****

**DOCUMENTO DE**

**ANÁLISE DE NEGÓCIO - DAN**

**MODELO DE DOCUMENTO**

***EDUARDO JOSÉ RIBEIRO DE CASTRO, MSc***

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |



Documento de Análise de Negócio



Sistema XPTO

Versão 1.0

EMPRESA/ÁREA 001/20108

|  |
| --- |
| **HISTÓRICO DE REVISÕES** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Data** |  | **Descrição** |  | **Autor/Participantes** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **RESPONSÁVEIS PELA VALIDAÇÃO** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **REPRESENTANTE CLIENTE** |  | **TELEFONE / E-MAIL** |  | **DATA / ASSINATURA** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EQUIPE TÉCNICA** |  | **TELEFONE / E-MAIL** |  | **DATA / ASSINATURA** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |



|  |
| --- |
| **SUMÁRIO** |
| [**1. ANÁLISE INSTITUCIONAL – VISÃO GERAL 5**](#_heading=h.2p2csry)  [1.1 Empresa 5](#_heading=h.147n2zr)  [1.2 Negócio 5](#_heading=h.1fob9te)  [1.3 Organização – Visão geral 6](#_heading=h.3o7alnk)  [1.4 Mapeamento do Processo – Visão geral - Atual 6](#_heading=h.2et92p0)  [**2. ANÁLISE FUNCIONAL - VISÃO ESPECÍFICA 8**](#_heading=h.tyjcwt)  [2.1 Área Responsável pelo Processo de Negócio 8](#_heading=h.3dy6vkm)  [2.2 Descrição do Processo Atual - Visão específica 8](#_heading=h.1t3h5sf)  [2.3 Fluxo de Atividade - Fluxo ATUAL 8](#_heading=h.4d34og8)  [2.4 Identificação do Problema 9](#_heading=h.2s8eyo1)  [2.5 Descrição do Ambiente Tecnológico 10](#_heading=h.17dp8vu)  [**3. PROPOSTA DE SOLUÇÃO 11**](#_heading=h.3rdcrjn)  [3.1 Descrição do Processo Proposto 11](#_heading=h.26in1rg)  [3.2 Mapeamento do Processo - Fluxo Proposto 11](#_heading=h.lnxbz9)  [3.3 Objetivo Geral (Solução) 11](#_heading=h.35nkun2)  [3.4 Benefícios da Solução 11](#_heading=h.1ksv4uv)  [3.5 Sistema(s) Similar(es) 11](#_heading=h.44sinio)  [3.6 Objetivos Específicos 12](#_heading=h.2jxsxqh)  [3.7 Matriz de Rastreabilidade de Negócio 13](#_heading=h.z337ya)  [3.8 Relação das Funcionalidades Identificadas 13](#_heading=h.3j2qqm3)  [3.9 Estrutura Analitica do Software - EAS 13](#_heading=h.1y810tw)  [3.10 Restrições Técnicas e Administrativas 14](#_heading=h.4i7ojhp)  [3.11 Premissas 14](#_heading=h.2xcytpi)  [3.12 Usuários do Sistema 15](#_heading=h.1ci93xb)  [3.13 Ambiente Tecnológico Proposto 15](#_heading=h.3whwml4)  [**4. ANEXO 16**](#_heading=h.2bn6wsx)  [4.1 Documentos de Referência 16](#_heading=h.qsh70q)  [4.2 Normas 16](#_heading=h.3as4poj)  [4.3 Bibliografia 16](#_heading=h.1pxezwc)  [4.4 Outros 16](#_heading=h.49x2ik5) |

|  |
| --- |
| **1. ANÁLISE INSTITUCIONAL – Visão geral** |

|  |
| --- |
| ***1.1 Empresa*** |
| *Nome: Point da Lavagem*  *Endereço Setor de Mansões Q 05 Lote 68*  *Negócio: Higienização de Automóveis*  *Área Atuação: Brasília*  *Responsável: Diego Soares* |

|  |
| --- |
| ***1.2 Negócio*** |
| **1.2.1.**  *A Point da Lavagem, é uma empresa especializada em limpeza e higienização de veículos, que atua em Brasília desde de 2016.*  ***Proprietário:*** *Dono e gestor da empresa, responsável por gerir os setores da empresa e seus funcionários.*  ***Atendimento:*** *Setor responsável pela recepção do cliente, amostragem dos serviços e seus respectivos preços, emissão da ordem de serviço, entrega do boleto para pagamento e entrega da chave do automóvel****.***  ***Higienização:*** *Setor responsável pela lavagem, higienização, polimento e limpeza de radiadores.*  ***Estoque:*** *Setor responsável pela compra e distribuição dos produtos de escritório e para limpeza dos automóveis.*  ***Financeiro:*** *Setor responsável pelo caixa, emissão de boletos, nota fiscal, pagamento de despesas e salário dos funcionários.*  **1.2.2. Organograma**  Proprietário    Financeiro  Estoque  Higienização  Atendimento |

|  |
| --- |
| ***1.3 Organização – Visão geral*** |
| **1.3.1. Descrição do Processo Organizacional com base no Organograma (relação entre as áreas)**  O cliente chega ao estabelecimento, solicita o serviço, o setor “atendimento” o recebe, mostra a tabela de serviços e preços. O cliente decide se irá contratar o serviço, se não for contratar o processo se encerra, caso queira o cliente deve informar o serviço que deseja contratar, o setor “atendimento” registra o pedido em uma O.S (Ordem de Serviço) manual, informa o tempo estimado para a execução do serviço e entrega uma via da O.S para o cliente. O cliente recebe sua via e entrega a chave do veículo para o “atendimento”. O atendimento solicita que o setor “higienização” recolha o veículo e entrega uma via da O.S com as informações dos serviços contratados.  O setor “higienização” recolhe o veículo e o leva para o pátio de lavagem, verifica os serviços contratados descritos na O.S. Requisita para o setor “estoque” os produtos necessários para executar o serviço, o “estoque” recebe a requisição dos produtos, separa e entrega os produtos para o setor “higienização” que recebe e inicia a execução do serviço contratado pelo cliente descritos na O.S. Após concluir o serviço o setor “higienização” informa ao setor “atendimento” a conclusão. O “atendimento” informa o cliente sobre o término do serviço, o cliente avalia o serviço. Caso o cliente não aprove o serviço, o veículo é levado novamente para o setor de higienização para que o serviço seja executado novamente. Esse processo é repetido até que o cliente aprove a qualidade do serviço. Caso o cliente aprove o serviço na primeira execução o setor “atendimento” solicita que o cliente se dirija ao setor “financeiro” para efetuar o pagamento.  O cliente se dirige ao setor “financeiro”, efetua o pagamento. O “financeiro” recebe o pagamento, emite e entrega o comprovante de pagamento para o cliente. O cliente recebe o comprovante de pagamento, apresenta ao “atendimento”. O setor “atendimento” entrega a chave para o cliente, o cliente recebe a chave e pega seu veículo. |

|  |
| --- |
| ***1.4 Mapeamento do Processo – Visão geral - Atual*** |
| **1.3.2. Mapeamento do Processo Organizacional** |

|  |
| --- |
| **2. ANÁLISE FUNCIONAL - Visão específica** |

|  |
| --- |
| ***2.1 Área Responsável pelo Processo de Negócio*** |
| A área envolvida no processo de análise será o setor **Atendimento** e parte do setor **Financeiro.** |

|  |
| --- |
| ***2.2 Descrição do Processo Atual - Visão específica*** |
| ***Entrada***  *O cliente chega ao Point da Lavagem, é recepcionado pelo setor “atendimento”. Cliente solicita os serviços, o “atendimento” informa os preços dos serviços. Cliente escolhe o serviço que melhor irá atendê-lo e feito o cadastro do cliente e do veículo.*  ***Processamento***  *O Setor de “atendimento” informa para o setor “higienização” o serviço contratado pelo cliente e a partir e verificado o estoque de materiais necessários para o serviço*  ***Saída***  *Após a finalização da execução do serviço, o cliente verifica se ficou do jeito que ele queria, se não ficar o funcionário refaz o serviço. Caso tenha ficado ao agrado do cliente o setor “atendimento” solicita ao cliente que se dirija ao setor financeiro para efetuar o pagamento. O setor “financeiro” recebe o pagamento, emite o recibo de pagamento e entrega para o cliente, que se dirige ao setor “atendimento” que entrega a chave do cliente.* |

|  |
| --- |
| ***2.3 Fluxo de Atividade - Fluxo ATUAL*** |
| **parte 2 - Copia** |

|  |
| --- |
| ***2.4 Identificação do Problema*** |
| **Descrever o grande problema:**  Deve descrever em uma frase qual o problema geral do processo de negócio que se pretende automatizar.   |  |  | | --- | --- | | **Grande problema** | Falta de um processo que controle e organize o fluxo de clientes e o agendamento das lavagens. |     O sistema atual do Lava Jato é ineficiente, devido a falta de controle no agendamento do cliente.    ***ENTRADA***  **2.4.1. Contratação do Serviço**   |  |  | | --- | --- | | **Elemento** | **Descrição** | | ***O problema*** | *Falta de registro e controle da entrada de veículos e contratação dos serviços pelo cliente* | | ***O que causa*** | *Fila de espera e transtorno* | | ***Efeitos*** | *Imprecisão no registro do serviço contratado e tempo de execução do serviço* |   ***PROCESSAMENTO***  ***2.4.2. Execução do Serviço***   |  |  | | --- | --- | | **Elemento** | **Descrição** | | ***O problema*** | *Falta de uma descrição exata do serviço contratado com o veículo que deve ser atendido* | | ***O que causa*** | *Desordem na execução dos serviço e execução de serviços não contratado pelo cliente* | | ***Efeitos*** | *Atraso na execução do serviço, filas de esperar e transtorno ao cliente* |   ***SAÍDA***  ***2.4.3 Pagamento***   |  |  | | --- | --- | | **Elemento** | **Descrição** | | ***O problema*** | *Imprecisão na cobrança dos serviços por haver uma tabela fixa de preços e não ter certeza do serviço contratado pelo cliente e o que foi executado pela empresa* | | ***O que causa*** | *Cobrança errada pelos serviços executados* | | ***Efeitos*** | *Perda de clientes* | |

|  |
| --- |
| ***2.5 Descrição do Ambiente Tecnológico*** |
| *O Lava Jata Point da Lavagem não possui computadores nem rede de dados.* |

|  |
| --- |
| **3. PROPOSTA DE SOLUÇÃO** |

|  |
| --- |
| ***3.1 Descrição do Processo Proposto*** |
| |  | | --- | | *O funcionário poderá acessar o sistema que será criado para saber se há vagas para o atendimento do cliente, quando o cliente chegar até o estabelecimento o atendente ira olhar no sistema e ira informar se há vaga para serviços naquele momento, e irá mostrar o valor de cada serviço, assim que o cliente escolher qual serviço será feito será feita a O.S.(ordem de serviço) que será entregue para o funcionário responsável pelo serviço escolhido, ai então o funcionário ira pegar o veículo, levar para o local onde será feito o serviço, ira no estoque pegar os equipamentos necessários para fazer o procedimento, após finalizar a limpeza o funcionário vai até o atendente entrega a chave e a O.S. para poder finalizar o serviço e o cliente efetuar o pagamento do serviço.* | |

|  |
| --- |
| ***3.2 Mapeamento do Processo - Fluxo Proposto*** |
| *Com base na descrição do Processo proposto da área específica em que se vai informatizar, elaborar o mapeamento do processo conforme a proposta de solução para o processo de negócio.* |

|  |
| --- |
| ***3.3 Objetivo Geral (Solução)*** |
| Oferecer um sistema automatizado de controle que permita aprimorar o gerenciamento da ordem em que os veículos chegaram para serem atendidos, para que seja um procedimento rápido e efetivo. |

|  |
| --- |
| ***3.4 Benefícios da Solução*** |
| Os benefícios com a implantação da solução seriam:  - Redução de custos;  - Maior velocidade de resposta;  - Comunicação rápida e eficaz;  - Monitoramento de resultados;  - Facilidade de integração;  - Integração com outros sistemas; |

|  |
| --- |
| ***3.5 Sistema(s) Similar(es)*** |
| |  | | --- | | * *Aspectos positivos – Ser organizado, compreender que os resultados positivos virão em consequência da aplicação dos recursos disponíveis, conforme o planejamento do empreendimento.* * *Não permitir desvios exagerados em relação ao planejado. Caso identifique falhas no percurso,* * *Buscar a correção com muita rapidez.* * *• Aspectos negativos - Os resultados finais foram concluídos sob três óticas: consumo de água,* * *utilização de produtos químicos e geração de resíduos/efluentes.* | |

|  |
| --- |
| ***3.6 Objetivos Específicos*** |
| **Objetivos Específicos (por processo e para cada PROBLEMA identificado)**  *Os objetivos específicos devem ser elaborados conforme as necessidades identificadas, detalhando e dividindo cada uma delas conforme os problemas identificados. Para cada problema devera ser proposta uma solução conforme o quadro abaixo:*    ***3.3. Processo: Atendimento ao cliente***  ***Processo deve ser organizado. O cliente deve poder dar entrada nos dados do veículo que entra no estabelecimento e os preços já são devidamente informados. Além disso, o empreendedor deve poder inserir os valores da compra de produtos de acordo com a demanda e manter a contabilidade do negócio em dia. São funcionalidades do sistema:***  ***− Atendimento inicial do cliente (cadastro de nome, qual o serviço que deseja realizar, tipo de pagamento, resultado do valor do serviço);***  ***− Entrada dos dados do veículo (modelo e placa);***  ***− Acompanhamento da execução do serviço (o sistema indica quanto tempo demora a execução do serviço e avisa quando a lavagem tiver terminado);***  ***− Emissão da ordem de serviço por e-mail para o cliente e para o e-mail da empresa.***  ***3.3.1 Objetivo Especifico 01 – Controle da quantidade de clientes***  *Visando ter um controle de quantos clientes são atendidos, para que haja um controle dos gastos com produtos, equipamentos, funcionários e gastos de funcionamento (água, luz, etc.)*   |  |  | | --- | --- | | **Objetivo Especifico:** | Permitir cadastro de clientes, produtos e configuração de tempo de execução | | Problema a resolver: | Falta de organização no fluxo de caixa e demora no atendimento. | | Prioridade: | Alta. | | Funcionalidades: | Permitir o cadastro online. | | Controle de acesso. | | Regras de Negócio: | Os clientes ter acesso online. | | Só os funcionários tem acesso ao cadastro de produtos e configuração do tempo de execução do serviço. |   ***3.3.2 Objetivo Especifico 02 – Fornecer informação sobre empréstimo de livro***   |  |  | | --- | --- | | **Objetivo Especifico:** | **Gerar uma planilha com o total de gastos do empreendimento** | | Problema a resolver: | Gastos elevados devido o desperdício. | | Prioridade: | Média | | Funcionalidades: | Cadastro de gastos operacionais(funcionários, valor de produtos, contas. | | Permitir gerar relatório de acordo com a quantidade usada. | | Regras de Negócio: | Somente os funcionário tem acesso ao balanço da empresa. | | O dono da empresa tem acesso à rentabilidade do negócio e ao desempenho dos funcionários. | |

|  |
| --- |
| ***3.7 Matriz de Rastreabilidade de Negócio*** |
| *O funcionário terá acesso ao cadastro de clientes à agenda, ao cadastro de produtos, e poderá saber o*  *Tempo de espera até o próximo atendimento, controle de fluxo de caixa e de fluxo de clientes*  ***Problema Geral:***  ***Objetivo Geral (Solução):***   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Problema Especifico | Fase (E/P/S) | Objetivo Especifico | Funcionalidade | | Cadastro de clientes e mantimentos. | Entrada | Controlar os usuários | Cadastro de clientes, funcionários, produtos e despesas. | |

|  |
| --- |
| ***3.8 Relação das Funcionalidades Identificadas*** |
| Relacionar as funcionalidades identificadas no item anterior e relacionar seguindo os processos de Entrada, processamento e Saída, conforme demonstrado abaixo.  **Entrada**:  Cadastro de livro  Cadastro de usuario  **Processamento**:  Controle de Acesso  Solicitação de Empréstimo  Renovação de Empréstimo  **Saída**:  Relatório de Empréstimo |

|  |
| --- |
| ***3.9 Estrutura Analitica do Software - EAS*** |
| *Deve ser elaborado a Estrutura Analista do Software que representa graficamente as funcionalidades do software conforme a visão do cliente. Posteriormente será utilizada para definição dos requisitos do software e elaboração do protótipo no DDR.*  Tela Principal    Saída  Processamento  Cadastro    Livro  Emprestimo  Relatorio |

|  |
| --- |
| ***3.10 Restrições Técnicas e Administrativas*** |
| *As restrições técnicas e administrativas representam a visão do cliente, onde são identificadas as restrições a serem observadas do processo de construção de software e que deverá ser obrigatoriamente observado.*  **3.4.1. Restrições Técnicas**  *As restrições técnicas se referem aos limites de hardware e software que devem ser utilizados no projeto.*  **3.4.2. Restrições Administrativas**  *As restrições administrativas se referem aos limites de pessoal, custos e prazo.* |

|  |
| --- |
| ***3.11 Premissas*** |
| *As premissas são as condições gerais para que o seu projeto de software possa lograr êxito.*   * *As* ***premissas*** *se referem às convicções que temos e que servem de base para nosso compromissos.*   *É como se fosse dito:*  *“Eu garanto esse resultado, desde que ....* ***premissa****.* |

|  |
| --- |
| ***3.12 Usuários do Sistema*** |
| *Os usuários descrevem os perfis e acesso aos módulos do sistema, identificados a partir dos objetivos específicos.*    **Usuário Administrador**   |  |  | | --- | --- | | **Usuários do Software** | | | **Perfil** | **Usuários da biblioteca** | | Descrição | Acessa a biblioteca digital e visualiza todos os documentos disponibilizados | | Necessidade de Informação | Livros disponiveis no acervo e permissão para realizar emprestimo e renovação | | Area envolvida | Setor de emprestimo/Biblioteca |   **Usuário Gerente**   |  |  | | --- | --- | | **Usuários do Software** | | | **Perfil** | **Usuários da biblioteca** | | Descrição | Acessa a biblioteca digital e visualiza todos os documentos disponibilizados | | Necessidade de Informação | Livros disponiveis no acervo e permissão para realizar emprestimo e renovação | | Area envolvida | Setor de emprestimo/Biblioteca | |

|  |
| --- |
| ***3.13 Ambiente Tecnológico Proposto*** |
| *Devem ser descritas as necessidades de hardware, software, infra-estrutura entre outros para fornecer o ambiente necessário a implantação do software proposto.* |

|  |
| --- |
| **4. ANEXO** |

|  |
| --- |
| ***4.1 Documentos de Referência*** |
| *Referenciar todos os documentos analisados durante o processo de elaboração da DAN que servirão de subsídios para o entendimento e o desenvolvimento do projeto.* |

|  |
| --- |
| ***4.2 Normas*** |
| *Referenciar todas as normas, leis, instruções, regras, etc., analisados durante o processo de elaboração da DAN que serviram de subsídios para o entendimento e o desenvolvimento do projeto.* |

|  |
| --- |
| ***4.3 Bibliografia*** |
| *Referenciar todas as normas, leis, instruções, regras, etc., analisados durante o processo de elaboração da DAN que serviram de subsídios para o entendimento e o desenvolvimento do projeto.* |

|  |
| --- |
| ***4.4 Outros*** |
| *Referenciar todos os artefatos que não se encaixam nos itens acima e que sejam importantes para a analise do negocio e proposta de solução.* |