



Centro Universitário Processus  
PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS**

|                                                                                                                                                                                                       |                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>CURSO:</b><br>Sistemas de Informação                                                                                                                                                               |                                             |
| <b>TÍTULO DO PROJETO/AÇÃO:</b><br>Desenvolvimento de Solução Tecnológica Integrada para Fortalecimento de Microempreendimento de Delivery: Consultoria e Sistema WEB para o Negócio Sabor & Lembrança |                                             |
| <b>PERÍODO DE EXECUÇÃO:</b>                                                                                                                                                                           |                                             |
| <b>Data Início:</b> 07 de Agosto de 2025                                                                                                                                                              | <b>Data Término:</b> 11 de dezembro de 2025 |
| <b>EQUIPE:</b>                                                                                                                                                                                        |                                             |
| <b>Nome completo</b>                                                                                                                                                                                  | <b>Curso/matricula</b>                      |
| Jonathan Vinicius Botelho Silva - Sistema de Informação / 2518200000003                                                                                                                               |                                             |
| Yan Rodrigues de Melo Oliveira - Sistema de Informação / 23182000000004                                                                                                                               |                                             |
| Arthur Barbosa Freitas - Sistema de Informação / 23182000000009                                                                                                                                       |                                             |
| Marcus Vinicius Lobato Silva - Sistema de Informação / 23182000000005                                                                                                                                 |                                             |
| Diego Canuto Coelho Cardoso - Sistema de Informação / 23182000000006                                                                                                                                  |                                             |
| <b>PROFESSOR (A) ARTICULADOR (A) (orientador (a)):</b><br>Prof. Mestre Max Bianchi Godoy                                                                                                              |                                             |
| <b>INSTITUIÇÃO PARCEIRA:</b><br>Sabor & Lembrança                                                                                                                                                     |                                             |
| <b>PÚBLICO-ALVO:</b><br>Os empreendedores do micronegócio “Sabor & Lembrança”                                                                                                                         |                                             |
| <b>RESUMO</b>                                                                                                                                                                                         |                                             |

O presente relatório apresenta os resultados do projeto “**Desenvolvimento de Solução Tecnológica Integrada para Fortalecimento de Microempreendimento de Delivery: Consultoria e Sistema WEB para o Negócio Sabor & Lembrança**”, desenvolvido no âmbito da Atividade Extensionista IV do curso de Tecnologia da Informação. O objetivo central foi fortalecer a gestão, a organização administrativa e a presença digital de um microempreendimento familiar de delivery localizado em Águas Claras/DF, por meio da criação de uma solução tecnológica abrangente composta por diagnóstico situacional, consultoria operacional e desenvolvimento de um Sistema Web de Gestão.

A metodologia adotada baseou-se na pesquisa-ação, contemplando as etapas de diagnóstico AS-IS, mapeamento TO-BE, análise SWOT, elaboração de plano 5W2H, levantamento de requisitos, modelagem de banco de dados, prototipagem e implementação de sistema para controle de pedidos, estoque e vendas. A intervenção também incluiu ações de marketing digital, reorganização da presença online e orientações de uso de ferramentas tecnológicas. Os resultados evidenciaram melhorias significativas na organização interna do negócio, na gestão de informações, na previsibilidade de estoque, na tomada de decisão e na comunicação com clientes. O uso do Sistema Web reduziu falhas operacionais, aumentou a eficiência e ampliou a autonomia dos empreendedores. O projeto cumpriu as diretrizes de extensão, promovendo impacto social concreto ao microempreendimento atendido e proporcionando aos estudantes a aplicação prática de conhecimentos técnicos e gerenciais em um cenário real.

**Palavras-chave:** Extensão universitária; Microempreendedorismo; Sistemas de Informação; Empreendedorismo Social; Delivery; Gestão de Processos.

## 2. INTRODUÇÃO

Este Relatório Final apresenta os resultados alcançados no projeto desenvolvido pelos alunos da Atividade Extensionista IV, cujo objetivo foi **fortalecer um microempreendimento familiar de delivery** localizado em Águas Claras/DF, denominado **Sabor & Lembrança**, por meio de **consultoria administrativa, otimização de processos e desenvolvimento de um Sistema Web de Gestão**.

O trabalho foi realizado de agosto a dezembro de 2025 e integra dimensões de empreendedorismo social, tecnologia da informação, gestão de negócios e impacto social, conforme diretrizes do MEC para atividades extensionistas.

O projeto buscou solucionar fragilidades identificadas no diagnóstico inicial, tais como:

- ausência de controle sistematizado de vendas e estoque;
- baixo uso de estratégias digitais;
- dependência operacional de registros manuais;
- pouca visibilidade da marca;
- falta de indicadores para tomada de decisão.

## 3. OBJETIVOS

### Objetivo Geral

Desenvolver uma solução tecnológica integrada (consultoria + sistema web + ações de presença digital) capaz de modernizar a gestão, aumentar a eficiência operacional e fortalecer economicamente o microempreendimento Sabor & Lembrança.

### Objetivos Específicos

Realizar diagnóstico AS-IS completo da operação do delivery.

Construir documento de requisitos, DER/DAT e prototipagem funcional.

Desenvolver e testar um Sistema Web para controle de pedidos, estoque, vendas e relatórios.

Implementar ações de marketing digital e organização da presença online.  
Propor melhorias de processos e padronização das rotinas internas.  
Avaliar impacto social e econômico da intervenção.

#### **4. METODOLOGIA**

A metodologia seguiu rigor técnico aplicado às atividades extensionistas de TI, combinando elementos de:

##### **Pesquisa-Ação**

A equipe atuou diretamente no negócio, intervindo e avaliando em ciclos, conforme práticas de diagnóstico → execução → validação.

Ferramentas Utilizadas

SWOT para mapeamento estratégico.

5W2H para detalhamento de ações.

Documentação técnica: Requisitos, Casos de Uso, DER, DAT.

##### **Prototipagem de alta fidelidade.**

Observação in loco, entrevistas, reuniões e validação com os empreendedores.

##### **Etapas Executadas**

Levantamento de dados (visitas, entrevistas e registros fotográficos).

Diagnóstico AS-IS operacional e digital.

Mapeamento TO-BE desejado.

Construção da solução tecnológica.

Testes com o cliente.

Avaliação dos resultados.

#### **5. DIAGNÓSTICO INICIAL (AS-IS)**

O diagnóstico apontou:

- registros manuais de vendas;
- ausência total de sistema;
- estoque desorganizado;
- Instagram sem estratégia;
- nenhuma presença em Google Maps;
- tomada de decisão sem dados;
- baixa visibilidade fora do condomínio;
- forte dependência do iFood;
- inexistência de processos administrativos;
- vulnerabilidade financeira e emocional da família.

#### **6. SOLUÇÃO PROPOSTA (TO-BE)**

A solução futura desejada incluiu:

- **Sistema Web de Gestão** com módulos de pedidos, estoque, financeiro e relatórios;
- **Dashboard** para indicadores;
- **Padronização dos processos** de produção e entrega;

- **Estratégia integrada de marketing digital;**
- **Organização do cardápio, fotos e identidade visual;**
- Site institucional simples;
- WhatsApp Business estruturado.

## **5. DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO DE TI**

### **7.1 Documento de Requisitos**

Requisitos RF001 a RF009 contemplando login, cadastro de cardápio, estoque, pedidos, relatórios etc. (arquivo 9).

### **7.2 Prototipagem (arquivo 10)**

Protótipo completo incluindo telas de login, dashboard, cardápio, estoque diário, pedidos, vendas e relatórios.

### **7.3 Banco de Dados**

DER e DAT contemplando entidades: usuários, produtos, estoque, pedidos, itens do pedido e registro financeiro.

### **7.4 Sistema Web**

Sistema desenvolvido com autenticação, CRUDs completos, alertas de estoque e dashboards.

### **7.5 Testes com o Cliente**

Realizados em 24/10/2025 na casa dos empreendedores (relatório fotográfico).

## **8. RESULTADOS ALCANÇADOS**

### **8.1 Organização de Processos**

Com o sistema, os empreendedores passaram a registrar pedidos, acompanhar vendas e controlar estoque de forma estruturada.

### **8.2 Presença Digital**

- perfil do Instagram reorganizado;
- orientações de identidade visual;
- fotografias dos produtos;
- planejamento de postagens;
- orientações para Google Maps e WhatsApp Business.

### **8.3 Melhoria da Tomada de Decisão**

Agora é possível monitorar:

- produtos mais vendidos;

Centro Universitário Processus  
PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

- dias de maior demanda;
- ticket médio;
- desempenho mensal;
- estoque mínimo e desperdício.

#### 8.4 Comparação Antes x Depois (AS-IS → TO-BE)

| Aspecto             | Antes (AS-IS)                 | Depois (TO-BE)                            |
|---------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|
| Registro de Pedidos | Manual (caderno, WhatsApp).   | Sistema Web com histórico e status.       |
| Estoque             | Visual, sem controle.         | Controle digital com alertas.             |
| Vendas              | Sem registro histórico.       | Dashboard com indicadores.                |
| Marketing           | Instagram pouco usado.        | Posts, reels, organização visual.         |
| Tomada de Decisão   | Intuitiva, sem dados.         | Baseada em relatórios.                    |
| Organização         | Sem processos definidos.      | Padronização de rotinas internas.         |
| Presença Digital    | Ausente.                      | Site, recomendações, melhorias no perfil. |
| Eficiência          | Erros frequentes, retrabalho. | Fluxo mais eficiente e documentado.       |

### 9. IMPACTO SOCIAL E ECONÔMICO

- Fortalecimento financeiro da família;
- Autonomia operacional;
- Previsibilidade de estoque e produção;
- Redução de desperdícios;
- Ampliação da visibilidade e profissionalização;
- Contribuição acadêmica para os alunos, aplicando TI à melhoria social.

### 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto possibilitou uma transformação significativa no negócio Sabor & Lembrança, unindo os conhecimentos de TI, gestão, marketing e empreendedorismo social. A criação do Sistema Web modernizou a operação, e as ações de marketing e consultoria deram ao negócio melhores condições de competitividade e sustentabilidade econômica.

A intervenção extensionista cumpriu seu papel social, técnico e formativo, trazendo benefícios

concretos aos empreendedores e aprendizado prático aos alunos.

## 11. REFERÊNCIAS

**BRASIL. Ministério da Educação.** Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira. Portaria MEC nº 1.350, de 14 de dezembro de 2018.

**BRASIL. Ministério da Educação.** Regulamentação da Extensão Universitária. Portaria MEC nº 1.208, de 20 de junho de 2020.

PRESSMAN, Roger S.; MAXIM, Bruce R. **Software Engineering: A Practitioner's Approach.** 9. ed. New York: McGraw-Hill, 2020.

SOMMERVILLE, Ian. **Software Engineering.** 10. ed. São Paulo: Pearson, 2019.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de Informação Gerenciais.** 16. ed. São Paulo: Pearson, 2022.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de Sistemas de Informação e Informática.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** 10. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2020.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin. **Administração de Marketing.** 16. ed. São Paulo: Pearson, 2022.

TURBAN, Efraim; VOLONINO, Linda. **Tecnologia da Informação para Gestão.** 11. ed. São Paulo: LTC, 2021.

PRODANOV, Cleber; FREITAS, Ernani. **Metodologia do Trabalho Científico.** 3. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2019.

### Observações:

Foi, também, sugerido pelo grupo “instalar” o local no Maps (aplicativo de localização), porém o local de venda deles é um local privado, onde residem os empreendedores. Foi esclarecido que o investimento em um local específico e fixo (tenda) para a venda dos produtos, no momento, estaria além das possibilidades atuais dos empreendedores.

### ANEXOS AO RELATÓRIO:

1. Projeto Completo
2. Relatório Final (este documento)
3. Relatório Fotográfico (Evidências Fotográficas)
4. Banner do Convite para a Apresentação do Trabalho (Evidência)
5. Apresentação do Sistema (Evidência)



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

6. Anexo 1 - SWOT de Diagnóstico
7. Anexo 2 - Diagnóstico AS-IF - TO-BE
8. Anexo 3 - 5W2H
9. Anexo 4 - Diagramas de Caso de Uso
10. Anexo 5 - Documento de Prototipagem

Professor(a) articulador(a)

Coordenador(a) de Curso

Coordenador(a) de Extensão