

FACULDADE CESUSC DE FLORIANÓPOLIS CURSO DE ANÁLISE E
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

MATHEUS MOISES DA ROSA

**SISTEMA DE CONTROLE DE HISTÓRICO DE UMA PRESTADORA DE
SERVIÇOS**

Florianópolis 2016
Matheus Moises da Rosa

Sistema de controle de histórico de uma prestadora de serviços

Projeto apresentado à disciplina Projeto Multidisciplinar Integrador I do Curso de Graduação em Análise e Desenvolvimento de Sistemas da Faculdade CESUSC, exigido como requisito parcial à aprovação da disciplina.

Orientador: Professor Sergio Murilo Schütz

Orientador: Professor Rafael Matielo

Florianópolis

Novembro, 2016

Sumário

Introdução	4
1. Identificação do projeto	5
2. Viabilidades	5
2.1 Viabilidade Técnica.....	5
2.2 Viabilidade Econômica	6
2.3 Viabilidade Organizacional.....	6
3. Estimativa de Tempo/ Identificação de Tarefas.	7
3.1 Estimativa tempo.....	7
3.2 Identificação de Tarefas	7
4. Gráfico de PERT	8
5. Gráfico de Gantt	8
6. Equipe de Projeto.....	9
7. Requisitos	9
7.1 Requisitos de negócio:	9
7.2 Relação de usuários:.....	10
7.3 Requisitos de usuários (UserStories):	10
7.4 Requisitos do Software:	10
Referência:	11

Introdução

Com o desenvolvimento da tecnologia, muitos dos processos e sistemas antes conhecidos, foram automatizados e aprimorados para o melhor desempenho, agilidade e diminuição custos; auxiliando no gerenciamento e no conforto de quem gerencia uma instituição. Com essa ferramenta, as empresas de pequeno porte, têm muito mais oportunidades, e conseguem competir melhor no mercado atual, como se afirma no artigo Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. (BERALDI, ESCRIVÃO FILHO, 2000).

Desse modo, na empresa JRS Tornaria LTDA., constatou-se que seus processos de gestão de clientes e serviços prestados, estavam sendo realizados manualmente, gerando transtornos não só a empresa, mas também aos clientes da mesma.

Portanto, o projeto a seguir refere-se a automatização de tais processos, visando uma maior comodidade e facilidade, pensando no quanto isso pode ser útil e vantajoso para a empresa.

1. Identificação do projeto

Com as novas tecnologias é necessário para muitas empresas se reinventarem, que é o que está acontecendo com a empresa JRS Tornearia, onde seu dono gostaria de uma reinvenção em sua maneira de fazer histórico de serviços e clientes em sua empresa.

A empresa possui em seus processos atuais de trabalho, a utilização de papel e caneta tanto para fazer seus serviços, e nem possuem um sistema de cadastro de cliente, o que gera uma dificuldade na hora de rever serviços, gerir a empresas, e causa uma dependência de colaboradores para saber os serviços e clientes que já passaram na empresa.

Em vista de tal problema, a ideia para mudar esta situação, foi a construção de um software a princípio, que fosse capaz de cadastrar os clientes, quais foram os serviços prestados para este cliente, se o mesmo possui dívidas ou pendência com a empresa, e automatizar processos, proporcionando gráficos dos serviços mais prestados, os mais rentáveis, agilizando a tomada de decisão e auxiliando para que o gestor não dependa de um colaborador para entender o próprio negócio.

2. Viabilidades

2.1 Viabilidade Técnica

Para que o projeto seja concluído têm-se alguns riscos, como a familiaridade com o sistema, como a empresa já funciona de maneira manual, a integração com o novo sistema pode necessitar de um treinamento.

Quanto ao tamanho do escopo, é muito viável, pois pode ser trabalhado no tempo disponível, e quanto à compatibilidade, um único computador já será o suficiente para que o software funcione.

No desenvolvimento estão listadas abaixo as complexidades:

Função	Complexidade
- Criar um banco de Dados	Média
- Interagir com sistema atual	Baixa
- Criar layout página	Baixa
- Montagem de gráficos	Média

2.2 Viabilidade Econômica

O projeto tem uma viabilidade econômica em longo prazo, pois se tratando de economia imediata o projeto não possui, pois o sistema permitira automatizar o processo existente, será necessário deslocar um colaborador para operá-lo, porém será rentável ao decorrer do tempo, pois diminuirá tempo desnecessário de busca, os clientes já cadastrados serão atendidos mais rápidos ainda, e fará com que o tempo seja mais bem aproveitado, gerando um lucro futuro.

2.3 Viabilidade Organizacional

A organização como um todo terá excelentes resultados, com o sistema funcionando, o atendimento será mais rápido e prático, deixando o cliente da empresa mais satisfeito com a forma de atendimento. Mas a principal ajuda será quanto às tomadas de decisões, pois o gestor poderá organizar melhor os serviços e economizar com a diminuição de tomadas de decisões erradas, levando em conta seu maior nível de entendimento e conhecimento dos processos e serviços que são prestados.

3. Estimativa de Tempo/ Identificação de Tarefas.

3.1 Estimativa tempo

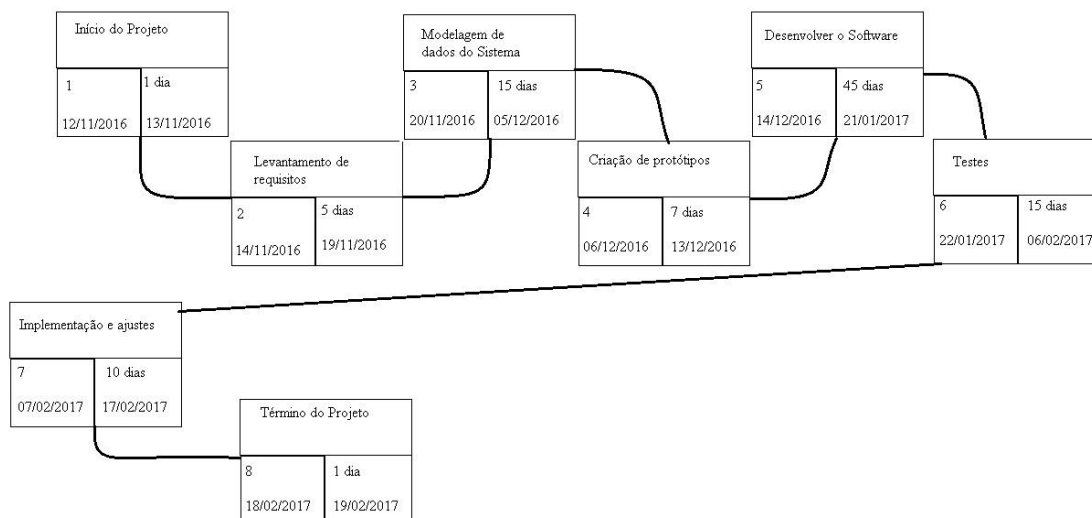
O projeto é estimado com início dia em Janeiro de 2017 e com prévia de conclusão em Junho de 2018.

Tarefa	Tempo
- Levantamento dos requisitos	10 Horas
- Modelagem de dados do Sistema	30 Horas
- Criação de protótipos	45 Horas
- Desenvolver o Software	50 Horas
- Testes	30 Horas
- Implementação e ajustes	15 Horas
Total	180 Horas

3.2 Identificação de Tarefas

Tarefa	Responsável
- Levantamento dos requisitos	Matheus Moises da Rosa
- Modelagem de dados do Sistema	Matheus Moises da Rosa
- Criação de protótipos	Matheus Moises da Rosa
- Desenvolver o Software	Matheus Moises da Rosa
- Testes	Matheus Moises da Rosa
- Implementação e ajustes	Matheus Moises da Rosa

4. Gráfico de PERT



5. Gráfico de Gantt

Atividades	Início	Duração	Término
-Início do Projeto (Matheus)	12/11/2016	1	13/11/2016
- Levantamento dos requisitos (Matheus)	14/11/2016	5	19/11/2016
- Modelagem de dados do Sistema (Matheus)	20/11/2016	15	05/12/2016
- Criação de protótipos (Matheus)	06/12/2016	7	13/12/2016
- Desenvolver o Software (Matheus)	14/12/2016	45	21/01/2017
- Testes (Matheus)	22/01/2017	15	06/02/2017
- Implementação e ajustes (Matheus)	07/02/2017	10	17/02/2017
- Término do Projeto (Matheus)	18/02/2017	1	19/02/2017

OBS: O tempo estimado, está sendo calculado de maneira linear (sem pausas ou intervalos) e pode ser modificado conforme a necessidade.

6. Equipe de Projeto

Desenvolvedor: Matheus Moises da Rosa

Gerente de projeto: Matheus Moises da Rosa

Tester: Matheus Moises da Rosa

7. Requisitos

Os requisitos foram levados em conta após uma entrevista Semiestruturada, realizada com o dono da empresa. Nessa entrevista foram visto os seguintes requisitos:

7.1 Requisitos de negócio:

Clientes e Serviços da empresa:

- O sistema deverá permitir o cadastro de Clientes e serviço prestado;
- O sistema deve permitir o cadastro do valor do serviço e quais o produtos que foram comprados para a execução do mesmo;
- O sistema deve relacionar cliente e serviço com o pagamento, gerando assim um histórico de cliente;
- O sistema deve permitir a consulta de Clientes;

Relatórios:

- O sistema deverá emitir relatórios dos serviços mais e menos prestados;
- O sistema deverá emitir relatório dos serviços mais rentáveis e menos rentáveis;
- O sistema deverá emitir quais são os produtos mais comprados no período de um serviço;

7.2 Relação de usuários:

- Dono
- Secretária responsável pelo atendimento
- Clientes

7.3 Requisitos de usuários (UserStories¹):

- Como Dono posso ter acesso a todos os histórico de clientes, suas dívidas, por meio de gráficos;
- Como Dono posso cadastrar o cliente, seu serviço e valores, como dívida, se é devedor, ou se está quitado;
- Como secretária posso cadastrar o cliente, seu serviço e valores, como dívida, se é devedor, ou se está quitado;
- Como secretária posso fazer uma busca no banco de dados de clientes e serviços;

7.4 Requisitos do Software:

- O sistema deve ser acessado por meio de senhas;
- O sistema deve gerar gráficos em formato de pizza, com diferentes cores;
- O sistema deve oferecer mecanismos de busca por nome, serviço, data de entrada e saída do serviço, e também deve oferecer uma pesquisa mais avançada;
- O sistema deve categorizar os serviços para organização;
- O sistema deve permitir a impressão dos documentos;

¹ Tradução “Histórias do usuário”: Termo usado em relação a levantamento de requisitos para designar aquilo que o usuário deseja em seu sistema.

Referência:

Método PERT. Disponível em: <<http://br.ccm.net/contents/583-metodo-pert>>. Acesso em: 08 de Nov. 2016.

Gráfico de Gantt: como e por que utilizá-lo para gerenciar projetos?. Disponível em: <<http://www.projectbuilder.com.br/blog-home/entry/conhecimentos/grafico-de-gantt-como-e-por-que-utiliza-lo-para-gerenciar-projetos>>. Acesso em: 08 de Nov. 2016.

BERALDI, Lairce Castanhera; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 1, p. 46-50, 2000.