

# Projeto Final

## Desafio Tech Insiders - Itaú

### Contexto

Com o surgimento de Decretos Municipais exigindo medidas para reduzir a aglomeração e tumulto dos clientes nas filas externas das agências, foi iniciado um piloto em 20/05 para atender esta demanda legal, através da criação de um novo processo de atendimento agendado nas agências.

Atualmente este processo está sendo realizado de forma manual por um colaborador Itaú na porta da agência, que realiza o agendamento com as equipes Comercial e Operacional através de fichas impressas em papel e entregues em mãos aos clientes para retornarem na data/hora agendada.

### Objetivo

Com objetivo de minimizar o risco de exposição, aglomeração e impacto devido ao deslocamento para o pedido de agendamento, foi proposto o desenvolvimento de um sistema de atendimento agendado nas agências que deverá ser disponibilizado através de um link em um aviso na home page do Itaú Bankline.

Este sistema terá a missão de resolver 3 desafios no processo:

**Capacity:** Planejar o agendamento com janela reduzida de acordo com a capacidade de atendimento ao público das equipes Comercial e Operacional das agências;

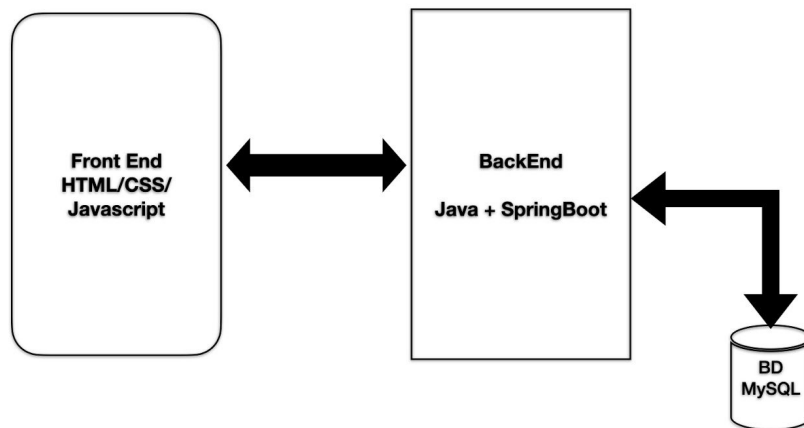
**Gestão:** Disponibilizar aos colaboradores as informações sobre os agendamentos inseridas através do formulário disponibilizado na homepage do site Itaú Bankline;

**Experiência do cliente:** Deixar recomendações claras no site para que o cliente encontrem as informações necessárias para realizar de forma efetiva o pedido de agendamento e recebimento de confirmação via e-mail ou SMS (lembrando que o envio de SMS não está no escopo deste projeto)

---

## Arquitetura básica da solução

Todos os módulos funcionarão usando um modelo de FrontEnd desacoplado do BackEnd, ou seja, todo Front End deverá solicitar serviços a um BackEnd disponível na nuvem para recuperação e armazenamento das informações, como na Figura a seguir



## Descrição do Problema em termos funcionais

Este sistema contará com 2 visões: A visão do **CLIENTE** (exclusiva para criar um agendamento) e a visão do **GERENTE** (para extrair os relatórios de agendamentos)

### Na visão **CLIENTE**:

Desenvolver um formulário que não solicite autenticação de usuário e que possibilite o preenchimento dos campos nome, e-mail, celular, disponibilize uma consulta de agência, campo data, hora e observação para efetivar a etapa de solicitação de atendimento agendado nas agências.

Esse formulário deverá conter:

- Campo para inserção de Nome do cliente
- Campo de e-mail
- Campo de celular
- Campo para selecionar a agência previamente cadastrada
- Data [Agendamento somente em D+1] e Hora [Das 10:00 às 14h00]

---

### Na visão GERENTE:

Desenvolver uma tela de login com autenticação através de funcional ou racf e senha

Desenvolver um dashboard com filtros para visualização de agendamentos, podendo selecionar uma determinada agência para o filtro.

Agendamentos do dia

- Visualização de todos os agendamentos programados para o dia

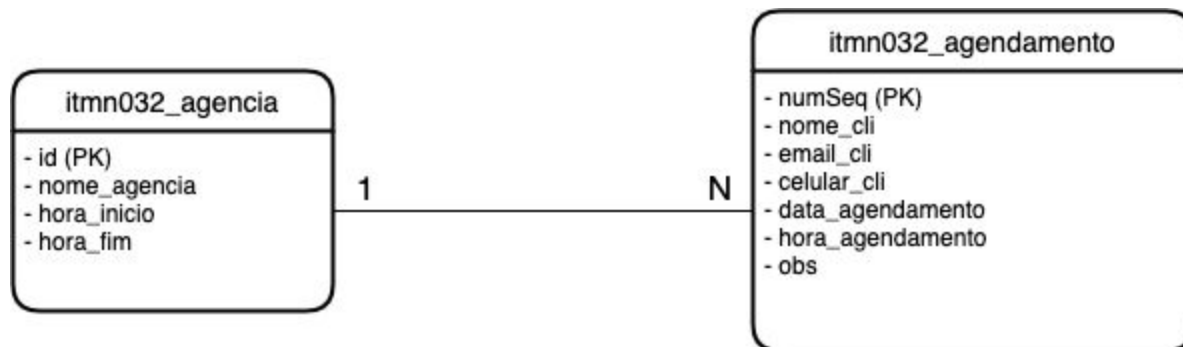
Agendamentos futuros

- Visualização de todos os agendamentos futuros

Agendamentos realizados

- Visualização de todos os atendimentos já realizados

Considere a base de dados previamente modelada (porém sem dados efetivos):



O Script para criação desta base está disponível em

[http://www.professorisidro.com.br/wp-content/uploads/itm032\\_script.sql.txt](http://www.professorisidro.com.br/wp-content/uploads/itm032_script.sql.txt)

## Fluxo de Telas e navegação

Nesta seção, tem-se um esboço do fluxo de telas para o sistema.

Cliente: Formulário para Cadastrar Agendamento

Gerente: Login ➔ Relatórios



---

Schedule System

Sign In

User Name:

johndoe

Password:

\*\*\*\*\*


**SIGN IN**

[Forgot Password?](#)

Tela 1: Login - Aqui o gerente deve enviar seu email (ou RACF) e senha para o back-End para validar seu acesso. Em caso positivo, irá redirecionar para a tela de SELEÇÃO DO TIPO DE RELATÓRIOS para o dashboard

**Observação:** Considere que já há uma tabela de usuários pré-cadastrados. Não é necessário, neste ponto, realizar cadastro para este sistema.

Schedule System



Seu Nome (RACF)

Logout

Selecione seu Relatório

☐ Agencia

Agencia 1

☐ Data

dd/mm/aaaa

☐ Cliente

John Doe

Gerar

Header 1	Header 2
row 1, cell 1	row 1, cell 2
row 2, cell 1	row 2, cell 2

Tela 2: Seleção do Tipo de Relatório a ser Gerado. Nesta tela, a partir da conexão do Gerente com o sistema, deverá ser apresentada uma tela onde é possível selecionar os critérios para geração do relatório. No caso, o Gerente pode combinar critérios, tais como: Agência, Data de Início e Cliente. Caso nenhum destes critérios seja selecionado, um relatório geral sem critério deve ser exibido.

Detalhe: possibilidade de salvar em arquivo CSV (para leitura em Excel) ou mesmo PDF (versão para impressão)

ScheduleSystem - Agendamento

Cliente

John Doe

Email

john@doe.com

Celular/Whatsapp

9-8765-4321

Data

dd/mm/aaaa

Agencia

Agencia 1

Hora Início

10:00

Hora Fim

10:30

Cadastrar

Tela CLIENTE: Formulário para inserir agendamentos (simples e efetiva)

---

## Milestones e Entregáveis

Sugere-se como forma de organização do projeto, que ele seja dividido em histórias (stories) em um ciclo de desenvolvimento ágil. Para tanto, algumas histórias são descritas a seguir:

### **História 0:** Agendamento do Cliente

Nesta história todo o caminho para que o cliente preencha seu formulário e efetive um agendamento deve ser considerado. Tanto BackEnd quanto FrontEnd.

### **História 1:** Login do Gerente.

Nesta história todo o caminho do Gerente para seu login bem sucedido (ou falha) deve estar contemplado

### **História 2:** Tela de Seleção dos Relatórios

Nesta história, desenvolva toda a interface de front-end (desde que com usuário válido e autenticado) para exibir os tipos de relatórios a serem gerados

### **História 3:** Relatório de Agendamentos

Nesta história, desenvolva a recuperação de todos os agendamentos de uma determinada agência, levando em conta os seguintes filtros (acumulativos):

- Agência
- Data de Inicio
- Nome do Cliente



---

## Itens Obrigatórios para entrega

### Back-End

- Endpoint para cadastrar novo agendamento
- Endpoint para login via email e senha
- Endpoint para login via racf e senha
- Endpoint para recuperar agendamentos com filtros independentes
- Endpoint para recuperar agências do sistema

### Front End

- Formulário para agendamento pelos clientes
- Página inicial de Login
- Página dos relatórios, com os vários filtros implementados

### Elemento EXTRAS:

Gerar páginas com "versão para impressão" (para geração de PDF) ou "geração de CSV" para importação via EXCEL

Obs 1: Todas as páginas deverão ter a possibilidade de LOGOUT.

Obs 2: Serão disponibilizados materiais adicionais caso os participantes queiram implementar os itens opcionais por conta própria.

Obs 3: Trabalhe com Front Responsivo, pois este sistema foi idealizado para ser acessível de um dispositivo móvel