



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Departamento de Eng. de Software e Sistemas de Informação



NOTEREPAIR

Apresentação Final

Projeto: Aplicações Web
Eixo 1 SI
PUC MINAS
Michelle Hanne Soares
de Andrade

Integrantes:
João Victor dos Santos
Ryan Vinicius Moraes
Marcos Paulo Gonçalves

► SUMÁRIO

01

INTRODUÇÃO

02

PROJETO DO SISTEMA

03

DESENVOLVIMENTO

04

CONCLUSÃO



▶ INTRODUÇÃO

01

► INTRODUÇÃO



PROBLEMA

1. Falta de Transparência no Processo de Manutenção e Reparo
2. Falta de Conforto para o Cliente
3. Comunicação Deficiente com o Cliente



JUSTIFICATIVA

Decidimos criar a NoteRepair para promover boas práticas de negócio em alinhamento com as ODS 8 e 12, fomentando o crescimento econômico, a inovação e garantindo padrões sustentáveis de consumo e produção.

► INTRODUÇÃO




OBJETIVOS

O objetivo da NoteRepair é desenvolver uma plataforma integrada e automatizada que otimize todo o processo de reparo de notebooks, desde o cadastro inicial do cliente até a entrega do equipamento reparado.



PÚBLICO-ALVO

A NoteRepair visa atender desde assistências técnicas até usuários domésticos que busquem conserto para seus notebooks. Isso será feito independentemente do nível de conhecimento em tecnologia do indivíduo.



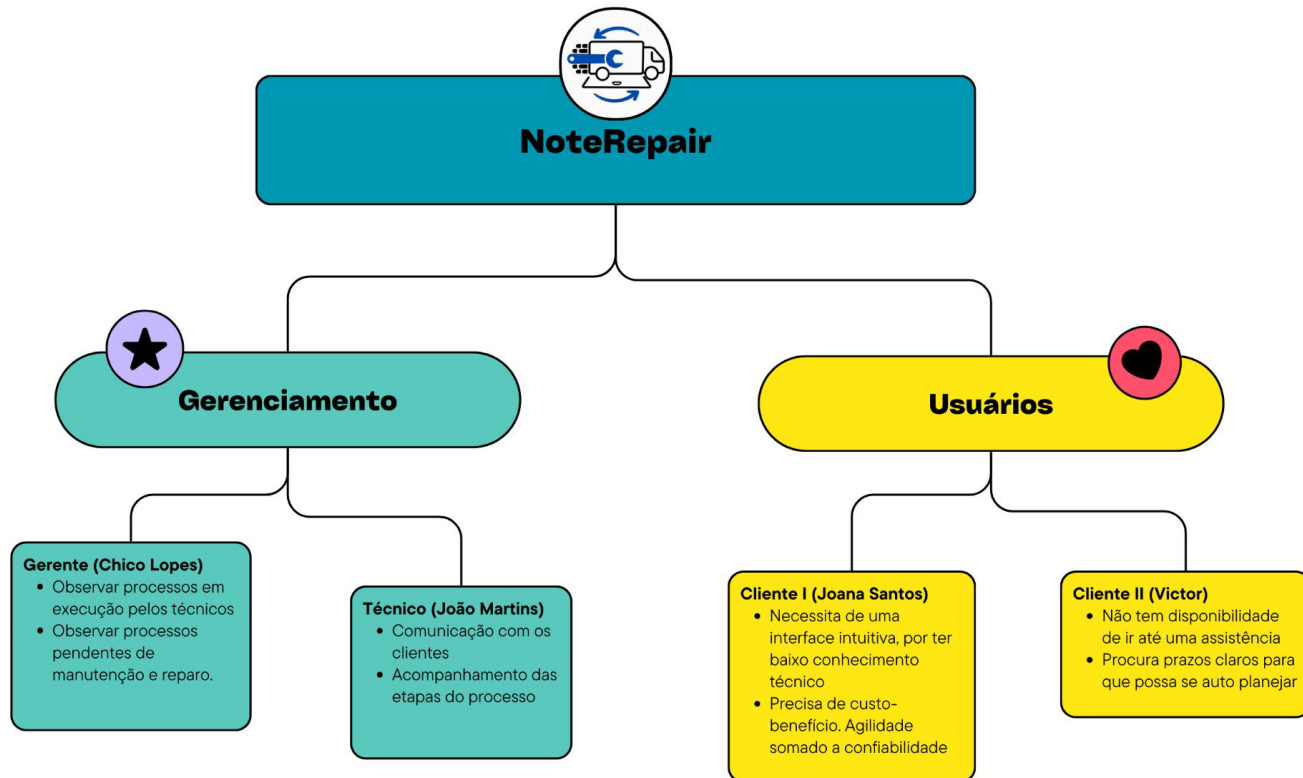
PROJETO DO SISTEMA



02



► ESPECIFICAÇÕES - PERSONAS



► ESPECIFICAÇÕES - HISTÓRIAS



CLIENTE

Quero solicitar o reparo do meu notebook através da plataforma online, para evitar deslocamentos até a loja.



CLIENTE

Quero acompanhar o status do meu notebook em tempo real durante o processo de reparo, para planejar melhor o dia a dia com a ausência do aparelho eletrônico.



CLIENTE

Quero receber um orçamento detalhado antes do início do reparo, para saber o custo antecipadamente e organizar meu orçamento.

► ESPECIFICAÇÕES - HISTÓRIAS



TÉCNICO

Quero poder visualizar a fila de notebooks a serem reparados, para priorizar de acordo com a urgência dos casos e maximizar a eficiência do meu tempo de trabalho.



GERENTE

Quero poder visualizar os status de reparo dos notebooks e a carga de trabalho de cada técnico, para otimizar a alocação de recursos e reduzir o tempo de espera dos clientes.



TÉCNICO

Quero ter uma ferramenta que facilite a triagem dos notebooks recebidos, agilizando a identificação dos problemas e os processos de reparo.



GERENTE

Quero poder realizar o cadastro dos meus técnicos e gerenciar suas permissões dentro da plataforma, garantindo que o sistema funcione de forma segura e organizada.

► REQUISITOS FUNCIONAIS

<u>RF-001</u>	Permitir que o usuário realize o cadastro de suas informações.	ALTA
<u>RF-002</u>	Facilitar a solicitação de reparo diretamente pela plataforma.	ALTA
<u>RF-003</u>	Fila de processamento de pedidos de reparo.	ALTA
<u>RF-004</u>	Gerenciar permissões para técnicos e gestores.	ALTA
<u>RF-006</u>	Relatório do status do reparo e organização das prioridades de trabalho dos técnicos.	ALTA
<u>RF-007</u>	Enviar emails automáticos de status do produto para consumidor, para aumentar a transparência do processo.	ALTA

► REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

<u>RNF-001</u>	O sistema deve ser responsivo e acessível em dispositivos móveis, facilitando o acesso a partir de qualquer lugar.	ALTA
<u>RNF-004</u>	O sistema deve ter alta disponibilidade, com uptime mínimo de 99%, para garantir confiabilidade aos usuários.	ALTA
<u>RNF-005</u>	A plataforma deve ter um design intuitivo, focado em experiência do usuário e acessibilidade.	ALTA
<u>RNF-007</u>	Interface para usuário, garantindo uma experiência de fácil uso e acesso às informações necessárias.	ALTA
<u>RNF-008</u>	Interface para gerente, oferecendo uma visão geral dos processos e status de trabalho da equipe.	ALTA
<u>RNF-009</u>	Interface para técnico, facilitando a organização de suas tarefas diárias.	ALTA

► TECNOLOGIAS

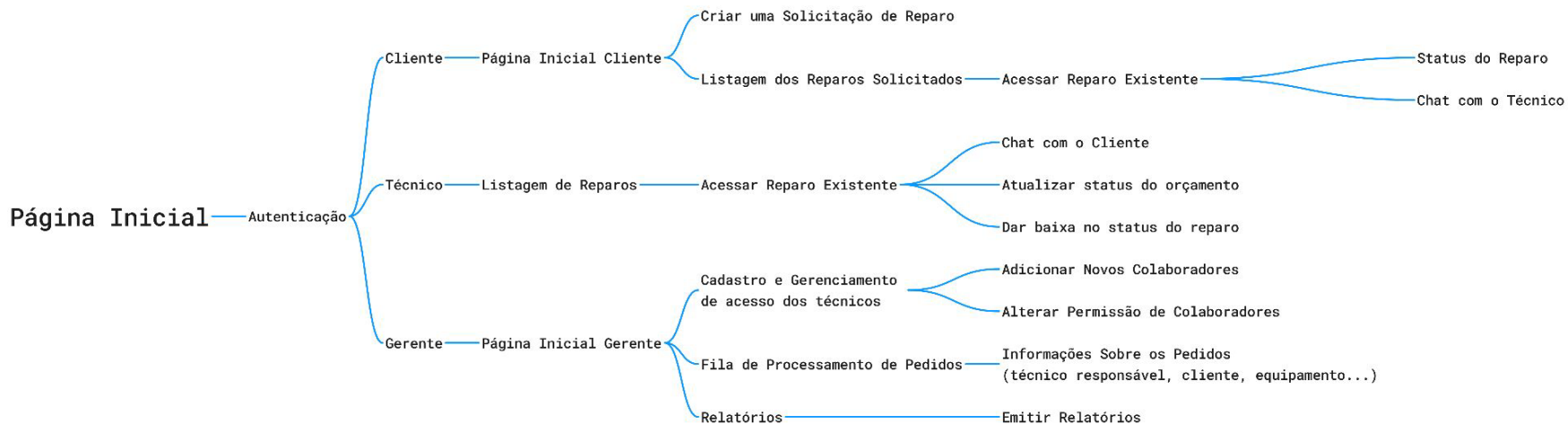




▶ PROJETO DE INTERFACE

03

► USER FLOW



▶ HOME E CADASTRO



Assistência técnica rápida e confiável para notebooks. Confie na NoteRepair!

Home Sobre Produtos Contato [Cadastrar](#)



Sobre

A NoteRepair é uma empresa especializada em assistência técnica para notebooks. Desde 2010, temos a missão de oferecer o melhor serviço ao cliente, com foco em qualidade e rapidez. Nossa equipe é formada por técnicos experientes e capacitados para lidar com qualquer problema de hardware ou software. Trabalhamos com a mais recente tecnologia para garantir a máxima eficiência e segurança em todas as nossas intervenções. Nossa política é sempre a mesma: oferecer o melhor preço sem comprometer a qualidade do serviço. Contamos com a confiança de milhares de clientes e esperamos que você também se torne um deles. Entre em contato conosco para mais informações e agende sua assistência técnica hoje mesmo!



Missão e Valores



Missão: Oferecer a melhor assistência técnica para notebooks, com foco em qualidade e rapidez, garantindo a máxima eficiência e segurança em todas as nossas intervenções.



Valores: Comprometimento, transparência, honestidade, respeito ao cliente e ao meio ambiente, e busca constante por inovação e melhoria contínua.



Política: Adotar práticas sustentáveis, reduzir o desperdício e promover o uso consciente dos recursos naturais.


Contato

Endereço: Rua dos
Teófilos, 123 - Centro,
São Paulo, SP - 01000-000
Telefone: (11) 1234-
5678
Redes Sociais:
@noterepair

Quer receber
notificações?

[Enviar](#)

30.000 apps | 100.000.000+ usuários | 100+ idiomas



Cadastro

[Cadastrar](#)



Entrar

[Entrar](#)

▶ LISTA DE REPAROS (CLIENTE)



Lista de Reparos

Pedido de Orçamento

Olá, João

Lista de Reparos

Reparo	Data	Status	Valor	Ações
#1	27/03/2023	Concluído	R\$ 98.99	
#3	09/12/2024	Em análise	R\$ 0	


Solicitar reparo

(28) 3334-9420 contato@noterepair.com @noterepair

NoteRepair © 2024 - Todos os Direitos Reservados



► PEDIDO DE ORÇAMENTO (CLIENTE)



Lista de Reparos

Pedido de Orçamento

Olá, João

Pedido de Orçamento

Marca: *

Selecione a marca

Modelo: *

Descrição do Problema: *

Endereço da Coleta

CEP: *

Bairro: *

Logradouro: *

Complemento:

Data de Coleta: *

mm/aa/yyyy

Endereço da Entrega

☐ Mesmo da Coleta

CEP: *

Bairro: *

Logradouro: *

Complemento:

Enviar Orçamento


 (28) 3334-9420

 contato@noterepair.com

 @noterepair

NoteRepair © 2024 - Todos os Direitos Reservados

► CHAT COM TÉCNICO (CLIENTE)



Lista de Reparos

Pedido de Orçamento

Olá, João

Status do Reparo - #1

Em análise

Manutenção

Enviado

Concluído

Reparo #1 - Chat com técnico

Alou

asf


Ping


Pong


Mensagem

Mensagem 2

Digite aqui

 (28) 3334-9420

 contato@noterepair.com

 @noterepair

NoteRepair © 2024 - Todos os Direitos Reservados

▶ LISTA DE REPAROS (TÉCNICO)



Lista de Reparos

Olá, João

Lista de Reparos

Reparo	Cliente	Data	Status	Valor	Ações
#2	João Victor (Cliente 2)	27/03/2023	Em Manutenção	R\$ 58.95	
#1	João Victor (Cliente)	27/03/2023	Concluído	R\$ 98.99	
#3	João Victor (Cliente)	09/12/2024	Em Análise	R\$ 0	

Voltar página


Próxima página

(28) 3334-9420 contato@noterepair.com @noterepair

NoteRepair © 2024 - Todos os Direitos Reservados



► CHAT COM CLIENTE (TÉCNICO)



Lista de Reparos

Olá, João

Status do Reparo - #2

Em Análise

Manutenção

Enviado

Concluído

Reparo #2 - Chat com técnico

Olá

Bla

Digite aqui

Voltar status

Próximo status

Orçamento

Descrição:
Problema de inicialização do windows.

Valor:
58.95

Enviar orçamento


(28) 3334-9420

contato@noterepair.com

@noterepair

NoteRepair © 2024 - Todos os Direitos Reservados





► GERENCIAMENTO (GERENTE)






[Colaboradores](#) [Fila de Processamento](#) [Relatórios](#) Olá, João

Cadastro e Gerenciamento de Colaboradores

+ Novo Colaborador

Nome	Email	Permissão
João Victor (Técnico)	jvt@gmail.com	Técnico  
João Victor (Gestor)	jvgestor@gmail.com	Gestor  

 (28) 3334-9420  contato@noterepair.com  @noterepair

NoteRepair © 2024 - Todos os Direitos Reservados

jvt@gmail.com

Técnico

jvgestor@gmail.com

Gestor

Novo Colaborador


Nome Completo:

Email:

Permissão:
Gestor

Cadastrar

► FILA DE PROCESSAMENTO (GERENTE)



Colaboradores










Fila de Processamento




Relatórios

Olá, João

Fila de Processamento de Pedidos

Pesquisar...

N° do Pedido	Nome do Cliente	Data de Criação	Status	Data do Último Status	Técnico	Ações
1	João Victor (Cliente)	27/03/2023	Concluído ▾	08/12/2024	João Victor (Técnico)	  
2	João Victor (Cliente 2)	27/03/2023	Em Manutenção ▾	27/03/2023	João Victor (Técnico)	  
3	João Victor (Cliente)	09/12/2024	Em Análise ▾	09/12/2024	João Victor (Cliente)	  

 (28) 3334-9420  contato@noterepair.com  @noterepair

NoteRepair © 2024 - Todos os Direitos Reservados

► FILA DE PROCESSAMENTO (GERENTE)

de Pedidos

Data

27/03/

27/03/

09/12/

Pedido

1

Marca do Notebook:

Acer

Modelo do Notebook:

Nitro 5

Descrição do Problema:

Um dos principais problemas que os usuários enfrentam com notebooks é a lentidão no desempenho, muitas vezes acompanhada de superaquecimento. Isso pode ocorrer devido a vários fatores, incluindo a ausência de manutenção regular, como a limpeza de ventiladores e dissipadores de calor, que acumulam poeira ao longo do tempo. Além disso, a execução de muitos programas simultaneamente ou a falta de espaço no disco rígido pode sobrecarregar o sistema. Esse superaquecimento pode levar a desligamentos inesperados e danos permanentes ao hardware, tornando essencial a manutenção adequada e, se necessário, o upgrade de componentes como a memória RAM ou a troca do HD por um SSD.

Estimativa de Reparo:

12 dias

Endereço da Coleta:

Rua João Lopes, Curado, 54270-060

Endereço da Entrega:

12, Rua João Lopes, Curado, 54270-060

(28) 3334-9420 | contato@noterepair.com | @noterepair

e Pedidos

ta

03/

03/

12/

Editar Pedido

Marca do Notebook:

Acer

Modelo do Notebook:

Nitro 5

Descrição do Problema:

Um dos principais problemas que os usuários enfrentam com notebooks é a lentidão no

Estimativa de Reparo:

12 dias

CEP Entrega:

54270-060

Bairro Entrega:

Curado

Logradouro Entrega:

12, Rua João Lopes


Complemento Entrega:

(Cj.Res.Curado IV)

Salvar Alterações

(28) 3334-9420 | contato@noterepair.com | @noterepair

► RELATÓRIOS (GERENTE)



Colaboradores

Fila de Processamento










Relatórios


Olá, João


Relatórios


Novo Relatório

Pesquisar...

Nº do Relatório	Nome do Relatório	Data de Geração	Status	Tipo de Relatório	Responsável	Ações
#0001	Desempenho Financeiro	10/09/2024	Pendente ▾	Financeiro	Alice Souza Gomes	  
#0002	Status do Reparo	18/09/2024	Concluído ▾	Reparo	Emily Cavalcanti	  
#0003	Resumo de Transações	20/09/2024	Em Progresso ▾	Financeiro	Nicolas Santos	  

 (28) 3334-9420

 contato@noterepair.com

 @noterepair

NoteRepair © 2024 - Todos os Direitos Reservados

► RELATÓRIOS (GERENTE)

Novo Relatório


Nome do Relatório:

Data de Geração:

Status:

Tipo de Relatório:

Responsável:

 PDF

 Importar

Preview Relatório:

#0001

Nome do Relatório:

Relatório de Assistência Técnica

Dados do Cliente

Nome: João Silva

Telefone: (11) 91234-5678

E-mail: joao.silva@example.com

► TESTES

Cenários:

1. Criar conta e realizar login
2. Listagem de reparos
3. Status do reparo (Cliente)
4. Status do reparo (Técnico)
5. Adicionar, editar e deletar novo colaborador (Gestor)
6. Fila de Processamento (Gestor)
7. Relatórios (Gestor)
8. Solicitação de Orçamento

Resultado:

1. Boa taxa de sucesso na interação os usuários
2. Curva de aprendizado curta
3. Elevada satisfação subjetiva dos usuários
4. Tempo baixo na realização de tarefas por novos usuários, se comparado com tempo de conclusão de um especialista.



► CONCLUSÕES

04

► CONCLUSÕES - DESAFIOS



USO DE API EXTERNAS



**MÁSCARAS PARA OS
FORMULÁRIOS**



PADRONIZAÇÃO DO CSS



**JAVASCRIPT PARA
COORDENAÇÃO DAS
FUNCIONALIDADES
DINÂMICAS**



OBRIGADO
!