

Termo de Abertura do Projeto

Aplicativo Consercar - **Zuca Sistemas**

Oficina Consercar

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
	20/01/2025	Zuca Sistemas	Mockup
v1.00	12/02/2025	Zuca Sistemas	Protótipo

1 Descrição preliminar

O aplicativo "**Consercar**" tem como objetivo principal auxiliar os funcionários da oficina na organização das ordens de serviço de seus clientes. A proposta inicial inclui o cadastro de clientes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, além da possibilidade de registrar um ou mais veículos associados a cada cliente. Com isso, o aplicativo cria um histórico detalhado de atendimentos, permitindo acessar informações de serviços anteriores e compreender, de maneira mais ampla, o estado do veículo em atendimento.

Além disso, o aplicativo mantém um banco de dados com os serviços disponíveis na oficina. Ao registrar uma nova ordem de serviço, o sistema calcula automaticamente o custo total e o tempo necessário para a execução dos serviços escolhidos, otimizando a gestão e o atendimento.

2 Justificativas

As funcionalidades descritas têm como objetivo proporcionar um atendimento mais detalhado e eficiente por parte dos mecânicos. Com o histórico completo de todas as manutenções realizadas no veículo, disponível na aplicação, os profissionais podem tomar decisões mais assertivas e embasadas.

Além disso, durante o cadastro de uma OS (ordem de serviço), o aplicativo realiza automaticamente o cálculo do custo total da manutenção e do tempo necessário para sua execução. Essa automação torna o atendimento mais ágil e transparente, permitindo que o cliente seja prontamente informado.

3 Objetivos

- **Organizar as ordens de serviço**
Facilitar a gestão das ordens de serviço da oficina, centralizando informações de clientes, veículos e serviços prestados em uma única plataforma.
- **Criar um histórico detalhado de manutenções**
Registrar todas as manutenções realizadas em cada veículo, permitindo que os mecânicos acessem rapidamente o histórico e tomem decisões mais informadas.
- **Otimizar o atendimento ao cliente**
Automatizar o cálculo do custo total e do tempo necessário para realizar os serviços, tornando o atendimento mais rápido e eficiente.
- **Melhorar a comunicação com o cliente**
Garantir que os clientes sejam informados com clareza sobre o andamento de suas ordens de serviço, preços e prazos.
- **Aumentar a eficiência operacional da oficina**
Oferecer ferramentas que reduzam o tempo gasto com tarefas administrativas, permitindo que os funcionários se concentrem nas atividades técnicas.
- **Gerenciar o banco de serviços da oficina**
Manter um cadastro atualizado dos serviços oferecidos, com preços e durações pré-definidos, para facilitar o registro e a consulta durante o atendimento.
- **Atender clientes de forma personalizada**
Permitir o cadastro de pessoas físicas e jurídicas, além de múltiplos veículos por cliente, proporcionando um atendimento mais completo e personalizado.
- **Oferecer suporte estratégico à tomada de decisões**
Auxiliar os mecânicos e gestores a compreenderem padrões e tendências nos atendimentos, otimizando o planejamento e a alocação de recursos.

4 Critérios de sucesso do projeto

O projeto será considerado um sucesso se:

1. Atender a todos os critérios de aceitação das entregas descritos no plano de desenvolvimento.
2. Respeitar as restrições estabelecidas, incluindo orçamento, prazo e recursos disponíveis.
3. Cumprir o cronograma de execução definido no plano de gerenciamento do projeto.
4. Atender aos seguintes objetivos principais:
 - Garantir que a funcionalidade de cadastro de clientes e veículos seja intuitiva e confiável.
 - Proporcionar um histórico completo de manutenções, acessível aos mecânicos de forma prática.
 - Automatizar o cálculo de preços e tempo em todas as ordens de serviço.
 - Melhorar a agilidade e a transparência no atendimento aos clientes da oficina.

5 Stakeholders

Empresa	Participante	Função
Zuca	Julia	Analista de Requisitos
Zuca	Jullyana	Coordenador Desenvolvimento
Zuca	Lívia	Analista de Negócios
Zuca	João	Desenvolvimento
Zuca	Raíssa	Analista de Requisitos
Consercar	Júlio	Cliente

6 Relatório das reuniões com os cliente

PRIMEIRA REUNIÃO	
DATA	LOCAL
14/01/2025	Oficina Consercar
PARTICIPANTES	
Matheus (Administrador) e Livia	
OBJETIVO	Levantar necessidades e problemas da oficina para definir os requisitos do sistema.
PONTOS DISCUTIDOS	<ul style="list-style-type: none">• Ordens de Serviço: Registros em papel dificultam o controle e a consulta rápida.• Relatórios Financeiros: Falta de relatórios automatizados.• Falta de gestão de clientes.
DECISÕES TOMADAS	Desenvolver um sistema básico e acessível com: <ul style="list-style-type: none">• Digitalização das OS.• Relatórios financeiros automatizados.• Gestão de clientes e automóveis.

7 Estudo de Sistemas Correlatos Existentes

Atualmente a oficina funciona a partir de anotações de ordens de serviços em cadernos físicos. Para atrair clientes, a oficina conta com um website (<https://consercar.com.br/>).

SISTEMA	PONTOS POSITIVOS	PONTOS NEGATIVOS
Ultracar	<ul style="list-style-type: none">- Sistema completo para gestão de oficinas.- Suporte técnico especializado.- Integração com estoque e financeiro.	<ul style="list-style-type: none">- Preço elevado para oficinas pequenas.- Requer treinamento para uso eficiente.
Oficina Integrada	<ul style="list-style-type: none">- Interface amigável.- Controle de ordens de serviço e estoque.- Relatórios automatizados.	<ul style="list-style-type: none">- Preço ainda elevado para pequenas oficinas.- Pode ter funções desnecessárias para negócios simples.

Minha Oficina	<ul style="list-style-type: none"> - Focado em funcionalidades simples. - Fácil de usar. - Controle básico de ordens de serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> - Preço Elevado - Não possui integração avançada com financeiro.
---------------	---	---

8 Lista de Requisitos Funcionais

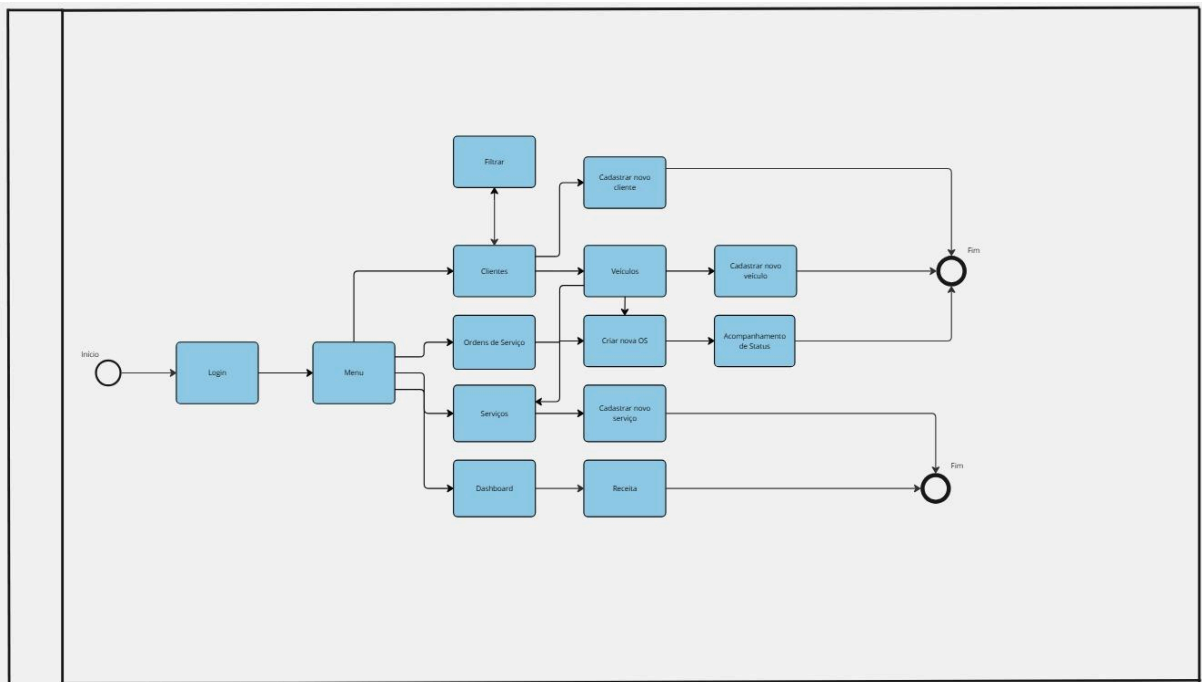
- Cadastro de Clientes;
- Registro de dados dos clientes (nome, CPF/CNPJ, telefone, e-mail e endereço);
- Histórico de atendimentos e serviços realizados;
- Cadastro de Veículos;
- Associar veículos aos clientes;
- Registro de informações do veículo (marca, modelo, ano, placa);
- Gestão de Ordens de Serviço (OS);
- Criação de OS para cada solicitação de serviço;
- Detalhamento de problemas relatados, diagnósticos e serviços a serem realizados;
- Registro de status da OS (em andamento, concluída, pendente de aprovação);
- Controle de Entrada e Saída de Veículos;
- Gestão de Prazos;
- Definição e acompanhamento de prazos para conclusão dos serviços;
- Alertas para serviços com prazo próximo ou atrasado;
- Elaboração de Orçamentos;
- Cálculo de custo com base nos serviços selecionados;
- Relatórios e Dashboards.

9 Prototipagem de telas

Os mockups foram feitos no Figma, e podem ser vistos no link abaixo:

<https://www.figma.com/design/oFelfRqTikiZfQlfnOUXJO/Oficina-Zuca?node-id=0-1&t=WuToZHNC0lj2BT0g-1>

10 BPMN



https://miro.com/app/board/uXjVLtGucJk=?share_link_id=842047671810