



Centro Universitário Dinâmica das Cataratas

SGM – Sistema de Gestão de Mercados

Documento de Visão

Versão 1.0

SGM – Sistema de Gestão de Mercados

Haroldo Ramirez da Nóbrega

Foz do Iguaçu – PR

26/11/2015

HAROLDO RAMIREZ DA NÓBREGA

PROJETO FINAL DE PRÁTICAS PROFISSIONAIS II

**Projeto de estágio supervisionado apresentado à
UDC como um dos pré- requisitos para obtenção
da aprovação na disciplina de Práticas
Profissionais II.**

Foz do Iguaçu – PR

26/11/2012

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor	Revisor
10/08/2015	1.0	Versão Inicial	Haroldo Ramirez	
18/11/2015	1.0	Revisão e Correção	Haroldo Ramirez	Carlos Kaneko
25/11/2015	1.0	Revisão e Correção	Haroldo Ramirez	

Sumário

Caracterização da Empresa.....	5
1. Histórico	5
1.1. Unidade Operacional	5
1.2. Área de Atuação.....	5
2. Análise da Organização	6
2.1. Missão	6
2.2. Política	6
2.3. Setor Econômico.....	6
2.4. Segmento de Mercado	6
2.5. Concorrência	6
2.6. Fornecedores	7
2.7. Clientes	7
2.8. Influências Externas.....	7
2.9. Ambiente Interno	8
2.10. Tecnologias Empregadas	8
3. Características da Empresa.....	9
3.1. Organograma Geral.....	9
3.1.1. Proprietário.....	9
3.1.2. Gerente Geral	10
3.1.3. Administração	10
3.1.4. Serviços Gerais.....	10
3.1.5. Financeiro.....	10
3.1.6. Loja.....	10
3.1.7. Açougue	10
3.1.8. Atendimento	11
3.2. Funcionograma	11
3.2.1. Fluxograma de Vendas.....	11
3.2.2. Fluxograma de Compras	12
3.3. Estrutura da Empresa	13
4. Atividades Desenvolvidas.....	15
4.1. Efetuação de Vendas por Telefone	15
4.1.1. Finalidade	15
4.1.2. Equipamentos Manipulados	15
4.1.3. Periodicidade e quantidade de serviço/produção	15

4.1.4. Qualidade do serviço/produto	15
4.1.5. Descrição detalhada da atividade	15
4.1.6. Fluxograma de Vendas por Telefone	17
4.1.7 Formulários utilizados.....	18
4.2. Efetuação de Vendas através do autoatendimento.....	18
4.2.1. Finalidade	18
4.2.2. Equipamentos Manipulados	18
4.2.3. Periodicidade e quantidade de serviço/produção	19
4.2.4. Qualidade do serviço/produto	19
4.2.5. Descrição detalhada da atividade	19
4.2.6. Fluxograma de Vendas através do autoatendimento.....	20
4.2.7. Formulários utilizados.....	21
4.3. Efetuação da Compra de Produtos.....	21
4.3.1. Finalidade	21
4.3.2. Equipamentos Manipulados	21
4.3.3. Periodicidade e quantidade de serviço/produção	21
4.3.4. Qualidade do serviço/produto	22
4.3.5. Descrição detalhada da atividade	22
4.3.6. Fluxograma de Compras	23
Documento de Visão	24
5. Introdução	24
5.1. Objetivo	24
5.2. Escopo.....	25
5.3. Definições, Acrônimos e Abreviações	25
6. Análise do Negócio.....	26
6.1. Descrição do Problema	26
6.2. Sentença de Posição do Produto	27
6.3. Envolvido.....	27
6.4. Usuários	28
6.5. Ambiente Atual do Usuário	28
7. Visão Geral do Sistema	29
8. Requisitos Funcionais.....	30
8.1. RF_001 – Manter País	30
8.2. RF_002 – Manter Estado	30
8.3. RF_003 – Manter Cidade.....	30

8.4. RF_004 – Manter Cliente	30
8.5. RF_005 – Manter Fornecedor	30
8.6. RF_006 – Manter Funcionário	30
8.7. RF_007 – Manter Cargo	30
8.8. RF_008 – Manter Marca	31
8.9. RF_009 – Manter Categoria	31
8.10. RF_010 – Manter Produto	31
8.11. RF_011 – Manter Compra	31
8.12. RF_012 – Manter Contas a Pagar	31
8.13. RF_013 – Manter Venda	31
8.14. RF_014 – Manter Contas a Receber	31
8.15. RF_015 – Manter Forma de Pagamento	31
8.16. RF_016 – Manter Condição de Pagamento	32
8.17. RF_017 – Manter Funcionários	32
9. Requisitos Não Funcionais	33
9.1. Usabilidade	33
9.2. Confiabilidade	33
9.3. Desempenho	33
9.4. Suportabilidade	33
9.5. Restrições	33
10. Infraestrutura	34
10.1. Infraestrutura de desenvolvimento	34
10.2. Infraestrutura de produção	34
11. Produtos a serem entregues	34

Caracterização da Empresa

1. Histórico

O MINI MERCADO LUANA, teve início em 22 de março de 1995, tendo sede na Avenida Guimarães Rosa, Nº 149, Jardim América, na cidade de Foz do Iguaçu, com a representação comercial de vários produtos: Nestle, Coca-Cola, Frimesa, Perdigão e Souza Cruz.

O tempo foi passando e com isso a empresa agregou mais produtos a seus clientes, conseguindo outras representações comerciais, a fim de atingir uma parcela maior de mercado.

A quantidade de venda de produtos varia dependendo da época do ano, no inverno a procura por alimentos é mais frequente do que as bebidas. No verão bebidas e sorvetes tem mais saídas do que certos alimentos.

1.1. Unidade Operacional

A Empresa tem sede na Rua Guimarães Rosa, 149, Jardim América, na Cidade de Foz do Iguaçu – PR.

1.2. Área de Atuação

A empresa atende toda a região do bairro Jardim América e bairros vizinhos, como a Vila Paraguaia, Vila Portes e partes do Centro da cidade de Foz do Iguaçu – PR.

2. Análise da Organização

2.1. Missão

A empresa tem como missão fornecer produtos de qualidade, com um ótimo atendimento e com pagamentos flexíveis para os seus clientes.

2.2. Política

A empresa Mercado Luana Ltda., tem como política a obediência, organização perante a lei e trabalha com metas e objetivos definidos.

2.3. Setor Econômico

O nível de lucro varia com a quantidade de vendas, quanto mais produtos forem vendidos mais pedidos serão realizados e mais movimentação de caixa terá, a época de mais lucro fica para o final do ano, precisamente no mês de novembro, com um grande fluxo de caixa devido ao décimo terceiro dos clientes e os preparativos para o natal. Período de baixas nas vendas se inicia em janeiro até fevereiro, pois a maioria dos clientes está viajando devido ao período de férias escolares e o carnaval.

2.4. Segmento de Mercado

O forte é a comercialização de alimentos variados, como arroz, feijão, açúcar, água mineral, refrigerantes para a maioria moradores do bairro Jardim América. Trabalha-se com várias marcas e preços, mas a carne, pão, leite sempre serão os campeões em vendas.

2.5. Concorrência

A empresa enfrenta a concorrência com diversos mercados sendo que alguns estão no próprio bairro e em bairros vizinhos, as empresas concorrentes são de vários tamanhos falando de estrutura em geral e clientela, porém uma das qualidades do Mercado Luana é o bom atendimento ao cliente, qualidade nos produtos e formas flexíveis de pagamento.

As principais empresas concorrentes que atuam na cidade e região são: Supermercado Carbonera sede em Foz do Iguaçu - PR, Supermercado Muffato com sede em São Paulo- SP.

Em geral esses concorrentes possuem sistemas de informação para a realização de suas atividades, no caso do sistema do supermercado Carbonera engloba apenas módulos que são indispensáveis tais como controle financeiro, estoque e de vendas, no supermercado Muffato o sistema encontra-se em outro patamar, sendo robusto capaz de trocar dados com outros supermercados da mesma rede.

2.6. Fornecedores

A empresa trabalha com vários fornecedores como a Coca-Cola, Frimesa, Nestle, Destro, Souza Cruz, Arrojito, juntos fornecem bebidas, frios, biscoitos, produtos de limpeza, cigarros, pães, bolos, chocolates, bebidas alcoólicas, leite, iogurte, cereais, carnes e produtos de higiene pessoal como sabonetes, xampu, pasta de dente, escova de dente, fio dental, desodorantes.

2.7. Clientes

Pessoas que moram no próprio bairro onde está situada a sede da empresa, clientes nos bairros vizinhos e a compra dos produtos são variados, mas a maioria realiza as compras para suas próprias residências necessidades primárias que é a alimentação.

2.8. Influências Externas

As influências externas ocorrem principalmente com relação ao governo, pois a empresa sempre se preocupa em cumprir com suas obrigações que o mesmo lhe impõe, como o pagamento dos impostos sejam, eles estaduais, federais ou até mesmo municipais, sendo que boa parte das receitas que a empresa acumula são destinados ao pagamento desses impostos, e isso fica mais visível no caso desta empresa devido a margem de lucro ser relativamente pequena.

Outra influência importante é a do fornecedor, pois é ele quem determina os preços dos produtos, toda vez que ocorre uma mudança de preço o mercado reage de uma maneira diferente, para que esse efeito não seja muito sentido por parte dos clientes, o fornecedor avisa com alguma antecedência essa mudança nos preços.

2.9. Ambiente Interno

Atualmente a empresa conta com três funcionários efetivos, distribuídos entre as funções de administração, setor de gerência e auxiliar geral.

O clima da empresa é muito tranquilo, existe uma quantidade pequena de funcionários e estão todos no mesmo setor físico, isso faz com que a comunicação seja ágil e de forma instantânea.

O sistema a ser desenvolvido não irá atender a funcionalidades que podem existir entre os funcionários, tais como confraternizações e eventos (festas, aniversários, reuniões, etc., devido ao relacionamento entre a empresa e os funcionários ser estreito e pessoal, e até mesmo por que o porte da empresa não é considerado grande em termos de funcionários.

2.10. Tecnologias Empregadas

A empresa atualmente não utiliza tecnologias de informação como computadores, impressoras e conexão com a internet.

3. Características da Empresa

3.1. Organograma Geral



Figura 01 – Organograma Geral Mini mercado Luana

3.1.1. Proprietário

Responsável por toda a administração da empresa, cuidando das receitas e das despesas, responsável pela parte de contratação de funcionários, e muitas vezes também solicita pedidos de compras de seus produtos para com os fornecedores. Desempenha a principal função dentro da empresa podendo também realizar atendimento ao cliente.

3.1.2. Gerente Geral

Responsável pela coordenação, supervisão e delegação de funções entre os funcionários. É também responsável pela solicitação de pedido dos produtos para com os fornecedores e atendimento ao cliente.

3.1.3. Administração

Concentra-se toda a parte de controle e organização da empresa, o lugar do proprietário e do gerente geral é na administração que se toma as decisões de toda a empresa.

3.1.4. Serviços Gerais

Setor responsável por toda a parte de limpeza da empresa como um todo, responsável pela organização dos produtos e atendimento ao cliente.

3.1.5. Financeiro

Contas a pagar e contas a receber, este setor da empresa é administrado pelo proprietário, em uma das geladeiras encontra-se lembretes das contas a serem pagas ou das que são ser recebidas.

3.1.6. Loja

Onde encontra-se todos os produtos a serem vendidos, também é o estoque da empresa, o gerente geral, junto com o funcionário dos serviços gerais organizam os produtos em suas respectivas prateleiras.

3.1.7. Açougue

Dentro da loja encontra-se um pequeno balcão/vitrine de açougue, onde o cliente escolhe o produto desejado, esse setor é dedicado ao funcionário dos serviços gerais.

3.1.8. Atendimento

Setor onde se tem contato direto com o cliente, anota-se pedidos pelo telefone, onde também acontece a embalagem dos produtos, esse setor é praticamente junto com a loja e também de responsabilidade do funcionário dos serviços gerais e do gerente geral.

3.2. Funcionograma

3.2.1. Fluxograma de Vendas

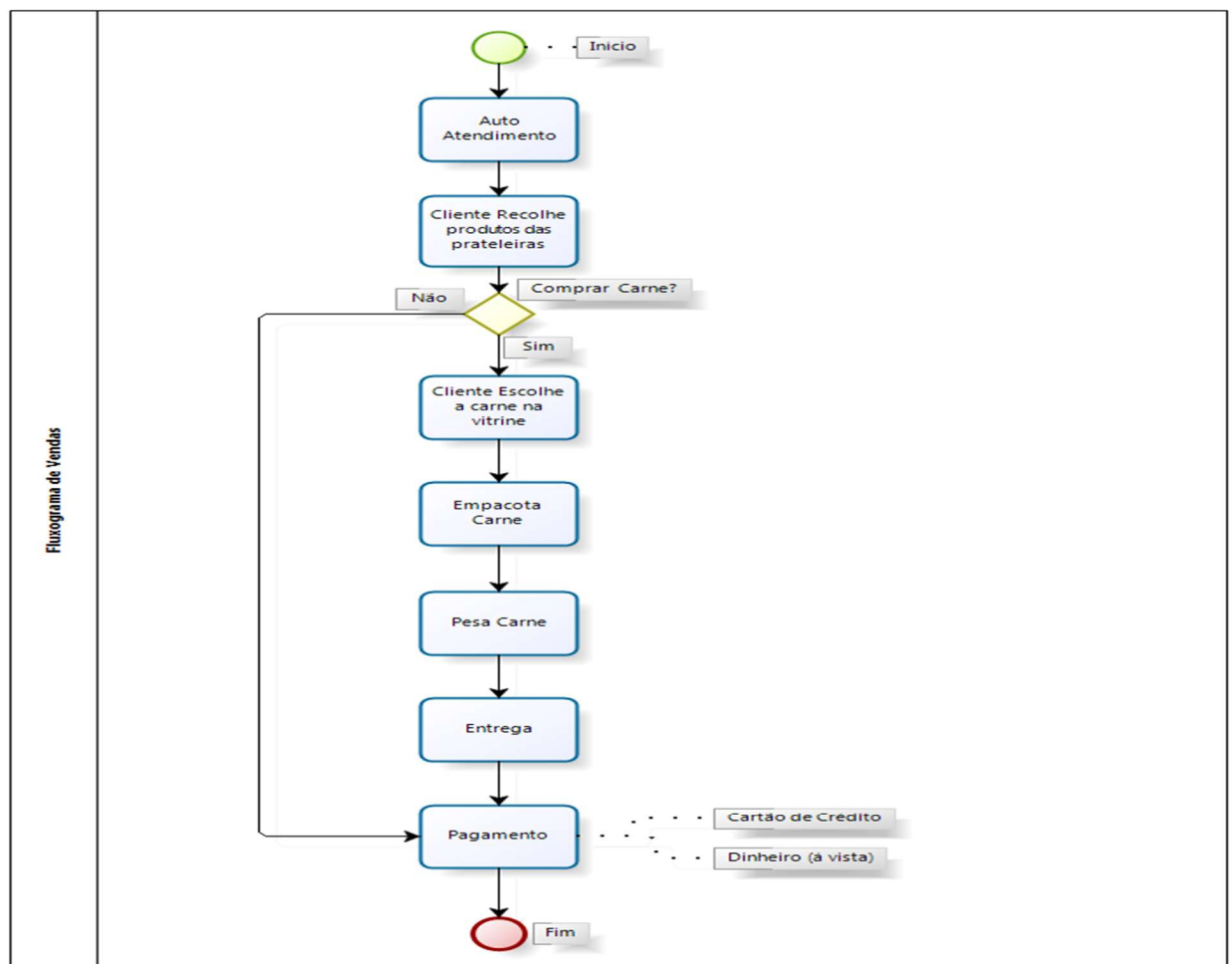


Figura 02 – Fluxograma de Vendas Mini Mercado Luana

O fluxograma acima, demonstra como funciona o fluxo de processos em uma venda que é efetuada a um cliente que foi até o estabelecimento.

É iniciado o autoatendimento onde o cliente procura e recolhe os produtos desejados que se encontra nas prateleiras. Se o cliente não deseja carnes o processo de venda será concluído, se o cliente deseja comprar carnes tem uma vitrine de frios onde se encontra uma variedade de carnes, depois de escolhido a carne desejada inicia-se o processo de empacotamento, pesagem, entrega e no final o pagamento no caixa que pode ser em dinheiro à vista ou no cartão de crédito.

3.2.2. Fluxograma de Compras

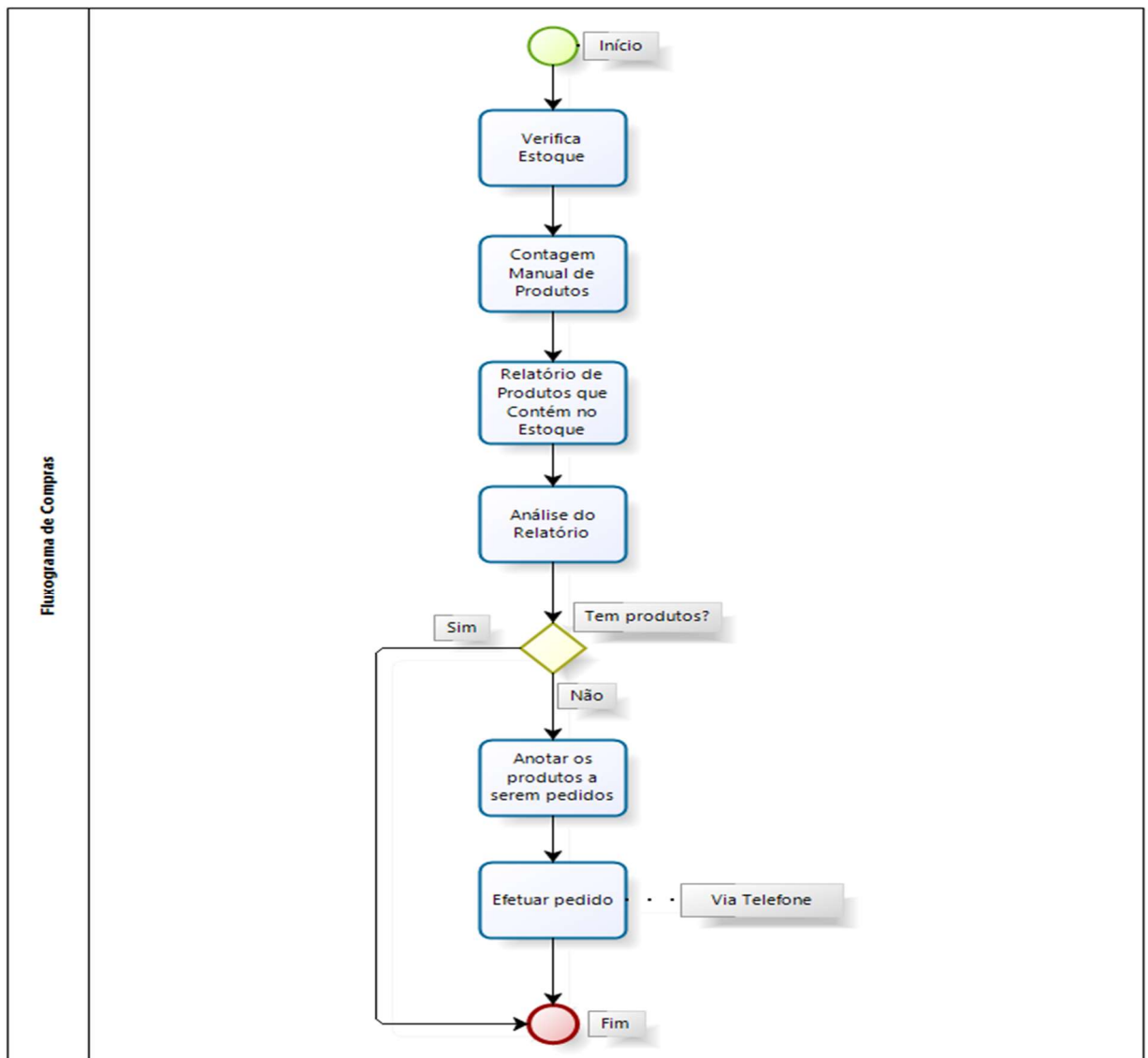


Figura 03 – Fluxograma de Compras Mini Mercado Luana

O fluxograma acima demonstra como funciona o fluxo de processos que ocorre na compra de produtos para com o seu fornecedor.

No início é feita uma verificação do estoque e consequentemente a contagem, que é feita manualmente, devido a não terem a sua disposição um software de controle para isso. Feita a contagem, os dados com a quantidade de cada produto são anotados em um relatório para saber a disposição de cada produto, depois disso é feita a análise desse relatório, ou seja, para verificar se é preciso a compra para a reposição dos produtos que indicaram que a quantidade não está ideal, se estiver na quantidade ideal, o fluxo de processos termina, mas se produto não se encontra na quantidade ideal, esses produtos são anotados com suas respectivas quantidades, e o pedido é efetuado, podendo ser transmitido tanto via Internet através da página da Ouro Fino, quanto por telefone. Normalmente todos os pedidos são passados via Internet, devido a agilidade, rapidez e economia. Os responsáveis por esse processo normalmente é o proprietário e o gerente geral.

3.3. Estrutura da Empresa

A estrutura da área da empresa de uma forma geral é composta por:

- 1 Proprietário
- 1 Gerente Geral
- 1 Auxiliar de Serviços Gerais
- 2 Máquinas de Cartão de Crédito
- 8 Geladeiras
- 1 Televisão
- 1 Balcão para atendimento
- 55 m² de área útil
- 1 cadeira
- 1 aparelhos telefônicos
- 1 banheiro

Logo abaixo um desenho sobre a estrutura da empresa Mini Mercado Luana:

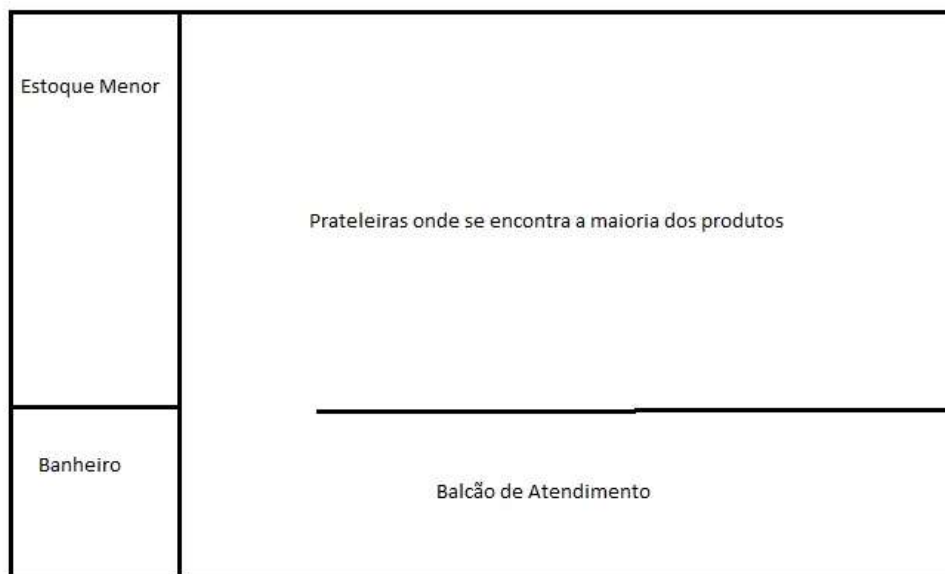


Figura 04 – Desenho da Estrutura do Mini Mercado Luana

A importância dessa área é clara, pois ela envolve toda a organização, e o funcionamento das atividades e processos ocorrem quase que um dependente do outro, ou seja, caso alguma dessas áreas não estejam correspondendo com os objetivos da empresa, consequentemente os outros processos não fluirão ou não acontecerão da maneira esperada.

4. Atividades Desenvolvidas

4.1. Efetuação de Vendas por Telefone

4.1.1. Finalidade

Verificar como é feita venda de um determinado produto para com o cliente via telefone.

4.1.2. Equipamentos Manipulados

Atualmente a atividade é efetuada somente manualmente, através de notas fiscais ou notas de controle e outro caderno de controle de valores das notas e que entregador for efetivar a entrega.

4.1.3. Periodicidade e quantidade de serviço/produção

A periodicidade de execução da tarefa de venda é constante e frequente, é o principal processo dentro da empresa, pois é dele que a empresa tira suas receitas e lucros, tanto para investir quanto para cumprir com suas obrigações.

4.1.4. Qualidade do serviço/produto

Apesar do processo não ser automatizado ou informatizado, a operação manual das vendas vem ocorrendo como o esperado pela empresa, ou seja, sem erros, e na medida do possível atendendo as necessidades específicas da empresa.

4.1.5. Descrição detalhada da atividade

Como foi mencionada anteriormente, essa atividade é atualmente executada somente manualmente:

- Atender a chamada do cliente;
- Anotar os dados do cliente junto com os dados do pedido (como produto, quantidade, formas de pagamento, etc.).
- Entregar os dados do pedido para o conferente já ir separando os produtos;
- Fazer a nota fiscal ou nota de controle;

- Empacotar os produtos ou apenas colocar em uma sacola;
- O cliente chega à loja e os produtos já estão separados;
- Entregar produtos para o cliente;
- Efetuação do pagamento.

4.1.6. Fluxograma de Vendas por Telefone

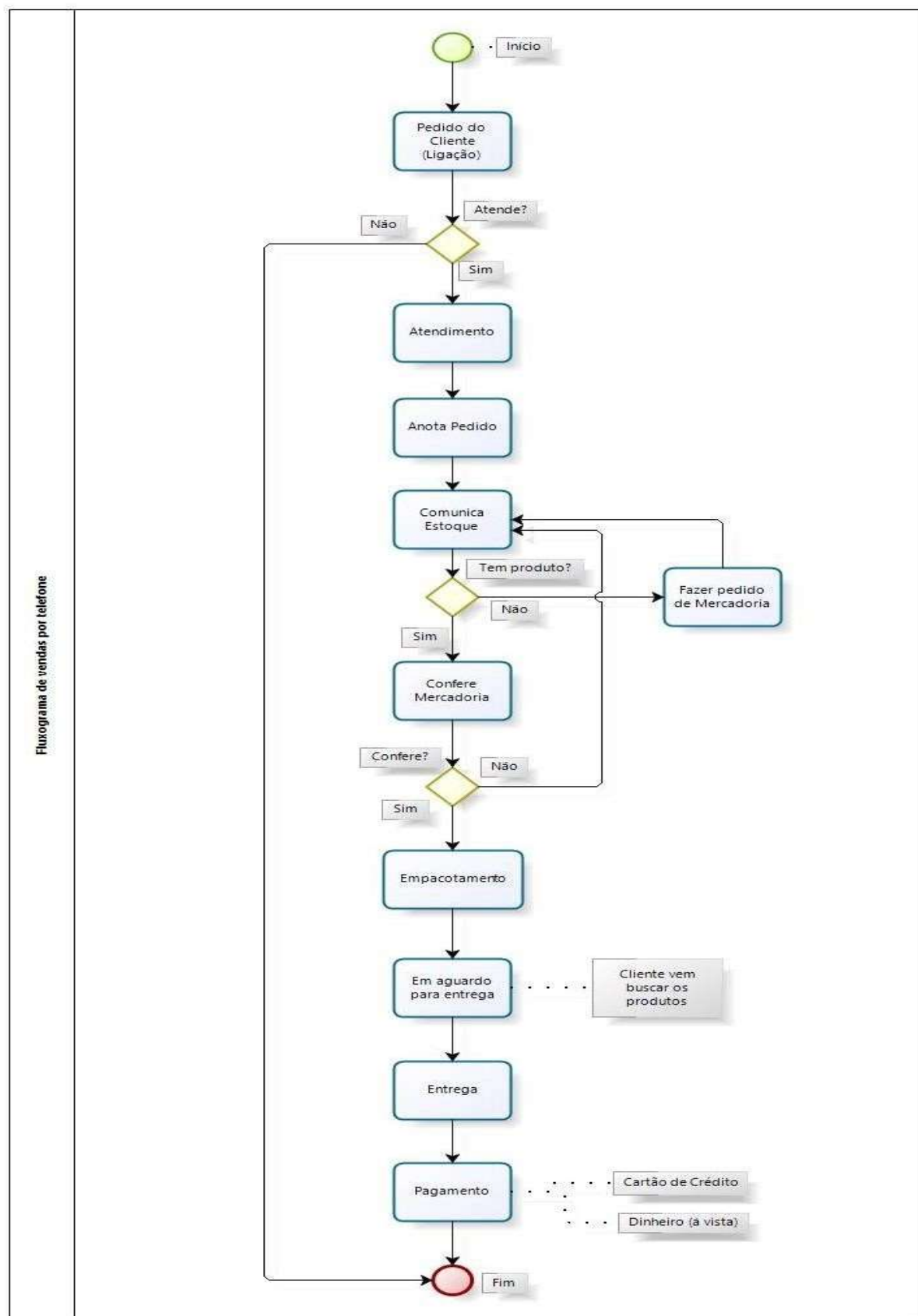


Figura 05 – Fluxograma de Vendas por Telefone do Mini Mercado Luana

4.1.7 Formulários utilizados

Colocar a foto da nota fiscal;

Figura 06 – Nota de Venda ao consumidor

4.2. Efetuação de Vendas através do autoatendimento

4.2.1. Finalidade

Verificar como é feita venda de um determinado produto para com o cliente pessoalmente.

4.2.2. Equipamentos Manipulados

A atividade também é efetuada somente manualmente, através de notas fiscais ou notas de controle.

4.2.3. Periodicidade e quantidade de serviço/produção

A periodicidade de execução da tarefa de venda é constante e frequente, é o principal processo dentro da empresa, pois é dele que a empresa tira suas receitas e lucros, tanto para investir quanto para cumprir com suas obrigações.

4.2.4. Qualidade do serviço/produto

Apesar do processo não ser automatizado ou informatizado, a operação manual das vendas vem ocorrendo como o esperado pela empresa, ou seja, sem erros, e na medida do possível atendendo as necessidades específicas da empresa.

4.2.5. Descrição detalhada da atividade

Como foi mencionada anteriormente, essa atividade é atualmente executada somente manualmente:

- Autoatendimento;
- Cliente recolhe os produtos desejados diretamente da prateleira;
- Cliente se direciona para as vitrines de açougue e escolhe a carne desejada caso contrário o processo de venda será finalizado;
- Início de empacotamento da carne e dos outros produtos;
- Entrega dos produtos ao cliente;
- Recebimento da venda através da forma de pagamento adequada.

4.2.6. Fluxograma de Vendas através do autoatendimento

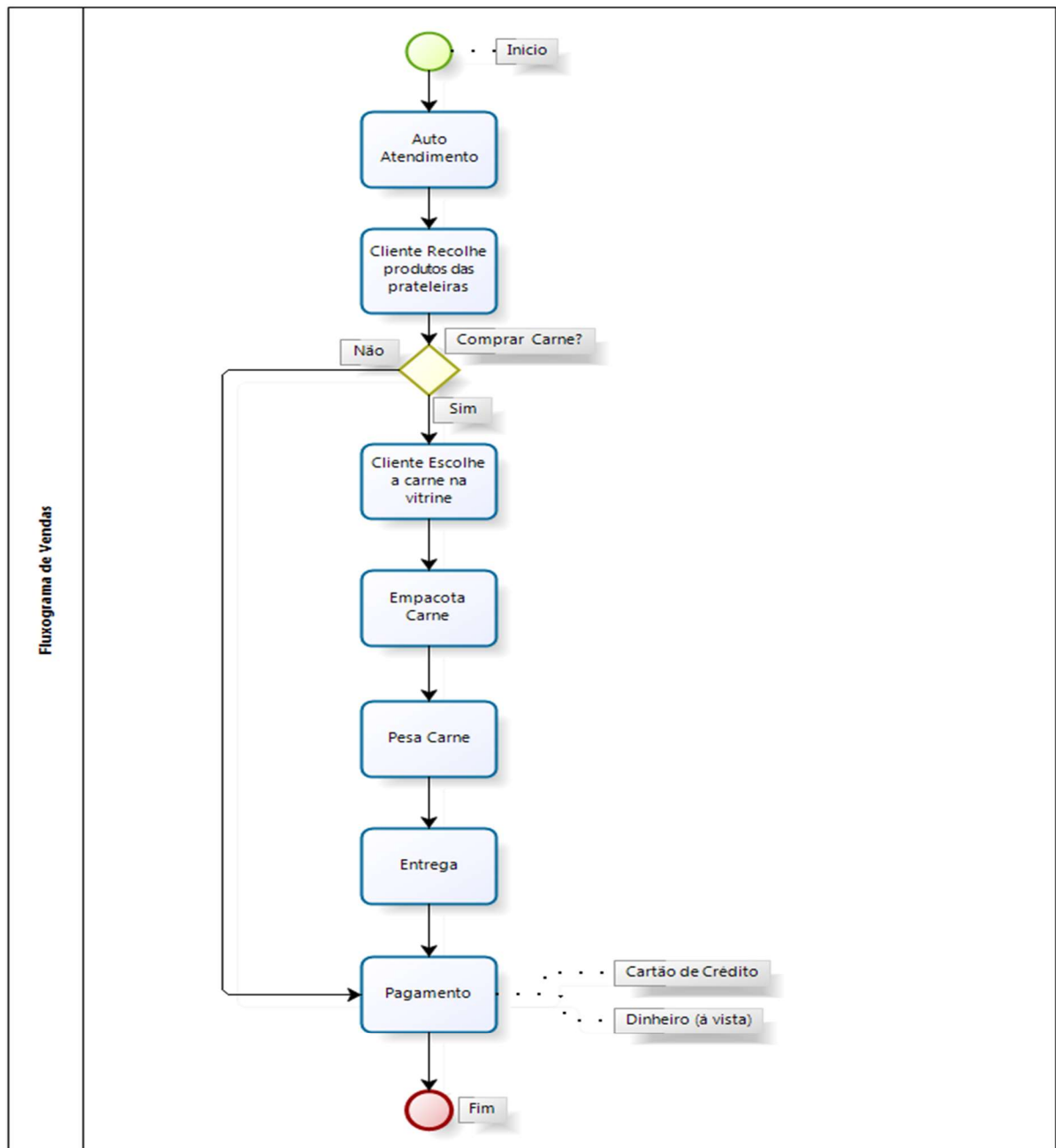


Figura 07 – Fluxograma de Vendas por Autoatendimento do Mini Mercado Luana

4.2.7. Formulários utilizados

Colocar a foto da nota fiscal;

Figura 08 – Nota de Venda ao consumidor

4.3. Efetuação da Compra de Produtos

4.3.1. Finalidade

Verificar como é efetuada a compra dos produtos junto de seu fornecedor, a Empresa de Águas Ouro Fino.

4.3.2. Equipamentos Manipulados

Esta atividade é atualmente feita por meio automatizado, utilizando-se de computadores conectados à Internet, através do site do fornecedor, ou através do meio telefônico.

4.3.3. Periodicidade e quantidade de serviço/produção

Assim como a venda, a compra dos produtos é efetuada constantemente, pois além de atender seus próprios clientes, a empresa também atende outras empresas que também atendem seus clientes. Além disso, todo dia clientes das outras cidades da região fazem

seus pedidos através do telefone, e com isso é preciso o representante, que no caso é a empresa, enviar todos esses pedidos através do site da Ouro Fino ou por meio do telefone, sendo que diariamente são enviados muitos deles.

4.3.4. Qualidade do serviço/produto

Este serviço é muito rápido e ágil, pois através do serviço que a Ouro Fino disponibiliza através do seu site, é possível enviar os pedidos com muita facilidade. Além de ter disponível no site todas as informações detalhadas sobre a situação dos pedidos de cada cliente.

4.3.5. Descrição detalhada da atividade

Esta atividade de uma maneira geral é executada de forma informatizada, porém durante esta atividade certos processos são efetuados manualmente:

- Verificação do Estoque;
- Contagem manual dos produtos e anotação dos mesmos;
- Fazer lista dos produtos que contém em estoque;
- Análise da lista dos produtos disponíveis;
- Verifica se têm os produtos nas quantidades desejadas;
- Anotar todos os produtos em falta no estoque e que devem ser pedidos
- Efetuar o pedido dos produtos, podendo ser tanto via Internet quanto por meio do telefone.

4.3.6. Fluxograma de Compras

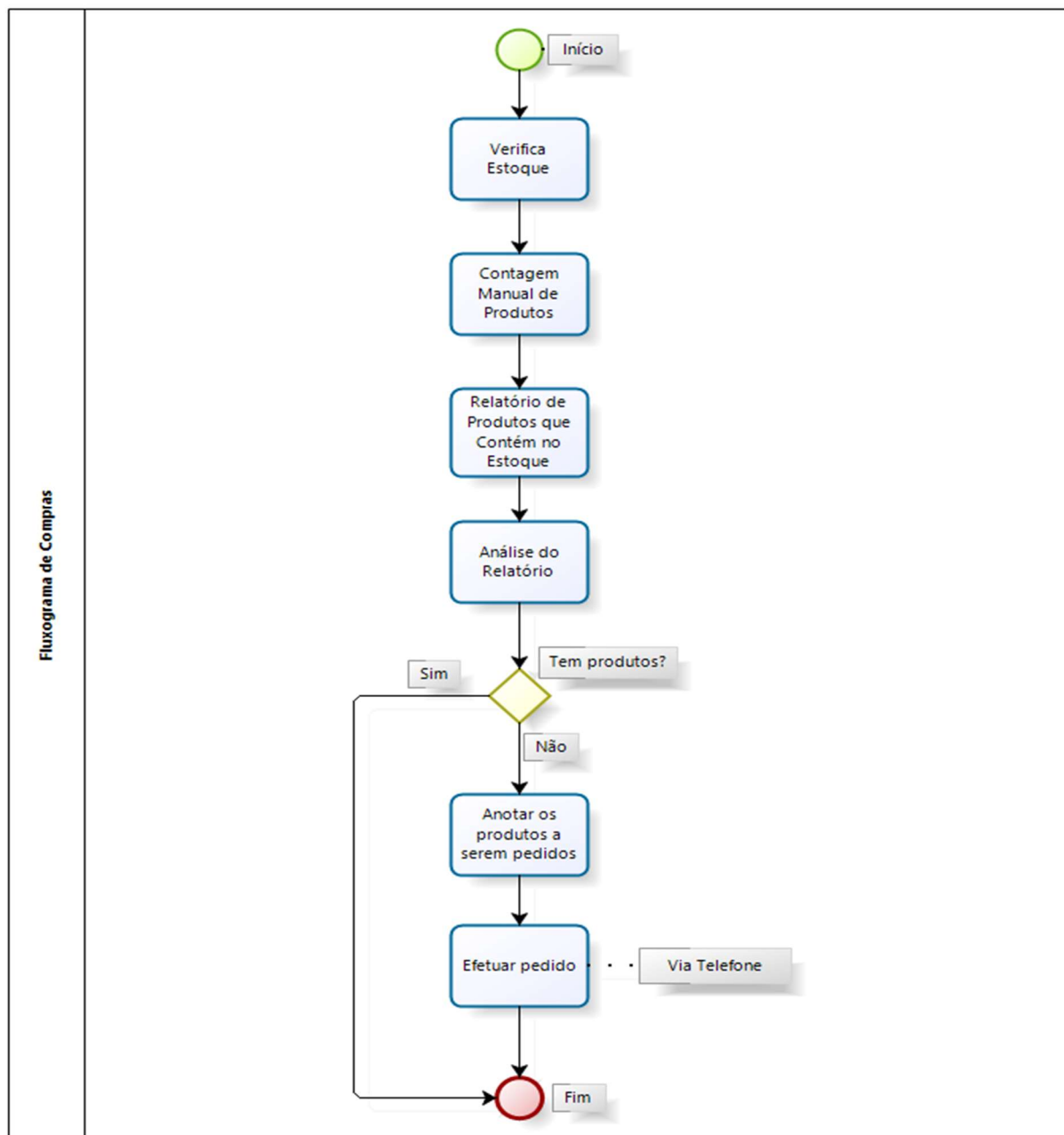


Figura 08 – Fluxograma de Compras do Mini Mercado Luana

Documento de Visão

5. Introdução

O documento tem por finalidade coletar, analisar e definir necessidades e características gerais do sistema SGM. Concentra-se nas necessidades apontadas pela cliente Luana Santana Butenas, nas razões que levam a essas necessidades e como elas serão atendidas pelo sistema.

O escopo deste documento se limita a fornecer a todos os envolvidos uma descrição compreensível das funcionalidades que serão atendidas no projeto de software. Quando necessário este documento pode ser atualizado durante todo o ciclo de desenvolvimento da solução.

5.1. Objetivo

O documento tem por finalidade coletar, analisar e definir necessidades e características gerais do sistema SGM. Concentra-se nas necessidades apontadas pelos usuários, nas razões que levam a essas necessidades e como elas serão atendidas pelo sistema.

O sistema visa auxiliar no gerenciamento de algumas atividades do Mini Mercado Luana, tendo como objetivos:

- Acessar informações sobre clientes;
- Acessar informações sobre os fornecedores;
- Acessar informações sobre os produtos;
- Permitir o histórico das vendas realizadas por mês ou ano;
- Permitir o histórico das compras realizadas por mês ou ano;
- Realizar compras;
- Realizar vendas;

5.2. Escopo

Este documento está associado ao projeto de desenvolvimento do sistema SGM e pretende dar uma visão geral de todos os requisitos levantados e analisados no acompanhamento da rotina de trabalho no Mini Mercado Luana, para poder apresentar uma proposta e um cronograma de execução do sistema.

Também será o guia para o desenvolvimento do sistema e qualquer alteração nos seus requisitos deverá ser atualizada.

O sistema SGM disponibilizará ferramentas e funcionalidades para ter uma melhoria na parte de administrativa da empresa, pois com esse sistema o gerente terá uma visão ampla de todas as atividades efetuadas na empresa, seja, financeira, compra, venda e estoque.

5.3. Definições, Acrônimos e Abreviações

SGM – Sistema de Gestão de Mercados

6. Análise do Negócio

6.1. Descrição do Problema

O problema	Quem afeta	Impacto gerado	Possível solução
Não há um cadastro de cliente	Operador de Caixa e Administrador	Dificuldade de entrega de algum pedido ou cobrança, esquecimento dos dados do cliente que realizou um pedido ou orçamento.	Implantar um módulo no sistema de cadastro de cliente com todos os atributos necessários para melhorar no controle de atendimento.
Não há um cadastro de fornecedor	Operador de Caixa e Administrador	Dificuldade de realizar algum pedido ou pagamento, esquecimento dos dados do fornecedor que foi realizado uma compra ou orçamento.	Implantar um módulo no sistema de cadastro de fornecedor com todos os atributos necessários para melhorar no controle de atendimento.
Não tem controle de estoque	Operador de Caixa e Administrador	Atraso para a produção de um pedido, deixar de atender um cliente por falta de algum produto.	Implantar um módulo no sistema de cadastro de produto com todos os atributos necessários para melhorar no controle dos produtos.
Na venda, pois as anotações e o cálculo do preço do produto são todos realizados manualmente.	Operador de Caixa	Pode acontecer de errar algum calculo ou preço de algum produto e lentidão no atendimento ao cliente.	Automatizar a venda, ou seja, quando o funcionário digitar o código do produto, irá mostrar o produto e o valor correspondente já com os campos para adicionar os preços e efetuar o cálculo automaticamente, além de que o sistema irá organizar em ordem as vendas.
Não há controle nas Contas a Receber, pois não segue um padrão de venda, ou seja, nem sempre é anotado na folha de orçamento.	Financeiro	Podem ocorrer erros na contabilização e dificuldade no balanço no final do mês, não tem total controle com as notas podendo acontecer de perder e não ter os dados do cliente para a cobrança.	Criar um módulo no sistema para cadastrar as entradas na empresa, seja venda ou outro tipo de serviço, vinculando os dados do cliente, para facilitar uma busca futuramente.
Não há controle nas Contas a Pagar, pois as vezes não são anotados.	Financeiro	Esquecimento dos dados e informações necessárias para efetuar algum pagamento, pode ocorrer atraso de conta, juros e dificuldade no fechamento de caixa.	Ter um módulo de cadastro no sistema de todas as compras e obrigações de cada mês, mostrando também um total já gasto conforme os dias para ter um controle das saídas da empresa

Não há uma maneira rápida de pesquisa por algum produto, preço ou qualidade	Operador de Caixa	Demora no atendimento ao cliente, podem ser repassados dados desatualizados, ou até mesmo produtos que estão em falta no estoque	Implantação de uma busca seja por código ou nome, que retorne o produto solicitado com seu respectivo valor e qualidade.
---	-------------------	--	--

6.2. Sentença de Posição do Produto

Para	Sistema de Gestão de Mercado
Que	Irá ajudar no controle e administração da empresa, sobre as necessidades decorrentes no dia-a-dia.
O Sistema de Gestão de Mercados	É um sistema que ficara localizado dentro da empresa para facilitar os processos.
Que	Irá gerenciar o controle de estoque, as entradas e saídas da empresa, controle com clientes, busca e preço de produtos cadastrados e facilidade nos cálculos, assim o sistema irá diminuir o tempo de resposta e agilizar no atendimento ao cliente.
Diferente de	Qualquer outro produto ou sistema existente, mesmo que o Mini Mercado Luana siga um perfil de qualquer outra empresa, o sistema irá seguir um padrão específico para a mesma.

6.3. Envolvido

Existe uma série de envolvidos que se interessam pelo desenvolvimento e nem todos eles são usuários finais. A tabela abaixo apresenta uma lista resumida desses envolvidos que não são usuários.

Papel	Descrição e Responsabilidade
Proprietário	Coordena a empresa buscando melhorias nos processos através de: <ul style="list-style-type: none"> - Agilidade nas tomadas de decisões - Organização e divisão das atividades dentro da empresa - Apoio e agilidade na produção dos produtos pedidos - Controle e armazenamento das informações.

Clientes	Procura por produtos e serviços da empresa, a fim de satisfazer suas necessidades e desejos, com isso o cliente dispõem de: <ul style="list-style-type: none"> - Sugestões e ideias para uma possível melhoria na empresa. - Pagamento dos serviços que a empresa prestou, pois é através disso que ela se mantém.
Fornecedores	Fornece produtos para a empresa quando necessário sendo solicitado através de: <ul style="list-style-type: none"> - Pedidos realizados por e-mail, passando as medidas corretas do produto solicitado, ou também se for produtos de rápida entrega é solicitado pelo telefone. - Informa o valor a ser cobrado. - Entrega do produto final para a empresa.

6.4. Usuários

A tabela abaixo apresenta uma lista resumida de todos os usuários identificados.

<i>Papel</i>	<i>Responsabilidade</i>
Operador de Caixa	<ul style="list-style-type: none"> - Atende e descreve os pedidos e orçamento dos clientes; - Organiza cadastros de clientes; - Informa determinadas necessidades dos clientes; - Realiza pedidos aos fornecedores na falta de algum produto; - Controla o estoque do sistema; - Controla as entradas e saídas dos produtos da empresa; - Controla as vendas.
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> - Gerencia funcionários e fornecedores; - Organiza metas a serem atingidas; - Define as atividades para desenvolver; - Gerencia as compras dos produtos.

6.5. Ambiente Atual do Usuário

Atualmente a empresa possui apenas um notebook para efetuar pedidos aos fornecedores. Seu controle com cliente é manual feito através de um formulário de orçamento, com o nome, endereço e data, junto com o produto pedido e valor a pagar ou

apenas anotadas em um rascunho caso o pedido seja menor e a tabela de preço dos produtos fica anotada em um caderno.

7. Visão Geral do Sistema

O Sistema de Gestão de Mercados é um sistema composto pelos seguintes módulos:

Módulo de Contas a Receber: Disponibilizará controles gerenciais, para que o sistema gere informações facilitando o planejamento de suas atividades e controle de seus resultados para tomada de decisões sobre os ativos importantes que a empresa dispõe, originários de vendas a prazo.

Módulo de Contas a Pagar: Também disponibilizará controles gerenciais, para que o sistema gere informações facilitando o planejamento de suas atividades e controle de seus resultados, porém referente às tomadas de decisões sobre todos os compromissos da empresa que representam os pagamentos de determinados recursos.

Módulo de Gerência: Cuidará das informações decorrentes na empresa para auxiliar nas tomadas de decisões tais como: controle de estoque, forma de pagamento para os clientes, além de poder manipular os cadastros de funcionários, compras, produtos e preços.

Módulo de Vendas: Ficará responsável no armazenamento de dados referente as vendas e produtos vendidos, como também a quantidade da venda de um certo produto, podendo ter um controle de qual produto tem ou teve mais saída em um determinado mês.

8. Requisitos Funcionais

8.1. RF_001 – Manter País

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta dos Países cadastrados.

8.2. RF_002 – Manter Estado

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta dos Estados cadastrados.

8.3. RF_003 – Manter Cidade

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta das Cidades cadastradas.

8.4. RF_004 – Manter Cliente

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta dos Clientes quando a venda não for paga à vista.

8.5. RF_005 – Manter Fornecedor

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta dos Fornecedores da empresa.

8.6. RF_006 – Manter Funcionário

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta dos Funcionários da empresa.

8.7. RF_007 – Manter Cargo

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta dos Cargos cadastrados.

8.8. RF_008 – Manter Marca

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta das Marcas cadastradas.

8.9. RF_009 – Manter Categoria

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta das Categorias cadastradas.

8.10. RF_010 – Manter Produto

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta dos Produtos cadastrados.

8.11. RF_011 – Manter Compra

O sistema permitirá a inclusão, cancelamento e consulta dos Pedidos de Compra.

8.12. RF_012 – Manter Contas a Pagar

O sistema permitirá a inclusão, alteração, cancelamento e consulta das Contas a Pagar da empresa.

8.13. RF_013 – Manter Venda

O sistema permitirá a inclusão, cancelamento e consulta das Vendas realizadas na empresa.

8.14. RF_014 – Manter Contas a Receber

O sistema permitirá a inclusão, alteração, cancelamento e consulta das Contas a Receber da empresa.

8.15. RF_015 – Manter Forma de Pagamento

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta das Formas de Pagamento.

8.16. RF_016 – Manter Condição de Pagamento

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta das Condições de Pagamento cadastradas.

8.17. RF_017 – Manter Funcionários

O sistema permitirá a inclusão, alteração, exclusão e consulta dos Usuários cadastrados.

9. Requisitos Não Funcionais

9.1. Usabilidade

- O idioma do sistema será em Português (Brasil);
- Interface simples e organização dos módulos, para facilitar nos processos.

9.2. Confiabilidade

O sistema não permitirá a exclusão de uma conta a receber ou a pagar, mas permitirá o cancelamento, porém o sistema deverá obrigar o usuário registrar uma justificativa. E qualquer outro tipo de alteração efetuado nos dados do sistema também deverá ser registrado para garantir a integridade dos dados. Deverá ser atualizando sempre que necessário o estoque dos produtos no momento de compra e de venda destes, além dos preços de venda.

9.3. Desempenho

Por ser um sistema simples e com apenas um usuário, o computador servidor deverá ter ao menos 1024 Mb de memória RAM e 3Ghz de processador, para um bom funcionamento.

9.4. Suportabilidade

O sistema será desenvolvido através da orientação a objeto, persistindo no banco de dados (PostgresSQL).

9.5. Restrições

O sistema será desktop, apenas para uso e controle interno, ou seja, não haverá atendimentos externos ou qualquer tipo de integração com o sistema, será apenas um sistema local, simples e de fácil acesso para o usuário. E a linguagem utilizada para o desenvolvimento será em Delphi.

10. Infraestrutura

10.1. Infraestrutura de desenvolvimento

- Delphi 10;
- PostgreSQL 9.3;
- PgAdmin III.

10.2. Infraestrutura de produção

- Microcomputador;
- Delphi10;
- PostgreSQL 9.3.

11. Produtos a serem entregues

- Sistema desenvolvido, implantado, testado e aprovado;
- Não será entregue o Código Fonte.