

# TANTALINHA

## SISTEMAS DE INFORMAÇÃO I 2024/2025

Grupo G3

Realizado por:  
Agnelo Silva Baia - 2020150668  
Miguel Furet - 2023153180  
Francisco Tomás - 202314617



# ÍNDICES

1. **Escolha do Módulo**
2. **Objetivos do Módulo**
3. **Componentes Técnicos (Tabelas, Flows e Écrans)**
4. **Dados no Sistema (Após Execução do Fluxo)**
  - 4.1 Tabelas (Objetos do CRM)
  - 4.2 Fluxo “Processar Novo Pedido de Encomenda”
  - 4.3 Écrans (Telas do Fluxo)
5. **Conclusão**



# EMPRESA

A Tantalinha é uma pequena empresa situada em Lagos (Faro) e possui 7 funcionários.

A empresa oferece uma ampla gama de serviços como:

- impressão digital (lonas de vinil, bandeiras)
- decoração de viaturas e barcos
- Serigrafia
- Bordados
- Gravações e cortes a laser, entre outros.



# 1. ESCOLHA DO MÓDULO

Módulo: **Sistema de Gestão de Atendimento dos clientes**

Justificativa: Processos manuais e descentralizados

Problemas:

1. Comunicação via e-mail/papel
2. Falta de histórico de interações
3. Encomendas por telefone sem registo centralizado



## 2. OBJETIVOS DO MÓDULO

- Centralizar a comunicação com o cliente
- Registrar e organizar o histórico de interações
- Automatizar pedidos de encomenda
- Melhorar a qualidade e rastreabilidade do atendimento



## 4. DESCRIÇÃO DO SISTEMA

### Tabelas

- Cliente
- Encomendas
- ProdutosServicos
- ItemEncomendas
- Interacoes

### Flow:

- Processar novo pedido de encomenda



## 4.1 Descrição de Tabelas

**Cliente:** regista os dados principais de um cliente.

Relações: Encomendas\_\_c e Interacoes\_\_c

**Encomendas:** representa um pedido feito pelo cliente.

Relações: Cliente\_\_c e Item\_Encomendas\_\_c

**ProdutosServico:** catálogo de produtos/serviços oferecidos pela Tantalinha.

Relações: Item\_Encomendas\_\_c



## 4.1 Descrição de Tabelas

**ItemEncomenda:** Lista de produtos/serviços incluídos numa encomenda

Relações: ProdutosServicos\_\_c e Cliente\_\_c

**Interacoes:** regista histórico de contactos entre o cliente e a empresa (ex: chamadas, emails, reclamações, etc)

Relações: Cliente\_\_c



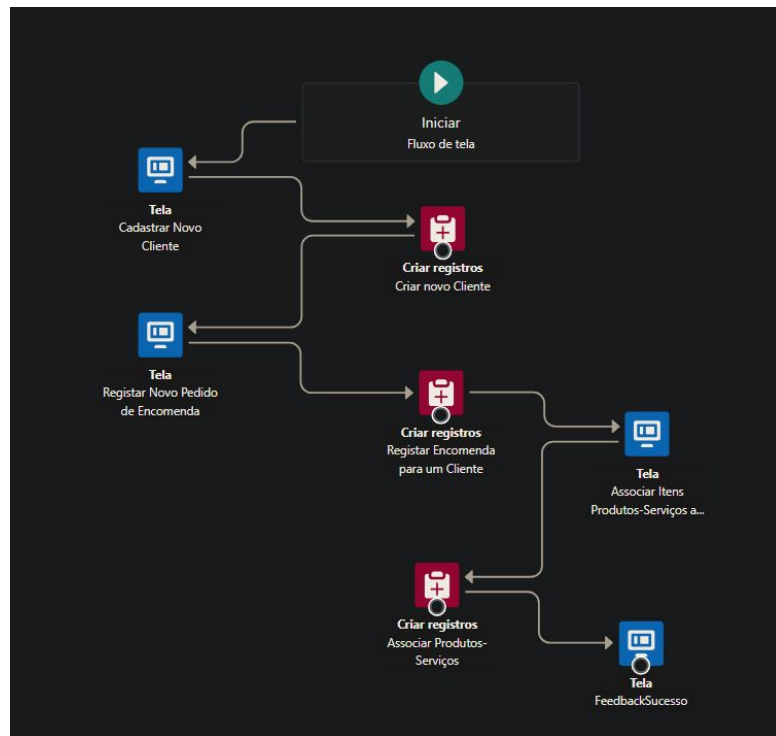
## 4.2 Flow

**Nome:** Processar Novo Pedido de Encomenda

**Ações:**

- Criar cliente
- Registrar a Encomenda
- Adicionar itens à encomenda

Resultado: cliente, encomenda(s) e itens são ligados automaticamente.





## 4.3 Écrans

1

**Processar novo pedido de Encomenda**

Email

a2020150668@isec.pt

\* Nome do Cliente

Agnelo S. Baia

\* Telefone do Cliente

123456765

Avançar


## 4.3 Écrans

2


### Processar novo pedido de Encomenda

\* Nº Pedido


\* Cliente a Associar a Encomenda

 Cli-0025 ×

\* Data (Hoje)

30/05/2025 

Estado da Encomenda

Novo 

Anterior


Avançar

## 4.3 Écrans


3

### Processar novo pedido de Encomenda

\* Associar a Encomenda ⓘ

 Enc-0008 ×

\* Associar Produto-Serviço ⓘ

 Bordados Personalizados ×

\* Quantidade

5

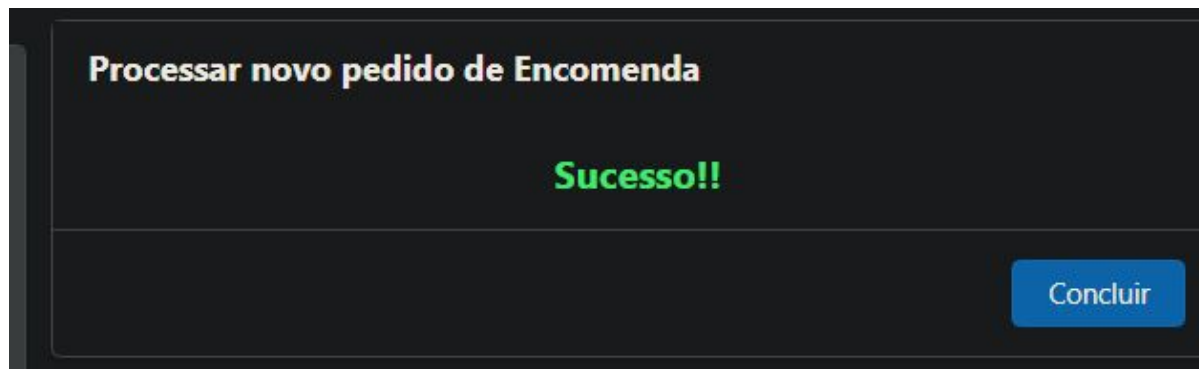
Anterior


Avançar



## 4.3 Écrans

4



 Cliente

Cli-0025


Relacionado

Detalhes

ClientelD

Cli-0025

Proprietário

 Agnelo Baiá

Email ⓘ

a2020150668@isec.pt


Nome ⓘ

Agnelo N. Silva Baia


Telefone


91187896544

Criado por

 Agnelo Baiá, 30/05/2025, 11:49

Modificado pela última vez por

 Agnelo Baiá, 30/05/2025, 11:49

 Encomendas

Enc-0008

Relacionado

Detalhes

Encomenda

Enc-0008

Nº Pedido ⓘ

1

Cliente\_Enc

Cli-0025


Data

30/05/2025


Status


Novo

Criado por

 Agnelo Baiá, 30/05/2025, 11:49

Modificado pela última vez por

 Agnelo Baiá, 30/05/2025, 11:49

 Item\_Encomenda

Item-0004

Relacionado

Detalhes

Item\_Encomenda

Item-0004

Encomenda ⓘ

Enc-0008


Produto/Servico ⓘ

Bordados Personalizados


Quantidade

5

Criado por

 Agnelo Baiá, 30/05/2025, 11:50

Modificado pela última vez por

 Agnelo Baiá, 30/05/2025, 11:50



# CONCLUSÃO

A implementação deste sistema CRM permitiu centralizar e automatizar processos anteriormente realizados de forma manual e propensos a erros.

A informação relativa a clientes, encomendas e interações passou a ser registada de forma estruturada, contribuindo para um atendimento mais eficiente e fiável.



**OBRIGADO!**