# SÃO PAULO TECH SCHOOL

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

CÉSAR DO CARMO BORBA MARTINS 03231029
GABRIEL SCHIAVO DE OLIVEIRA 03231001
GYULIA MARTINS PIQUEIRA 03231057
RITA DE CÁSSIA COSTA BARBOSA 03231044
RUAN CARDOZO MONTANARI 03231016
YAN COUTINHO CESARIO 03231067

# **KRONOS**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE AGENDAMENTOS
PARA A ÁREA DE ESTÉTICA E BELEZA

SÃO PAULO 2024

# **SUMÁRIO**

1.	RESUMO	3
2.	CONTEXTO	3
2	.1 A ALTA DEMANDA E A NECESSIDADE DE TECNOLOGIA	4
2	2 VANTAGENS DE UM SISTEMA INTEGRADO DE AGENDAMENTO	6
2	.3 SISTEMA DE AGENDAMENTO ONLINE: BENEFÍCIOS E INOVAÇÃO	6
2	.4 APLICAÇÃO E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	9
2	.5 DASHBOARD E INSIGHTS	10
3.	OBJETIVOS	11
4.	JUSTIFICATIVA	12
5.	ESCOPO	13
5	.1 FORA DO ESCOPO	13
5	.2 RECURSOS	13
5	.3 ENTREGÁVEIS	13
5	.4 BACKLOG DE REQUISITOS	14
6.	PREMISSAS	18
7.	RESTRIÇÕES	18
8.	VISITA TÉCNICA	20
9.	USER STORIES	22
10.	PROTO-PERSONAS	23
11.	MAPA DA EMPATIA	24
12.	JORNADA DE USUÁRIO	25
13.	DESENHO DA SOLUÇÃO	26
14.	MACROPROCESSO	27
15.	DIAGRAMA DE BANCO DE DADOS	29
16.	WIREFRAME	30
17.	PROTÓTIPO	39
18.	CONCLUSÃO	43
10	DEEEDÊNCIAS	11

## 1. RESUMO

Essa documentação tem como objetivo descrever o processo de ideação, planejamento, desenvolvimento e implementação de um sistema integrado de gestão de agendamentos para a área de estética e beleza, atendendo as necessidades de todos os atores do sistema principalmente a quem será doado o sistema completo. As funcionalidades atuais da aplicação envolvem CRUDs de usuário, serviços, agendamentos e blog, dashboards e feedback que envolvem dados coletados durante a utilização da aplicação

#### 2. CONTEXTO

Na cultura contemporânea e globalizada, o mercado da beleza é um dos principais agentes do crescimento da economia do país, principalmente envolvendo a importância que a imagem pessoal traz na carreira profissional. De acordo com o site da Revista Forbes (FORBES, 2020) o Brasil é o quarto maior mercado de beleza e cuidados pessoais do mundo, ou seja, produtos e serviços ofertados nesse meio possuem forte poder de atratividade pelos consumidores brasileiros.

A busca constante pela beleza possui uma longa trajetória mundial e com o passar dos anos a inovação e tecnologia são responsáveis pela criação de novos modelos e técnicas de embelezamento facial e corporal. Por exemplo, a extensão de cílios é uma dessas inovações que surgiu com o propósito de destacar o olhar feminino através de fios sintéticos longos e pretos que proporcionassem volume e alongamento aos olhos. Além disso, muitas mulheres procuram estabelecimentos de estética para realizar esse determinado procedimento com a intensão de elevar sua autoestima, mantendo seu autocuidado e uma autoimagem positiva.

Estabelecimentos de estética são aqueles que oferecem serviços em sua maioria voltados para o segmento da beleza, refletindo diretamente, no bem-estar e elevação da autoestima do seu público-alvo, atingindo também requisitos de obtenção de higiene pessoal de acordo com o SEBRAE.

Essa preocupação com a beleza acompanha a humanidade desde a idade antiga, sendo que é possível aferir que é parte da natureza humana e sempre teve sua parcela de importância na sociedade, pois um indivíduo que se sente satisfeito com sua aparência, se torna mais confiante, mais aceito socialmente e mais feliz, o que pode influenciar diretamente socialmente e profissionalmente (DE OLIVEIRA, 2011).

No Brasil, o mercado se mostra bastante promissor, com a indústria de produtos de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos obtendo um faturamento líquido de R\$ 4,9 bilhões em 2010, um crescimento de mais de 500% de acordo com ABIHPEC em 2010 e em 2023, mais de 10 anos depois a ABIHPEC publica que o mesmo setor fechou com valor recordo de exportações, alcançando US\$ 911,1 milhões, uma alta de 17,4% ao comparar com o início dessa série histórica que foi iniciada em 1997.

No entanto, mesmo com essa alta demanda de administração, no Brasil a maioria dos microempreendedores não possui conhecimento de gestão de negócios, o que por consequência gera uma atuação empírica e sem grandes planejamentos, aumentando muito suas chances de fracasso. Pensando nesse cenário, um sistema de gestão informatizado pode trazer benefícios às empresas, simplificando e estruturando processos, organizando e diminuindo inconsistências nas informações, além de dar mais controle ao administrador.

## 2.1 A ALTA DEMANDA E A NECESSIDADE DE TECNOLOGIA

Informação, de maneira geral, é muito importante para qualquer negócio. Através de uma análise do que já se passou, é possível verificar o progresso realizado, tomar decisões de forma mais assertiva e criar planejamentos para o futuro. Acesso à informação pode ser um diferencial para garantir a permanência de uma empresa no mercado. De acordo com Dalfovo e Amorim (2000. P.17) a necessidade de administrar as informações geradas é essencial para o sucesso das empresas, pois existe uma crescente demanda e sofisticação na utilização das tecnologias da informação aplicadas ao software e hardware para realizar o registro consistente da informação, contribuir na melhoria o fluxo interno da organização e automatizar os processos manuais.

Dado o crescimento contínuo no setor de estética, torna-se evidente a importância da tecnologia como uma ferramenta vital não apenas para suporte, mas também para a organização, otimização e gerenciamento eficiente. Ao analisarmos rapidamente, percebemos a crescente necessidade de softwares e aplicativos que possam oferecer suporte a esse setor em expansão. Este cenário prevê uma alta demanda, acompanhada de desafios relacionados ao encontro de esteticistas qualificados, gestão de atendimentos e, principalmente, facilitação de agendamentos práticos.

Considere, por exemplo, uma profissional de estética e beleza com formação sólida, currículo e experiência. No entanto, devido à falta de familiaridade com a tecnologia, ela enfrenta não apenas desafios no gerenciamento individual do agendamento de cada cliente

para garantir um atendimento personalizado, mas também encontra dificuldades significativas na esfera de marketing e captação de clientes, principalmente pela necessidade de tempo que essas atividades denotam.

A ausência de habilidades tecnológicas impede que essa profissional explore efetivamente estratégias de marketing digital, como frequência de publicidade nas redes sociais e utilização de plataformas de agendamento eletrônico. Isso resulta em uma limitada visibilidade no mercado e dificuldades em atrair novos clientes, aspectos cruciais para o crescimento e sucesso contínuo no setor de estética e beleza.

Essas barreiras tecnológicas não apenas impactam a eficiência operacional no agendamento, mas também se estendem à capacidade da profissional de promover seus serviços de forma abrangente, destacando a necessidade urgente de uma solução integrada que não só simplifique o gerenciamento de agendamentos, mas também fortaleça a presença digital e estratégias de marketing para impulsionar o crescimento do negócio.

A maioria das clínicas emergentes muitas vezes não dispõe de recursos para desenvolver um software de qualidade que as auxilie nessa gestão de atendimentos, recorrendo, por vezes, a soluções improvisadas, como Excel ou WhatsApp, para organização. Infelizmente, a falta de preparação e automação resulta em atrasos e lentidão nos processos, independentemente do tamanho da clínica.

Reduzir ou eliminar as preocupações com o agendamento permitiria que os profissionais se concentrassem em áreas mais críticas, como a qualidade do serviço, relacionamento com os clientes e desenvolvimento da clínica. A introdução de um sistema de agendamento especializado para este setor não só otimiza a gestão de recursos (humanos ou não), mas também se torna uma peça central na eficiência operacional, essencial para a indústria de estética, especialmente em um ambiente globalizado.

Mais do que uma ferramenta para marcar compromissos, um sistema de agendamento eficiente é fundamental para a melhoria dos fluxos de trabalho, comunicação eficaz com os clientes e maximização do uso de recursos disponíveis. À medida que a demanda por serviços de estética e beleza cresce, e a busca por acessibilidade e qualidade aumenta, a adoção de um software de gestão robusto, que inclui um sistema de agendamento integrado e informações detalhadas sobre os serviços, torna-se uma necessidade imperativa. A implementação de tal software não é apenas uma tendência, mas uma transformação

necessária no setor de estética, visando atender às exigências contemporâneas com eficiência e excelência.

#### 2.2 VANTAGENS DE UM SISTEMA INTEGRADO DE AGENDAMENTO

## 1. Melhoria da Eficiência Operacional:

Um sistema integrado automatiza e simplifica o processo de agendamento, reduzindo o tempo gasto em tarefas administrativas e permitindo que a equipe se concentre mais na assistência ao cliente, que é o core business do negócio.

## 2. Redução de Erros e Duplas Marcações:

A automação diminui significativamente as chances de erros humanos, como duplas marcações ou agendamentos conflitantes, assegurando uma gestão de agenda mais suave e confiável.

## 3. Melhoria da Comunicação com os Clientes:

Funcionalidades como lembretes automáticos e confirmações de atendimento melhoram a comunicação com os clientes, reduzindo as taxas de não comparecimento e aumentando a satisfação dele.

#### 4. Análise de Dados e Relatórios:

Os sistemas modernos oferecem ferramentas de análise de dados que ajudam na identificação de padrões, permitindo ajustes estratégicos para melhorar a eficiência e a eficácia dos serviços prestados.

### 5. Acesso Remoto e Flexibilidade:

Sistemas baseados em nuvem permitem o acesso remoto às agendas, facilitando o gerenciamento de horários e a consulta de informações essenciais de qualquer lugar, a qualquer momento.

# 2.3 SISTEMA DE AGENDAMENTO ONLINE: BENEFÍCIOS E INOVAÇÃO

Em resumo, a área de estética, que abrange serviços como design de cílios, sobrancelhas e maquiagem com foco em harmonia e beleza natural, está experimentando um notável crescimento, mas ainda enfrenta desafios em termos de organização e eficiência

operacional. A adoção de tecnologias, especialmente por meio de sistemas de agendamento abrangentes e integrados, é crucial para impulsionar esse setor, aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos e atender às crescentes expectativas dos clientes por experiências estéticas mais acessíveis, eficientes e personalizadas.

A implementação de um sistema de agendamento eficiente é crucial para aprimorar a qualidade dos serviços de estética e garantir uma experiência positiva aos clientes. Além de simplificar o agendamento de atendimentos, o sistema desempenha um papel essencial ao promover a acessibilidade, inclusão, privacidade e segurança de dados, ao mesmo tempo em que atende às demandas e tendências do setor, e coleta feedbacks valiosos dos clientes.

Em primeiro lugar, a acessibilidade é um aspecto crucial na prestação de serviços. Um sistema de agendamento online oferece conveniência aos clientes, permitindo que agendem atendimentos a qualquer momento e de qualquer lugar, usando dispositivos eletrônicos como smartphones, tablets ou computadores. Além disso, a capacidade de acompanhar o progresso das sessões de estética e receber lembretes contribui para um ambiente mais acessível, especialmente benéfico para pessoas com mobilidade reduzida ou outras limitações físicas.

A inclusão é outra vantagem proporcionada pela tecnologia de agendamento. Ao oferecer opções de agendamento online, o sistema se torna acessível para pessoas com deficiências visuais ou auditivas, pois muitas plataformas podem ser configuradas para suportar leitores de tela e fornecer informações em formatos acessíveis. A tradução para diferentes idiomas também facilita o acesso aos serviços de estética para comunidades linguisticamente diversas.

A privacidade e segurança dos dados dos usuários são aspectos críticos na prestação de serviços de saúde. Um sistema de agendamento completo deve garantir a proteção das informações pessoais dos clientes, aderindo a padrões rigorosos de segurança cibernética e conformidade com regulamentos de privacidade de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil e o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) na União Europeia.

Adicionalmente, um sistema de agendamento bem projetado, com formulários personalizados, permite às clínicas acompanharem a demanda, identificarem tendências de atendimento ao longo do tempo e fornecerem uma abordagem mais personalizada. Isso

inclui análises de dados sobre padrões de agendamento, tipos de tratamentos mais procurados, períodos de pico de atividade, entre outros insights que podem auxiliar na tomada de decisões estratégicas e no planejamento de recursos, bem como na fidelização de clientes.

Por fim, a coleta de feedback dos clientes por meio do sistema de agendamento é essencial para aprimorar continuamente os serviços de beleza. Através de pesquisas de satisfação, avaliações de atendimento e sugestões de melhorias, as clínicas podem compreender as necessidades e expectativas dos clientes, identificar áreas de aprimoramento e garantir uma experiência cada vez mais satisfatória e personalizada.

Resumidamente, um sistema de agendamento eficiente não apenas simplifica o processo de marcação de sessões, mas também promove a acessibilidade, inclusão, privacidade e segurança de dados, atendendo às demandas e tendências do setor e facilitando a coleta de feedback dos clientes. Esses aspectos são fundamentais para oferecer serviços de estética de alta qualidade centrados no cliente.

Adicionalmente, um sistema de agendamento completo permite uma gestão mais eficiente do tempo e dos recursos da clínica, otimizando a agenda dos profissionais e reduzindo os tempos de espera para os clientes. A automação de lembretes de consultas e a possibilidade de agendamento online facilitam a comunicação e o engajamento dos clientes, reduzindo o número de faltas e cancelamentos de última hora.

Outro benefício importante é a melhoria na qualidade do atendimento. Com um sistema de agendamento completo, os profissionais podem acessar facilmente o histórico de tratamento de cada cliente, registrar informações importantes e acompanhá-las ao longo do tempo. Isso não só permite um atendimento mais personalizado, mas também contribui para resultados mais eficazes e clientes mais felizes e satisfeitos consigo mesmos.

Além disso, a adoção de tecnologia no setor de estética não se limita apenas ao agendamento. A integração de sistemas de gestão de materiais e informações, por exemplo, pode facilitar a troca de informações entre diferentes profissionais, melhorando a coordenação do cuidado e proporcionando uma abordagem mais personalizada e integrada nas sessões.

# 2.4 APLICAÇÃO E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O projeto do desenvolvimento de uma aplicação de agendamento para uma Lash Designer foi concebido considerando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2015, que compõem uma agenda mundial para a construção e implementação de políticas públicas até 2030. O sistema será doado a uma Lash Designer, visando tornar seu trabalho mais eficiente, organizado e otimizado.

Os objetivos relacionados são:

## 1. ODS 5 - Igualdade de Gênero:

Promovendo oportunidades de empreendedorismo e liderança no campo da estética, fortalecemos a igualdade de gênero e reforçamos o acesso equitativo a oportunidades educacionais e profissionais.

#### 2. ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico:

Nossa iniciativa está alinhada com a promoção do trabalho digno, ao envolver uma profissional independente na expansão de seu negócio, contribuindo para o crescimento econômico sustentável.

## 3. ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura:

A implementação de nosso sistema de agendamento representa uma inovação tecnológica que aprimora a infraestrutura e eficiência dos serviços de estética, alinhandose ao estímulo à industrialização inclusiva e à promoção da inovação.

## 4. ODS 10 - Redução das Desigualdades:

Ao oferecer serviços de estética, nosso projeto contribui para a redução das desigualdades, criando oportunidades e promovendo a independência financeira, tanto para a profissional quanto para eventuais colaboradoras.

É essencial considerar não somente o impacto do projeto na vida da profissional, mas também seu potencial para influenciar positivamente a comunidade local e o meio ambiente. A integração de práticas sustentáveis, inclusivas e socialmente responsáveis no negócio não apenas contribui para o alcance desses objetivos globais, mas estabelece um precedente positivo de responsabilidade social e ambiental envolvendo o aprimoramento e eficiência da

gestão do tempo e recursos da clínica, a inclusão, acessibilidade, privacidade e segurança de dados na esfera empresarial.

## 2.5 DASHBOARD E INSIGHTS

A partir das informações já citadas sobre a importância da utilização de dados coletados por meio de sistemas, serão implementados Dashboard e Insights na aplicação o que representa um avanço significativo na gestão estratégica do estabelecimento. Por meio dessa ferramenta, dados críticos coletados são transformados em gráficos e indicadoreschave de desempenho (KPIs), proporcionando uma visão abrangente do funcionamento do negócio. Essa funcionalidade permite identificar, com precisão, os serviços mais demandados no estabelecimento, definir o público-alvo mais significativo, analisar os principais feedbacks dos clientes, e avaliar a sazonalidade com informações sobre os meses do ano com maior e menor rotatividade. Dessa forma, as decisões estratégicas podem ser tomadas de maneira fundamentada em dados reais e de forma mais prática, aprimorando a eficiência operacional e aprimorando a qualidade dos serviços oferecidos.

Ao fornecer essas funcionalidades, a aplicação não apenas se torna uma ferramenta essencial para estabelecimentos de pequeno e médio porte, mas também exemplifica como a integração da tecnologia pode impulsionar a tomada de decisões informadas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do setor de estética e beleza.

## 3. OBJETIVOS

- Implementação Efetiva dos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável):
   Estabelecer parcerias estratégicas (ODS 17) com outras empresas ou organizações,
   com ênfase em apoiar mães solteiras empreendedoras, contribuindo assim para o alcance dos ODS da ONU.
- Integração de Práticas Sustentáveis e Responsáveis: Incluir no modelo de negócio práticas sustentáveis, inclusivas e socialmente responsáveis, promovendo a eficiência na gestão do tempo e recursos da clínica, além de garantir a inclusão, acessibilidade, privacidade e segurança de dados na esfera empresarial.
- Desenvolvimento de uma Aplicação com Dashboard e Insights: Criar uma aplicação web e mobile robusta que ofereça funcionalidades avançadas, incluindo um Dashboard e Insights, para permitir uma gestão estratégica eficiente do estabelecimento, utilizando dados concretos para orientar decisões empresariais.
- Facilitar o Agendamento e Gestão de Clientes: Simplificar e automatizar o processo de agendamento, permitindo que a profissional se concentre mais no atendimento ao cliente do que em tarefas administrativas, superando as barreiras tecnológicas e melhorando a captação e retenção de clientes.
- Oferecer uma Solução Conveniente para os Clientes: permitindo o agendamento de serviços de estética e beleza de forma eficaz e flexível.
- Fornecer Recursos para a Análise de Desempenho Interno: Oferecer uma área reservada na aplicação para análise de desempenho, apresentando gráficos e KPIs, proporcionando à profissional insights valiosos sobre o funcionamento do estabelecimento, identificando tendências, pontos fortes e áreas de melhoria.
- Empoderar Profissionais da Estética e Beleza: Capacitar e empoderar profissionais da estética e beleza, especialmente mães solteiras empreendedoras, fornecendo ferramentas tecnológicas que não apenas simplificam suas operações diárias, mas também promovem o crescimento sustentável de seus negócios.
- Oferecer Recursos que Diminuam a Demanda por Tarefas Administrativas: permitindo que a Lash Designer se concentre mais em suas atividades principais.
- Desenvolver uma Comunidade de Apoio: Criar uma rede de apoio através de parcerias, contribuindo para uma comunidade mais forte, coesa e solidária, especialmente focada no suporte a mães solteiras empreendedoras na indústria da estética.

# 4. JUSTIFICATIVA

Reduzir em 50% o tempo dedicado a tarefas administrativas no agendamento de serviços de estética e aumentar em 20% a captação de clientes, possibilitando que a profissional da área se concentre mais na prestação de serviços de qualidade e possa também focar em fortalecer sua marca.

### 5. ESCOPO

O projeto *Kronos* visa desenvolver uma plataforma de **agendamento online** sem fins lucrativos, destinada a profissionais autônomos e empresas que se alinhem com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da *ONU*. A solução oferecida pela *Kronos* proporcionará aos profissionais uma maneira eficiente de gerenciar seus agendamentos, promovendo a **sustentabilidade** e a **inclusão** por meio de práticas alinhadas com os *ODS*.

A plataforma *Kronos* incluirá recursos avançados de agendamento, como **calendário** interativo, **formulários** de agendamento intuitivos e **sistemas** de confirmação automatizada de consultas. Além disso, a integração com um sistema de **helpdesk** permitirá o suporte técnico contínuo e a resolução rápida de problemas.

Com esses recursos e benefícios, a *Kronos* busca não apenas fornecer uma plataforma de agendamento **eficiente**, mas também construir **relacionamentos duradouros** com seus clientes, baseados na **confiança**, no cuidado e no compromisso com a **sustentabilidade** e a **inclusão social**.

#### **5.1 FORA DO ESCOPO**

- Desenvolvimento de funcionalidades n\u00e3o relacionadas ao agendamento de servi\u00fcos
  e \u00e0 promo\u00e7\u00e3o dos ODS da ONU;
- Integração com sistemas de pagamento externos;
- Desenvolvimento de aplicativos móveis nativos.

## **5.2 RECURSOS**

- Equipe de Desenvolvimento (6 pessoas): Responsáveis pelo desenvolvimento do site e da plataforma de agendamento, incluindo designers, desenvolvedores front-end, back-end e gerentes de projeto;
- Equipamentos e Ferramentas de Desenvolvimento: Computadores, software de desenvolvimento, acesso à internet, entre outros.

## **5.3 ENTREGÁVEIS**

- Site institucional da Kronos;
- Plataforma de agendamento online funcional e responsiva;
- Documentação técnica e de usuário;
- Relatório de testes e validações.

#### **5.4 BACKLOG DE REQUISITOS**

Criar Página "Saiba

Mais"

10

N/A

#### Backlog de Requisitos - Kronos Código ID do **Tarefa** Descrição Classificação Tipo Artefato Desenvolver layout e design da página inicial do Criar Página Inicial site. Incluir informações sobre os serviços 1 N/A **Funcional Essencial** (Home) oferecidos, imagens atrativas e chamadas para ação. Escrever e apresentar informações sobre a equipe Criar Página 2 N/A de profissionais, missão, visão e valores da **Essencial Funcional** "Sobre Nós" empresa Kronos. Desenvolver páginas para cadastro e login de Criar Página de usuários. Incluir campos para nome, e-mail, 3 N/A **Essencial Funcional** telefone, entre outros dados relevantes. Cadastro/Login Implementar validações de dados e segurança. Desenvolver Área Criar uma seção onde os clientes possam visualizar 4 N/A **Essencial Funcional** do Cliente informações da conta e realizar agendamentos. Implementar Integrar um calendário interativo que permita aos 5 N/A Calendário de usuários visualizarem disponibilidade de horários Essencial **Funcional** Agendamento para consultas. Criar Formulário de Desenvolver formulário intuitivo para 6 N/A Agendamento de preenchimento de informações do paciente e **Funcional** Essencial Consultas escolha do tipo de consulta. Criar sistema de confirmação de consultas por e-Implementar mail ou SMS. Desenvolver funcionalidade para 7 Confirmação de N/A **Essencial Funcional** enviar lembretes automáticos aos pacientes antes Consultas da consulta agendada. Adicionar Incluir descrições detalhadas dos serviços N/A Descrição de **Essencial Funcional** oferecidos na aplicação. Serviços Implementar um sistema de feedback para que os **Implementar** 9 N/A Feedback do usuários possam enviar comentários, sugestões ou **Essencial Funcional** Usuário reclamações facilmente.

Desenvolver uma página com informações

adicionais sobre os serviços oferecidos, blog e

perguntas frequentes.

**Essencial** 

**Funcional** 

11	N/A	Desenvolver Seção de Perfil	Criar uma seção onde os clientes possam visualizar seu perfil, feedback e histórico de agendamentos.	Essencial	Funcional
12	N/A	Inserir Histórico de Agendamentos	Adicionar um histórico dos agendamentos anteriores do cliente, com opção de reagendar ou excluir agendamentos.	Essencial	Funcional
13	N/A	Adicionar Notificação Pré- agendamento	Implementar notificações enviadas aos clientes antes do horário agendado.	Essencial	Funcional
14	N/A	Criar Formulário de Primeiro Contato	Desenvolver um formulário para registro do primeiro contato dos clientes, com informações sobre data, serviço, etc.	Essencial	Funcional
15	N/A	Implementar Vetor de Horários	Desenvolver uma visualização dos horários disponíveis para agendamento por dia da semana.	Essencial	Funcional
16	N/A	Inserir Opção de Eventos	Adicionar uma funcionalidade para agendamento de eventos para datas futuras.	Essencial	Funcional
17	N/A	Desenvolver Área de Estoque	Criar uma seção para controle de estoque dos produtos utilizados nos serviços.	Essencial	Funcional
18	N/A	Inserir Lista de Clientes Cadastrados	Adicionar uma lista de clientes cadastrados, com informações de perfil e última sessão.	Essencial	Funcional
19	N/A	Criar Painéis de Controle (Dashboards)	Desenvolver painéis de controle com insights e métricas de desempenho da aplicação.	Essencial	Funcional
20	N/A	Implementar Banco de Dados	Implementar um sistema de gerenciamento de banco de dados MySQL para armazenar informações de clientes, produtos e transações.	Essencial	Funcional
21	N/A	Desenvolver Interface do Site	Desenvolver o site utilizando HTML, CSS, JavaScript e NodeJS, com foco na criação de páginas de registro, login, exibição de dados e geração de gráficos interativos.	Essencial	Funcional

22	2	N/A	Adicionar Status no Agendamento	Inserir status nos agendamentos, como agendado ou cancelado.	Essencial	Funcional
			Agendamento	ou cancelauo.		
23	3	N/A	Implementar Planos de Sessão/Promoções	Desenvolver e implementar planos de sessão ou promoções para clientes.	Essencial	Funcional
24	4	N/A	Inserir Opção de Presente	Adicionar uma funcionalidade para agendar serviços como presente para outra pessoa.	Essencial	Funcional
25	5	N/A	Integração com Helpdesk	Integrar o sistema de monitoramento com a plataforma de helpdesk Pipefy para criar tickets e gerenciar problemas técnicos. Implementação de API de integração.	Essencial	Funcional
26	6	N/A	Implementar Logout	Implementar a funcionalidade de logoff para permitir que os usuários saiam de suas contas com segurança.	Importante	Funcional
27	7	N/A	Integrar Redes Sociais	Integrar botões de compartilhamento e links para as páginas de redes sociais da empresa Kronos para aumentar a presença online.	Importante	Funcional
28	8	N/A	Implementar FAQ (Perguntas Frequentes)	Incluir uma seção de perguntas frequentes para responder às dúvidas comuns dos clientes sobre os serviços e procedimentos da Kronos.	Importante	Funcional
29	9	N/A	Implementar Depoimentos de Clientes	Implementar uma seção de depoimentos de clientes satisfeitos para aumentar a credibilidade da empresa Kronos.	Importante	Funcional
30	0	N/A	Implementar Galeria de Fotos	Desenvolver uma galeria de fotos interativa que permita aos usuários visualizarem imagens dos serviços oferecidos, instalações, equipe, entre outros aspectos relevantes da empresa Kronos.	Importante	Funcional
3.	1	N/A	Pesquisar e Implementar API WhatsApp	Pesquisar e implementar uma API para envio de mensagens automáticas via WhatsApp.	Importante	Funcional
32	2	N/A	Inserir Missão, Visão e Valores	Adicionar informações institucionais da empresa na aplicação.	Importante	Funcional

		·			
33	N/A	Recuperação de Senha	Adicionar uma funcionalidade de recuperação de senha para que os usuários possam redefinir suas senhas caso as esqueçam.	Importante	Funcional
34	N/A	Adicionar Animação de Cadastro/Login	Inserir animação para tornar a transição entre as páginas de cadastro e login mais fluida.	Desejável	Funcional
35	N/A	Implementar Modo Noturno	Desenvolver a funcionalidade de modo noturno que permitirá aos usuários alternarem entre os modos claro e escuro para melhorar a experiência de visualização do site durante a noite ou em condições de baixa.	Desejável	Funcional
36	N/A	Configurar Métricas de Análise	Configurar ferramentas de análise para monitorar o tráfego do site, comportamento do usuário e outras métricas importantes para análise e melhoria contínua.	Essencial	Não Funcional
37	N/A	Garantir Responsividade	Certificar-se de que o site seja totalmente responsivo e otimizado para diferentes dispositivos, incluindo smartphones e tablets.	Essencial	Não Funcional
38	N/A	Implementar Backup Regular	Implementar um sistema de backup regular para proteger os dados do site contra perda ou corrupção.	Essencial	Não Funcional
39	N/A	Garantir Segurança de Dados	Implementar protocolos de segurança, criptografia e autenticação para proteger dados sensíveis, incluindo informações de clientes e transações, contra-ataques e acesso não autorizado.	Essencial	Não Funcional
40	N/A	Garantir Compatibilidade do Navegador	Testar e garantir que o site seja compatível com os principais navegadores da web, como Chrome, Firefox, Safari e Edge.	Importante	Não Funcional
41	N/A	Assegurar Disponibilidade Ininterrupta do Sistema	Assegurar que o sistema esteja sempre disponível durante o horário de funcionamento da empresa, minimizando interrupções não planejadas e implementando backups regulares para recuperação de dados.	Importante	Não Funcional
42	N/A	Projetar Interface de Usuário Intuitiva e Acessível	Projetar uma interface de usuário que seja fácil de usar, com navegação intuitiva, recursos de pesquisa e filtros eficazes, e acesso rápido a gráficos e relatórios visuais.	Importante	Não Funcional
43	N/A	Garantir Tempo de Resposta Rápido	Garantir que o sistema responda às solicitações dos usuários em um intervalo de 5 a 10 segundos, incluindo a exibição de gráficos e relatórios, para manter uma experiência ágil.	Importante	Não Funcional

## 6. PREMISSAS

- Alinhamento com os ODS da ONU: A plataforma Kronos será desenvolvida com base nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas, com o objetivo de promover práticas sustentáveis e inclusivas.
- Colaboração dos Clientes: A Kronos pressupõe a colaboração ativa dos clientes durante o processo de desenvolvimento, incluindo feedback contínuo para garantir que a plataforma atenda às suas necessidades e expectativas.
- Disponibilidade de Recursos Humanos e Tecnológicos: É premissa fundamental que a equipe de desenvolvimento tenha acesso aos recursos humanos e tecnológicos necessários para a execução do projeto, incluindo equipe qualificada, equipamentos de desenvolvimento e acesso a ferramentas e tecnologias relevantes.
- Compromisso com a Qualidade: A Kronos está comprometida com a entrega de uma plataforma de alta qualidade, livre de defeitos e que atenda aos padrões de usabilidade, segurança e desempenho estabelecidos.
- Respeito aos Prazos: É essencial que o projeto seja concluído dentro dos prazos estabelecidos, garantindo assim a satisfação do cliente e a viabilidade do projeto como um todo.
- Comunicação Efetiva: A comunicação efetiva e transparente entre todas as partes interessadas é uma premissa essencial para o sucesso do projeto, garantindo que todas as informações relevantes sejam compartilhadas e compreendidas por todos os envolvidos.
- Conformidade com as Normas e Regulamentações: A Kronos assume o compromisso de garantir que a plataforma desenvolvida esteja em conformidade com todas as normas e regulamentações aplicáveis, incluindo legislações de proteção de dados e privacidade.
- Flexibilidade para Adaptações: A equipe de desenvolvimento estará preparada para realizar adaptações e ajustes na plataforma, conforme necessário, para atender às mudanças nas necessidades do cliente ou no contexto externo.
- Fazer a diferença no mercado profissional da estética: A Kronos, por meio do desenvolvimento e conclusão e entrega de seu projeto, visa não somente buscar a inovação para atender as necessidades de seus usuários e clientes, mas também estabelecer um novo padrão de entrega e prestação de serviço no que diz questão ao mercado profissional da estética e sua crescente constante no cenário brasileiro.

# 7. RESTRIÇÕES

- Orçamento Limitado: O projeto Kronos está sujeito a um orçamento limitado, o que implica na necessidade de gerenciamento eficiente dos recursos financeiros disponíveis. Todas as atividades e decisões devem ser tomadas levando em consideração a restrição orçamentária.
- Tempo de Desenvolvimento Fixo: O projeto tem um cronograma definido com prazos de entrega específicos. Portanto, qualquer atraso no desenvolvimento pode ter impacto negativo na conclusão do projeto dentro do prazo estabelecido.
- Recursos Humanos Limitados: Embora a equipe de desenvolvimento seja composta por 6 pessoas, suas capacidades e disponibilidade de tempo são limitadas. Isso requer um planejamento cuidadoso para otimizar o uso dos recursos humanos disponíveis.
- Tecnologia Predeterminada: O uso de tecnologias específicas para o desenvolvimento da plataforma Kronos pode ser uma restrição, seja devido às limitações de compatibilidade com sistemas legados do cliente ou devido a restrições de licenciamento.
- Infraestrutura de Hospedagem: A escolha da infraestrutura de hospedagem para a
  plataforma Kronos pode ser restrita por considerações como custo, desempenho,
  segurança e conformidade com as políticas internas do cliente.
- Escopo Inflexível: Alterações significativas no escopo do projeto podem ser restritas após o início do desenvolvimento, devido às limitações de tempo, recursos e orçamento. Quaisquer solicitações de mudanças no escopo serão avaliadas quanto ao seu impacto antes de serem consideradas.
- Legislação e Regulamentações: O projeto Kronos está sujeito a conformidade com leis e regulamentações locais e internacionais, especialmente no que diz respeito à proteção de dados, privacidade do usuário e segurança da informação.
- Disponibilidade de APIs e Integrações: A disponibilidade e a capacidade de integração com sistemas de terceiros podem ser restritas por questões técnicas ou contratuais, o que pode impactar a funcionalidade e os recursos da plataforma Kronos.

8. VISITA TÉCNICA

Nossa visita técnica foi realizada no estúdio de estética e beleza "Plenitude no Olhar"

e a entrevista foi realizada com a dona Priscila Rossatto. Esta visita foi uma oportunidade

valiosa para mergulharmos no coração do negócio, entendermos suas necessidades e

propormos soluções inovadoras que impulsionem sua eficiência e organização.

Desde o momento em que cruzamos as portas do "Plenitude no Olhar", ficou evidente

o compromisso da equipe em oferecer serviços de excelência e bem-estar aos seus

clientes. No entanto, também identificamos desafios significativos, principalmente em

relação à falta de organização e eficiência operacional.

Durante nossas conversas e análises, constatamos que uma das principais dores

enfrentadas pelo estúdio está relacionada à gestão de agendamentos, controle de

procedimentos e registro de atendimentos. A ausência de um sistema integrado para

gerenciar essas informações tem impactado diretamente a produtividade da equipe e a

qualidade da experiência dos clientes.

Diante desse cenário, temos o prazer de apresentar nossa proposta de

desenvolvimento de um software de agendamentos personalizado. Nosso objetivo é criar

uma ferramenta intuitiva e eficiente que permita a integração dos dados dos clientes,

agendamentos de procedimentos, histórico de atendimentos e demais informações

essenciais para o funcionamento do estúdio.

Com essa solução tecnológica, não apenas otimizaremos os processos internos do

estúdio, mas também proporcionaremos uma experiência mais fluida e personalizada

aos clientes. O foco da nossa equipe está nas funcionalidades de agendar um tratamento

com facilidade, receber lembretes automáticos de compromissos e ter acesso a um

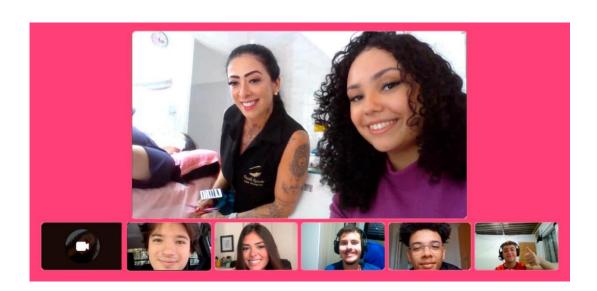
histórico detalhado de todos os serviços realizados. Essa é a visão que temos para o

"Plenitude no Olhar" com a implementação desse software inovador.

Nome: Priscila Rossatto Penteado.

CNPJ: 44.073.219/0001-96.

**Empresa:** Plenitude do Olhar.



## 9. USER STORIES

- Eu, Amanda Garcia como Esteticista e Lash Designer gostaria de uma aplicação que me permitisse classificar meus clientes, para que os que são mais frequentes pudessem ter uma maior prioridade na marcação de atendimentos
- Eu, Amanda Garcia como Esteticista e Lash Designer gostaria de um formulário que permitisse que meu cliente me informasse previamente sobre suas preferências e dados pessoais para que eu possa planejar o atendimento com maior detalhamento e personalização.
- Eu, Amanda Garcia como Esteticista e Lash Designer gostaria de poder confirmar os agendamentos realizados pelo site antes de confirmar com a cliente, para que eu possa dar preferência às minhas clientes fixas
- Eu, Amanda Garcia o como Esteticista e Lash Designer gostaria de um site que me permitisse realizar um marketing dos meus serviços, para que eu consiga captar mais clientes e atingir mais pessoas que estejam interessadas no meu atendimento
- Eu, Amanda Garcia como Esteticista e Empreendedora Autônoma necessito de um software que seja integrado com a agenda de atendimentos de acordo com meus serviços oferecidos para que a gestão dos meus clientes ocorra de uma forma mais rápida e automatizada, permitindo a otimização do meu tempo.
- Eu, Amanda Garcia como esteticista e empreendedora autônoma gostaria de uma área dedicada a Dashboards, onde eu possa ver informações cruzadas sobre meu negócio e minhas clientes para que eu consiga tomar melhores decisões no dia-dia.
- Eu, Amanda Garcia como esteticista e empreendedora autônoma gostaria de uma área dedicada ao pós-atendimento, para que eu possa receber feedbacks envolvendo meu atendimento, assim poderei estar em constante melhoria.
- Eu, Hellen Maria como contadora gostaria de uma solução que me permitisse agendar a extensão de cílios e sobrancelha de forma online de forma rápida e acessível
- Eu, Ana Klara como noiva gostaria de poder agendar minha maquiagem e extensão de cílios com antecedência de 3 meses para ter a certeza do meu horário e conseguir conciliar com meu planejamento do dia de noiva
- Eu, Carlos Rodrigues como modelo em tempo integral gostaria de conseguir agendar minha sobrancelha de acordo com filtros de disponibilidade de dias, assim mesmo com inflexibilidade de horário eu conseguiria ter o meu horário reservado

#### 10.PROTO-PERSONAS

As proto personas foram desenvolvidas dentro do projeto para ajudar a equipe a compreender melhor o público-alvo e suas necessidades. Elas representam perfis fictícios de diferentes tipos de usuários, destacando suas características, objetivos e desafios específicos. Ao criar proto personas, a equipe pôde criar soluções mais alinhadas com as expectativas dos clientes, melhorando a eficácia e relevância do projeto.

#### Amanda Garcia

Idade: 37 anos

Cargo: Empreendedora na Área da Beleza e Estética.

Frase: "Tudo aquilo que vibramos, atraímos"

#### **BIBLIOGRAFIA:**

"Amanda está na área da estética há 5 anos, tudo começou quando ela teve que se reinventar na pandemia e colocar em prática novos hobbies que lhe trouxessem renda extra. Ela fez diversos cursos até se tornar a profissional de hoje, qualificada e com uma postura sólida no mercado.

Para que o negócio dela possa obter cada vez mais visibilidade, ela necessita de mais organização e gestão dos clientes nos atendimentos. Para Amanda, a eficiência na gestão e o conhecimento são as chaves para oferecer um serviço de qualidade e manter-se competitiva no mercado que está sempre em constante evolução. Além disso, ela deseja que os clientes se tornem autônomos no agendamento, permitindo-lhe focar e dedicar-se inteiramente aos atendimentos."

#### CARACTERÍSTICAS E PERSONALIDADE:

- Gentil, simpática e educada, cria sempre um ambiente acolhedor e um atendimento personalizado para os clientes.
- Dedicada e interessada em constante evolução, comprometida em oferecer um servico de gualidade e aprimorar suas habilidades.
- Atarefada, acelerada e persistente, procura por soluções eficientes e otimizadas, pois sua vida é muito corrida.
- Vaidosa com a aparência e cuidadosa não somente com a sua saúde, mas com a dos clientes.

#### **NECESSIDADES:**

- Ter um sistema integrado que permita a realização de agendamento dos atendimentos tanto pelas clientes quanto por ela.
- Melhorar a gestão e organização dos registros dos clientes, incluindo dados pessoais, históricos de agendamentos e fichas de anamnese.
- Levar mais segurança aos clientes, ela preza por um controle completo desde os materiais usados, até o pós-atendimento, com cuidados necessários.
- Possuir um sistema automático de confirmação de procedimentos e de feedbacks depois dos atendimentos, focando a melhoria contínua.

#### DORES:

- Utilização de agenda em papel como forma de organização.
- Falta de captação de clientes e gestão futura.
- Enviar lembretes antes dos procedimentos e realizar todos os agendamentos de forma manual.
- Falta de análises detalhadas que facilite a identificação de oportunidades no negócio e o gerenciamento da fidelização de clientes.

## **Beatriz Lima**

Idade: 22 anos.

Cargo: Recepcionista de clínica laboratorial...

Frase: "A vaidade é o espelho da alma, onde cuidamos do nosso exterior para refletir o nosso interior"

#### **BIBLIOGRAFIA:**

"Bia, uma jovem de 22 anos, representa uma geração em constante movimento. Durante o período da manhã, ela dedica-se ao trabalho em uma clínica laboratorial, buscando alcançar sua independência financeira. À noite, seus horários são reservados para os estudos na faculdade de mídias sociais digitais, onde ela nutre o sonho de se tornar uma influenciadora digital reconhecida no mercado.

Com uma agenda tão corrida, Bia valoriza a praticidade em sua rotina. É por isso que ela busca por procedimentos estéticos que proporcionem não apenas resultados duradouros, mas também qualidade em cada detalhe. Para ela, acordar pronta para o dia significa investir em procedimentos que garantam praticidade, durabilidade e, acima de tudo, excelência"

#### **CARACTERÍSTICAS E PERSONALIDADE:**

- Vaidosa e preocupada com sua imagem pessoal e profissional, ou seja, ela busca estar sempre impecável para recepcionar os clientes.
- Ocupada e atarefada, tanto no trabalho quando na vida pessoal, ela gosta de praticidade e rapidez.
- Esquecida em relação a compromissos agendados.
- Gosta de tirar fotos e utiliza fortemente as redes sociais aos finais de semana.

### NECESSIDADES:

- Notificações automáticas de lembretes de agendamentos para evitar esquecimentos e atrasos.
- Encontrar uma profissional organizada e qualificada que tenha um sistema online de agendamento, onde ela pode escolher os dias e horários de forma independentemente do local que ela esteja.
- Acesso a serviços de estética de qualidade que atendam às suas expectativas e que tenham uma durabilidade elevada.
- Facilidade de acesso às informações sobre os procedimentos disponíveis, cuidados e suas respectivas fotos e resultados.

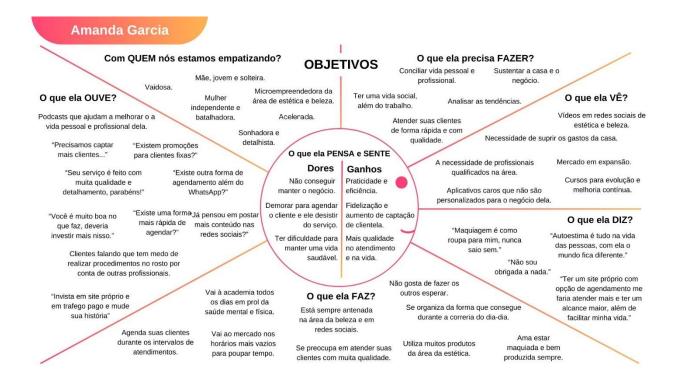
#### DORES:

- Dificuldade em encontrar horários flexíveis para agendar seus procedimentos de estética devido à sua agenda corrida.
- Esquecimento de compromissos agendados, prejudicando sua organização e pontualidade.
- Necessidade de manter uma aparência impecável para suas atividades profissionais por trabalhar com a imagem pessoal.
- Só tem o final de semana para se cuidar.



## 11. MAPA DA EMPATIA

O mapa da empatia foi uma ferramenta essencial no desenvolvimento do projeto, pois nos permitu compreender profundamente as necessidades, desejos, dores e expectativas da nossa principal persona. Ao mapear as emoções, pensamentos e comportamentos, nós pudemos pensar em criar soluções mais alinhadas com suas demandas reais, oferecendo uma experiência personalizada e satisfatória. Em resumo, o mapa da empatia é uma peçachave para garantir que o software de agendamentos e gestão desenvolvido atenda de forma eficiente e impactante às necessidades do estúdio e de seus clientes.



## 12. JORNADA DE USUÁRIO

A jornada de usuário foi desenvolvida dentro do projeto com o objetivo de identificar os pontos fracos e fortes dos concorrentes. Essa análise detalhada nos permitiu compreender melhor o cenário do mercado e as necessidades dos clientes, orientando nossas estratégias de desenvolvimento de produtos e serviços. Durante essa jornada única, exploramos as experiências dos usuários em relação aos concorrentes, destacando aspectos como usabilidade, eficiência, personalização e qualidade dos serviços oferecidos. Essas informações foram fundamentais para aprimorarmos nossas ideias de soluções.



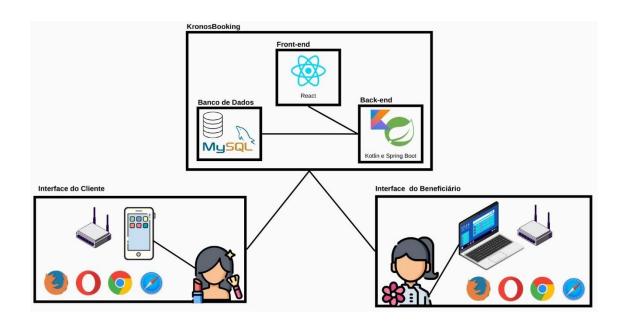


# 13. DESENHO DA SOLUÇÃO

O desenho do negócio foi desenvolvido para mapear como o cliente conhece a nossa empresa até a entrega do projeto final. Esta etapa envolve a identificação das necessidades do cliente, a definição dos requisitos do projeto e a elaboração de um plano estratégico para alcançar os objetivos estabelecidos.

Por outro lado, o diagrama técnico foi elaborado para detalhar como a aplicação será desenvolvida. Decidimos utilizar tecnologias como o backend Kotlin com Spring Boot, o frontend React e o banco de dados MySQL. Cada componente do sistema foi cuidadosamente planejado e integrado no diagrama técnico, garantindo uma arquitetura sólida e escalável para a aplicação.





### 14. MACROPROCESSO

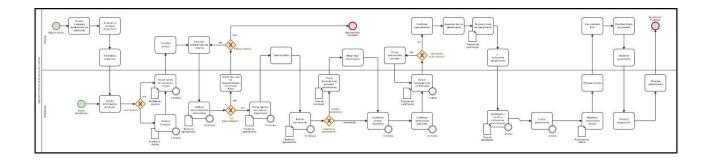
Desenhar o macroprocesso da empresa "Plenitude no Olhar" desempenha um papel crucial em nossa estratégia operacional e de crescimento. Essa abordagem nos proporciona uma visão holística e abrangente de todas as etapas e atividades que compõem o funcionamento do negócio, desde o primeiro contato com os clientes até a conclusão dos serviços prestados.

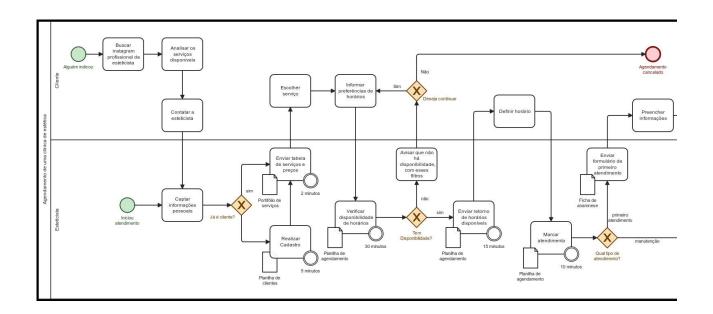
Ao mapearmos o macroprocesso, somos capazes de identificar possíveis gargalos (*AS IS*) e pontos de melhoria em nossa operação. Isso nos permite otimizar recursos, aprimorar a eficiência operacional (*TO BE*) e garantir a consistência na qualidade dos serviços oferecidos. Além disso, a padronização de atividades e procedimentos é facilitada, resultando em uma experiência mais homogênea e satisfatória para nossos clientes.

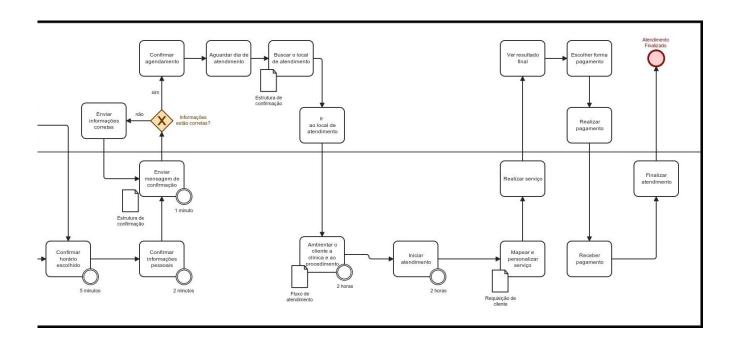
Outro benefício significativo é a capacidade de mapear as integrações entre diferentes áreas e departamentos da empresa. Isso promove uma maior colaboração e alinhamento entre as equipes, contribuindo para uma operação mais coesa e eficaz.

Além disso, o desenho do macroprocesso serve como base para avaliar o desempenho global do negócio. Podemos identificar áreas de excelência que merecem destaque, bem como oportunidades de crescimento e aprimoramento contínuo.

Em suma, o desenho do macroprocesso da "Plenitude no Olhar" é uma ferramenta essencial para garantir uma operação eficiente, padronizada e orientada para a excelência em todos os aspectos do nosso negócio de estética e beleza.



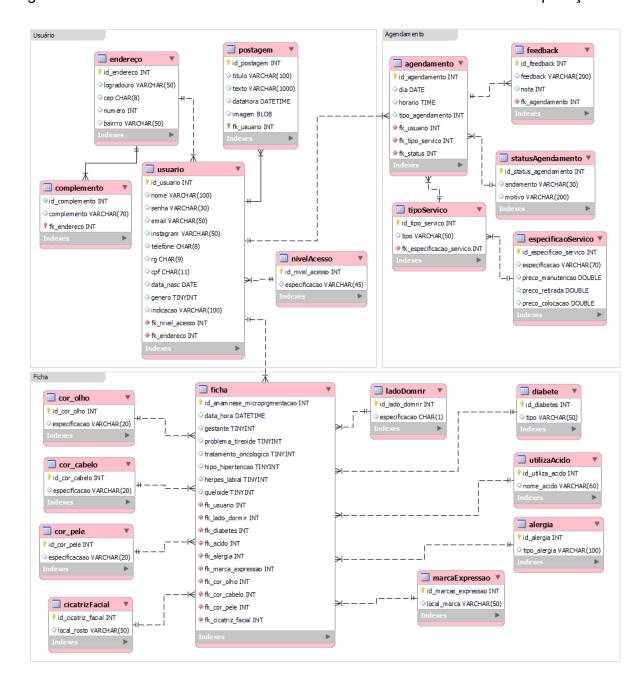




## 15. DIAGRAMA DE BANCO DE DADOS

O diagrama do banco de dados é essencial para o desenvolvimento de sistemas de software, oferecendo uma visão clara e organizada da estrutura do banco de dados. Ele facilita o projeto, planejamento e comunicação entre a equipe de desenvolvimento, permitindo a identificação de problemas de design antes da implementação.

Além disso, ajuda na otimização do desempenho da aplicação ao projetar consultas eficientes e estruturas de dados adequadas. O diagrama também é útil para a manutenção e evolução contínua da aplicação, fornecendo uma referência visual para modificações e expansões necessárias ao longo do tempo. Em resumo, é uma ferramenta indispensável para garantir um banco de dados sólido e alinhado com as necessidades da aplicação.

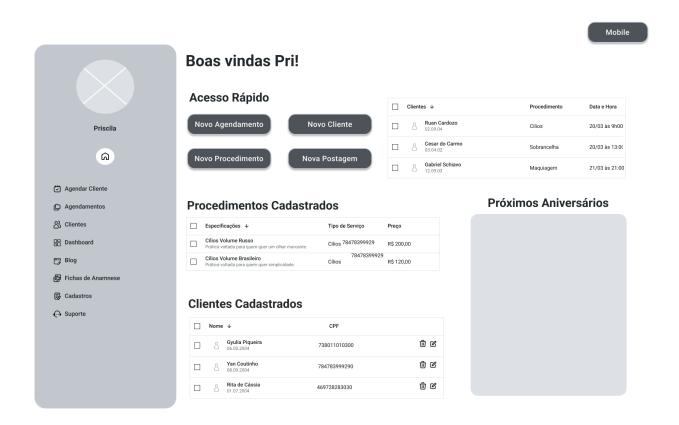


### 16. WIREFRAME

O wireframe é uma representação visual fundamental no processo de design e desenvolvimento de uma aplicação, seja para web ou mobile. Ele serve como um esboço esquemático da interface de usuário, ajudando a estruturar e organizar elementos como botões, menus, campos de entrada e áreas de conteúdo.

Uma das principais funções do *wireframe* é validar conceitos de design e layout de forma rápida, permitindo testar diferentes arranjos de elementos para determinar a melhor experiência do usuário. Além disso, facilita a comunicação entre designers, desenvolvedores e stakeholders, garantindo uma compreensão comum do design proposto e das funcionalidades da aplicação.

Ao criar um *wireframe*, também é possível identificar necessidades e requisitos de funcionalidade, destacando áreas que podem exigir mais atenção e refinamento durante o processo de desenvolvimento. Isso contribui para economizar tempo e recursos, pois é mais fácil e rápido fazer ajustes e melhorias em um *wireframe* do que em um design completo, evitando retrabalho desnecessário.

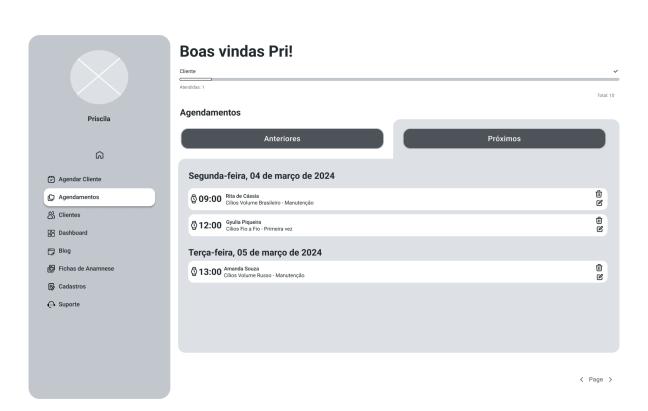




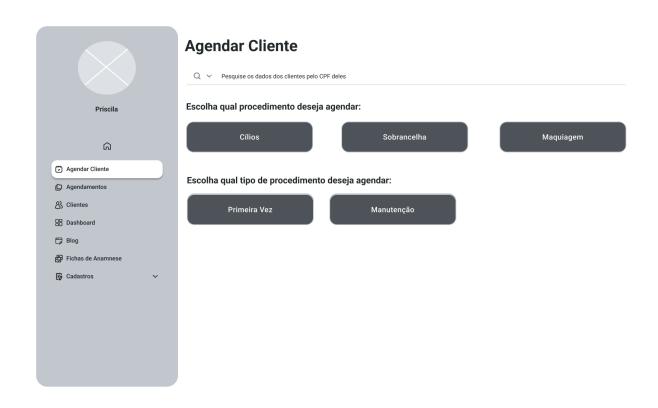
## **Boas vindas Pri!**

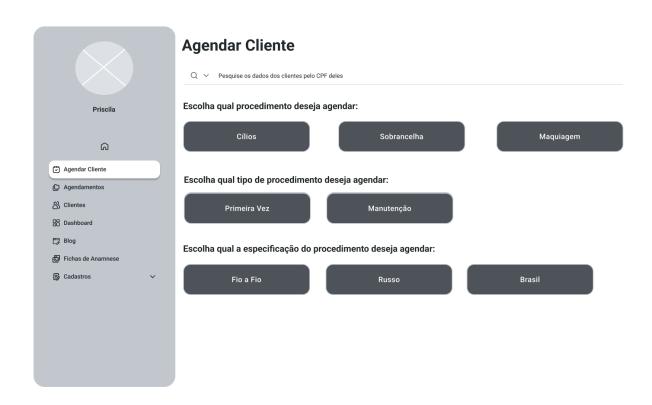


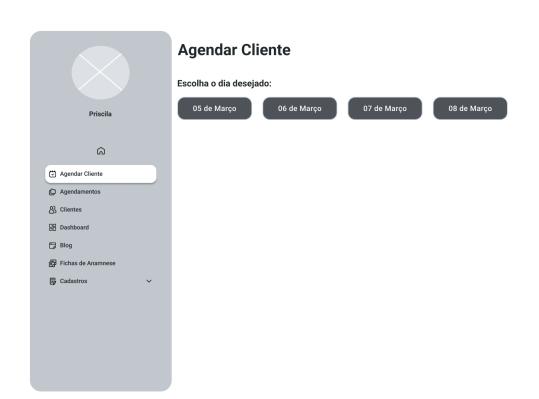
< Page >

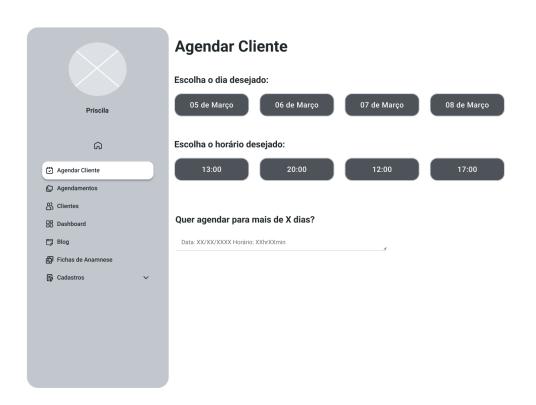


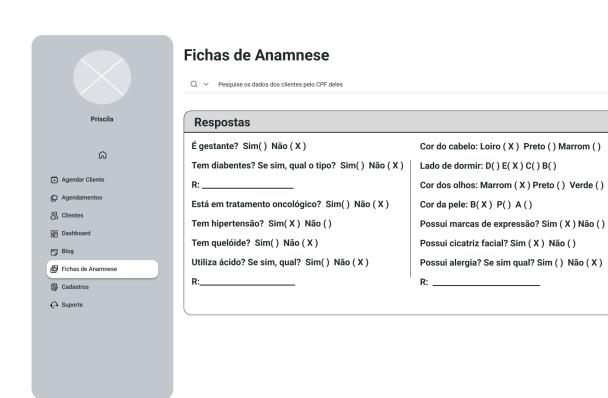














# **Dashboard**

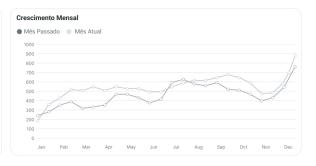


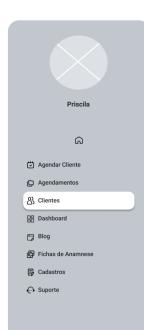
Clientes Atendidas

Clientes Remarcadas

Clientes Canceladas







## **Clientes**

Avaliar Cliente

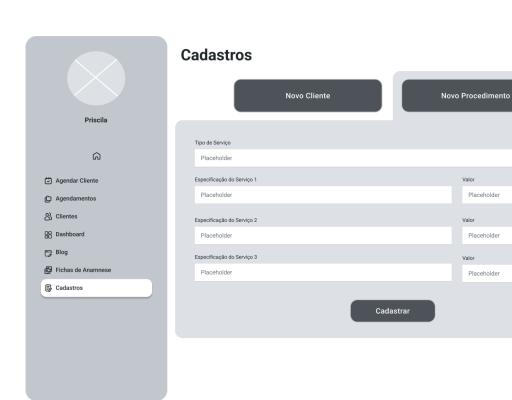
# Ativos no último mês:

Nome	· •	Dt. Últ. Proced.	Últ. Proced.	Avaliação	Próx. Agend.	Receita Gerada	
8	Gyulia Piqueira 06.05.2004	12/03/2024	Cílios - Fio a Fio	siciolosicie	20/03/2024	R\$ 1000,00	
8	Yan Coutinho 08.09.2004	10/03/2024	Sobrancelha	siciosis	30/03/2024	R\$ 100,00	•••
8	Rita de Cássia 01.07.2004	02/03/2024	Maquiagem - Evento	sinininini	17/03/2024	R\$ 900,00	***

## Inativos há 3 meses:

Nome	• •	Dt. Últ. Proced.	Últ. Proced.	Avaliação	Próx. Agend.	Receita Gerada	
8	Gyulia Piqueira 06.05.2004	12/03/2024	Cílios - Fio a Fio	sinininini	20/03/2024	R\$ 1000,00	
8	Yan Coutinho 08.09.2004	10/03/2024	Sobrancelha	<b>完</b>	30/03/2024	R\$ 100,00	
8	Rita de Cássia 01.07.2004	02/03/2024	Maquiagem - Evento	sistema in a constraint of the	17/03/2024	R\$ 900,00	•••















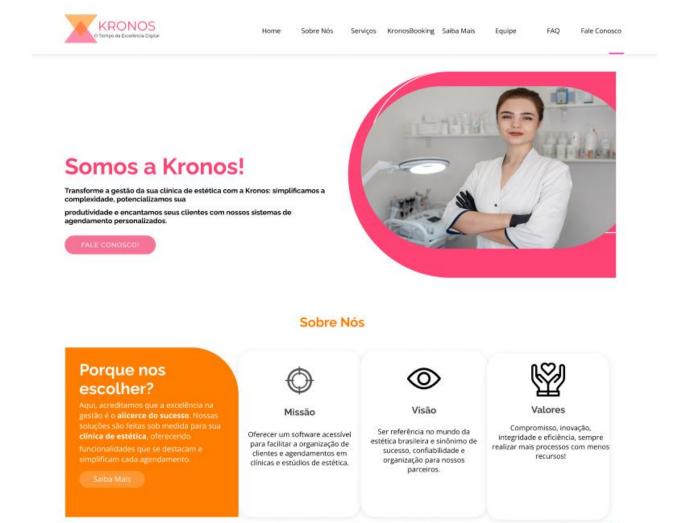






# 17.PROTÓTIPO

O protótipo do site institucional da Kronos é uma representação interativa e funcional do layout e da estrutura da página antes de sua implementação final. Ele proporciona uma visualização antecipada do site, permitindo uma compreensão clara da experiência do usuário.



# Nossos Serviços



A Kronos é uma empresa dedicada à excelência em consultoria de TI, especializada em desenvolver softwares de sistema de agendamentos para clínicas de estética. Nosso foco é simplificar e transformar a gestão dos seus agendamentos, permitindo

que você se concentre no que realmente importa: seus clientes. Fundada com a visão de oferecer soluções intuitivas e personalizadas, nossa abordagem centrada no usuário garante que cada recurso seja projetado para simplificar suas tarefas diárias

- Gestão de Dados, de Projetos e de Estratégias de Ti
- Análise e Desenvolvimento de Softwares Personalizados.
- Suporte técnico
- · Integração de Sistemas e Aplicações.

## KronosBooking

O KronosBooking é o nome do nosso software de agendamento! Ele é projetado para simplificar a gestão de atendimentos e proporcionar uma experiência conveniente e eficiente tanto para os profissionais esteticistas quanto para os clientes, ajudando a aumentar a produtividade e a satisfação geral



#### Visualização de Agendamentos

Acesse facilmente agendamentos passados e futuros, além de informações detalhadas sobre clientes, horários e procedimentos.



#### Agendamento Fácil e Rápido

Agende, reogende e exclua agendamentos de forma simples e intuitiva, adaptando-se às necessidades do seu negócio.



#### Gerenciamento de Clientes

Visualize clientes ativos nos últimos meses e identifique aqueles que não visitam há algum tempo, para intensificar suas ações de marketing.



#### Dashboards Informativos

Acesse dashboards intuitivos e informativos que destacam dados relevantes do seu negócio em tempo real, para que vooê tome decisões mais assentivas.



#### Blog de Conteúdo

Tenha um blog para dicas e informações sobre procedimentos estéticos e cuidados, possibilite que seus dientes tenham mais informações confláveis.



#### Fichas de Anamnese

Utilize fichas de anamnese para entender alexgias e contraindicações dos chemes, garantindo a segurança dos procedimentos.

#### Saiba Mais

Venha entender pontos importantes da nossa empresa, para que os nossos objetivos estejam alinhados e para que possamos construir uma parceria de sucesso, sólida e duradoura.

#### Público-alvo

Clínicas e microempreendedoras na área da estética.

# Público-Alvo Diferenciais Beneficios da KronosBooking

Na Kronos, entendemos as suas dores e necessidades, já que em um mercado em constante evolução, muitos profissionais enfrentam a falta de impulso necessário para acompanhar as demandas crescentes. É por isso que o KronosBooking passou a existir, para auxiliar você e sua clientela à maneterem a eficiência do dia a dia!



#### Diferenciais

Somos movidos à inovações, porém também concordamos que o básico bem feito supera expectativas.

Nosso diferencial reside em oferecer funcionalidades de fidelização de clientes, feedback pós-atendimento, fichas de anamnese e controle de sessões por pacote, assim garantimos uma experiência completa e eficaz para nossos usuários.

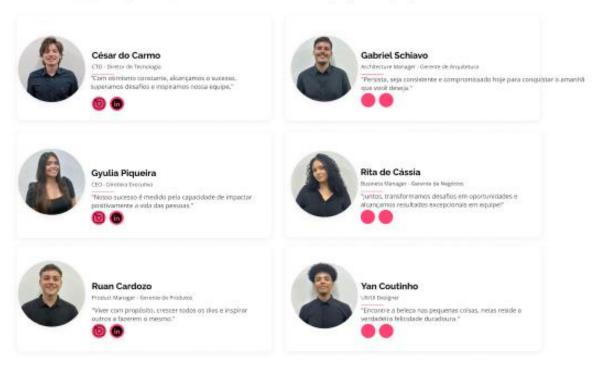
#### Beneficios do KronosBooking

Após experimentar o KronosBooking, será difícil resistir e não se apaixonar pela praticidade e eficiência que ele oferece.

Dentre muitos benefícios, temos a possibilidade de utilizá-lo no celular e de qualquer lugar que você tiver, garantindo a satisfação dos seus clientes, o aumento da sua reputação no mercado e uma vantagem competitiva para seu negócio.

# Equipe

Conheça quem está por trás da empresa: Descubra as mentes criativas e os corações apaixonados que impulsionam nosso sucesso.



#### **Perguntas Frequentes**

Dúvidas comuns? Confira nossas respostas rápidas e diretas para as perguntas mais frequentes.

#### + De que maneira os meus clientes possuem acesso a essa aplicação?

Os clientes podem acessar de forma prática e versátil, diretamente pelo celular deles. Eles podem se cadastrar, agendar procedimentos e participar do programa de fidelização, entre outras funcionalidades.

#### Como a aplicação oferecida agrega valor ao meu negócio?

O KronosBooking é tudo que uma profissional precisa, ou seja, lá vocé encontrará organização, agilidade e eficiência. Com recursos como gestão de clientes, controle de agenda e relatórios de desempenho, o KronosBooking possibilita que você ofereça um serviço de qualidade superior, o que resulta em maior satisfação dos clientes e, consequentemente, mais sucesso para seu negócio.

#### Qual o procedimento para acionar o suporte da Kronos?

Para acionar nosso suporte técnico, basta acessar o link fornecido e preencher o formulário com suas dúvidas, feedbacks, incidentes ou requisições de assistência. Nossa equipe altamente qualificada estará pronta para oferecer o suporte necessário e resolver quaisquer problemas que você possa encontrar durante o uso de nossa aplicação.

#### + Como faço para começar a usar o software de agendamento?

Para começar a utilizar o KronosBooking, basta entrar em contato conosco através da aba "Fale Conosco" em nosso site. A partir dal, nossa equipe entrará em contato com você para agendar uma reunido inicial. Nessa reunido, vamos entender suas necessidades específicas e personalizar a configuração do software de acordo com as particularidades do seu negócio. Após essa etapa, você estará pronto para começar a utilizar todas as funcionalidades do KronosBooking e aprovekar os beneficios que ele proporciona para o seu negócio.

#### O software de agendamento oferece algum tipo de análise de desempenho ou tendências de procedimentos?

Simi O KronosBooking vai além do simples agendamento de procedimentos. Ele também oferece recursos avançados de análise de desempenho e tendências do seu negócio. Com a geração de relatórios detalhados, análise de KPIs, gráficos e outras ferramentas de inteligência de negócio, você terá acesso a informações valiosas para tomar decisões estratégicas e impulsionar o crescimento do seu empreendimento.

#### Fale Conosco!

Se despertamos seu interesse e confiança, compartilhe seus dados conosco juntamente com uma breve descrição sobre você, suas necessidades e desafios.

Estamos aqui para quivir você e impulsionar o seu negóciol

Nome Nome	Email	Celular
	Breve Descrição	
	Erwier Dades	

Kronos	Áreas da Página	Nossos Serviços	Venha fazer parte da Kronos!
Rua Haddock Lobo, 595 Sergueira Cesar, São Paulo	Home	Design Web	Aqui seu desejo e sucesso importam e são a base do nosso trabalho, nosso foco está voltado para VOCÊ:
ver specime sections; sector i creary	Sobre Nós	Design de Interface	
Telefone: (11) 4365-8937	Nossos Serviços	Design de Experiência do Usuário	
tmait: equipe.kronos@kronos.com	Kranostiaoking	Desenvolvimento Web	
	Salba Mais	Gestão de Projeto	
	Equipe		
	FAQ		
	Fale Conosco		
			00000
© Copyright Kronos. Todos direitos res	servados.		

# 18. CONCLUSÃO

Essa documentação relatou o desenvolvimento de uma aplicação responsável pela integração de dados de agendamentos de clientes em uma clínica de estética. O mercado da estética e beleza está em ascensão, por isso torna-se tão necessário direcionar nossas preocupações com microempreendedoras dessa área e incentivá-las à caminhar junto da tecnologia.

Ao concluir esse trabalho, foi obtida uma melhor compreensão dos processos envolvidos durante o desenvolvimento de um software, além de enriquecer o conhecimento pessoal. Ainda que possua espaço para melhorias, a aplicação desenvolvida encontra-se funcional e atingiu o objetivo proposto.

# 19. REFERÊNCIAS

https://periodicos.ufes.br/bjpe/article/view/v3n2\_9/pdf

- Projeto de negócio de um salão de beleza: um estudo de caso <a href="https://abihpec.org.br/comunicado/setor-de-higiene-pessoal-perfumaria-e-cosmeticos-fecha-2023-com-valor-recorde-de-exportacoes-alcancando-us-9112-milhoes/">https://abihpec.org.br/comunicado/setor-de-higiene-pessoal-perfumaria-e-cosmeticos-fecha-2023-com-valor-recorde-de-exportacoes-alcancando-us-9112-milhoes/</a>
- Setor de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos fecha 2023 com valor recorde de exportações, alcançando US\$ 911,2 milhões
   https://riut.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/15488/3/PB COADS 2015 1 07.pdf
- Sistema desktop para centros de estética https://ti.faccat.br/wp-content/uploads/2022/08/Rafael-da-Silva-Streit-ArtigoTCC2020.pdf
- Sistema Web Responsivo Para Estabelecimento de Estética e Congêneres <a href="https://portalidea.com.br/cursos/gesto-de-salo-de-beleza-apostila03.pdf">https://portalidea.com.br/cursos/gesto-de-salo-de-beleza-apostila03.pdf</a>
- Gestão de Salão de Beleza

  <a href="https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/27699/04">https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/27699/04</a> VERSAO\_FINAL\_ARTIGO.pdf?

  <a href="mailto:sequence=1&isAllowed=y">sequence=1&isAllowed=y</a></a>
- Agenda online para salões de beleza

  <a href="https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/28362/1/CP\_COADS\_2014\_1\_13.pd">https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/28362/1/CP\_COADS\_2014\_1\_13.pd</a>

  f
- Sistema gerenciador de agendamento de serviços: Um estudo de caso em salão de beleza

http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/riufcg/20637/YAGO%20D A%20COSTA%20TAVARES%20-

%20TCC%20CI%C3%8ANCIA%20DA%20COMPUTA%C3%87%C3%83O%202019.
pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sistema de gestão online para empresa no ramo de beleza <a href="https://www.cesuscvirtual.com.br/CIC-CESUSC/article/view/399">https://www.cesuscvirtual.com.br/CIC-CESUSC/article/view/399</a>
- Sistema integrado de agendamento de consultas https://repositorio.ufms.br/jspui/retrieve/c3e3beea-4107-45b0-99e6-dcf46c51d143/8747.pdf
  - Protótipo de modelo de negócio: Studio de cílios

