

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CURSO SUPERIOR BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

BEATRIZ AUER MARIANO

MATEUS MAIOLI GIACOMIN

**TRABALHO DE INTRODUÇÃO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:
DE ESTUDO DE CASO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Serra

2022

BEATRIZ AUER MARIANO

MATEUS MAIOLI GIACOMIN

**TRABALHO DE INTRODUÇÃO A SISTEMAS DE INFORMAÇÃO:
DE ESTUDO DE CASO DE COMÉRCIO ELETRÔNICO**

Trabalho acadêmico apresentado à disciplina de Introdução a Sistemas de Informação do curso Bacharelado em Sistemas de Informação do Instituto Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção da nota final na disciplina.

Professora: Prof. Dra. Cristina Klippel Dominicini

Serra

2022

PARTE 1: ESTRATÉGIA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO E PROTOTIPAGEM DE BAIXA FIDELIDADE

1. Quais são os objetivos da empresa?

A PetPuff tem como objetivo produzir pelúcias personalizadas com base nos desenhos e descrição de seus clientes – em geral, crianças. Frente às mudanças mercadológicas e a possibilidade de alcance de novos clientes, a empresa busca se adaptar às novas tecnologias e implementar um sistema de comércio eletrônico integrado aos sistemas de transações da empresa (estoque, relacionamento com o cliente, contabilidade, produção e despacho), de modo a expandir o mercado consumidor para todos os estados do Brasil.

2. Quais produtos e serviços a empresa fornece?

A PetPuff é especializada em materializar qualquer bicho ou personagem extraídos direto da imaginação e dos desenhos de seus clientes. Sendo assim, suas personalizações podem fabricar pelúcias de animais, bonecos, monstros fofinhos e todo e qualquer tipo de forma que o cliente desejar. No comércio eletrônico a empresa busca implementar uma sessão de galeria com as pelúcias produzidas por clientes anteriores e os seus respectivos desenhos, a fim de servir de inspiração para novos compradores, também permitindo que eles comprem pelúcias com base no modelo, não apenas submetendo uma ideia. Também pretende-se implementar uma estratégia de marketing para a criação de coleções limitadas em parceria com artistas, com destaque na divulgação através das redes sociais. Os preços são estabelecidos de acordo com o tamanho da pelúcia, os materiais a serem utilizados (tecido principal, enchimento, detalhes e acabamentos) e a complexidade demandada. Além de pelúcias individuais, feitas normalmente para presentear uma pessoa apenas, a empresa também aceita pedidos atacados, como, por exemplo, para lembrança de festas, etc.

3. Como a empresa pode se beneficiar do comércio eletrônico?

Ao implementar o comércio eletrônico, a empresa torna-se capaz de alcançar novos mercados consumidores além das fronteiras do bairro Piripiri, no Piauí, chegando a clientes de todo o Brasil. Isso impulsionaria as vendas, uma vez que a marca teria mais visibilidade devido à implementação do marketing digital e parcerias, divulgando a marca e seus produtos e aumentando a receita da empresa.

4. Prepare especificações descrevendo com detalhes todas as funcionalidades acima que devem ser implementadas no site da empresa.

- **Cadastro:** necessário para realizar uma compra no site da empresa. O cliente fornece suas informações principais de contato, como nome, e-mail e senha. Pode ser feito importando dados de outras redes (Facebook e contas do Google). As informações mais detalhadas, necessárias para emissão de nota fiscal eletrônica, como o CPF, e o endereço para despacho, poderão ser cadastrados tanto no momento de finalização da compra, quanto no painel do usuário.
- **Login:** clientes que já tenham feito o cadastro na plataforma informam e-mail e senha no site para poderem finalizar a compra e ter acesso ao histórico e acompanhamento de orçamentos e pedidos.
- **Informações sobre produtos:** serão dispostos na página inicial do site, com a descrição de como funciona o processo de submissão do envio de um desenho para confecção da pelúcia. Há informações sobre a pelúcia personalizada durante o processo de envio do orçamento (passo a passo). Para os produtos do catálogo formado pelos clientes anteriores ou de coleções limitadas, há uma página para exibir todo esse catálogo e, ao selecionar um item, o usuário será redirecionado para as informações detalhadas dele, como materiais utilizados, tamanho, tempo de produção, preço final, etc.
- **Informações sobre a empresa:** breves parágrafos de introdução serão descritos na página inicial do site. Informações mais detalhadas poderão ser encontradas no rodapé de todas as páginas, como informações de contato (endereço e e-mail), links para perfis nas redes sociais e links para páginas de informações (sobre a empresa, FAQ, termos e condições, política de privacidade).
- **Carrinho de compras:** ao marcar uma pelúcia da galeria de pelúcias feitas anteriormente ou de coleção limitada para compra, ela será encaminhada para a lista de itens do carrinho de compras. O carrinho de compras será uma “sessão” lateral que poderá ser acessada em todas as páginas do site. Esse modelo foi escolhido pela possibilidade de comparação de pelúcias do carrinho com outras em uma mesma página, sem a necessidade de adicionar ambas no carrinho e ser redirecionado para outra página para visualizar os itens inseridos. Ao clicar em “fechar pedido”, o usuário será redirecionado direto para finalizar a compra, caso esteja logado ou precisará fazer login ou cadastro para continuar. A página de finalizar o pedido contém o resumo dos itens e requer o preenchimento de dados para emissão de notas fiscais e outros procedimentos

(CPF, nome completo, e-mail, telefone, nome do presenteado e mensagem para o presenteado, se houver), cadastro de endereço para entrega e cobrança e escolha da modalidade do frete (transportadora, PAC, Sedex, entrega ou retirada local) e, por fim, escolha do método de pagamento (cartão de crédito, cartão de débito, pix ou boleto bancário). O pagamento será feito através de uma corretora de transações.

- No caso de uma pelúcia personalizada, seja feita do zero ou personalização de uma da galeria, o usuário deverá seguir o passo a passo para enviar desenhos, escolher cores e materiais e especificar outros detalhes importantes. Nessa etapa, também é possível identificar se é um pedido por atacado (na página de mais detalhes). Esses pedidos serão enviados para análise de orçamento e só após a negociação o cliente poderá confirmar o pedido e realizar o pagamento, passando pelos procedimentos anteriores.
- **Atendimento ao cliente:** será feito através da página de orçamentos. Nessa página será disponibilizada toda a descrição da proposta feita. O usuário poderá iniciar um chat com os atendentes para sanar dúvidas. Para os demais pedidos, há a página de FAQ e a possibilidade de entrar em contato através de e-mail.
- **Área do cliente (conta e acompanhamento de pedidos):** Na área do cliente, o usuário poderá ver os orçamentos em andamento, bem como seu status, e também os pedidos realizados. Através dela também é possível alterar os dados cadastrais e fazer logout.
- **Área do administrador (gerenciamento de clientes, gerenciamento de vendas e apoio à decisão):** Na parte de gerenciamento de orçamentos, o administrador terá acesso e fará o gerenciamento dos orçamentos recebidos. Haverá um resumo da quantidade de orçamentos e pedidos realizados através da plataforma. Na parte de gerenciamento de clientes, o administrador terá acesso à uma tabela de clientes e também um resumo dos dados. Já para os painéis de apoio à decisão, haverão gráficos relacionados aos perfis dos clientes e faturamento da empresa.

5. Explique o que é a técnica de prototipação de interface usando wireframes. Discuta as vantagens e desvantagens da técnica.

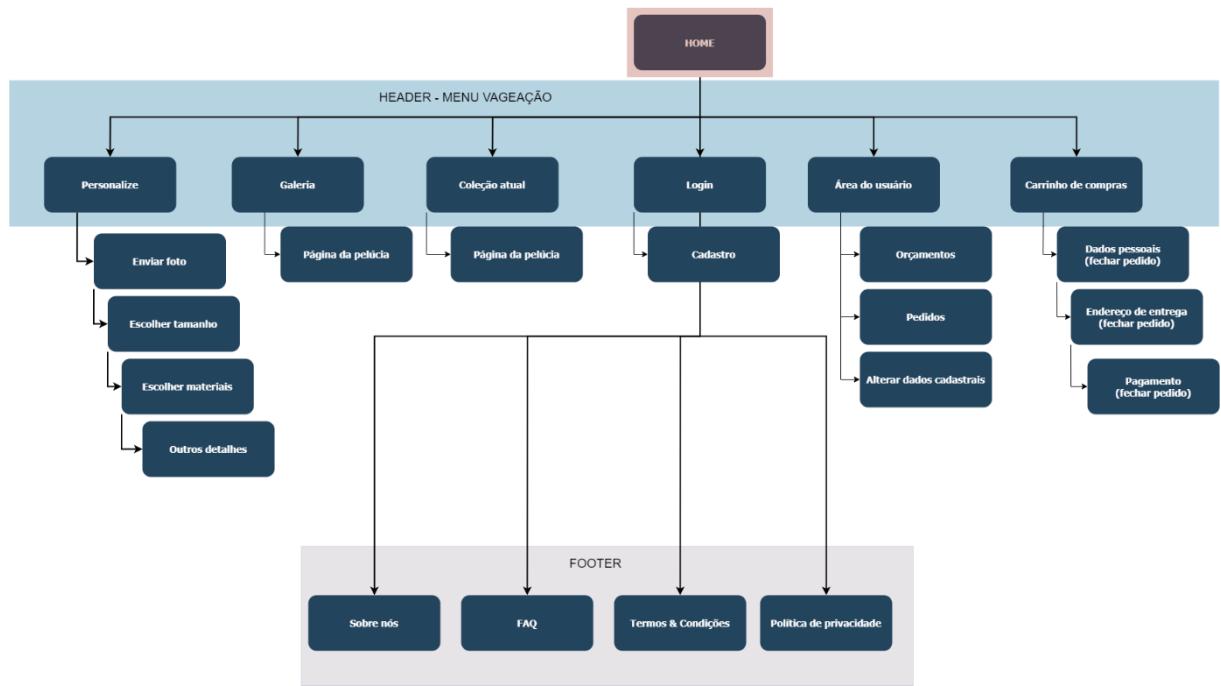
A técnica de wireframes consiste em desenhar um esqueleto da interface de uma página web ou aplicativo móvel. Ele fornece a estrutura sobre a qual o design final será construído, dando uma ideia de como o produto final se parecerá em termos de conteúdo. As vantagens de se utilizar essa técnica é a possibilidade de apresentar e validar as ideias sem perder muitos recursos e tempo, além de ajudar a entender os assuntos abordados. No entanto, seu

entendimento pode ser dificultado pela falta de conhecimento do cliente para o qual o wireframe está sendo desenvolvido.

6. Descreva a ferramenta escolhida para desenvolver o protótipo de interface usando a técnica de Wireframe.

Adobe XD é uma ferramenta de design de experiência do usuário para a criação de designs de interface para aplicativos móveis e plataformas web, desenvolvida e publicada pela Adobe Inc. Permite a utilização de grades de interface, criação e manipulação de elementos visuais como formas geométricas, linhas, desenhos e textos, e criação de interação entre esses recursos, criando protótipos navegáveis.

7. Apresente um Mapa de Navegação ou Mapa de Site para o site de comércio eletrônico.



8. Especifique pelo menos um relatório com os desenhos de pelos menos dois painéis gráficos que seriam úteis no auxílio à gerência na Área do administrador sobre como aprimorar o serviço e aumentar as vendas. Inclua a descrição dos dados que precisariam ser coletados.

- **Dashboard:** apresenta informações principais sobre clientes, vendas, orçamentos, visitas no site e faturamento da empresa. Para a sua construção, é necessário a coleta de dados da quantidade de visitas no site no total e a quantidade de páginas visitadas por um usuário; a quantidade total e o preço médio de vendas, orçamentos, receita e lucro realizadas no período de um mês e um ano, em vários anos; os principais métodos de

pagamento escolhidos pelos usuários; a região de onde as vendas e orçamentos são feitos pelos clientes. O resultado final do painel contém: quantidade de novas vendas, novos orçamentos, novos clientes e visitas no site; média de *page views* dos usuários; gráfico com a relação de vendas x receita x lucro; gráfico com a quantidade de vendas por região, melhor e pior regiões de venda e os respectivos preços médios de venda; comparação entre a quantidade de vendas dos últimos dois anos; gráfico com a porcentagem de métodos de pagamentos utilizados; preço médio de venda e orçamento; melhor e pior mês de vendas e orçamentos.

- **Orçamentos:** quantidade de orçamentos recebidos no total e no mês de consulta, status dos orçamentos (em análise, aguardando pagamento, em execução, concluído, cancelado); tempo médio para envio da resposta de um orçamento; quantidade de orçamentos recebidos por mês no ano de consulta; tabela com possibilidade de consulta e filtragem dos orçamentos, por onde será possível acessar e responder a proposta para o cliente.
- **Clientes:** total de clientes cadastrados, quantidade de novos clientes e clientes retornantes; quantidade de clientes que cancelaram a compra. Taxa de retorno de clientes (que fizeram mais de uma compra) por sexo. Porcentagem de vendas por idade dos clientes, média de preço de venda por idade e sexo. Tabela com com possibilidade de consulta dos clientes.

Para acessar o modelo navegável, acesse: <https://xd.adobe.com/view/12fbce01-c52e-4968-b49c-0b4207d0ee0e-47a8/?fullscreen&hints=off>. O PDF com as telas desenvolvidas encontra-se em anexo (PetPuff_ADM.pdf).

9. Apresente uma imagem de cada uma das telas desenvolvidas com Wireframe para o site de comércio eletrônico de acordo com as funcionalidades especificadas. Além do relatório, você deve entregar um arquivo com o protótipo de interface do site desenvolvido que permita a navegação entre as páginas através de links.

Para acessar o modelo navegável, acesse: <https://xd.adobe.com/view/22463702-5310-42eb-8376-3dc1cf223ecd-7715/?fullscreen&hints=off>. O PDF com as telas desenvolvidas encontra-se em anexo (PetPuff_Site.pdf).

PARTE 2: PROJECT MODEL CANVAS

GP	Marcos Vasconcelos	Pitch				Desenvolver site de comércio eletrônico para PetPuff			
Justificativas		Produto		Stakeholders externos e fatores externos		Premissas		Riscos	
Desorganização das informações dos clientes (espalhados nas redes sociais e whatsapp, difícil de reunir informações)		Site de comércio eletrônico desenvolvido e implementado que atenda as necessidades da empresa		Vera Lúcia (presidente e dona da PetPuff)		Vera Lúcia irá aprovar o protótipo apresentado		Atraso da entrega do conteúdo do site	
Pouco alcance de mercado consumidor				Provedores de hospedagem do site em nuvem		Hospedagem do site no período determinado, dentro do orçamento estipulado		Não aprovação do protótipo apresentado	
Clientes com dificuldades de entender o processo, tornando tempo dos funcionários de atendimento para entender o funcionamento básico da encomenda.				Corretora de transações online		O contrato com a corretora de transações será finalizado dentro do prazo determinado, dentro do orçamento estipulado		Perda de um membro da equipe (atestados, licenças, demissões)	
Processos baseados em papel, como controle de estoque, pedidos, ordem de fabricação, passível de erros				Agência de publicidade		A agência de publicidade disponibilizará o conteúdo do site e o marketing no prazo estipulado			
Informalidade dos processos baseados em mídias sociais e apps de mensagens instantâneas		Requisitos							
Objetivo SMART								Linha do tempo	
Desenvolver site de comércio eletrônico para a encomenda e venda de pelúcias personalizadas da empresa PetPuff em até 4 meses e meio com um orçamento de R\$120 mil.								Semana 1: briefing, requisitos, planejamento do projeto	
Benefícios								Semana 2: protótipo de baixa fidelidade	
Alcance de novos clientes								Semana 4: design da interface	
Criação de novas parcerias, gerando maior interesse de mercados diferentes								Mês 4: site desenvolvido, testes realizados, conteúdo produzido, agência de hospedagem determinado	
Optimização e unificação dos processos, recursos mais eficientes e integrados, de modo a se tornarem mais profissionais e fáceis de entender e executar								Semana 17: inclusão do conteúdo, hospedagem online (produto entregue), início da divulgação	
Melhor posicionamento da marca no mercado									
Aumento do faturamento da empresa									
Atendimento ao cliente otimizado									
				Equipe		Grupo de entregas		Custos	
				Designers de experiência do usuário e interface		Levantamento de requisitos e funcionalidades		Mês 1: R\$23.500,00	
				Desenvolvedores do site e do banco de dados		Planejamento do projeto		Mês 2: R\$23.500,00	
				Gerente de projeto		Prototipagem de baixa fidelidade e validação com o cliente		Mês 3: R\$23.500,00	
						Prototipagem de alta fidelidade/ desenvolvimento do design gráfico e validação com o cliente		Mês 4: R\$49.500,00	
						Desenvolvimento e implementação do site			
						Testes do site			
						Criação de conteúdo para o site			
						Hospedagem do site na internet e divulgação			
				Restrições					
				Dedicação da equipe ao projeto de 6h diárias		Usar metodologias ágeis no desenvolvimento do site			

O arquivo PDF do PMC encontra-se em anexo (PetPuff_PMC.pdf).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FARIAS, Gabriel Sa e. **Wireframes: o que é? Para que serve?** Medium. Disponível em: <<https://medium.com/7bits/wireframes-o-que-%C3%A9-pra-que-serve-411e55d4ee58>>. Acesso em: 19 jun 2022.

GRANDCHAMP, Leonardo. **Descubra quanto custa montar uma loja virtual em 2020.** Disponível em: <<https://www.jornalcontabil.com.br/descubra-quanto-custa-montar-uma-loja-virtual-em-2020/#:~:text=O%20investimento%20inicial%20em%20com%C3%A9rcio,mais%20avan%C3%A7ado%20da%20Loja%20Integrada.>>. Acesso em: 26 jun 2022.

JUSBRASIL. **[Modelo] Termos e condições para site ou app.** Disponível em: <<https://pensadorjuridico.jusbrasil.com.br/modelos-peca/784909844/modelo-termos-e-condicoes-para-site-ou-app>>. Acesso em: 19 jun 2022.

SALÁRIO. **Designer de UI – Salário 2022/ES – Mercado de trabalho em design gráfico.** Disponível em: <<https://www.salario.com.br/profissao/designer-ui-cbo-262410/es/>>. Acesso em: 26 jun 2022.

SALÁRIO. **Programador de Sistemas de Informação – Salário 2022 – Vila Velha, ES – Mercado de Trabalho.** Disponível em: <<https://www.salario.com.br/profissao/programador-de-sistemas-de-informacao-cbo-317110/vila-velha-es/>>. Acesso em: 26 jun 2022.

TIM TEC. **Capítulo 3 - Wireframes.** Youtube, 2021. Vídeo, 1.5m. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=B1OnbJMhSKw&ab_channel=TIMTec>. Acesso em: 19 jun 2022.