Declaração do Escopo

ControlaPet – Projeto Morumbichos

Fundada há 10 anos, o Centro Veterinário Morumbichos, iniciou suas atividades como clinica Los Andes, nome herdado pelo antigo proprietário, no bairro do Morumbi, São Paulo – SP. A Morumbichos foca no tratamento de animais domésticos como cães, gatos e aves, além de serviços de venda de utensílios, Hotel e Day Care.

Atualmente a clínica é administrada por Priscila M. Brunoro e Rita de C. Henriques Dantas, que assumiram o negócio há cerca de 4 anos. A partir do interesse em veterinária e animais durante o período de faculdade, surgiu a oportunidade de negócio com o antigo dono da clínica, amigo de Priscila. As veterinárias decidiram realizar o investimento e desde então tornaram-se sócias e gerenciam a empresa.

Ao chegar no estabelecimento o cliente procura a recepcionista para agendar os serviços requisitados, o atendimento do cliente exige o cadastro do animal, se houver necessidade, após agendar os serviços requisitados, a recepcionista encaminha-o para a atividade e ao término de cada operação, são anotadas de forma manual informações da serventia, além de todo o atendimento ao cliente na venda de qualquer medicamento, ração ou acessórios para os animais.

As tratativas para hospedagem no hotel são feitas pela Recepcionista, registram-se informações básicas, utensílios e brinquedos deixados pelo dono, após o termino da estadia do animal é de responsabilidade da mesma cobrar a diária. A clínica possui um caseiro que cuida, monitora e passeia diariamente com os animais do hotel.

No serviço de banho e tosa os preços são definidos por tamanho e raça, ao final do serviço, o animal se for fêmea recebe um lacinho, se for macho recebe uma gravata e o responsável pelo banho ou tosa recebe 5% ou 10%, respectivamente, de comissão em cima do valor do serviço. Ao fim do mês as comissões são contabilizadas e integradas ao salário fixo dos banhistas e tosadores.

Todos os serviços da clínica são agendados previamente pela recepcionista. Consultas, vacinas e cirurgias são feitas *in loco*, exames e serviços diagnósticos em amostras sanguíneas são realizados por terceiros, os exames são anexados ao histórico do animal. O serviço de transporte é cobrado cada vez que é necessário deslocar o animal, os valores variam de acordo com a distância.

Existem três tipos de clientes, cuja a única diferença entre eles é a forma de pagamento: Mensais, são os clientes de frequência e confiança, tem suas cobranças feitas a partir do gasto mensal do animal, via e-mail. Clientes de “pacote”, são clientes que adquirem “pacotes” de banhos e ganham 5% de desconto no pagamento total, e por fim clientes eventuais, que solicitam serviços e pagam no ato.

Com o objetivo de aprimorar o controle de informações e processos, as donas do PetShop resolveram aceitar a proposta dos desenvolvedores para criar o projeto ControlaPet, que permitirá aos alunos construírem a solução para o problema apresentado.

* Seguintes documentos são registrados manualmente:
  + Ficha dos Animais e Donos
  + Agenda de vacinas, consultas e cirurgias
  + Registro de pertences dos Animais hospedados no Hotel
  + Histórico de quem realizou o banho ou a tosa
  + Histórico de doenças e medicamentos do animal
  + Controle de estoque
* Proposta incluindo o novo Sistema:
  + Cadastro dos animais e clientes
  + Agenda de vacinas, consultas e cirurgias
  + Histórico de doenças e medicamentos no perfil do animal
  + Histórico de quem realizou o banho ou tosa no sistema
  + Simplicidade de navegação e realização de processos

Em uma das reuniões ficou acordado entre as partes que a implementação do projeto deverá ser desenvolvida com maior simplicidade e transparência possível para que os colaboradores tenham uma boa experiência ao utiliza-lo, visto que a clínica obteve experiências frustradas com sistemas outrora utilizados.

Os profissionais e Cargos envolvidos neste projeto estão descritos na relação abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| Profissional | Cargo |
| Rita de C. Henriques Dantas | Veterinária |
| Priscila M. Brunoro | Veterinária |
| Sandra Batista da Conceição de Jesus | Recepcionista |
| Silvio Gomes de Souza | Banhista |
| Flávio Silva de Oliveira | Tosador |
| Milton Duarte de Oliveira | Caseiro |
| Vanessa Soares P de Souza | Motorista |