UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas

Faculdade de Tecnologia da UNICAMP - Análise de Sistemas 1

Profa.Dra.Ana Estela Antunes da Silva

Documento de Visão: Sistema de Faxina (Flor do Norte)

Alunos: Amadeu de Carvalho RA: 165484, Dionys Dener Antonio RA: 119322, Jonatas Estevão de Oliveira Bueno RA: 159776, Luis Miguel Barletta Filho RA: 024477, Thiago Henrique Viotto RA: 187583

**Documento Visão do Sistema**

**1.Introdução**

**1.1 Propósito**

O propósito deste documento é expor as necessidades e funcionalidades gerais do sistema, definindo os requisitos de alto nível em termos das necessidades dos usuários finais.

O documento tem por finalidade coletar, analisar e definir necessidades e características gerais do Sistema Faxina (Flor do Norte). Concentra-se nas necessidades apontadas pelos usuários, nas razões que levam a essas necessidades e como elas serão atendidas pelo sistema.

**1.2 Escopo**

O sistema auxiliará na organização dos documentos físicos, transformando em digitais e na comunicação dos clientes com os funcionários da empresa.

**1.3 Visão geral**

Este documento de visão está organizado de forma a fornecer uma ampla visão sobre o escopo do projeto "Sistema de Faxina".

Seu conteúdo está organizado de forma a fornecer uma visão dos envolvidos no projeto, das necessidades apontadas por estes envolvidos, dos benefícios esperados pelos envolvidos, e das funcionalidades e suas características para atender a estes benefícios. Também são apresentados aqui requisitos importantes para o produto.

## 2. Posição

2.1 **Oportunidade de Negócios**

A Flor do Norte é uma empresa nova no mercado de faxina e organização, atualmente atendendo as residências e salões de estética, procurando uma forma de expandir sua base de clientes, aumentando o número de funcionários, oferecendo serviços personalizados com alta qualidade, visando sempre aumentar a receita.

Os pontos fortes da empresa são:

- Qualidade no atendimento;

- Compromisso com o cliente;

- Flexibilidade de horário para o atendimento ao cliente;

- Variedade de serviços prestados;

Os pontos fracos são:

- Dificuldade no gerenciamento de funcionários;

- Necessidade da presença do proprietário para recebimento ao final do serviço prestado;

- Dificuldade no acesso dos clientes à agenda dos dias onde há disponibilidade de funcionários;

Como oportunidade de negócio a empresa contratada irá desenvolver um sistema de gerenciamento que resolva os problemas e permita que a empresa cresça alcançando seus objetivos.

2.2 **Instrução de Posição do Produto**

Para o cliente que necessita de um serviço amplo de limpeza. A Flor do Norte é uma empresa que oferece um serviço de limpeza personalizado, podendo escolher diversos opcionais. De outro modo as outras empresas oferecem serviços parecidos, mas nossos serviços possuem a opção de limpeza personalizada que é um diferencial em comparação com as outras empresas do mesmo ramo.

**3. Descrição do Problema e Soluções**

Abaixo estão listados os problemas enfrentados pelo cliente e as soluções propostas:

Item 1: O problema de cálculo e emissão de orçamento afetam a empresa contratante e seu cliente. O impacto do problema é que o controle de faturamento da empresa é feito de forma manual e há gasto de tempo na emissão manual de orçamentos. Uma solução bem-sucedida incluiria disponibilização de solicitação de orçamento em um site pelo cliente do contratante e consulta da quantidade de orçamentos solicitados.

Item 2: O problema de agendamento do serviço de faxina afeta a empresa contratante e seu cliente. O impacto do problema é que o controle de trabalho dos funcionários e disponibilização de espaço no local da faxina são feitos de forma manual e, além disto, há conflitos no agendamento de serviços. Uma solução bem-sucedida incluiria solicitação de agendamento pelo cliente da contratante em sistema, disponibilização de visualização de datas disponíveis pela agenda, visualização da agenda de serviços pelo gerente da empresa contratante, controle das agendas pelo funcionário da empresa contratante e notificação de impossibilidade de realização do serviço por parte do funcionário.

Item 3: O problema da finalização do serviço de faxina afeta a empresa contratante e seu cliente. O impacto do problema é que o boleto para pagamento do serviço atualmente não é gerado de forma automática e a classificação e feedback do serviço não são todos registrados. Uma solução bem-sucedida incluiria sistema de classificação e feedback do serviço do cliente da empresa contratante bem como disponibilização do boleto pelo sistema um dia antes da realização do serviço.

Item 4: O problema de controle de clientes da empresa contratada afeta a empresa contratante e seu cliente. O impacto do problema é que pode haver confusão no local da faxina pois cada cliente da empresa contratante possui uma peculiaridade no momento de realizar o serviço e em alguns casos o funcionário precisa de um treinamento específico. Uma solução bem-sucedida incluiria manter o cadastro do cliente no sistema bem como observações de locais que o cliente deseja que seja realizado a faxina, estas informações devem estar disponíveis aos funcionários e deve haver uma sessão de cadastro dos funcionários e uma observação dos serviços que cada um está apto a realizar.

Item 5: O problema de cadastro do franqueado afeta ao proprietário da empresa contratante. O impacto do problema é que ao vender a franquia da empresa, se o controle não for realizado via sistema, a tratativa entre o proprietário e o franqueado terá um tempo maior. Uma solução bem-sucedida incluiria cadastro de todos os franqueados no sistema da empresa contratante.

Item 6: O problema de pagamento do funcionário afeta ao proprietário e funcionário da empresa contratante. O impacto do problema é que pode haver erro no pagamento do funcionário pois há 3 opções de pagamento para cada funcionário: diário, quinzenal e mensal. Uma solução bem-sucedida incluiria controle de pagamento dos serviços prestados pelo funcionário.

Item 7: O problema de controle de impostos afeta ao proprietário da empresa contratante. O impacto do problema é que sem o controle do sistema dos impostos, o cálculo e geração da guia de recolhimento são realizados de forma manual tomando tempo do proprietário. Uma solução bem-sucedida incluiria cálculo dos impostos e geração da guia para recolhimento.

## 4. Descrições da Parte Interessada e do Usuário

**Analise e levantamento de requisitos**

Luís Miguel Barletta Filho

l024477@g.unicamp.br

Rua: Paschoal Marmo, 1888 - Jardim São Paulo, Limeira - SP, 13484-332

Thiago Henrique Viotto

t187583@g.unicamp.br

Rua: Paschoal Marmo, 1888 - Jardim São Paulo, Limeira - SP, 13484-332

**Testes**

Amadeu Junior de Carvalho

a165484@g.unicamp.br

Rua: Paschoal Marmo, 1888 - Jardim São Paulo, Limeira - SP, 13484-332

**Codificação**

Dionys Dener Antonio

d[119322@gu](mailto:Dionys@gmail.com)nicamp.br

Rua: Paschoal Marmo, 1888 - Jardim São Paulo, Limeira - SP, 13484-332

**Design**  
Jonatas Estevão de Oliveira Bueno

j159776@g.unicamp.br

Rua: Paschoal Marmo, 1888 - Jardim São Paulo, Limeira - SP, 13484-332

**Cliente**

Nome: Evandra da Silva Mota

Cargo: proprietária da empresa Flor do Norte Limpeza e Organização de Ambientes

Telefone: (19) 99893-8375  
E-mail: evandra@flordonorte.com

**4.1 Ambiente do Usuário**

**Atualmente estão envolvidos no trabalho do usuário, três funcionários,** mas a expectativa é que em seis meses sejam umas seis ou sete pessoas, pois a divisão é por equipes e cada equipe tem pelo menos duas pessoas, gerando pelo menos mais duas ou três equipes.

**4.2 Perfis das Partes Interessadas**

Os usuários do sistema atualmente são em grande número pessoas físicas, mas existe também pessoas jurídicas, como o fornecimento de limpeza para o instituto 'Carla Mota', sendo realizado o serviço de quinze a trinta dias.

**5. Requisitos Funcionais e não funcionais**

**5.1. Perspectiva do produto**

O sistema visa elaborar uma agenda onde os clientes possam marcar os dias de faxina e o serviço a ser realizado. Estará contido nela, as atividades semanais, facilitando na organização da empresa. Além disso, o sistema alertará os funcionários com um aviso do serviço que será prestado, tais como o dia, o local e o horário. O sistema fornecerá um mapa com os locais atendidos pela empresa, além da possibilidade de o cliente realizar um orçamento do produto. No final da faxina, o sistema enviará um formulário para o usuário preencher, comentando sobre a qualidade do serviço prestado.

**5.2 Funcionalidades do produto**

O sistema visa organizar a agenda de limpeza, tais como cadastrar clientes, solicitar orçamento, tipo de serviço, classificar atendimento, gerar feedback, cadastrar funcionário, realizar treinamento de funcionário, notificar serviço, alterar forma de pagamento, notificar conflito de datas, determinar área de atuação.

* Cadastrar cliente

O sistema irá realizar o cadastro do cliente, podendo (se o cliente solicitar) solicitar orçamento, posteriormente agendando uma visita.

* Solicitar serviço

O cliente irá solicitar o serviço ao sistema, podendo anotar local não permitido, incluir produto, determinar periodicidade e solicitar limpeza especializada.

* Classificar atendimento

O sistema disponibilizará ao cliente a possibilidade de classificar o atendimento dos funcionários.

* Enviar feedback

O cliente poderá enviar um feedback para a empresa do serviço prestado.

* Notificar conflito de datas

O sistema irá gerar uma mensagem de conflito de datas ao cliente, que poderá liberar data, alterar data e cancelar agendamento.

* Cadastrar funcionário

O gerente poderá cadastrar o funcionário no sistema.

* Realizar treinamento

O gerente poderá realizar o treinamento do funcionário, possibilitando assim um melhor desempenho no serviço.

* Alterar forma de pagamento

O gerente poderá alterar a forma de pagamento com o funcionário, gerando uma melhor organização neste quesito.

* Determinar área de atuação

O proprietário determinará a área de atuação de seu franqueado.

* Alterar agenda

O gerente poderá alterar a agenda de seu funcionário, tais como padronização de dias para a realização de serviços ou flexibilidade do mesmo.