RELATÓRIO

**Gestão de Clínicas de Informáticas**



Trabalho realizado por:

**Filipe Fonseca Nº108005**

**Emanuel Vitorino Nº107981**

**Turma 351**

Índice

Conteúdo

[Resumo 3](#_Toc391477153)

[Notação e Glossário 4](#_Toc391477154)

[Organização do Relatório 5](#_Toc391477155)

[**1ºParte** 5](#_Toc391477156)

[**2ºParte** 5](#_Toc391477157)

[**3ºParte** 5](#_Toc391477158)

[Introdução 6](#_Toc391477159)

[Proposta do Projeto 9](#_Toc391477160)

[Tecnologias e Recursos Utilizados 11](#_Toc391477161)

[Realização do Projeto 12](#_Toc391477162)

[**1-** **Planeamento, Proposta e pontos de situação** 12](#_Toc391477163)

[I. Tema do projeto 12](#_Toc391477164)

[II. Objetivos 13](#_Toc391477165)

[III. Planeamento das fases de desenvolvimento 13](#_Toc391477166)

[IV. Proposta 13](#_Toc391477167)

[V. Pontos de situação 14](#_Toc391477168)

[**2-** **Análise** 15](#_Toc391477169)

[**3-** **Implementação** 19](#_Toc391477170)

[Dificuldades 28](#_Toc391477171)

[Agradecimentos 29](#_Toc391477172)

# Resumo

**No 2º ano do curso de TGPSI, todos os alunos devem realizar um projeto representativo das competências adquiridas.**

**Foi pedido aos alunos a realização de um projeto no âmbito da disciplina de Programação de Sistemas Informáticos, com tema livre no qual seja implementado uma aplicação em vb.net. Todo o projeto deveria apresentar a complexidade necessária para abranger grande parte dos conteúdos lecionados. Entre eles, o desenvolvimento de uma base de dados em Microsoft SQL Server.**

**Decidimos, para o nosso Projeto Tecnológico do ano letivo 2013/2014, desenvolver uma aplicação para gestão de uma clínica informática.**

**A razão da nossa escolha foi devido a uma proposta pelo nosso professor de Sistema Operativos, para realizar o projeto da clínica, e aceitámos, dado que seria uma aplicação que pode ser usada numa empresa. Como achámos que seria uma boa oportunidade, nós aproveitámos para ser o nosso projeto.**

# Notação e Glossário

**VB.NET** – Visual Basic na plataforma .*net framework*;

**SQL** – Structured Query Language;

**DAL** – Data Access Layer;

**BLL** – Business Logic Layer;

**IDE** – Integrated Development Environment;

# Organização do Relatório

**Este relatório está divido por 3 partes. A introdução, onde é abordado tudo o que tem a ver com o planeamento, a proposta e os pontos de situação. A análise, que aborda tudo o que tem a ver com a interface, desenhos da Base de dados, dos modelos relacionais. E por fim, A realização do projeto, que aborda detalhadamente todas as fases do desenvolvimento do projeto em relação ao código, à interface e aos testes.**

**Mais especificamente:**

**1ºParte:** Introdução (Planeamento, Proposta e Ponto de situação)

.Nesta parte são relatadas as situações relativas à fase de planeamento e proposta, assim como todos os pontos de situações desenvolvidos e entregues nas várias datas.

**2ºParte:** Análise (Base de dados e Interface)

.Nesta parte é abordada a fase da análise, tudo o que tenha a ver com a base de dados, modelo relacional e a interface da aplicação.

**3ºParte:** Implementação (Código, Interface e testes)

.Nesta parte são relatadas as situações relativas à fase da implementação: à base de dados, onde contém o modelo de dados, a interface, onde contém o planeamento da interface, ao código, onde contém tudo em relação ao código e por fim os testes ao código e à base de dados.

# Introdução

**Este relatório permite ver como foi a criação do nosso Projeto Tecnológico, os obstáculos que enfrentámos, como os resolvemos, todas as ferramentas usadas e todas as ajudas que tivemos. No âmbito da disciplina de Programação de Sistemas Informáticos, fizemos este Projeto Tecnológico para demonstrar os nossos conhecimentos e para termos uma experiência de como é a apresentação de um produto criado por nós ao público. Como tal, fomos propostos a fazer um programa de Gestão de Clínicas Informáticas e sendo um novo desafio para nós, aceitámos.**

**Ao longo desta Introdução, serão especificados os seguintes aspetos:**

**. Objetivos do projeto;**

**. Proposta do projeto;**

**. Tecnologias e recursos utilizados;**

**. Contributos do projeto;**

**. Organização deste relatório;**

Objetivos do Projeto

**Dado que o tema nos foi proposto, e sabendo que iria ser para uso comercial, nós sabíamos que tínhamos que dar tudo por tudo, por isso estivemos a planear fazer algo muito bom.**

**Os objetivos deste projeto são:**

* **Criação de um programa de gestão de uma clínica informática;**
* Este programa serve para controlar todas as reparações que um cliente queira efetuar, gerir o tempo de reparação e o custo da reparação.
* **Gestão dos utilizadores, quer sejam administradores ou utilizadores normais, gestão dos técnicos no qual são utilizadores também, gestão dos Clientes e dos seus componentes (equipamentos elétricos), e por fim gestão das reparações desses componentes;**
* **Facilitar o manuseamento do programa, mais fácil de inserir, editar, eliminar um cliente, técnico, componente ou reparação e a procura dos mesmos;**
* **Controlo das Empresas participantes nesta clínica no qual tem os seus utilizadores que controlam, precisamente, a clínica informática;**
* **‘Back Office’ simples para gestão dos utilizadores e das empresas;**
* Inserir, alterar, remover empresas participantes na clínica;
* Alterar permissões, eliminar, inserir e alterar alguns utilizadores das empresas.
* **Melhorar as capacidades de criação de programas em Visual Basic;**
* Aprender certos códigos, desconhecidos para nós;
* Aprender como é ter um programa para uso comercial.

# Proposta do Projeto

**Na proposta do projeto, foi apresentado os objetivos principais do projeto, como dito anteriormente (introdução).**

**Tendo em conta os objetivos, foram feitas previsões de datas de início e fim de cada fase**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Fase*** | ***Data de Início*** | ***Data de Fim*** | ***Horas/Dias*** |
| **Planeamento** | **20-03-2014** | **25-03-2014** |  |
| **Proposta** | **01-04-2014** | **04-04-2014** |  |
| **Análise** | **01-04-2014** | **04-04-2014** |  |
| **Implementação** | **16-04-2014** | **28-06-2014** |  |
| **Documentação** | **04-04-2014** | **30-06-2014** |  |
| **Apresentação** | **--------** | **--------** |  |

**A proposta do projeto foi entregue no dia 04 de Abril de 2014.**

**A tabela 1, mostra as previsões das datas de início e de fim de cada fase do projeto, mostrando também as horas e os dias necessários para ser feito.**

**Mais detalhadamente temos aqui o cronograma**

**Este cronograma sofreu algumas alterações desde o último. Pois não estávamos a segui-lo e por isso acabou por ficar fora do tempo previsto. As alterações foram muito simples, dado que investimos mais tempo do que o normal na BLL, foi alterado a data final da BLL e adiámos o código todo 1 semana tal como o relatório.**

# Tecnologias e Recursos Utilizados

***Software:***

O Projeto todo foi feito utilizando o *software* ***Microsoft Visual Studio***. Quanto à base de dados, foi utilizado o *software* **DIA** para o Modelo de Dados e a base de dados em si foi feita utilizando o ***Visual Studio*** e o ***Microsoft SQL Server****.* Por fim, as imagens usadas no programa, foram feitas pelo *software* ***Adobe Photoshop CS6 e GIMP*** e os ícones foram transferidos de um website com o nome de ***Icon Finder***. Por fim, para guardar o projeto e permitir trabalhar em conjunto com maior eficácia utilizámos uma cloud (sistema de armazenamento online) de código com o nome de GitHub.

* Microsoft *Visual Studio* 2012/2013 Professional;
* DIA (DIA *Diagram Editor*);
* Adobe *Photoshop* CS6 (*Creative Suite* 6);
* GIMP (GNU *Image Manipulation Program*);
* Icon Finder (<https://www.iconfinder.com>);
* GitHub (www.github.com).

# Realização do Projeto

**Nesta parte do relatório iremos falar sobre o desenvolvimento do projeto.**

## **Planeamento, Proposta e pontos de situação**

Esta fase foi constituída, por ordem de realização, nas seguintes subfases:

1. Tema do projeto;
2. Objetivos;
3. Planeamento do desenvolvimento;
4. Proposta;
5. Pontos de situação;

### Tema do projeto

Decidimos, para o nosso Projeto Tecnológico do ano letivo 2013/2014, desenvolver uma aplicação de gestão de uma clínica informática.

A razão da nossa escolha foi devido a uma proposta pelo nosso professor de Sistema Operativos, para realizar o projeto da clínica, e aceitámos dado que seria uma aplicação para ser usada numa empresa. Como achámos que seria uma boa oportunidade, nós aproveitámos para ser o nosso projeto.

### Objetivos

**Para os objetivos mais detalhados, consulte a página 6.**

**Razões para a escolha de algumas funcionalidades:**

* **Multiempresas:**
  + **Permite que o programa seja usado em várias empresas e não apenas uma e permite que uma dessas empresas possa ter alunos como técnicos (ex. Escolas).**
* **Relatórios de reparações e técnicos:**
* **Permite ao administrador do programa saber o tempo real das reparações, os técnicos que participam nelas, a qualidade das reparações, a satisfação dos clientes e o tipo de reparação (ex. Hardware e Software).**

### Planeamento das fases de desenvolvimento

**Para os cronogramas com as datas planeadas, consulte as páginas 8 e 9.**

### Proposta

**A proposta do projeto foi entregue, pelo moodle da escola numa secção criada fundamentalmente para o projeto tecnológico, no dia 4 de Abril de 2014.**

**A proposta abrange os Objetivos e as Funcionalidades do projeto.**

### Pontos de situação

**Durante o projeto foi solicitado vários pontos de situação, que permite controlar o desenvolvimento do projeto ao longo do tempo. Um ponto de situação é um pequeno relatório que descreve o estado do projeto e tudo o que foi realizado no espaço de tempo que delimita cada ponto de situação.**

**Foram apontados 4 pontos de situação, para os dias:**

* 2 de Maio de 2014;
* 16 de Maio de 2014;
* 2 de Junho de 2014;
* 16 de Junho de 2014.

## **Análise**

**Nesta fase da análise existem duas situações, o planeamento do modelo de dados e o planeamento de algumas funcionalidades.**

1. Planeamento do modelo de dados;
2. Planeamento do modelo de dados

**Antes do planeamento da interface, foi necessário planear a base de dados.**

As entidades principais da clínica são:

* Clientes;
* Componentes;
* Reparações;
* Técnicos;
* Utilizadores;
* Empresas;

- Clientes

* Cada cliente tem de ter as suas informações pessoais que serão úteis à clínica de modo a poderem seguir a reparação do seu componente (nome, morada, contacto, etc.)
* Cada cliente pode ter **vários** componentes e pode realizar **várias** reparações a esse mesmo componente;
* **Vários** clientes pertencem apenas a **uma** empresa.

- Componentes

* Os componentes devem conter as informações necessárias para esclarecer os técnicos (marca, modelo, observações, etc.)
* Os componentes têm somente **um** dono (cliente)
* Um componente possui apenas uma marca.
* Os componentes podem ter **várias** reparações.
* **Vários** componentes pertencem a **uma** empresa.

**-** Reparações

* As reparações tem as informações necessárias para manter atualizado o cliente do seu componente (Tempo real da reparação, Data inicio e fim da reparação, etc.)
* As reparações contém apenas **um** componente de cada vez, no qual é reparado por **um ou mais** técnicos.
* As reparações são divididas por tipos, Hardware e Software pois cada componente tem o seu tipo.
* **Várias** reparações pertencem a **uma** empresa.

- Técnicos

* Os técnicos tem as suas informações para poderem ser contactados e a sua identidade (nome, contacto, etc.)
* Os técnicos podem participar em **várias** reparações.
* Cada técnico é **um** utilizador, pode ser administrador ou normal.
* **Vários** técnicos pertencem a **uma** empresa.

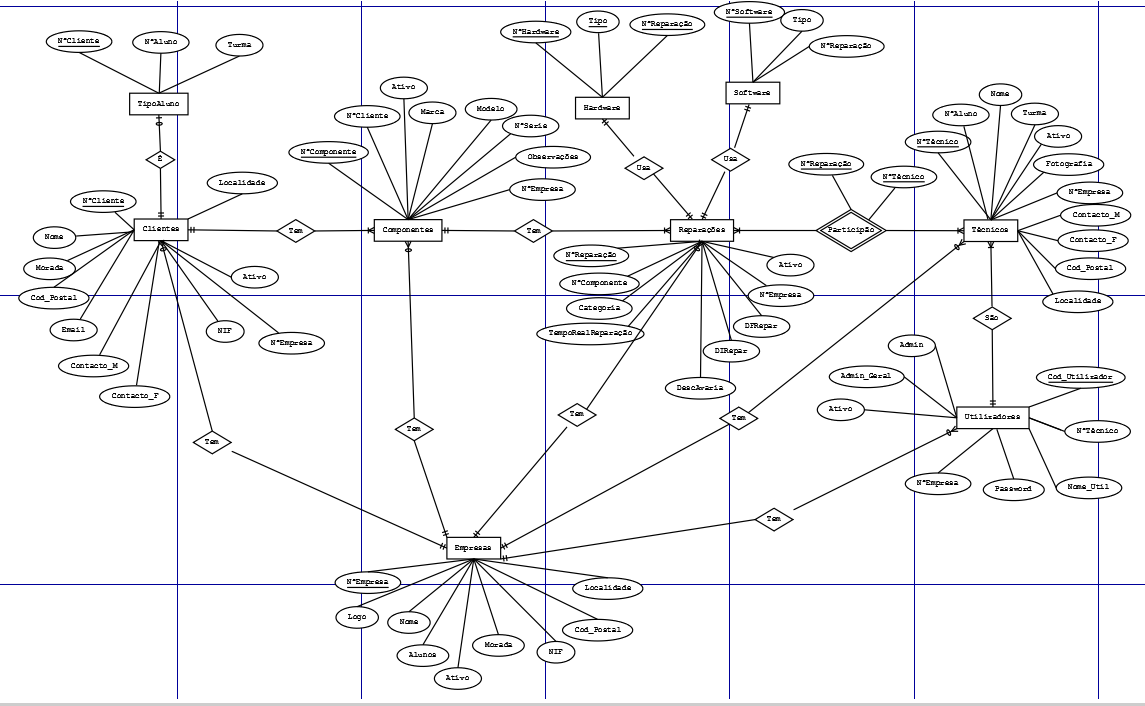
- Utilizadores

* Os utilizadores tem as informações necessárias para o seu login no programa (Nome\_Util, password, etc.)
* Os utilizadores são **vários** técnicos
* Os utilizadores estão divididos em três tipos:
* Administrador Geral – que controla as empresas e tudo o que lhes pertence;
* Administrador – que controla a empresa a que lhe foi atribuído;
* Utilizador normal – que apenas gerem as suas reparações e os clientes.
* **Vários** utilizadores pertencem a **uma** empresa.

- Empresas

* As empresas tem as suas informações a fim de estarem sempre disponíveis (nome, contacto, etc.)
* As empresas podem ou não ter **vários** clientes, componentes, reparações, técnicos e utilizadores.

Para mais detalhes dos atributos e das relações, temos aqui o modelo de dados.

Modelo de Dados

**Este é a versão final do modelo E.A**

## **Implementação**

**Nesta fase, dá-se a implementação do código na aplicação. Esta implementação tem como base mostrar o planeamento e realização de cada parte do código.**

**Esta fase divide se em:**

1. Implementação da Interface;
2. Implementação das classes DAL e BLL;
3. Implementação da autenticação;
4. Implementação dos relatórios;
5. Implementação … (continuar, n me lembro de mais nada)
   1. Implementação da Interface;

**A interface, não foi das fases mais difíceis de trabalhar no projeto, nós optamos por uma interface simples e fácil manuseamento. Por isso, implementámos Forms genéricas, ou seja, forms que permitam fazer tudo só numa janela, (ex. podemos inserir, editar, remover, procurar clientes, tudo na form dos Clientes).**

**A parte do design da interface, criámos uma imagem no Adobe Photoshop CS6 e implementámos no programa como fundo, os ícones de cada entidade (clientes, componentes, reparações, etc.) foram tiradas de um site (para mais informações consulte a página 11, Tecnologia e Recursos utilizados).**

**!--> (Falar do pack Rad, que utilizamos nos botões? Ou demasiada informação?)**

* 1. Implementação das classes DAL e BLL;

**Para aceder à base de dados de uma forma organizada, dividimos o processo de acesso por camadas.**

**A camada DAL (Data Access Layer) é a camada responsável por fazer a ligação à base de dados, executar o comando SQL e carregar os dados.**

**A camada BLL (Business Logic Layer) é a camada intermediária que é responsável pela troca de dados entre a aplicação e a DAL.**

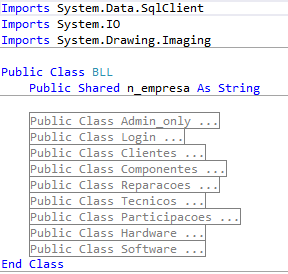


**A nossa BLL apresenta seis grandes classes:**

* Admin\_only
* Login
* Clientes
* Componentes
* Reparações
* Técnicos

**Dentro de cada uma dessas classes existem várias funções como o procurar (alguns por ID, outros por nome, entre outros), o inserir, o editar, o remover e outras funções importantes para cada classe.**

**Aqui está uma imagem que podem verificar melhor as classes existentes.**

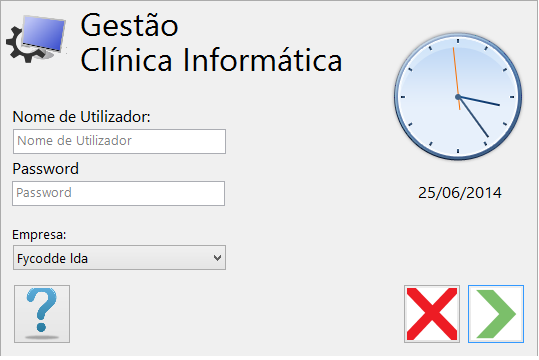


* 1. Implementação da Autenticação;

**A nossa autenticação consiste no nome do utilizador, palavra-passe e nº de empresa dado que cada utilizador (exceto os administradores gerais) pertence e gere apenas uma empresa.**

**Cada palavra-passe é encriptada com um algoritmo que se chama “hash64” que consiste no cálculo de um código hexadecimal juntando a palavra-passe em texto básico com outra frase dada por nós que, por motivos de segurança não iremos escrever neste relatório.**

**O utilizador insere um nome de utilizador e palavra-passe e escolhe a empresa a que pertence (no caso de o programa ter múltiplas empresas). A palavra-passe introduzida pelo utilizador é encriptada e passamos os dados para uma função existente na BLL que devolve o código de utilizador caso o nome de utilizador e o código resultante da encriptação da palavra-passe sejam iguais (tornámos o SQL nesta função Case-Sensitive). O programa irá entrar na área do utilizador.**

****

* 1. Implementação dos relatórios;

Versões

Conclusões

**Objetivos realizados**

* **Criação de um programa de gestão de uma clínica informática;**
* Este programa serve para controlar todas as reparações que um cliente queira efetuar e gerir o tempo de reparação.
* **Gestão dos utilizadores, quer sejam administradores ou utilizadores normais, gestão dos técnicos no qual são utilizadores também, gestão dos Clientes e dos seus componentes (equipamentos elétricos), e por fim gestão das reparações desses componentes;**
* **Facilitar o manuseamento do programa, mais fácil de inserir, editar, eliminar um cliente, técnico, componente ou reparação e a procura dos mesmos;**
* **Controlo das Empresas participantes nesta clínica no qual tem os seus utilizadores que controlam, precisamente, a clínica informática;**
* **‘Back Office’ simples para gestão dos utilizadores e das empresas;**
* Inserir, alterar, remover empresas participantes na clínica;
* Alterar permissões, eliminar, inserir e alterar alguns utilizadores das empresas.
* **Melhorar as capacidades de criação de programas em Visual Basic;**
* Aprender certos códigos, desconhecidos para nós;
* Aprender como é ter um programa para uso comercial.

**Apreciação final**

**A nossa apreciação final do projeto tecnológico é satisfatória, pois apresenta aquilo que sempre tivemos em mente.**

**Nós dedicámos mais tempo do que o esperado no projeto, haviam fases que consumiam bastante tempo.**

**Relativamente ao cronograma, fomos seguindo-o, porém com algumas partes fora do tempo previsto.**

**Na parte do desenvolvimento, a implementação da interface foi a que consumiu mais tempo e atrasou ligeiramente o projeto.**

**No entanto, mesmo com o trabalho que tivemos na interface, ficou como nós pretendíamos e estamos contentes com os resultados.**

**O desenvolvimento do projeto tecnológico consiste na aprendizagem de novos conteúdos e um meio de preparação para a nossa PAP.**

**O projeto em si não é fácil pois é, basicamente, uma conjunção de toda a matéria que demos. Pode ter alguma pressão, mas só a tem se não houver trabalho, e quem tem trabalho verá que a pressão que existe é pouca.**

# Dificuldades

Tivemos dificuldades na estabilização do código da “BLL”, tivemos que estar sempre ao longo do projeto a editar e corrigir o código na classe “BLL”. Também tivemos algumas dificuldades nas opções de imprimir e nas opções de imprimir relatórios sobre tempo de reparação de alguns produtos, eficiência, entre outros.

# Agradecimentos

Professor António Beirós – Pelos conhecimentos prestados e pela ajuda prestada quando tínhamos erros no projeto.

Professora Sandra Rodrigues – Pela ajuda no design da aplicação e ajuda na apresentação e também pelos conhecimentos

Professor João Santos – Pela oportunidade de sermos nós a criar um programa necessário para ele e ajuda na criação da Base de dados.

Escola Profissional Gustave Eiffel – Pelo equipamento que nos providenciou para a execução deste projeto e pelos professores que nos ensinaram ao longo deste tempo.

Tiago Almeida - Por ter feito o background no Adobe Photoshop CS6.