COLÉGIO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

[CARMELO PERRONE C E PE EF M PROFIS](http://cdn.novo.qedu.org.br/escola/41071026-carmelo-perrone-c-e-pe-ef-m-profis)

CURSO TÉCNICO EM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA

LEONARDO PRESTES

MARCOS GABRIEL

LOJA DE PERIFERICOS

CASCAVEL - PR

2024

LEONARDO PRESTES

MARCOS GABRIEL

LOJA DE PERIFERICOS

Projeto de Desenvolvimento de Software do Curso Técnico em Informática do Colégio Estadual de Educação Profissional CARMELO PERRONE C E PE EF M PROFIS– Cascavel, Paraná.

Orientadores: Profª Aparecida S.Ferreira[[1]](#footnote-2)

Profª. Maria 2

CASCAVEL - PR

2023

ALUNO1

Marcos Gabriel

Leonado Prestes

Loja de Perifericos

Este Projeto de Conclusão de Curso foi julgado e aprovado pelo Curso Técnico em Informática do Colégio Estadual de Educação Profissional Pedro Boaretto Neto.

Cascavel, Pr., xx de Xxxxx de 2023

COMISSÃO EXAMINADOR

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Profª. Aparecida da S. Ferreira1  Especialista em Tecnologia da Informação  Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel  Orientadora | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Profª MARIA  Banco de dados |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Profª. Aparecida da S. Ferreira1  Especialista em Tecnologia da Informação  Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel  WEB DESIGN | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Profª ELIANE MARIA DAL MOLIN CRISTO  Especialista em Educação Especial: Atendimento às Necessidades Espe. - Faculdade Iguaçu-ESAP  Coordenadora de curso |
|  |  |

Sumário

Sua fonte definitiva para periféricos de alta qualidade, projetados para elevar sua experiência de jogo a um novo nível. Nossa loja é dedicada a oferecer os mais recentes e melhores produtos para gamers, garantindo desempenho superior, conforto ergonômico e estilo excepcional.

1. INTRODUÇÃO

o seu destino premium para periféricos de alta qualidade, projetados especificamente para os entusiastas de jogos mais exigentes. Aqui na "Gamer High End", entendemos a importância de cada detalhe no seu setup de jogos. É por isso que nos dedicamos a oferecer uma ampla gama de produtos de alta performance que proporcionam uma vantagem competitiva nos seus jogos favoritos.

* 1. Apresentação do Problema

Em um mundo onde a precisão e o desempenho são essenciais, cada clique, movimento e comunicação conta. temos o prazer de apresentar uma seleção cuidadosamente curada dos melhores periféricos do mercado. Desde teclados mecânicos com switches de última geração até headsets com som surround imersivo, cada produto em nossa loja é escolhido para oferecer a melhor experiência de jogo possível. Nossa equipe é composta por verdadeiros aficionados por jogos, e estamos sempre prontos para ajudá-lo a encontrar o equipamento perfeito para atender às suas necessidades e preferências individuais. Seja você um jogador casual procurando melhorar seu setup ou um profissional competitivo em busca da vantagem definitiva, estamos aqui para ajudar.

2 OBJETIVOS

.

Nossa equipe é formada por verdadeiros aficionados por jogos, apaixonados por proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes. Estamos sempre prontos para ajudá-lo a encontrar o equipamento perfeito que atenda às suas necessidades e preferências individuais. Seja você um jogador casual em busca de melhorias no seu setup ou um profissional competitivo buscando a vantagem definitiva, estamos aqui para oferecer suporte e orientação especializada em cada etapa do caminho. Acreditamos que cada jogador merece ter acesso aos melhores periféricos do mercado, e estamos comprometidos em ajudá-lo a alcançar seu potencial máximo no mundo dos jogos

3 METODOLOGIA

Nossa metodologia é centrada em proporcionar uma experiência personalizada e orientada para o cliente. Aqui está uma visão geral de como operamos:

1. Entendimento das necessidades do cliente: Quando um cliente entra em nossa loja, nossa primeira prioridade é entender suas necessidades, preferências de jogo e orçamento disponível. Isso nos ajuda a oferecer recomendações personalizadas que atendam exatamente ao que estão procurando.
2. Orientação especializada: Com base nas informações fornecidas pelo cliente, nossa equipe altamente treinada e apaixonada por jogos oferece orientação especializada sobre os periféricos disponíveis em nossa loja. Estamos sempre atualizados com as últimas tendências e tecnologias do mercado para garantir que possamos oferecer as melhores recomendações possíveis.
3. Demonstração e teste: Permitimos que os clientes testem os produtos em nossa loja sempre que possível. Isso inclui experimentar diferentes teclados, mouses, headsets e outros periféricos para ter uma ideia real de como eles funcionam e se encaixam em seu estilo de jogo.
4. Suporte pós-venda: Nosso compromisso com o cliente não termina no momento da compra. Estamos sempre disponíveis para fornecer suporte pós-venda, responder a perguntas ou resolver quaisquer problemas que possam surgir com os periféricos adquiridos em nossa loja.
5. Feedback contínuo: Valorizamos o feedback de nossos clientes e estamos sempre buscando maneiras de melhorar. Pedimos feedback regularmente para entender o que estamos fazendo bem e onde podemos fazer melhorias para garantir que continuemos a oferecer a melhor experiência possível na "Gamer High End".

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Embora seja uma loja do mundo real, podemos abordar a metodologia com referências teóricas de áreas como marketing de varejo, psicologia do consumidor e gestão de vendas. Aqui estão algumas referências teóricas relevantes:

1. Marketing de Varejo: Livros e artigos sobre marketing de varejo podem fornecer insights sobre estratégias para entender as necessidades do cliente, posicionar produtos, criar experiências de compra atraentes e construir relacionamentos duradouros com os clientes.
2. Psicologia do Consumidor: Estudos sobre psicologia do consumidor podem ajudar a entender os comportamentos, motivações e preferências dos clientes ao comprar produtos, incluindo periféricos de jogos. Isso pode informar abordagens de vendas mais eficazes e personalizadas.
3. Gestão de Vendas: Recursos sobre gestão de vendas oferecem técnicas e estratégias para abordar clientes, fazer perguntas para identificar necessidades, apresentar produtos de forma persuasiva e fechar vendas. Isso pode ser útil para treinar a equipe da "Gamer High End" para fornecer um serviço excepcional ao cliente.
4. Experiência do Cliente: Estudos sobre a experiência do cliente podem fornecer insights sobre como criar um ambiente de compra agradável e memorável, desde a disposição da loja até a interação com os clientes e o suporte pós-venda. Isso pode ajudar a construir uma base de clientes leais e a promover o boca a boca positivo.
5. Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM): Conceitos de CRM podem ser úteis para implementar sistemas para rastrear interações com os clientes, manter registros de suas preferências e histórico de compras, e usar essas informações para fornecer um serviço personalizado e relevante.

5 DOCUMENTAÇÃO do projeto

5.1 Requisitos

Localização Estratégica:

* + A loja deve estar localizada em uma área de alto tráfego, com fácil acesso para os clientes.
  + Fonte: Pesquisa de mercado local e análise de fluxo de pedestres.

1. Variedade de Produtos Premium:
   * Oferecer uma ampla gama de periféricos de alta qualidade, incluindo teclados mecânicos, mouses de precisão, headsets com áudio de alta fidelidade, entre outros.
   * Fonte: Parcerias com fornecedores de renome e análise de tendências de mercado.
2. Equipe Qualificada e Apaixonada:
   * Contratar funcionários com conhecimento especializado em jogos e periféricos, capazes de oferecer um atendimento personalizado e orientação técnica.
   * Fonte: Processo seletivo rigoroso e treinamento contínuo da equipe.
3. Experiência de Compra Premium:
   * Criar uma atmosfera acolhedora e atraente na loja, com uma disposição cuidadosa dos produtos e um ambiente confortável para os clientes.
   * Fonte: Design de interiores profissional e feedback dos clientes em potencial.
4. Suporte Pós-Venda Eficiente:
   * Implementar um sistema de suporte técnico e assistência pós-venda para resolver rapidamente quaisquer problemas ou dúvidas dos clientes após a compra.
   * Fonte: Plataformas de atendimento ao cliente e treinamento da equipe.
5. Estratégias de Marketing Eficientes:
   * Desenvolver estratégias de marketing digital e offline para promover a loja e seus produtos, alcançando o público-alvo de forma eficaz.
   * Fonte: Pesquisas de mercado, análise de concorrência e consultoria especializada em marketing.
6. Gestão de Estoque Otimizada:
   * Implementar um sistema de gestão de estoque eficiente para garantir a disponibilidade dos produtos mais procurados e evitar a falta ou excesso de estoque.
   * Fonte: Softwares de gestão de estoque e análise de vendas.

5.1.1 Requisitos funcionais

Cadastro de Cliente:

* + Os clientes devem poder se cadastrar na plataforma, fornecendo informações como nome, endereço, e-mail e senha.

1. Pesquisa de Produtos:
   * Os usuários devem poder pesquisar produtos por categoria, marca, preço ou palavra-chave.
   * Os resultados da pesquisa devem ser exibidos de forma clara e organizada.
2. Visualização de Detalhes do Produto:
   * Os usuários devem poder visualizar detalhes completos de cada produto, incluindo descrição, especificações técnicas, imagens e preço.
   * Os detalhes do produto devem ser apresentados de forma clara e atrativa.
3. Adição ao Carrinho de Compras:
   * Os usuários devem poder adicionar produtos ao carrinho de compras a partir da página de detalhes do produto ou da lista de resultados de pesquisa.
4. Gerenciamento do Carrinho de Compras:
   * Os usuários devem poder visualizar e editar os itens no carrinho de compras antes de finalizar a compra.
   * Eles também devem ter a opção de remover itens do carrinho, alterar quantidades e calcular o total da compra.
5. Finalização da Compra:
   * Os usuários devem poder finalizar a compra fornecendo informações de pagamento, como número do cartão de crédito, endereço de entrega e método de envio.
   * Eles também devem receber confirmação da compra após a conclusão do pedido.
6. Gestão de Conta do Cliente:
   * Os clientes devem poder visualizar e atualizar suas informações de conta, incluindo detalhes de contato, endereço de entrega e histórico de pedidos.
7. Sistema de Avaliação e Comentários:
   * Os usuários devem poder avaliar e deixar comentários sobre os produtos que compraram, fornecendo feedback útil para outros clientes.

5.1.2 Requisitos não funcionais

Desempenho do Site:

* + O site da loja deve carregar rapidamente, com tempos de carregamento de página inferiores a 3 segundos, para garantir uma experiência de usuário rápida e eficiente.

1. Segurança dos Dados:
   * Todas as informações do cliente, como detalhes de pagamento e informações pessoais, devem ser protegidas por criptografia SSL para garantir a segurança e privacidade dos dados.
2. Disponibilidade do Sistema:
   * O sistema da loja online deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com um tempo de inatividade máximo planejado de menos de 1% para manutenção e atualizações.
3. Compatibilidade com Dispositivos Móveis:
   * O site da loja deve ser responsivo e compatível com dispositivos móveis, garantindo uma experiência de usuário consistente em smartphones e tablets.
4. Escalabilidade da Plataforma:
   * A infraestrutura da loja online deve ser projetada para ser escalável, capaz de lidar com picos de tráfego durante períodos de alta demanda, como promoções ou lançamentos de produtos.
5. Usabilidade e Navegabilidade:
   * A interface do usuário do site deve ser intuitiva e de fácil navegação, com um layout claro e organizado que guie os usuários facilmente pelos diferentes produtos e seções da loja.
6. Confiabilidade do Sistema de Pagamento:
   * O sistema de pagamento online deve ser confiável e seguro, com integração a provedores de pagamento confiáveis e suporte para diferentes métodos de pagamento, como cartões de crédito, PayPal e transferência bancária.
7. Atendimento ao Cliente Eficiente:
   * O serviço de atendimento ao cliente deve ser ágil e eficiente, com tempos de resposta rápidos para consultas e solicitações de suporte por meio de chat ao vivo, e-mail ou telefone.

Kotler, P. et al. (2017). Princípios de Marketing. Pearson.

* Solomon, M. R. (2018). Comportamento do Consumidor: Comprando, Possuindo e Sendo. Bookman.
* Armstrong, G. et al. (2019). Marketing: An Introduction. Pearson.
* Fitzsimmons, J. A. et al. (2016). Administração de Serviços: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação. Bookman.
  1. Diagrama de Contexto

Um diagrama de contexto é uma representação visual que mostra as interações entre um sistema e seus usuários, outros sistemas ou componentes externos. Aqui está um exemplo de como poderia ser o diagrama de contexto para o projeto.

* 1. Diagrama de Fluxo de dados

Fonte: O autor, 2022

* 1. Diagrama de Entidade e relacionamento

Fonte: O autor, 2022

* 1. Dicionário de Dados

Fonte: O autor, 2022

* 1. Diagrama de Caso de Uso

Fonte: O autor, 2022

DIAGRAMA 02

Fonte: O autor, 2022

* + 1. Cadastrar
    2. Logar
    3. Cadastro de funcionário/profissional
    4. Consultar profissionais
    5. Agendamento
  1. Diagrama de Classe

Fonte: O autor, 2022

* 1. Diagrama de Sequência

Fonte: O autor, 2022

* 1. Diagrama de Atividade

Fonte: O autor, 2022

1. Telas
2. Conclusão

1. REFERÊNCIAS

1. Especialista em Educação Permanente: Saúde e educação pela FioCruz – Fundação Osvaldo Cruz. Especialista em tecnologias da Informação pela UNIVEL – União Educacional de Cascavel. Pedagoga formada pela UNIPAR – Universidade Paranaense. Professora do núcleo técnico do Estado do Paraná – Ensino médio técnico.

   2 [↑](#footnote-ref-2)