

SSC0531 - Gestão de Sistemas de Informação e SSC622 – Sistemas de Informação Profa. Simone do Rocio Senger de Souza

**Nome da empresa:** Bytei

<<nome dos integrantes>>

**Nome:** Guilherme Henrique Ribeiro Coelho

**NUSP:** 10295200

**Nome:** Jamille Sodré Pache Gomes

**NUSP:** 10262478

**Nome:** Tsai Chen Zhe

**NUSP:** 10295113

**Nome:** Vinícius do Nascimento Fontenele

**NUSP:** 9293651

## Desafio de SI

### 1. Breve descrição da (sua) empresa

A Bytei fornece serviço especializado de consultoria à empresas com intuito de solucionar problemas de nível gerencial e colaborar com o desenvolvimento de inovações. Aos gestores da empresa são apresentadas as oportunidades, o reconhecimento de riscos e a indicação de métodos que promovam mudanças estruturais, visando o progresso nos indicadores de competitividade e lucratividade. Aos seus colaboradores são oferecidos treinamentos para o uso adequado dos sistemas de informação implantados.

### 2. Cenário do problema

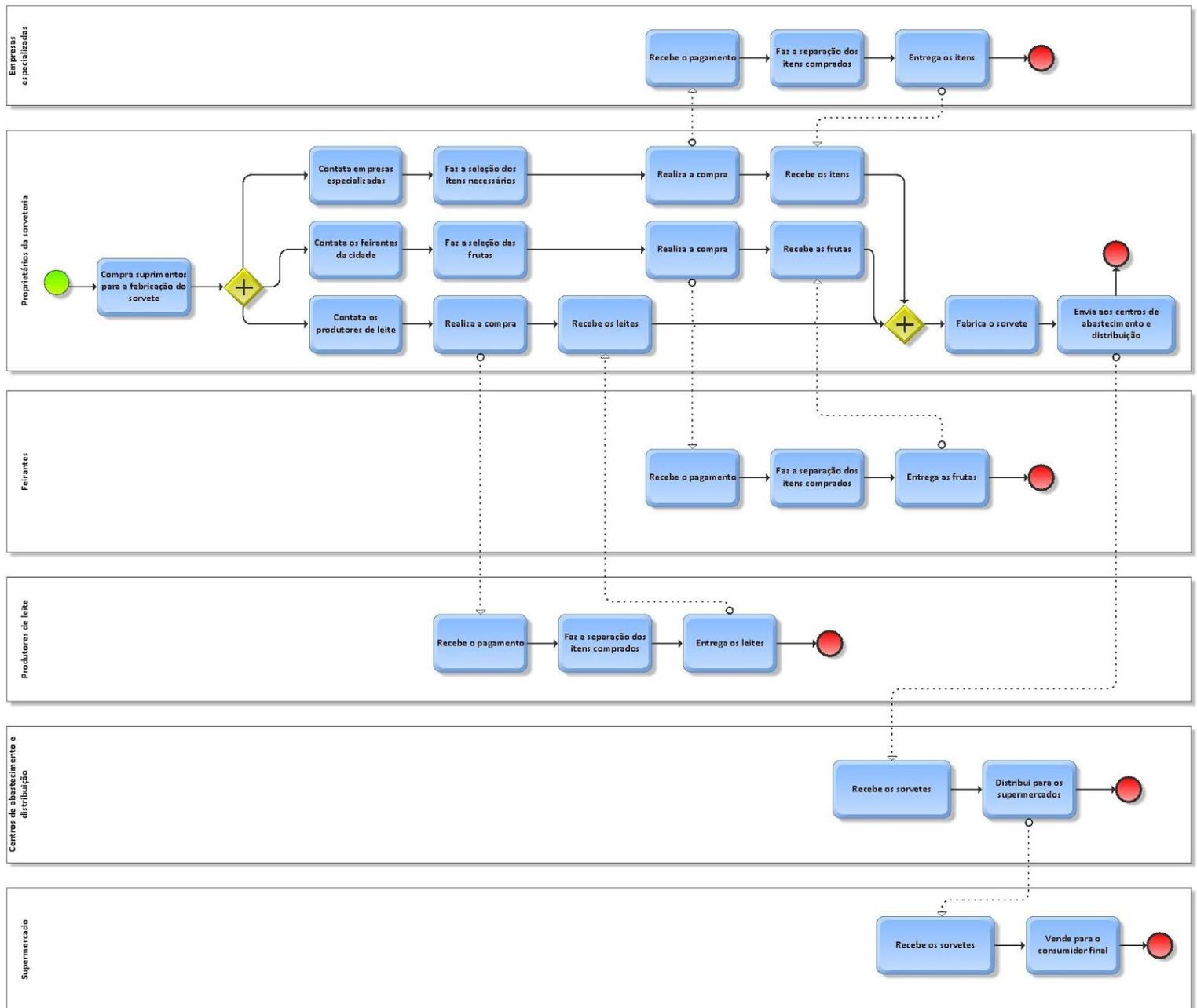
#### a) Descrição do problema encontrado no desafio

1.Falta de suprimentos para a produção de picolés e sorvetes quando há um aumento significativo na demanda (30%).

2.Manter o produto na qualidade desejada para ser entregue ao cliente(a temperatura dos sorvetes devem ser mantidos a -25°C, se passar dos -20°C ou mais, começará a descongelar)

3. Dificuldade de comunicação com todos os fornecedores.

## b) Modelagem do Processo de Negócio atual (“as is”)



## c) Explicação do Modelo:

O modelo é relativamente simples, dado que o processo é relativamente linear. Basicamente, para produzir um sorvete, a empresa precisa de leite, frutas e alguns itens especializados para a sua confecção total. Então o modelo começa com a empresa buscando adquirir esses produtos. Para isso, ela terá que, simultaneamente, contactar todos seus fornecedores e realizar a seleção e compra dos produtos com cada um deles.

Os produtos são entregues e os sorvetes produzidos. Em seguida, a preocupação muda para a distribuição dos sorvetes, onde eles são enviados para

os centros de distribuição, de onde são encaminhados para os Supermercados, e destes últimos irão para os freezers para venda ao consumidor final.

### 3. Análise das forças de Porter e alinhamento de TI

- a) Descrição de como a empresa usa as forças de Porter para obter vantagem competitiva. No desafio, a empresa está com problemas em relação às forças e precisa da TI para auxiliá-la. Aponte quais das forças estão ameaçadas e como a empresa usa ou pretende usar a TI para alinhar com sua estratégia competitiva (as estratégias são: liderança em custos, foco em nichos de mercado, diferenciação do produto e intimidade com o cliente e/ou fornecedor)

De acordo com a descrição em que temos da empresa Sorvetes Kigostoso, as forças de Porter que ameaçam a empresa são:

1. **Clientes:** A Sorvetes Kigostoso sempre prezou por ter um produto de alta qualidade, feito à partir de produtos locais e de boa qualidade, conquistando seu público com esse diferencial. Atualmente, o problema da consistência do sorvete pode afetar as vendas da empresa, além de causar uma perda da confiança do cliente com a marca.
  - **Solução:** Com a implementação do SCM, o controle do transporte e armazenamento dos sorvetes será mais intenso e rigoroso, permitindo melhor consistência do produto ao chegar ao consumidor final
2. **Fornecedores:** A busca por fornecedores locais sempre foi a forma de atuação da empresa no mercado, buscando produtos de boa qualidade e ganhando a confiança desses produtores. A falta de uma comunicação rápida e eficiente com os fornecedores gerava problemas de abastecimento, impedindo a empresa de atender a demanda do mercado em seus picos.
  - **Solução:** O SCM também terá uma interface para comunicação com fornecedores, permitindo uma reação mais rápida e eficiente às súbitas mudanças nas demandas do mercado
3. **Concorrentes:** A Sorvetes Kigostoso enfrenta grandes marcas do mercado

de sorvetes, algumas inclusive internacionais. O foco da empresa é trabalhar com produtos e fornecedores locais, tanto para uma maior qualidade/velocidade, quanto preços melhores para competir com as grandes marcas no mercado. A falta de atuação em um mercado maior, e os problemas advindos do crescimento da empresa, têm afetado sua competitividade no meio.

➤ **Solução:** Com a implementação do SCM e o acesso a relatórios gerenciais fornecidos pelo sistema, e com a nossa consultoria, a empresa terá redução de prejuízos, poderá melhor atender às demandas do mercado e poderá voltar a crescer por novas regiões do país.

4. **Produtos Substitutos:** A empresa produz um produto de grande qualidade, produzido à partir de produtos de boa qualidade, locais e cuidadosamente escolhidos para ganhar sua fatia de mercado. Os problemas de transporte tem afetado a consistência e qualidade deste produto.

➤ **Solução:** O controle sobre o transporte e a rápida comunicação com os fornecedores, que será possível após a implantação do SCM, resolverá esse problema.

5. **Novos Entrantes:** Considerando o tamanho da empresa, e a fidelidade de seus clientes e fornecedores, novos entrantes não são um problema tão grande para a mesma, porém os problemas estruturais atuais precisam ser resolvidos logo, antes que ela perca a confiança de seus clientes e eles “migrem” para outras marcas.

#### 4. Descrição da solução

##### a) Aspectos técnicos da proposta

Na fabricação de sorvetes, sabe-se que a maioria dos suprimentos são perecíveis, logo é imprescindível uma ótima administração em relação à validade dos produtos. Assim, recomenda-se o emprego do método FIFO, onde o primeiro insumo que entra é o primeiro que sai. Nesse cenário, o estoque precisa ser organizado de forma que os suprimentos armazenados primeiro possam ser retirados facilmente, reduzindo as chances de perdas e mantendo a qualidade do produto.

Dessa forma, necessita-se de um software que possibilite a gestão de estoque, como um SCM (Sistema de gerenciamento da Cadeia de Suprimentos). Tal sistema é capaz de resolver o problema com de comunicação com os fornecedores, uma vez que oferece uma análise das cotações de vários fornecedores, auxiliando na tomada de decisão para reposição de insumos. Logo, recomenda-se que a empresa Kigostoso não se vincule a poucos fornecedores para cada suprimento, como ocorria inicialmente, pois cria-se uma dependência de um fator externo que pode comprometer o desempenho da produção, e um problema na expansão para novas regiões.

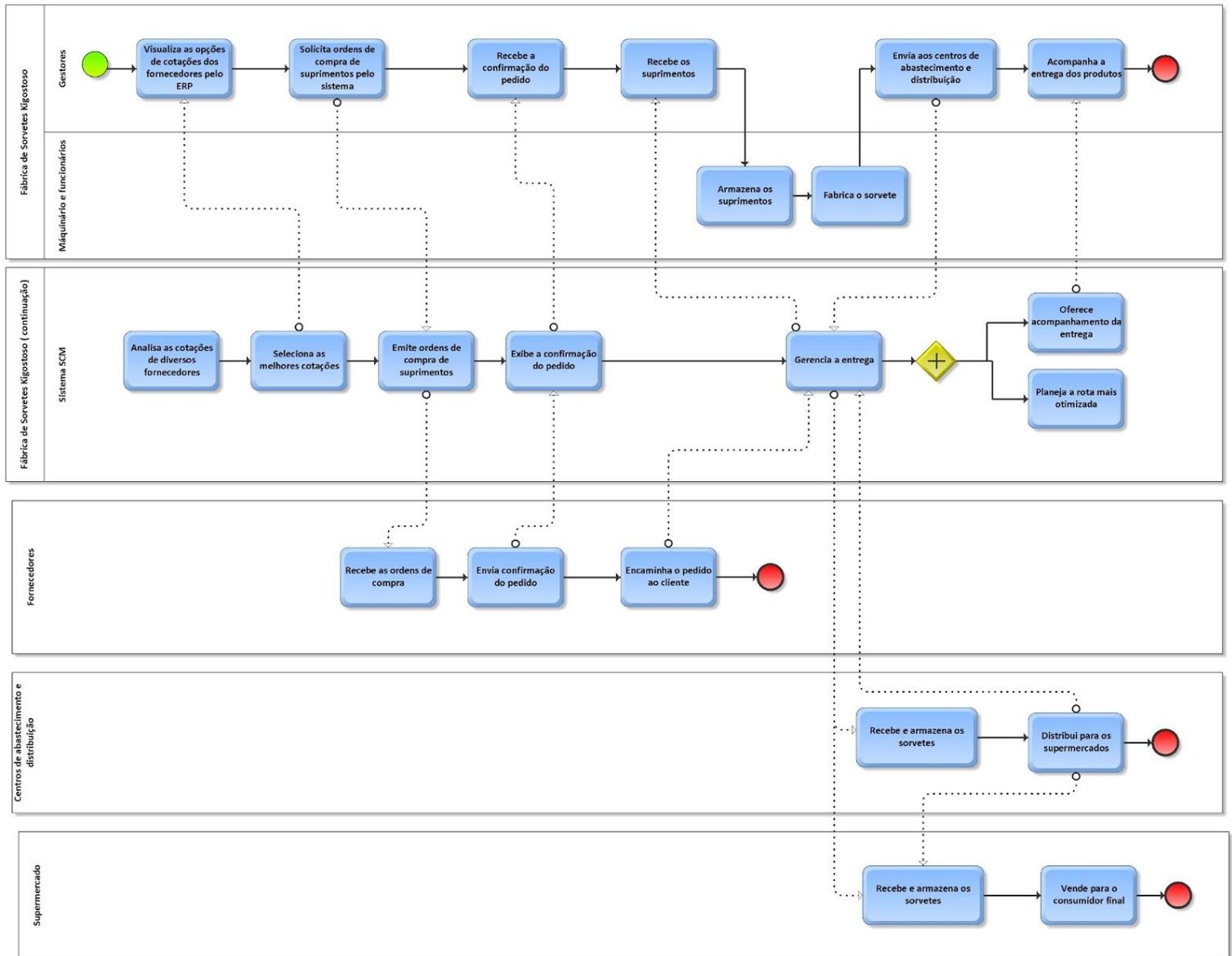
Outro ponto a ser considerado é a necessidade do emprego da previsão de vendas. Com essa ferramenta, será possível adquirir insumos suficientes para produzir quantidades de sorvetes mais próximas da demanda. Assim, o outro problema apresentado, a carência de suprimentos em épocas de alta demanda, também será resolvido.

Por fim, para amenizar o problema da conservação do sorvete na consistência correta até o consumidor final, o sistema também se expande à gestão de transportes. Ele será responsável por otimizar as rotas, reduzir custos e oferecer o acompanhamento da entrega dos produtos. Assim, o sorvete poderá ser entregue de forma eficiente aos centros de distribuição e aos supermercados.

b) Escopo da solução proposta e viabilidade técnica

<b>Solução</b>	<b>Viabilidade técnica</b>
Implantação de um sistema SCM	Adquirir um sistema consolidado no mercado e oferecer treinamento aos colaboradores.
Emprego da previsão de vendas	Coletar e utilizar dados de vendas dos últimos 12 meses
Controle do transporte dos sorvetes	Implantação de informação das condições do transporte do sorvete

### c) Modelagem do Processo de Negócio melhorado (“to be”)



## 5. Parâmetros da solução

### a) Custo de aquisição

O custo de aquisição do sistema é variável, pois depende do fornecedor do sistema escolhido, além de variar também dependendo da situação/necessidade da empresa contratante, contudo, considerando que a Sorvetes Kigostoso possui 20 filiais em diversas cidades, não deve ser esperado um baixo custo, possivelmente próximo da casa de centenas de milhares.

A Bytei se compromete em buscar o melhor software possível no

mercado para atender as necessidades de seus clientes, além de trabalhar no auxílio da implantação e no apoio a decisões gerenciais.

b) Tempo de implantação

O tempo de implantação se baseia em 3 pilares:

1. **Levantamento de necessidades:** o correto levantamento das necessidades que precisam ser atendidas pelo sistema é um ponto crucial para a correta implantação do sistema (e da escolha de um sistema adequado). Considerando a quantidade de cidades e filiais, esse processo pode ser um pouco demorado para a Sorvetes Kigostoso, podendo demorar de 4 a 9 meses, dependendo da variedade de necessidades a serem avaliadas.
2. **Escolha do software:** o processo de escolha é variável, podendo ser rápido ou um pouco mais demorado. Considerando as condições da Sorvetes Kigostoso, estimamos algo entre 1 a 3 meses.
3. **Implantação:** esse processo também é algo que pode não ser tão rápido, dado a quantidade de filiais da empresa. Estimamos que seja entre 9 a 12 meses.

Portanto, considerando os dados, estimamos que o tempo total de implantação do sistema fique em torno de 14 a 24 meses.

c) Pessoal/Treinamento

Será necessário garantir que as pessoas que fazem parte da operação e do controle de alguma parte da cadeia de suprimentos saibam como funcionará a nova ferramenta e como manuseá-la.

O treinamento será ministrado pelo estrategista da empresa desenvolvedora que definiu cada função do sistema com apoio de funcionários da Bytei, onde serão destrinchadas cada uma dessas funções, fazendo com que cada um dos colaboradores sejam capazes de entender a nova ferramenta.

É importante que esse processo não seja mitigado para que erros futuros na operação da ferramenta sejam pouco frequentes, e também que a empresa motive seus colaboradores a participarem enfaticamente do processo, para garantir sua total eficiência.

d) **Infraestrutura necessária**

A infraestrutura física da empresa deve conter uma rede que possa se comunicar, e computadores para o controle dos processos. Demais necessidades serão explicitadas pela empresa desenvolvedora do software.

É necessário que os sistemas internos da empresa, que são utilizados em atividades rotineiras de operação e controle estejam interligados.

e) **Custo operacional**

Como reflexo do aprimoramento operacional e da utilização estratégica dos recursos que a empresa possui, a redução dos custos operacionais será uma consequência de todas as otimizações geradas pelo uso do sistema, apesar de que, inicialmente, é possível que o custo operacional aumente, dado o processo de implantação do sistema.

## **6. Impacto Organizacional e Social da Solução**

Com a implementação do SCM, será necessário fornecer treinamento aos funcionários para a correta operação do sistema. O sistema possibilitará também maior facilidade no trabalho dos funcionários, tornando parte do trabalho em algo automatizado, mais rápido e mais eficiente. É importante que a empresa motive os seus funcionários a colaborarem com o processo, informando-os que o sistema ajudará o trabalho de todos, e também pelo fato de que a mudança de cultura causada por um novo sistema é um dos grandes problemas na implantação do mesmo.

O sistema também oferecerá possibilidade de maior velocidade nos planos de expansão da empresa para novas regiões, dado que o sistema evitará problemas de abastecimentos, aumentando lucros e também evitando desperdícios, tanto na produção, quanto no transporte dos sorvetes, gerando novos empregos em várias regiões do país.

A Bytei também atuará no auxílio das tomadas de decisões gerenciais e estratégicas ao fornecer consultoria para a Sorvetes Kigostoso em cima dos resultados fornecidos pelos relatórios do sistema implementado, além de fornecer suporte às dificuldades com o SCM implantado, com isso, a Sorvetes Kigostoso poderá seguir com

seus planos de expansão por novas regiões, sem se preocupar com a perda do controle de suas operações, ou a necessidade de ter que mudar seu *modus operandi*.

É importante ressaltar que mudanças nos processos internos da empresa serão inevitáveis, dado que o sistema virá exatamente para otimizar tais processos, quando nos referimos ao *modus operandi* da empresa, nos referimos ao seu estilo de negócio (de buscar produtos e produtores locais para produzir sorvetes de grande qualidade).

A implantação do sistema também favorecerá os produtores locais, que terão uma comunicação melhor com a empresa, além de terem acesso a informações adequadas para planejarem seus cultivos ao longo do ano. Com os efeitos do sistema nos lucros da empresa, permitindo sua expansão, também é possível elencar o impacto social positivo causado pelos novos empregos que serão gerados.