

Gestão de Sistemas de Informação

Trabalho Semestral

GRUPO:

Lavínia Corteletti

Letícia Teixeira

Luciano Barboza

Rafael dos Anjos

Sumário

HISTÓRICO DE REVISÕES	3
Introdução	4
A Organização	4
Descrição do Domínio	4
Ambiente	5
Diagrama de Contexto	6
Negócio	6
Objetivos	6
Processos de Negócio	8
Modelo da Camada de Negócio	9
Estrutura da Organização	10
Interação Interna entre Departamentos	10
Descrições dos Níveis da Organização	11
Solução de TI	12
Sistemas de Informação	12
Relações entre Sistemas de Informação	15
Descrição da Tecnologia	15
Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	16
A Organização Planejada	16
Negócio	17
Ambiente	17
Diagrama de Contexto	18
Processos de Negócio	18
Venda de bebida para consumidor físico	18
Modelo da Camada de Negócio	22
Estrutura da Organização	22
Interação Interna entre Departamentos	24
Descrições dos Níveis da Organização	25
Sistemas de Informação	26
Relações entre Sistemas de Informação	28
Descrição da Tecnologia	28
Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio	28
Relatório de Transição AS IS - TO BE	28

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO	AUTOR
07/01/21	1	Entrega 1	Lavínia Corteletti Letícia Teixeira Luciano Barboza Rafael dos Anjos
14/03/21	2	Entrega 2	Lavínia Corteletti Letícia Teixeira Luciano Barboza Rafael dos Anjos
25/03/21	3	Alterações das entregas anteriores - Adição do setor financeiro (diagramas 2.1.2.1 e 2.3.1) - Troca de alguns nomes de processos de negócio - Mudança de relações no modelo 3.2.1, deixando mais direto e entendível Entrega 3	Lavínia Corteletti Letícia Teixeira Luciano Barboza Rafael dos Anjos

1 Introdução

Esse documento visa apresentar uma visão completa e global de uma **distribuidora de bebidas**. O principal negócio deste tipo de organização é, como o próprio nome diz, comercializar bebidas vindas diretamente do distribuidor para o consumidor ou outro negócio, como bares, e restaurantes, por exemplo.

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 que envolve um conjunto de ferramentas de BI bem como um sistema de informação.

2 A Organização

A empresa **iDrinks** é uma distribuidora de bebidas localizada no bairro de Jardim da Penha, em Vitória. Ela está há 7 anos no mercado, sendo um destaque entre as empresas desse ramo por oferecer a degustação de bebidas de edições especiais para colecionadores, além da venda de bebidas em maior volume e do delivery.

As bebidas são adquiridas diretamente dos fornecedores de bebidas mais próximos, com as cervejas compradas diretamente da Ambev e as bebidas não alcoólicas compradas da Coca Cola.

Atualmente, a empresa possui somente um estabelecimento e realiza entregas só na região próxima ao bairro Jardim da Penha. Mas ela tem a pretensão de expandir para toda a Grande Vitória, abrindo filiais em outras cidades como Serra, Vila Velha, Cariacica e Guarapari.

Nome	iDrinks
Área de Negócio	Distribuidora de bebidas
Missão	Prover bebidas alcoólicas e não alcoólicas a um preço acessível e com rapidez
Visão	Ser referência na distribuição de bebidas em toda a Grande Vitória
Porte da Empresa	Pequeno
Fundação	01 de Outubro de 2014

2.1.1 Descrição do Domínio

A distribuidora possui um estabelecimento com aproximadamente 70 m², é dividido em:

- Uma área de atendimento e vendas, que tem espaço para a exibição das bebidas e também degustação de bebidas de edições especiais para colecionadores;
- Um bar, onde os drinks artesanais são feitos na hora;
- Um escritório que é o centro administrativo da empresa;
- Um estoque, onde as bebidas serão armazenadas.

Em termos de recursos humanos, ela conta com:

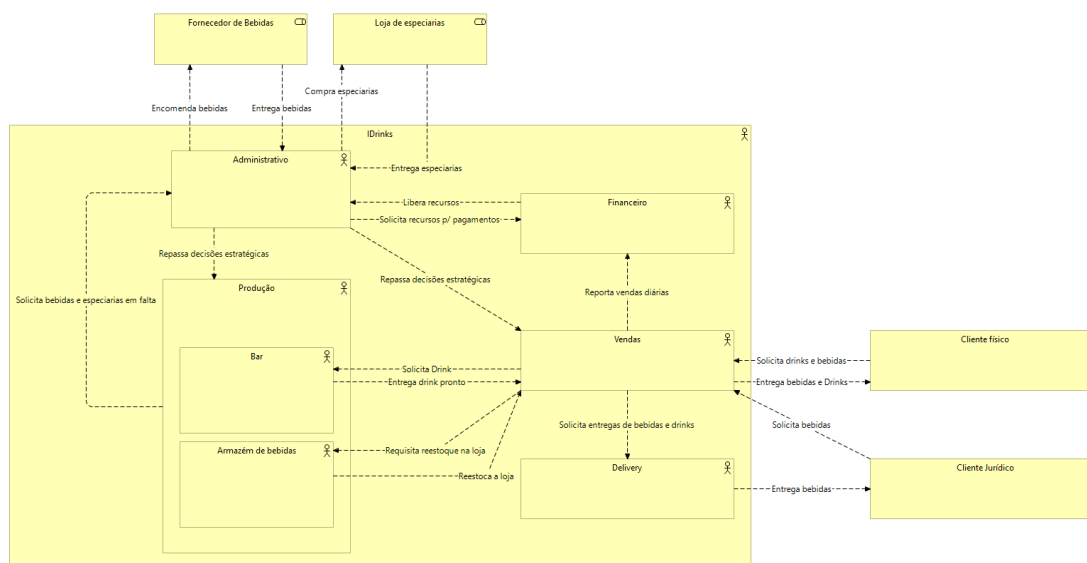
- um Gerente, que é o responsável pela gestão da empresa, administração no geral e gestão de pessoas;
- um contador, responsável pelo financeiro e registros contábeis da empresa;
- um vendedor que é responsável por atender os clientes, efetivar as vendas, repor os produtos e ser o responsável pela limpeza do local;
- um estoquista, que tem o dever de organizar o estoque, receber a mercadoria, guardar e preparar os pedidos para serem entregues;
- dois entregadores que estão à disposição para entregas.

2.1.2 Ambiente

Os principais elementos do ambiente que se relacionam com a organização são as indústrias de bebidas e lojas de especiarias, das quais as bebidas e especiarias são compradas de forma online, e os clientes, que podem ser bares, restaurantes e até mesmo os consumidores finais.

Elemento do Ambiente	Influência
Distribuidoras	- Preço dos produtos - Qualidade dos produtos - Variedade dos produtos
Bares	- Preço dos produtos - Variedade de produtos - Qualidade dos produtos - Qualidade da entrega - Qualidade do atendimento
Restaurantes	- Preço dos produtos - Variedade de produtos - Qualidade dos produtos - Qualidade da entrega - Qualidade do atendimento
Consumidor Final	- Preço dos produtos - Variedade de produtos - Qualidade da entrega - Qualidade do atendimento
Competidores	- Preço dos produtos - Variedade de produtos - Qualidade dos produtos - Qualidade da entrega - Qualidade do atendimento

2.1.2.1 Diagrama de Contexto



2.2 Negócio

O principal objetivo da Microempresa iDrink é o fornecimento rápido, ágil e com o preço acessível de bebidas alcoólicas e não alcoólicas na região de Jardim da Penha e nas proximidades para clientes físicos e jurídicos.

O processo de compras das bebidas é feito a partir do site de grandes fornecedores, sendo eles principalmente a Ambev e a Coca-Cola, onde o administrativo faz um pedido online e informa a equipe do estoque que tem uma encomenda de bebidas para chegar.

Na venda de bebidas, o cliente vai até o local da distribuidora, faz o pedido de alguma bebida, logo em seguida a equipe de venda verifica a disponibilidade do produto, e efetua a venda. O processo é o mesmo no caso de degustação de bebidas especiais, com a diferença de que o cliente pode consumir a bebida na hora.

No caso de entregas, o cliente entra em contato com a equipe de vendas através do telefone, do email ou até presencialmente e realiza seu pedido, a equipe de vendas repassa esse pedido para a equipe de estoque.

A equipe do estoque ao receber um pedido de entrega, deixa os produtos separados e preparados, e ficam aguardando o pagamento e a chegada do caminhão para realizar a entrega.

A entrega segue então ao seu destino, sempre procurando utilizar as melhores rotas para não ter nenhum tipo de atraso.

Assim que o produto é entregue ao solicitante, o entregador avisa para o administrativo e o pedido é finalizado na empresa.

2.2.1 Objetivos

Objetivo	Descrição
----------	-----------

Expandir região de atuação	A empresa deseja abrir filiais nas quatro cidades próximas a Vitória nos próximos 5 anos: Vila Velha, Vitória, Serra e Guarapari.
Fidelização de clientes	A empresa deseja criar um processo que atue na fidelização de seus clientes, aumentando em 10% a base de clientes nos próximos 5 anos.
Suprir a capacidade de entrega	A empresa deseja suprir sua capacidade de entrega na região da Grande Vitória através da contratação de motoboys temporários em dias de maior pico de pedidos.
Reduzir tempo de entrega	A empresa deseja reduzir o tempo de entrega das bebidas através da contratação de mais motoboys próprios. A meta é que cada entrega não passe de 30 minutos.
Oferecer entrega de qualidade	A empresa deseja oferecer uma entrega em tempo ágil, com produtos em situação adequada e educação com o cliente. A qualidade da entrega será medida com uma pesquisa de satisfação feita pelo cliente ao final de cada entrega, e o objetivo é atingir uma média de 80% em relação a esta pesquisa.
Manter padrão de qualidade dos produtos	A empresa deseja oferecer os produtos com a temperatura, embalagem e prazo de validade adequados.
Expandir o cardápio	A empresa deseja expandir seu cardápio de bebidas disponíveis para venda, para atender uma gama diversa de público. Desse modo, em até 5 anos, ela planeja estar com 25 bebidas novas em seu cardápio.
Interação com clientes	A empresa deseja aumentar a interação com os clientes através das redes sociais, realizando pelo menos um post por semana e um comentário por dia.
Concentração dos pedidos	A empresa deseja ter uma plataforma única pela qual seus clientes fazem os pedidos pela internet.
Programa de pontos	A empresa deseja criar um programa de pontos (podem ser trocados por produtos), a fim de fidelizar os clientes e fazer com que o gasto por compra seja aumentado.
Entrega grátis	A empresa deseja criar uma recompensa de entrega grátis caso o cliente faça uma compra maior que R\$100, promovendo um aumento de consumo do cliente.
Agendamento de entregas	A empresa deseja permitir que o cliente agende uma entrega de pedido para outro horário ou dia.
Economia de recursos	A empresa deseja verificar trimestralmente a disponibilidade de novos fornecedores a preços mais acessíveis.

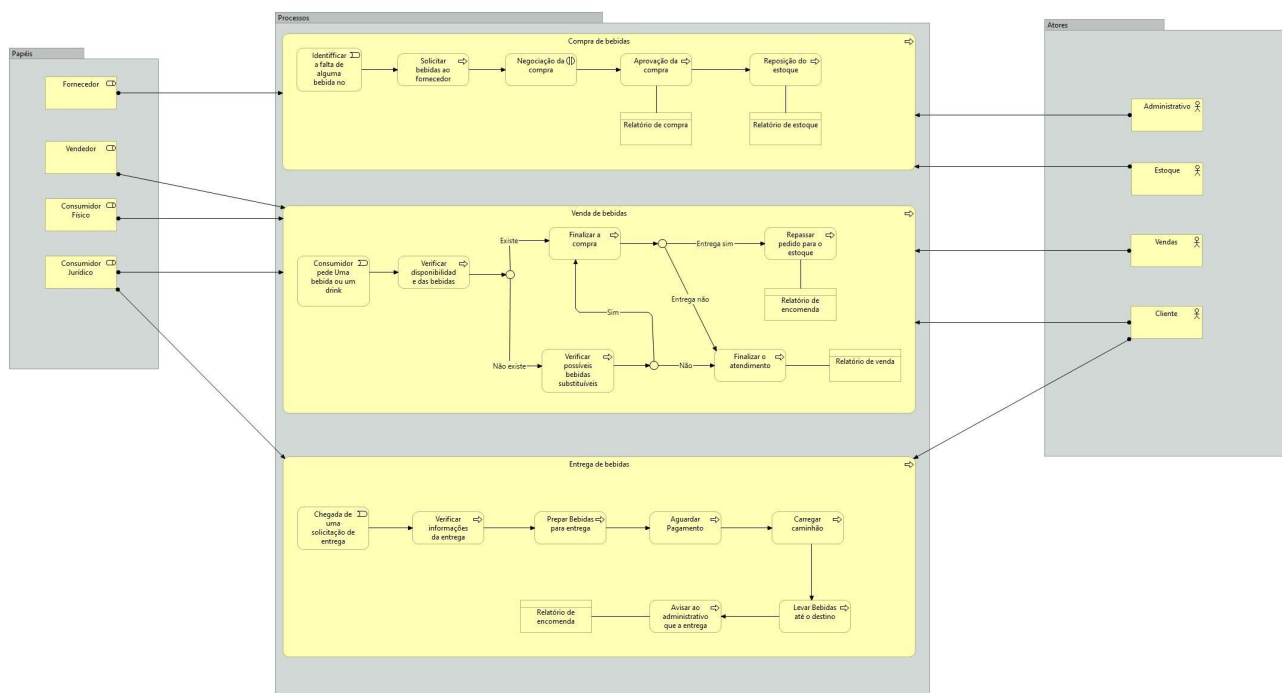
Investimento em marketing	A empresa deseja contratar um empregado para trabalhar com o marketing da empresa nas redes sociais e impulsioná-lo.
Oferecer drinks artesanais	A empresa deseja criar uma vertente de vendas de drinks artesanais pré-prontos.
Aumentar lucros	A empresa deseja aumentar seu lucro pelo menos 50% ano a ano.
Manter contato com clientes	A empresa deseja divulgar promoções, posts e enquetes periódicas no Instagram para manter a interação com os clientes.
Ser referência em entrega de bebidas	A empresa deseja ser referência na entrega de bebidas na região da Grande Vitória e proximidades em 5 anos.
Incentivar o consumo sustentável	A empresa deseja incentivar o consumo e troca de garrafas retornáveis, a fim de manter o consumo sustentável e reaproveitar as embalagens.
Aumentar a base de clientes	A empresa deseja difundir o uso da marca através do aumento da base de clientes e manutenção da qualidade, a fim de que os mesmos recomendem e divulguem o serviço para pessoas próximas.
Aumentar a satisfação do cliente	A empresa deseja medir e criar estratégias para aumentar a satisfação do cliente. Ela pretende fazer isso através de pesquisas de satisfação, realizadas opcionalmente ao final de cada compra. A intenção é se manter em uma média de 80% nessa pesquisa.
Investir em novos produtos	A empresa deseja suprir necessidades pertinentes e comuns de seus clientes através da criação de novos produtos (kits, etc). A meta é criar pelo menos um kit novo por ano.
Melhorar atendimento	A empresa deseja melhorar seu atendimento com o cliente através do treinamento anual dos seus funcionários que possuem contato direto com o público consumidor.
Participação nos lucros	A empresa deseja impulsionar a motivação dos funcionários através da participação nos lucros.
Promover a cooperação entre funcionários	A empresa deseja promover um ambiente agradável e de cooperação entre os funcionários.

2.2.2 Processos de Negócio

Processo	Descrição
Compra de bebidas	Processo no qual se adquire as bebidas para revender, onde o administrativo faz o pedido pelo site das fornecedoras e informa à equipe de estoque que uma entrega de bebidas irá chegar.

Venda de bebidas	Processo onde o cliente faz um pedido de bebidas, seja presencialmente, via email ou via telefone. Logo em seguida, a equipe de venda verifica a disponibilidade do produto e, caso ele esteja disponível, efetua a venda.
Venda de bebidas para degustação	O processo é o mesmo que o de venda de bebidas, com o diferencial que o cliente pode consumir a bebida na hora. Caso esse seja o caso, a equipe de vendas prepara uma mesa para acontecer a degustação.
Solicitação de entrega de bebidas	Caso um pedido de venda seja para entrega, após efetuar a venda, a equipe de vendas repassa as informações desse pedido para a equipe de estoque, solicitando uma entrega.
Preparação para as entregas	Feita uma solicitação de entrega, a equipe de estoque separa e prepara os produtos e ficam aguardando o pagamento e a chegada do caminhão para realizar a entrega. Com tudo confirmado e a chegada do caminhão, os produtos são então carregados nele.
Entrega de Bebidas	Com os caminhões carregados, os produtos são então despachados para a entrega, sempre procurando utilizar as melhores rotas para não ter nenhum tipo de atraso.
Pós entrega	Assim que o produto é entregue ao solicitante, o entregador avisa para o administrativo e o pedido é finalizado na empresa.

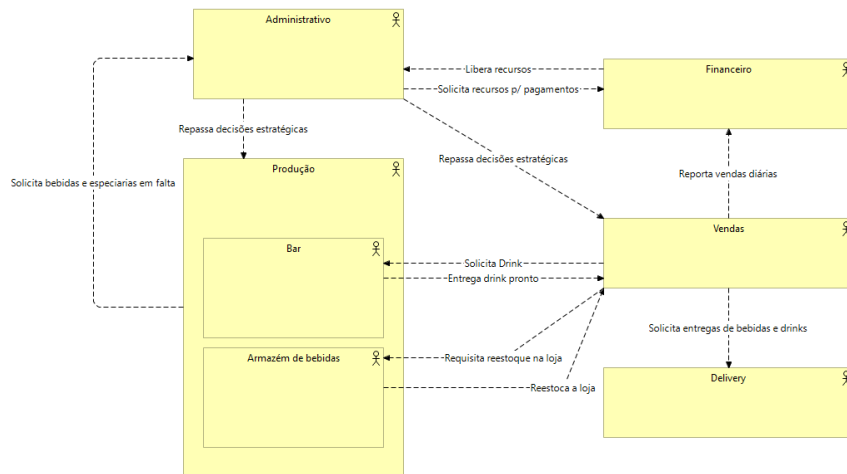
2.2.3 Modelo da Camada de Negócio



2.3 Estrutura da Organização

A IDrinks possui um estabelecimento, que conta com três departamentos. O Setor de Vendas é responsável por atender os clientes e solicitar as bebidas que estão em falta. O Setor de Estoque é responsável por repor as bebidas para as vendas, além de fazerem as entregas quando as compras são por delivery. Juntos, os dois formam a parte de Produção da empresa. Por fim, o Setor Administrativo fica responsável pela gestão financeira e pela tomada de decisões estratégicas.

2.3.1 Interação Interna entre Departamentos



Apresentamos os seguintes departamentos na organização:

1. Administrativo: tem um gerente responsável pelo controle no setor de produção e vendas, resolvendo trâmites que eventualmente circundam essas áreas. Decide as estratégias que serão seguidas internamente na organização, cuidando também do financeiro da empresa e direcionando os recursos para as áreas da empresa.
2. Financeiro: é responsável por coletar as informações sobre as vendas dos dias e criar relatórios financeiros acerca disso, bem como liberar recursos para o administrativo realizar os investimentos e solicitações de recursos necessárias para o funcionamento do processo. É responsável também por realizar os registros contábeis da empresa e qualquer outra questão que envolva o âmbito financeiro da organização.
3. Vendas: Responsável direto pelo ato de venda das bebidas e drinks. O atendente atende a loja física e aos pedidos no whatsapp simultaneamente, cuidando, além disso, da intermediação do pedido com o entregador de delivery. Realizam todo o registro que circunda o pedido no sistema da empresa, criando relatórios diários das vendas. Se encarrega de repassar os pedidos dos clientes que foram fisicamente à loja para tomar drinks para o bar, ou entregar os produtos para o consumidor caso seja uma bebida pronta. É o responsável pela realização da cobrança do pagamento no ato da compra física na loja, e também por fornecer o troco para os motoboys quando houver pagamento em dinheiro na entrega.
4. Produção: Setor responsável pelo armazenamento dos produtos e pela execução dos drinks solicitados.
 - a. Bar: Os funcionários do bar produzem os drinks quando são solicitados pelo consumidor, buscam ainda melhorias nos drinks e sugerir novas opções viáveis para o mercado e que estão em alta no momento.

- b. Armazém de bebidas: Os funcionários do estoque se preocupam com melhor organizar o espaço de modo que ele seja utilizado da melhor forma possível, e também são responsáveis por manter as condições adequadas para o armazenamento de bebidas no estoque. Os funcionários desse setor ainda são responsáveis por transportar as bebidas do estoque para a parte da frente da loja. O supervisor desta área procura melhorias nos processos de organização, armazenamento e higienização do estoque, sendo o maior responsável por coordenar a execução de tais processos.
5. Delivery: os funcionários do delivery são responsáveis pela entrega dos produtos no local determinado pelo cliente. O pacote de entrega é repassado para o entregador pelo vendedor da loja, que também orienta o entregador acerca do endereço de entrega e das características do produto que está sendo transportado (pensando no tamanho da entrega e também na qualidade do produto ao chegar ao consumidor final). Para o delivery, é selecionado o veículo que melhor atende ao tamanho da encomenda - de motos e caminhões.

As eventuais manutenções ocorridas dentro da empresa são realizadas por empresas terceirizadas, que são chamadas pontualmente para resolverem os problemas. A limpeza do local é feita no estoque pelos funcionários do estoque e, na loja, pelo vendedor.

2.3.2 Descrições dos Níveis da Organização

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Número de Clientes por região - Total de solicitações de serviços anuais - Taxa de crescimento no ano - Estimativa de pedidos em relação à média do mercado - Propostas de plano de ação - Propostas de plano estratégico - Crescimento do mercado de bebidas - Tipos de cliente (restaurante / pessoa física) - ROI (retorno sobre o investimento) - Relatório de lucro da empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Decidir regiões de expansão da atuação - Gerar Relatório Anual Rendimento - Coordenar o planejamento da empresa - Definição e estabilização da missão, valor e visão da empresa - Coordenar o planejamento estratégico da empresa - Analisar e discutir planos de ação - Fazer benchmark com os adversários de mercado 	Composto pelo gestor junto ao dono do estabelecimento.
Tático	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório do estoque (controle de quantidade de produto) - Relatório de produção (tempo estimado para confecção de bebidas, 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar reestoque das bebidas - Compras internas da empresa - Propor melhorias aos processos (estoque, compra, produção) 	O gestor é a pessoa responsável pelas atividades táticas e controle de qualidade de processos, e

	<p>problemas encontrados durante a produção, etc)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relatório mensal de pedidos de serviços terceirizados - Relatório de vendas (diário, mensal, anual) 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar as metas da empresa e monitorar a progressão da meta atualmente - Executar o plano estratégico da empresa - Solicitar e contratar serviços para terceirizados - Solicitar a aquisição de estoque - Realizar a contratação de novos funcionários - Gerenciamento dos líderes dos setores 	<p>também pela maior parte das questões administrativas da empresa e que envolvam um setor financeiro</p>
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> - Pedidos dos clientes - Valor dos pedidos - Valor dos produtos dos pedidos - Tempo de confecção de drinks - Matéria prima necessária para os drinks - Quantidade de estoque - Tempo de entrega dos pedidos - Problemas com entregas - Problemas com pedidos - Períodos de maior compra 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantir a entrega de bebidas com qualidade - Garantir a entrega da bebida no tempo estimado - Confecção de Drinks - Controle de qualidade dos processos (líderes) - Atendimento dos clientes - Contagem do caixa - Controle de pagamento dos pedidos - Requisição de matéria prima em falta (controle de estoque) - Limpeza do recinto (frente de loja, escritório e estoque) - Abastecimento de geladeiras da frente da loja - Reportar problemas relacionados ao atendimento - Reportar problemas relacionados ao delivery 	<p>Composto pelo atendente de caixa, estoquistas, barman e funcionários do delivery.</p>

3 Solução de TI

3.1 Sistemas de Informação

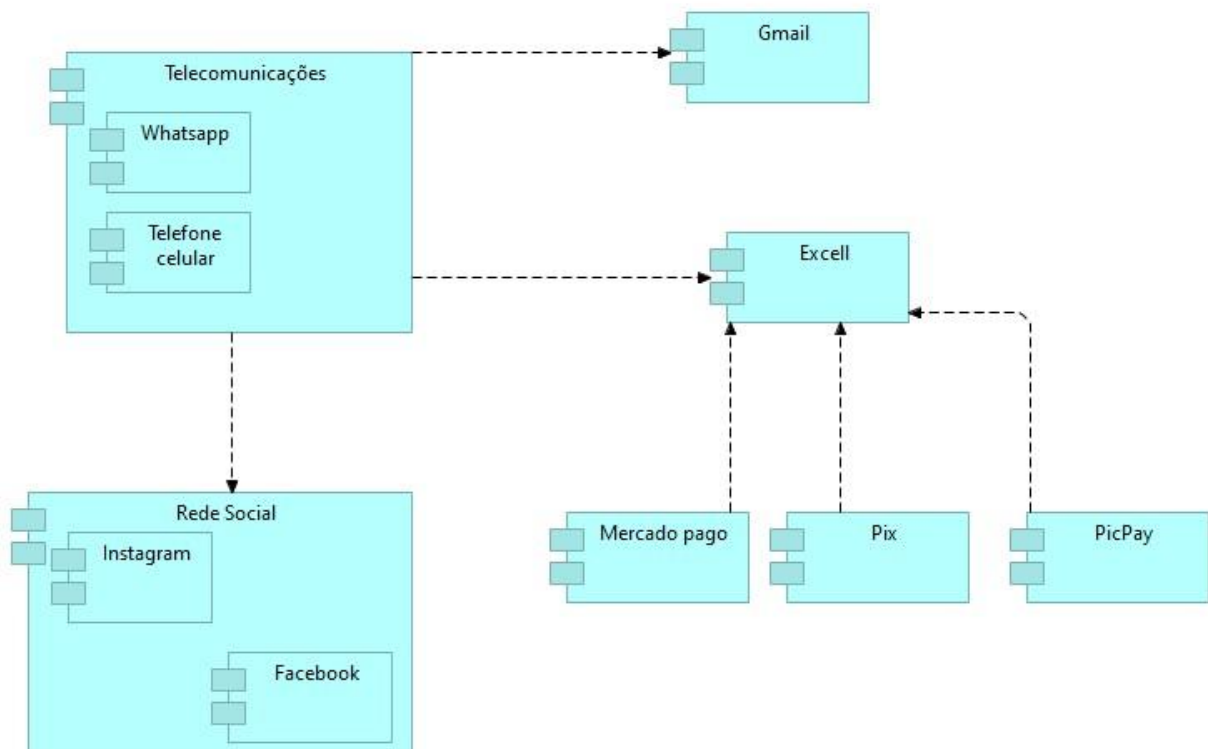
Para auxiliar os processos da iDrink a organização utiliza softwares já disponíveis no mercado de forma gratuita:

- Whatsapp, Email e Ligações, para efetuar a comunicação entre vendedores, compradores, e também com os colaboradores da empresa;
- Instagram e Facebook, Aplicativos para auxiliar na divulgação e Marketing, efetuando o contato cliente-produto;
- Excel, Mercado Pago, PicPay e Pix, utilizado para organizar as contas e controlar processos da empresa de forma organizada e visível.
- Visto que o mercado disponibiliza a maioria dessas ferramentas de forma gratuita, torna-se muito mais vantajoso visto que se utilizam as mesmas.

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

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
WhatsApp/ Email/Celular	SPT	- Comunicação com Funcionários - Comunicação com Clientes	- Usabilidade - Eficiência	Depto. Administrativo	Funcionário
Excel	SPT/SIG	- Controle de Estoque - Controle de Contas - Controle de Serviços - Controle de Obrigações	- Usabilidade - Eficiência - Facilidade	Depto. Administrativo/ Vendedor	Funcionário /Vendedor
Instagram/ Facebook	SPT	- Serviços de Marketing - Comunicação Produto-Cliente	- Rapidez - Facilidade	Depto. Administrativo	Funcionário
MercadoPago/ PicPay/Pix	SPT	- Controle Financeiro por meio de Carteira Digital - Pagamentos De Contas - Recebimento de Pagamentos	- Facilidade - Praticidade	Depto. Administrativo / Vendedor	Funcionário/Entrega dor
...

3.1.1 Relações entre Sistemas de Informação



Os modelos acima apresentam as seguintes trocas de informações:

- Os atendentes recebem os dados dos pedidos dos clientes que entram em contato via telefone celular ou Whatsapp, podendo armazená-los no Excel;
- O email é utilizado para entrar em contato com as fornecedoras, pelo Setor Administrativo;
- Tanto os meios de Telecomunicação (telefone celular e Whatsapp) quanto o email também servem para a comunicação interna da empresa, em que os meios de Telecomunicação são para as informações mais informais e o e-mail para as formais.
- Os atendentes armazenam os dados vindos de compras realizadas via Picpay, Mercado pago e Pix no Excel, para depois serem utilizados pelo nível estratégico da empresa;
- As pessoas que vêm a divulgação via Rede Social (Instagram e Facebook) interagem através dos meios de Telecomunicação, buscando a empresa para uma entrega ou pedido;

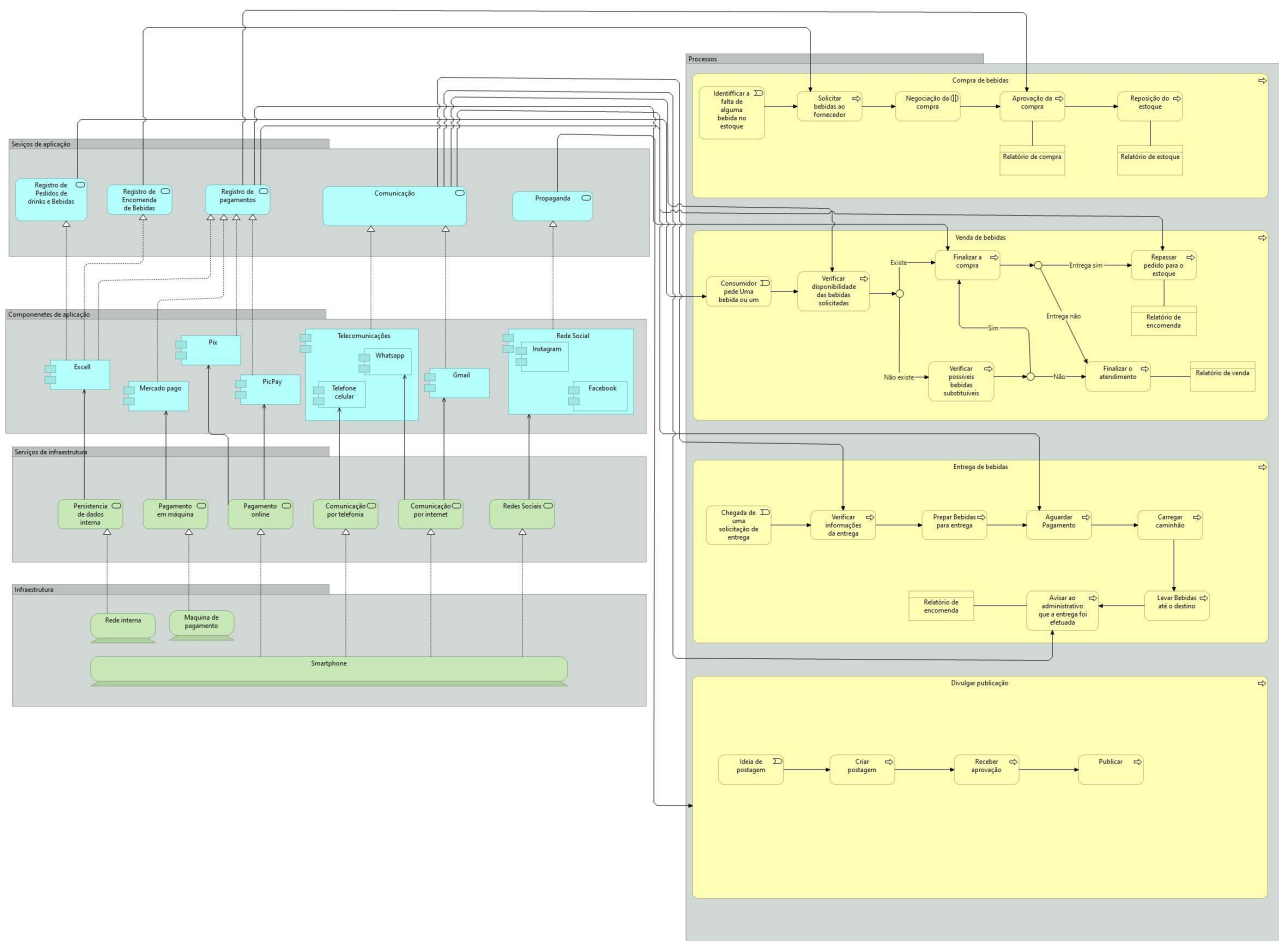
3.2 Descrição da Tecnologia

Tendo em mente o objetivo de expansão da iDrink, a solução de TI visa auxiliar e apoiar os processos internos da empresa, a fim de se tornar um negócio mais maduro e estável.

Há um uso intenso de serviços de comunicação, tanto interna quanto externa, através dos telefones celulares, Whatsapp e email. Além desses, a comunicação externa também utiliza as Redes Sociais para obter uma divulgação maior.

Como método de pagamento, a empresa conta com os serviços do Mercado pago, Picpay e Pix. Para controle financeiro, de estoque e pedidos, a empresa usa o Excel.

3.2.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio



4 A Organização Planejada

A organização necessita de várias modificações necessárias para que seja possível um padrão unificado para seu funcionamento interno. A inexistência atual de supervisores de setores faz com que a empresa não tenha um controle muito adequado da evolução de seus processos, visto que não existem relatórios adequados para mapear a melhoria dos mesmos. Algumas das modificações necessárias envolvem:

- Padronização dos processos de armazenamento de bebidas e condimentos
- Supervisores existindo em todas as áreas da empresa
- Melhorar o relacionamento com o cliente, entre outros.

Esse assunto será abordado nos próximos tópicos.

4.1 Negócio

4.1.1 Ambiente

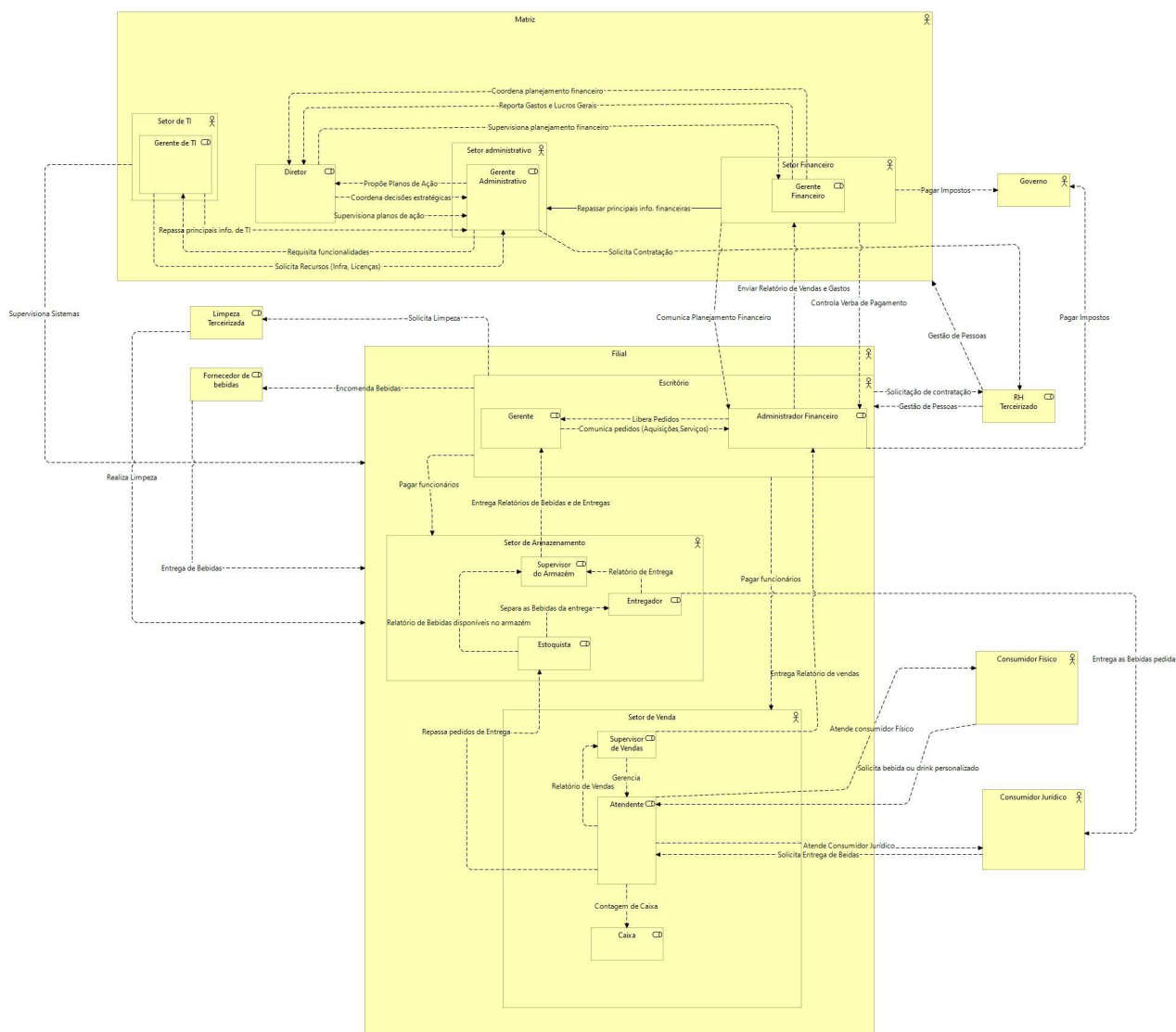
Os consumidores são os ovos de ouro da empresa, portanto sua opinião é extremamente importante para as decisões que são tomadas na empresa, bem como o atendimento ao público, buscando suprir sua necessidade se é algo comum com a base de consumidores daquela região.

Para a tomada de decisões da empresa foi criada uma matriz, que tem entre seus objetivos buscar a melhoria dos processos ao mesmo passo da padronização, sempre seguindo os ideais de oferecer um serviço de qualidade a preços não abusivos, e com disponibilização de variedade de produtos. Na matriz também existem os funcionários mais focados em fazer com que a empresa cresça, analisando as métricas próprias e dos competidores através de benchmarks e outros estudos.

Elemento do Ambiente	Influência
Distribuidoras	<ul style="list-style-type: none">- Preço dos produtos- Qualidade dos produtos- Variedade dos produtos
Bares	<ul style="list-style-type: none">- Preço dos produtos- Variedade de produtos- Qualidade dos produtos- Qualidade da entrega- Qualidade do atendimento
Restaurantes	<ul style="list-style-type: none">- Preço dos produtos- Variedade de produtos- Qualidade dos produtos- Qualidade da entrega- Qualidade do atendimento
Consumidor Final	<ul style="list-style-type: none">- Preço dos produtos- Variedade de produtos- Qualidade da entrega- Qualidade do atendimento
Competidores	<ul style="list-style-type: none">- Preço dos produtos- Variedade de produtos- Qualidade dos produtos- Qualidade da entrega- Qualidade do atendimento
Matriz	<ul style="list-style-type: none">- Preço dos produtos- Variedade de produtos- Qualidade dos produtos- Qualidade da entrega- Qualidade do atendimento- Direções da empresa

	<ul style="list-style-type: none"> - Decisões de negócio da empresa - Padronização dos processos
--	--

4.1.1.1 Diagrama de Contexto



4.1.2 Processos de Negócio

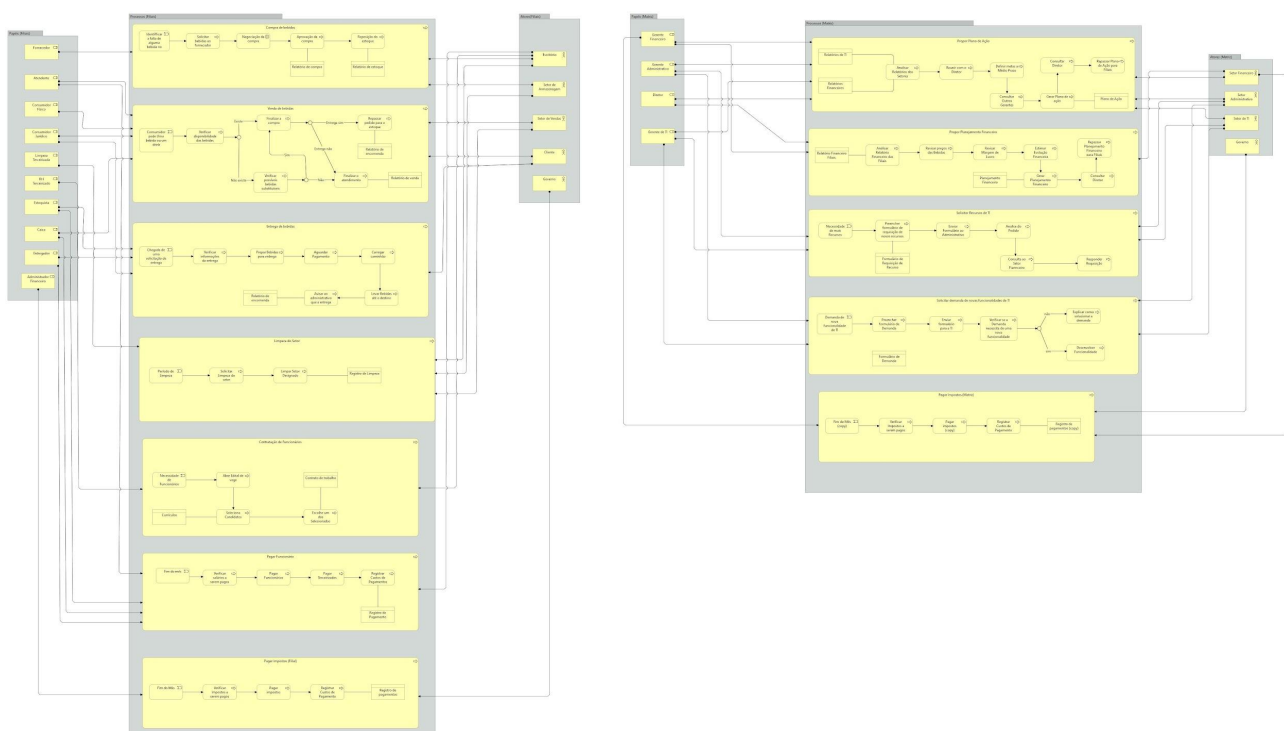
Processo	Descrição
Venda de bebida para consumidor físico	Processo no qual o consumidor físico vai ao estabelecimento solicitar um pedido de bebidas. Um atendente é responsável pela recepção do indivíduo no ambiente, indicando um cardápio de bebidas do estabelecimento. O consumidor escolhe e solicita o pedido, que é repassado para um estoquista. O estoquista separa as bebidas para a entrega. O pedido, quando pronto, é entregue em mãos ao consumidor. Caso seja um pedido de delivery, passa pelo processo de entrega, onde as bebidas são levadas por um

	entregador ao destino e é criado um relatório de encomenda (o atendente entrega o pedido pronto com as informações). No início do processo de preparação do pedido o consumidor realiza o pagamento, criando um relatório da venda.
Venda de bebida para consumidor jurídico	Processo no qual o consumidor jurídico faz de maneira online ou telefônica uma encomenda de bebidas. Um atendente é responsável pela recepção do pedido de maneira online, indicando um cardápio de bebidas do estabelecimento. O consumidor escolhe e solicita o pedido, que é repassado para um estoquista. O estoquista separa as bebidas para a entrega. Então, passa pelo processo de entrega, onde as bebidas são carregadas no caminhão e levadas ao destino por um entregador, criando um relatório de encomenda. No início do processo de preparação da encomenda o consumidor realiza o pagamento, criando um relatório da venda.
Venda de drink para consumidor físico	Processo no qual o consumidor físico vai ao estabelecimento solicitar um pedido de bebidas. Um atendente é responsável pela recepção do indivíduo no ambiente, indicando um cardápio de bebidas do estabelecimento. O consumidor escolhe e solicita o pedido, que é repassado para o barman do local. O barman então confecciona o drink para a entrega. O pedido, quando pronto, é entregue em mãos ao consumidor. Caso seja um pedido de delivery, passa pelo processo de entrega, onde as bebidas são levadas por um entregador ao destino e é criado um relatório de encomenda (o atendente entrega o pedido pronto com as informações). No início do processo de preparação do pedido o consumidor realiza o pagamento, criando um relatório da venda.
Entrega de bebidas e drinks	O entregador deve pegar o pedido com o atendente na frente da loja, com as informações dos produtos e de entrega. Caso seja um carregamento de caminhão, ajudantes são solicitados para realizar esse serviço pesado, e então o caminhão segue para o destino, criando um relatório de encomenda ao fim do descarregamento. Caso seja uma entrega pequena, os produtos são levados aos destinos solicitados e é criado um relatório de encomenda unificado para os pedidos da rota de entrega. Os entregadores devem sempre se preocupar com o estado atual do produto, possuindo equipamentos que corroborem com a permanência da bebida e drinks gelados, tomando também cuidado com as embalagens e o líquido; também com a educação na hora da entrega.
Requisição de estoque	É o processo onde é identificado alguma falta de bebida ou especiaria no estoque ou bar. Uma solicitação é feita pelo setor administrativo ao financeiro para liberação de recursos para reestoque. O setor administrativo é responsável por realizar a compra das bebidas (gerando um relatório de compra) e cuidar do pagamento e recepção das cargas. A negociação é feita com o fornecedor, a carga é enviada à filial e então há a reposição no estoque (gerando um relatório de estoque). A compra de bebidas e especiarias devem manter suas solicitações voltadas a um único fornecedor, para que seja mantido um padrão específico na preparação dos drinks de todas as filiais. O reestoque deve ser solicitado com, no mínimo, 15 dias de antecedência dos esgotamentos de recursos, para evitar o problema de falta de

	determinados produtos (queremos oferecer um serviço de qualidade constante).
Limpeza do estabelecimento	Para a limpeza do estabelecimento uma solicitação é feita a uma empresa terceirizada. A empresa terceirizada deve ser a mesma para todas as filiais, assim como a empresa responsável pelo RH da organização. O setor solicita a limpeza para o setor administrativo, que cuida da solicitação da presença da empresa terceirizada no recinto. A empresa de limpeza realiza a preparação do local, e desse processo é gerado um registro de limpeza.
Pagamento de impostos	Ao fim do mês, o gerente financeiro (Administrador financeiro) da matriz (filial) verifica os impostos a serem pagos, realiza o pagamento dos impostos, registra e faz um arquivamento de todos os custos de pagamento.
Pagamento de funcionários	Ao fim do mês, o administrador financeiro verifica os salários a serem pagos e realiza a folha de pagamento. Primeiramente é realizado o pagamento dos funcionários internos, e em seguida os terceirizados. É feito um registro de custos de pagamentos ao fim do processo para que o mesmo seja documentado.
Solicitação de recursos	A solicitação de recursos é feita pelo setor administrativo para o setor financeiro. O empregado do setor deve preencher o formulário de requisição de novos recursos, que é enviado ao setor administrativo. Sendo avaliado a necessidade pelo setor administrativo, ele é consultado pelo setor financeiro, que responde a requisição, permitindo ou não a alocação de recursos por parte do setor administrativo.
Elaboração de planejamento financeiro	Na elaboração do planejamento financeiro há a participação do gerente financeiro e do diretor da organização. Nele são reunidos os relatórios financeiros das filiais, que são analisados pelo gerente financeiro. O preço das bebidas e drinks é revisado, bem como a margem de lucro. É estimada a evolução financeira da organização, então criado o planejamento financeiro da empresa. O diretor é consultado e caso esteja de acordo o planejamento financeiro é repassado para as filiais.
Elaboração de plano de ação	A elaboração de um plano de ação é realizada em conjunto com o gerente financeiro, gerente administrativo, diretor e gerente de TI. Inicialmente temos como insumos o relatório de TI e os relatórios financeiros da empresa, que são analisados por todos. É realizada uma reunião geral com os integrantes citados, onde são definidas as metas a médio prazo. Se concordado com todos os responsáveis, é gerado o plano de ação, que é repassado para todas filiais, além da matriz.
Solicitar demanda de novas funcionalidades de TI	O gerente administrativo da matriz faz uma solicitação para o gerente de TI de uma nova funcionalidade em relação à área. O gerente administrativo preenche um formulário de demanda, que é enviado para o gerente de TI. O gerente de TI verifica se a demanda solicitada corresponde a uma nova funcionalidade de fato. Caso não seja, ele explica ao gerente administrativo como solucionar a demanda. Caso seja, a funcionalidade é desenvolvida.
Solicitar recursos de TI	O gerente de TI da matriz observa uma nova necessidade de recursos, preenchendo um formulário de requisição de novos

	recursos. O formulário é enviado ao administrativo, que analisa o pedido, consulta o setor financeiro e responde a requisição.
Contratação de novos funcionários	É observada uma nova demanda de funcionários na filial, que é repassada para a administração do local, fazendo a solicitação para um setor de RH terceirizado existente (mesma empresa para todos estabelecimentos). Os currículos são enviados e analisados por esse setor, que seleciona os candidatos com maior fit para a vaga e também escolhe o funcionário. Após esse processo existe todo o processo que circunda o contrato de trabalho e a formalização de tornar a pessoa um funcionário.

4.1.3 Modelo da Camada de Negócio



4.2 Estrutura da Organização

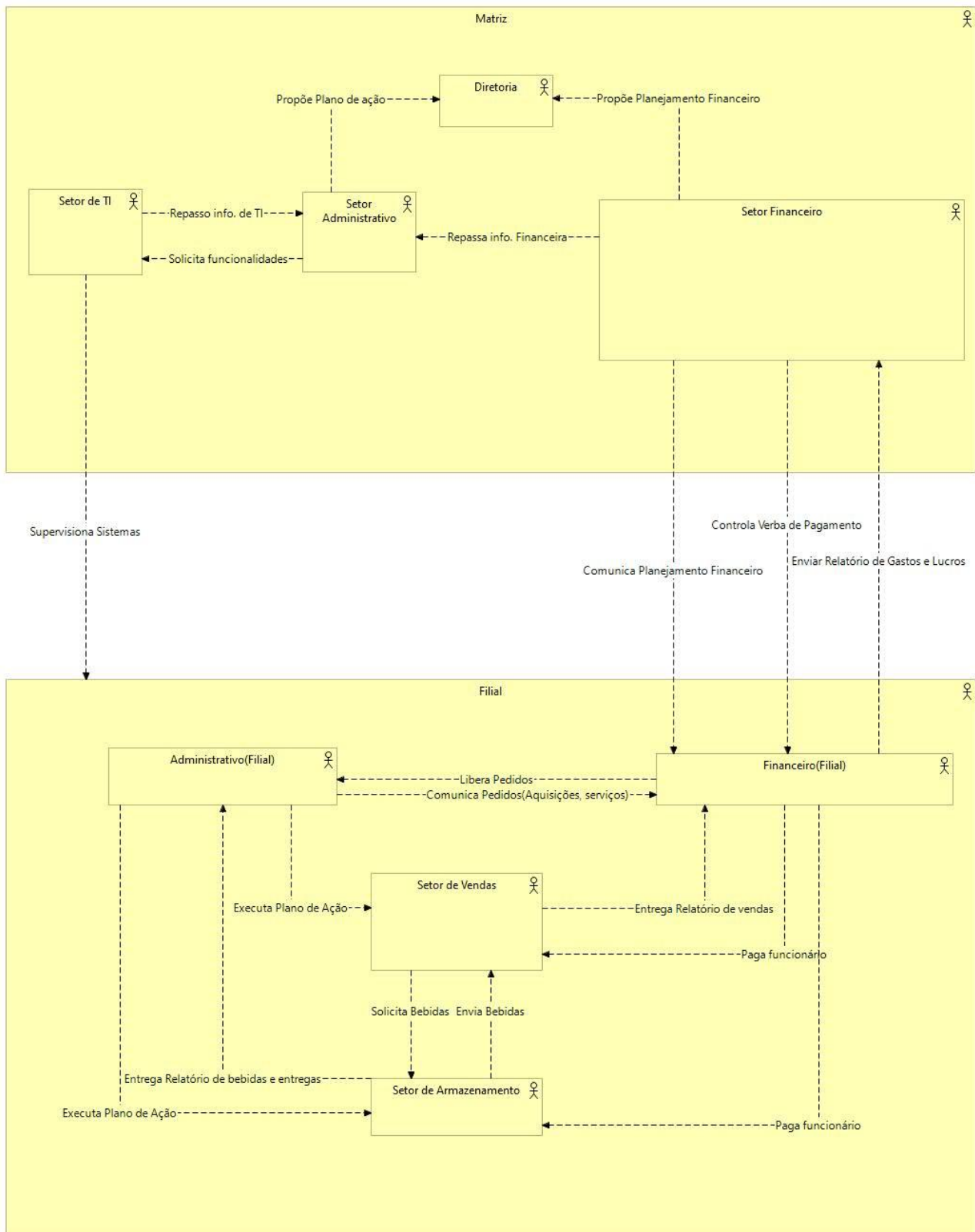
A maioria dos setores da empresa entra em contato com o setor administrativo para fazer solicitações externas (solicitações de serviços terceirizados: limpeza e contratação; e também encomenda de estoque). O setor administrativo tem uma relação estreita com o setor financeiro, sempre requisitando recursos para pagamento de contas ou para melhorias em equipamentos. O setor financeiro, por sua vez, é responsável por toda a contabilidade por trás da empresa, bem como todos assuntos relacionados às finanças, e pagamento de funcionários.

O setor de armazenamento realiza suas solicitações de reestoque para o setor administrativo da filial, que realiza a solicitação externa da compra dos produtos necessários. O setor de vendas também tem uma relação estreita com o setor de armazenamento, visto que solicita as bebidas. O atendimento ao cliente é feito pelo setor de vendas, onde está localizado o atendente.

A limpeza e contratação de funcionários é feita através de empresas terceirizadas padronizadas para toda a organização, que possuem um contrato onde podem ser solicitadas de acordo com as necessidades de cada estabelecimento.

Os principais departamentos da iDrinks são descritos na figura a seguir e detalhados posteriormente.

4.2.1 Interação Interna entre Departamentos



A. Setor de Armazenamento: É responsável pelo armazenamento e estoque das bebidas. Trabalha em conjunto com o Setor de vendas, trocando constantemente informações para a manutenção do estoque. Também é responsável pelas entregas das bebidas, caso as compras sejam feitas na modalidade delivery. Além disso, realiza a elaboração do Relatório de bebidas e entregas para o Administrativo da filial.

- B. Setor de Vendas:** Setor responsável pelo atendimento ao cliente, realizando a venda das bebidas disponíveis no estoque. Também é responsável por solicitar o reabastecimento de bebidas ao Setor de Armazenamento, caso o estoque esteja esvaziando. Além disso, realiza a elaboração do Relatório de vendas a ser entregue para o Financeiro da Filial.
- C. Administrativo (Filial):** Gerencia os setores de Armazenamento e de Vendas de uma filial, resolvendo os possíveis problemas que atinjam essas duas áreas. Esse setor recebe informações sobre o fluxo de bebidas e entregas e, com base nisso, executa planos de ação para cada setor. Além disso, esse setor solicita pedidos, ou seja, aquisição ou serviço, ao setor Financeiro da Filial, que então irá liberar ou não.
- D. Financeiro (Filial):** Gerencia os aspectos financeiros da filial. É responsável pelo pagamento dos funcionários dos outros setores. É responsável por liberar ou negar os pedidos de aquisição ou serviços feitos pelo setor Administrativo. Também é responsável por receber o relatório de vendas do setor de Vendas e, a partir dele e a partir dos pedidos de aquisição e de serviços feitos pelo setor Administrativo, gerar um Relatório de Gastos e Lucros, a ser entregue ao Setor Financeiro da Matriz. Recebe da Matriz uma Verba de pagamento, bem como um planejamento financeiro a ser seguido.
- E. Setor de TI:** Supervisiona todos os sistemas utilizados pela empresa, a fim de que todas as informações estejam seguras. Também é responsável por implementar e manter novas funcionalidades, solicitadas pelo Setor Administrativo da Matriz. Além disso, repassa todas as informações acerca dos sistemas ao Setor Administrativo da Matriz.
- F. Setor Administrativo:** Recebe tanto do Setor Financeiro quanto do Setor de TI as informações relevantes à Diretoria da empresa, para então, junto às decisões estratégicas da Diretoria, formar planos de ação, que são planejamentos de atividades visando cumprir as decisões da Diretoria
- G. Setor Financeiro:** Opera baseando-se no planejamento financeiro feito em conjunto com a Diretoria. Com base nos relatórios de Gastos e Lucros de cada filial, e em conjunto com as ferramentas disponibilizadas pelo Setor de TI, propõe-se um planejamento financeiro que pode, ou não, ser aprovado. Caso seja aprovado, esse planejamento é então repassado para o setor Financeiro de sua respectiva filial.
- H. Diretoria:** Responsável pela tomada de decisão estratégica da empresa. A Diretoria recebe, através do Setor Administrativo, informações relevantes de cada setor, que são então analisadas para decidir qual será o melhor rumo a ser tomado pela empresa.

4.2.2 Descrições dos Níveis da Organização

Nível	Principais Informações	Principais Atividades	Descrição
Estratégico	- Relatórios de vendas totais.	- Decidir regiões de expansão da	Conta com mais funcionários e

	<ul style="list-style-type: none"> - Relatórios de andamento dos setores. - Condições do mercado de trabalho. - Estimativas de crescimento econômico. - Número de Clientes por região. - Total de solicitações de serviços anuais. - Taxa de crescimento no ano. - Estimativa de pedidos em relação à média do mercado. - Propostas de plano de ação. - Propostas de plano estratégico. - Crescimento do mercado de bebidas. - ROI (retorno sobre o investimento). - Relatório de lucro da empresa. 	<p>atuação.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerar Relatório Anual Rendimento. - Coordenar o planejamento da empresa. - Coordenar o planejamento estratégico da empresa. - Analisar e discutir planos de ação. - Fazer benchmark com os adversários de mercado. - Administrar e acompanhamento dos supervisores. - Manter a visão, missão e valores da organização. 	<p>assessores. Somado ao uso da TI, conta com informações cada vez mais precisas e consistentes, possibilitando a criação de novas filiais, sempre mantendo em mente a qualidade e a satisfação do cliente.</p>
Tático	<ul style="list-style-type: none"> - Relatório do estoque (controle de quantidade de produto). - Relatório de produção (tempo estimado para confecção de bebidas, problemas encontrados durante a produção, etc). - Relatório mensal de pedidos de serviços terceirizados. - Relatório de vendas (diário, mensal, anual). 	<ul style="list-style-type: none"> - Propor melhorias aos processos (estoque, compra, produção). - Verificar as metas da empresa e monitorar a progressão da meta atualmente. - Executar o plano estratégico da empresa. - Solicitar e contratar serviços para terceirizados. - Solicitar a aquisição de estoque. - Realizar a contratação de novos funcionários. - Gerenciamento dos líderes dos setores. - Padronizar os 	<p>Esse nível é composto principalmente pelos gerentes dos setores, com uma forte troca de informações entre setores e filiais/matriz.</p>

		<p>processos entre as filiais.</p> <ul style="list-style-type: none">- Monitorar e controlar a verba para se manter na margem estipulada pelo planejamento financeiro.	
Operacional	<ul style="list-style-type: none">- Pedidos dos clientes.- Valor dos pedidos.- Valor dos produtos dos pedidos.- Tempo de confecção de drinks.- Matéria prima necessária para os drinks.- Quantidade de estoque.- Tempo de entrega dos pedidos.- Problemas com entregas.- Problemas com pedidos.- Períodos de maior compra.	<ul style="list-style-type: none">- Garantir a entrega de bebidas com qualidade.- Garantir a entrega da bebida no tempo estimado.- Confecção de Drinks.- Controle de qualidade dos processos (líderes).- Atendimento dos clientes.- Contagem do caixa.- Controle de pagamento dos pedidos.- Requisição de matéria prima em falta (controle de estoque).- Limpeza do recinto (frente de loja, escritório e estoque).- Abastecimento de geladeiras na frente da loja.- Reportar problemas relacionados ao atendimento.- Reportar problemas relacionados ao delivery.	<p>Composto pelos atendentes de caixa, estoquistas, barmans e funcionários do delivery.</p>

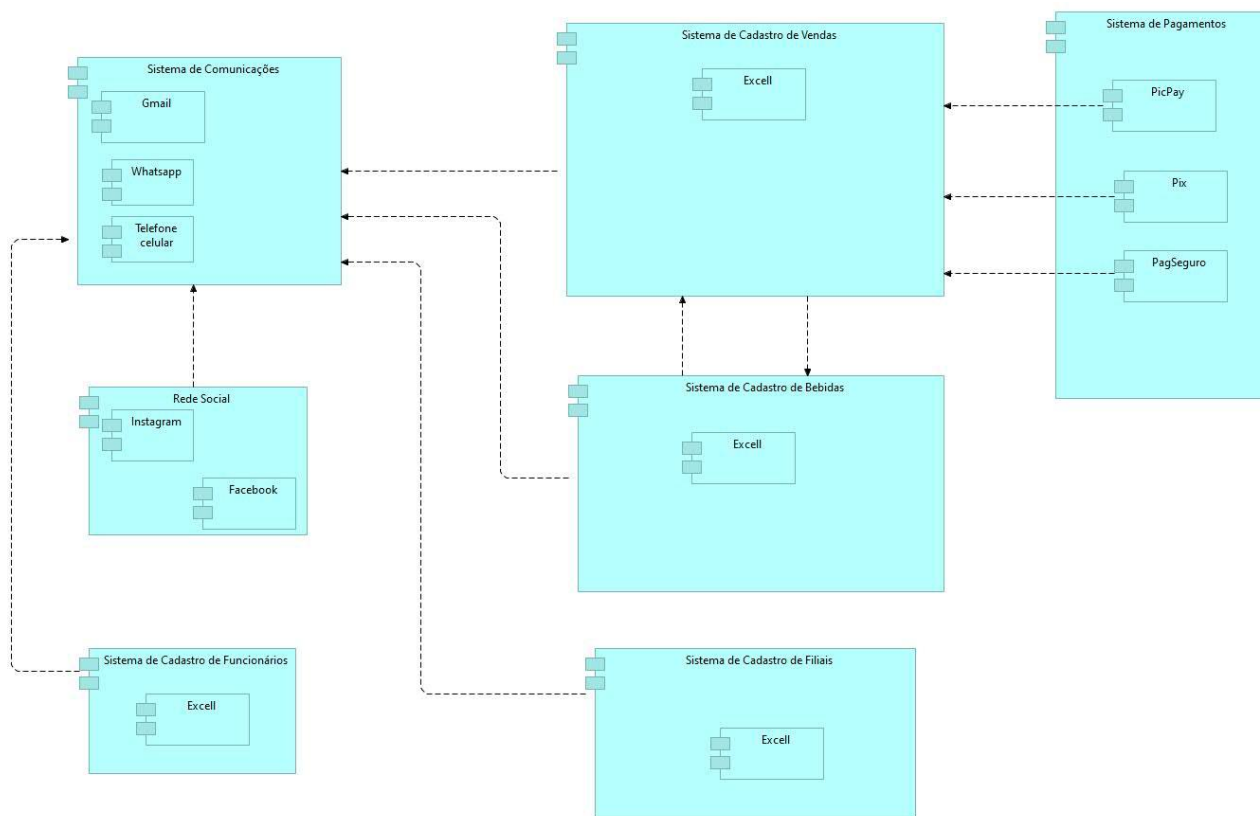
4.3 Sistemas de Informação

Com o crescimento da iDrinks, os seguintes softwares já disponíveis no mercado de forma gratuita foram utilizados

IFES – Serra - Gestão de Sistemas de Informação

Sistema de Informação	Tipo de SI	Funcionalidades (RFs)	Características (RNFs)	Setor	Usuários
WhatsApp/ Email/Celular	SPT	<ul style="list-style-type: none">• Comunicação com Funcionários• Comunicação com Clientes• Comunicação Filial/Matriz	<ul style="list-style-type: none">- Usabilidade- Eficiência	Setores Administrativos	Toda Empresa
Excel	SPT/SIG	<ul style="list-style-type: none">• Controle de Estoque• Controle de Contas• Controle de Serviços• Controle de Obrigações• Controle de Filial	<ul style="list-style-type: none">- Usabilidade- Eficiência- Facilidade	Setores Administrativos; Setor de Venda;	Funcionário; Vendedor; Gerentes;
Instagram/ Facebook	SPT	<ul style="list-style-type: none">• Serviços de Marketing• Comunicação Produto-Cliente	<ul style="list-style-type: none">- Rapidez- Facilidade	Setores Administrativos	Funcionário
MercadoPago/ PicPay/Pix	SPT	<ul style="list-style-type: none">• Controle Financeiro por meio de Carteira Digital• Pagamentos De Contas• Recebimento de Pagamentos	<ul style="list-style-type: none">- Facilidade- Praticidade	Setores Administrativos; Setores Financeiros; Setor de Venda;	Funcionário; Vendedor; Entregador;

4.3.1 Relações entre Sistemas de Informação



Os modelos acima apresentam as seguintes trocas de informações:

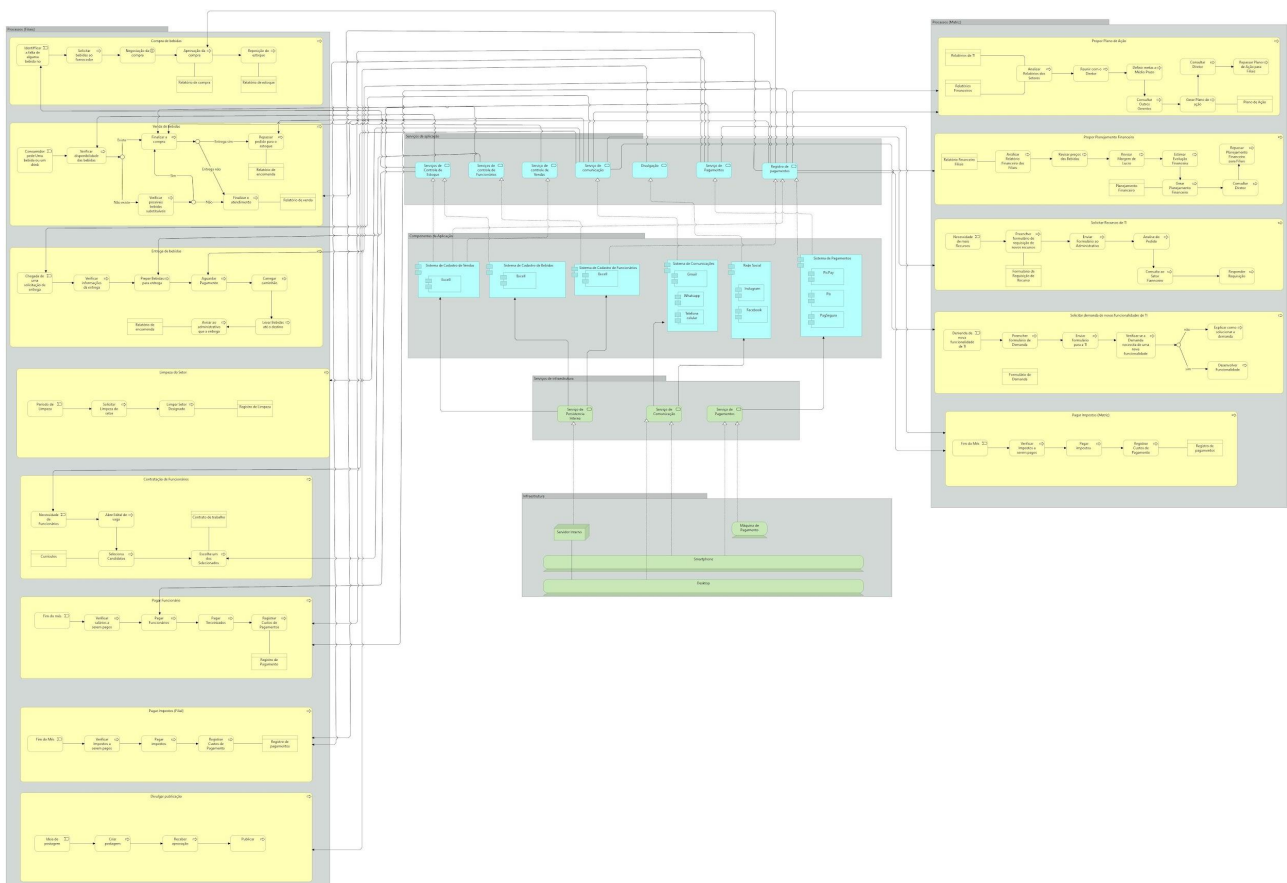
- Cada filial é cadastrada previamente, junto com suas equipes iniciais, no Excel;
- O controle de funcionários da empresa também é feito pelo Excel;
- Os atendentes de uma filial recebem os dados dos pedidos dos clientes que entram em contato via telefone celular ou Whatsapp, podendo armazená-los no Excel correspondente de sua filial;
- O email é utilizado para entrar em contato com as fornecedoras, pelo Setor Administrativo da filial;
- Tanto os meios de Telecomunicação (telefone celular e Whatsapp) quanto o email também servem para a comunicação interna da empresa, em que os meios de Telecomunicação são para as informações mais informais (entre as filiais) e o e-mail para as formais (comunicação externa, matriz para filial ou vice versa);
- Os atendentes armazenam os dados vindos de compras realizadas via Picpay, Mercado pago e Pix no Excel, para depois serem gerados os relatórios de Vendas a serem utilizados pelos setores Financeiros de suas filiais.
- O controle de estoque também é feito via Excel, pelo Setor de Armazenamento para o controle de bebidas e para a geração do relatório de bebidas e entregas a serem utilizados pelos setores administrativos de suas filiais.

- Os possíveis clientes vêm a divulgação via Rede Social (Instagram e Facebook), e interagem através dos meios de Telecomunicação, buscando a empresa para uma entrega ou pedido;

4.4 Descrição da Tecnologia

Para solucionar e agilizar os processos no iDrink, serão utilizadas diversas ferramentas já disponíveis no mercado, o controle de funcionários será totalmente feito no excel assim como a supervisão do estoque, a comunicação com os clientes é feita pelo celular via aplicativo WhatsApp ou ligações, para contato direto com os fornecedores é utilizado o e-mail corporativo e para pagamentos e qualquer outro tipo de movimentação financeira são utilizadas carteiras virtuais tais como, PicPay, MercadoPago e Pix, sendo toda e qualquer transação armazenada e controlada via Excel.

4.4.1 Modelo da Tecnologia Integrada ao Negócio



5 Relatório de Transição AS IS - TO BE

Os principais objetivos a serem cumpridos pela empresa eram : Organização empresarial, buscar tecnologias já existentes no mercado que solucionariam os principais problemas da empresa, crescimento físico e financeiro.

Primeiramente era necessário entender como os processos eram feitos para assim fazer uma transição buscando soluções tecnológicas e uma melhor gestão empresarial, a primeira etapa discutida pelo grupo foi uma criação de hierarquias de processos de maneira que qualquer sistema novo que fosse implementado não afetasse o que já dava certo na empresa e potencializasse os processos que antes demandava mais tempo.

A criação do "Modelo da Camada de Negócio" foi essencial para visualizarmos como seria a hierarquia de processos dentro da empresa e assim dar o primeiro passo para modernizar a mesma, a empresa foi dividida em cinco departamentos, o Administrativo : tem um gerente responsável pelo controle no setor de produção e vendas, resolvendo trâmites que eventualmente circundam essas áreas. Decide as estratégias que serão seguidas internamente na organização, cuidando também do financeiro da empresa e direcionando os recursos para as áreas da empresa, Financeiro : é responsável por coletar as informações sobre as vendas dos dias e criar relatórios financeiros acerca disso, bem como liberar recursos para o administrativo realizar os investimentos e solicitações de recursos necessárias para o funcionamento do processo. É responsável também por realizar os registros contábeis da empresa e qualquer outra questão que envolva o âmbito financeiro da organização, Vendas: Responsável direto pelo ato de venda das bebidas e drinks. O atendente atende a loja física e aos pedidos no whatsapp simultaneamente, cuidando, além disso, da intermediação do pedido com o entregador de delivery. Realizam todo o registro que circunda o pedido no sistema da empresa, criando relatórios diários das vendas. Se encarrega de repassar os pedidos dos clientes que foram fisicamente à loja para tomar drinks para o bar, ou entregar os produtos para o consumidor caso seja uma bebida pronta. É o responsável pela realização da cobrança do pagamento no ato da compra física na loja, e também por fornecer o troco para os motoboys quando houver pagamento em dinheiro na entrega, Produção: Setor responsável pelo armazenamento dos produtos e pela execução dos drinks solicitados e o Delivery: os funcionários do delivery são responsáveis pela entrega dos produtos no local determinado pelo cliente. O pacote de entrega é repassado para o entregador pelo vendedor da loja, que também orienta o entregador acerca do endereço de entrega e das características do produto que está sendo transportado (pensando no tamanho da entrega e também na qualidade do produto ao chegar ao consumidor final). Para o delivery, é selecionado o veículo que melhor atende ao tamanho da encomenda - de motos e caminhões.

Para solucionar os problemas e acelerar os processos nesses cinco departamentos foi implementado para o administrativo o Excel, um software que já existe no mercado e a grande maioria das pessoas tem um conhecimento básico sobre, ele auxilia e organiza diversos dados e gera também um output de todas as informações necessárias para entender o que acontece dentro da empresa.

Para o financeiro também foi implementado o excel e a utilização de carteiras virtuais, transferências via PicPay e Pix são tecnologias essenciais para qualquer empresa, visto que o tempo que as transações levam é extremamente curto e a facilidade de

manipulação dessas ferramentas torna a implementação delas para os funcionários algo simples e prático.

O atendimento ao cliente é feito via telefone e Whatsapp, ferramentas já disponíveis no mercado e de fácil e acesso, que também permite a criação de contas comerciais para modernizar e facilitar o contato cliente-vendedor, o Marketing é feito diretamente pelas redes sociais da empresa com a compra de "publicidade" que esses próprios aplicativos já fornecem de maneira fácil.

A implementação dos novos sistemas dentro da empresa deve ser feito de modo gradual, porém a facilidade e o pré-conhecimento que a grande maioria das pessoas têm desses softwares irá acelerar o processo de implementação, tornando o período de treinamento curto.