



Gestão de Sistemas de Informação

Ano Lectivo de 2000/2001

T/P 511 - 1º Ano/1º Semestre

Trabalho Prático no âmbito da Disciplina de:

Ambiente Físico, Social e Tecnológico

Módulo de Ambiente Tecnológico

Docente - Engº João Santos

Auditoria de Tecnologias Infordir, Lda.

Autores:

- ❖ 1405 – Hugo Alexandre Dias Gonçalves
- ❖ 1804 – Guilherme Augusto Crispim Alves
- ❖ 1811 – José Joaquim Rosado Crispim
- ❖ 1813 – Luis Carlos Simões Jerónimo

Elaborado em 2001.Janeiro.29



Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Índice

Introdução	2
1 – Elementos Genéricos	3
2 - Considerações Gerais.....	4
3 – Organograma	5
4 – Funções	6
5 – Panorama Tecnológico	7
6 – Caracterização Tecnológica	9
7 – Considerações Finais.....	10

Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Introdução

Para a elaboração do presente trabalho, efectuámos uma visita a uma PME no Barreiro, constituindo o nosso primeiro contacto com a realidade Empresarial, enquanto estudantes da ESCE.

Após reunião que efectuámos para a planificação deste trabalho, decidimos que iríamos efectuar a pesquisa solicitada, numa Empresa cujo objecto se centrasse na prestação de serviços de informática.

Ao contrário de diversas Empresas que contactámos, o gerente da Infordir prontificou-se para colaborar no presente trabalho, convidando-nos para nos deslocarmos à referida.

No dia 25 de Janeiro, demos início à pesquisa física e acompanhados pelo Gerente, Dr. Jorge Queirós, efectuamos uma visita às instalações da Infordir, durante a qual nos foram fornecidos os elementos necessários para a execução deste trabalho, além de nos informar que se encontrava à nossa disposição para esclarecimento de eventuais dúvidas que surgissem no futuro.

Seguidamente, enquadrámos os elementos recolhidos com os conhecimentos que adquirimos na Disciplina, e efectuámos o presente relatório, dividindo-o em grandes temas, de forma a demonstrarmos, sequencialmente, a forma de funcionamento da Empresa, para podermos enquadrar a componente tecnológica e respectivas conclusões.

Inicialmente analisamos a Empresa de uma forma abrangente, nos aspectos relativos aos produtos que comercializa e os métodos e técnicas que utiliza para atingir os objectivos. Assim, indicamos os elementos genéricos, efectuamos uma caracterização geral da Empresa, apresentamos o seu organograma e as funções que cada sector efectua.

Seguidamente procedemos à análise do panorama tecnológico, caracterizamos as tecnologias e terminamos com as considerações finais fornecendo alguns elementos que consideramos importantes para o bom desempenho da Empresa.

Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Elementos Genéricos

1 – Denominação Social:

Infordir - Informática e Formação, Lda.

2 – Logotipo da Empresa:



2 – Sede Social:

Av. de Santa Maria, 4 – B - Barreiro

3 – Objecto Social:

Prestação de serviços em Informática,

4 – Filiais:

Av. Alfredo da Silva, 12 – A/B - Barreiro

5 – Quadro de Pessoal:

Na Infordir colaboram oito pessoas, todas altamente qualificadas

6 – Mercado Alvo:

De maior incidência – Distrito de Setúbal

De menor incidência – Nacional

7 – Clientes:

Cerca de 4.000

Particulares – 80%

Empresas – 20%

8 – Endereços na Internet:

Home Page – www.infordir.pt - E-Mail – comercial@infordir.pt

Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Considerações Gerais

A Infordir é uma PME que presta serviços na área de Informática, com uma facturação de 1 milhão de Euros anuais, com cerca de 4.000 clientes, estabelecida no Barreiro desde 1994.

Com uma filosofia de satisfação total do cliente, aposta na qualidade dos equipamentos que comercializa, os quais se dividem, em termos genéricos, nas seguintes áreas:

1. Hardware:

- 1.1. Montagem de PC's, possuindo marca registada própria, "Cyber Sage". Possui computadores Standard em catálogo, cujas características podem ser personalizadas de acordo com os desejos do cliente. Sendo um "Integrador Oficial da Intel", oferece garantia de 3 anos nos computadores que monta.
- 1.2. Além de possuir a certificação referida, é distribuidor oficial da Samsung (Monitores, Leitores de CD's,), Lexmark, Hewlet Packard, Epson e Oki (Impressoras, CDr e CDrw, Scanners...)
- 1.3. Comercializa todo o Hardware, desde motherboards, placas gráficas, placas de som, memórias, enfim, todos os componentes materiais de um computador.
- 1.4. Instala e parametriza redes de pequena e média dimensão, baseadas em tecnologia de PC's.
- 1.5. Além de comercializar todo o tipo de hardware, tem um Departamento Técnico com Técnicos altamente qualificados (a maior parte Engenheiros Técnicos) que resolvem avarias em Hardware, incluindo avarias em monitores e impressoras.

2. Software:

- 2.1. São representantes da Gestware, comercializando Software Integrado de Gestão da referida marca, além de colaborarem a nível de consultoria para adaptação do cliente ao programa.
- 2.2. Comercializam produtos Microsoft, sendo distribuidores autorizados da referida.

3. Consumíveis:

- 3.1. Comercializam todo o tipo de consumíveis informáticos, tais como tinteiros, disquetes, Discos de CDr e CDrw, toners, entre outros.

4. Formação:

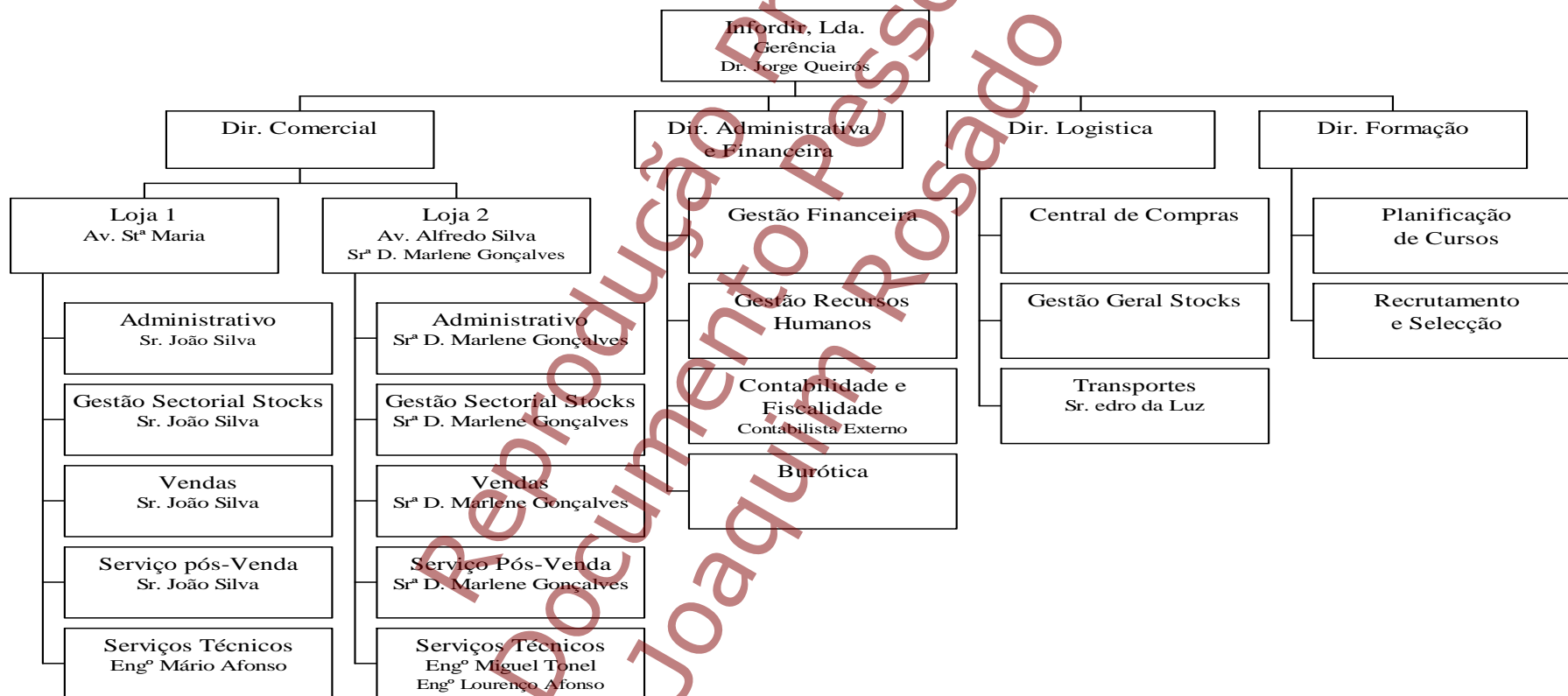
- 4.1. Organizam acções de formação em informática, nomeadamente de iniciação ao Hardware, Windows e Office de iniciação e avançados.

Possui duas lojas em zonas centrais do Barreiro, uma junto ao novo tribunal e outra numa das principais artérias do Barreiro, num bairro em que predomina a classe média-alta.

Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Organograma

Infordir - Informática e Formação, Lda.



Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Funções

Embora a Empresa se encontre departamentalizada, a filosofia de trabalho baseia-se na polivalência dos seus colaboradores. Isto acontece numa perspectiva de abrangência de funções, de forma a que “nada pare” com a falta de um elemento.

Assim, é natural que um Técnico vá entregar material ao cliente, ou que efectue uma factura. Genericamente todos sabem um pouco de tudo, apesar de serem especialistas numa dada área. Igualmente, nada impede que um Técnico que normalmente trabalha na Loja 1, preste serviço na Loja 2.

Neste contexto, a Infordir funciona da seguinte forma:

1. Gerência:

A Empresa é Gerida pelo Dr. Jorge Queirós, Sócio Gerente e sócio maioritário da referida, sendo a pessoa que funcionalmente coordena todas as Direcções da Empresa. Assim, as Estratégias comerciais e financeiras, são por ele definidas, não se coibindo de pedir opiniões aos seus funcionários, com os quais reúne diariamente.

1.1. Direcção Comercial: A Direcção Comercial tem adstrita duas lojas; a Loja 1 é dirigida pelo Dr. Jorge Queirós, tendo dois funcionários adstritos: O Sr. João Silva, Técnico de Informática com funções Comerciais, que efectua vendas ao público e a Empresas e o Eng^o Mário Afonso que efectua reparações e dá apoio técnico quando necessário. A Loja 2 é dirigida pela Sr^a D. Marlene Gonçalves que efectua vendas ao público e Empresas, gestão de Stocks da Loja, Serviços Administrativos da Loja e coordenação pós-venda. Tem adstritos 2 Técnicos, Eng^o Lourenço Afonso e Eng^o Miguel Tonel, os quais efectuam a montagem, configuração e reparação de Hardware.

1.2. Direcção Administrativa e Financeira: Esta Direcção é assegurada pelo Dr. Jorge Queirós, o qual efectua toda a Gestão financeira da Empresa, de Recursos Humanos e de Burótica. A Contabilidade Fiscal é efectuada por um Contabilista Externo.

1.3. Direcção de Logística: a Logística é coordenada pelo Dr. Jorge Queirós, o qual é responsável pela Central de Compras, pela Gestão Central de Stocks e Transportes. Como cada loja possui o seu próprio Stock, em caso de ruptura (ou seja, ao atingir os níveis de segurança mínimos), as lojas fazem transferências internas, ou encomendas à Central, a qual é responsável pela Gestão e Reposição de Stocks. Os Transportes são assegurados por 3 viaturas da Empresa ou por transportadoras externas, consoante se tratem de entregas a clientes ou recepção de material de fornecedores.

1.4. Direcção de Formação: Quando a Empresa organiza Acções de formação, aluga espaços externos, dando formação na área de informática, nomeadamente em hardware e software.

Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Panorama Tecnológico

A Empresa utiliza diversos recursos tecnológicos, os quais são otimizados de forma a que não existam duplicações desnecessárias numa óptica de minimização de custos. Em suma, poderemos afirmar que são geridas de forma a existir uma mobilidade total, de acordo com as necessidades da Empresa.

Assim, torna-se um pouco difícil enquadrar funcionalmente a maioria das tecnologias utilizadas, exceptuando as tecnologias de escritório, as quais se encontram adstritas a cada loja.

Neste contexto, optámos por efectuar uma análise à generalidade das tecnologias existentes, enquadrando-as nas funções para as quais são utilizadas e ignorando os sectores aos quais estão adstritas.

Neste âmbito, a Empresa utiliza as seguintes tecnologias:

- De Transportes
- De Sistemas de comunicação
- De Testes, experiências e diagnóstico
- De Sistemas de Informação
- De Embalagem
- De Concepção/Processo
- De Hardware
- De Escritório
- De Marketing e Publicidade

Numa perspectiva dos itens que fazem parte de cada uma, vamos seguidamente efectuar o respectivo desdobramento:

Tecnologias de Transportes:

3 viaturas próprias, marca Ford Courier. Estas viaturas são utilizadas principalmente na logística externa, destinando-se a expedição para clientes.

A logística interna, é efectuada através de empresas transportadoras, as quais movimentam os materiais no sentido fornecedor/Infordir

Tecnologias de Sistemas de Comunicação:

Possui uma linha RDIS, utilizando telefones e fax. Igualmente, a Internet é utilizada com bastante frequência, principalmente no pedido de tabelas de preços a fornecedores. Estas tecnologias encontram-se em funcionamento tanto na Loja 1 como na 2.

Tecnologias de Testes, Experiências e Diagnósticos:

Possui diversos equipamentos nesta área, os quais se destinam a experiências tendentes ao desenvolvimento de novas configurações de Hardware, bem como para diagnóstico de avarias. Sintetizando, existem placas de diagnóstico, multímetros, ferros de soldar, osciloscópio, software de testes, além de componentes diversos de Hardware, os quais são utilizados para testar novas configurações.

Embora estes equipamentos se situem na maior parte na Loja 2, não se encontram adstritos a elas, pertencem a toda a Empresa, ou seja, podem encontrar-se num local ou noutro.

Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Tecnologias de Sistemas de Informação:

O sistema de informação, baseia-se em dois computadores, 1 na loja 1 e outro na loja 2, os quais possuem software de gestão, que permite efectuar a gestão das lojas e a gestão geral da Empresa. A gestão das lojas é efectuada de forma unitária, pois não existe uma rede a interligá-las. Embora o Sistema de Informação funcione, é bastante trabalhoso, devido precisamente ao facto de não existir uma rede o que provoca uma grande duplicação de trabalho. Por exemplo, cada Loja possui a sua própria Gestão de stocks, existindo ainda outra central. O mesmo se pode afirmar em relação à Gestão de Clientes.

Tecnologias de Embalagem:

As máquinas são embaladas cuidadosamente em caixas de cartão com esferovite, sendo o desenrolador de fita a única ferramenta utilizada. Cada Loja tem um aparelho, pois ambas efectuam embalagem de equipamentos.

Tecnologias de Concepção e Processo:

Uma vez que a Empresa efectua alguma investigação, embora de pequena dimensão, poderemos afirmar que utiliza estas tecnologias, as quais já se encontram referidas no capítulo "Teses, Experiências e diagnósticos"

Tecnologias de Hardware:

Sendo um dos principais componentes comerciais da Empresa, é natural que utilize esta tecnologia, pelo que internamente existem 2 computadores e impressoras lazer (1 conjunto em cada loja) adstritos ao sistema de informação, além de 6 no Sector Técnico.

Tecnologias de Escritório:

Além do mobiliário, todos os outros componentes já foram descritos anteriormente

Tecnologias de Marketing e Publicidade:

A publicidade luminosa exterior existente em cada loja, o logotipo da Empresa nas viaturas, a página da Internet, alguma publicidade efectuada em tabelas, a concessão de estágios a formandos do IEFP, a publicidade efectuada por clientes satisfeitos e a publicidade telefónica, constituem o Marketing da Empresa.

Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Caracterização Tecnológica

Conforme nos demonstrou o Gerente, o que distingue a Infordir de outras Empresas é o facto de possuir uma Gestão preocupada com a constante e alucinante alteração do mercado. Se por um lado, os produtos sofrem frequentes variações de preços e de características, por outro a Empresa enfrenta uma concorrência “feroz”. Para uma Empresa ter êxito neste mercado, necessita de efectuar um permanente acompanhamento a todos aqueles factores, sob pena de não sobreviver.

Neste contexto, poderemos considerar que utiliza Tecnologias Chave, ao utilizar com êxito os meios informáticos, de comunicações e de marketing, que lhes permitem ultrapassar a concorrência, podemos mesmo afirmar que lidera o mercado, principalmente no Barreiro. Iguamente as Tecnologias de Base estão presentes, como em qualquer Empresa.

O domínio destas tecnologias é médio, se considerarmos que, embora não sendo inovadoras atingem o objectivo – “bater” a concorrência e por conseguinte atingindo o êxito competitivo.

Resta-nos efectuar um pequeno comentário em relação às Tecnologias Emergentes. Embora a dimensão da investigação efectuada na Empresa não nos possa levar a considerar que ela possui as Tecnologias referidas, isso não obsta que não lide frequentemente com elas. Basta ser uma Empresa que presta Serviços em Informática, pelo que, para atingir os objectivos necessita de efectuar uma permanente pesquisa, num mercado em constante mudança tecnológica.

Num contexto genérico, podemos considerar que, a Infordir possui um grau de apropriação tecnológica a um nível prático, apoiado em equipamentos e Know How, e médio em relação aos equipamentos que comercializa, pois emprega autonomamente a tecnologia informática, desenvolvendo novos produtos, ou seja, “constrói” computadores adaptados às características do mercado com a “nuance” adicional de os personalizar de acordo com as solicitações dos clientes.

Relativamente aos equipamentos que comercializa, a transição tecnológica é uma constante, pois as características dos computadores variam quase semanalmente, obrigando a Empresa a uma pesquisa e estudo permanentes em relação “às últimas novidades”.

O acesso às Tecnologias é por via exógena, principalmente através de contratação de especialistas e compra de materiais e componentes.

Auditoria de Tecnologias a Infordir Lda.

Considerações Finais

Genericamente, poderemos considerar que esta Empresa é muito bem gerida, utilizando uma estratégia de constante actualização, a qual operacionaliza nos serviços que presta, daí o seu sucesso. A filosofia de Gestão baseia-se numa pesquisa constante das últimas novidades do mercado. Conforme nos foi transmitido, o crescimento da Infordir tem sido gradual e de uma forma controlada, tendo atingido o ponto de transição entre uma pequena e uma média Empresa.

Não obstante, é de nossa opinião que seria conveniente uma ligeira alteração à estrutura, de forma a uma maior departamentalização da Empresa, de forma a que a duplicação de funções fosse eliminada, na medida do possível.

Esta situação obrigaria a uma reformulação das instalações e implicaria alguns custos. Numa primeira fase, acharíamos conveniente a ligação em rede informática entre as Lojas 1 e 2, de forma a eliminar as duplicações de Gestão existentes, centralizando-as.

A instalação do software integrado de gestão, que a Empresa comercializa, iria dar origem a uma gestão mais eficiente, eliminando 3 Gestões de Stocks e comerciais, libertando o Dr. Jorge Queirós de algumas funções que actualmente executa, por simplificação as mesmas. Além disso, esta acção serviria para demonstrar a potenciais clientes que o software é utilizado na Empresa com êxito.

Assim, a Empresa deveria ter como primeiro objectivo a reformulação das Tecnologias de Informação existentes, de forma a automatizar procedimentos.

Uma reorganização nas instalações de ambas as lojas, de forma a torná-las mais atractivas em termos comerciais (principalmente a Loja 1), seria outro dos factores a considerar.

Após uma breve pesquisa que efectuámos às Empresas similares no Barreiro, constatamos que a Infordir obteria benefícios adicionais se efectuasse uma campanha de Marketing agressiva. Efectivamente, após amostragem que efectuámos aos equipamentos (principalmente computadores) que a concorrência comercializa, constatamos que a Infordir apresenta equipamentos com características actualizadas e com preços bastante combativos, ultrapassando totalmente a concorrência no aspecto de "assistência técnica" pois possui técnicos altamente qualificados, com Habilitações Literárias e Know-How elevados.

Esperamos que o presente trabalho contribua para o sucesso da Infordir (achámos de "bom tom" entregar uma cópia do referido à Gerência), à qual agradecemos a disponibilidade e paciência com que nos receberam, demonstrando uma grande visão Empresarial, ao colaborarem com uma Instituição de Ensino Superior.