



Grupo 2 - Vendas

Prof.º Levi Rodrigues Munhoz
Disciplina: Engenharia de Software

Barbara Aparecida de Almeida Marcolino
Cássio Hiroshi Takahashi
Gabriel Barcelos Ramos
Leonardo Maurício Gomes
Nicolas Schiming

Sumário

1. Descrição da Situação Atual.....	4
1.1. A Empresa	4
1.2. A franquia.....	5
1.3. Políticas e Procedimentos.....	5
2. Descrição do sistema	6
2.1 Pedidos	6
2.2 Revendedores	8
2.3 Relatório	9
3. Problemas	10
3.1 Falta de e-commerce	10
3.2 Demora em responder questionamentos e reclamações de seus clientes.	10
3.3 Demora e falha na verificação do estoque	10
3.4 Produtos errados ou trocados.	10
4. Diagrama de Casos de Uso	12
4.1.1.....	13
4.1.2.....	13
4.1.3.....	14
4.2.1.....	14
4.2.2.....	15
5. Objetivos.....	16
5.1 Integração do cadastramento de pedidos com site de vendas	16
5.2 Implementação de banco de dados para auxílio de atendimento pós-venda.....	16
5.3 Integração da comunicação do sistema de vendas com o sistema de gerenciamento de estoque.....	16
5.4 Automação da verificação de dados no cadastramento dos pedidos . Erro! Indicador não definido.	
6. Documentos Requisitos	17
6.1. Requisitos Funcionais	17
6.2. Requisitos não-funcionais	18
7. Protótipo	20
7.1. Tela Inicial.....	21
7.1.1. Login	21
7.1.2. Inicialização do sistema	23
7.2. Cadastrar Pedido	24

7.3. Cadastrar Revendedor	27
7.4. Cadastrar atendimento.....	29
7.5. Consultar Pedido	30
7.6. Resultado da consulta de pedidos.....	32
7.7. Consultar revendedores	34
7.8. Resultado da consulta de revendedores.....	36
7.9. Consultar atendimentos	39
7.10. Resultado da consulta de atendimentos.....	40
7.11. Consultar estoque	43
7.12. Emissão de documentos	44
7.13 Relatórios.....	47

1. Descrição da Situação Atual

1.1. A Empresa

A Umbrella, fundada em 1977 por Miguel Kringsner é uma empresa de franquias de cosméticos e perfumes brasileira, uma holding presidida por Arthur Grynbaum, com sede no Paraná. É uma rede de franquias do Brasil, com cerca de 500 pontos de venda, em 230 cidades brasileiras, 90 franqueados e mais de 6 mil empregos diretos e indiretos.

A empresa funciona no modelo de franquias, com a empresa mãe fornecendo apenas os produtos vendidos, o marketing e a definição de políticas da rede, ou seja, a empresa controla as fabricas, que vende os produtos aos franqueados, a partir daí a franquia fica responsável por toda logística de venda, entrega, organização, estoque seguindo alguns parâmetros definidos pela empresa mãe.

Este trabalho focará na recente franqueada de Sorocaba, aberta há apenas 1 ano, eles estão em busca de um sistema de gerenciamento de vendas.

Cadeia de abastecimento Umbrella



Figura 1 - Cadeia de Abastecimento da Umbrella.

1.2. A franquia

A franquia é dividida em alguns setores, vejamos os mais importantes:

Administração: É realizado o gerenciamento financeiro, organizacional e análise de desempenho da franquia, recebendo relatórios de vendas.

Vendas: é o departamento responsável direto pelos ganhos das franquias, este setor atende revendedores por telefone e clientes presencialmente.

Revendedores: São clientes cadastrados que comprem produtos com 15% de desconto para revenda, podendo ganhar prêmios e brindes conforme vende.

Estoque: é onde é armazenado todos os produtos comprados da empresa mãe, e quando solicitado tal produto é realizado o levantamento de disponibilidade e separado para entrega ou disponibilizado ao cliente presencial.

Faturamento: É o setor que cuida da finalização das vendas e atendimento aos clientes e revendedores.

1.3. Políticas e Procedimentos

A empresa mãe trabalha com um sistema de ciclos de vendas, onde são estabelecidos os produtos novos e que serão excluídos do catálogo, é organizado o marketing e é feita mudanças com base na análise de relatórios recebidos dos franqueados. A empresa mãe exige relatórios de desempenho da franquia, dos vendedores, dos produtos, satisfação dos clientes, atendimentos e controle dos revendedores.

A disponibilidade de estoque é verificada manualmente através da planilha de estoque, durante o preenchimento do pedido.

O pedido então é encaminhado ao setor de estoque. Com o pedido finalizado, a nota fiscal é emitida tendo os dados preenchidos e com a baixa na planilha de estoque, sendo feitos manualmente.

<h1 style="margin: 0;">Umbrella</h1> <h2 style="margin: 0;">perfumaria e cosméticos</h2> <p style="margin: 0;">fone: (61) 3333-3333</p> <p style="margin: 0;">XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX RUA 4B CHACARA 117</p> <p style="margin: 0;">LOTE 0A LOJA 00 TAGUATINGA - DF CEP: 70.000-000</p> <p style="margin: 0;">CF/DF: 00.000.900/000-00 - CNPJ: 00.000.000/0000-00</p>		<p style="margin: 0;">NOTA FISCAL DE VENDA AO CONSUMIDOR Modelo 002 Série D</p> <p style="margin: 0;">1ª Via - Destinatário 2ª Via - Contabilidade 3ª Via - Fica no Talão</p> <p style="margin: 0;">Data Limite para Emissão 11/03/2012</p>		
<small>AIDF AUTORIZADA PARA ME OU EPP OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL</small>		<small>PROCON:151</small>		
Data da Emissão <u>12 / 05 / 21</u>		Valor <u>R\$ 204,97</u>		
Nome: <u>Carlos joaquim Motta</u>				
Endereço: <u>Rua Capitão Ronaldo Azevedo, 59 - Jardim pena</u>				
CPF: <u>195.165.485</u>		Fone: <u>(15) 94589-4565</u>		
<small>O ICMS já está incluído no preço das mercadorias</small> <small>As informações abaixo deverão ser preenchidas somente a pedido do consumidor (Dados relativos ao consumidor ou usuário final)</small>				
Código	Quant.	Discriminação	P. Unitário	Preço Total
4568	5	Perfume Diva	29,00	145,00
5694	3	Creme hidratante cereja	19,99	59,97
TOTAL R\$			204,97	
<small>X X DA XXXX. CNPJ:00.000.000/0000-00 - CF/DF: 00.000.000/000-00</small> <small>10 BL 50x3 - 001 a 500 - AIDF 0-000-00000/0000</small>				

Figura 3 - nota fiscal manual

2.2 Revendedores

Os novos revendedores são cadastrados através de uma planilha de informações.

Nome:	Kauê Gustavo da Rocha
CEP:	18077-595
UF:	SP
Cidade:	Sorocaba
Bairro:	Jardim Casa Branca
Rua:	Praça Neuza Júlio Rodrigues Ferreira
Numero:	378
Complemento:	
CPF:	708.073.248-41
RG:	20.833.747-7
Telefone 1:	(15) 3997-3938
Telefone 2:	(15) 98506-5773
Email:	kaugustavodarocha_@depotit.com.br
Sexo:	Masculino
Data de nascimento:	09/01/1999
Vendedor:	Jorge Nelson da Silva
Crédito:	R\$ 800,00

Figura 4 – Revendedores

É consultado o score de crédito do cliente e atribuído um valor base.

Os revendedores são atribuídos aos vendedores na hora do cadastro.

3. Problemas

3.1 Falta de e-commerce

Os clientes podem comprar apenas através das lojas físicas ou através de revendedores, não existe uma loja virtual.

A empresa perde um grande mercado de clientes, é estimado que ao se estabelecer uma plataforma de e-commerce a franquia teria um aumento de 9% na base de clientes, logo a franquia tendo 426 clientes mensais, esse aumento significaria 38 clientes mensais a mais e como cada cliente faz em média 4 pedidos ao mês e cada pedido tem um preço médio de R\$96,00 estima-se que esse problema gera R\$14.592,00 em déficit por mês.

3.2 Demora em responder questionamentos e reclamações de seus clientes.

A Umbrella demora em cerca de 7 dias, para responder seus clientes, pelo fato de não ter seu próprio site, tendo que responder seus clientes, por sites como “Reclame aqui”, notando-se que a demora vinda da franquia pela falta de site dedicado a Umbrella e aos seus clientes, acaba gerando revolta e insatisfação dos seus clientes, que não conseguem resolver seus problemas de forma, ágil e fácil, trazendo queda no feedback e confiança.

Este problema ocorre diariamente, já que a Umbrella, não contém uma área que se dedica 100% a responder e ajudar ao consumidor nas redes, de acordo com os dados coletados através de relatórios, foi possível identificar que 18% dos motivos de saída dos revendedores da franquia são associados a esse problema, como, em média, 15 revendedores abandonam a franquia todo mês, esse problema é responsável por 3 abandonos ao mês. Como os revendedores lucram, em média, R\$3.000,00 a empresa ao mês, esse problema gera em média um déficit de R\$9.000,00/mês.

3.3 Demora e falha na verificação do estoque

Como a verificação do estoque é feita manualmente, o processo demora e é ineficaz, há vezes em que o pedido já foi feito, mas o produto está indisponível, acarretando na insatisfação do cliente.

Cerca de 23% das 143 reclamações mensais média de clientes diferentes recebidas, ou seja, 33 reclamações, dizem a respeito desse problema e, segundo pesquisas, a chance do cliente que fez esse tipo de reclamação, parar de comprar na franquia é de 57%, ou seja 19 reclamações.

É então possível estabelecer que a franquia perde 4% dos clientes mensais devido a esse problema. Como a franquia tem 426 clientes ativos mensais, esse problema é responsável pela perda de 17 clientes ao mês. O preço médio do pedido dos clientes é de R\$ 96,00, cada cliente faz, em média, 4 pedidos ao mês, logo esse problema gera, em média, um déficit de R\$ 6528,00/mês.

3.4 Produtos errados ou trocados.

Os pedidos estão chegando com problemas, como, produtos errados, produtos a mais ou a menos, trazendo extrema insatisfação dos clientes. A provável causa são as etapas manuais de confecção do pedido.

Através dos relatórios, foi possível observar que dos 1.704 pedidos feitos ao mês, 1,2% são enviados com produtos errados, 2,8% com produtos a mais e 3,6% com produtos a menos, sendo assim, 20 pedidos com produtos trocados terão que ser refeitos, adicionando às despesas o frete de busca e o frete de entrega, com o preço do frete médio em R\$6,00 reais, obtém-se R\$240,00; dos 47 pedidos com produtos a mais 89% não devolvem os produtos, os pedidos tem em média 1,1 produto a mais, ou seja, 45 produtos perdidos, como cada produto custa, em média, R\$37,00, totaliza-se R\$1.665,00, e 61 pedidos com produtos a menos, custando apenas um novo frete de entrega, totalizando R\$366,00. Observa-se que devido a esse problema a franquia obtém um déficit de no mínimo R\$2.271,00 médios ao mês.

4. Diagrama de Casos de Uso

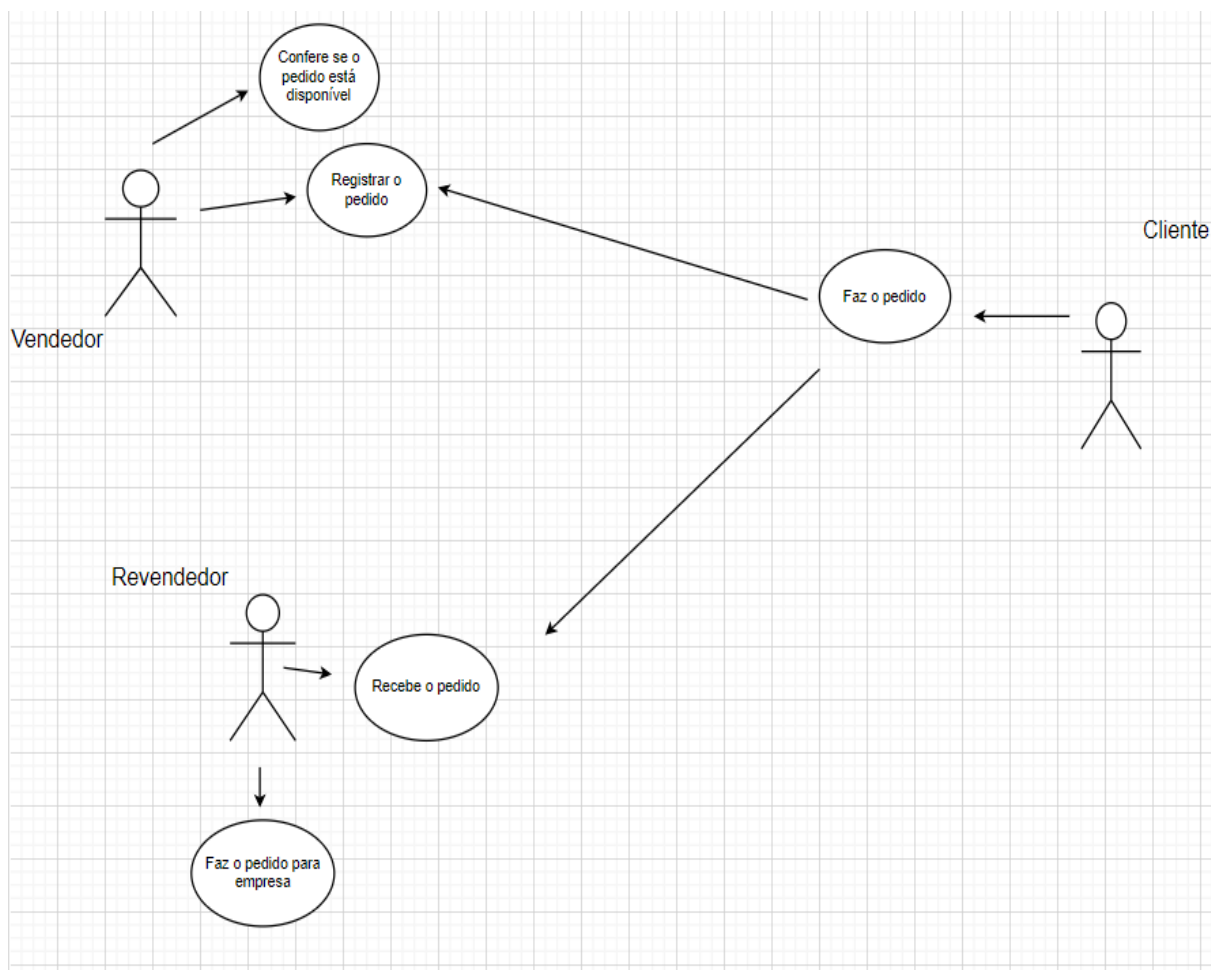


Figura 6 – Casos de Uso de alto nível.

4.1.1.

Nome do Caso de Uso	Faz o pedido.
Caso de Uso Geral	
Atores	Cliente.
Resumo	O cliente realiza o pedido do produto escolhido.
Pré-Condição	
Pós-Condição	Disponibilidade do produto.
Ações do Ator	Ações do Sistema
1. Entra na loja.	
2. Escolhe o produto.	
3. Informa o vendedor do produto escolhido.	
Restrições/Validação	

4.1.2.

Nome do Caso de Uso	Confere se o pedido está disponível.
Caso de Uso Geral	
Atores	Vendedor.
Resumo	O vendedor consulta se o produto tem em estoque.
Pré-Condição	Receber o pedido.
Pós-Condição	Informar a disponibilidade do produto.
Ações do Ator	Ações do Sistema
1.Recebe o pedido.	
2.Acessa a planilha.	
3.Consulta a planilha se há disponibilidade do produto	
	4.Retorna à informação de disponibilidade do produto.
5.Informa o cliente.	
Restrições/Validação	

4.1.3.

Nome do Caso de Uso	Registrar o pedido.
Caso de Uso Geral	
Atores	Vendedor.
Resumo	O vendedor faz o registro da compra.
Pré-Condição	Verificar a disponibilidade do produto.
Pós-Condição	
Ações do Ator	Ações do Sistema
1. Acessa a planilha.	
2. Coloca o código do produto e a quantidade.	
	3. Recebe o código do produto e a quantidade.
	4. Verifica se há desconto/promoções.
	5. Calcula o total do pedido.
6. Informar o valor do pedido.	
Restrições/Validação	

4.2.1.

Nome do Caso de Uso	Recebe o pedido.
Caso de Uso Geral	
Atores	Revendedor.
Resumo	O revendedor anota o pedido do cliente.
Pré-Condição	
Pós-Condição	
Ações do Ator	Ações do Sistema
1. Entra em contato com o cliente.	
2. Apresenta os produtos da empresa	
3. O cliente escolhe os produtos.	
3. O cliente informa o seu pedido.	
Restrições/Validação	

4.2.2.

Nome do Caso de Uso	Faz o pedido para a empresa
Caso de Uso Geral	
Atores	Revendedor
Resumo	O revendedor faz o pedido do cliente por telefone.
Pré-Condição	Receber o pedido do cliente.
Pós-Condição	
Ações do Ator	Ações do Sistema
1. Liga para a empresa.	
2. Informa o código do produto e quantidade.	
	3. Recebe o código do produto e a quantidade
	4. Faz o cálculo da somatória do pedido.
	5. Verifica se há algum desconto/promoção.
6. Recebe o valor total do pedido.	
7. Escolhe o método de pagamento.	
	8. Confirma o pagamento.
	9. Conclui o pedido.
Restrições/Validação	

5. Objetivos

5.1 Integração do cadastramento de pedidos com site de vendas

O sistema deve receber pedidos derivados do site de vendas, o formulário recebido é preenchido através do site, aprovado por um funcionário e integrado ao sistema.

5.2 Implementação de banco de dados para auxílio de atendimento pós-venda

O sistema deve registrar todo pedido e atendimento do cliente, desse modo, proporcionando uma melhor visão da venda que poderá auxiliar a empresa em relação à algum tipo de reclamação da parte do cliente. Esse sistema também poderá ser usado para uma análise estratégica da empresa com relação à pós-venda positiva e se policiar para melhorar as negativas.

5.3 Integração da comunicação do sistema de vendas com o sistema de gerenciamento de estoque

O estoque é gerenciado por um sistema separado, mas os dados de quantidade de produtos disponíveis e a baixa desses produtos devem ser compartilhados e integrados ao sistema de vendas.

6. Documentos Requisitos

6.1. Requisitos Funcionais

Requisitos	Descrição
Login de usuários	O sistema deverá exigir o login dos usuários acessando o sistema, requisitando a matrícula (Matrícula gerada pelo sistema) e a senha.
Cadastrar pedido	O sistema deverá requisitar os dados do pedido, certificando-se de que os dados inseridos são validos, logo após, a análise, o cadastro será feito e finalizado.
Cadastrar revendedor	O sistema deverá permitir que o revendedor faça seu cadastro, analisando seus dados, após a análise, é dada a permissão para a finalização do cadastro, desde que o sistema não aponte nenhum erro.
Cadastrar atendimento	O sistema deverá permitir cadastrar todos os atendimentos em um banco de dados, verificando dados em outros bancos de dados.
Consultar pedidos	O sistema irá possibilitar que seu usuário coloque características de um pedido para encontrar informações de uma venda específica ou encontrar vendas de um mesmo revendedor.
Exibir consulta de pedidos	O sistema mostrará uma lista filtrada com os pedidos, com a possibilidade de exportar a tabela para Excel.
Consultar revendedores	O sistema deverá permitir consultar os revendedores inserindo o nome e matrícula.
Exibir consulta de revendedores	O sistema mostrará uma lista filtrada com os revendedores, com a possibilidade de exportar a tabela para Excel.
Consultar atendimentos	O sistema deverá permitir consultar os atendimentos inserindo o número de protocolo, tipo de reclamação, nome, número do pedido, telefone, e-mail, nome do atendente ou data.
Exibir consulta de atendimentos	O sistema mostrará uma lista filtrada com os atendimentos, com a possibilidade de exportar a tabela para Excel.
Exibir consulta de estoque	O sistema deverá permitir consultar os produtos em

	estoque, atreves de filtros de: código do produto, nome do produto, lote, quantidade e data. Ao buscar uma tabela é gerada com as informações filtradas, e também permitirá exportar a tabela para uma planilha de Excel.
Emitir nota fiscal	O sistema deverá preencher automaticamente os campos do modelo de nota fiscal com os dados inseridos, enviando em seguida automaticamente um e-mail ao cliente.
Gerar relatório	O sistema deverá gerar o relatório total de vendas, produto mais vendido/menos vendido, valor médio gasto por compra e satisfação do cliente quanto ao atendimento.
Baixa automática produtos de estoque	Ao gerar a nota fiscal, o sistema deve mandar a informação de baixa dos produtos para o sistema de gerenciamento de estoque.
Atribuir comissão	O sistema deverá calcular a comissão base de cada pedido realizado, armazenando-o e conferindo no banco de dados quais eram às metas mensais que deveria ser atingida pelo revendedor, aplicando desta forma as devidas correções.
Rastreamento de pedidos	O sistema deverá permitir que os usuários verifiquem o histórico e em que etapa o pedido se encontra.
Verificar quantidade do produto em estoque automaticamente	O sistema irá ter ligação com o sistema de estoque para que troquem informações da quantidade de estoque e para que o sistema de vendas dê baixa nos produtos.

6.2. Requisitos não-funcionais

Requisitos	Tipo	Descrição
Nível de Acesso	Externo	Cada funcionário possui um login, é limitado o acesso dependendo de cada função. <u>Programador do Sistema:</u> Acesso livre. <u>Gerente:</u> Permite o acesso a novos funcionários (Ele é

		<p>quem os novos cadastros), ou para quem subiu de cargo, também tem acesso livre pelo sistema, podendo mexer no Cadastro, nas Tabelas, Faturamento (Apenas o Gerente e Programador), Relatório e Gerencial.</p> <p><u>Vendedor</u>: Acesso a consulta de pedidos, e cadastro de atendimentos.</p> <p><u>Coordenador</u>: Tem acesso ao cadastro de atendimento, já que fica responsável pelas soluções dos clientes e vendedores. Tem acesso a consulta de atendimentos, e Consulta de Revendedores sabendo como eles se saem. acesso a todas as Tabelas. O relatório é visto pelo Gerente e Coordenador.</p>
Portabilidade	Produto	<p>O sistema poderá ser acessado por qualquer plataforma, ou seja, poderá ser usado no computador (Windows e Linux) e celular (Android, iOS e Windows Mobile).</p>
		<p>A instalação do sistema deverá ser feita</p>

Implementação do Sistema por Acesso Remoto	Organizacional	remotamente e o usuário poderá acessá-la através de uma conexão de internet.
Disponibilidade	Produto	O sistema deve ficar ativo/online 23h, parando apenas para o backup, que será feito 00:00 (Meia noite), até 00:30 (Meia noite-meia), retomando o sistema logo após

7. Protótipo

7.1. Tela Inicial

Essa é a tela que abrirá no momento que o usuário entrar no programa, será pedido para ele clicar em login, abrindo a tela de login, ou para que o usuário saia do programa, o fechando em seguida.



Figura 7 - Tela Inicial

7.1.1. Login

Essa tela é responsável por permitir o acesso do usuário com o sistema. Ele irá preencher os campos destinados do *Login*, composto pelo Matrícula e senha. Através do Matrícula do usuário, há a possibilidade de restringir algumas ações dele no sistema.



The image shows a Windows-style application window titled "LOGIN". In the top-left corner, there is a logo for "UMBRELLA CORPORATION" featuring a red and white Umbrella symbol. The main title "LOGIN" is centered at the top. Below the title, the text "Campo de Dados:" is followed by a large rectangular frame containing the login fields. Inside this frame, the label "MATRÍCULA:" is followed by a text input field. Below that, the label "SENHA:" is followed by another text input field. To the right of the password field is a checkbox labeled "Visualizar Senha". At the bottom center of the frame is a large button labeled "Entrar". The window has standard Windows window controls (minimize, maximize, close) in the top-right corner.

Figura 8 – Login

7.1.2. Inicialização do sistema

Logo após ser feito o login, abrirá está nova aba, fechando a de login. Dependendo do nível do usuário, terá limitações para acessar devidas áreas do sistema, apenas o Administrador e Programador da Umbrella tem passe livre para acessar qualquer parte do sistema.



Figura 9 - Inicialização do sistema

7.2. Cadastrar Pedido

Esta tela encontra-se localizada no menu “Cadastro” como ilustrado na imagem abaixo:



Figura 10 – Menu Cadastro

O cadastro contém um formulário que compõe de Código de Pedido, datas, informações do revendedor, método de pagamento, código de produto, nome do produto, quantidade, possibilidade de adicionar desconto, custo unitário e total, frete e campanha. Observe a figura abaixo.

Umbrella Corporation

Cadastro Consultar Tabela Faturamento Relatórios Gerencial Sair

Cadastro de Pedidos Status: PENDENTE

Código do Pedido: #34173

Data do Pedido: 21/04/2021

Data de Entrega: 24/04/2021

Método de Pagamento: Boleto Bancário

Revendedor

Matrícula: 3010212341

Nome do Revendedor: Júlio Almeida Alves

Endereço: Rua 29 de Fevereiro, 4122 - Centro - Sorocaba

Telefone: (15) 93311-1246

Pedidos

Código: 312 **Nome do Produto:** Umbrella Essência **Quantidade:** 3 **Desconto:** **Custo Unitário:** 40

Frete: 8 **Campanha:** ☐ Cupom de Desconto **Adicionar** **Excluir**

	COD	Nome	QTD	Valor Unit.	Desc.	Frete	Total
<input type="checkbox"/>	312	Umbrella Essência	3	R\$ 40,00	0%	R\$ 8,00	R\$ 128,00
<input type="checkbox"/>							

Comissão: R\$18,00 **Total da Compra:** R\$128,00

Editar **Finalizar**

Figura 11 – Cadastro de Pedidos

Caso o revendedor faça o pedido pelo site de vendas, ao preencher um formulário contendo as informações relevantes no site, o mesmo gera um arquivo JSON, que é enviado ao sistema e cadastra o pedido automaticamente.

```
{
  "Dados do pedido": [
    {
      "Data do Pedido": "21/04/2021",
      "Data de Entrega" : "24/04/2021",
      "Metodo de Pagamento": "Boleto"
    }
  ],
  "Dados do Revendedor": [
    {
      "CPF do Revendedor": "3484567897",
      "Nome do Revendedor": "Joao Marcelo Rocha",
      "Endereço": "Rua José das couves, 561",
      "Telefone": "1512324565"
    }
  ],
  "Produtos": [
    {
      "Código": "312",
      "Nome do produto": "Perfume XXXXXX",
      "Quantidade": "3",
      "Desconto": "0",
      "Custo Unitário": "40,00",
      "Frete": "5,00",
      "Campanha" : "18",
      "Cupom": "não"
    }
  ]
}
```

Figura 12 - Arquivo gerado pelo site

7.3. Cadastrar Revendedor

Esta tela encontra-se localizada no menu “Cadastro” como ilustrado na imagem abaixo:

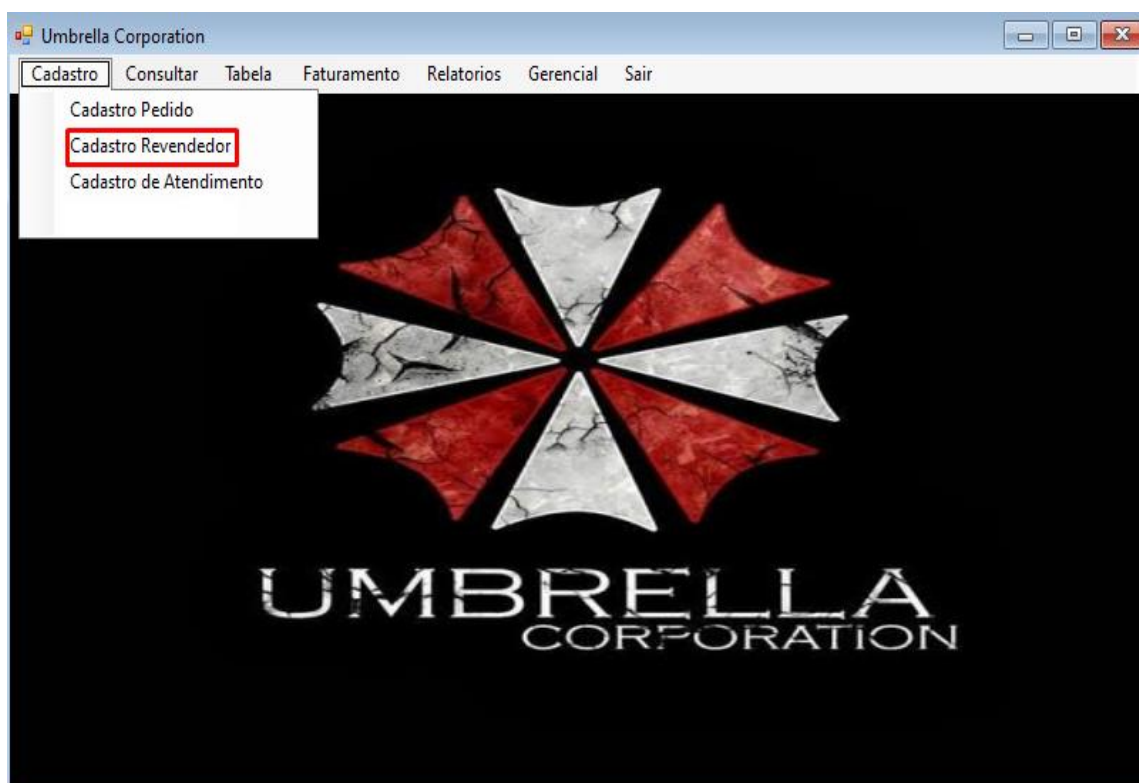


Figura 13 - Menu Cadastro

Para cadastrar um novo revendedor será verificado se este bate com todos os requisitos pedidos pela empresa, o sistema irá buscar o CPF do revendedor no seu sistema, para ter certeza de que ele não está cadastrado em uma franquia Umbrella de outra cidade, já que só pode ser cadastrado em apenas uma cidade por revendedor. Observe a figura abaixo:

Cadastramento

Cadastro Consultar Tabela Faturamento Relatorios Gerencial Sair

UMBRELLA CORPORATION

Cadastro Revendedor

Cadastro Revendedor

Nome

Sobrenome

E-mail

Senha ☐ Visualizar senha

CPF

Data de nascimento

Telefone

Sexo

☒ Feminino

☐ Masculino

Figura 14 - Cadastro de Revendedor

7.4. Cadastrar atendimento (Registro de Atendimento)

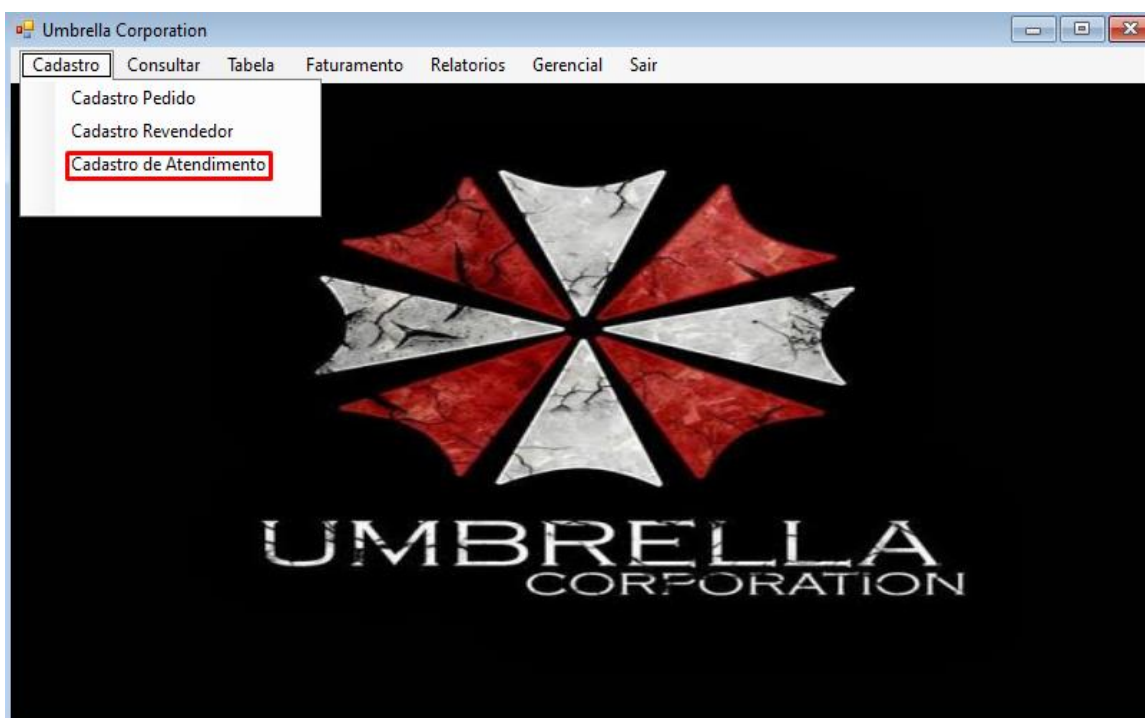


Figura 15 - Menu Cadastro

Essa tela permite registrar atendimentos por ligações, presenciais e captadas do site de vendas. Requisitando o nome, número do pedido, se a pessoa é cliente ou revendedor, o telefone, o e-mail, o nome de quem está realizando o registro, a data do atendimento, a descrição do problema e a solução. Ao registrar o sistema gera um número de atendimento.

The screenshot shows a web application window titled 'Form1' with a menu bar containing 'Cadastro', 'Consultar', 'Tabela', 'Faturamento', 'Relatorios', 'Gerencial', and 'Sair'. The main heading is 'Cadastrar atendimento'. On the left is the 'UMBRELLA CORPORATION' logo. The form is divided into several sections:

- Dados:** A group of input fields for customer information.
 - Nome: José dos Santos junior
 - Nota fiscal: 1238.45698.7854-79
 - Radio buttons for 'Cliente' (unselected) and 'Revendedor' (selected).
 - Telefone: (15) 91256-4556
 - E-mail: josesantos@gmail.com
 - Nome do atendente: Carla Joaquina
 - Data de atendimento: 16/04
- Feedback Icons:** Three circular icons at the top right labeled 'Ruim' (red, angry face), 'Regular' (yellow, neutral face), and 'Bom' (blue, happy face).
- Descrição do problema:** A text area containing 'Pedido chegou com produto quebrado' and 'Produto: 1456 - Perfume Diva'.
- Solução:** A text area containing 'Enviar produto gratuitamente' and 'Produto: 1456 - Perfume Diva'.
- Registration:** A 'Registrar' button and a 'Protocolo número:' field with the value '21456.12'.

Figura 16 - Registrar atendimento

7.5. Consultar Pedido

Esta tela encontra-se localizada no menu “Consultar” como ilustrado na imagem abaixo:

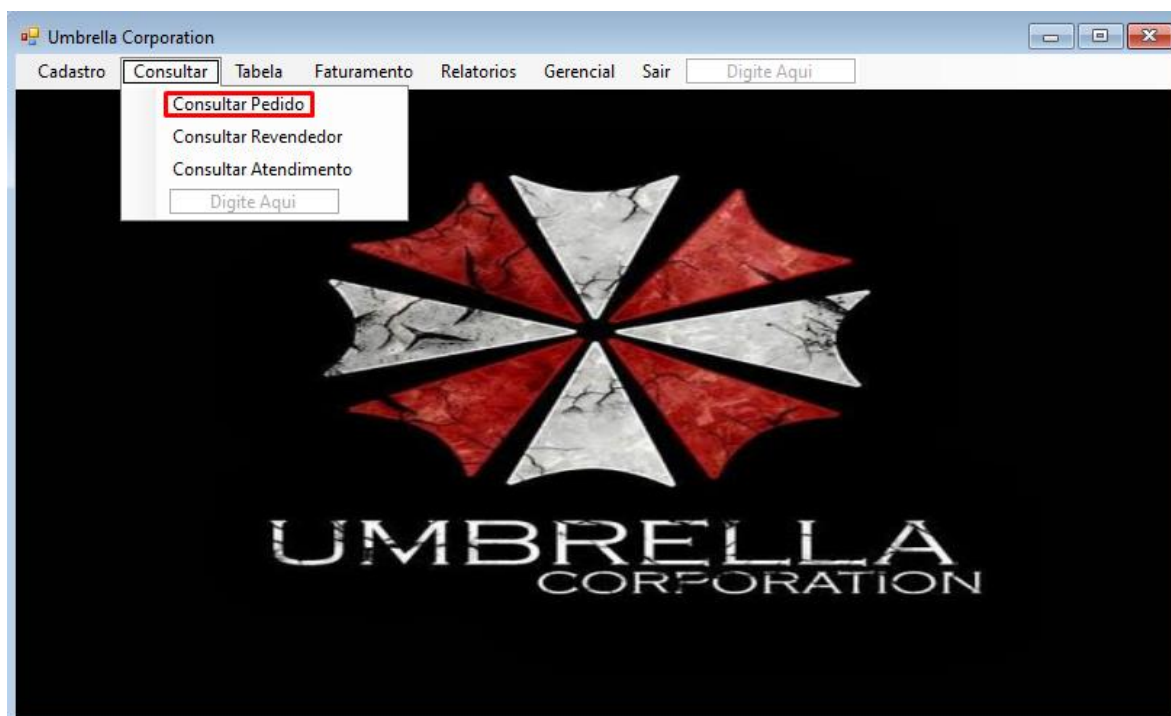


Figura 17 – Menu consultar

A consulta de pedidos permite pesquisar pelo código do pedido, data de emissão do pedido, o status do pedido, pela campanha, método de pagamento, valor mínimo e máximo do pedido, e pelas informações do revendedor. Observe a figura abaixo:

Umbrella Corporation

Cadastro Consultar Tabela Faturamento Relatórios Gerencial Sair

Consulta de Pedidos

UMBRELLA CORPORATION

Código do Pedido: 132.48556

Período de Emissão: 12/05 :

Status: Completo

Campanha: 6

Método de Pagamento: Boleto

Revendedor

Matrícula: 8964.54

Nome do Revendedor: João Carlos

Valor do Pedido: R\$12,00 :

Limpar Campos Buscar

Figura 18 – Consulta de pedidos

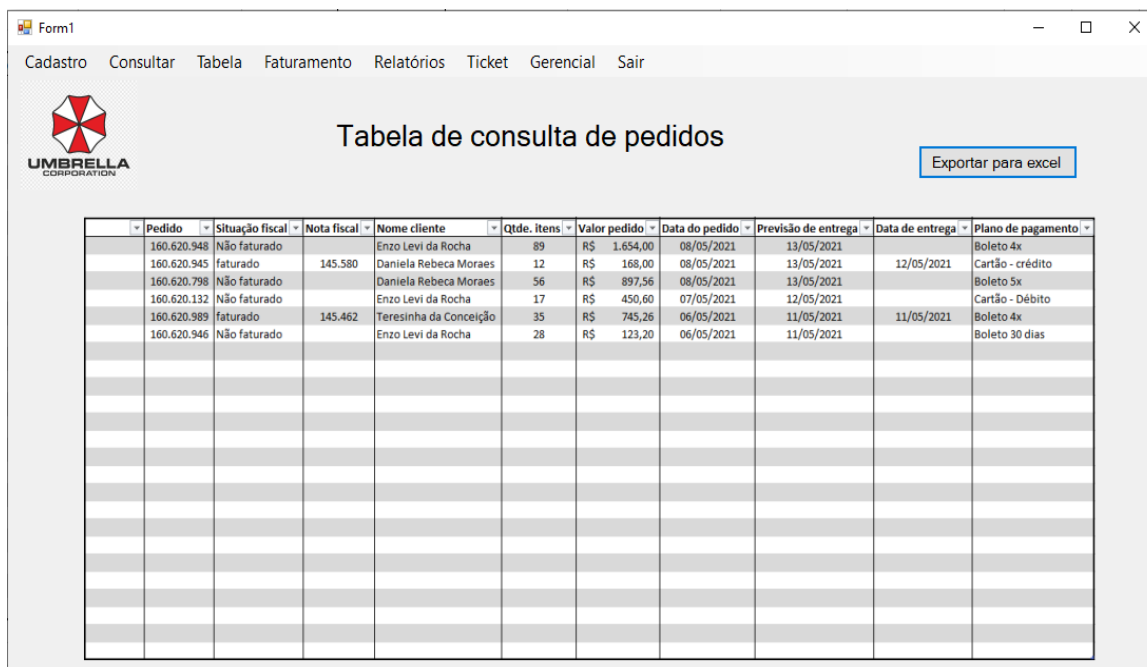
7.6.(Tabela de Pedidos) Resultado da consulta de pedidos.



Figura 19 - Menu tabela

Ao consultar pedidos, uma tabela é gerada a partir dos filtros estabelecidos, essa tabela apresenta de forma ordenada as seguintes informações: O número do pedido, a situação fiscal, o número da nota fiscal, o nome do cliente, a quantidade de itens do pedido, o valor do pedido, a previsão de entrega, a data de entrega e o plano de pagamento.

Há a opção de exportar a tabela para um arquivo do Excel.



Form1

Cadastro Consultar Tabela Faturamento Relatórios Ticket Gerencial Sair

UMBRELLA CORPORATION

Tabela de consulta de pedidos

Exportar para excel

Pedido	Situação fiscal	Nota fiscal	Nome cliente	Qtde. itens	Valor pedido	Data do pedido	Previsão de entrega	Data de entrega	Plano de pagamento
160.620.948	Não faturado		Enzo Levi da Rocha	89	R\$ 1.654,00	08/05/2021	13/05/2021	12/05/2021	Boleto 4x
160.620.945	faturado	145.580	Daniela Rebeca Moraes	12	R\$ 168,00	08/05/2021	13/05/2021		Cartão - crédito
160.620.798	Não faturado		Daniela Rebeca Moraes	56	R\$ 897,56	08/05/2021	13/05/2021		Boleto 5x
160.620.132	Não faturado		Enzo Levi da Rocha	17	R\$ 450,60	07/05/2021	12/05/2021		Cartão - Débito
160.620.989	faturado	145.462	Teresinha da Conceição	35	R\$ 745,26	06/05/2021	11/05/2021	11/05/2021	Boleto 4x
160.620.946	Não faturado		Enzo Levi da Rocha	28	R\$ 123,20	06/05/2021	11/05/2021		Boleto 30 dias

Figura 20 – Tabela de pedidos

7.7. Consultar revendedores

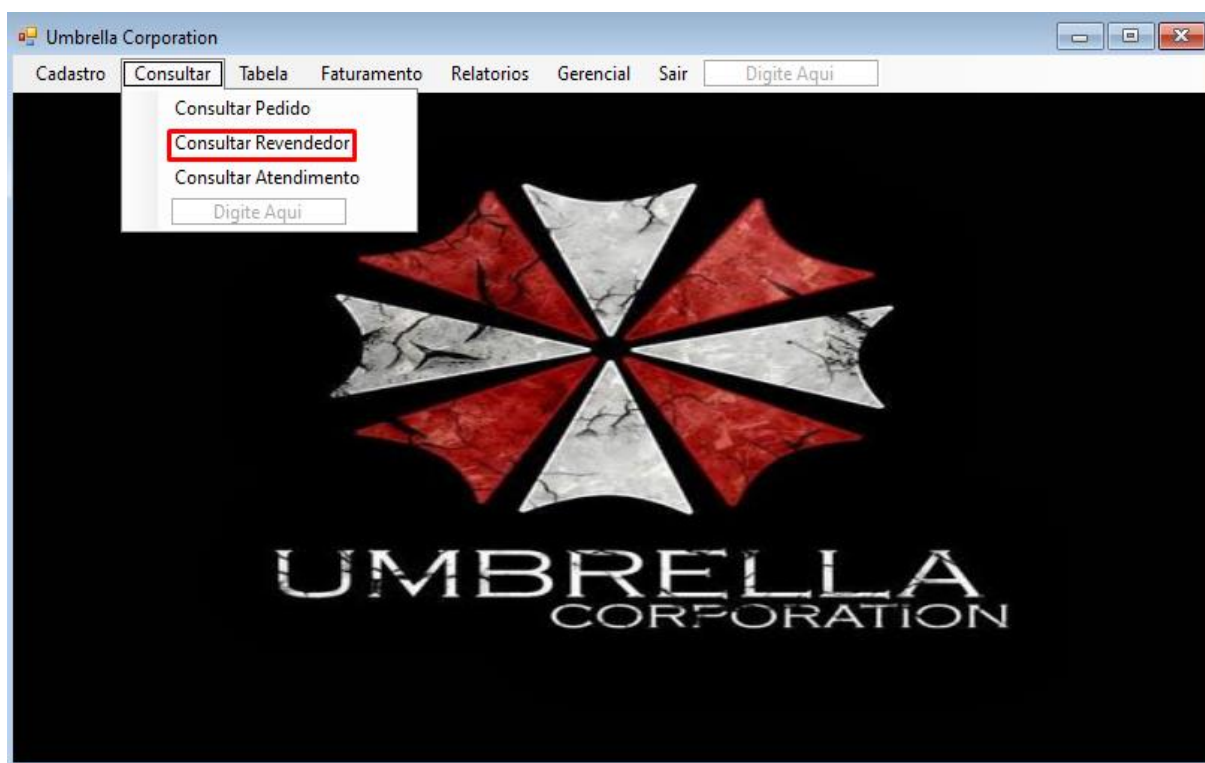


Figura 21 - Menu consultar

A tela de consulta de revendedores permite pesquisar os revendedores cadastrados através do nome ou CPF e selecionando o sexo.

Ao clicar em consultar uma outra tela é aberta.



The screenshot shows a web application window titled "Consultar Revendedor". The window has a menu bar with the following items: "Cadastro", "Consultar", "Tabela", "Faturamento", "Relatorios", "Gerencial", and "Sair". On the left side, there is a logo for "UMBRELLA" featuring a red and white umbrella icon. The main content area has the title "Consultar Revendedor" in large black text. Below the title, there is a form titled "Consultar Revendedor" with the following fields:

- "Nome do Revendedor" with the text "João" entered.
- "CPF do Revendedor" with the text "125.456.852-45" entered.
- "Sexo" section with two radio buttons: "Feminino" and "Masculino".

At the bottom right of the form, there is a button labeled "Consultar".

Figura 22 – Consulta de revendedor

7.8. Tabela de Revendedores (Resultado da consulta de revendedores)

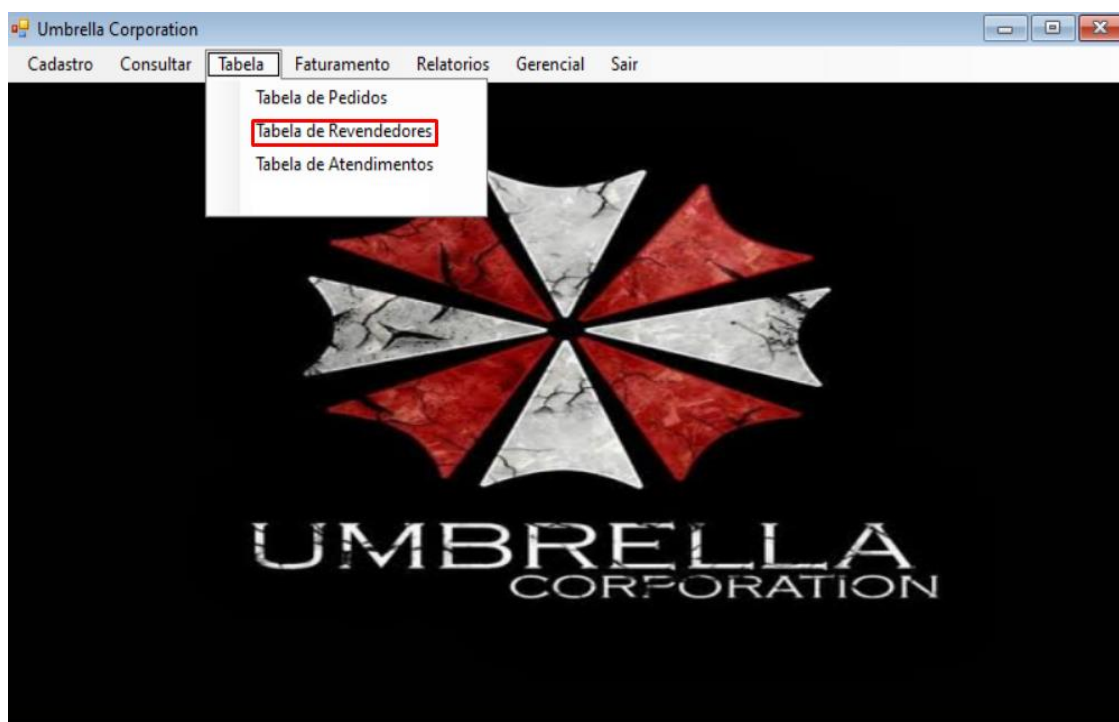
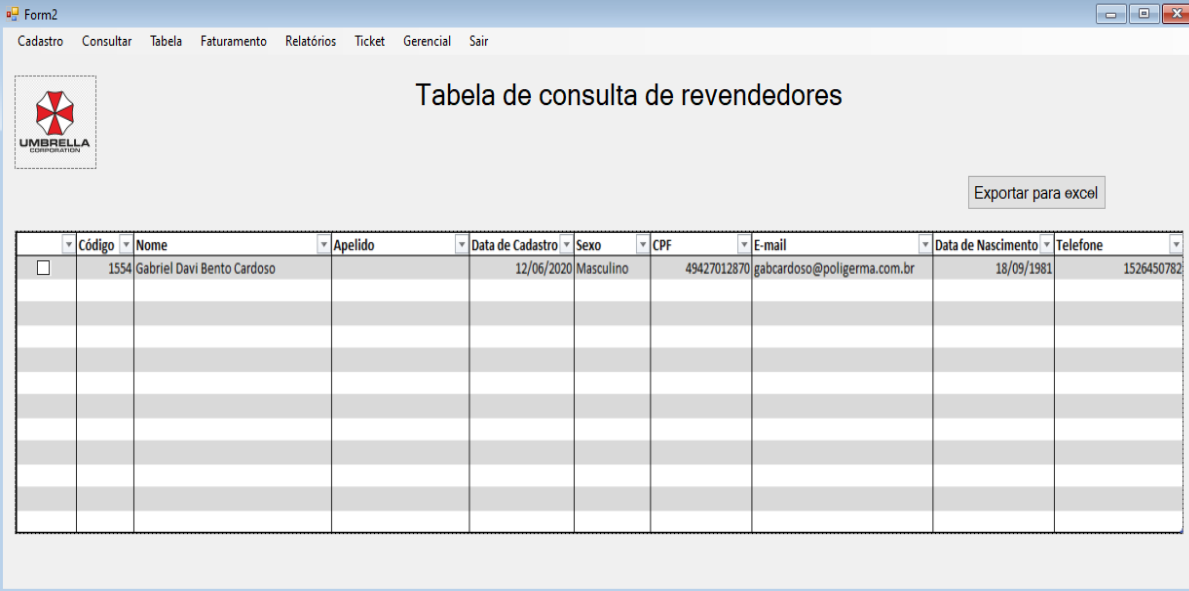


Figura 23 - Menu tabela

Ao consultar um revendedor, uma tabela é gerada, dispondo informações na seguinte ordem: código do pedido, nome do revendedor, apelido, data de cadastro, sexo, CPF, e-mail, data de nascimento e telefone.

Há a opção de exportar a tabela para um arquivo do Excel.



Form2

Cadastro Consultar Tabela Faturamento Relatórios Ticket Gerencial Sair

UMBRELLA CORPORATION

Tabela de consulta de revendedores

Exportar para excel

	Código	Nome	Apelido	Data de Cadastro	Sexo	CPF	E-mail	Data de Nascimento	Telefone
<input type="checkbox"/>	1554	Gabriel Davi Bento Cardoso		12/06/2020	Masculino	49427012870	gabcardoso@poligerma.com.br	18/09/1981	1526450782

Figura 24 - Tabela de clientes

7.9. Consultar atendimentos

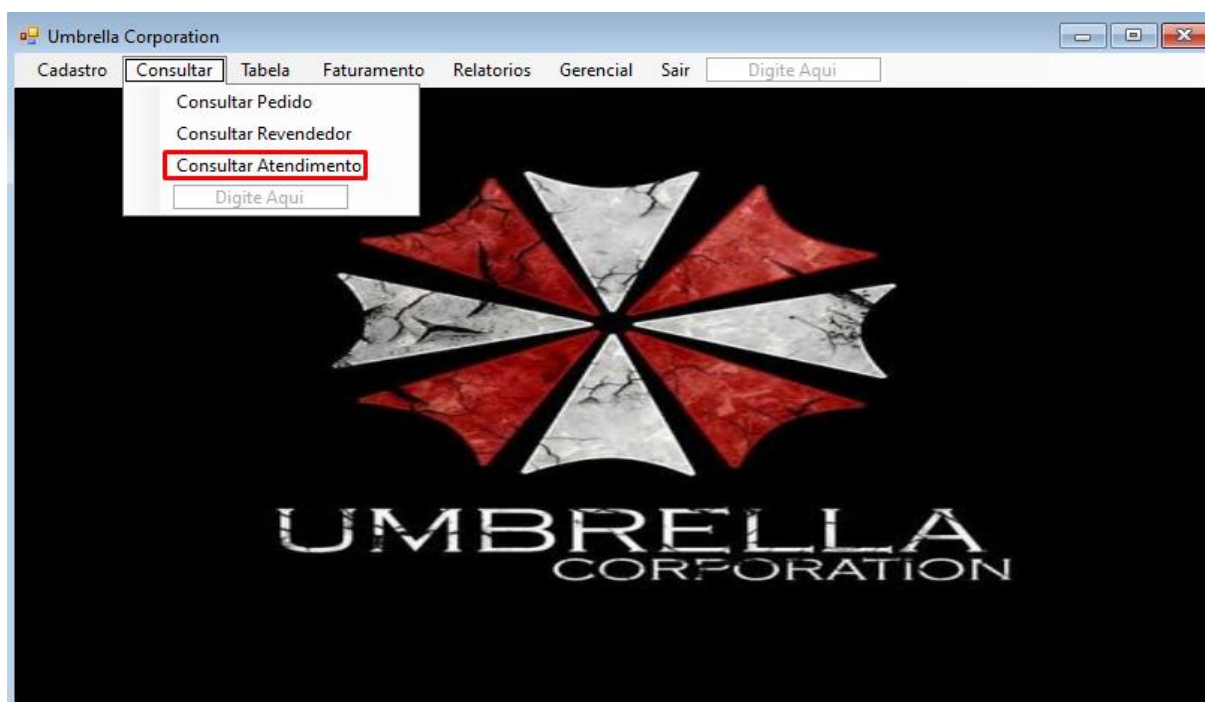



Figura 25 - Menu consultar

Essa tela permite consultar os atendimentos registrados, informando filtros para a busca como: nome, número do pedido, telefone, e-mail, nome do atendente e um escopo de datas. Ao clicar em buscar uma tabela é gerado com as informações filtradas.

Form2

Cadastro Consultar Tabela Faturamento Relatorios Gerencial Sair

 **Consultar atendimento**

Nome:

Nota fiscal:

Telefone:

E-mail:

Nome do atendente:

Data de atendimento: :

Buscar

Figura 26 - Consultar atendimento

7.10. Tabela de Atendimentos (Resultado da consulta de atendimentos).

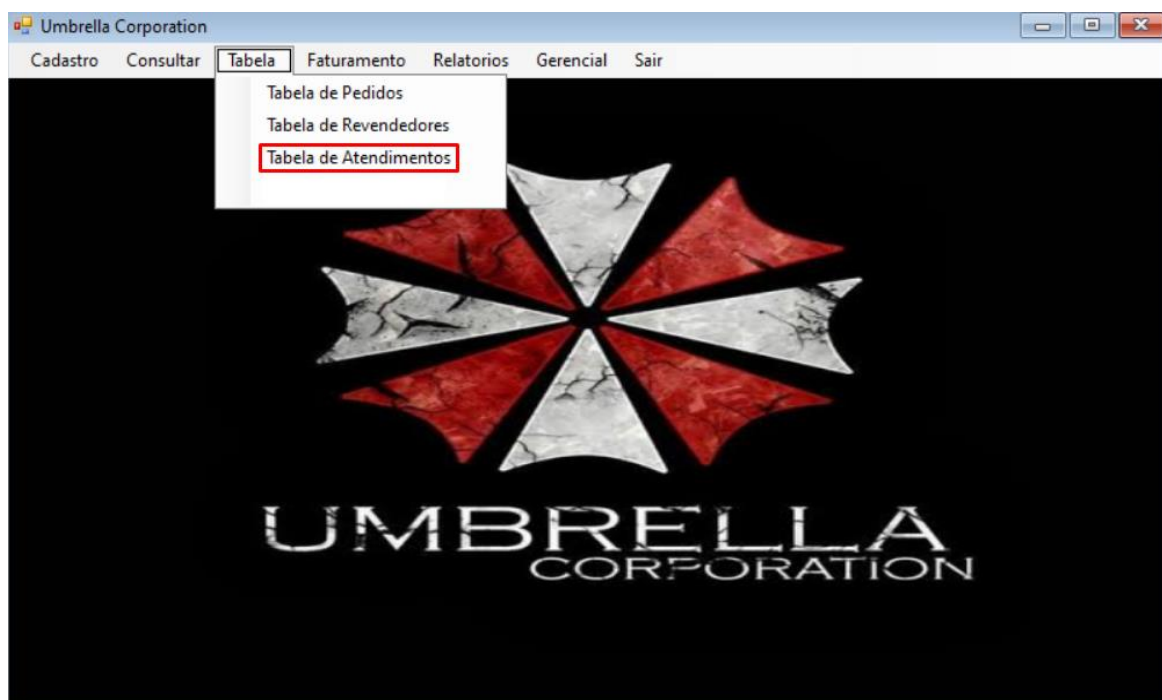


Figura 27 - Menu tabela

Essa tela mostra a tabela com as informações filtradas na tela anterior, é possível exportar essa tabela para ser trabalhada no Excel.

Form3

Cadastro Consultar Tabela Faturamento Relatorios Gerencial Sair




Tabela de consulta de atendimentos

[Exportar para excel](#)

Nº atendimento	Nº pedido	Nome	Relação	Telefone	E-mail	Nome do atendente	Data de atendimento	Descrição do problema	Solução
192.168	160.620.948	Enzo Levi da Rocha	Revendedor	(15) 99914-6334	enzorocha@gmail.com	Luana Araújo	03/05/2021	Produto trocado	Refazer pedido
192.189	160.620.945	Daniela Rebeca Moraes	Revendedor	(15) 98917-5816	NA	Luana Araújo	12/04/2021	Defeito no produto	Refazer pedido
192.123	160.620.798	Daniela Rebeca Moraes	Revendedor	(15) 98917-5816	NA	Isabela Antonella Melo	22/01/2021	Demora na entrega	Checar pedido
192.145	160.620.132	Enzo Levi da Rocha	Revendedor	(15) 99914-6334	enzorocha@gmail.com	Luana Araújo	06/05/2021	Cancelamento de pedido	Cancelar pedido
192.178	160.620.989	Teresinha da Conceição	Cliente	NA	teresaconceicao@hotmail.com	Isabela Antonella Melo	23/04/2021	adiantar pagamento	mudar forma de pagamento

Figura 28 - Tabela de consulta de atendimentos

7.11. Consultar estoque

A consulta de estoque permite mostrar o estoque geral de produtos e permite filtrar a pesquisa inserindo o código ou nome do produto, o número do lote, a quantidade e a data de venda. Há um botão de histórico, que permite visualizar os produtos que foram vendidos durante o período digitado e permite exportar a tabela para o Excel.

Consulta de Estoque

Exportar Excel

Cod Produto: Nome Produto:

Lote: Qtde(Maior/Igual):

Período
Data: :

Estoque Geral

Lote	Cod	Produto	Qtde	Qtde Add	Qtde Vend.	Valor Estoque	Val. Unit.	Val Vend.
12	312	Umbrella Essência	442		4	R\$ 17.680,00	R\$ 40,00	R\$ 160,00
15	311	Creme Nativa	235		5	R\$ 7.285,00	R\$ 31,00	R\$ 155,00
22	531	Maria Silva	531		10	R\$ 31.860,00	R\$ 60,00	R\$ 600,00

Figura 29 - Tela de consulta de estoque

7.11. Emissão de documentos



Figura 30 - Menu faturamento

Essa tela permite que ao buscar um pedido pelo número, seja possível emitir e visualizar a nota fiscal, o boleto, o extrato do pedido, a picking list e a etiqueta da caixa.

The screenshot shows a web application window titled "Emissão de documentos". At the top, there is a navigation menu with the following items: Cadastro, Consultar, Tabela, Faturamento, Relatórios, Ticket, Gerencial, and Sair. Below the menu, on the left, is the Umbrella Corporation logo, which consists of a red umbrella icon and the text "UMBRELLA CORPORATION". The main heading of the page is "Emissão de Documentos".

The interface is divided into two main sections:

- Buscar pedido:** This section contains a label "Numero do pedido" followed by a text input field. Below the input field is a button labeled "Pesquisar".
- Documentos:** This section contains a list of document types, each with an unchecked checkbox:
 - ☐ Nota fiscal
 - ☐ Boleto
 - ☐ Extrato pedido
 - ☐ Picking list
 - ☐ Etiqueta caixaBelow this list is a button labeled "Visualizar".

Figura 31 - Emissão de documentos

Modelo de nota fiscal gerada:

RECEBEMOS DE Empresa Teste LTDA. OS PRODUTOS CONTANTES DA NOTA FISCAL INDICADA AO LADO		NFe Nº 000175 Série 1
Data de recebimento	Identificação e assinatura do recebedor	

 Bling www.bling.com.br	DANFE Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica 1-Entrada 2-Saida Nº 000175 SÉRIE: 1 Página: 1 de 1	Controle do Fisco
--------------------------------------	--	-----------------------

Natureza da operação Venda de mercadorias		Número de protocolo de autorização de uso da NF-e DOCUMENTO SEM VALOR FISCAL	
Inscrição Estadual	Inscr. est. do subst. trib.	CNPJ	Chave de acesso da NF-e - consulta no site: www.nfe.fazenda.gov.br 43.0908.90.627.936/0001-30-55-001-000.000.175-000.896.536-

Destinatário/Remetente		CNPJ	Inscrição Estadual	Data emissão
Nome / Razão Social Dionísio de Baco		111.111.111-11	010/000000	07/08/2009
Endereço Rua dos Vinhedos, 386		Bairro Vinhedos	CEP 95.700-000	Data saída 07/08/2009
Município Bento Gonçalves		Fone/Fax 3454-6877	UF RS	Hora saída 16:01

Faturas	Número	Vencimento	Valor	Número	Vencimento	Valor	Número	Vencimento	Valor
	000175/1	06/09/2009	76,66	000175/2	06/10/2009	76,67	000175/3	05/11/2009	76,67

Cálculo do imposto					
Base de cálculo do ICMS		Valor do ICMS	Base de cálculo do ICMS Subst.		Valor do ICMS Subst.
230,00		27,60	0,00		0,00
Valor do frete		Valor do seguro	Desconto	Outras despesas acessórias	Valor do IPI
0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
Valor total dos produtos					230,00
Valor total da nota					230,00

Transportador/Volumes transportados					
Nome Transportes Valdemar		Frete por conta 1-Emitente 2-Destinatário	Código ANTT 1	Placa do veículo IHL-7746	UF RS
Endereço		Município Bento Gonçalves	Inscrição Estadual		
Quantidade 3	Especie CAIXAS	Marca	Numeração	Peso bruto 20,00	Peso líquido 19,00

Itens da nota fiscal										
Código	Descrição do produto/serviço	NCM/SH	CST	CFOP	UN	Qtd	Preço un	Preço total	BC ICMS	Vlr ICMS
DH89	Lâmpada dicróica	100.00000	100	5.102	Cx	4	45,00	180,00	180,00	21,60
FL 100	Lâmpada fluorescente	200.00000	200	5.102	Cx	5	10,00	50,00	50,00	6,00

Cálculo do ISSQN	
Inscrição Municipal	Valor total dos serviços
	0,00
Base de cálculo do ISSQN	Valor do ISSQN
0,00	0,00

Dados adicionais	
Observações EXEMPLO	Reservado ao fisco

Otênha o arquivo digital em <http://www.bling.com.br/nfe>

Ambiente de HOMOLOGAÇÃO, documento sem valor fiscal

07/08/2009 17:39:30

Figura 32 - Nota fiscal automática

7.12. Relatórios



Figura 33 - Menu relatórios

Essa tela permite visualizar dados importantes como: os produtos mais e menos vendidos, o total de vendas, o valor médio gasto por compra e o nível de satisfação dos clientes.

Form2

UMBRELLA CORPORATION

RELATÓRIOS

Gerar

Produto (Melhor/Pior):

Produto Destaque (mais vendido):

Produto Irrelevante (menos vendido):

Vendas:

Total de Vendas:

Valor Médio Gasto por Compra:

Satisfação do Cliente (atendimento/produto):

ÓTIMO ☐ **BOM** ☐ **RUIM** ☐

Figura 34 - Relatórios

Ao clicar em gerar relatório uma planilha do excel é formada com informações importantes exigidas pela empresa mãe.

Relatório de vendas mensal				Mês:	5	Ano:	2021	
Umbrella		Franquia Sorocaba						
Vendedor	Qtde pedidos balcão	Valor pedidos balcão	Qtde pedidos revendedor	Valor pedidos revendedores	Valor comissão total	Valor total	Nº revendore	Balanco de revendedores
Maitê Eliane Castro	59	R\$ 6.945,32	12	R\$ 3.652,64	R\$ 547,90	R\$ 10.597,96	23	-2
Betina Esther Barros	75	R\$ 9.562,56	8	R\$ 2.450,78	R\$ 367,62	R\$ 12.013,34	19	6
Márcio Raimundo Almeida	2	R\$ 230,30	96	R\$ 13.564,13	R\$ 2.034,62	R\$ 13.794,43	103	12
Rodrigo Thomas Silveira	12	R\$ 945,00	56	R\$ 7.895,56	R\$ 1.184,33	R\$ 8.840,56	86	-1
Marina Antonella Gonçalves	23	R\$ 2.656,39	75	R\$ 10.245,35	R\$ 1.536,80	R\$ 12.901,74	79	3
Total	171	R\$ 20.339,57	247	R\$ 37.808,46	R\$ 5.671,27	R\$ 58.148,03	310	18
Produto	Valor Unitário	Qtde Venda em balcão	Valor venda em balcão	Qtde Venda por revendedor	Valor venda por revendedor	Valor comissão total	Valor total	
10235	R\$ 46,00	23	R\$ 1.058,00	86	R\$ 3.956,00	R\$ 593,40	R\$ 5.014,00	
12045	R\$ 94,00	33	R\$ 3.102,00	12	R\$ 1.128,00	R\$ 169,20	R\$ 4.230,00	
13560	R\$ 77,00	46	R\$ 3.542,00	73	R\$ 5.621,00	R\$ 843,15	R\$ 9.163,00	
Total	R\$ 217,00	102	R\$ 7.702,00	171	R\$ 10.705,00	R\$ 1.605,75	R\$ 18.407,00	
Nome do suporte	reclamações recebidas	reclamações concluídas	Ótimo	bom	ruim			
José Pereira	46	43	34	9	3			
Carla Joaquina Ferraz	33	30	12	12	9			
Fernanda Gabriela Silva	60	55	32	2	26			

Figura 35 - Relatório gerado pelo sistema