# Introdução

Tivemos como objetivo extrair o máximo de informações com base na estrutura de perguntas abertas criadas. A cada detalhe do software construído, que dificultou a utilização do mesmo pelas pessoas dentro da empresa, nos serviu para que observássemos o maior número de requisitos a serem sanados.

Como base nas informações obtidas enumeramos os requisitos e classificamos os mesmos por ordens de prioridade, para que pudéssemos utilizar, de repente, da implementação de um software novo, saciando assim todas as dificuldades encontradas na empresa solicitante, criando um software que possa ser efetivo, eficaz em sua utilização e também ser intuitivo na hora de ajudar na mão de obra humana, com o intuito de maximizar os atendimentos, buscando focar toda a atenção para o cliente e não para o *Software*. Assim, deixando clientes com a sensação de que tiveram um atendimento de alto padrão, atendendo-os da maneira mais rápida possível, garantindo sua satisfação.

# Desenvolvimento

Tendo em vista que a técnica utilizada foi uma entrevista, é a partir dela que vamos diagnosticar vários requisitos para o sistema, tendo em vista que a técnica de entrevista acaba sendo a mais eficaz por nos ajudar a coletar os dados e também por deixar o entrevistado mais à vontade, questionando-o de maneira a não persuadir o mesmo com imposições durante a entrevista.

O proprietário nos chamou, de fato, para sanar de forma adequada a organização do sistema, colocando assim a empresa em um nível maior de competitividade em relação às outras empresas.

O Senhor Ozorio nos relatou alguns problemas mediante a utilização do software na empresa, com toda a estrutura de perguntas previamente elaboradas, o dono da empresa nos relata seis motivos pelos quais o software não trabalha da maneira como deveria.

O primeiro ponto de vista, fica claro que a empresa trabalha no ramo varejista, é familiar e que além de preservar as tradições de família os faz com boa prática a longos anos.

Na entrevista, relatou-se que o software foi implementado em outras empresas de maneira genérica, e que não foi feito especificamente para a empresa em questão, o que deixa a empresa com falta de ferramentas para as edições necessárias dos produtos já registrados no sistema e também não se adapta os novos produtos que entram na loja.

Sr. Ozório disse que existiam problemas no momento de inserir produtos novos no sistema e também no momento da venda, o software tinha um problema com reconhecimento de letras maiúsculas e minúsculas gerando produtos diferentes eram então, inseridos repetidamente, gerando no sistema produtos duplicados.

Posteriormente, nos foi dito que a leitura de código de barras não era nada convencional e que se comportava de maneira errônea no sistema, não era possível reaproveitar os códigos de barras dos produtos que vinham da fábrica, impossibilitando a inserção de maneira mais prática no sistema, o que ocorria era que, a leitura do código, mostrava dados no software que eram inúteis ao nosso cliente e que muitas vezes atrapalhavam, pois não pertenciam ao comércio em questão..

Um novo quesito citado pelo dono da empresa foi que os relatórios produzidos pelo software eram também errôneos pois, com as duplicidades de produtos registrados, não existia o controle específico e correto das mercadorias, ficavam assim refém de dados fantasmas, fora a dificuldade em se conseguir gerar o relatório pois não era nada fácil entender o software vigente.

Mais um motivo circunstancial, foi o fato de não existir uma plataforma para acesso remoto por parte da empresa desenvolvedora do software, e por não se importarem com o tratamento de todos os processos do software, impossibilitaria até mesmo a implementação futura dessa plataforma mobile. A falta disso resulta na completa necessidade da presença física dos proprietários na empresa.

Outra coisa foi a ineficácia de gerar um simples orçamento para o cliente, Sr.Ozório nos contou que o orçamento dependia necessariamente dos dados dos clientes, como nome, telefone, RG, CPF/CNPJ, nome da mãe etc, isso gerava impaciência da parte do cliente pois demandava muito tempo para que fossem inseridas tais informações no sistema. Outro problema é que quando eram gerados orçamentos, mesmo com todo esse processo, às vezes geravam-se notas fiscais, resultando assim em confusões junto ao contador da empresa.

Ademais, Sr. Ozório relatou que os funcionários da empresa não tinham conhecimentos adequados em informática para efetuarem tais manipulações no software vigente, justificou que esse fato era devido a baixa escolaridade e excesso de resistência dos mesmos, todavia usavam massivamente softwares mobile, o que poderia ser uma vantagem. Nesse momento observamos um excesso de carga emocional, Sr.Ozório demonstrou apreço a esses funcionários, demonstrou também não querer substituí-los e nem gastar mais dinheiro com treinamentos, pois segundo ele o programa deveria se adaptar aos seus funcionários, e não o contrário.

E por último, tal requisito foi desenvolvido sobre uma interface gráfica nada intuitiva, no caso, citou sobre a mãe, que já era de idade e não conseguia mexer de maneira eficaz no software, reclamava das fontes utilizadas pelo software com letras de tamanho muito reduzido, dificultando a leitura na tela do computador, por telefone, suas reclamações chegavam até o suporte da empresa responsável pelo *Software*, e que a solução deles era de instruí-la a abrir a lupa do windows. Sem solução definitiva, tinham que dar suporte várias vezes por dia pois não conseguiam sequer ensinar corretamente como utilizar a lupa do *Windows*.

# Conclusão

Concluímos então que talvez exista a necessidade de implementação de: um novo software específico para sua empresa, com incrementação eficaz e correta de produtos novos para otimização nas vendas; função *case sensitive* que eliminará a duplicidade de cadastros; uma interface fácil, de maneira que se adapte aos funcionários, favorecendo total controle sobre o software de maneira intuitiva e sem muitas teclas de atalho que dificultam a fluidez do processo; sistema de relatórios mais eficiente e menos contraditória, ajudando no balanço geral da loja; novo sistema de códigos de barras que reaproveite informações vindas de fábrica e também que possibilitem futura edição e dos produtos; plataforma de treinamento, com conteúdo que pode ser prontamente consultada quando necessário, evitando assim que diminua a eficiência do funcionário mas que se ainda, caso precise de uma ajuda do suporte, teria a possibilidade de entrar em contato de maneira eficaz e aprender com excelência e de forma correta, podendo assim extrair o máximo do software.