

### 3 QUADRO METODOLÓGICO

Para a realização do projeto é preciso seguir alguns procedimentos, que serão demonstrados a seguir.

#### 3.1 Tipo de Pesquisa

Pesquisa é a maneira de se obter de forma simples respostas para indagações propostas, aliando a conhecimentos já existentes. Gil (2002, p. 17) afirma que:

A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema.

A realização da pesquisa se dá de acordo com alguns procedimentos e saber qual o tipo de pesquisa a ser realizada. Segundo Marconi e Lakatos (2009) toda pesquisa implica no levantamento dos dados de várias fontes, quaisquer que sejam os métodos e técnicas empregadas. Nesse projeto o tipo de pesquisa é a aplicada, que é aquela que o pesquisador utiliza de seus conhecimentos para aplicá-la em um projeto real que visa descobrir seus resultados.

Entre os vários tipos de pesquisa utilizaremos a pesquisa aplicada, em que segundo Cooper e Schindler (2003, p.33) significa que “ela é conduzida para revelar respostas para questões específicas relacionadas a ação”.

Cervo e Bervian (2002, p.65) vem explicar a pesquisa aplicada como “o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos mais ou menos imediatos, buscando soluções para problemas concretos”. Nesse projeto serão estudadas a teoria de CRM, o uso dos *softwares* livres e o processo de implantação nas empresas.

Visto pela necessidade da empresa, a implantação do CRM livre será uma aplicação de nossa pesquisa, no qual nos irá apontar resultados positivos ou negativos, para que possamos enriquecer nossos conhecimentos referentes a *softwares* livres, sistemas operacionais e estratégias de relacionamento com o cliente.

Sendo o tipo de pesquisa que será aplicado nesse projeto, no próximo tópico apresentaremos esse contexto de nossa pesquisa.

### 3.2 Contexto de Pesquisa

O uso dos sistemas de informações nas empresas está cada vez maior, e visto que os clientes são um fator fundamental para se ter um diferencial competitivo e conseguir a sua fidelização, foi elaborado o CRM, que busca ter a interação empresa cliente.

Esta pesquisa tomou o ideal da utilização de *software* livre, pois é uma nova possibilidade que o mercado tecnológico oferece, e já reconhecido por grande parte das empresas, porém ainda existe uma falta de informação perante estes *softwares* livres, que oferecem os mesmos resultados de um *software* privado, além de proporcionar redução de custos, eliminar os gastos com licenças e atualizações.

Notamos que a empresa do setor alimentício, empresa de pequeno porte que apresenta com aproximadamente .... funcionários e se localizada na cidade no estado de Minas Gerais onde percebeu-se que ..esta empresa distribui seus produtos para outras grandes empresas sendo assim percebeu-se uma deficiência no controle de relacionamento com os seus clientes. Sendo assim, por esta empresa estar evitando custos, vimos que a utilização do *software* livre atenderia a sua necessidade sem ter que gastar muito, vimos então *softwares* que atendam esta deficiência da empresa, que são os chamados CRMs livres ou open source.

Visto que existem *softwares* livres de controle de relacionamento dos clientes, esta empresa poderá melhorar a satisfação de seus clientes de modo equilibrado financeiramente e posteriormente poderá recolher bons resultados e satisfação em seu controle operacional.

A implantação do *software* na empresa poderá ser com os módulos que atenderá as suas necessidades, proporcionando maior agilidade nos processos de controle dos clientes. Buscando por *softwares* que atendam aos objetivos da pesquisa e da empresa, foram encontrados dois, até o momento, que satisfaz as necessidades e serão apresentados a seguir.

### 3.2.1 Sugar CRM

O Sugar CRM é um *software* livre que incorporar as características da empresa alimentícia, no qual poderá controlar e recolher informações necessárias para melhorias entre a empresa e seus clientes.

Este sistema é uma solução que pode ser utilizada pela internet, pois é um sistema desenvolvida na linguagem de programação PHP, utiliza o banco de dados MySQL Server no qual também é um programa livre, os servidores do SugarCRM que podem ser instalados em computadores que rodam sistemas operacionais Linux e Windows, o Sugar CRM Community Edition é uma versão do software Sugar CRM que utiliza a licença GNU Affero General Public License, as demais versões do Sugar CRM são o Sugar CRM Professional e o Sugar CRM Enterprise que diferentemente da versão CRM Community Edition oferecem recursos a mais e utilizam também licença comercial, o que permite que a revenda das outras versões.

Este sistema englobam rotinas de apoio comercial, no campanhas de marketing da empresa, calendário partilhado, controle de atividades e tarefas, entre outras. Esta ferramenta será um grande passo para a empresa manter em dados concretos a importância do relacionamento com o cliente.

### 3.2.2 Hipergate

O Hipergate é um CRM *Open Source* sob licença da AGPL, descrito no tópico 2.3.1, podendo ser utilizado por pequenas ou grandes empresas, permitindo organizar todos os tipos de processos dos clientes e suas características atendem as necessidades da empresa **no qual poderá ser** feita a implantação.

Os acessos são realizados pelo navegador sem precisar de nenhum outro *software* adicional no computador do cliente. É desenvolvido na linguagem de programação JSP que é uma tecnologia baseado em Java que simplifica o processo de desenvolvimento de sites da web dinâmicos. É disponível para as plataformas Windows,

Linux e Mac, podendo ser utilizado as ferramentas de bancos Microsoft Server SQL, Oracle, PostgreSQL que são linguagem padrão para acesso a banco de dados SQL.

### **3.3 Participantes**

Participam dessa pesquisa os acadêmicos do curso de bacharel em Sistemas de Informação Aline Mara de Souza e Hellen de Souza Castro, sob orientação da professora Crishna Irion.

Aline Mara de Souza trabalha na empresa Automação e cia, em atendimento e relacionamento com o cliente, atendendo soluções em software de automação de empresas.

Hellen de Souza Castro trabalhou na empresa 4Life Sistemas e Soluções, empresa de desenvolvimento de *softwares* e atendimento ao cliente, atuava no uso da ferramenta CRM desenvolvida pela própria empresa para atender as necessidades dos clientes e utilização do banco de dados SQL Server. Conhecimento em Java, PostgreSQL.

Crishna Irion é bacharel em Ciência da Computação, especialista em Informática Empresarial, Mestre em Ciência da Linguagem, professora de graduação na Univás nos cursos: Engenharia de Produção, Sistemas de Informação, Curso Superior em Tecnologia da Gestão da Produção Industrial, Curso Superior em Tecnologia da Gestão em Recursos Humanos, Administração, Educação Física.

O interesse dos participantes nesta pesquisa é conhecer e implantar o CRM na empresa utilizando o *software* livre analisando os benefícios e desafios que poderá ser encontrado, além de enriquecermos nossos conhecimentos perante este movimento livre e *open source* que vem se expandindo cada vez mais nesta era tecnológica, e ainda compreender na prática como os sistemas de informações e os *softwares* de auxílio no relacionamento com o cliente podem refletir, proporcionando melhorias para a empresa do setor alimentício.

### **3.4 Instrumentos**

Para realização do projeto serão necessárias reuniões entre os participantes para definir as etapas a serem seguidas, reuniões com a proprietária da empresa para recolhimento dos dados.

As reuniões entre os participantes serão realizadas na faculdade, por meio de emails, programa de mensagens instantâneas. As reuniões com a proprietária serão na empresa e conversas por emails.

### **3.5 Procedimentos**

A proposta deste trabalho é implantar um *software* de CRM e que esse seja livre, auxiliando a empresa a fidelizar seus clientes, sendo assim apontamos os principais procedimentos que devem ser seguidos.

- Levantar os pré-requisitos da empresa;
- Selecionar o *software* de CRM livre;
- Estudar e testar o *software* escolhido;
- Apresentar o *software* ao responsável da empresa;
- Ajustar o *software* de acordo com as necessidades da empresa;
- Verificar os equipamentos para implantação;
- Implantar o *software*;
- Treinar e acompanhar os usuários do sistema;
- Analisar o *software* após implantação para recolhimento de dados;.

Após estes procedimentos serão feitas análises para verificar quais foram os resultados do uso de CRM e *software* livre na empresa, e constatar os benefícios e dificuldades que uma empresa e analista de sistema podem enfrentar ao utilizar um sistema livre.

### **3.6 Cronograma**

O cronograma a seguir mostra como serão realizadas as etapas do desenvolvimento do projeto

	TAREFAS	TAREFAS	TAREFAS	TAREFAS	TAREFAS	TAREFAS	TAREFAS	TAREFAS
JUN								
JUL								
AGO								
SET								
OUT								
NOV								
DEZ								

### 3.7 Orçamento

A figura abaixo representa o planejamento dos gastos com o projeto.

Impressões	R\$ 80,00
Encadernações	R\$ 30,00
Capa dura	R\$ 100,00
Material de papelaria	R\$ 20,00
Passagens Ônibus	R\$ 160,00
Xerox	R\$ 20,00
Livros	R\$ 150,00
Total	R\$ 560,00

Após a análise dos objetivos do projeto, foi visto que serão necessários livros para implantação do *software*, passagens de ônibus para reuniões, implantação e treinamento, incluso também gastos com material de papelaria, impressões, xerox e encadernações, **para assim possibilitar um melhor projeto de pesquisa.**