

Declaração do Escopo

Sistema E-commerce

Fundada em 2014, a Moriá Capas iniciou suas atividades oferecendo serviços voltados para área de lazer fabricando produtos como capa térmica e de proteção para piscinas e tampa térmica para banheiras e spas, em um salão de pequeno porte, construído para fins de locação, no bairro do Parque Santa Teresa, Carapicuíba, próximo ao centro da cidade.

Em pouco tempo, a empresa começou a ganhar seu espaço no mercado, passando a atender não somente lojas da Capital e grande São Paulo, mas também expandir seu mercado para cidades vizinhas no interior do estado e até mesmo outros estados de outras regiões como Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, além disso a essa altura a Moriá já começaria a atender a maior empresa do ramo, a Jacuzzi, parceira essa que até hoje mantém relações de negócio com a companhia.

Em razão do aumento da demanda de trabalho, a Moriá precisou se reestruturar, sendo necessário mudar a fábrica para galpões que atendessem melhor as atuais situações da empresa, passando por mais 3 locais até chegar ao atual endereço que fica também no Parque Santa Teresa, Carapicuíba, porém com um ambiente maior e mais estruturado.

O novo galpão é cerca de três vezes maior que o inicialmente alocado pela companhia.

Com o objetivo de ser cada vez maior e atingir um número maior de clientes, a Moriá Capas entende que precisa haver mais uma reestruturação, porém agora com foco em alavancar os negócios, implementando na empresa um Sistema E-commerce, visto que ainda não o possuem e reconhecem sua importância.

Atualmente os clientes da empresa se resumem aos antigos e alguns poucos novos que são conquistados por representantes de vendas localizados na base em Carapicuíba e outro no Rio Grande do Sul. Sem contar que a empresa não possui loja online, há somente um site não muito estruturado e redes sociais que não são bem administradas.

Um Sistema E-Commerce trará mais clientes para a empresa, tornando-a mais conhecida no mercado, além de aumentar sua capacidade de fornecer não só produtos de qualidade mas também atendimento de igual valor.

Além da qualidade no atendimento ao cliente, espera-se um aumento significativo dos lucros da empresa. Com base em estimativas, o faturamento do e-commerce brasileiro deve movimentar R\$ 106 bilhões em 2020, segundo a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm). A cifra representa um crescimento de 18% sobre o ano anterior. E a tendência é que quem possuir um e-commerce de qualidade, acompanhará esse crescimento. (www.ecommercebrasil.com.br)

- Atual sistema de vendas e atendimento ao cliente da Moriá Capas:
 - A empresa conta com 2 representantes de venda, um localizado na sede em Carapicuíba e outro que está localizado no estado do Rio Grande do Sul.
 - Os representantes enviam para um dos e-mails corporativos da empresa, onde um outro funcionário gera a Ordem de Serviço para a produção.
 - Possui um site com portfólio, porém não há atualizações de imagens ou vídeos.

- Alguns dos pedidos não passam pelos representantes de venda, e chegam normalmente como mensagens no whats app dos sócios.
 - Redes sociais mal geridas.
- Proposta para o Sistema E-commerce:
 - Loja online com alto padrão de qualidade oferecendo uma boa experiência ao cliente.
 - Meios de contato oficiais para o cliente se conectar com a empresa.
 - Redes sociais voltadas ao comércio bem geridas.

Professores	Turmas	Disciplinas do 2º Período
Edson Benites Silva	SI - Noite	Ambiente de Desenvolvimento e Operação - DevOps
Tomaz Mikio Sasaki	ADS - Noite	
Vanderson Gomes Bossi	ADS - Manhã	
Fábio Nogueira De Campos	ADS - Noite	Engenharia de Software
Osvaldo Kotaro Takai	ADS - Manhã SI - Noite	
Fernando Sequeira Sousa	SI - Noite	Linguagem de Programação II
Leonardo Massayuki Takuno	ADS - Manhã	
Renan Cristiano Rocha Rodrigues	ADS - Noite	
Gustavo Bianchi Maia	ADS - Noite	Linguagem SQL
Rodrigo Muller de Carvalho	SI - Noite	
Sand Jaques Onofre	ADS - Manhã	
Vanderson Gomes Bossi	ADS - Manhã	Tecnologia WEB
Yuri Maximilian Rottner Dirickson	ADS - Noite SI - Noite	

Integrantes do Projeto

Cliente: Mória Capas

Contato: contato.moria@outlook.com.br, (11) 94703-2160

Equipe de Desenvolvimento

Aluno	RA	E-mail	Celular
Bruno Proença	1903364	bruno.campos@aluno.faculdadeimpacta.com.br	11 96605-7455
Lucas Fileno	1902881	lucas.fileno@aluno.faculdadeimpacta.com.br	11 95109-7051
Guilherme Ribeiro	1902596	guilherme.guilherme@aluno.faculdadeimpacta.com.br	11 98031-4903
Kauan Malvino	1902880	kauan.malvino@aluno.faculdadeimpacta.com.br	11 96837-7376
Leonardo Vallada	1902965	leonardo.vallada@aluno.faculdadeimpacta.com.br	11 93358-2344

Regras de Comunicação

Contato com o Cliente:

- Nome: Raimundo Nonato de Carvalho Campos
- Email: rai1948@live.com
- Telefone: (11) 96674-0638
- Horário disponível para contato: Segundas, Quartas e Sextas das 08:00 às 08:30.

Contato Secundário

- Nome: Luciane Aparecida de Proença Campos
- Email: contato.moria@outlook.com.br
- Telefone: (11) 94703-2160
- Horário disponível para contato: Segundas, Quartas e Sextas das 08:00 às 08:30.

1. Contato com os clientes para tirar dúvidas devem ser feitos por WhatsApp e via E-mail.
2. Reuniões de 30 minutos serão feitas durante às segundas, quartas e sextas. Das 08:00 às 08:30, via Google Meet.

Glossário (20 itens)

Termo, Conceito ou Abreviação	Definição
Atendimento	Forma de contato com o cliente através dos canais oficiais apresentados pela empresa
E-commerce	Termo utilizado para se referir a comercialização de produtos através da internet.
Chat	Forma de comunicação a distância através de texto,, podendo ser utilizado por dispositivos móveis ou computadores.
ChatBots	Auto-Atendimento realizado através de um “robô”.Após o envio de perguntas em linguagem natural, o programa consulta uma base de conhecimento e em seguida fornece uma resposta que tenta imitar o comportamento humano.
Reclame Aqui	Reclame Aqui é um site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços.
NPS	O Net Promoter Score é uma métrica de lealdade do cliente criada por Fred Reichheld em 2003 através de uma publicação de um artigo chamado The One Number You Need to Grow na revista da Universidade. Essa metodologia é largamente utilizada com o objetivo de medir a satisfação do cliente em relação a empresa.
Catálogo	Consiste em registrar um conjunto de informações sobre determinado documento ou conjunto de documentos.
Consumidor.Gov	Consumidor.Gov é um site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços hospedado pelo governo.
Pós - venda	Pós-venda é a etapa que se inicia logo após o momento da aquisição de um produto ou serviço de uma empresa ou organização. A partir da entrega, o consumidor passa a usufruir do produto ou serviço adquirido
SAC	O SAC, ou Serviço de Atendimento ao Consumidor, é uma ferramenta muito utilizada no meio comercial desde o século XX. É nele que o cliente estabelece o contato direto com a empresa para resolver seus problemas, propor sugestões, tirar dúvidas e fazer reclamações

Canal Eletrônico	Canal eletrônico refere-se aos meios de contato com a empresa utilizando meios digitais, como, chat, e-mail ou até mesmo whatsapp.
Canal telefônico	Canal telefônico refere-se ao meio de contato estabelecido entre o cliente através de uma ligação telefônica.
Marketing	É a arte de explorar, criar e entregar valor para satisfazer as necessidades do mercado. São usados produtos ou serviços que possam interessar aos consumidores.
CRM	CRM significa Customer Relationship Management, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente. É um software que gerencia a relação com o cliente visando sua satisfação e fidelização a partir da automatização e organização dos processos, ajudando a reduzir custos e aumentar os lucros do negócio
B2B	B2B: a sigla, que vem do inglês “business to business” (empresas para empresas), é uma categoria de empresas que têm produtos e serviços voltados para outras empresas.
Sistema de vendas	Um sistema de vendas ajuda os vendedores a se organizarem e os ajuda a gerenciar melhor seus contatos.
Ordem de Serviço	A ordem de serviço é um documento que tem a função de emitir comunicações internas em uma empresa a respeito de um trabalho que precisa ser efetuado.
E-mail Transacional	Email transacional é um tipo de mensagem/comunicação automática que acontece no seguimento de uma determinada ação. Exemplos disto são emails de registro de conta, recibos de compra, notas fiscais, alertas de serviço, mensagens de agradecimento de compra e afins.
CDC	O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor é, no ordenamento jurídico brasileiro, um conjunto de normas que visam a proteção aos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e as responsabilidades entre o fornecedor com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades
Mídias Sociais	As Mídias Sociais podem ser compreendidas como um canal de relacionamento presente na Internet, nos quais sucedem as variadas probabilidades de interações e a participação direta entre os usuários. Sendo assim, a Mídia Social é diferente dos meios de comunicação social tradicionais.

Referências

Site da Impresa Moria Capas	http://www.moria.ind.br/
Email da Impresa Moria Capas	contato@moria.ind.br
Rede Social da Impresa Moria Capas	https://www.facebook.com/moriacapas
Concorrente da Impresa Moria Capas	https://vikmais.com.br/