



SISTEMAS DE INFORMAÇÃO I
ISEC 2024/2025

TANTALINHA

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. Dedicar-se ao comércio a retalho de têxteis, com especialização em fardamento e publicidade.

Produtos/Serviços: 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:

A área de atendimento ao cliente da empresa apresenta diversos desafios operacionais que impactam negativamente a eficiência e a qualidade do serviço prestado. Identificaram-se os seguintes problemas:

- Comunicação descentralizada: O uso predominante de e-mails e registos em papel dificulta o acompanhamento dos pedidos dos clientes e compromete a rastreabilidade das interações.
- Ausência de histórico de interações: Não existe um sistema centralizado onde se possa consultar facilmente o histórico de contactos com os clientes, o que limita a personalização do atendimento e o seguimento eficaz de pedidos pendentes.

- Processamento manual de encomendas: As encomendas realizadas por telefone ou presencialmente exigem registos manuais, aumentando o risco de erro e a duplicação de tarefas.

2. Objetivos do Módulo

O módulo de Gestão de Atendimento ao Cliente tem como principais objetivos:

- Centralizar a comunicação com os clientes, substituindo os meios dispersos (e-mails, papel, telefone) por um sistema unificado e acessível a toda a equipa.
- Criar e manter um histórico estruturado das interações com cada cliente, facilitando a consulta e o acompanhamento de pedidos anteriores, reclamações, encomendas ou outras comunicações relevantes.
- Automatizar a gestão de pedidos e encomendas recebidas por telefone ou presencialmente, reduzindo o tempo de registo, o risco de erro humano e melhorando a eficiência operacional.
- Melhorar a qualidade do atendimento, garantindo maior rapidez, personalização e rastreabilidade em todas as interações com os clientes.

3. Componentes Técnicos (Tabelas, Flows e Écrans)

CRM implementado no Salesforce

4. Descrição do Sistema

Tabelas implementadas:

Cliente, Encomendas, Interações, Produto & Serviços e Itens Produtos.

a. Clientes

Objetivo: Obter e armazenar informações importantes dos clientes para atendimento e gestão de encomendas.

Relacionamentos:

- Com *Encomendas__c* (um cliente pode ter várias encomendas).

CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS

Cliente

Detalhes

Campos e relacionamentos
7 itens, classificados por Rótulo do campo

Busca rápida

Criar Campos excluídos Dependências de campo Definir rastreamento do histórico

RÓTULO DO CAMPO	NOME DO CAMPO	TIPO DE DADOS	CAMPO DE CONTROLE	INDEXADO
ClientelD	Name	Numeração automática		✓
Criado por	CreatedById	Pesquisa(Usuário)		
Email	Email__c	Email (Exclusivo)		✓
Modificado pela última vez por	LastModifiedById	Pesquisa(Usuário)		
Nome	Nome__c	Texto(100) (Não-diferenciação exclusiva de maiúsculas e minúsculas)		✓
Proprietário	OwnerId	Pesquisa(Usuário,Grupo)		✓
Telefone	Telefone__c	Telefone		

Layout:

Serviço Início Chatter Contas Contatos Casos Relatórios Painéis Clientes Encomendas Interações

Cliente
cli-0001

Relacionado Detalhes

ClientelD
cli-0001

Proprietário
Agnelo Baiá

Email
emailteste@gmail.com

Nome
Tuco Salamanca

Telefone
934174997

Criado por
Agnelo Baiá, 28/05/2025, 20:03

Modificado pela última vez por
Agnelo Baiá, 29/05/2025, 22:55

b. Encomendas

Objetivo: Registrar e associar uma encomenda a um cliente

Relacionamentos:

- Com *Clientes__c* (uma encomenda está associado, obrigatoriamente, a um cliente).
- Com *Item_Encomendas__c* (uma encomenda possui uma ou mais itens).

CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS

Encomendas

Detalhes

Campos e relacionamentos

Layouts de página

Páginas de registro do Lightning

Botões, links e ações

Layouts compactos

Campos definidos

Limites do objeto

Tipos de registro

Filtros de pesquisa relacionados

Layouts de pesquisa

Layout de botão do modo de edição de tela

7 itens, classificados por Rótulo do campo

Busca rápida

Criar

Campos excluídos

Dependências de campo

Definir rastreamento do histórico

RÓTULO DO CAMPO	NOME DO CAMPO	TIPO DE DADOS	CAMPO DE CONTROLE	INDEXADO
Cliente_Enc	Cliente_Enc__c	Detalhes do mestre(Cliente)		✓
Criado por	CreatedById	Pesquisa(Usuário)		
Data	Data__c	Data		
Encomenda	Name	Numeração automática	✓	
Modificado pela última vez por	LastModifiedById	Pesquisa(Usuário)		
Nº Pedido	N_Pedido__c	Número(10, 0)		
Status	Status__c	Lista de opções		

Layout:

Encomendas

Enc-0002

Relacionado

Detalhes

Encomenda

Enc-0002

Nº Pedido ⓘ
7

Cliente_Enc
Cli-0008

Data
29/05/2025

Status
Novo

Criado por
Agnelo Baiá, 29/05/2025, 20:45

Modificado pela última vez por
Agnelo Baiá, 29/05/2025, 23:00

c. Interações

Objetivo: Registrar históricos de atendimento (chamadas, emails, reclamações, feedbacks) para rastreabilidade.

Relacionamentos:

- Com *Clientes__c*.

CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS

Interacao

Detalhes

Campos e relacionamentos
7 itens, classificados por Rótulo do campo

Busca rápida

Criar Campos excluídos Dependências de campo Definir rastreamento do histórico

RÓTULO DO CAMPO	NOME DO CAMPO	TIPO DE DADOS	CAMPO DE CONTROLE	INDEXADO
Cliente_Int	Cliente_Int__c	Detalhes do mestre(Cliente)		✓
Criado por	CreatedById	Pesquisa(Usuário)		
Data	Data__c	Data/Hora		
Descrição	Descricao__c	Área de texto longo(32768)		
Interacao	Name	Numeração automática		✓
Modificado pela última vez por	LastModifiedById	Pesquisa(Usuário)		
Tipo	Tipo__c	Lista de opções		

Layout:

Interacao
INT-0001

Relacionado Detalhes

Interacao	
INT-0001	
Tipo	
Reclamação	
Descrição	
O cliente ligou em 25/05 para reclamar sobre um atraso. Essa interação fica registrada para consulta futura.	
Data	
28/05/2025, 18:30	
Cliente_Int	
Cli-0001	
Criado por	
Agnelo Baiá, 28/05/2025, 21:02	
Modificado pela última vez por	
Agnelo Baiá, 30/05/2025, 10:19	

d. ProdutosServicos

Objetivo: Catalogar produtos/serviços oferecidos pela empresa (Tantalinha)

Relacionamentos:

- Com *Item_Encomenda__c* (um produtos/serviços pode estar em múltiplos itens de encomenda).

CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS

ProdutoServico

Detalhes

Campos e relacionamentos

Layouts de página

Páginas de registro do Lightning

Botões, links e ações

Layouts compactos

Campos definidos

Limites do objeto

Tipos de registro

Filtros de pesquisa relacionados

Layouts de pesquisa

Layout de botão do modo de exibição de lista

Campos e relacionamentos

7 itens, classificados por Rótulo do campo

Q Busca rápida

Criar

Campos excluídos

Dependências de campo




Definir rastreamento do histórico

RÓTULO DO CAMPO	NOME DO CAMPO	TIPO DE DADOS	CAMPO DE CONTROLE	INDEXADO
Categoria	Categoria__c	Lista de opções		
Criado por	CreatedById	Pesquisa(Usuário)		
Descrição	Descricao__c	Área de texto longo(32768)		
Modificado pela última vez por	LastModifiedById	Pesquisa(Usuário)		
Nome de Produto_Servico	NomeProdutoServico__c	Lista de opções		
Nome de ProdutoServico	Name	Texto(80)	✓	
Proprietário	OwnerId	Pesquisa(Usuário,Grupo)	✓	

Layout:

ProdutoServico

Bordados Personalizados

Relacionado	Detalhes
Nome de ProdutoServico	Proprietário
Bordados Personalizados	 Agnelo Baiá
Nome de Produto_Servico	
Serviço de Bordados	
Categoria	
Bordado	
Descrição ⓘ	
Bordados personalizados com as indicacoes recebidas do cliente	
Criado por	Modificado pela última vez por
 Agnelo Baiá, 28/05/2025, 22:32	 Agnelo Baiá, 28/05/2025, 22:32

e. Item_Encomenda

Objetivo: Detalhar os produtos/serviços incluídos em cada encomenda

Relacionamentos:

- Com *Encomenda__c*
- Com *ProdutoServicos__c*

CONFIGURAÇÃO > GERENCIADOR DE OBJETOS

Item_Encomenda

Detalhes

Campos e relacionamentos

Layouts de página

Páginas de registro do Lightning

Botões, links e ações

Layouts compactos

Campos definidos

Limites do objeto

Tipos de registro

Filtros de pesquisa relacionados

Layouts de pesquisa

Layout de botão do modo de exibição do lista

6 itens, classificados por Rótulo do campo

Busca rápida

Criar Campos excluídos Dependências de campo Definir rastreamento do histórico

RÓTULO DO CAMPO	NOME DO CAMPO	TIPO DE DADOS	CAMPO DE CONTROLE	INDEXADO
Criado por	CreatedById	Pesquisa(Usuário)		
Encomenda	Encomenda__c	Detalhes do mestre(Encomendas)	✓	▼
Item_Encomenda	Name	Numeração automática	✓	▼
Modificado pela última vez por	LastModifiedById	Pesquisa(Usuário)		
ProdutoServico	ProdutoServico__c	Detalhes do mestre(ProdutoServico)	✓	▼
Quantidade	Quantidade__c	Número(5, 0)		▼

Layout:

Item_Encomenda

Item-0001

Relacionado

Detalhes

Item_Encomenda

Item-0001

Encomenda ⓘ

[Enc-0001](#)

ProdutoServico ⓘ

[Bordados Personalizados](#)

Quantidade

3

Criado por

Agnelo Baiá, 28/05/2025, 22:42

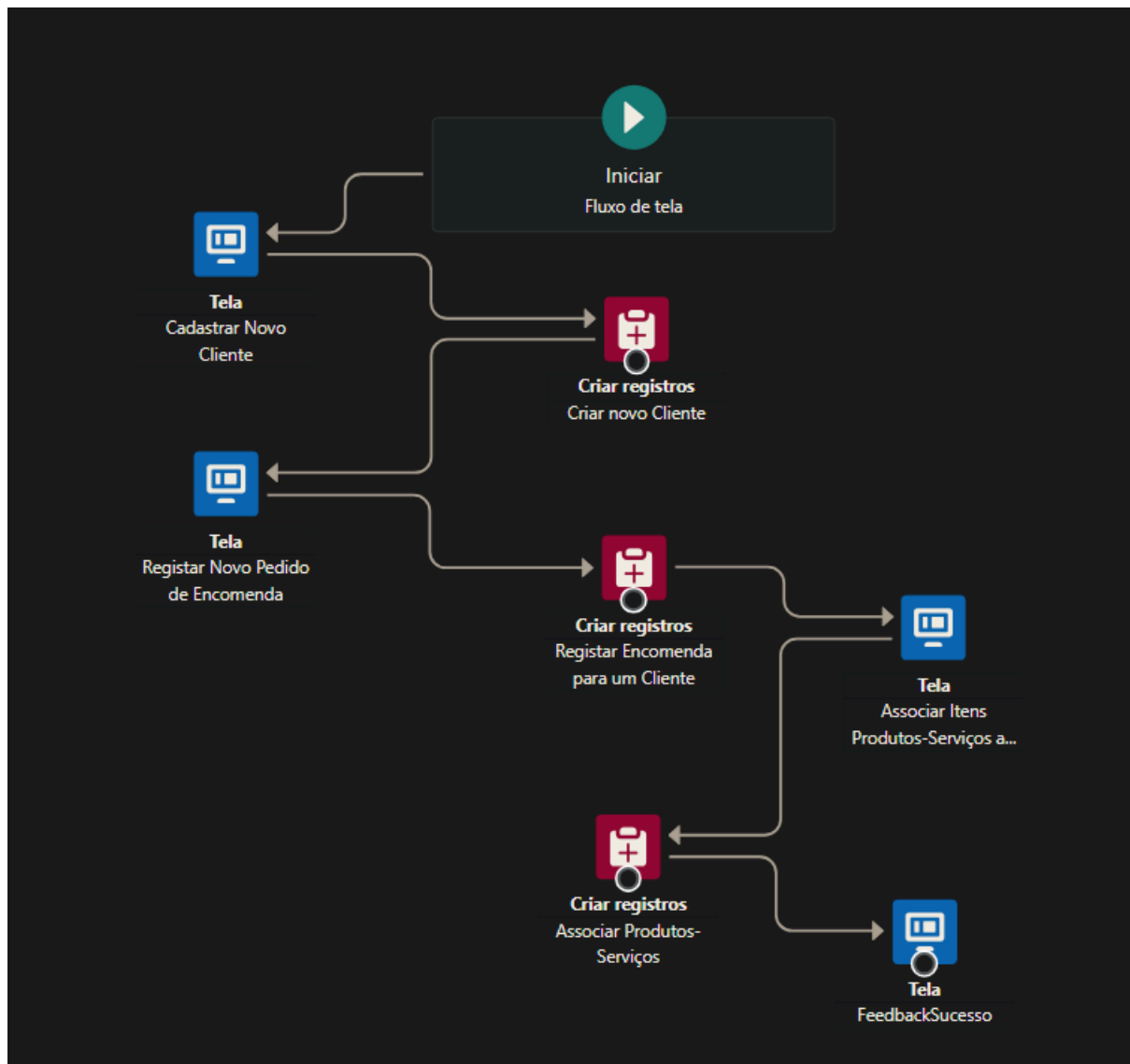
Modificado pela última vez por

Agnelo Baiá, 28/05/2025, 22:42

Observação: Os preços variam consoante a complexidade, materiais, quantidade e tempo de produção, sendo orçamentados individualmente. Por isso, não foram incluídos campos de preço nos objetos *ProdutosServicos__c* e *Item_Encomendas__c*.

Fluxos (Flows): *Processar novo pedido de encomenda*

Objetivo: Automatizar o registo de novos clientes e encomendas, associando-lhes os respetivos itens, tudo num único processo sequencial.



Etapas do fluxo:

1. Registo do Cliente

- O recebe-se os dados do novo cliente.
- O cliente é criado no objeto Cliente__c (lookup).

2. Criação da Encomenda

- É indicado o número de encomendas (quantas vezes aquela encomenda deve ser produzida).
- Após criar o cliente, o sistema apresenta um lookup para escolher o cliente a associar a encomenda (obrigatório).
- É introduzido a data e o estado da encomenda (picklist).
- É criado um novo registo em *Encomenda__c*, já associado ao cliente.

3. Associação de Itens à Encomenda

- Os itens vão ser associados a uma encomenda (lookup para *Encomenda__c*)
- O utilizador seleciona produtos/serviços a partir de uma lista (lookup para *ProdutoServico__c*) e define quantidades.
- Cada item é adicionado ao objeto *ItemEncomenda__c*, associado à encomenda e ao produto/serviço.

Resultado:

- Cada registo salva os novos dados para o sistema
- Cliente, encomenda e itens ficam automaticamente ligados.
- Processo torna-se mais rápido, rastreável e reduz o risco de erro manual.

Écrans

Processar novo pedido de Encomenda

Email

* Nome do Cliente



* Telefone do Cliente

Avançar


Processar novo pedido de Encomenda

* Nº Pedido


* Cliente a Associar a Encomenda

 Cli-0025 

* Data (Hoje)



Estado da Encomenda



Anterior Avançar

Processar novo pedido de Encomenda

* Associar a Encomenda ⓘ



Enc-0008



* Associar Produto-Serviço ⓘ



Bordados Personalizados



* Quantidade

5

Anterior

Avançar

Processar novo pedido de Encomenda

Sucesso!!

Concluir

E assim ficam os dados no sistema, depois da execução do fluxo:

The image displays three screenshots of a Salesforce interface, showing the details of a client, an order, and an item.

Screenshot 1: Cliente (CLI-0025)

Relacionado	Detalhes
ClienteID	Proprietário
CLI-0025	Agnelo Baia
Email	
a2020150668@isec.pt	
Nome	
Agnelo N. Silva Baia	
Telefone	
91187896544	
Criado por	Modificado pela última vez por
Agnelo Baia - 30/05/2025, 11:49	Agnelo Baia - 30/05/2025, 11:49

Screenshot 2: Encomendas (Enc-0008)

Relacionado	Detalhes
Encomenda	
Enc-0008	
Nº Pedido	
1	
Cliente Enc	
CLI-0025	
Data	
30/05/2025	
Status	
Novo	
Criado por	Modificado pela última vez por
Agnelo Baia - 30/05/2025, 11:49	Agnelo Baia - 30/05/2025, 11:49

Screenshot 3: Item_Encomenda (Item-0004)

Relacionado	Detalhes
Item_Encomenda	
Item-0004	
Encomenda	
Enc-0008	
Produto/Serviço	
Bordados Personalizados	
Quantidade	
5	
Criado por	Modificado pela última vez por
Agnelo Baia - 30/05/2025, 11:50	Agnelo Baia - 30/05/2025, 11:50

5. Conclusão

A implementação do módulo de Gestão de Atendimento ao Cliente em Salesforce permite digitalizar e organizar processos que antes eram feitos de forma manual e dispersa. Foram criados objetos específicos para gerir clientes, encomendas, itens e interações, permitindo um registo mais completo e eficiente.

O fluxo desenvolvido facilita o registo de novos pedidos e associa automaticamente os dados necessários, melhorando o atendimento e o controlo interno.

Esta solução contribui para uma gestão mais eficaz e preparada para crescer, alinhada com as necessidades reais da empresa.