Questionário

1. Como funcionará o sistema do aplicativo? As pessoas quando se registram tem opções de colocar seu gênero de livro que gosta? Não, terá uma opção para filtrar o gênero que gosta, entretanto não será na pater de cadastro.
2. O aplicativo na hora do aluguel do livro no totem, as pessoas terão que logar em sua conta depois deslogar para o aluguel? Ou será terá algum tipo de login diferente, como face id, ou por id da conta mesmo? Para comprar a pessoa deverá estar logada para fazer a compra, entretanto não precisa estar logada para navegar pelo sistema. O login deverá ser por CPF e Senha.
3. Os livros comprados são usados? Os livros danificados do início da livraria foram colocados em estoque? Existe uma forma de devolução caso algum livro tenha sido vendido danificado sem ser percebido? Não, todos são novos. Não existe o caso do livro ser vendido danificado, visto que ele foi verificado anteriormente.
4. O estoque é limitado a quantos livros? O estoque é renovado constantemente ou os livros são comprados apenas por demanda? O estoque é categorizado por gênero de livro apenas ou também se deve separar com base de tempo em estoque? Deverá haver uma margem de 10 livros em estoque, para que não aconteça do livro faltar. O estoque é renovado mensalmente. O estoque é categorizado por um código alfanumérico para ter um controle maior.
5. Quais dados serão utilizados para fazer as contas para os clientes, e eles serão os mesmos dados para os funcionários? Todos os campos para cadastro do cliente são obrigatórios, devem conter Nome, RG, foto, endereço, email, senha com 6 digitos, telefone. Apenas o cliente pode realizar o seu cadastro.
6. Se algum livro ficar esgotado como ele será mostrado para o cliente? Ele continuará disponível porem a entrega ira demorar mais? Ou vai só ficar indisponível ? Caso não haja o produto em estoque, deverá conter um aviso no livro em que está sendo visualizado contendo uma mensagem “Sem estoque”. O cliente poderá acessar as características do livro, entretanto não conseguirá realizar a compra.
7. Como vai ser a estrutura jurídica da empresa?
8. A empresa irá apenas publicar os livros que ela irá cria-los, ou seria de outros autores com licença?
9. Quais são as limitações de orçamento e prazo para o projeto?
10. A livraria possui um programa de fidelidade ou sistema de recompensas para clientes? Pode haver, cada grupo irá discutir e entrar em um acordo.

1. Haverá alguma inclusão para clientes com deficiência? Se sim, como? Sim, deverá conter opções para cada cliente, visual, auditivo, etc.
2. Terá uma maneira de integrar a lista de sugestão do totem com o sistema da secretária, para que ela possa fazer a lista de compras? Sim, deverá conter uma opção para indicar um livro sugerido pelo cliente. Haverá uma opção de um relatório gerado para que a atendente consiga realizar esse pedido.
3. Haverá um espaço físico considerável para o estoque de insumos e exemplares de livros na loja física, que demande uma adaptação do sistema voltado ao gerenciamento mais complexo do estoque local (como um WMS, por exemplo) ou poderemos trabalhar dentro do conceito de "estoque mínimo", operando com uma reposição desse estoque mais otimizada, "linkada" diretamente aos fornecedores via sistema integrado? A secretária que realiza as solicitações de compra, o Gerente de estoque e o estoquista só realizam a entrada e a saída do produto, de acordo com o código alfanumérico.
4. A inserção das áreas de atuação do Marketing, como por exemplo: a criação de listas de best-seller (mais vendidos), top 10 vendidos da semana e recém-chegados, poderá se estender para a visualização mobile, ou as operações via smartphone do cliente ficarão apenas no cadastramento de novo comprador e afins? O acesso do cliente só está no Tablet da empresa, não estará contido em nenhum outro smartphone.
5. 1-Qual o público alvo do site? Idosos, Adolescentes ou adultos? Não será em um site.
6. Para implementar essa mudança de tudo físico para o digital seus funcionários terão algum treinamento? Os funcionários devem ensinar o cliente a usar o sistema, então deverão ter um treinamento.
7. Quais as informações necessárias para cadastro do usuário? Qual a documentação necessária para tal cadastro? Senha? CPF? Endereço? E-mail? O funcionário deve conter uma matrícula para realizar o funcionário, onde é gerada na parte do financeiro, o dono da empresa que irá ter esse controle. Deverá conter Foto, RG, CPF, Cargo, Nome, telefone, email...
8. Dentro da livraria o principal produto é livros, mas assim como outras livrarias convencionais haverá venda de outros produtos como; material escolar de modo geral, itens decorativos ou qualquer outro conteúdo que não seja livro? É preciso criar uma aba desses produtos dentro do sistema proposto? Somente livros.
9. Quais são os requisitos técnicos e de segurança que o software deve atender, como requisitos de privacidade de dados e recuperação de conta? Qual será o plano de manutenção e suporte para o software, para garantir que o mesmo esteja sempre atualizado e funcionando de maneira adequada? Caso o cliente perca sua senha, deverá haver uma tela para recuperar. O cliente deve inserir seu CPF e o atendente irá entrar em contato para realizar essa recuperação. Deverá ser entregue o código fonte.
10. Como será realizado o processo de suporte técnico e atendimento ao cliente para o software de gestão da loja física, para garantir que os funcionários possam rapidamente solucionar eventuais problemas coma utilização do sistema? Deverá haver uma função “Precisa de ajuda? ”, para que o cliente seja mais informado sobre cada função presente no site.
11. Quando os livros forem armazenados no estoque, eles vão ser guardados em endereços? Para facilitar o encontro deles? Deverá conter um código alfanumérico.
12. O estoquista vai poder lançar as notas mexer nas entradas e saídas do estoque, ou apenas o gerente de estoque poderá fazer as demais funções? O estoquista pode cadastrar o produto, o gerente realiza a entrada e saída.
13. Os tabletes por onde os clientes irão realizar a compra e o pagamento, todos os funcionários terão acesso também cada um com o seu login ou apenas os clientes? Caso o cliente queira fazer a compra, poderá ser feita pelo tablete ou por seus computadores. Sim, terá acesso para os funcionários.
14. Quais são os dados necessários para a realização do cadastro de funcionário e dos clientes? E na questão dos funcionários cada um terá o seu computador ou pode estar realizando o acesso em qualquer computador da empresa? Cada funcionário possuí um computador para uso. // Deverá gerar um relatório no final do mês contendo as abas mais acessadas pelos clientes, sendo gêneros de livro, etc. Não precisa ter o nome dos clientes, poderá ser apenas uma identificação. Para os funcionários, deverá ser feito um relatório com o ponto, horário que entrou na empresa e horário de saída.
15. O software da livraria deve permitir a separação das atividades de estoque e financeiro em departamentos distintos ou as funcionalidades devem ser integradas em um único módulo? Qual é a necessidade da equipe de ter o estoque e o financeiro em um único departamento e como o software pode atender a essa demanda? O estoque e o financeiro terão a mesma aba, entretanto as funcionalidades da aba irão variar com as permissões para cada cargo.
16. Qual é o fluxo de compra da livraria e como o software pode ajudar a otimizar esse processo? O software poderia permitir que o gerente de estoque faça as compras diretamente ou é necessário que o setor financeiro tenha controle sobre as compras? Como o software pode ajudar a gerenciar esse fluxo de compra e pagamento de forma mais eficiente? Sempre estamos vendendo os livros, então temos uma alta rotatividade. Sempre priorizando o produto que estamos vendendo. Qualquer funcionário poderá realizar a parte de compra. Entretanto deverá passar em um atendente para realizar o pagamento e a liberação.
17. Qual seria o público alvo da livraria, quais seriam os livros vendidos? Pessoas interessadas em adquirir livros.
18. Qual seria o método de divulgação da livraria? Não precisa estar contida no sistema.
19. Quais as principais funcionalidades que devem estar presentes no sistema de busca de livros do sistema local? Na aba de busca o livro poderá ser encontrado pelo nome, editora ou autor. Pode também realizar a busca pelo gênero, data, ano de lançamento.
20. Como o sistema local pode ajudar na análise de dados de vendas para tomada de decisões estratégicas na livraria? Trimestralmente deverá ter um relatório contendo os lucros de venda.
21. Quanto o cliente conclui o cadastro vai ser, preciso alguma senha para logar novamente no site? Não, ele acessa o sistema normalmente sem precisar colocar a sua senha novamente. Na hora de realizar a compra o mesmo deverá realizar o login novamente.
22. Durante o cadastro vai ser necessário tirar uma selfie do cliente? Sim, todas as pessoas cadastradas devem conter uma imagem.
23. Como especificamente você gostaria que se organizasse o layout do sistema, algo temático voltado para o nome da livraria, brincando com algo em um estilo mais rústico? E de que forma vai se organizar exatamente esse layout? Deverá ser mostrado no protótipo, com a temática da livraria, com cores mais rústicas. Para os funcionários um sistema mais limpo.
24. O sistema terá quais tipos de “inclusões” tanto para clientes e para funcionários? Sistema de leitura avançada por exemplo? Deverá incluir qualquer tipo de pessoas. Para os funcionários deverá ter um recurso para a funcionária com deficiência auditiva.
25. Quando uma pessoa chegar para olhar ou comprar algum livro, essa pessoa tem que fazer lógica?? Se sim, o que você espera ter para fazer o login?? (CPF, Nome, endereço, número de celular, etc). Caso contrário ela iria utilizar uma guia anônima? Login de cliente com CPF e senha de 6 alfanuméricos.
26. Na tela principal o que você gostaria de ter, por exemplo: "Buscar" aonde a pessoa busca pelo livro, "Top 10 mais vendidos" aonde a pessoa vê os 10 livros mais vendidos da loja, “Os mais procurados” aonde se veem os livros mais procurados no site da biblioteca. A tela do cliente será isso, com as abas citadas acima e funções como busca por gênero, etc. Para o funcionário deverá conter as abas que ele terá acesso.
27. Como será feito o gerenciamento das informações dos clientes, como cadastro, histórico de compra e como o sistema garantirá a segurança das informações dos usuários e transações? Apenas o administrador do sistema que terá acesso as informações do cliente. Deverá conter um relatório para cada cliente para saber quais as abas mais acessadas, com as suas compras. Os pagamentos serão feitos por máquinas de cartão, ou seja, os dados estarão seguros.
28. Como o sistema fornecerá suporte ao cliente, como perguntas frequentes ou atendimento ao cliente ao vivo e como o sistema gerenciará as devoluções e trocas de livros? Não tem o suporte ao cliente, visto que os funcionários estarão presentes para retirar as dúvidas do cliente.
29. Quais informações deverão estar contidas no Tablet, nesse tablet deverá conter abas com acesso somente para funcionários ou será diretamente direcionado ao público? Os tabletes terão funcionalidades apenas para o catálogo.
30. Todo o sistema deverá ter suporte a deficientes auditivos, ou somente a parte do setor financeiro? Como você quer que sejam implementadas essas funcionalidades. Deverão haver ícones para ajuste para o cliente com deficiência, ajustando a tela para um suporte para essas pessoas.
31. Qual o público-alvo da livraria? Pessoas que querem comprar livros.
32. Quais serão campos obrigatórios no sistema para o cadastro e venda? Todos os campos, tanto de produto, funcionário deverão ser obrigatórios. O de vendas, deverá ter a forma de pagamento, registro do nome do cliente que está adquirindo o produto.
33. Considerando o atual cenário de transformação digital e a concorrência acirrada no mercado de livros, como você pretende desenvolver uma estratégia de implementação de um sistema digital na sua livraria que englobe desde a seleção e adoção das tecnologias mais adequadas até a capacitação dos funcionários e a criação de um ambiente favorável à adoção dessas mudanças, e como você pretende medir e avaliar o sucesso dessa iniciativa a longo prazo?
34. Como um sistema digital poderia beneficiar a sua livraria em termos de eficiência operacional, experiência do cliente e competitividade no mercado, e como você planeja implementar e promover essa mudança para garantir uma transição suave e bem-sucedida? Irá ocorrer uma transição do manual para o automatizado, onde irá fazer com que as funções sejam muito mais rápidas, sem que o cliente perca tanto tempo.
35. Podemos perguntar para o cliente, quais serão os usuários finais do sistema e quais poderiam ser suas necessidades específica? Clientes e funcionários.
36. Podemos perguntar para o cliente, quais são as necessidades do seu cliente que devem ser atendidas pelo sistema? Consiga realizar o pagamento e levar o livro para casa sem nenhum dano.
37. Após o cliente realizar a compra, ele recebe uma mensagem automática? Quanto tempo para o cliente receber a mensagem? Sim, deverá conter um alerta que o pagamento foi efetivado com sucesso.
38. Pensando em viabilizar o processo de login, o cadastro do cliente é feito por biometria? Ele recebe um código SMS para confiabilidade de dados? Não, deverá ser como havia informado anteriormente. Deve conter um código de SMS para realizar o login no sistema.
39. Uma vez feito o cadastrado, qual será a forma de acesso: Será por login (CPF ou nome do usuário), e senha (escolhido pelo cliente)? Reconhecimento facial? No momento de cadastro do cliente, gostaria que o sistema solicite o cadastro de cartão de debito/credito ou virtual do cliente para posteriores pagamento? Não há necessidade de realizar o cadastro do cartão, ele pagará diretamente na maquininha.
40. O cadastro do cliente deve ser feito apenas na confirmação do pagamento? Ou deve ser solicitado quando o mesmo entrar no catálogo dos livros? Não, deverá ser feito antes de comprar na loja. Na hora que ele for fazer a compra o sistema irá perguntar se ele tem um cadastro, caso não tenha deverá realizar um cadastro para efetivar a compra. Quando ele realizar o pagamento ele será deslogado do sistema, para não ocorrer que sua conta seja acessada por outra pessoa.
41. A livraria também trabalha com entregas? Não.
42. Qual equipamento você tem disponível para funcionários e para o(s) Totem(s)? Qual o processador, quantos gigas de Ram, quantos gigas de memória, qual o modelo do tablet? No final do documento terá essas informações.
43. Os cadastros dos livros, funcionários, fornecedores e clientes, como você vai armazenar? você vai armazenar em um servidor externo, interno ou no próprio computador? Cadastro de fornecedores deve conter o nome da editora, o contato que faz as vendas pela editora, telefone, email, endereço, principais gêneros que o fornecedor vende.
44. Como será estipulada a hierarquia de controle das permissões para os acessos dentro de cada parte do sistema? De acordo com as funções de cada funcionário por cargo.
45. De acordo com a estrutura do organograma divulgado sobre a empresa, atualmente, quais são os dados colhidos do cliente para o seu respectivo cadastro pelo Gerente de Vendas? Não supervisiona.
46. De que forma o gerente de vendas supervisiona o processo de vendas dos atendentes? Principalmente a liberação dos produtos.
47. Dentro da estrutura apresentada, as únicas tarefas desses dois atendentes seriam: fazer a cobrança do pagamento e liberação dos produtos? Fazem a mesma tarefa.
48. Esses atendentes possuem alguma(s) tarefas distintas e/ou alguma(s) em comum? Atualmente, como é realizado o processo de venda dos produtos pelos dois atendentes dentro do setor de “Vendas”? Fazem a mesma tarefa.
49. No setor “Financeiro/Estoque”, em relação as funções de exclusividade do Gerente Financeiro, quais são os dados necessários para elaborar o cadastro de cada funcionário e qual é a modelo estrutural que esse mesmo gerente utiliza para fazer os seus relatórios? Gere um número de matricula, onde o dono da empresa realize o cadastro dos funcionários.
50. (precisa elaborar gráficos, textos...) De que forma o Gerente Financeiro supervisiona as operações das atribuições realizadas pela secretária? Relatório trimestral.
51. Ainda no setor financeiro, quais são os dados que a secretária utiliza para montar o cadastro de cada fornecedor e da lista de compras? Enviar os dados armazenados para realizar os pedidos.
52. As únicas tarefas dessa secretária seriam: cadastrar fornecedores e fazer listas de compras? Sim.
53. Nesse mesmo setor, mas agora se tratando do Gerente de Estoque, quais são dos dados necessários para elaborar o cadastro de cada produto e como é realizado o processo de entrada e saída de produtos e seu respectivo gerenciamento pelo Gerente? Código alfanumérico, processo de entrada será por meio do fornecedor, entrada e saída pelo gerente de estoque. Quando o livro sair de loja ele será pelo código alfanumérico.
54. Como o Estoquista também efetua o cadastro de produtos, existe algum atributo que diferencie essa tarefa em comum com relação ao seu Gerente? Nenhum.
55. Além de cadastrar produtos, quais são as outras atribuições do estoquista? Nenhum.
56. Os dados que esse estoquista utiliza para cadastrar produtos são os mesmos que o seu Gerente também utiliza? Sim.
57. Como ambos estão inseridos em um mesmo setor, obviamente existe uma relação bem próxima entre o Gerente Financeiro e o Gerente de Estoque. Quais são motivos operacionais que justifiquem a sua integração dentro de um mesmo setor?
58. Em se tratando do setor de “Marketing”, gostaria de confirmar se suas únicas atribuições são: fazer a lista dos mais vendidos; fazer lista dos Top 10 e; atualizar os recém-chegados? E, ainda: como são realizados cada um desses três processos do setor de Marketing; quantas pessoas atuam nesse setor; existe alguma divisão de tarefas ; existe algum Gerente nesse setor; existe um gerenciamento e supervisão de atribuições e/ou tarefas nesse setor?
59. Abordando de forma sistêmica, as etapas do processo de funcionamento da empresa vão desde a elaboração da lista de compras pela Secretária até a liberação do produto pelos Atendentes após a venda. Quais são essas etapas e de que forma elas estão ordenadas?
60. Como ocorre a interação do Presidente com os três setores da empresa? Como o Presidente controla, supervisiona e gerencia os três setores da empresa? Quais são os funcionários da empresa autorizados a se reportar diretamente ao Presidente? Ele pode fazer tudo que os outros fazem na empresa. Controla através dos relatórios. Qualquer pessoa poderá conversar com o presidente.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

**Regras de Negócio:**

* Todo material novo deve ser cadastro primeiro e só depois disponibilizado em nosso catalogo.
* Reservas somente podem ser feitar presencialmente na loja.
* Todo material da loja só pode ser vendido se o cliente possuir cadastro na loja e se nos tivermos os dados necessários para realizar a venda e preenchermos os documentos corretamente para venda.
* Tanto meu login, o dos gerentes e dos demais funcionários deverá ser feito por um número de matricula e por uma senha de no mínimo 8 caracteres sendo alfanuméricos, 1 letra maiúscula e 1 símbolo.
* A matricula é gerada no departamento do Financeiro. E apenas o presidente é responsável por fazer o cadastro e as senhas dos funcionários
* Para realizar o cadastro das matriculas e senhas do gerente e dos funcionários no sistema apenas o presidente pode realizar, da mesma forma apenas o dono pode realizar a remoção de um deles, caso alguém colaborador venha ter seu contrato rescindido.
* O login dos clientes será feito somente se eles possuírem cadastro na loja e será através do cpf deles e de uma senha de 6 dígitos numéricos.
* O dono terá acesso a todo sistema e terá domínio sobre todos os recursos do sistema.
* Os funcionários terão apenas acesso as funções relacionadas aos seus cargos
* Os clientes podem apenas classificar os livros, pesquisar livros, reservar livros e selecionar livros que serão vendidos para que os funcionários identifiquem e peguem o material para liberação.
* PROCESSO DE LOCAÇÃO E DEVOLUÇÃO:
  + Antes de produto ser retirado da loja o cliente deve realizar o pagamento da compra.
  + Antes do funcionário entregar o material, ele deve verificar o material para averiguar se não está tendo nenhum problema, caso seja identificado algum defeito, o gerente de vendas precisa ser notificado e deve pegar outro exemplar para venda, pois nossa loja possui mais de um produto do mesmo título. Caso não haja nenhum disponível o cliente pode escolher outro livro para retirada ou cancelar a compra e ser ressarcido.
  + Todo material que for vendido deve estar registrado sua saída e registrado a data da nova aquisição.
  + No momento da troca o funcionário deve verificar se o produto está no mesmo estado que saiu e se haver alguma divergência notificar o gerente.
  + O material só lançado como disponível no sistema ou liberado para venda caso não haja nenhum problema nele.
  + O material é recebido pelo funcionário, ele mais o cliente conferem o livro esta em perfeito estado e com a embalagem em perfeito estado.
  + Identificado que o produto está em perfeito estado é emitido um documento de produto entregue certificando que o cliente recebeu o material corretamente e não há nenhum dano. Este documento só é liberado após lançar no sistema o recebimento do pagamento e da confirmação do estado do livro O cliente não deve sair da loja sem este documento de devolução.
  + Em caso de dano o funcionário deve sinalizar no sistema se o material está em perfeito estado ou com danos e em caso de danos fazer as observações no sistema que o material teve algum dano e o tipo de dano,
  + O material que estiver com dano deve ser sinalizado no sistema como danificado para ser trocado com a fornecedora.
  + Além de apontar no sistema que houve danos ao produto o gerente deve ser informado do ocorrido.
  + Produtos com danos devem ser removidos do estoque e por exemplo se no sistema aparecia 5 peças disponíveis, deve mostrar que só há 4 peças ate o momento que for comprado um novo e inserir no sistema que há 5 ou mais peças novas. Em caso de haver apenas um exemplar e este exemplar estiver danificado deve ser possível sinalizar no sistema que o titulo selecionado encontra-se em falta, qualquer título só terá o cadastro removido se não formos trabalhar mais com ele ou repor ou em caso de danos e não haver novos exemplares para aquisição

**INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE O SISTEMA:**

* O código ALFANUMERICO segue essa linha de raciocionio, letras das iniciais do filme, o numero da faixa etária, as iniciais de cada gênero que ele se encaixa e o numero do ano como mostra o exemplo:

Editora: Rocco

Título: Harry Potter e a Pedra Filosofal

Gêneros: ação / fantasia / aventura

Lançamento: 26/06/1997

Código alfanumérico: ( R HP AFA 97 )

Todos os campos abaixo são obrigatórios para cadastrar o LIVRO:

Editora,

Título da produção,

Gênero.

Data de lançamento.

Código alfanumérico que cada produto tem, gerado automaticamente

* Gostaria que ao realizar o cadastro do livro o sistema já puxasse uma imagem do título do livro, no campo da sinopse, se for possível já estar conectado ao um site ou ferramenta que permita ser inserido automaticamente o resumo do livro e inserisse automaticamente um trailer do youtube com AUDIODESCRIÇÃO do livro neste cadastro relacionado ao Livro. Desta forma quando o cliente clicar no livro ele vai poder ver todos os dados do livro, a imagem da capa do livro o resumo e o audiodescrição do youtube.
* gostaria que após realizar o cadastro do livro o sistema gerasse a impressão da etiqueta para que colássemos no filme e guardássemos no nosso acervo. Quanto mais automático o sistema melhor para gente.
* As etiquetas são para os funcionários localizarem a disposição dos livros dentro do nosso acervo com maior facilidade. Após identificar o livro o funcionário deve prosseguir até o sistema e na área de venda ter uma aba tipo que seja possível inserir as informações dos livro que ele está levando para gerar o documento de venda e por fim liberar a entrega do livro.

**INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE O EQUIPAMENTO**

O sistema será instalado em computadores de mesa, há um computador para cada funcionário. Para os clientes haverá 10 totens com iPads-pro.

Os sistema operacional dos desktops são Windows 11 e dos totens são o IpadOS.

Abaixo segue os links com as especificações técnicas das maquinas disponíveis para instalação na loja.

<https://www.apple.com/br/ipad-pro/specs/>

<https://www.dell.com/pt-br/shop/computadores-all-in-ones-e-workstations/inspiron-24-all-in-one/spd/inspiron-24-5410-aio/aio5410w2350w>