

**GUARANÁ & CIA**  
**GUARANÁ & CIA**

Luana Serrano Garcia, Max Leandro de Araújo Brito  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil | Universidade Federal do ABC,  
Brasil.

luana\_uern@yahoo.com.br, maxlabrito@yahoo.com.br

**RESUMO**

O presente trabalho aborda situações problemas na casa de suco Guaraná & Cia. O caso produz reflexões sobre investimento em tecnologia da informação, controle dos processos existentes no empreendimento, colaboradores, investimento em um curso de reciclagem para os funcionários.

**Palavras-chave:** caso, tecnologia da informação, processos.

**ABSTRACT**

This paper addresses problem situations in the home juice "Guarana & Cia." The case produces reflections on investment in information technology, control of existing processes in the enterprise, employees, investment in a refresher course for employees.

**Keywords:** case, information technology, processes.

## **Introdução**

Certa madrugada chuvosa na cidade do Sol, a comerciante Maria toma uma decisão mirabolante que pode revolucionar seu comércio. Sócia de seu pai há mais de três anos e detentora da metade da sociedade, Maria se vê, muitas vezes, dependente de decisões errôneas que o pai toma, geralmente, sem nem sequer consultá-la. Devido a esse tipo de comportamento, ela quer arrendar a parte pertencente a seu pai para poder desenvolver seu plano de ação com a finalidade de dar um upgrade no empreendimento e deixá-lo conforme deve ser toda microempresa, uma fonte de renda e não de problema.

Pensando nisso, Maria resolveu expor sua proposta ao pai, explicando toda situação real em que a empresa se encontrava, a necessidade de separar os vínculos familiares devido a constantes problemas em relação às finanças da empresa, fornecedores e quadro de colaboradores. Após as negociações como, fechamento de contrato exclusivo de fornecimento com seu pai e estabelecimento de um aluguel mensal referente ao arrendamento da casa de suco, Maria já estava de pé, pronta para sair em direção ao seu empreendimento, fruto de anos de trabalho e dedicação, que agora poderia chamar de seu por completo.

## **O empreendimento**

Em funcionamento há 12 anos na cidade de Natal, a casa de suco Guaraná & Cia, está localizada no coração da cidade, o bairro de Ponta Negra, próximo a bares e restaurantes famosos. Devido à sua localização privilegiada, seus sucos de qualidade e seu atendimento diferenciado, a casa de suco Guaraná & Cia caiu no gosto dos natalenses e dos turistas que visitam a capital pois, por ser uma opção de alimentação rápida, saudável e refrescante, se tornou altamente requisitado.

O Guaraná & Cia é um pequeno empreendimento aconchegante, onde a simplicidade, os produtos de qualidade e o atendimento diferenciado das guaranetes fazem toda diferença na “hora do lanche de cada dia”.

Atualmente, a casa de suco conta com uma equipe de 4 funcionários multifuncionais que se dividem nas tarefas diárias, desde a limpeza do lugar até o

atendimento ao cliente. A única parte não pertencente às tarefas do grupo, está voltado para o fechamento do caixa e a realização de compras, sejam diárias ou semanais.

### **O Novo Desafio**

As tarefas de responsabilidade da Sr. Maria são de suma importância para o sucesso do empreendimento, uma vez que a finalidade de qualquer empreendimento é gerar lucro. Para tanto, é preciso manter um controle de vendas unificado ao controle de custos e compras para saber se a empresa é rentável.

O fechamento do caixa, bem como o controle de vendas e de mercadorias ainda são processos realizados manualmente pela comerciante através de planilhas e cadernos. Há ainda a questão das contas a pagar e a receber que também são controlados manualmente, exigindo um tempo diário para averiguação dos mesmos.

Após um dia exaustivo de trabalho, entre atendimento dos clientes, produção de sucos, compra e vendas de insumos, ainda era necessário fechar o caixa e aferir contas a pagar e a receber, todo um processo que exige tempo, paciência e muita atenção. Tal processo é extremamente desgastante uma vez que só pode ser realizado por Maria, pois é dela o conhecimento específico para realizar as tarefas pertencentes ao mesmo, bem como a tomada de decisão do que comprar, quando comprar e como pagar. Para melhorar o desenvolvimento dessas tarefas Maria pensou em informatizar o processo de fechamento de caixas, controle de vendas e mercadorias, contas a pagar e a receber.

### **Problema**

Maria precisa tomar uma decisão importante para o desenvolvimento e sucesso do empreendimento. Está na hora de inovar! Não se tratava apenas de investir em tecnologia para controle de caixa, compras e vendas. É uma modificação que vai impactar profundamente todo processo de trabalho existente no empreendimento. Essa decisão influenciará tanto o desenvolvimento de tarefas quanto o comportamento de todos os envolvidos, pois, para a eficácia do sistema de controle de caixa, compras e vendas, será necessário maior responsabilidade e compromisso de todos que trabalham

no Guaraná & Cia, uma vez que as informações que alimentarão o sistema partirão de várias tarefas executadas por diferentes pessoas.

A dúvida persiste na mente de Maria: “Devo investir em tecnologia da informação para ter um melhor controle dos processos existentes no meu empreendimento? E quanto aos meus colaboradores, como fazer para incentivá-los a participar do processo? Devo realmente investir em um curso de reciclagem para os funcionários ou contratar alguém com conhecimento prévio? Este novo processo, irá realmente facilitar a vida de todos?” – Apesar do silêncio que imperava o local, as dúvidas gritavam nos ouvidos de Maria.

### **Referências sugeridas**

ALBERTIN, Alberto Luiz; ALBERTIN, Rosa Maria de Moura. **Aspectos e contribuições do uso de tecnologia de informação**. São Paulo: Atlas, 2006.

AUDY, Jorge L. N.; BRODBECK, Ângela F. **Sistemas de Informação: planejamento e alinhamento estratégico nas organizações**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

BALDAM, Roquemar; VALLE, Rogério; PEREIRA, Humberto; HILST, Sérgio; ABREU, Maurício; SOBRAL, Valmir. **Gerenciamento de Processos de Negócios: BPM - Business Process Management**. São Paulo: Érica, 2005.

BEAL, Adriana. **Segurança da informação: princípios e melhores práticas para a proteção dos ativos de informação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2005.

BOGHI, Claudio; SHITSUKA, Ricardo. **Sistemas de Informação: um enfoque dinâmico**. 3 ed. São Paulo: Erika, 2002.

SROUR, Robert Henry. **Poder, cultura e ética nas organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campos, 1998.

ULRICH, David. **Recursos humanos estratégico**. São Paulo: Futura, 2000

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 1999.

VASCONCELLOS, Eduardo; HEMSLEY, James R. **Estrutura das organizações: estruturas tradicionais, estruturas para inovação**. São Paulo: Pioneira, 1986