

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC
CURSO DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

PROJETO INTEGRADOR – 1ª ENTREGA

ERIC MATHEUS SOUZA DO VALE
JOÃO FRANCISCO DE SOUZA FERREIRA
LAVINIA TALISSA MACHADO
LORENA BRITO CARTAXO
LUCAS FERREIRA DOS SANTOS

Dezembro
2025

Sumário

1. Visão de Produto	3
1.1 Justificativa	3
1.2 Objetivos	3
1.2.1 <i>Objetivo geral</i>	3
1.2.2 <i>Objetivos específicos</i>	4
1.3 Valor Agregado e Benefícios	4
1.4 Diferenciais em Relação a Outras Soluções	4
1.5 Descrição Detalhada dos Campos da Tela	4
1.6 Considerações Finais da Visão de Produto	5
2. Criação das Personas e Jornada do Usuário.....	5
2.1 Introdução	5
2.2 Persona 1 – Ana Ribeiro.....	6
2.3 Jornada da Persona 1 – Ana Ribeiro	6
2.4 Persona 2 – Marcos Silva	7
2.5 Jornada da Persona 2 – Marcos Silva	8
2.6 Considerações Finais das Personas e Jornadas	9
3. Criação do Protótipo Funcional.....	9
3.1 Introdução	9
3.2 Fundamentação da Interface	9
3.3 Estrutura do Protótipo.....	10
3.3.1 <i>Tela Inicial</i>	10
3.3.2 <i>Tela de Rastreamento (Dashboard)</i>	11
3.3.3 <i>Tela de Solicitação</i>	11
3.4 Funcionalidades Implementadas	13
3.5 Relação com as Personas e Jornadas	13
3.6 Ferramentas Utilizadas	13
3.7 Considerações Finais da Etapa de Protótipo.....	14
Referências:.....	15

1. Visão de Produto

O presente projeto tem como objetivo o desenvolvimento de uma tela digital de solicitação de compras e serviços, destinada ao uso interno de uma empresa. O produto visa otimizar e padronizar o processo de requisições internas, substituindo métodos manuais e descentralizados por uma ferramenta tecnológica capaz de oferecer maior controle, agilidade e rastreabilidade das informações.

A proposta constitui-se como um Produto Mínimo Viável (MVP), que tem como finalidade validar a eficiência de um sistema digital voltado à gestão de solicitações. A tela será composta por campos específicos — Filial, Solicitante, Categoria, Prioridade e Centro de Custo —, projetados de forma a garantir que todas as informações relevantes sejam registradas de maneira organizada e padronizada.

1.1 Justificativa

A rotina de solicitações de compras e serviços é uma atividade essencial dentro das organizações, pois assegura o fornecimento de insumos, materiais e serviços necessários ao pleno funcionamento da empresa. No entanto, em grande parte das instituições, esse processo ainda é realizado por meio de planilhas, formulários impressos ou comunicações informais, o que resulta em retrabalho, falta de padronização, atrasos e dificuldade no acompanhamento das demandas.

Diante desse cenário, o desenvolvimento de uma tela digital específica justifica-se pela necessidade de modernizar e digitalizar os processos internos, reduzindo falhas humanas e aumentando a eficiência administrativa. A solução proposta proporcionará melhor controle das requisições, facilidade na comunicação entre setores e transparência nas solicitações realizadas, favorecendo uma gestão mais ágil e precisa.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Desenvolver uma interface digital funcional e intuitiva que possibilite o registro, acompanhamento e controle das solicitações de compras e serviços de forma padronizada, centralizada e eficiente.

1.2.2 Objetivos específicos

- Padronizar o processo de solicitação de compras e serviços dentro da empresa;
- Facilitar o preenchimento e envio das solicitações pelos colaboradores;
- Permitir o armazenamento e rastreamento das informações de forma centralizada;
- Reduzir o tempo de resposta e processamento das demandas;
- Fornecer uma base estruturada para futuras integrações com sistemas de controle financeiro e de estoque.

1.3 Valor Agregado e Benefícios

O principal valor agregado do produto está na digitalização e padronização do fluxo de solicitações internas, eliminando erros manuais e garantindo a consistência dos dados. Além disso, o sistema contribui para a melhoria na comunicação entre setores, aumento da produtividade, maior controle orçamentário e facilidade na tomada de decisões.

Outro benefício relevante é a possibilidade de ampliar o sistema futuramente, incorporando novas funcionalidades, como acompanhamento do status das solicitações, histórico de pedidos e relatórios de consumo, transformando o produto inicial em uma ferramenta completa de gestão interna.

1.4 Diferenciais em Relação a Outras Soluções

Diferentemente de planilhas e formulários genéricos, a tela proposta apresenta campos específicos e direcionados à realidade empresarial, além de uma interface simples, objetiva e intuitiva, que não exige conhecimentos técnicos avançados. O foco no usuário interno e na praticidade torna o produto um diferencial competitivo, especialmente para empresas que buscam soluções acessíveis e adaptáveis à sua estrutura organizacional.

1.5 Descrição Detalhada dos Campos da Tela

A seguir, apresenta-se a descrição técnica e funcional dos campos que compõem a tela de solicitação de compras e serviços:

- Filial: campo destinado à identificação da unidade ou localidade solicitante. Essa informação é essencial para direcionar corretamente o pedido,

permitindo que o setor responsável pela compra identifique a origem da demanda.

- **Solicitante:** campo que registra o nome do colaborador que realizou a solicitação. Serve para controle interno, rastreabilidade e comunicação entre o solicitante e o setor de compras.
- **Categoria:** campo destinado à classificação do tipo de item ou serviço solicitado (exemplo: material de escritório, manutenção, tecnologia, transporte, entre outros). Essa categorização facilita a priorização e o agrupamento das solicitações.
- **Prioridade:** campo utilizado para indicar o grau de urgência da solicitação, podendo ser classificado como baixa, média ou alta. Essa informação é fundamental para a gestão de tempo e definição de ordem de atendimento.
- **Centro de Custo:** campo destinado à identificação do departamento ou projeto que arcará com o custo da solicitação. A inclusão dessa informação permite o controle financeiro adequado e auxilia no planejamento orçamentário da empresa.

1.6 Considerações Finais da Visão de Produto

A tela de solicitação de compras e serviços proposta visa promover eficiência, padronização e transparência nas rotinas internas de uma empresa. Sua estrutura simples, porém completa, permite a implantação gradual e a validação prática do modelo digital, caracterizando-se como um produto mínimo viável com grande potencial de evolução.

A proposta contribui diretamente para a modernização dos processos internos e para a construção de um ambiente corporativo mais organizado, ágil e alinhado às demandas da transformação digital.

2. Criação das Personas e Jornada do Usuário

2.1 Introdução

No contexto deste projeto, que visa desenvolver uma tela de solicitação de compras e serviços internos, a definição das *personas* possibilita compreender como diferentes perfis de colaboradores interagem com o sistema, quais suas dificuldades atuais e expectativas em relação à solução proposta. A partir dessas informações, são elaboradas jornadas de usuário que simulam situações reais de

uso, demonstrando a relevância e a aplicabilidade do produto no ambiente corporativo.

2.2 Persona 1 – Ana Ribeiro

Perfil Demográfico:

- Idade: 32 anos
- Gênero: Feminino
- Cargo: Assistente Administrativa
- Escolaridade: Ensino Superior completo
- Tempo de empresa: 4 anos
- Local de trabalho: Matriz (Filial 01)

Necessidades e Desafios:

Ana é responsável por registrar e acompanhar as solicitações de materiais de escritório e serviços administrativos. O principal desafio enfrentado é a falta de um sistema unificado: atualmente, ela utiliza e-mails e planilhas para enviar pedidos ao setor de compras, o que gera atrasos, duplicidade de informações e dificuldade de rastrear o andamento das solicitações.

Motivações e Expectativas:

Ana busca uma ferramenta que permita registrar suas solicitações de forma simples e rápida, garantindo que os pedidos sejam encaminhados corretamente e que ela possa acompanhar o status de cada solicitação sem depender de trocas de mensagens.

Empatia e Justificativa de Adoção:

A adesão de Ana à solução ocorre de forma natural, pois a tela proposta resolve diretamente suas dores cotidianas. Com o sistema, ela ganha autonomia, clareza e organização, eliminando a necessidade de controles manuais e reduzindo significativamente o tempo gasto com retrabalho.

2.3 Jornada da Persona 1 – Ana Ribeiro

1. Situação Inicial: Ana precisa solicitar a compra de novos toners para as impressoras do escritório.

2. Ação: Ela acessa o sistema interno e abre a tela de “Solicitação de Compras e Serviços”.
3. Preenchimento dos Campos:
 - Filial: 01 – Matriz
 - Solicitante: Ana Ribeiro
 - Categoria: Material de Escritório
 - Prioridade: Média
 - Centro de Custo: Administrativo
4. Envio da Solicitação: Após revisar as informações, Ana confirma o envio.
5. Resultado: O sistema gera um número de protocolo e envia a solicitação automaticamente para o setor de compras.
6. Benefício: Ana consegue acompanhar o status do pedido diretamente pelo sistema, eliminando trocas de e-mails e ganhando mais controle sobre suas demandas.

Essa jornada demonstra como a usuária interage de forma intuitiva com o produto, percebendo ganhos imediatos de eficiência e organização.

2.4 Persona 2 – Marcos Silva

Perfil Demográfico:

- Idade: 41 anos
- Gênero: Masculino
- Cargo: Coordenador de Manutenção
- Escolaridade: Ensino Médio completo
- Tempo de empresa: 8 anos
- Local de trabalho: Filial 02 (unidade industrial)

Necessidades e Desafios:

Marcos é o responsável por supervisionar as manutenções preventivas e corretivas das máquinas industriais. O processo atual de solicitação de serviços é feito por meio de formulários físicos, o que dificulta o controle de urgências e prioridades. Além disso, muitas solicitações se perdem por falta de registro adequado.

Motivações e Expectativas:

Marcos deseja uma ferramenta prática, que possa ser acessada rapidamente, permitindo enviar solicitações emergenciais e registrar as informações essenciais de forma padronizada. Ele valoriza a agilidade e a clareza nos processos.

Empatia e Justificativa de Adoção:

O sistema atende à necessidade de Marcos por agilidade e confiabilidade, oferecendo uma solução tecnológica que substitui papéis e mensagens informais. A adesão é justificada pela redução de falhas e pela transparência no acompanhamento das demandas de manutenção.

2.5 Jornada da Persona 2 – Marcos Silva

1. Situação Inicial: Durante uma inspeção, Marcos identifica que uma das máquinas apresenta ruído anormal e precisa de manutenção urgente.
2. Ação: Ele acessa a tela de “Solicitação de Compras e Serviços” diretamente de um computador da oficina.
3. Preenchimento dos Campos:
 - Filial: 02 – Unidade Industrial
 - Solicitante: Marcos Silva
 - Categoria: Serviço de Manutenção
 - Prioridade: Alta
 - Centro de Custo: Manutenção
4. Envio da Solicitação: Marcos envia o pedido, que é imediatamente encaminhado para o setor responsável.
5. Resultado: O setor de compras visualiza a solicitação em tempo real e dá início ao processo de contratação do serviço.
6. Benefício: Marcos consegue acompanhar o progresso e confirmar a execução do serviço, reduzindo o tempo de resposta e evitando paradas prolongadas na produção.

Essa jornada evidencia como o produto contribui diretamente para otimizar o fluxo operacional, garantindo eficiência e rastreabilidade em situações críticas.

2.6 Considerações Finais das Personas e Jornadas

As personas desenvolvidas representam dois perfis complementares de usuários: o administrativo e o operacional. Ambos enfrentam desafios relacionados à falta de padronização e controle no processo de solicitação de compras e serviços, mas possuem diferentes perspectivas de uso.

A tela proposta contempla as necessidades de ambos os perfis, oferecendo usabilidade, clareza e rapidez, características essenciais para garantir adesão e satisfação dos colaboradores. Dessa forma, o sistema não apenas atende a uma demanda prática, mas também contribui para fortalecer a cultura digital e a eficiência organizacional.

3. Criação do Protótipo Funcional

3.1 Introdução

Com base nas personas e jornadas de uso definidas na etapa anterior, foi desenvolvido um protótipo funcional da tela de solicitação de compras e serviços, cujo objetivo é validar a usabilidade, o fluxo de interação e a eficiência da solução proposta.

O protótipo tem como finalidade representar visualmente o comportamento do sistema, permitindo a simulação do processo de preenchimento e envio das solicitações por parte dos colaboradores. Essa fase é fundamental para avaliar a aderência da interface às necessidades reais dos usuários, garantindo que o produto atenda de forma satisfatória aos diferentes perfis identificados — tanto administrativos quanto operacionais.

3.2 Fundamentação da Interface

O design da interface foi desenvolvido com foco em simplicidade, objetividade e clareza, alinhado aos princípios de *User Experience (UX)* e *User Interface (UI)*. Considerando o perfil das personas — colaboradores com diferentes níveis de familiaridade com ferramentas digitais —, optou-se por uma estrutura limpa, intuitiva e de fácil navegação.

A tela principal concentra todos os campos necessários para a solicitação, distribuídos de forma lógica e hierárquica, a fim de orientar o usuário passo a passo no processo de registro da requisição.

Os campos obrigatórios foram definidos com base nas informações essenciais para o fluxo de compras e serviços: Filial, Solicitante, Categoria, Prioridade e Centro

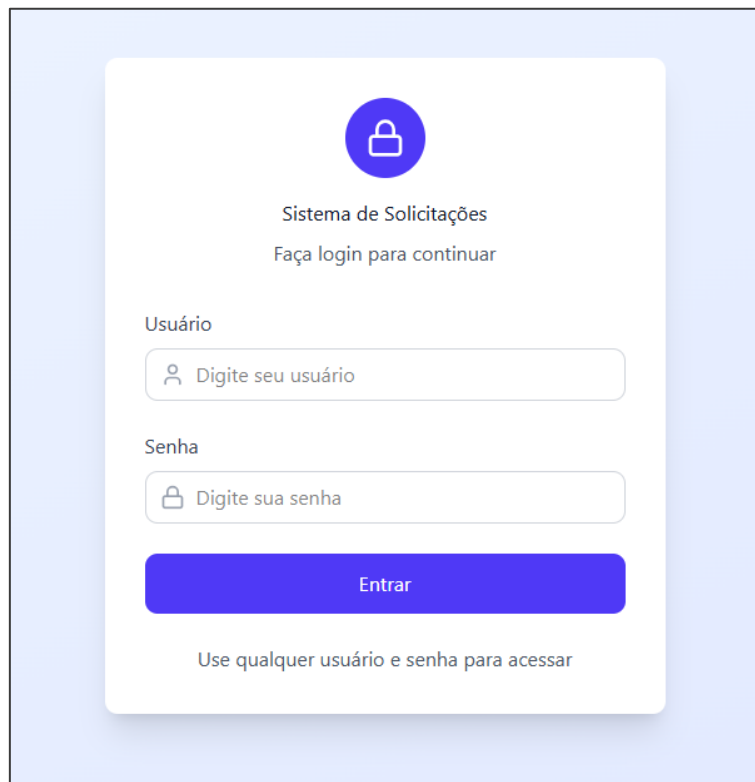
de Custo. Além disso, o protótipo contempla botões de “Salvar”, “Enviar Solicitação” e “Cancelar”, permitindo ações rápidas e diretas.

3.3 Estrutura do Protótipo

O protótipo funcional foi desenvolvido seguindo uma lógica de fluxo sequencial, em que o usuário inicia o processo de solicitação, preenche os dados necessários e finaliza o envio. A seguir, apresenta-se a descrição detalhada da estrutura da interface.

3.3.1 Tela Inicial

A tela inicial do sistema é referente a autenticação do usuário ou denominada tela de login. É nela que o usuário da empresa que possui a permissão para executar ações do sistema se identificará e consequentemente se responsabilizará pelas requisições e solicitações realizadas por ele.

A imagem mostra um protótipo de uma tela de login. No topo, há um ícone de cadeado dentro de um círculo azul. Abaixo dele, o texto "Sistema de Solicitações" e "Faça login para continuar". Em seguida, há dois campos de entrada: "Usuário" com um ícone de pessoa e "Senha" com um ícone de cadeado. Ambos os campos contêm o texto "Digite seu usuário" e "Digite sua senha" respectivamente. Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "Entrar". No rodapé, há o texto "Use qualquer usuário e senha para acessar".

Sistema de Solicitações
Faça login para continuar

Usuário
Digite seu usuário

Senha
Digite sua senha

Entrar

Use qualquer usuário e senha para acessar

Figura 1 - Protótipo da Tela Inicial

3.3.2 Tela de Rastreamento (Dashboard)

Essa tela apresenta o menu de acesso às funcionalidades principais. O usuário é direcionado para a opção “*Solicitar Compra ou Serviço*”, localizada em destaque na interface, com ícones representativos e linguagem simples, adequada ao público interno da organização, além de poder acompanhar todas as suas solicitações já realizadas.

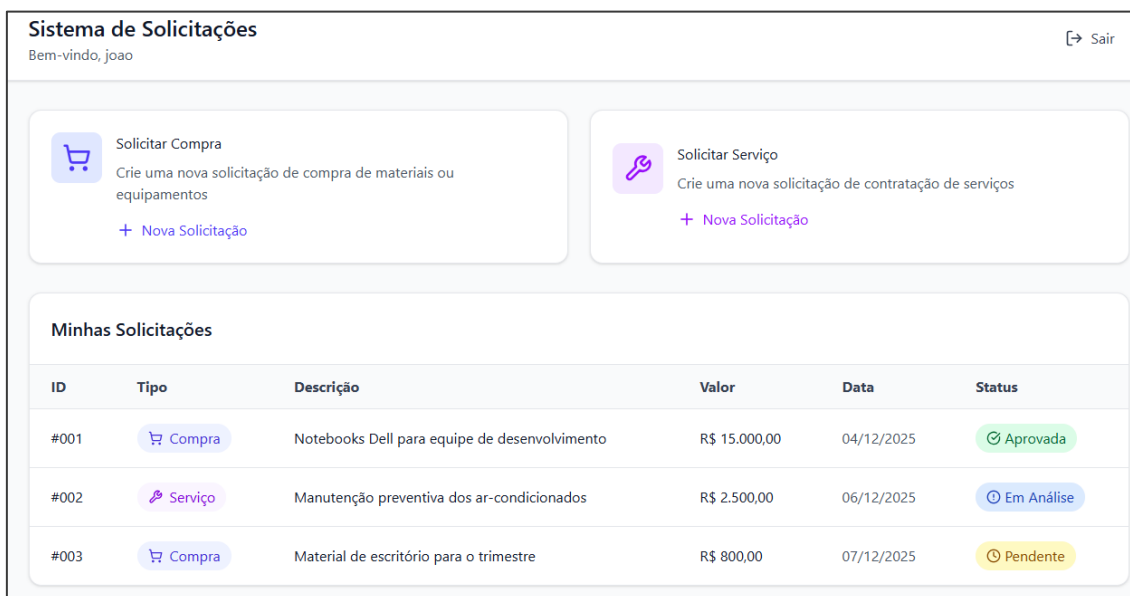


Figura 2 - Tela de Dashboard

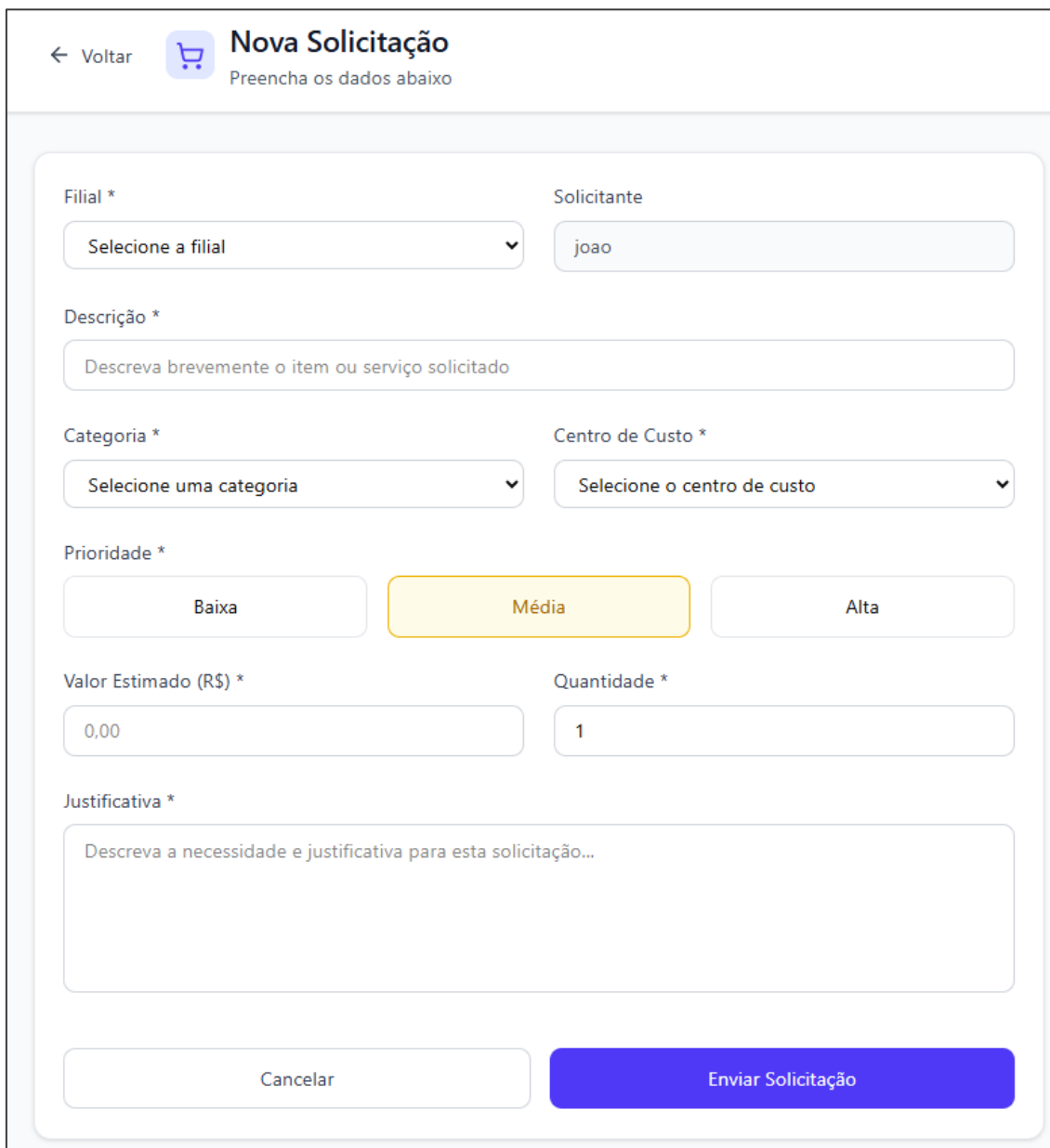
3.3.3 Tela de Solicitação

Esta é a tela principal do protótipo, que contém os seguintes campos e componentes funcionais:

- **Filial:** campo de seleção em formato *dropdown*, permitindo que o usuário escolha a unidade correspondente. Essa funcionalidade foi pensada com base nas jornadas de usuários que atuam em diferentes localidades, como o caso de Marcos Silva (Persona 2).
- **Solicitante:** campo de preenchimento automático, onde o sistema identifica o usuário logado, evitando erros manuais e garantindo rastreabilidade.
- **Categoria:** campo de seleção que permite classificar o tipo de solicitação (materiais, manutenção, serviços administrativos, entre outros), conforme necessidade de cada setor.
- **Prioridade:** campo em formato de lista com opções “Alta”, “Média” e “Baixa”, possibilitando ao usuário indicar o grau de urgência. Essa funcionalidade foi inspirada em situações descritas na jornada de Marcos, em que demandas urgentes precisam de rápida identificação.

- Centro de Custo: campo que relaciona o pedido ao departamento responsável pela despesa, promovendo controle financeiro e transparência nas solicitações.

Abaixo dos campos principais, o sistema dispõe de um botão de envio (“Enviar Solicitação”) e um botão de cancelamento (“Cancelar”), além de uma mensagem automática de confirmação após o envio bem-sucedido.



O formulário, intitulado "Nova Solicitação", contém os seguintes campos e elementos:

- Header:** Um link "Voltar" com uma seta para trás e um ícone de carrinho, seguido pelo título "Nova Solicitação" e a instrução "Preencha os dados abaixo".
- Filial *:** Um menu suspenso com o texto "Selecione a filial".
- Solicitante:** Um campo de texto com o nome "joao" preenchido.
- Descrição *:** Um campo de texto com o placeholder "Descreva brevemente o item ou serviço solicitado".
- Categoria *:** Um menu suspenso com o texto "Selecione uma categoria".
- Centro de Custo *:** Um menu suspenso com o texto "Selecione o centro de custo".
- Prioridade *:** Três botões de seleção: "Baixa", "Média" (destacado com uma borda amarela) e "Alta".
- Valor Estimado (R\$) *:** Um campo de texto com o valor "0,00" preenchido.
- Quantidade *:** Um campo de texto com o valor "1" preenchido.
- Justificativa *:** Um campo de texto com o placeholder "Descreva a necessidade e justificativa para esta solicitação...".
- Botões de Ação:** Dois botões no rodapé: "Cancelar" (botão padrão) e "Enviar Solicitação" (botão azul destacado).

Figura 3 - Tela de Solicitação

3.4 Funcionalidades Implementadas

O protótipo funcional foi projetado para representar as principais interações do sistema real, permitindo que o usuário:

- Preencha todos os campos obrigatórios;
- Envie a solicitação de forma simulada, com feedback visual de confirmação;
- Visualize mensagens de erro em caso de campos não preenchidos;
- Retorne à tela inicial ou cancele a operação, mantendo a liberdade de navegação.

Essas funcionalidades asseguram que o fluxo de uso seja coerente, fluido e compatível com o comportamento das personas descritas na fase anterior.

3.5 Relação com as Personas e Jornadas

O protótipo foi desenvolvido de forma diretamente alinhada aos perfis e necessidades identificados nas personas.

- Para Ana Ribeiro (Assistente Administrativa), a interface atende à necessidade de padronização e facilidade no registro de solicitações, eliminando a dependência de e-mails e planilhas.
- Para Marcos Silva (Coordenador de Manutenção), o sistema proporciona agilidade e clareza, fundamentais para a gestão de solicitações emergenciais e acompanhamento de demandas.

As jornadas simuladas foram utilizadas como base para validar o fluxo das telas, garantindo que as ações realizadas pelos personagens pudessem ser executadas no protótipo sem obstáculos ou confusões visuais.

3.6 Ferramentas Utilizadas

Para o desenvolvimento do protótipo funcional, foi utilizada a ferramenta **FIGMA**, devido à sua versatilidade, acessibilidade e suporte colaborativo. O FIGMA permite criar interfaces interativas com prototipagem navegável, possibilitando simular o uso real do sistema.

Além disso, foram aplicados princípios de **Design System**, assegurando consistência nas cores, tipografia, ícones e espaçamento, de modo a criar uma identidade visual profissional e coerente com o ambiente corporativo.

3.7 Considerações Finais da Etapa de Protótipo

Os resultados dessa fase reforçam que o sistema atende às expectativas das personas identificadas, oferecendo uma solução intuitiva, eficiente e de alto valor agregado para a gestão de solicitações de compras e serviços internos.

Com base no protótipo funcional, será possível evoluir o projeto para as próximas etapas de desenvolvimento técnico e integração com banco de dados, consolidando a transição de um modelo conceitual para um produto digital plenamente funcional.

Referências:

CANCIGLIERI, O.; et al. “Método de decisão dos processos de prototipagem rápida.” *Gestão & Produção*, 2015.

“Automação de processos industriais: benefícios e ...” *Checklist Fácil (blog)*, 2024.

“Processo Requisição de produtos e serviços.” *Documentação SENIOR – ERP*, versão 5.10.4.

“Etapas do Processo de Compras: Um Guia Prático.” *Heflo (blog)*, 2025.

ARAÚJO, Paulo Júnior Gomes; CORDEIRO NETO, José Raimundo. *Tecnologia da Informação como ferramenta na gestão por processos: um estudo no processo de compras públicas da UNIVASF*. 2015.

“O que é prototipagem e qual sua importância para a TI.” *Blog Runrun.it*, 2024.