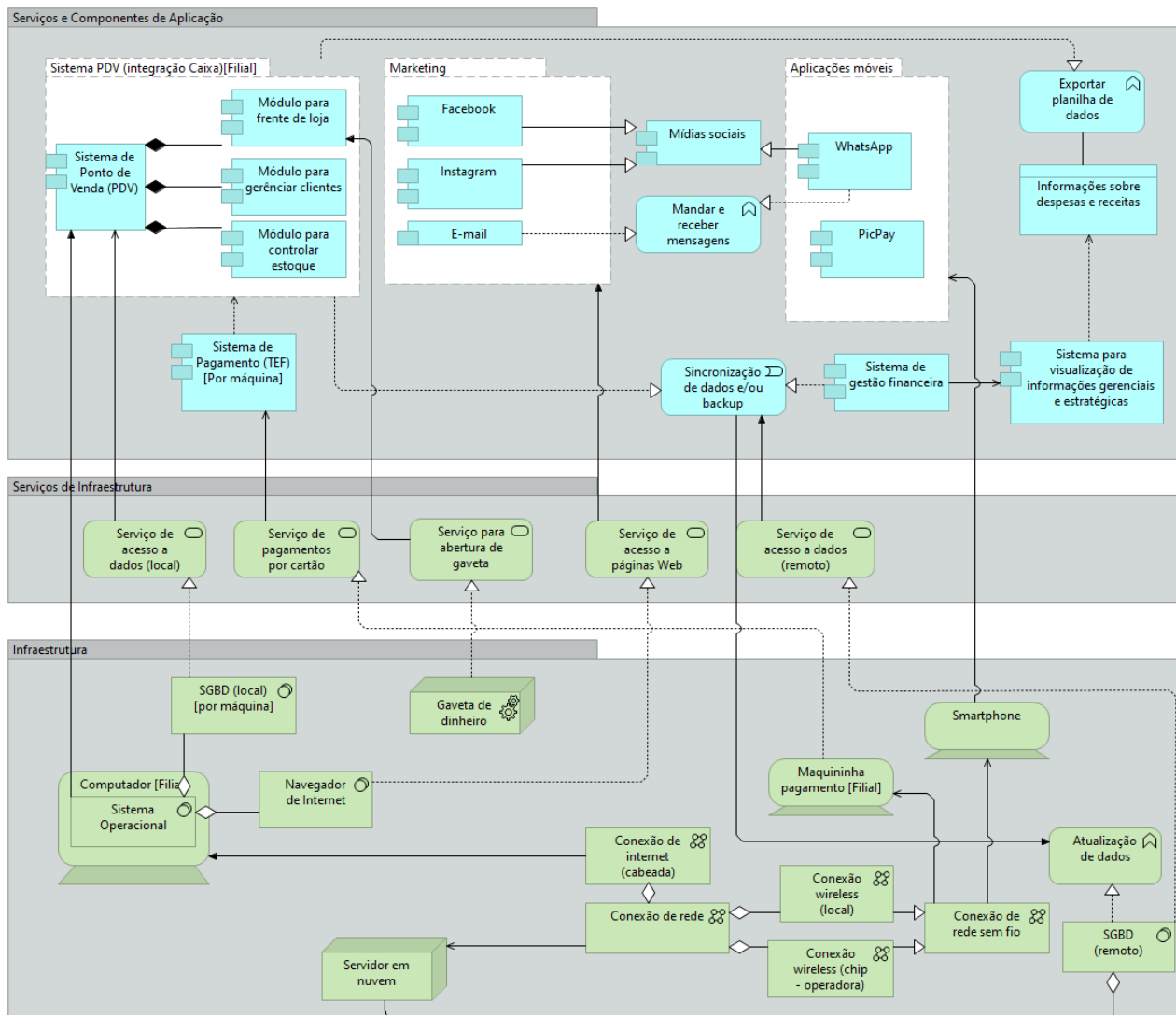
IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
WhatsApp	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ● Enviar mensagens e avisos ● Criar Grupos de pessoas com determinados objetivos em comum ● Publicar mensagens através de recursos multimídia 	<ul style="list-style-type: none"> - Praticidade - Segurança - Disponibilidade - Acessibilidade - Interoperabilidade 	Todos	Todos, interno e externo, que possuam <i>smarthphone</i>
Telegram	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ● Enviar mensagens e avisos ● Criar Grupos de pessoas com determinados objetivos em comum ● Publicar mensagens através de recursos multimídia 	<ul style="list-style-type: none"> - Praticidade - Segurança - Disponibilidade - Acessibilidade - Interoperabilidade 	Todos	Todos, interno e externo, que possuam <i>smarthphone</i>
Facebook	SPT, SIG	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerenciar mensagem ● Postar recursos multimídia ● Visualizar engajamento ● Visualizar alcance da empresa ● Criar Campanhas 	<ul style="list-style-type: none"> - Portabilidade- - Confidencialidade - Segurança - Disponibilidade 	Marketing	Todos do Setor
Instagram	SPT, SIG	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerenciar mensagem ● Postar recursos multimídia ● Visualizar engajamento ● Visualizar alcance da empresa ● Criar campanhas 	<ul style="list-style-type: none"> - Portabilidade- - Confidencialidade - Segurança - Disponibilidade 	Marketing	Todos do Setor
Sistema de Ponto de Venda e controle de estoque	STC	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerenciar pedido ● Calcular preço do pedido ● Gerenciar Estoque ● Emitir Nota fiscal ● Controlar fluxo do caixa ● Emitir recibo ● Registrar pedidos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidade - Acurácia - Interoperabilidade - Tolerância a Falhas - Operacionalidade - Praticidade 	Operacional	Caixa
Máquina de cartão	SPT	<ul style="list-style-type: none"> ● Pagamento por parte dos Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Usabilidade - Eficiência - Praticidade 	Operacional	Caixa/Atendente

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação

PicPay	SPT	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar pagamento; • Histórico de pagamento; 	<ul style="list-style-type: none"> • Praticidade • Segurança 	Operacional	Caixa/Atendente
Sistema para geração de informações administrativas	SAE SIG	<ul style="list-style-type: none"> • Informar produtos mais vendidos • Informar despesas • Informar despesas das filiais • Informar rentabilidade • Informar número de clientes • Informar número de vendas • Informar despesa dos departamentos por categoria • Permitir visualizar e filtrar todas os tópicos acima por tempo 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidade - Interoperabilidade - Tolerância a Falhas - Recuperabilidade - Operacionalidade - Simplicidade 	Administrativo	Diretoria
Controle de Finanças (SPT / SIG)	SPT SIG	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar no pagamento de funcionários • Importar dados de despesas • Importar dados de receitas • Auxiliar no controle fiscal da empresa • Auxiliar na contabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidade - Precisão - Interoperabilidade - Tolerância a Falhas - Recuperabilidade - Operacionalidade 	RH, Financeiro e Administrativo	Todos do Setor

4.3.1 Relações entre Sistemas de Informação



De forma a priorizar as operações de rede dos estabelecimentos, foi priorizada a utilização de ferramentas que são consideradas de uso simples, e atualizadas, pré configuradas sem a necessidade de realizar uma configuração robusta, levando em consideração a portabilidade direta para os principais sistemas.

As ferramentas de comunicação, tanto interna como externa, foram selecionadas, levando em consideração que grande parte sabe utilizar e é algo utilizado dia-a-dia, como o WhatsApp, que é algo utilizado diariamente por grande parte das pessoas. O Facebook e Instagram são ferramentas de divulgação direta, onde os locais de serviço, produtos novos, menu de produtos, entre outras informações, serão divulgadas.

A fim de facilitar o processo de registro no caixa, há uma comunicação entre o TEF (Transferência Eletrônica de Fundos) da máquina de cartões com o sistema PDV(Ponto de Venda) instalado na máquina do caixa que é utilizada nas filiais. Essa integração é feita, pelo envio de transações (contendo: Valor, data/hora, identificador e meio do pagamento) emitidas pelo sistema TEF e recebidas, tratadas e armazenadas (momentaneamente no banco local, mas posteriormente através de sincronização, em um banco de dados remoto) pelo sistema PDV. A fim de relatórios, todas as

formas de cartões, aceitas são previamente cadastrar no sistema de gerenciamento, para que futuramente seja analisado, levando em consideração a taxa que é cobrada por cada venda em cartão, o valor líquido que seja recebido dessas vendas originadas pela venda em cartão.

O sistema de gerenciamento, além dessas informações relacionadas ao pagamento, é utilizado para visualização de informações gerenciais e estratégicas que realizam uma comunicação direta com o sistema de finanças. Sendo assim a diretoria tem um análise completa e concreta das suas filiais, podendo ter relatórios contendo informações como C.M.V, análise da filial, vendas por forma de pagamento, análise das vendas realizada por determinado vendedor, os clientes que mais realizam compras nas filiais, podendo pensar em uma estratégia futura de fidelização desses clientes, com isso, o sistema fornecerá bastante informações que facilitarão a tomada de decisão da diretoria. Possibilitando também a identificação de qual produto é mais consumido por seus clientes, podendo pensar em investir diretamente na produção desse item específico e comercializar não somente “localmente” em suas filiais, mas em uma ideia de produção em escalas nacionais/internacionais.

4.4 Descrição da Tecnologia

4.4.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio

Sistema de Ponto de Venda

Sistema com integração de um módulo de controle de estoque e controle do caixa. Permite calcular o valor da compra, troco, integrar-se com leitores de código de barras e outros dispositivos. Essa categoria de sistema também conta com uma interface bem operacional, que facilita os processos na qual ela está envolvida, melhorando a qualidade do atendimento e reduzindo erros financeiros.

Controle de Finanças (SPT / SIG):

Esse sistema fornece informações sobre despesas (sua origem, valor, data do débito, situação de pagamento) e sobre fontes de receita. Tem a finalidade de gerenciar e rastrear onde os recursos financeiros da empresa. É utilizado principalmente pelo setor financeiro.

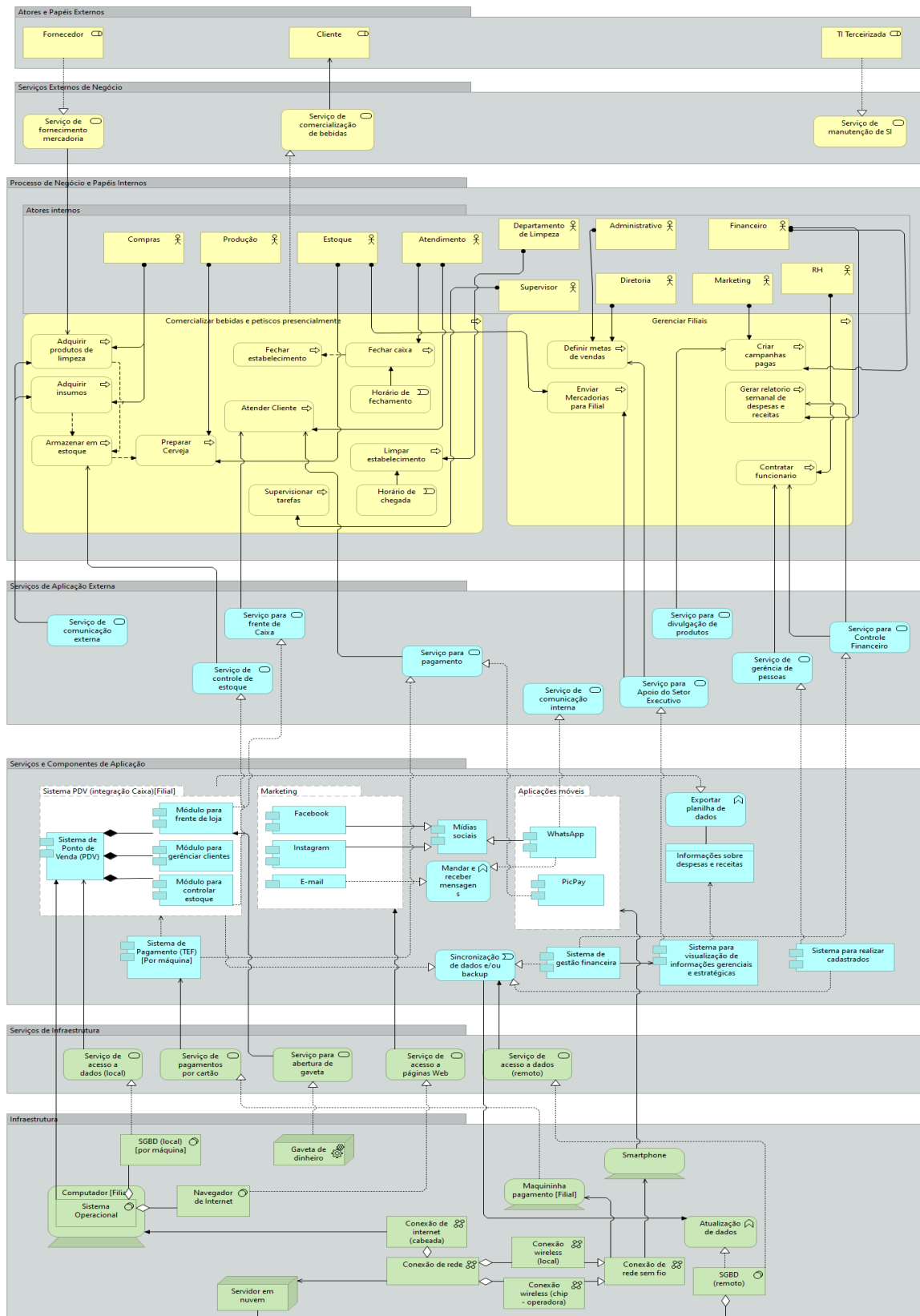
Sistema para geração de informações administrativas (SIG / SAE)

Sua principal função é o fornecimento de informações de alto nível organizacional, sendo, portanto, instalado nos computadores de profissionais do departamento administrativo, gerentes e diretores. Tem a responsabilidade de apresentar os dados da empresa de forma clara e objetiva, auxiliando nas tomadas de decisões. Todas suas operações envolvem uma análise e integração dos dados, a fim de garantir qual a melhor relação entre os mesmos e apresentá-los

Demais sistemas

Demais sistemas são utilizados para comunicação externa e interna e são populares e de fácil acesso. Redes sociais como facebook e instagram são utilizadas para feedbacks e lançamentos de campanhas e os Emails que são usados para marcação de compromissos e contatos com maior formalidade.

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação



5 Relatório de Transição AS IS - TO BE

Inicialmente a Lebarck Beer não utilizava sistema algum, onde todos os processos eram definidos principalmente de boca a boca e algumas informações eram registradas em um caderno de anotações. O problema principal foi a questão de saber utilizar os recursos tecnológicos e foi o principal problema encontrado, visto que o dono não estava muito disposto em realizar mudanças principalmente por motivos financeiros, mas também por pensar que esse investimento não daria certo. Visando então quebrar esse bloqueio, algumas soluções foram levantadas e mostradas diretamente ao mesmo que acabou aceitando a ideia.

Para realizar a supervisão e ajudar de forma direta no cuidado e acompanhamento das filiais, alguns supervisores foram escolhidos, principalmente as pessoas mais antigas que trabalhavam na Lebarck Beer e que eram de confiança. Dentre outros problemas que foram levantados e em seguidas soluções foram dadas, o principal de todos era relacionado a um sistema para realizar toda esse gerenciamento principalmente no frente de loja, que é o local onde todas as vendas serão computadas e registradas e de forma direta, através de relatórios, as tomadas de decisões seriam identificadas e posteriormente realizadas. Para isso, um sistema PDV (Ponto de Venda) foi selecionado, para que esse sistema funciona de forma direta, as informações devem ser previamente cadastradas e registradas, onde toda essa parte é feita diretamente no sistema de gerenciamento, utilizando serviços de estoque, recursos pessoais, serviços de controle financeiros, serviços para apoio ao setor executivo. Sendo assim, as informações começam a ser moldadas e preenchidas, fazendo com que todo o processo que era feito anteriormente manual, seja feito por um Sistema de Informação.

A escolha de um SI para realizar todo esse suporte direto para os processos operacionais, foi mostrado de forma direta para a Lebarck Beer que levaria os processos anteriormente trabalhosos, para um nível altíssimo de qualidade, fazendo com que, de forma direta, falhas que eram encontradas no processo, principalmente relacionadas a pedido, iriam acabar, visto que o sistema realizará toda essa quantificação seguido de uma análise e por fim um pedido sugerindo atender essa demanda que deve ser suprida ou até mesmo superada.

Mostrando cada decisão que seria acoplada e inserida no SI, foi deixando mais clara para os donos da Lebarck Beer que independente do preço a ser pago o sistema iria trazer bons resultados, realizando um crescimento gradativo da organização, tal crescimento iria ser realizado visando atender as metas que foram definidas e em um médio ou longo prazo os resultados seriam captados, sabendo principalmente, que essas mudanças foram tomadas levando em consideração principalmente o crescimento da organização.