



PROJETO KAIRÓS

André Lucas Gwiggner Drun¹, Lucas da Silva Urbano¹, Paulo Sérgio Cordeiro Junior¹, Yuri Rezende de Oliveira¹, Markos Paulo Cardoso²

¹Graduandos do curso de Sistemas de Informação. UDESC/CESMO.

²Docente do curso de Sistemas de Informação. UDESC/CESMO.

E-mail: andre.drun96@edu.udesc.br

RESUMO

Introdução – Uma empresa do segmento gráfico de Caçador-SC enfrenta desafios operacionais típicos de microempresas em crescimento. Diagnósticos iniciais apontaram dificuldades críticas na organização de pedidos via WhatsApp, falta de controle de estoque (insumos) e ausência de relatórios financeiros mensais, o que compromete a gestão do tempo e a clareza sobre a rentabilidade do negócio a médio e longo prazo. **Objetivo** – O trabalho tem como objetivo realizar um diagnóstico organizacional e mapear os processos atuais e pensar nos requisitos de um sistema de informação que solucione os problemas identificados. **Métodos** - A metodologia consistiu em entrevistas presenciais e remotas (videochamada) com os sócios-proprietários, além de observação direta e registros fotográficos da rotina produtiva. Realizou-se a modelagem do processo atual (AS-IS) por meio da identificação de cinco fluxos principais: realização de pedidos, compra de materiais, geração de relatórios de vendas, pesquisa de satisfação e relatórios de pedidos. Realizou-se também um diagrama (TO BE) de como poderá ser futuramente, visando ideias que não só solucionem os problemas identificados, mas otimizem a empresa como um todo. (ABPMP, 2019) **Resultados** – A análise revelou gargalos econômicos e estruturais derivados da falta de padronização, uma vez que as regras de negócio e triagem de pedidos não constam em nenhum lugar além da mente do proprietário. Como solução tecnológica, foram definidos requisitos para um sistema capaz de realizar o cadastro padronizado de clientes, conexão automática entre pedidos e insumos, controle de estoque em tempo real, possibilidade de escolha de dimensões padronizadas no próprio sistema, edição e design enviados pelo próprio cliente (possibilitando melhor assertividade com a expectativa do cliente e diminuindo o tempo gasto na elaboração do design), pedidos postos em ordem não só de solicitação mas também de tempo para conclusão e automação de mensagens de conclusão de serviço. (Laudon; Laudon, 2011) **Conclusão** - O diagnóstico demonstrou que a transição de processos manuais e informais para uma gestão sistêmica é essencial para a empresa em questão. A implementação das soluções propostas permitirá minimizar erros de inconsistência de dados e profissionalizar a análise financeira, transformando a organização operacional em um diferencial competitivo através da tecnologia.

Palavras-Chave: Sistemas de Informação, Gestão de Processos, Diagnóstico Organizacional, Inovação, Microempresa.

Agradecimentos: Os autores agradecem à UDESC pela oportunidade de disponibilizar e apresentar nosso projeto.



Referências:

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONAL.

Guide de la gestion des processus: BPM CBOK V3. La Plaine-Saint-Denis: Afnor Éditions, 2019.