# QUADRO METODOLÓGICO

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

## 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.

## 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 da 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 aproximadamanete .... 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.

### 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.

### 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.

## 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 auxilio no relacionamento com o cliente podem refletir, proporcionando melhorias para a empresa do setor alimentício.

## 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.

## 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 feito 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.

## 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 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.