

### **3.7.3 Alternativa C**

#### **INTRODUÇÃO**

Este sistema tem como objetivo melhorar a qualidade das informações geradas, segurança, precisão e possibilitar uma maior agilidade nos processos da Agência Navegantes, uma vez que com esse novo sistema muitos processos manuais serão feitos de forma automática, o que proporcionará uma maior agilidade em todos os processos, bem como uma maior facilidade de comunicação entre os departamentos da agência.

Além dessa melhoria, a Agência Navegantes passará a ter o seu sistema na internet, possibilitando o acesso direto dos clientes e um maior dinamismo da empresa, facilitando o seu crescimento, já que teria a possibilidade de instalar facilmente pontos de venda em diversos lugares sem acarretar maiores custos de infra-estrutura.

Com essa alternativa, a Agência Navegantes poderá ganhar um grande diferencial, melhorando a qualidade dos seus serviços, com possibilidade de ter seus atendimento ao cliente mais eficiente, além de todo o processo de uma venda, suas verificações e confirmações, podendo conquistar assim novos mercados.

A plataforma utilizada também é um fator de extrema importância para a manutenção e utilização do sistema. Para isso será utilizada um Data Center que manterá em funcionamento todo os servidores com os seus serviços em execução; essa empresa também será responsável pela segurança, manutenção e contingência. A vantagem dessa utilização é que a Agência Navegantes contará com serviço de controle 24 horas, permitindo a utilização do sistema de forma remota e com aplicação na WEB, potencializando as chances da agência adquirir novos clientes e com isso aumentar o seu mercado.

Para a implantação desta alternativa, será necessária a mudança na instalação física, como compra de novos equipamentos e implementação de uma topologia física da rede.

**REQUISITOS DE INFORMAÇÃO ATENDIDOS**

Os seguintes requisitos de informação serão plenamente atendidos por esta solução:

- 1 - Emitir alternativas de financiamento
- 2 - Emitir alternativas de produto
- 3 - Emitir alternativas de produtos equivalentes ao produto indisponível
- 4 - Emitir aviso de atraso de pagamento
- 5 - Emitir aviso de atraso na instalação dos *pinpads*
- 6 - Emitir aviso de cheque devolvido
- 7 - Emitir aviso de compra negada pela operadora
- 8 - Emitir aviso de compra pendente
- 9 - Emitir aviso de crédito insuficiente para compra
- 10 - Emitir aviso de crédito negado pela administradora
- 11 - Emitir aviso de crédito negado pelo fornecedor
- 12 - Emitir aviso de divergência de valores de produto vendido
- 13 - Emitir aviso de financiamento negado
- 14 - Emitir aviso de meta especial não atendida
- 15 - Emitir aviso de não recebimento da confirmação de parceria fornecedor
- 16 - Emitir aviso de não recebimento do detalhamento da proposta
- 17 - Emitir aviso de não recebimento do repasse
- 18 - Emitir aviso de pedido com diferença sem resolução
- 19 - Emitir aviso de produto indisponível
- 20 - Emitir aviso de reapresentação de cheque
- 21 - Emitir aviso de valor depositado divergente do valor correto do repasse
- 22 - Emitir boleto de pagamento da venda
- 23 - Emitir confirmação de cancelamento do pedido
- 24 - Emitir confirmação de reserva do produto
- 25 - Emitir detalhamento da proposta de parceria financeira
- 26 - Emitir detalhamento da proposta de parceria hotelaria
- 27 - Emitir detalhamento da proposta de parceria iniciativa agência
- 28 - Emitir detalhamento da proposta de parceria operadora
- 29 - Emitir documentos da agência para parceria
- 30 - Emitir encargos do cancelamento do financiamento
- 31 - Emitir encargos do cancelamento do produto
- 32 - Emitir limite de crédito liberado para compra faturada
- 33 - Emitir metas especiais de comissionamento

Emitir nome das empresas receptivas utilizadas pelas operadoras

- 34 - parceiras
- 35 - Emitir novo boleto de pagamento da venda
- 36 - Emitir ordem de pagamento ao fornecedor
- 37 - Emitir ordem de pagamento em dinheiro
- 38 - Emitir proposta de parceria
- 39 - Emitir recibo de pagamento em cartão de crédito
- 40 - Emitir recibo de pagamento em cheque à vista
- 41 - Emitir recibo de pagamento em cheque parcelado
- 42 - Emitir recibo de pagamento em dinheiro
- 43 - Emitir recibo de pagamento financiado
- 44 - Emitir regras de comissionamento padrão

Emitir relatório com as informações dos clientes que realizam compras

- 45 - reincidentes em um determinado período do ano
- 46 - Emitir relatório das metas especiais para comissionamento
- 47 - Emitir relatório de aproveitamento dos atendimentos realizados
- 48 - Emitir relatório de frequência de compra dos clientes
- 49 - Emitir relatório de perfil de compra dos clientes
- 50 - Emitir relatório de vendas canceladas
- 51 - Emitir relatório de vendas financiadas
- 52 - Emitir relatório mensal de comissionamento de atendentes
- 53 - Emitir resultado da avaliação da compra financiada
- 54 - Emitir resultado da avaliação da parceria aérea
- 55 - Emitir resultado da avaliação da parceria
- 56 - Emitir resultado da avaliação da solicitação de aprovação da compra
- 57 - Emitir resultado da avaliação do candidato a cliente PJ
- 58 - Emitir resultado da avaliação da parceria financeira
- 59 - Emitir resultado da avaliação da parceria hotelaria
- 60 - Emitir solicitação de alternativas de financiamento
- 61 - Emitir solicitação de alternativas de produto
- 62 - Emitir solicitação de aprovação de compra com cheque
- 63 - Emitir solicitação de aprovação de compra
- 64 - Emitir solicitação de aprovação de crédito
- 65 - Emitir solicitação de avaliação do candidato a cliente PJ
- 66 - Emitir solicitação de avaliação do pedido de financiamento da compra
- 67 - Emitir solicitação de cadastro de documento

- 68 - Emitir solicitação de cancelamento de financiamento
- 69 - Emitir solicitação de cancelamento do produto
- 70 - Emitir solicitação de cheque
- 71 - Emitir solicitação de correção dos valores do repasse
- 72 - Emitir solicitação de dados do cartão de crédito
- 73 - Emitir solicitação de devolução do pagamento  
Emitir solicitação de documentos para comprovação da idoneidade do
- 74 - cliente PJ
- 75 - Emitir solicitação de encargos de cancelamento
- 76 - Emitir solicitação de escolha de nova forma de pagamento
- 77 - Emitir solicitação de forma de pagamento
- 78 - Emitir solicitação de liberação de vendas pelo BSP
- 79 - Emitir solicitação de pagamento
- 80 - Emitir solicitação de pré-reserva do produto escolhido
- 81 - Emitir solicitação de relatório de repasse
- 82 - Emitir solicitação de valor de comissionamento hotelaria
- 83 - Emitir solicitação de disponibilidade de produto
- 84 - Emitir solicitação do detalhamento da proposta de parceria
- 85 - Emitir término da parceria
- 86 - Emitir total parcial do pedido
- 87 - Emitir valor médio dos comissionamentos praticados por hotéis
- 88 - Emitir voucher de compra

### **BENEFÍCIOS QUANTITATIVOS**

A adoção dessa solução possibilitará uma melhoria substancial no processo atual, resolvendo uma série de problemas levantados, como:

- 1 - Redução em cerca de 90% do não atendimento das solicitações dos clientes decorrentes de pedidos que ficassem pendentes de verificações posteriores do atendente.
- 2 - Redução de cerca de 50% do tempo necessário para obtenção das informações dos produtos a serem detalhadas para o cliente.
- 3 - Eliminação do erro decorrente da classificação equivocada da forma de pagamento em função da indisponibilidade da forma adequada.  
Redução em cerca de 95% do registro incorreto da forma de pagamento escolhida pelo cliente devido à limitação do sistema de vendas atual, que não registra as vendas financiadas: essas são

cadastradas como pagamento em dinheiro.

- 4 - Redução de cerca de 95% do tempo no batimento das informações dos relatório dos fornecedores com os relatórios da agência.
- 5 - Redução de cerca de 60% da perda das reclamações dos clientes que ficam junto da caixa de e-mail pessoais dos atendentes.
- 6 - Redução de cerca de 80% do erro do perfil do cliente que eram obtidos de acordo com estimativas de cada atendente.
- 7 - Redução de cerca de 20% da demora na verificação dos repasses quando esses possuem erros dos atendentes que ocorreram no cadastro das vendas no sistema atual da agência
- 8 - Redução de cerca de 80% da perda das reservas em vôos nos quais o cliente estava em fila de espera.
- 9 - Redução de até 80% das chances de escolha inapropriada da financeira para o cliente, ou seja, a escolha da financeira que não tem a menor taxa de juros.
- 10 - Redução de até 90% das estimativas de consultas de clientes na agência devido ao fato dessa informação ser obtida somente da memória dos atendentes.

#### **BENEFÍCIOS QUALITATIVOS**

A adoção dessa solução possibilitará uma melhoria substancial na qualidade do processo atual, como:

- 1 - Maior rapidez na consulta de informações pelos atendentes para atender às solicitações dos clientes.
- 2 - Melhor qualidade no retorno de informações das solicitações feitas pelos clientes.
- 3 - Maior qualidade no monitoramento dos pedidos dos clientes. Como por exemplo, verificar se o cliente já saiu da fila de espera em alguma companhia aérea.
- 4 - Melhor controle dos relatórios de repasses através de verificações informatizadas.
- 5 - Melhor avaliação do atendimento pelos clientes que terão suas reclamações e sugestões registradas.
- 6 - Melhores relatórios destinados à tomada de decisão e auxílio na divulgação da empresa.

- 7 - Capacidade de absorver um maior número de clientes e ter a possibilidade de atendê-los de uma forma mais rápida e melhor.
- 8 - Maior garantia na veracidade das informações geradas.

### TOPOLOGIA DO SISTEMA

O sistema será implementado em uma topologia em três camadas (*three tier*) composta pelos clientes, servidor de aplicação e servidor de dados.

A camada do cliente será instalada nos computadores de cada funcionário que utilizará o sistema: os atendentes, auxiliares administrativos e gerentes.

O servidor de aplicação possuirá as regras de negócio da agência, que serão centralizadas em uma única máquina de forma a facilitar o reuso de regras e a manutenção dessas regras. Além disso, a segurança será melhor uma vez que somente essa máquina possui as regras e acesso ao servidor de dados.

O servidor de dados possuirá todos os dados necessários para o funcionamento da aplicação, esses dados serão gerenciados por um *software* de gerenciamento de banco de dados (SGBD) que garantirá a consistência, integridade e a segurança dos dados.

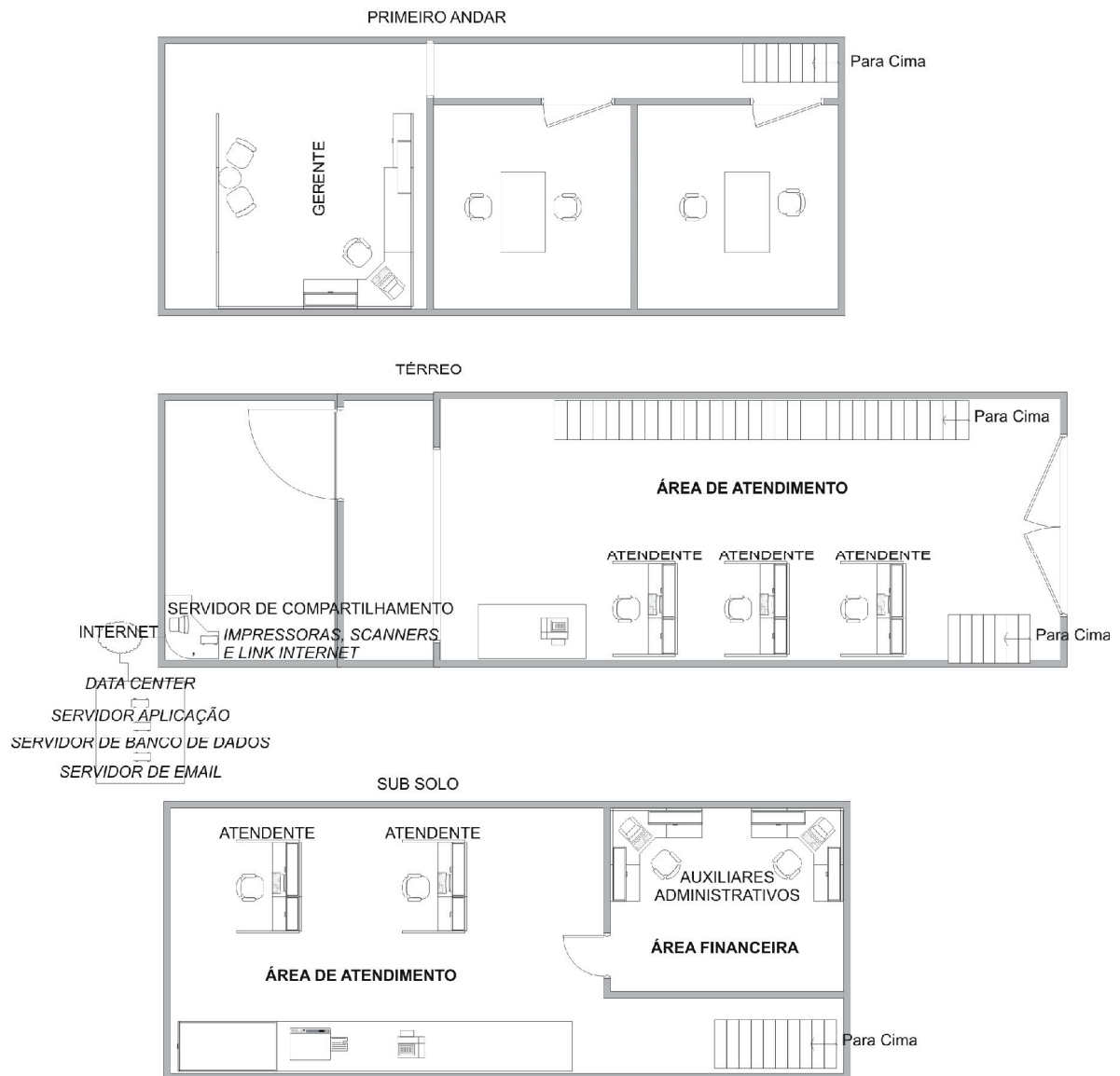
O sistema também utilizará um servidor de e-mail, que será utilizado pelos clientes e pelo servidor de aplicação.

Na agência existirá um servidor para compartilhamento das impressoras e scanners e que também funcionará como link da empresa com o Data Center, utilizando uma conexão à internet fornecida pelo próprio Data Center, que também fornecerá o equipamento necessário para a conexão.

Para contingência em caso de falhas, o contrato com o Data Center garantirá a contingência dos servidores em no máximo uma hora, com substituição do equipamento e a normalização do funcionamento do serviço nos servidores com os equipamentos da agência em no máximo 24 horas.

Também ficará a cargo do Data Center a liberação dos equipamentos dos servidores bem como os *softwares* necessários: Sistema Operacional Windows 2003 Server e o Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), além dos serviços necessários para a execução do sistema, envio de e-mail, acesso a internet etc.

Sendo assim, não será necessário para a agência a compra e manutenção desses servidores; todos esses serviços serão garantidos por contrato. A figura a seguir ilustra essa topologia.



## PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE OPERAÇÃO

Para a utilização do sistema será utilizada a seguinte plataforma tecnológica.

### HARDWARE

Tipo	Configuração	Quantidade	Custo unitário (R\$)	Investimento inicial (R\$)
Servidor de impressora/scanner e link com a internet	Pentium IV 1 Ghz, 512 Mb Ram, 1 HD de 40 GB, Placa de rede 10/100	1	1.500,00	1.500,00
Computador Cliente*	Pentium IV 1 Ghz, 512 Mb Ram, 1 HD de 40 GB, Monitor 15", Placa de rede 10/100	20	1.700,00	0,00
Switch*	3COM 24 portas	1	800,00	0,00
100 metros de cabo de rede*		1	500,00	0,00
Impressora *	Laser LJET 2600N	2	1.300,00	0,00
Total				1.500,00

\* A Agência Navegantes já possui este equipamento.

Os custos de depreciação mensal do hardware serão calculados com base na formula abaixo:

Depreciação:

**Vida-útil-HW (em Horas) = Depreciação Linear x 365 (Dias do Ano) x 24 (Horas do Dia)**

**Valor-Hora = Valor de Compra / Vida-útil-HW**

**Custo da Depreciação do HW Mensalmente = Valor-Hora x Horas por dia no Sistema x Número-de-dias-mês x Quantidade**

Hardware - Depreciação	Valor de Compra (R\$)	Quantidade	Depreciação Linear (anos)	Valor-Hora (R\$)	Horas por dia no Sistema	Custo da Depreciação do HW Mensalmente (R\$)
Servidor de impressora/scanner e link com a internet	1.500,00	1	5	0,034	4	3,01
Computador Cliente*	1.700,00	20	6	0,032	6	85,39
Switch	800,00	1	15	0,006	8	1,07
100 metros de cabo de rede*	500,00	1	10	0,006	8	1,00
Impressora *	1.300,00	2	5	0,030	2	2,61
Total						93,09

\* A Agência Navegantes já possui este equipamento.



## SOFTWARE

Tipo	Configuração	Quantidade	Custo unitário (R\$)	Investimento inicial (R\$)
Windows XP*	Sistema Operacional para os clientes	20	800,00	0,00
Total				0,00

\* A agência navegantes já possui este equipamento.

Os custos de depreciação mensal do *software* serão calculados com base na fórmula abaixo:

Depreciação:

**Vida-útil-SW (em horas)** = Depreciação Linear x 365 (Dias do ano) x 24 (Horas do dia)

**Valor-Hora** = Valor da Compra / Vida-útil-SW

**Custo da Depreciação do SW Mensalmente** = Valor-Hora x Horas por dia no Sistema x Número-de-dias-mês x Quantidade

Software	Valor da Compra (R\$)	Quantidade	Depreciação Linear (anos)	Valor-Hora (R\$)	Horas por dia no Sistema	Custo de Depreciação do SW Mensalmente (R\$)
Windows XP	800,00	20	3	0,030	4	53,58
Total						53,58

## MÃO-DE-OBRA

Os custos de recursos humanos para a operação do sistema seguem as seguintes fórmulas.

Fator de Ajuste:

- Recursos próprios da empresa: 1,80 (encargos sociais existentes em lei)
- Recursos externos: 1,20 (despesas administrativas)
- Salário-base: os valores foram informados pela empresa com base na folha de pagamento do mês de julho de 2006, referente a um mês de trabalho

**Custo por Hora** = (Salário Base x Fator de Ajuste) / (Dias de Trabalho no Mês x Horas de Trabalho por dia no mês)

**Total de Horas Alocadas no Sistema Novo** = Dias Alocados no Sistema Novo x Horas Alocadas no Sistema Novo

**Custo de Alocação** = (Custo por Hora x Total de Horas Alocadas no Sistema

## Novo x Quantidade)

Funcionários	Número de Funcionários	Salário Base (R\$)	Fator de Ajuste	Dias de Trabalho no Mês	Horas de Trabalho por dia no mês	Custo por Hora (R\$)	Dias Alocados no Sistema Novo	Horas Alocadas no Sistema Novo	Total de Horas Alocadas no Sistema Novo	Custo de Alocação (R\$)
Gerente da Agência	1	1.500,00	1,8	26	8	12,98	8	2	16	207,69
Auxiliar administrativo	2	1.000,00	1,8	26	8	8,65	26	2	52	900,00
Atendente	5	600,00	1,8	26	8	5,19	26	2	52	1350,00
Total										2.457,69

**MATERIAL**

Os custos de material são calculados com base na estimativa de utilização dos funcionários, de acordo com os conhecimentos obtidos na disciplina INF1317 conforme fórmula apresentada abaixo.

Fator de ajuste = 0,05

Recursos materiais = (Mão-de-obra + Hardware + Software) x Fator de Ajuste

Tipo	Valor (R\$)
Hardware	93,09
Software	53,58
Mão-de-obra	2.457,69
Recursos materiais	130,22

**DESPESAS MENSAIS**

Tipo	Valor
Contrato com o Data Center	3.000,00
Depreciação Hardware	93,09
Depreciação Software	53,58
Material	130,22
Total	3.276,89

**INVESTIMENTO INICIAL**

Tipo	Valor
Hardware	1.500,00
Software	0,00
Total	1.500,00

**QUADRO SINTÉTICO DAS DESPESAS MENSAIS TOTAIS**

Tipo	Valor
Contrato com o Data Center	3.000,00
Depreciação Hardware	93,09
Depreciação Software	53,58
Mão-de-obra	2.457,69
Material	130,22
Total	5.734,58

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE DESENVOLVIMENTO

Para a operação do sistema será utilizada a seguinte plataforma tecnológica.

### HARDWARE

Os custos de hardware são calculados com base no cálculo de depreciação e da manutenção, conforme as fórmulas abaixo.

Depreciação:

**Vida-útil-HW (em horas)** = Depreciação Linear x 365 (Dias do ano) x 24 (Horas do dia)

**Valor-Hora** = Valor de Compra / Vida-útil-HW

**Total de Horas Alocadas no Projeto** = Dias no Projeto x Horas por dia no Projeto

**Custo da Depreciação do HW** = Valor-Hora x Total de Horas Alocadas no Projeto

A cotação dos valores de compra apresentada no quadro a seguir foi baseada na nota fiscal de compra.

Hardware - Depreciação	Descrição	Valor de Compra (R\$)	Depreciação Linear (anos)	Valor-Hora (R\$)	Dias no Projeto	Horas por dia no Projeto	Total de Horas Alocadas no Projeto	Custo da Depreciação do HW (R\$)
Computador	Pentium 4 com 3GHz 1Gb de Memória 2 Hds de 80 Gb, DVDRW, Monitor 15"	2.500,00	4	0,071	528	7	3696	263,70
Impressora	HP Phtosmart	499,00	4	0,014	528	1	528	7,52
Total								271,22

Manutenção:

**Taxa de Manutenção** = 7% (Informação baseada no material da disciplina INF1387)

**Horas-Ano** = 365 (Dias do ano) x 24 (Horas do dia)

**Valor-Hora** = (Valor da Compra x Taxa de Manutenção) / Horas-Ano

**Total de Horas Alocadas no Projeto** = Dias no Projeto x Horas por dia no Projeto

**Custo da Manutenção do HW** = Valor da Compra x Total de Horas Alocadas no Projeto

Hardware - Manutenção	Valor da Compra (R\$)	Taxa de Manutenção (%)	Valor-Hora (R\$)	Dias no Projeto	Horas por dia no Projeto	Total de Horas Alocadas no Projeto	Custo de Manutenção do HW (R\$)
Computador	2.500,00	7	0,020	528	7	3696	73,84
Impressora	499,00	7	0,004	528	1	528	2,11
Total							75,94

#### CUSTO TOTAL DE HARDWARE

Hardware	Custo Total HW (R\$)
relativo a Depreciação	271,22
relativo a Manutenção	75,94
Total	347,16

#### SOFTWARE

Os custos de *software* são calculados com base no cálculo de depreciação, conforme as fórmulas abaixo.

Depreciação:

**Vida-útil-SW (em Horas)** = Depreciação Linear x 365 (Dias do ano) x 24 (Horas do dia)

**Valor-Hora** = Valor da Compra / Vida-útil-SW

**Total de Horas Alocadas no Projeto** = Dias no Projeto x Horas por dia no Projeto

**Custo da Depreciação do SW** = Valor-Hora x Total de Horas Alocadas no Projeto

O prazo de depreciação considerado para o *software* é de 3 anos. (Informação baseada no material da disciplina INF1387)

A cotação dos valores de compra apresentada no quadro a seguir foi baseada na nota fiscal de compra.



## MATERIAL

Os custos de material são calculados com base na estimativa de utilização da equipe de desenvolvimento, de acordo com os conhecimentos obtidos na disciplina INF1317 conforme fórmula apresentada abaixo.

**Fator de ajuste = 0,05**

**Recursos materiais = (Mão-de-obra + Hardware + Software) x Fator de Ajuste**

Tipo	Valor (R\$)
Hardware	347,16
Software	362,39
Mão-de-obra	111.818,18
Recursos materiais	5.626,39

## QUADRO SINTÉTICO DAS DESPESAS TOTAIS DO DESENVOLVIMENTO DO PROJETO

Tipo	Valor
Hardware	347,16
Software	362,39
Material	5.626,39
Mão-de-obra	111.818,18
Total	118.154,12

## HORAS DISTRIBUÍDAS PELAS FASES DO PROJETO

Função	Fases	Meses	Horas
Gerente de Projeto	1/2/3/4	5	400,00
Analista de Sistemas Pleno	1/2/3/4	9	1.200,00
Designer para Interface Gráfica	3/4	5	600,00
Programador	3/4	14	2.400,00
Suporte técnico	3/4	2	160,00
DBA	1/2/3/4	4	320,00
Documentador	1/2/3/4	2	160,00

## PRAZO

O prazo para desenvolvimento do sistema e implantação é de 24 meses.

Fase	Período					
	4 Meses	4 Meses	4 Meses	4 Meses	4 Meses	4 Meses
Projeto Lógico						
Projeto Físico						
Implementação						
Implantação						

## CUSTOS

Custo	Total
Custo total do projeto, levantamento e desenvolvimento.	123.294,30
Total	123.294,30

**ROI (Retorno do Investimento)**

A estimativa do retorno do investimento feito no projeto descrito nesta proposta é a seguinte:

Descrição	Valor(R\$)
Custo do sistema atual	7.628,79
Custo do sistema novo	2.734,58
Custo do levantamento + Custo do desenvolvimento	123.294,30

O cálculo do retorno de investimento será feito utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{ROI} = (\text{Custo do levantamento} + \text{Custo do desenvolvimento}) / (\text{Custo do sistema atual} - \text{Custo do sistema novo})$$

De acordo com a fórmula acima o ROI é de aproximadamente 25 meses.

**3.8 Quadro Sintético das Alternativas**

Requisitos de Informação	Solução		
	A	B	C
Emitir alternativas de financiamento	X	X	X
Emitir alternativas de produto	X	X	X
Emitir alternativas de produtos equivalentes ao produto indisponível	X	X	X
Emitir aviso de atraso de pagamento	X	X	X
Emitir aviso de atraso na instalação dos <i>pinpads</i>	X	X	X
Emitir aviso de cheque devolvido	X	X	X
Emitir aviso de compra negada pela operadora	X	X	X
Emitir aviso de compra pendente	X	X	X
Emitir aviso de crédito insuficiente para compra	X	X	X
Emitir aviso de crédito negado pela administradora	X	X	X
Emitir aviso de crédito negado pelo fornecedor	X	X	X
Emitir aviso de divergência de valores de produto vendido	X	X	X
Emitir aviso de financiamento negado	X	X	X
Emitir aviso de meta especial não atendida	X	X	X

Requisitos de Informação	Solução		
	A	B	C
Emitir aviso de não recebimento da confirmação de parceria fornecedor	X	X	X
Emitir aviso de não recebimento do detalhamento da proposta	X	X	X
Emitir aviso de não recebimento do repasse	X	X	X
Emitir aviso de pedido com diferença sem resolução	X	X	X
Emitir aviso de produto indisponível	X	X	X
Emitir aviso de reapresentação de cheque	X	X	X
Emitir aviso de valor depositado divergente do valor correto do repasse	X	X	X
Emitir boleto de pagamento da venda	X	X	X
Emitir confirmação de cancelamento do pedido	X	X	X
Emitir confirmação de reserva do produto	X	X	X
Emitir detalhamento da proposta de parceria financeira	X	X	X
Emitir detalhamento da proposta de parceria hotelaria	X	X	X
Emitir detalhamento da proposta de parceria iniciativa agência	X	X	X
Emitir detalhamento da proposta de parceria operadora	X	X	X
Emitir documentos da agência para parceria	X	X	X
Emitir encargos do cancelamento do financiamento	X	X	X
Emitir encargos do cancelamento do produto	X	X	X
Emitir limite de crédito liberado para compra faturada	X	X	X
Emitir metas especiais de comissionamento	X	X	X
Emitir nome das empresas receptivas utilizadas pelas operadoras parceiras	X	X	X
Emitir novo boleto de pagamento da venda	X	X	X
Emitir ordem de pagamento ao fornecedor	X	X	X
Emitir ordem de pagamento em dinheiro	X	X	X
Emitir proposta de parceria	X	X	X
Emitir recibo de pagamento em cartão de crédito	X	X	X
Emitir recibo de pagamento em cheque à vista	X	X	X
Emitir recibo de pagamento em cheque parcelado	X	X	X
Emitir recibo de pagamento em dinheiro	X	X	X
Emitir recibo de pagamento financiado	X	X	X
Emitir regras de comissionamento padrão	X	X	X



Requisitos de Informação	Solução		
	A	B	C
Emitir relatório das metas especiais para comissionamento	X	X	X
Emitir relatório de aproveitamento dos atendimentos realizados	X	X	X
Emitir relatório de frequência de compra dos clientes	X	X	X
Emitir relatório de vendas canceladas	X	X	X
Emitir relatório de vendas financiadas	X	X	X
Emitir relatório mensal de comissionamento de atendentes	X	X	X
Emitir resultado da avaliação da compra financiada	X	X	X
Emitir resultado da avaliação da parceria aérea	X	X	X
Emitir resultado da avaliação da parceria	X	X	X
Emitir resultado da avaliação da solicitação de aprovação da compra	X	X	X
Emitir resultado da avaliação do candidato a cliente PJ	X	X	X
Emitir resultado da avaliação da parceria financeira	X	X	X
Emitir resultado da avaliação da parceria hotelaria	X	X	X
Emitir solicitação de alternativas de financiamento	X	X	X
Emitir solicitação de alternativas de produto	X	X	X
Emitir solicitação de aprovação de compra com cheque	X	X	X
Emitir solicitação de aprovação de compra	X	X	X
Emitir solicitação de aprovação de crédito	X	X	X
Emitir solicitação de avaliação do candidato a cliente PJ	X	X	X
Emitir solicitação de avaliação do pedido de financiamento da compra	X	X	X
Emitir solicitação de cadastro de documento	X	X	X
Emitir solicitação de cancelamento de financiamento	X	X	X
Emitir solicitação de cancelamento do produto	X	X	X
Emitir solicitação de cheque	X	X	X
Emitir solicitação de correção dos valores do repasse	X	X	X
Emitir solicitação de dados do cartão de crédito	X	X	X
Emitir solicitação de devolução do pagamento	X	X	X
Emitir solicitação de documentos para comprovação da idoneidade do cliente PJ	X	X	X
Emitir solicitação de encargos de cancelamento	X	X	X
Emitir solicitação de escolha de nova forma de pagamento	X	X	X

Requisitos de Informação	Solução		
	A	B	C
Emitir solicitação de forma de pagamento	X	X	X
Emitir solicitação de liberação de vendas pelo BSP	X	X	X
Emitir solicitação de pagamento	X	X	X
Emitir solicitação de pré-reserva do produto escolhido	X	X	X
Emitir solicitação de relatório de repasse	X	X	X
Emitir solicitação de valor de comissionamento hotelaria	X	X	X
Emitir solicitação de disponibilidade de produto	X	X	X
Emitir solicitação do detalhamento da proposta de parceria	X	X	X
Emitir término da parceria	X	X	X
Emitir total parcial do pedido	X	X	X
Emitir valor médio dos comissionamentos praticados por hotéis	X	X	X
Emitir voucher de compra	X	X	X
Emitir relatório com as informações dos clientes que realizam compras reincidentes em um determinado período do ano		X	X
Emitir relatório do perfil de compra dos clientes da agência		X	X

	Solução		
	A	B	C
Custo Total	R\$ 97.369,00	R\$ 122.307,74	R\$ 123.807,74
Prazos	18 Meses	24 Meses	24 Meses
Benefício	75%	90%	100%

### 3.9 Alternativa Recomendada

As três alternativas atendem às necessidades da empresa. Recomendamos a aprovação da alternativa C, pois utiliza uma topologia mais moderna e segura. Além de facilitar a troca por novas tecnologias, as manutenções e atualizações, possibilita a expansão para a internet, potencializando as chances de crescimento da empresa.

Esta proposta poderá proporcionar uma melhor qualidade no atendimento do cliente e da organização da empresa, desde o seu nível estratégico até o tático, possibilitando o aumento da carteira de clientes, redução de custos e conseqüentemente podendo aumentar a lucratividade da empresa.