



AsAid, o sistema que busca auxiliar  
o controle de assistências.



João Augusto Lissoni Lanjoni  
Paulo Junior Walbueno dos Santos  
Orientador: André Luis Gobbi Primo  
Coorientador: Marcelo Luis Murari

# SUMÁRIO

Introdução  
Introdução ao  
funcionamento do sistema

01



Objetivos  
Objetivos gerais e específicos

02



Justificativa  
Motivos pelos quais foi realizado  
este trabalho

03



04

Tecnologias utilizadas  
Ferramentas utilizadas para o  
desenvolvimento do trabalho



05

Sistema proposto

O que foi proposto de fazer e o  
que foi feito.



06

Conclusões

Considerações finais



# 01. Introdução

---

- Crescente aumento da informática no marketing;
- O Brasil tem em média nove computadores a cada dez pessoas;
- Há uma necessidade de que haja uma organização por parte das empresas, no quesito de assistência técnica.
- As empresas vem dando uma maior importância na qualidade de seus serviços

# 01. Introdução

---



## SEGURANÇA

É vital que todo tipo de sistema tenha uma boa segurança



## ACESSIBILIDADE

O cliente pode saber exatamente sobre o status de seu pedido



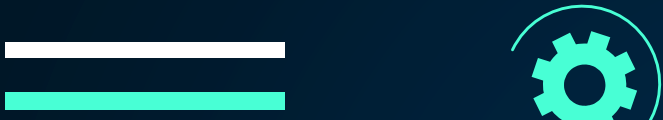
## EM QUALQUER LUGAR

É possível acessar e verificar o status de seu pedido em qualquer lugar



# Organização e Bem-estar

O AsAid busca explorar o contato entre a empresa e o cliente sendo um sistema capaz de organizar e controlar o acesso ao suporte em geral, de modo a facilitar toda a gestão empresarial relacionada com o suporte.



“As empresas vem dando uma maior importância na qualidade de seus serviços, pois reconhecem que podem se diferenciar pela qualidade de seus serviços e pela satisfação de seus clientes”

— Anderson Yuri Dantas



## 02. Objetivos

O projeto possui como proposta um controle de pós-venda para assistências técnicas, de modo a facilitar e agilizar o processo de atendimento, além de possibilitar um acompanhamento por parte do cliente.

## 02. Objetivos



Agilizar o atendimento



Melhor acessibilidade



Fácil registro de dados





## 02. Objetivos



Organização de dados



Controle de manutenção



Acompanhamento dos  
processos via WebSite

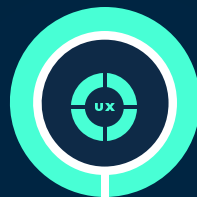


## 03. Justificativa



### ACESSIBILIDADE

Maior acessibilidade  
de atendimento ao  
cliente



### ACOMPANHAMENTO

Visualizar o andamento  
de um pedido com  
mais praticidade

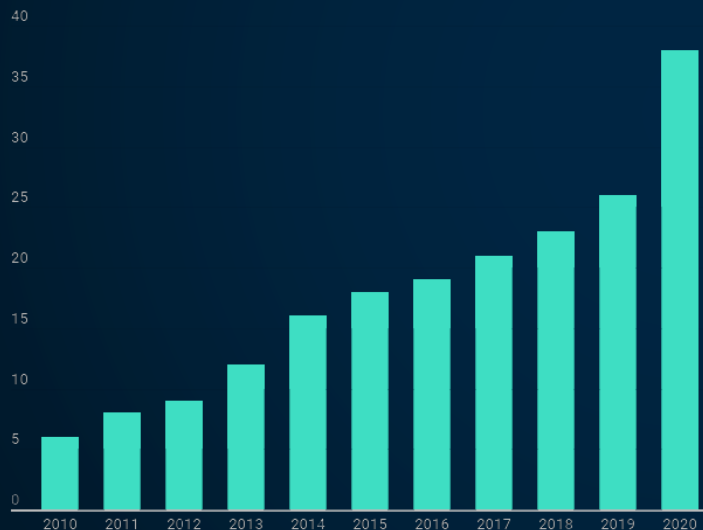


### ESTRUTURA

Melhor estrutura  
empresarial para  
suporte

## 03. Justificativa

Valor de vendas por meio de E-Commerce  
em bilhões de reais no Brasil



Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 42

**+10 bi R\$**

De 2019 para 2020

**+30 bi R\$**

De 2010 para 2020

**+20 bi R\$**

Nos últimos 5 anos

## 04. Tecnologias utilizadas



**draw.io**

draw.io

Software disponível via Web para criação de diagramas, como o DER (Diagramade Entidade e Relacionamento)

Software disponibilizado para criação de diagramas, como os diagramas de classe e casos de uso



**Astah  
Community**



**Apache  
NetBeans**

Software disponibilizado para programação em diversas linguagens, como Java, PHP, entre outras

## 04. Tecnologias utilizadas



Software  
disponibilizado para  
desenvolvimento do  
banco de dados  
juntamente do  
PgAdmin conectado ao  
PostgreSQL

Software  
disponibilizado para  
produção da  
apresentação de slides



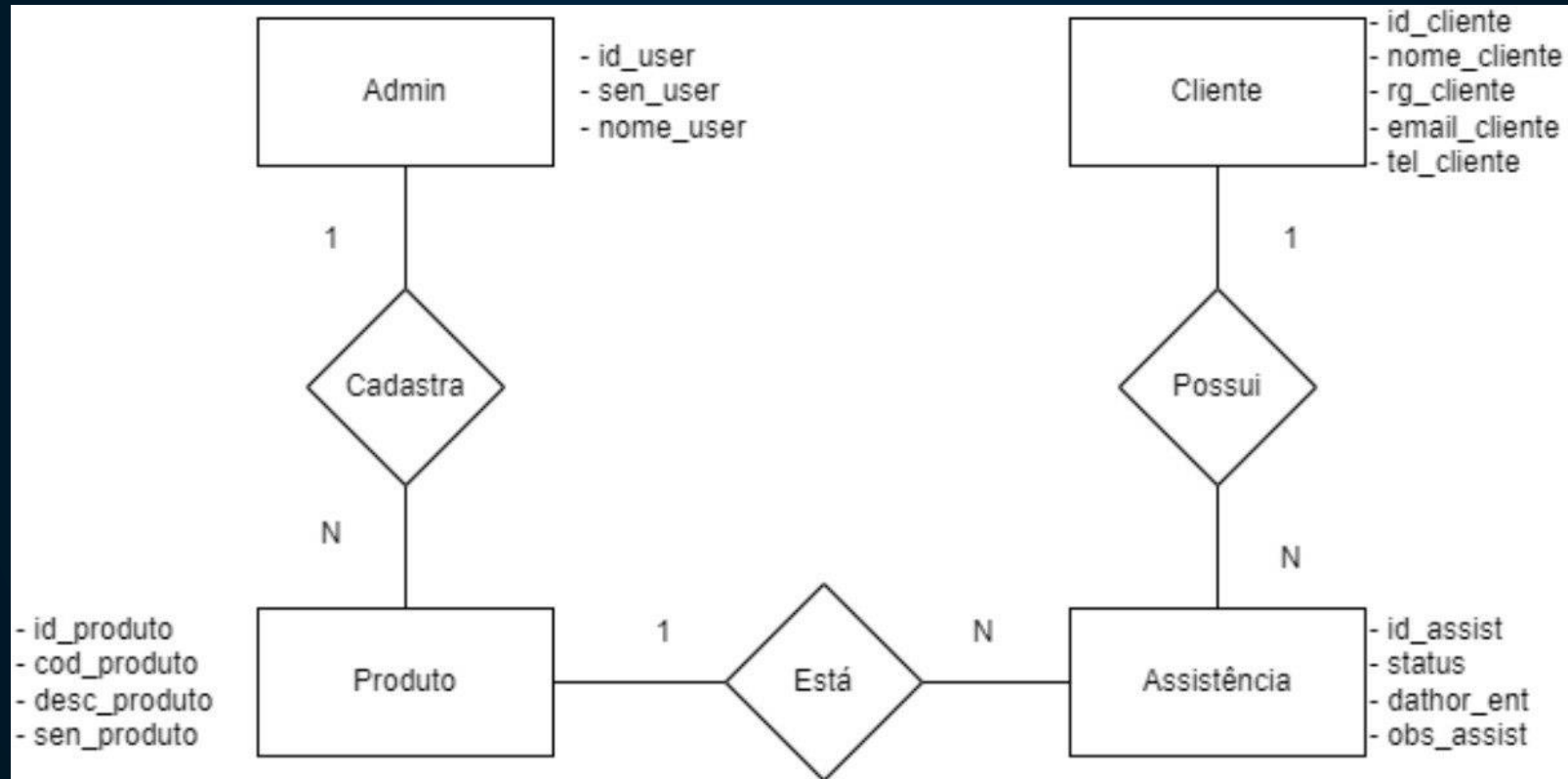
Software  
disponibilizado para  
desenvolvimento da  
documentação geral

## 05. Sistema proposto

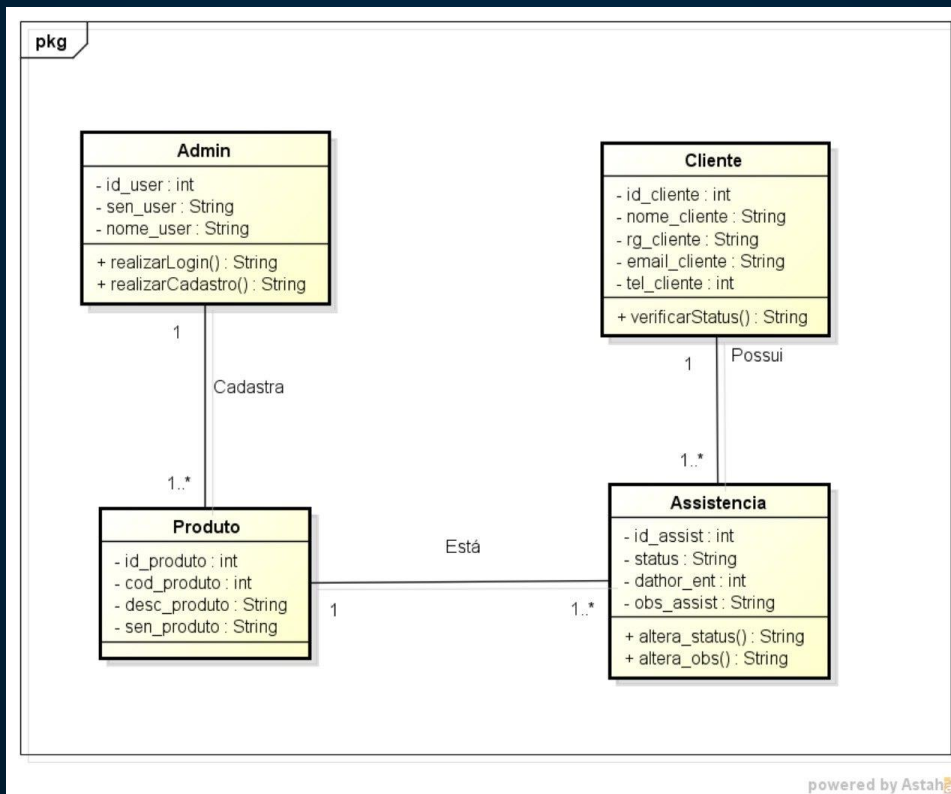
---

O sistema possui funcionamento desktop para cadastros de administradores, produtos, clientes, e assistências, além de possibilitar o acompanhamento do atendimento ao informar o código e senha de acesso do produto via web, visualizando assim, os dados do pedido.

# Diagrama de Entidade e Relacionamento

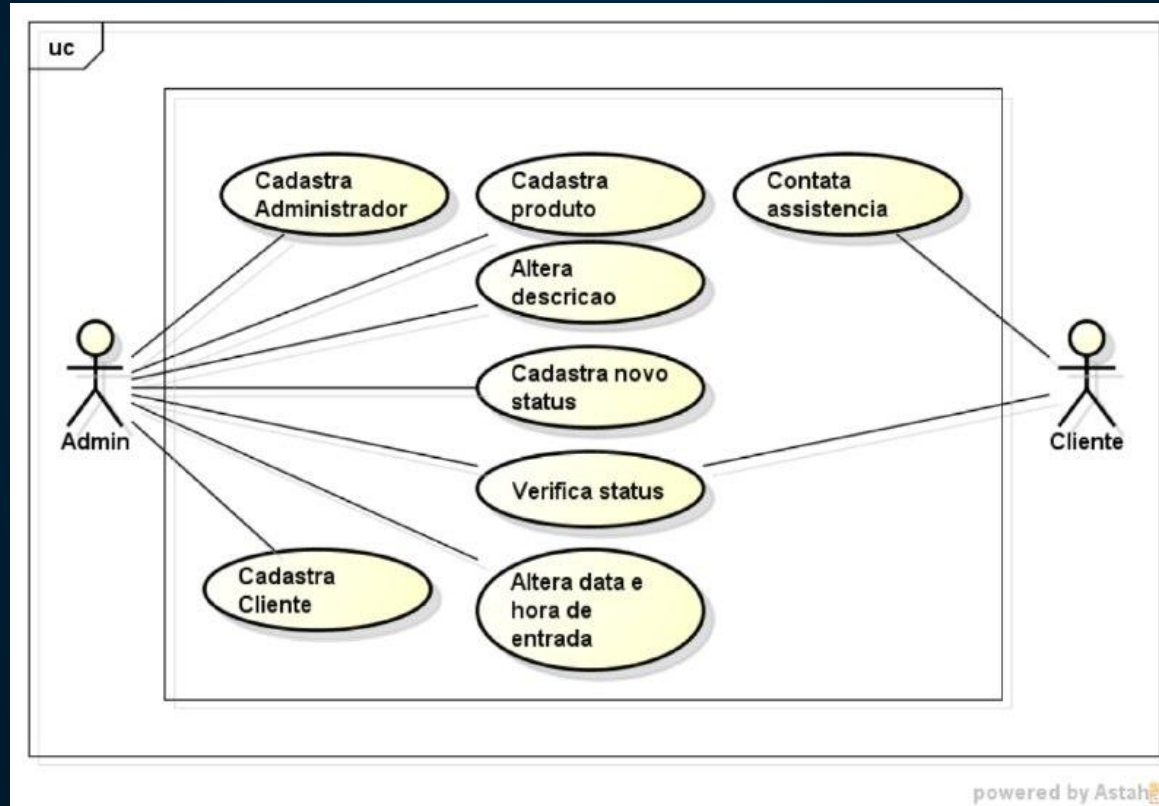


# Diagrama de Classe





# Diagrama de Casos de Uso Geral



# Tela inicial Java



# Telas web



A screenshot of a web browser window displaying a form titled "ACOMPANHE SEU PEDIDO". The browser's address bar shows the URL "localhost/AsiPHP\_teste/view/paginaInicial.php". The form is overlaid on a background image of a laptop keyboard and internal components. The form contains the following elements:

- ACOMPANHE SEU PEDIDO** (Section Header)
- Informe o código do seu pedido:** (Label)
- (Text Input)
- Informe a chave de acesso:** (Label)
- (Text Input)
- Enviar** (Submit Button)
- Entre em contato conosco!** (Text)
- Telefone: (17) 3836-1122** (Text)

## 06. Conclusões

O intuito deste trabalho foi:

- Suprir a dificuldade da acessibilidade das pessoas e suas relações com as assistências técnicas;
- Desenvolver um sistema com interface acessível, para que o cliente tenha contato direto com a empresa;
- Satisfação de atendimento e contato;
- Aumentar cada vez mais a relação entre cliente e empresa, satisfazendo e superando cada vez mais suas expectativas.

# Trabalhos futuros

É sugerido uma extensão desse sistema, para que não seja limitado a uma assistência técnica apenas, mas responsável por realizar um intermédio entre um polo presencial e digital, com acompanhamento de processo, além de um controle de registro dinâmico, responsável por proporcionar melhor acessibilidade ao cliente.

# Referências

ALVES, Anderson Yuri Dantas. **Qualidade no atendimento como diferencial competitivo: um estudo de caso da empresa AlôCell** (2014). Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. Curso de Bacharel em Administração. Disponível em: <<https://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/3276/1/PDF%20-%20Anderson%20Yuri%20Dantas%20Alves.pdf>>. Acesso em: 27 mai. 2021.

ALVES, Rafael. **Análise dos Processos do setor de Assistência Técnica da Empresa Infostore Informática** (2011). Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI. Curso de Administração. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Rafael%20Alves%20da%20Concei%C3%A7%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 27 mai. 2021.

BAZZOTI, Cristiane. **A Importância do Sistema de Informação Gerencial na Gestão Empresarial para Tomada de Decisões** (2006). Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE – Cascavel. Disponível em: <<http://saber.unioeste.br/index.php/csaemrevista/article/view/368>>. Acesso em: 27 mai. 2021.

CARVALHO, Pedro Carlos de. **Administração mercadológica** (1999). 1.ed. Campinas: Editora Alínea.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos** (2005). 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier.

# Referências

FERNANDES, Dinalva. **Impulsionada pela pandemia, expansão do e-commerce chega a 40% ao ano (2020)**. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/impulsionada-expansao-ecommerce-coronavirus/>. Acesso em: 16 jul. 2021.

GUIMARÃES, Vinicius. **O que há por trás da entrega dos produtos de uma loja virtual?** (2019). Disponível em: <https://www.escoladeecommerce.com/artigos/entrega-de-produtos-para-loja-virtual/>. Acesso em: 4 mai. 2021.

LUMIUN. **Qual é a importância da organização no ambiente corporativo?** (2020). Disponível em: <https://www.lumiun.com/blog/qual-e-a-importancia-da-organizacao-no-ambiente-corporativo/>. Acesso em: 25 mai. 2021.

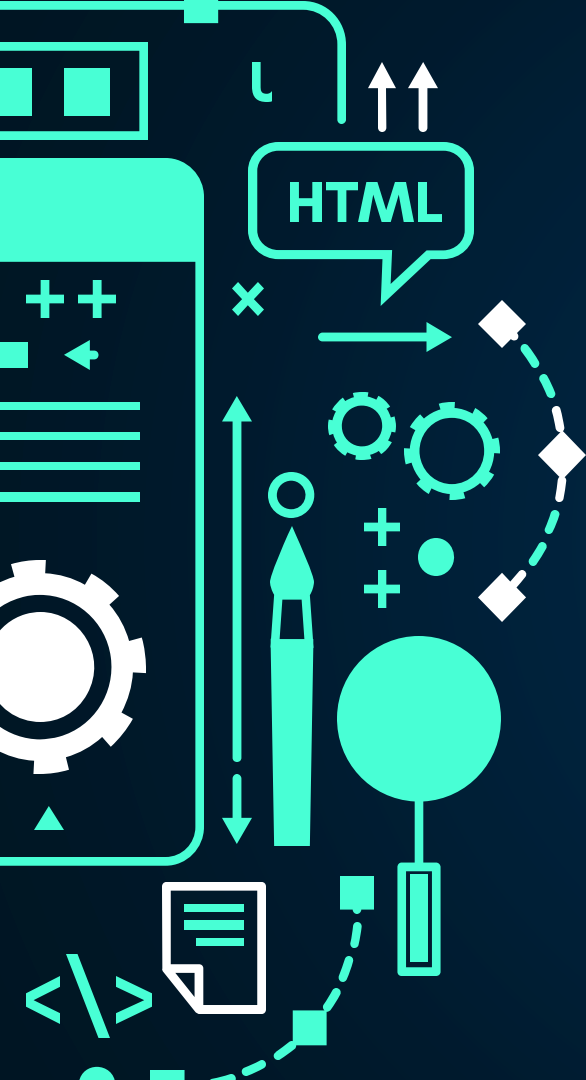
MANDELLI, Anielli da Silveira. **Qualidade no Atendimento ao Cliente** (2014). Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC. Curso de Administração. Disponível em: <http://repositorio.unesc.net/handle/1/3277>. Acesso em: 26 mai. 2021.

SACILOTTI, Adaní Cusin. **A Importância da Tecnologia da Informação nas Micro e Pequenas Empresas: Um Estudo Exploratório na Região de Jundiá** (2011). Faculdade Campo Limpo Paulista – FACCAMP. Programa de Mestrado em Administração. Disponível em: [http://www.faccamp.br/new/arq/pdf/mestrado/Documentos/producao\\_discente/2011/04abril/AdaniCusinSacilotti/dissertaCAo.pdf](http://www.faccamp.br/new/arq/pdf/mestrado/Documentos/producao_discente/2011/04abril/AdaniCusinSacilotti/dissertaCAo.pdf). Acesso em: 13 jul. 2021.

# Vamos testar o sistema?







# Obrigado!

Alguma dúvida?

+55 17 981489016 (João Augusto Lissoni Lanjoni)  
+55 17 996484263 (Paulo Junior Walbueno dos Santos)

a.lanjoni@aluno.ifsp.edu.br (João Augusto Lissoni Lanjoni)  
paulo.junior@aluno.ifsp.edu.br (Paulo Junior Walbueno dos Santos)



