

Relatório do trabalho da disciplina de Armazenamento e Acesso a Dados

O Negócio de Aluguer de Veículos

Fábio Rafael Gomes Costa - 22997

Lino Emanuel Oliveira Azevedo - 23015

Pedro Lourenço Moraes Rocha – 23009

Licenciatura em Engenharia de Sistemas Informáticos

novembro de 2024

Afirmo por minha honra que não recebi qualquer apoio não autorizado na realização deste trabalho prático. Afirmo igualmente que não copiei qualquer material de livro, artigo, documento web ou de qualquer outra fonte exceto onde a origem estiver expressamente citada.

Fábio Rafael Gomes Costa - 22997

Lino Emanuel Oliveira Azevedo - 23015

Pedro Lourenço Morais Rocha - 23009

Índice

Índice	II
Índice de Figuras	II
1. Descrição do modelo de negócio	1
2. Diagrama ER	3
Anexos	4
Anexo I – Diagrama ER (Tamanho A3).....	5

Índice de Figuras

Figura 1 - Diagrama ER.....	3
Figura 2 - Diagrama ER (TamanhoA3).....	5

1. Descrição do modelo de negócio

O início de todo o processo está no contacto que um cliente (particular ou organização) estabelece com a empresa, através de uma loja física, ou através de contacto telefónico.

O interesse do potencial cliente prende-se com o facto de pretender o aluguer de um veículo ou a sua reserva. Este veículo podendo ser um carro, uma mota, uma carrinha, um camião.

Esse interesse firma-se no preenchimento de um formulário, onde se solicitam dados básicos tais como, data de levantamento e de devolução do veículo, informações pessoais do cliente (nome, endereço, data de nascimento, contactos, NIF (Número de Identificação Fiscal), método de pagamento, histórico do cliente, entre outros), o veículo escolhido pelo cliente (marca, modelo, matrícula, número de identificação do veículo, estado do veículo, preço por dia do veículo, entre outros).

O formulário preenchido é entregue no estabelecimento da empresa, onde a partir dos dados é realizado um orçamento, tendo em conta o histórico do cliente (infrações cometidas anteriormente) e o valor diário do veículo. O orçamento consiste em quatro valores sendo estes o valor de entrada, o valor da caução, o valor da quitação e desconto.

Com o orçamento pronto o mesmo é enviado ao cliente que posteriormente informa se pretende dar seguimento ao aluguer.

Com a aprovação do cliente, é celebrado um contrato, contendo os dados anteriormente obtidos e os termos de utilização dos veículos vigentes na empresa (pagamento de taxa por atraso na entrega, taxas de manutenção e limpeza, entre outros). O Contrato é entregue ao cliente para este ser assinado, aquando da assinatura do contrato é exigido ao cliente o pagamento do valor de entrada e o valor da caução, assim alterando o estado de disponibilidade do veículo de disponível para alugado.

No dia de levantamento do veículo é pago o restante valor estipulado no contrato, e é dado ao cliente uma formação básica sobre as utilidades do veículo.

Enquanto o veículo se encontra alugado, se achar necessário, a empresa consegue aceder a localização do mesmo, em tempo real, a partir do seu número de identificação e do GPS, sendo uma funcionalidade fundamental para caso o cliente solicite o serviço de estrada em caso de avaria, assim a empresa pode enviar uma das empresas de manutenção automóvel com a qual tenha parceria sem a necessidade de solicitar a localização ao cliente.

No dia da entrega do veículo, é realizada uma perícia ao mesmo, e caso o veículo não se encontre dentro dos parâmetros aceitáveis (sem danos a viatura e limpo) é aplicada uma taxa para cada situação identificada, essas taxas por danos e limpeza ou até de atraso são debitadas ao valor da caução, caso o valor da caução seja inferior ao valor a debitar, este deve ser pago pelo cliente posteriormente, estas infrações ficam registadas no histórico do cliente. Após a verificação do veículo é assinado o comprovativo de entrega, dando fim ao contrato, e alterando o estado de disponibilidade do veículo para disponível caso este não vá para a manutenção. Além deste é solicitado ao cliente o feedback sobre o serviço prestado.

Os veículos devolvidos que não se encontram em condições de voltarem a ser alugados, são encaminhadas as empresas com a qual já tenhamos um contrato firmado para a manutenção dos mesmos, ou em casos excecionais são enviados para as fornecedoras (se e apenas se este ainda se encontrar dentro do período de garantia).

Quando estes retornam o seu estado de disponibilidade retorna a ser disponível. No início de cada ano é renovado o seguro de todas as viaturas e é pago o IUC (Imposto Sobre Circulação) das mesmas, além de serem agendadas as inspeções e as revisões (sendo estas semestrais). Caso estes não estejam em dia, a disponibilidade do veículo é alterada para indisponível até a sua situação ser regularizada.

Anexos

Anexo I – Diagrama ER (Tamanho A3)

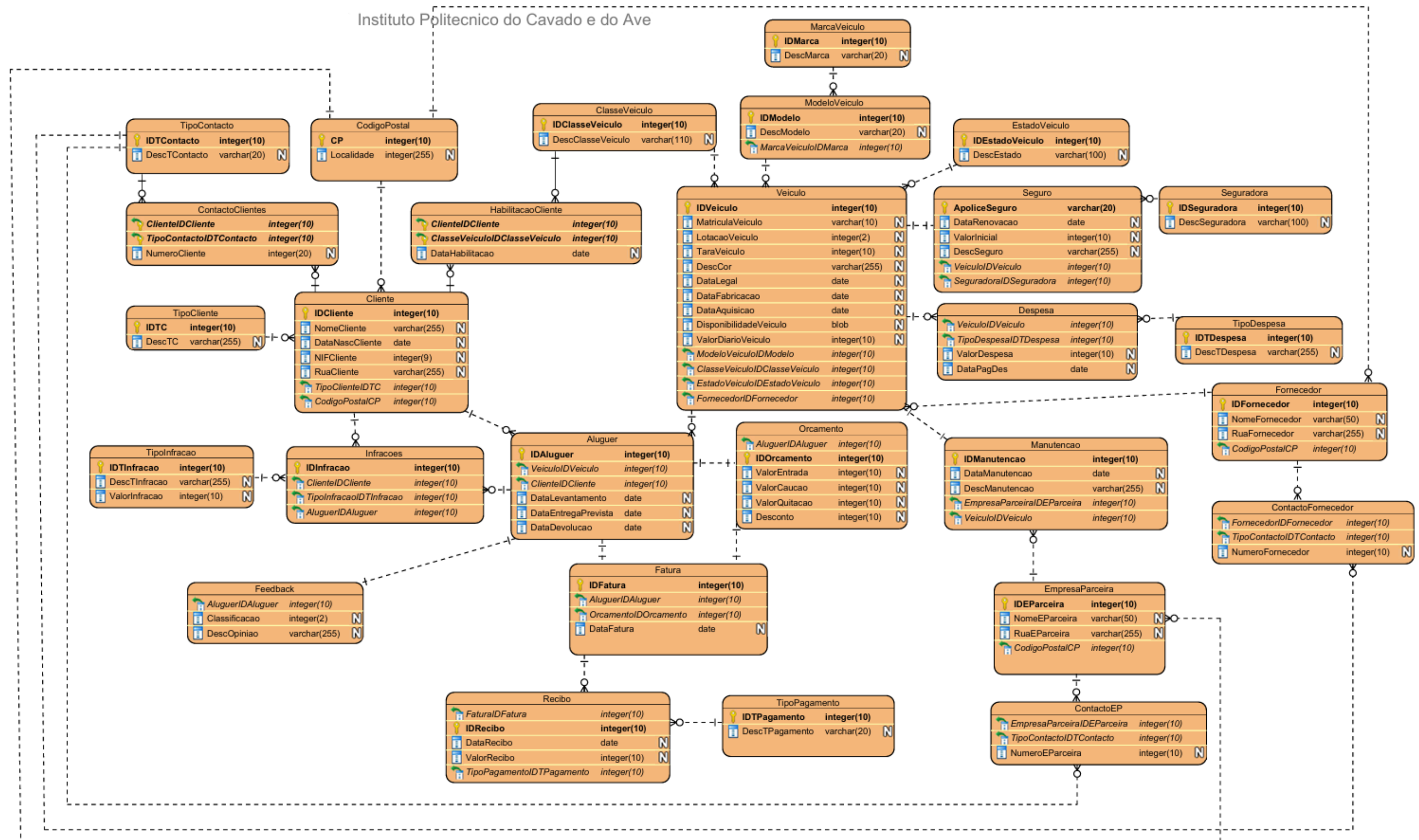


Figura 2 - Diagrama ER (TamanhoA3)