

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

CURSO DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

João Marcos Ferreira

*Sudo Loja: Sistema de Gerenciamento de Conteúdo
Voltado ao E-Commerce*

Cajazeiras

2015

João Marcos Ferreira

*Sudo Loja: Sistema de Gerenciamento de Conteúdo
Voltado ao E-Commerce*

Monografia apresentada ao Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da IFPB, como requisito para a obtenção parcial do grau de TECNÓLOGO em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

Orientador: . Prof. Msc. Francisco Paulo de Freitas Neto

Cajazeiras
2015

João Marcos Ferreira

*Sudo Loja: Sistema de Gerenciamento de Conteúdo
Voltado ao E-Commerce*

Monografia apresentada ao Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da IFPB, como requisito para a obtenção parcial do grau de TECNÓLOGO em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

Aprovado em dd/MM/aaaa

BANCA EXAMINADORA

Prof. Msc. Francisco Paulo de Freitas Neto

Orientador

Examinador 1

Examinador

Examinador 2

Examinador

Aos meus pais e irmãos.
Aos meus amigos

Agradecimentos

Primeiramente a Deus. O que seria de nós sem Ele?

Aos meus pais que sempre me incentivaram e me ajudaram, sem eles não teria chegado até aqui.

Ao meu Orientador Francisco Paulo de Freitas Neto pela paciência, disponibilidade e por prestar toda a orientação e esclarecimentos necessários.

Aos meus tios Isabel e Alonso por me acolherem durante todos esses dias.

À minha namorada por estar sempre ao meu lado me encorajando

Aos meus amigos e todos os meus parentes pelo apoio.

Resumo

Na atualidade muitas pessoas preferem fazer suas compras em casa usando seu computador ou *smartphone*, ao invés de irem até uma loja ou supermercado. Esse hábito é visto por muitos como uma oportunidade de negócio: vender na Internet. O número de pedidos feitos nos *e-commerces* aumenta cada vez mais e movimenta quantias impressionantes. Este trabalho apresenta um sistema WEB que gerenciado por um usuário, poderá criar uma loja virtual totalmente personalizável. Assim, pessoas interessadas em vender na Internet, poderão com facilidade criar, personalizar e gerenciar sua própria loja, sem burocracias ou conhecimentos avançados sobre linguagens de programação.

Palavras-chaves: Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo. Loja Virtual. Vendas.

Abstract

Nowadays many people prefer to do their shopping at home using your computer or smartphone, instead of going to a store or supermarket. This habit is seen by many as a business opportunity: sell on the Internet. The number of requests made in *e-commerces* grows and grows and moves impressive amounts. This paper presents a Web system managed by a user, you can create a virtual store fully customizable. So, people interested in selling on the Internet, can easily create, customize and manage their own shop, without bureaucracy or expert programming languages.

Keywords: Content Management System, Virtual Store, Sales.

*“Independentemente das
circunstâncias, devemos ser sempre
humildes, recatados e despidos de
orgulho.”*

Dalai Lama

Lista de Figuras

Figura 1	Consumidores únicos ativos	2
Figura 2	Total de pedidos realizados no <i>e-commerce</i> no Brasil	3
Figura 3	Total de faturamento do <i>e-commerce</i> no Brasil	3
Figura 4	Satisfação e fidelização de clientes	4
Figura 5	Estimativa do número de pedidos no comércio eletrônico para 2016	5
Figura 6	Estimativa de faturamento do comércio eletrônico para 2016 . .	5

Lista de Quadros

Sumário

1	Introdução	1
1.1	Motivação	6
	Referências Bibliográficas	7

1 Introdução

Comprar na Internet traz muitas vantagens para um consumidor, é cômodo. É possível fazer compras sempre que quiser e à hora que desejar, no conforto da sua casa. Não existem filas. As compras são feitas sem a utilização de dinheiro físico, proporcionando mais segurança ao cliente. Além de diversas outras vantagens.

Para os comerciantes as vantagens também são muitas: o produto fica acessível aos clientes 24 horas por dia, todos os dias da semana; pessoas de todos os lugares podem ver o produto; não precisa de um espaço físico para expor os produtos; custo de investimento inicial mínimo; sem risco de assalto, entre outras.

É possível destacar também algumas desvantagens na compra de produtos e serviços pelo comércio eletrônico. O consumidor precisa ter a consciência de que a compra de alguns itens pode ser positiva, enquanto outros podem ser frustrados. Por exemplo: vulnerabilidade de hackers para dados de cartões e senhas bancários; compras incorretas em razão da despadronização do tamanho de roupas, de calçados e outros itens do vestuário; e possíveis atrasos ou danificação do produto durante a entrega; são as principais desvantagens destacadas pelo Sebrae (2014). Por outro lado, dados indicam que os consumidores virtuais demonstram altos índices de intenção de compra.

O *WebShoppers E-bit/BuscapÉ* (2015), relatório sólido e respeitado sobre o comércio eletrônico, no qual são analisadas a evolução do *e-commerce*, tendências, estimativas, as mudanças de comportamento e preferências dos e-consumidores, apresentou boas estatísticas sobre o *e-commerce* no Brasil. A seguir veremos esses dados em forma de figuras e gráficos.



Figura 1: Consumidores únicos ativos

Na figura 1 podemos notar que a quantidade de e-consumidores ativos (pessoas que efetivaram pelo menos uma compra virtual, ao longo de 2015) apresentou pequeno crescimento, se comparada com anos anteriores. Em 2015, esse número chegou ao total de 39,1 milhões de consumidores. O número de pedidos e o faturamento do comércio eletrônico também foram notavelmente altos. Com um total de 106,2 milhões em 2015, o incremento no número de pedidos no mercado brasileiro foi de 3%, em relação a 2014. Ver figura 2. O faturamento do comércio eletrônico foi de R\$ 41,3 bilhões. O número representa um crescimento nominal de 15,3%, em relação a 2014, quando as vendas somaram um total de R\$ 35,8 bilhões como pode ser visto na figura 3.

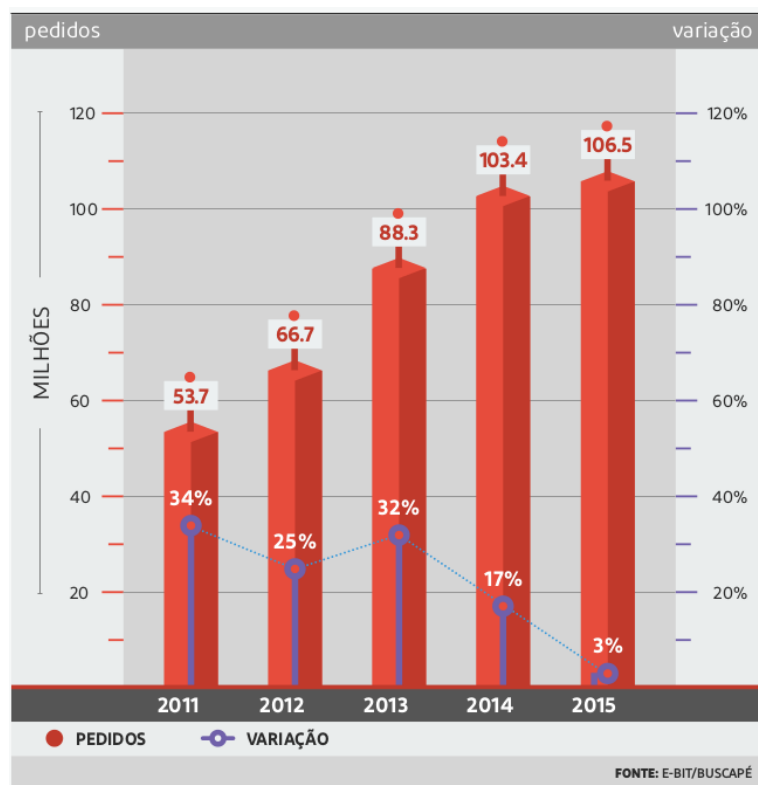


Figura 2: Total de pedidos realizados no *e-commerce* no Brasil



Figura 3: Total de faturamento do *e-commerce* no Brasil

O relatório também destaca dados sobre a satisfação dos clientes em

realizar suas compras na internet. O Net Promoter Score (NPS) é um indicador que mensura a satisfação e a fidelização dos clientes. No balanço geral do ano, o NPS apresentou o melhor resultado. Ver figura 4.

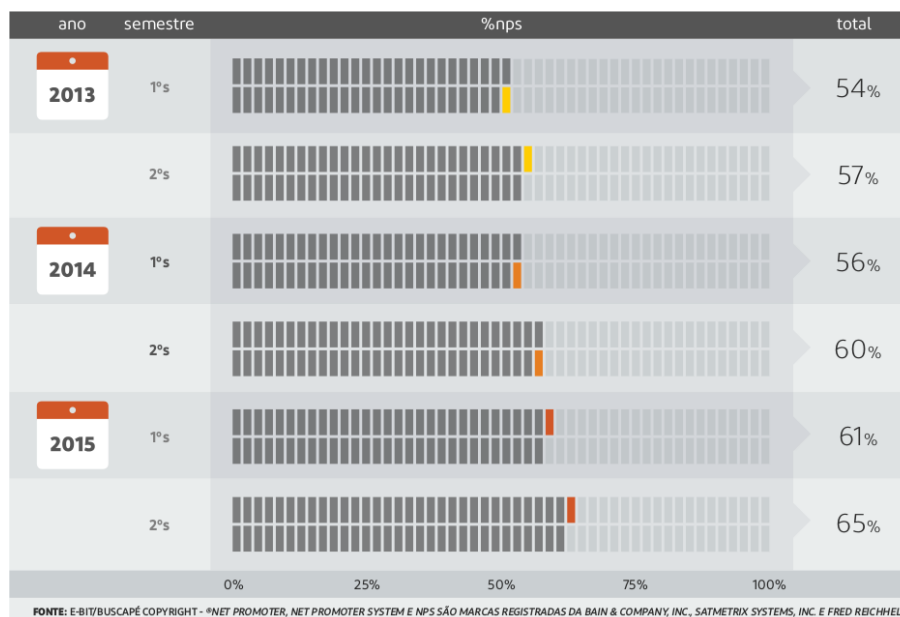


Figura 4: Satisfação e fidelização de clientes

Vitor Augusto Meira França, economista da Fecomercio-SP principal entidade sindical paulista dos setores de comércio e serviços. Responsável por administrar, no Estado, o Serviço Social do Comércio (Sesc) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) afirma o seguinte:

Diante de um quadro de instabilidade política, inflação alta, taxas de juros elevadas, escassez de crédito, aumento do desemprego e consequente conservadorismo dos consumidores, o varejo brasileiro deve repetir o fraco desempenho do ano passado e registrar nova queda das vendas neste ano. por outrolado, o e-commerce deve apresentar crescimento como ocorreu em 2015. (E-BIT/BUSCAPÉ, 2015)

O Relatório *WebShoppers* apresenta estimativas sobre esse crescimento, que podemos ver nas figuras 5 e 6.

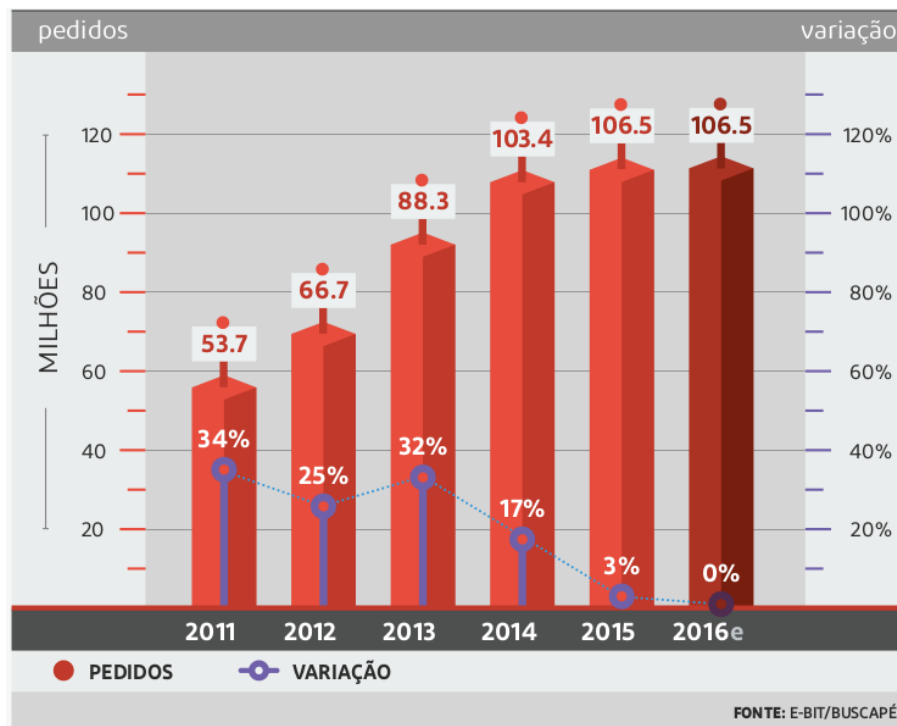


Figura 5: Estimativa do número de pedidos no comércio eletrônico para 2016

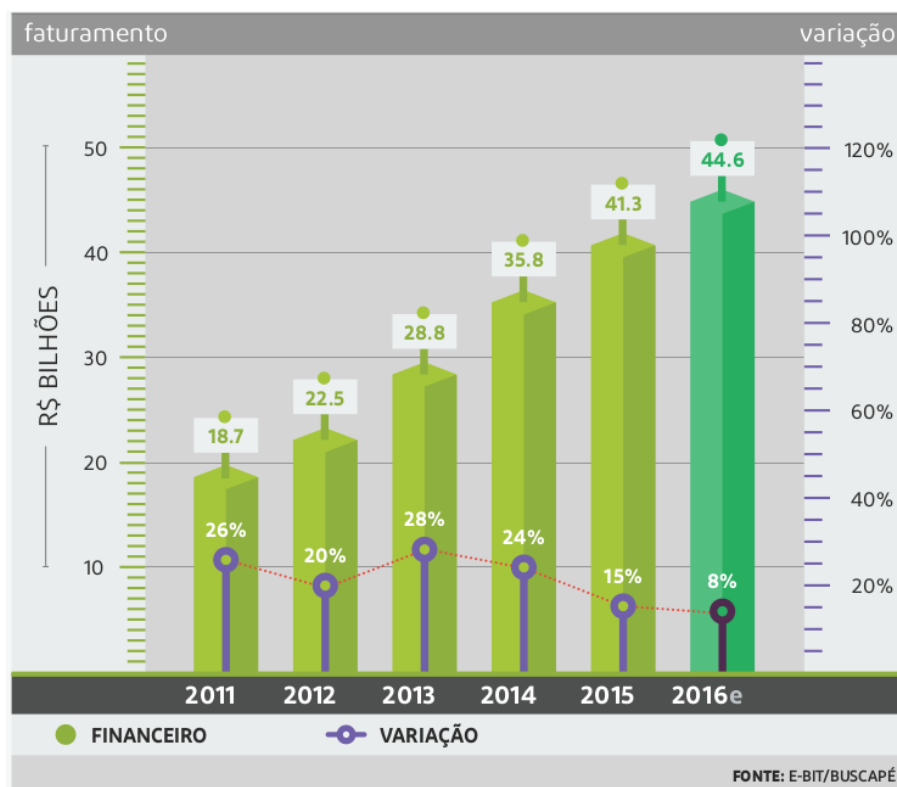


Figura 6: Estimativa de faturamento do comércio eletrônico para 2016

Após essa breve análise da situação do *e-commerce* no Brasil, podemos afirmar que o comércio eletrônico é sem dúvidas um excelente negócio.

Entre os empresários que se aventuram nesse ambiente, um dos anseios é ter uma loja que tenha a identidade visual da sua marca, que possibilite formas práticas e seguras de compra pelos clientes e, claro, que seja de fácil manuseio e administração para ele mesmo. Com ferramentas como o Mercado Livre¹, por exemplo, é possível disponibilizar produtos para a venda, mas em um ambiente diferente de uma loja virtual particular.

1.1 Motivação

Existem muitas ferramentas que facilitam a criação e gestão de lojas virtuais, porém o mercado da região as desconhece, onde poderia sem muitos gastos e esforços, expandir o seu negócio através de vendas na Internet. Em raras ocasiões, os comerciantes interessados em colocar seu negócio na rede, procuram por empresas especializadas em desenvolvimento de aplicações comerciais, para desenvolver seu site de vendas. O problema é que esse processo pode demorar muito, além de ser caro e muitos não têm capital o suficiente para cobrir o custo do desenvolvimento de uma aplicação desse nível ou não dão valor ao trabalho e simplesmente não querem pagar por isso.

Além desses, um outro problema é a frequente solicitação do cliente a empresa contratada para realizar modificações, mais especificamente no *layout*² do sistema. Esse tipo de modificação quase sempre é demorada e, principalmente, cara, dependendo de seu tamanho.

A Sudo Loja, visa resolver esses problemas oferecendo um CMS (do inglês *Content Management System*), capaz de criar, gerenciar e tornar possível a personalização de uma loja virtual. O CMS proposto busca facilitar a criação e gestão de um *e-commerce*, promovendo uma entrada rápida ao mercado virtual à pequenas e médias empresas. Podem ser vistos vários sistemas que funcionam dessa maneira, como por exemplo: a Tray (2015) e Integrada (2015). Na Seção ?? será apresentado um comparativo entre estas e outras ferramentas.

¹<https://www.mercadolivre.com.br>

²Estrutura visual das páginas ou janelas do sistema

Referências Bibliográficas

E-BIT/BUSCAPÉ. *Relatório WebShoppers*. 2015. Acessada Out. 2015. Disponível em: http://img.ebit.com.br/webshoppers/pdf/33_webshoppers.pdf.

INTEGRADA, L. *Loja Integrada*. 2015. Acessada Out. 2015. Disponível em: <http://lojaintegrada.com.br>.

SEBRAE. *Sebrae Nacional*. 2014. Acessada Abril. 2016. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vantagens-e-desvantagens-do-comercio-eletronico>.

TRAY. *Tray Commerce*. 2015. Acessada Out. 2015. Disponível em: <http://tray.com.br>.