

Petshop do Chicão

André Hyodo

Arthur Zagnoli

Gustavo Pereira

Luiz Felipe

Marcus Vinícius

1. Apresentação do problema

O Mercado crescente de animais de estimação tem criado uma grande demanda por serviços específicos para pets, resultando no aumento no número de Petshops. Sendo assim, um dos aspectos cruciais para o sucesso do Petshop é uma excelente gerência de suas atividades internas. Nesse contexto, torna-se imprescindível a implementação de um controle interno robusto e intuitivo que otimize processos internos do Petshop, melhore o atendimento ao cliente e aumente a sua competitividade no mercado.

Contexto

O Pet Shop do Chicão, uma empresa localizada em um movimentado centro urbano, enfrenta desafios diários relacionados a sua gestão de atividades internas. Atualmente, a empresa utiliza métodos manuais, como planilhas e até mesmo anotações em papéis para registro de vendas, gerenciamento de estoque, e não há o devido cadastro de clientes e Pets.

Esses meios, apesar de funcionais, tendem a se tornar cada vez mais ineficazes diante do aumento no volume de clientes e do aumento da complexidade das operações. O ambiente de negócios dinâmico e competitivo em que o Pet Shop Chicão está inserido exige uma solução mais eficiente e integrada.

Descrição do Problema

Gestão de Vendas:

Desafio: As vendas são registradas manualmente, o que aumenta o risco de erros humanos, dificulta o controle de caixa e torna o processo lento e propenso a falhas.

Impacto: Ineficiência operacional, dificuldades na confiabilidade dos dados e insatisfação dos clientes devido a esperas prolongadas.

Gerenciamento de Estoque:

Desafio: O controle de estoque é realizado por meio de planilhas, tornando difícil o monitoramento em tempo real, o que pode resultar em falta de produtos ou excessos não planejados.

Impacto: Perdas financeiras devido a produtos vencidos, indisponibilidade de itens para os clientes e falta de visão estratégica sobre a demanda de produtos.

Cadastro de Clientes e Pets:

Desafio: A base de dados de clientes e pets é gerida manualmente, o que dificulta a personalização do atendimento e o histórico de serviços prestados.

Impacto: Atendimento menos personalizado, dificuldade em fidelizar clientes e perdas de oportunidades de negócios recorrentes.

Agendamento de Serviços:

Desafio: O agendamento de banho e tosa é feito de maneira informal, sem uma ferramenta de calendário integrada, resultando em conflitos de horários e gerenciamento ineficiente da equipe.

Impacto: Frustração dos clientes, utilização ineficiente da equipe e contratempos por agendamentos perdidos ou duplicados.

Motivação para a Busca por uma Solução

A implementação de um sistema de controle interno integrado pode transformar significativamente as operações do Pet Shop do Chicão, proporcionando:

Automatização e Precisão: Redução de erros através da automação de processos de vendas, estoque e agendamentos.

Eficiência Operacional: Otimização do tempo e recursos, melhorando a produtividade da equipe e a satisfação dos clientes.

Fidelização de Clientes: Melhoria na personalização do atendimento e no gerenciamento do relacionamento com os clientes, aumentando a fidelidade e a recorrência de negócios.

2. Stakeholders

1. Cliente

Persona: Pedro

Perfil: Pedro é um cliente do Pet Shop do Chicão, dono de dois cães e um gato. Ele valoriza um atendimento de qualidade e serviços confiáveis para seus pets.

Motivações:

- Receber um atendimento rápido e eficiente.
- Ter confiança nos serviços prestados e nos produtos oferecidos.

Expectativas:

- Um processo de compra rápido e sem complicações.
- Agendamentos de serviços de banho e tosa sem conflitos de horário.

2. Funcionário

Persona: Luísa

Perfil: Luísa é responsável pelo atendimento ao cliente na recepção do pet shop, cuidando do cadastro de clientes e pets, além do agendamento de serviços.

Motivações:

- Facilitar o processo de agendamento de serviços.
- Reduzir erros e conflitos de horários.
- Manter registros precisos dos clientes e pets.

Expectativas:

- Um sistema de agendamento.
- Formulários de cadastro detalhados e fáceis de preencher.
- Ferramentas para gerenciar e visualizar os agendamentos de forma clara.

3. Proposta da solução

Para atender as necessidades do Pet Shop do Chicão, solucionando os problemas observados e torná-lo apto para um volume maior de clientes, propomos a implementação de um sistema informatizado de controle interno integrado. Este será composto de funcionalidades que permitirão a automatização de tarefas e gestão eficiente das principais operações do Pet Shop.

Gestão de Vendas

Usuário: Funcionário do Pet Shop

História: Como funcionário, eu quero registrar as vendas de produtos e serviços de forma rápida e precisa para reduzir o tempo de atendimento e minimizar erros.

Critérios de Aceitação:

Interface intuitiva para registro de vendas.

Integração com o sistema de estoque para atualização automática.

Emissão do preço total da compra.

Gerenciamento de Estoque:

Usuário: Funcionário do Pet Shop

História: Como funcionário, eu quero controlar o inventário em tempo real para evitar falta de produtos e garantir a disponibilidade para os clientes.

Critérios de Aceitação:

Consulta de estoque de produtos.

Relatórios de inventário e movimentação de produtos.

Cadastro e atualização de produtos.

4. Projeto da solução

A solução proposta é um sistema de controle interno para o Pet Shop do Chicão, desenvolvido utilizando tecnologias que incluem Node.js, React, HTML, Bootstrap, JavaScript e Chakra UI. Esta combinação de tecnologias oferece um ambiente de desenvolvimento eficiente, flexível e escalável, proporcionando uma experiência de usuário intuitiva e responsiva.

5. Artefatos principais

Para solucionar o problema de controle interno do Pet Shop do Chicão, foram desenvolvidos diversos artefatos que cobrem a modelagem, especificação, design e implementação do sistema proposto. A seguir, apresentamos uma visão geral dos principais artefatos criados durante o projeto:

1. Diagrama de Casos de Uso

Esse Diagrama foi modelado para identificar e documentar as interações entre atores (usuários) e o sistema desenvolvido. Ele mapeia as principais funções desempenhadas pelo sistema, como gerenciamento de estoque e gestão de vendas.

Tal modelagem assegura o total entendimento das atividades do Pet Shop, para evitar que requisitos não sejam atendimentos pelo software.

2. Casos de Uso Descritivos

Para cada caso de uso identificado no diagrama de casos de uso, foram desenvolvidos casos de uso descritivos detalhados. Ele tem a proposta de ser mais específico, apresentando diferentes fluxos de interação entre o usuário e o sistema, sendo eles o principal, alternativo e o fluxo de exceção. Dessa forma, a documentação desses casos garante que o software lide com formas de interação diferentes da principal sem apresentar erros, aumentando sua qualidade.

3. Diagrama de Classes

O diagrama de classes modela a estrutura estática do sistema, detalhando as classes, atributos, métodos e relacionamentos entre as classes. Este diagrama é essencial para a fase de desenvolvimento, pois orienta a implementação do código.

4. Projetos de Interface

Para garantir a experiência intuitiva e eficiente do usuário, foram feitos projetos de interface de cada uma das telas do software. Assim, foi possível validá-las juntamente ao cliente, garantindo uma entrega com melhor qualidade ao usuário final do sistema.

5. Documento de Visão

O documento de visão descreve a visão geral do projeto, incluindo os objetivos, escopo, stakeholders, e os requisitos funcionais e não funcionais do sistema. Este documento serve como uma referência para alinhar a equipe de desenvolvimento e o cliente sobre o propósito e as expectativas do projeto.

6. Ata de Acordo com o Cliente

Esta ata é fruto de uma reunião realizada com o Cliente final, onde foram discutidos acordos relacionados a concepção e à entrega do software. É nela onde ficam documentadas as responsabilidades assumidas por ambas as partes.

6. Conclusões

O Projeto de Desenvolvimento Interno de um sistema de gerenciamento do Pet Shop do Chicão abrangeu desde a análise inicial dos problemas operacionais até a implementação do software proposto. Ao final, é possível

destacar as seguintes conclusões, resultados, contribuições e lições aprendidas:

Principais Resultados

1. Implementação do Sistema de Controle Interno
2. Otimização dos Processos Operacionais do Pet Shop
3. Melhoria na Experiência do Cliente Final do Pet Shop

Contribuições

1. Tecnologia e Inovação

A adoção de tecnologias novas e em constante evolução facilitam futuras manutenções, atualizações e adições de novas funcionalidades ao Software.

2. Eficiência Operacional

A Automação de atividades proporcionada pelo Software proposto resultou em uma maior agilidade ao atender Clientes e realizar atividades internas diversas, como controle de estoque.

3. Base de Crescimento

A Implementação do software na empresa Pet Shop do Chicão não só garantiu uma maior agilidade para realização de atendimentos, mas também expandiu os horizontes de expansão da empresa. Dessa forma, um maior número de clientes poderá ser atendido e um maior número de serviços poderá ser ofertado aos futuros clientes.

Lições Aprendidas

1. Importância do Planejamento e da Comunicação

Durante a concepção do Software para o Pet Shop do Chicão houve a necessidade de realizar reuniões periódicas para validar certos aspectos da aplicação juntamente ao cliente final. Tal prática se tornou extremamente importante para entender as necessidades do cliente e assim extrair todos os requisitos funcionais do Software.

2. Adaptação e Flexibilidade

A flexibilidade para adaptar-se a novas informações e requisitos foi fundamental. Durante o desenvolvimento, ajustes foram necessários para melhor atender às necessidades do cliente, exigindo a adaptação e flexibilidade da equipe de desenvolvimento.

3. Valorização da experiência do usuário

Toda a concepção e implementação do software foi pensada para gerar uma melhor experiência do Usuário Final. Desde o design da aplicação, usabilidade da interface, até testes de usabilidade e prototipagem foram realizados visando uma melhor qualidade e usabilidade do software.