



Universidade do Planalto Catarinense - Uniplac

4ª Fase de Sistemas de Informação

Disciplina: User Experience - Projeto Integrador

Professores: Lia Zanatta, Eduardo Ortiz, Thiago Sartorel

## ENTREVISTA COM O STAKEHOLDER

### Cliente:

- ☐ Qual é o tamanho e quanto de faturamento que empresa tem hoje?  
" Com o nome 'Pastelaria do Zé' somos uma microempresa com 4 funcionários e um faturamento anual bruto de 200 mil reais."
- ☐ Qual é o maior problema da empresa hoje?  
"Hoje em nossa empresa fazemos o controle de Fiados no papel. Anotamos num caderno toda as compras feitas no fiado. Porém, fica difícil gerenciar as vendas e identificar clientes inadimplentes."
- ☐ Que tipo de produto supriria as necessidades da empresa?  
"Um sistema que me permita cadastrar clientes fiadores e produtos, também, faça o gerenciamento de inadimplência e realizar vendas."
- ☐ Quem são seus clientes? A quem a Pastelaria atende?  
"Com uma trajetória de mais de 14 anos, atendemos a comunidade em geral. Temos vários clientes e famílias fidelizadas que atendemos a mais de 8 anos, cerca de 200 ativos. Porém recebemos um movimento significativo de cliente não fiadores todos os dias. Nosso público fidelizado tem uma faixa etária acima dos 40 anos. Já os não fidelizado são mais jovens entre os 18 á 40 anos. Mas há exceções sem dúvidas."
- ☐ Quais os cargos que existem na sua empresa hoje?  
" Hoje eu Jose e minha esposa Maria administramos o negócio e temos mais dois funcionários que ficam no balcão um no período da manhã e outra a tarde, atendimento e limpeza."
- ☐ Quem seria seus maiores patrimônios?  
" Nossos funcionários e clientes, seriam eles sem dúvidas."

### Produto:

- ☐ Como será este novo produto?  
-" Será uma plataforma WEB para o gerenciamento de fiados e venda de produtos da Pastelaria do Zé."

### Usuário:

- ☐ Que tipo de entrevista com o usuário seria relevante para esse projeto?  
Será feita uma pesquisa quantitativa para a coleta de dados demográficos.

### Informações:

- ☐ Quais os requerimentos para este projeto?
  - Cadastro de **FUNCIONÁRIOS** e **CLIENTES** com permissão definida por **GRUPO**.
  - Funcionários:
    - Grupo 01 – Admin:
      - Acesso irrestrito a todas as funcionalidades;
    - Grupo 02 – Atendimento Balcão:
      - Abre uma nova comanda;
      - Insere produtos na comanda;



Universidade do Planalto Catarinense - Uniplac

4ª Fase de Sistemas de Informação

Disciplina: User Experience - Projeto Integrador

Lia Zanatta, Eduardo Ortiz, Thiago Sartorel

- Clientes:
  - Grupo 03 – Clientes:
    - Consulta seu consumo;
  - Se CLIENTE for mensalista (FIADO):
    - Possuir obrigatoriamente no cadastro: **CPF, SENHA, DATA DE PAGAMENTO**;
- Cadastro de Produtos:
  - Devem obrigatoriamente possuir um **NOME, VALOR** e **IMAGEM**.
- Cadastro do Consumo – Comanda:
  - **OBS:** as comandas serão placas de acrílico com numeração individual Código de Barras.
  - Atendente ABRE uma nova comanda:
    - Programa valida se a comanda já não está em uso {teve consumo anterior e não foi finalizada/fechada pelo CAIXA};
    - Caso já esteja, deve ser descartada e encaminhada para o usuário do CAIXA;
  - Atendente através de um terminal no balcão, vai lançando os produtos e quantidades consumidas pelo cliente.
    - Deve ser armazenado o funcionário que realizou o lançamento dos produtos na comanda, lembrando que um mesmo cliente pode ser atendido por diferentes funcionários.
  - Atendente entrega a COMANDA numerada para o cliente.
  - Novos consumos deverão ser lançados na mesma comanda.
- Caixa:
  - Recebimento à Vista:
    - Abre a comanda e mostra em tela para o cliente os produtos {incluindo foto}, quantidades consumidas e o valor total;
    - Não é obrigatória a identificação do cliente;
    - Pode conceder desconto;
    - Registra o funcionário que recebeu;
    - Registra o pagamento da comanda como à Vista;
    - Baixa a comanda, alterando seus status para fechada;
  - Cadastro de FIADO:
    - Abre a Comanda e mostra em tela para o cliente os produtos {incluindo foto}, quantidades consumidas e o valor total;
    - Busca e seleciona o cliente;
    - Valida se o cliente está apto para fazer FIADO:
      - Habilitado para realizar FIADO;
      - Não está inadimplente:
        - Todo consumo dos 30 dias anteriores a data de pagamento informada pelo cliente em seu cadastro;
- Para marcar como fiado, o cliente digita seu CPF e SENHA para confirmar que o conteúdo da comanda em seu FIADO.
  - Comanda deve ficar com os dados do cliente registrado e com status de FIADO:
- Recebimento FIADO:
  - Seleciona o cliente;
  - Programa lista todas as comandas do cliente que estão em aberto, destacando as que eventualmente estiverem vencidas:
    - Nas comandas vencidas, o sistema deve realizar o cálculo do juro com base na quantidade de dias em atraso, devendo apresentar em tela esses dois valores também;



## Universidade do Planalto Catarinense - Uniplac

### 4ª Fase de Sistemas de Informação

#### Disciplina: User Experience - Projeto Integrador

N. Lia Zanatta, Eduardo Ortiz, Thiago Sartorel

- O valor da taxa diária de juros vem de um parâmetro do programa;
  - O caixa vai selecionando as comandas que o cliente deseja pagar e o programa já vai atualizando e mostrando:
    - Valor dos juros, se existir atraso;
    - Valor da multa, se existir atraso;
    - Valor total;
  - Pode conceder desconto;
  - Registra o funcionário que recebeu;
  - Registra o pagamento das comandas como Fiado;
  - Altera o status da comanda atrelando o id do pagamento ao seu status do pagamento;
  - Ao finalizar gera um comprovante de pagamento, com o detalhamento das comandas pagas. Podendo ou não ser impresso;
- 
- O cliente fez o investimento em uma Smart TV de 50" e já fixou na área de alcance visual dos clientes. Ele quer o seguinte:
    - o Ficar alternando de forma dinâmica produtos e valores da pastelaria.
    - o Poder fazer agrupamento de produtos, por exemplo, sempre que aparecer o pastel de queijo aparecer também o choco leite e um pastel doce.
    - o Ter como definir, por produto e por agrupamento, o tempo que vai ficar aparecendo em tela, por exemplo, naquela semana ele está com um estoque de queijo que pretende gastar, então em todos os produtos dele que vai queijo ele quer dar um destaque maior.
  - Para efeitos de auditoria, dever obrigatoriamente ter armazenamento em LOG
    - o Todas as operações que realizem alteração no BD.
    - o Login e Logout.
    - o Erros/Exceções.
  - Relatórios - Dashboard
    - o Comandas abertas.
    - o Clientes inadimplentes.
    - o Pagamentos à Vista.
    - o Pagamentos Fiado.
    - o Comandas Marcadas Fiado.
    - o Comandas Marcadas Fiado – Vencidas.
    - o Recebimento A vista.
    - o Recebimento Fiado.
- 
- ☐ Quais decisões técnicas foram tomadas?
    - Haverá dois Computadores, um para o balcão e outro no escritório:
      - Os computadores deverão ter no mínimo 4 GB de memória, processadores Intel core i3, SSD de 250 GB ou HD de 500 GB e Sistema operacional Windows 7;
      - Será utilizado Banco de Dados MySQL;
      - A aplicação será WEB desenvolvida em Python, HTML, CSS e JavaScript.
      - Internet de no mínimo 30MB.
  - ☐ Quando essa nova versão será lançada?
    - Terá a data de lançamento dia 30/11/2020;