

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

2. CONTEXTO

A ALTA DEMANDA E A NECESSIDADE DE TECNOLOGIA

VANTAGENS DE UM SISTEMA INTEGRADO DE AGENDAMENTO

Melhoria da Eficiência Operacional

Redução de Erros e Duplas Marcações

Melhoria da Comunicação com os Clientes

Análise de Dados e Relatórios

SISTEMA DE AGENDAMENTO ONLINE: BENEFÍCIOS INOVAÇÃO

APLICAÇÃO E OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

ODS 5 – Igualdade de Gênero

ODS 8 – Trabalho Decente e Crescimento Econômico

ODS 9 – Indústria, Inovação e Infraestrutura

ODS 10 – Redução das Desigualdades

DASHBOARD E INSIGHTS

3. OBJETIVOS

4. JUSTIFICATIVA

5. ESCOPO

5.1. FORA DO ESCOPO

5.2. RECURSOS

5.3. ENTREGÁVEIS

5.4. BACKLOG DE REQUISITOS

6. PREMISSAS

7. RESTRIÇÕES

8. USER STORIES

9. CONCLUSÃO

10. REFERÊNCIAS

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, ficha, serviços, agendamentos e feedback, além da criação de dashboards baseadas nos 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 e tecnológicos que proporcionassem volume e alongamento aos olhos. Além disso, muitas mulheres procuram estabelecimentos de estética para realizar esse determinado procedimento com a intenção 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 record 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.

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.

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, agendamentos conflitantes ou fichas duplicadas, assegurando uma gestão de agenda mais suave e confiável.

3. Melhoria da Comunicação com os Clientes:

Funcionalidades como lembretes automáticos, cupons de desconto 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.

SISTEMA DE AGENDAMENTO ONLINE: BENEFÍCIOS E INOVAÇÃO

Em resumo, a área de estética, que abrange serviços como design de sobrancelhas, extensão de cílios 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.

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, alinhando-se 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.

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 indicadores-chave 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 independentes e 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 de Tarefas Administrativas e Manuais:** Para que assim, a Lash Designer se concentre mais em suas atividades principais e na realização dos atendimentos.
- **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 independentes e 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 possíveis 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 não relacionadas ao agendamento de serviços e à promoção 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

Backlog de Requisitos - Kronos					
ID	Código do Artefato	Tarefa	Descrição	Classificação	Tipo
1	N/A	Criar Página Inicial (Home)	Desenvolver layout e design da página inicial do site. Incluir informações sobre os serviços oferecidos, imagens atrativas e chamadas para ação.	Essencial	Funcional
2	N/A	Criar Página "Sobre Nós"	Escrever e apresentar informações sobre a equipe de profissionais, missão, visão e valores da empresa Kronos.	Essencial	Funcional
3	N/A	Criar Página de Cadastro/Login	Desenvolver páginas para cadastro e login de usuários. Incluir campos para nome, e-mail, telefone, entre outros dados relevantes. Implementar validações de dados e segurança.	Essencial	Funcional
4	N/A	Desenvolver Área do Cliente	Criar uma seção onde os clientes possam visualizar informações da conta e realizar agendamentos.	Essencial	Funcional
5	N/A	Implementar Calendário de Agendamento	Integrar um calendário interativo que permita aos usuários visualizarem disponibilidade de horários para consultas.	Essencial	Funcional

6	N/A	Criar Formulário de Agendamento de Consultas	Desenvolver formulário intuitivo para preenchimento de informações do paciente e escolha do tipo de consulta.	Essencial	Funcional
7	N/A	Implementar Confirmação de Consultas	Criar sistema de confirmação de consultas por e-mail ou SMS. Desenvolver funcionalidade para enviar lembretes automáticos aos pacientes antes da consulta agendada.	Essencial	Funcional
8	N/A	Adicionar Descrição de Serviços	Incluir descrições detalhadas dos serviços oferecidos na aplicação.	Essencial	Funcional
9	N/A	Implementar Feedback do Usuário	Implementar um sistema de feedback para que os usuários possam enviar comentários, sugestões ou reclamações facilmente.	Essencial	Funcional
10	N/A	Criar Página "Saiba Mais"	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	Inserir Lista de Clientes Cadastrados	Adicionar uma lista de clientes cadastrados, com informações de perfil e última sessão.	Essencial	Funcional
18	N/A	Criar Painéis de Controle (Dashboards)	Desenvolver painéis de controle com insights e métricas de desempenho da aplicação.	Essencial	Funcional
19	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
20	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
21	N/A	Adicionar Status no Agendamento	Inserir status nos agendamentos, como agendado ou cancelado.	Essencial	Funcional
22	N/A	Implementar Planos de Sessão/Promoções	Desenvolver e implementar planos de sessão ou promoções para clientes.	Essencial	Funcional
23	N/A	Inserir Opção de Presente	Adicionar uma funcionalidade para agendar serviços como presente para outra pessoa.	Essencial	Funcional
24	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
25	N/A	Implementar Logout	Implementar a funcionalidade de logoff para permitir que os usuários saiam de suas contas com segurança.	Importante	Funcional
26	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
27	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

28	N/A	Implementar Depoimentos de Clientes	Implementar uma seção de depoimentos de clientes satisfeitos para aumentar a credibilidade da empresa Kronos.	Importante	Funcional
29	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
30	N/A	Pesquisar e Implementar API WhatsApp	Pesquisar e implementar uma API para envio de mensagens automáticas via WhatsApp.	Importante	Funcional
31	N/A	Inserir Missão, Visão e Valores	Adicionar informações institucionais da empresa na aplicação.	Importante	Funcional
32	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
33	N/A	Adicionar Animação de Cadastro/Login	Inserir animação para tornar a transição entre as páginas de cadastro e login mais fluida.	Desejável	Funcional
34	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
35	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
36	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
37	N/A	Implementar Backup Regular	Implementar um sistema de backup regular para proteger os dados do site contra perda ou corrupção.	Essencial	Não Funcional
38	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

39	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
40	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
41	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
42	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. [OBJ]
- **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. 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

9. CONCLUSÃO

Essa documentação relatou o desenvolvimento de uma aplicação...

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.

10. REFERÊNCIAS

https://periodicos.ufes.br/bjpe/article/view/v3n2_9/pdf

- Projeto de negócio de um salão de beleza: um estudo de caso

<https://abihpec.org.br/comunicado/setor-de-higiene-pessoal-perfumaria-e-cosmeticos-fecha-2023-com-valor-recorde-de-exportacoes-alcancando-us-9112-milhoes/>

- 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

<https://portalidea.com.br/cursos/gesto-de-salo-de-beleza-apostila03.pdf>

- Gestão de Salão de Beleza

https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/27699/04_VERSION_FINAL_ARTIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Agenda online para salões de beleza

https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/28362/1/CP_COADS_2014_1_13.pdf

- 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%20DA%20COSTA%20TAVARES%20-%20TCC%20CI%C3%80NCIA%20DA%20COMPUTA%C3%87%C3%83O%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sistema de gestão online para empresa no ramo de beleza

<https://www.cesuscvirtual.com.br/CIC-CESUSC/article/view/399>

- 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