



## *3º Trabalho de GI*

### *Análise DFD*

*Problemas típicos da organização*  
*Diálogo com o exterior*

Mestrado de Gestão da Ciência , Tecnologia e Inovação  
2000/2001

Cadeira :        GI-Gestão da Informação

Prof.:            Luis Manuel Borges Gouveia

Elaborado por :

David N. Resende  
Rômulo Carvalho de Oliveira

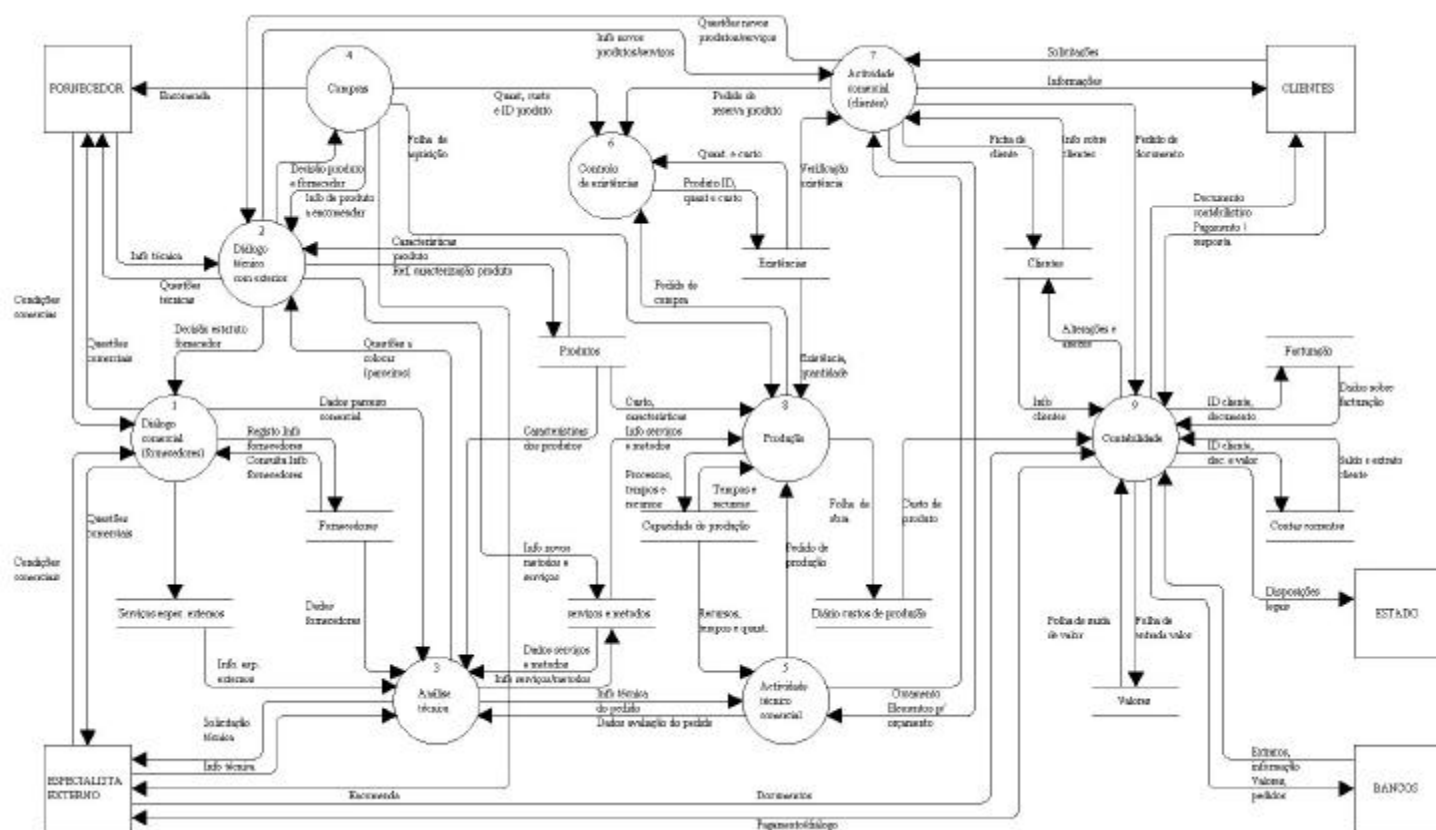
# Índice

	Página
<u>1</u> <u>Introdução</u> .....	3
<u>1.1</u> <u>Situação actual</u> .....	3
<u>2</u> <u>Proposta de solução</u> .....	4
<u>2.1</u> <u>SAC - O serviço de atendimento a clientes</u> .....	4
<u>2.1.1</u> <u>Necessidades do SAC</u> .....	4
<u>2.1.2</u> <u>Fluxos de dados do SAC</u> .....	5
<u>2.2</u> <u>As novas relações com os clientes</u> .....	5
<u>3</u> <u>Conclusão – novo DFD</u> .....	6
<u>4</u> <u>Referências</u> .....	7

# 1 Introdução

A empresa Z apresentada através do seu DFD abaixo tem , segundo as informações disponíveis , alguns problemas que podem ser eliminados com algumas modificações simples .

Focaremos a nossa análise apenas na problemática do diálogo com o exterior , nomeadamente com os clientes .



Empresa Z – Sistema de informação - DFD

## 1.1 Situação actual

A capacidade de resposta a solicitações externas à empresa é um factor importante para toda a organização. Na actual conjuntura , em que a importância dos clientes é a base de todas as análises para soluções de aumento de competitividade , é de se esperar que uma empresa melhore o mais possível os seus serviços de atendimento à solicitações daqueles clientes .

Na empresa Z ( observada do ponto de vista do seu DFD ) há uma relação , que pode ser definida como “tradicional” entre os clientes e apenas uma entidade interna ( sem contar o também tradicional relacionamento com a contabilidade) que é o chamado departamento de vendas ( apresentado como processo 7 –Atividade comercial ) . Esta relação canaliza todo o diálogo com os clientes . É uma solução que , em termos de custos , tem uma eficiência boa , além de ser simples .

Todavia , esta solução já não satisfaz o tipo de exigências que o mercado obriga , pois há uma sobrecarga de fluxo de informação sobre o sector de actividade comercial que , com certeza , provoca uma diminuição na qualidade do serviço prestado aos clientes a nível de informação .

Com esta situação , o nível de satisfação dos clientes com relação a empresa diminui pois a capacidade de resposta do sector de actividade comercial fica prejudicada com a concentração de pedidos de informação dos clientes . A sobrecarga de trabalho do pessoal aumenta e a actividade de vendas propriamente dita vai sofrendo diminuições , tanto por parte dos próprios vendedores que não têm tempo para esta actividade (principal) quanto por parte dos clientes que normalmente vão a quem responde mais eficazmente e em tempo hábil .

## ***2 Proposta de solução***

Após uma observação mais cuidadosa do DFD da Empresa Z , podemos observar que há todas as condições necessárias e suficientes para podermos melhorar a qualidade do serviço de informação aos clientes .

Partindo do pressuposto de que os clientes precisam de muitas informações a cerca de produtos , serviços , garantias , assistência técnica , conta corrente e muitas outras de cariz informativo pré e pós vendas , podemos pensar numa solução na qual todas estas informações poderiam ser disponibilizadas desafogando o serviço comercial .

### ***2.1 SAC - O serviço de atendimento a clientes***

Não há dúvidas para nós que um serviço de atendimento a clientes trará uma mais valia enorme para os serviços comerciais ao deixa-los fazer o que lhes compete , que é vender .

Também , em relação a qualidade do serviço prestado ao cliente é uma óptima solução pois permitirá uma maior satisfação do serviço prestado a estes além de poder ajudar o serviço comercial a angariar potenciais clientes já contactados e elucidados pelo serviço informativo prestado .

#### ***2.1.1 Necessidades do SAC***

Basicamente o SAC está pensado para informar . Os clientes devem ter todas as informações de que precisam disponíveis o mais atempadamente possível .

Isto seria possível com a captação de todas as possíveis informações pelo SAC dentro da empresa .

Assim , o SAC deve ter acesso :

- a informação da produção
- a informação técnica de produtos e serviços
- a informação contabilística e financeira
- a informação sobre os clientes

Poderíamos pensar numa alternativa na qual um novo processo no DFD tivesse acesso directo aos arquivos de dados da empresa que fossem necessários. Há hoje muitas soluções que utilizam esta filosofia .

Porém achamos menos arriscado ( em termos de processar e informar mal o cliente ) que tal processo tomasse todas as informações necessárias já processadas de forma a ter a informação mais refinada ( concisa , precisa e oportuna ) .

Assim , a implementação do novo processo ( SAC) tem como movimentos de informação interno ( tipo II segundo - Sousa,1990) apenas movimentos entre processos .

### ***2.1.2 Fluxos de dados do SAC***

Vendo as necessidades listadas anteriormente podemos verificar do DFD da empresa Z que os processos que têm informação relevante para todas as possíveis solicitações dos clientes são os seguintes :

- Processo 3 –Análise técnica
- Processo 5 –Actividade técnico-comercial
- Processo 7 –Actividade comercial (cliente)
- Processo 9 -Contabilidade

Do processo 3 o SAC vai requisitar informações técnicas de todos os tipos tais como serviços possíveis (que até podem ser de terceiros), dos produtos , etc.

Do processo 5 o SAC precisará das informações relativas a encomendas dos clientes , prazos e outras informações vindas da produção .

Do processo 7 o SAC pode pedir as informações relativas aos clientes como históricos . As existências , se for necessário este tipo de informação , também podem ser fornecidas pelo processo 7 – isto tem toda lógica pois , se o processo de apoio ao cliente chegar ao ponto de precisar de tal informação , é sinal que há uma potencial chance de novo negócio que posteriormente deve ser passado para o próprio serviço comercial . Neste caso é gerada informação do processo SAC para o processo de actividade comercial (nº7) explicitado no DFD como “novos contactos” .

Do processo 9 é fácil perceber o tipo de informação necessária . Os clientes precisam de informações do tipo contas correntes , facturas e recibos ( inclusive aqueles que “ainda não chegaram” ) , notas de créditos pendentes , etc.

## ***2.2 As novas relações com os clientes***

Com a introdução do novo processo de Serviço de apoio a clientes -SAC o sector comercial , nomeadamente o processo 7 –Actividade comercial (clientes) , deixa de ter a sobrecarga de trabalho inerente a grande solicitação que os clientes geravam .

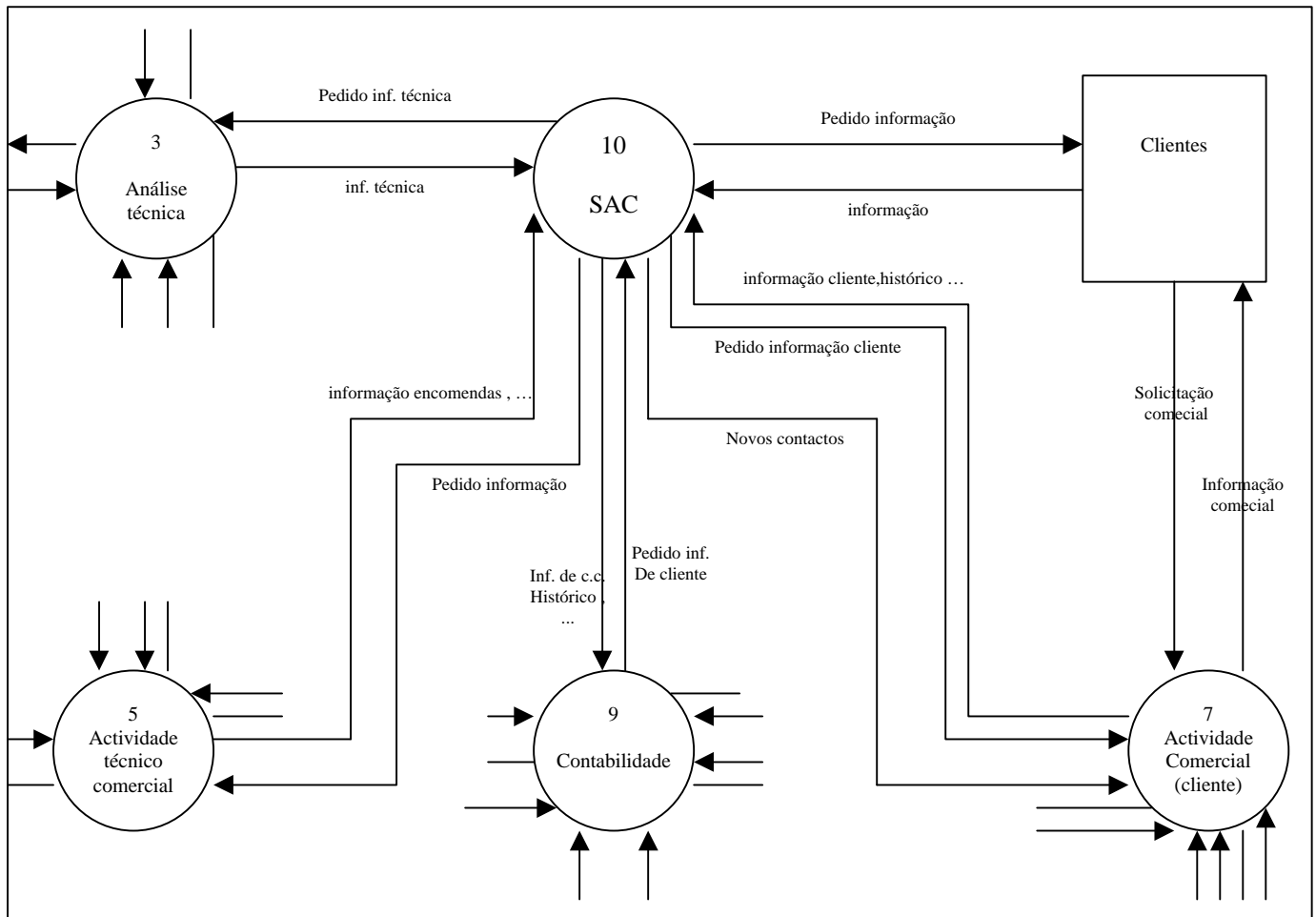
O processo 7 passa desta forma a ter fluxos de informação externos com os clientes apenas para assuntos comerciais como orçamentos , contratos , prazos ( que também poderiam ser fornecidos pelo SAC conforme já mencionado) , etc.

Da mesma forma , o novo processo –SAC passa a ter os fluxos de informação externo com os clientes para todos os assuntos inerentes àqueles a menos dos comerciais propriamente ditos .

### 3 Conclusão – novo DFD

A solução proposta teve como principal preocupação a capacidade de resposta a solicitações externas à empresa com relação às informações que os clientes necessitavam .

Assim , a satisfação dos clientes aumenta pela melhoria da capacidade de resposta com o SAC e a produtividade do pessoal comercial aumenta com uma maior dedicação às vendas propriamente ditas .



Detalhe do novo DFD da Empresa Z com implementação do Serviço de apoio ao cliente SAC

Esta implementação pode também ter integrada uma ferramenta do tipo multimedia com a disponibilidade de um site informativo na Internet que teria como principal função o fornecimento de informações relevantes para o cliente . Estaríamos pois diante de um problema que seria a criação de um novo arquivo de dados contendo toda a informação inerente .

O automatismo desta solução não responderia a todas as solicitações possíveis , tornando assim necessário que o site também fornecesse formas de comunicação para pedidos mais elaborados de informação .

Em outras palavras , o SAC seria o responsável pelo site na Internet e pelo novo arquivo de dados . Além disso faria a interface entre o cliente e outras entidades ( detentoras de outros conhecimentos) para outros tipos de informação que não estivessem ou não pudessem estar no arquivo de dados por não terem características estáticas .

## **4 Referências**

- Textos da cadeira Gestão da Informação 2000/2001 prof. Luis Borges Gouveia