|  |
| --- |
| **ALUNO:** Caio Rodolpho Guandalini  **ALUNO:** Eric Santos da Silva  **ALUNA:** Giovanna Aparecida Camillo Amoroso  **ALUNO:** José Victor Souza Silva  **ALUNO:** Leonardo David Silva Setti |
| **NOME DO PROJETO**: Projeto *SOREMA Tech: Modernização e Excelência no Atendimento aos Associados.* |

**CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA:**

|  |
| --- |
| **Nome da Empresa**: SOREMA – Sociedade Recreativa Matonense;  **Histórico da Empresa**:  Na década de 1950, os professores Celso de Barros Perches e Laert Tarallo Mendes tiveram a ideia de criar um clube em Matão com o objetivo de construir uma piscina. Em agosto de 1960, eles fundaram uma entidade para a construção da piscina, contando com a ajuda do Cônego Nelson Antônio Romão, que cedeu o espaço na Congregação Mariana para a reunião inaugural.  Com a entidade oficialmente estabelecida, a primeira diretoria formada e os estatutos prontos, o clube deu início às suas atividades. A primeira ação tomada foi a compra do terreno onde o clube está localizado atualmente. O terreno, de propriedade de Anibal Ribeiro, foi adquirido por CR$600.000,00, além de um título do futuro clube, que foram pagos em prestações mensais. A área total do terreno era de 43.000 metros quadrados e se estendia além do rio São Lourenço.  Palamede Cavichiolli assumiu como Diretor de Patrimônio e, posteriormente, tornou-se presidente do clube. Foi necessário alterar o curso do rio São Lourenço para construir o salão social, o que foi realizado pelos sócios em regime de mutirão, liderados por Palamede Cavichiolli. Para auxiliar no projeto, foi construída uma roda d'água para inundar o lago próximo ao salão social.  Os diretores e alguns associados também trabalharam na fabricação de mourões de concreto para cercar o terreno. Em 1961, a primeira portaria foi construída, juntamente com o primeiro salão social, que ainda se encontra no mesmo local hoje.  No final de 1963, Celso Perches assumiu a presidência do clube, sucedendo Palamede Cavichioli. Nessa época, as construções dos vestiários, sala de ginástica e bar estavam em andamento e logo foram concluídas, proporcionando a utilização definitiva do bar.  Também em 1963, os membros do clube decidiram mudar o nome da instituição. A sigla "SOMANA (Sociedade Matonense de Natação)" (Sociedade Matonense de Natação) foi considerada estranha, e foram sugeridos dois nomes alternativos: Matão Tênis Clube e Sociedade Recreativa Matonense. A escolha dos associados recaiu sobre o segundo nome, que se tornou oficial.  Em 1965, os filtros da piscina foram adquiridos, marcando mais um avanço na infraestrutura do clube.  Ao longo dos anos, o Clube SOREMA passou por diversas transformações e expandiu seus serviços, oferecendo atividades esportivas, lazer e entretenimento para seus associados. Desde a sua fundação, o clube tem sido um importante ponto de encontro e referência na comunidade de Matão.  Ao longo dos anos, o Clube SOREMA tem se consolidado como um espaço de referência na cidade de Matão, oferecendo uma ampla gama de serviços e atividades para seus associados. Desde a sua fundação com o objetivo inicial de construir uma piscina, o clube expandiu suas instalações e se tornou um local completo para práticas esportivas, lazer e convívio social.  A gestão do clube sempre buscou acompanhar as demandas e necessidades dos associados, realizando melhorias constantes em sua infraestrutura. Inicialmente, foram construídos o salão social, vestiários, sala de ginástica e bar, proporcionando espaços adequados para eventos, práticas esportivas e momentos de confraternização.  O Clube SOREMA se destaca pela sua preocupação em oferecer uma ampla variedade de atividades esportivas aos seus associados. Desde aulas de natação, tênis, vôlei e ballet até academia, pilates e hidroginástica, há opções para todos os gostos e idades. Essa diversidade de serviços permite que os associados encontrem atividades que atendam às suas preferências e necessidades, promovendo uma vida saudável e equilibrada.  O clube também possui uma estrutura voltada para eventos e festividades, oferecendo espaços adequados para a realização de bailes e outras celebrações. Esses eventos contribuem para fortalecer os laços entre os associados e proporcionam momentos de diversão e entretenimento.  Além disso, o Clube SOREMA se preocupa em manter uma administração eficiente e transparente, garantindo o bom funcionamento das atividades e a satisfação dos associados. Os investimentos em melhorias, aquisição de equipamentos e manutenção das instalações são fundamentais para proporcionar um ambiente agradável e seguro para todos.  Com base em sua história, infraestrutura e variedade de serviços oferecidos, o Clube SOREMA se destaca como um importante centro de atividades esportivas, lazer e convívio social em Matão. Sua trajetória de sucesso ao longo dos anos é resultado do esforço contínuo em atender às expectativas dos associados e proporcionar experiências memoráveis em um ambiente acolhedor e familiar.  **Missão, Visão e Valores da Empresa**:  **Missão**: A missão da SOREMA é proporcionar um espaço inclusivo e saudável para a comunidade de Matão, oferecendo atividades esportivas, sociais e culturais que promovam a recreação, o esporte e a convivência.  **Visão**: A visão da SOREMA é ser reconhecida como uma referência na promoção do esporte, cultura e lazer na cidade de Matão, buscando constantemente melhorias e crescimento em suas atividades e infraestrutura.  **Valores**: Nosso compromisso é pautado pela integridade, agindo com honestidade, transparência e ética em todas as nossas atividades e relacionamentos. Valorizamos o espírito esportivo, enxergando a prática esportiva como uma ferramenta de desenvolvimento pessoal, respeitando as regras e adversários, e incentivando a competitividade saudável.  **Faturamento da Empresa: (JANEIRO 2023)**  **Número de funcionários do clube:**  São aproximadamente 150 (Cento e cinquenta) funcionários.  **Organograma da empresa:**    **Recursos e Maquinários do clube:**  Campos e quadras: Isso inclui gramados, campos de futebol, quadras de tênis, quadras de vôlei, entre outros. Essas instalações são essenciais para a prática dos esportes e podem exigir manutenção regular.  Piscinas: Piscinas para atividades aquáticas, como natação e hidroginástica. Essas instalações exigem equipamentos de tratamento de água, como filtros, bombas e produtos químicos para manter a qualidade da água.  Equipamentos esportivos: Cada esporte exige equipamentos específicos, como bolas, raquetes, tacos, entre outros. Esses equipamentos são necessários para a prática adequada dos esportes e podem variar dependendo da atividade.  Vestuário e armários: O clube fornece locais para tomar banhos, efetuar trocas de roupas e guardar utensílios.  Equipamentos de segurança: Possuí equipamentos de segurança, como equipamentos de primeiros socorros e outros itens para lidar com emergências médicas durante as atividades esportivas.  **Principais produtos/serviços da Empresa**: O Clube SOREMA tem como principal negócio a oferta de serviços esportivos e de lazer para seus associados. Esses serviços incluem uma variedade de atividades esportivas, como natação, ballet, vôlei, tênis, beach tennis, academia (musculação, pilates, hidroginástica etc.), entre outros. O clube busca proporcionar aos seus associados uma experiência completa de atividades esportivas e de lazer, visando promover um estilo de vida saudável, convívio social e bem-estar. Além das atividades esportivas, o clube pode oferecer outras facilidades, como áreas de recreação, piscinas, espaços para eventos sociais e shows, restaurantes ou lanchonetes.  **Principais Concorrentes da empresa:**  *Concorrentes locais*: SESI (Matão)  *Concorrentes Regionais*: SESC (Araraquara) e Clube Náutico (Taquaritinga). |

**DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE PRODUÇÃO/SERVIÇO**:

|  |
| --- |
| O processo de produção/serviços do Clube SOREMA envolve uma série de etapas e atividades que visam oferecer uma ampla gama de serviços e experiências aos associados. Vamos descrever essas etapas de forma geral:   1. **Planejamento e gestão**: O clube conta com uma equipe de gestão responsável por planejar e coordenar todas as atividades. Isso inclui definir metas, estabelecer diretrizes, elaborar orçamentos, gerenciar recursos e tomar decisões estratégicas para o bom funcionamento do clube. 2. **Infraestrutura e manutenção**: O Clube SOREMA investe na construção, manutenção e melhoria contínua de suas instalações. Isso envolve a conservação dos espaços físicos, como piscinas, salão social, quadras esportivas, academia, vestiários, entre outros. A manutenção adequada garante a segurança e o conforto dos associados durante a utilização dessas áreas. 3. **Atividades esportivas**: O clube oferece uma variedade de atividades esportivas para os associados. Isso inclui aulas de natação, tênis, vôlei, ballet, musculação, pilates, hidroginástica e outras modalidades esportivas. Professores e instrutores qualificados são responsáveis por planejar, organizar e ministrar essas atividades, garantindo a qualidade do ensino e o desenvolvimento dos associados em suas práticas esportivas. 4. **Eventos e festividades**: O Clube SOREMA promove eventos e festividades ao longo do ano para entretenimento e integração dos associados. Isso inclui bailes, festas temáticas, comemorações especiais, torneios esportivos, competições, campeonatos e outras atividades sociais. A organização desses eventos demanda planejamento, logística, divulgação e coordenação para proporcionar momentos de diversão e interação entre os associados. 5. **Serviços de apoio**: O clube também disponibiliza serviços de apoio para os associados. Isso pode incluir serviços de bar e restaurante, atendimento ao cliente, locação de espaços para eventos particulares, venda de produtos relacionados ao clube, entre outros. Esses serviços complementares visam atender às necessidades dos associados durante sua estadia no clube, proporcionando comodidade e conveniência. 6. **Administração financeira**: A administração financeira é fundamental para o funcionamento do clube. Envolve o controle das receitas provenientes das mensalidades, taxas, eventos e outros serviços oferecidos. Além disso, é responsável pelo gerenciamento dos custos operacionais, pagamento de funcionários, fornecedores e despesas gerais, visando a sustentabilidade econômica do clube.   O processo de produção/serviços do Clube SOREMA é contínuo e dinâmico, buscando constantemente atender às demandas e expectativas dos associados. A qualidade, segurança e satisfação dos associados são prioridades em todas as etapas do processo, visando proporcionar uma experiência positiva e memorável a cada visita ao clube. |

**SITUAÇÃO ATUAL (PROBLEMAS/OPORTUNIDADES)**:

|  |
| --- |
| Do ponto de vista negocial, o Clube SOREMA enfrenta alguns desafios e oportunidades. Por um lado, o clube possui uma base sólida de associados e uma oferta diversificada de serviços esportivos e de lazer. Isso representa uma vantagem competitiva e uma fonte de receita estável.  No entanto, existem algumas áreas em que o clube pode melhorar para atender às demandas e expectativas dos associados. O sistema de cobrança atual, baseado na emissão de boletos físicos e distribuição via correios, apresenta limitações, como a falta de uma visão histórica dos pagamentos, a possibilidade de atrasos e os custos associados à produção e distribuição física dos boletos. Além disso, a ausência de opções de pagamento recorrentes e diferentes métodos de pagamento reduz a conveniência e flexibilidade para os associados.  O processo de adquirir ou cancelar novos serviços vinculados à titularidade dos associados e seus dependentes também é realizado de forma manual e presencial, o que pode ser inconveniente e gerar burocracia desnecessária. A falta de um sistema digital para a adesão e cancelamento de serviços, bem como para a concessão de acesso temporário a convidados, limita a eficiência operacional e a experiência dos associados.  Portanto, do ponto de vista negocial, o Clube SOREMA enfrenta a necessidade de modernização e aprimoramento de seus sistemas e processos para atender às demandas do mercado atual e às expectativas dos associados. Essa melhoria pode resultar em uma experiência aprimorada, maior satisfação dos associados, eficiência operacional e maior competitividade no mercado.  Do ponto de vista do projeto, o Clube SOREMA está no estágio inicial de implementação de um sistema de informação abrangente. A identificação dos problemas existentes e a conscientização da importância da modernização dos sistemas e processos são passos cruciais. O projeto visa superar esses desafios por meio da implementação de um sistema de cobrança mais eficiente, com opções de pagamento diversificadas e um sistema digital para adesão e cancelamento de serviços.  Além disso, o projeto envolve a automatização de processos, como a concessão de acesso temporário a convidados e a separação de dependentes, através de um sistema digital. Isso proporcionará maior conveniência aos associados e reduzirá a burocracia administrativa.  **Problemas a serem abordados**:   1. **Problema**: Sistema de cobrança ineficiente e limitado.     1. Falta de visão histórica dos pagamentos por parte dos associados, dificultando o acompanhamento e o controle financeiro.    2. O sistema atual ocasionalmente causa atrasos nos pagamentos, prejudicando o fluxo de receitas do clube.    3. Custos associados à produção física dos boletos e sua distribuição pelos correios, gerando despesas extras.    4. Ausência de opção de pagamentos recorrentes, o que dificulta a adesão dos associados a serviços de longo prazo.    5. Limitação dos métodos de pagamento disponíveis, restringindo as opções dos associados apenas aos boletos físicos.    6. Inexistência de um sistema digital, seja em um site ou aplicativo móvel, que permita transações financeiras com o clube. 2. **Problema**: Processo manual e presencial para adquirir ou cancelar serviços.     1. Necessidade de comparecer à secretaria do clube para solicitar a adesão ou cancelamento de serviços, causando inconveniência para os associados.    2. Falta de um sistema eficiente para conceder acesso temporário a convidados, dependendo de pagamento imediato em dinheiro ou inclusão do valor na próxima mensalidade.    3. Processo de cancelamento de serviços ou títulos realizado exclusivamente de forma presencial, gerando burocracia e dificuldades para os associados.    4. Separação de dependentes é feita manualmente e presencialmente, demandando tempo e recursos adicionais.    5. Inexistência de um sistema digital, seja em um site ou aplicativo móvel, que permita a adesão e o cancelamento de serviços junto ao clube. |

**PONTOS FORTES E FRACOS DA ORGANIZAÇÃO: ANÁLISE SWOT**

|  |
| --- |
| **Pontos Fortes**:   * Ótima localização: A localização estratégica do clube em área central da cidade e próximo à prefeitura de Matão, proporciona fácil acesso e visibilidade. * Ótima infraestrutura: O clube possui um predial moderno e bem-mantido, equipamentos de qualidade, diversas áreas de lazer, restaurante, lanchonete, quiosque, quadras, sauna, piscinas, vestiários e uma equipe dedicada à manutenção e zeladoria. * Instituição de prestígio e influência: O clube é reconhecido como uma instituição respeitada e influente na sociedade local. * Líder do segmento: O clube é líder em seu segmento no âmbito municipal, o que lhe confere uma posição de destaque. * Baixa concorrência: A falta de concorrência direta na área geográfica do clube pode ser uma vantagem significativa. * Tradição: O clube possui uma longa história e tradição na região. * Títulos valorizados: Os títulos de associados do clube são considerados valiosos. * Concentrador de grandes eventos: O clube é capaz de sediar grandes eventos, o que contribui para sua reputação e visibilidade.   **Pontos Fracos**:   * Desatualizada digitalmente: O clube apresenta defasagem na adoção de tecnologias digitais, o que pode afetar sua eficiência e alcance. * Sistemas burocráticos: Os sistemas utilizados pelo clube são altamente burocráticos, o que pode resultar em processos lentos e falhas de comunicação. * Limitação de expansão contígua: A área física do clube possui limitações para expansão, o que pode restringir seu crescimento futuro. * Marketing reduzido: O clube tem investimentos limitados em marketing, o que pode afetar sua capacidade de atrair novos associados. * Gestão e controle burocráticos: A gestão de serviços, títulos e associados apresenta processos burocráticos, aumentando o risco de erros e falhas. * Pagamentos e vendas fora dos meios digitais: A falta de sistemas de pagamento e vendas online pode causar inconveniência para os associados e limitar oportunidades de negócios. * Controle de sistemas de avisos descentralizado: A falta de um sistema centralizado para comunicados e avisos pode levar a informações desencontradas. * Valor das mensalidades: A média de valor das mensalidades pode ser considerada alta, especialmente quando adicionados serviços adicionais como aulas e eventos especiais. |

**OPORTUNIDADES E AMEAÇAS DA ORGANIZAÇÃO: ANÁLISE SWOT**

|  |
| --- |
| **Oportunidades**:   * Crescimento de receita através de serviços digitais: A adoção de serviços digitais pode abrir novas fontes de receita para o clube. * Aumento do volume de associados: A implementação de estratégias de marketing eficazes pode atrair um maior número de associados. * Melhoria na gestão administrativa: Aprimorar os processos de gestão e controle pode aumentar a eficiência e reduzir erros. * Melhoria na comunicação com os associados: Estabelecer uma linha de comunicação mais efetiva com os associados pode fortalecer o relacionamento e melhorar o marketing do clube. * Expansão física para outras áreas: A expansão do território físico do clube para outras áreas do município ou região pode permitir o alcance de novos públicos.   **Ameaças**:   * Perda de oportunidades no mercado digital: A falta de presença no mercado digital pode resultar na perda de oportunidades de negócio relevantes nesse meio. * Crescimento da concorrência: O surgimento de estabelecimentos menores e especializados, como quadras esportivas específicas e academias, pode representar uma concorrência direta. * Perda de associados: A insatisfação dos associados pode levar à perda de membros. * Dano à reputação: A má gestão ou incidentes negativos podem prejudicar a reputação do clube. * Desvalorização de títulos e ativos: Problemas administrativos ou de imagem podem levar à desvalorização dos títulos e ativos do clube. * Risco de falência por falha administrativa: A falta de uma administração eficiente pode levar a problemas financeiros graves e até mesmo à falência do clube. |

**OBJETIVO DO PROJETO:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| O projeto de implementação do Sistema de Informação (SI) no Clube SOREMA tem como objetivo solucionar os problemas existentes nos processos de cobrança e gerenciamento de serviços, oferecendo uma solução digital que aprimore a experiência dos associados. Por meio dessa iniciativa, buscamos melhorar a eficiência operacional, agilizar as transações financeiras, oferecer opções de pagamentos recorrentes e ampliar os métodos de pagamento disponíveis.  Ao final do projeto, é esperado alcançar os seguintes resultados:   1. Um sistema de cobrança eficiente e integrado, com visão histórica dos pagamentos e opções de pagamentos recorrentes. 2. Redução dos custos associados à produção física de boletos e sua distribuição pelos correios. 3. Implementação de diferentes métodos de pagamento, como Conta Corrente, Cartão de Crédito, Pix e Débito Automático, oferecendo maior flexibilidade aos associados. 4. Desenvolvimento de um sistema digital, seja em um site ou aplicativo móvel, que permita transações financeiras seguras e convenientes com o clube. 5. Introdução de um processo automatizado para adquirir e cancelar serviços vinculados à titularidade dos associados e seus dependentes. 6. Disponibilização de um sistema de vouchers ou agenda digital para conceder acesso temporário a convidados, facilitando a gestão e o pagamento dessas visitas. 7. Simplificação do processo de cancelamento de serviços ou títulos, permitindo que os associados realizem essa ação de forma rápida e fácil. 8. Implementação de um sistema digital para a separação de dependentes, agilizando esse procedimento e eliminando a necessidade de interações presenciais. 9. Criação de um site ou aplicativo móvel que permita aos associados aderir e cancelar serviços, proporcionando maior comodidade e autonomia. 10. Aprimoramento da experiência dos associados, oferecendo um ambiente digital seguro, moderno e de fácil utilização.      |  |  |  | | --- | --- | --- | | **TER** | **FAZER** | **SER** | | 1. Comprometimento e engajamento: Todos os envolvidos no clube, desde os sócios até os diretores e colaboradores, devem estar comprometidos com a implementação dos sistemas de tecnologia da informação. Isso envolve entender a importância desses sistemas para o crescimento e desenvolvimento do clube, e estar disposto a investir tempo e esforço para garantir o sucesso da implementação. | 1. Avaliação do orçamento disponível: É importante que o clube avalie o orçamento disponível para a implementação dos sistemas de tecnologia da informação. Isso envolve identificar os recursos financeiros necessários para adquirir os sistemas, realizar treinamentos, atualizações e manutenções, bem como para lidar com possíveis imprevistos durante o processo de implementação. | 1. Engajamento e participação ativa: É essencial que todos os envolvidos, desde os sócios até os colaboradores, estejam engajados e participem ativamente no processo de implementação. Isso inclui fornecer feedback, contribuir com ideias, participar de treinamentos e workshops, e estar disposto a aprender e se adaptar às novas ferramentas e processos. | | 2. Disponibilidade para treinamento e capacitação: É fundamental que os sócios, diretores e colaboradores estejam dispostos a participar de treinamentos e capacitações relacionados aos novos sistemas. Isso inclui aprender a utilizar as novas ferramentas e funcionalidades, entender os processos e procedimentos envolvidos e se familiarizar com as melhores práticas de utilização dos sistemas. | 2. Planejamento financeiro adequado: Os envolvidos no clube devem realizar um planejamento financeiro adequado para a implementação dos sistemas. Isso envolve analisar os custos envolvidos, como licenças de software, hardware, treinamentos, consultorias e infraestrutura necessária. Além disso, é importante considerar os custos contínuos, como suporte técnico e atualizações futuras. | 2. Capacitação e treinamento: É fundamental fornecer capacitação e treinamento adequados para os envolvidos, de forma a garantir que eles tenham o conhecimento necessário para utilizar os sistemas de maneira eficaz. Isso pode envolver workshops, cursos, sessões de treinamento personalizadas e materiais de referência. | | 3. Adaptação a mudanças: A implementação de sistemas de tecnologia da informação geralmente envolve mudanças nos processos e fluxos de trabalho existentes. Portanto, é importante que os envolvidos estejam abertos e dispostos a se adaptar a essas mudanças, deixando de lado antigos métodos e se ajustando às novas formas de realizar as atividades. | 3. Busca por alternativas de financiamento: Caso o clube não possua recursos financeiros suficientes para a implementação dos sistemas, é importante considerar alternativas de financiamento. Isso pode incluir a busca por parcerias estratégicas, obtenção de empréstimos bancários, captação de recursos por meio de patrocínios ou promoção de eventos para arrecadação de fundos junto aos associados, por exemplo. | 3. Flexibilidade e abertura à mudança: A implementação dos sistemas de tecnologia da informação geralmente envolve mudanças nos processos existentes. Portanto, é importante que os envolvidos estejam abertos e flexíveis em relação a essas mudanças. Isso implica em abandonar práticas antigas que podem não ser eficientes e estar disposto a adotar novas formas de trabalho. | | 4. Colaboração e comunicação efetiva: A implementação dos sistemas exigirá colaboração entre os diferentes setores e áreas do clube. Portanto, é essencial que os sócios, diretores e colaboradores estejam dispostos a trabalhar em equipe, compartilhar informações e se comunicar de forma efetiva para garantir o alinhamento e o sucesso do projeto. | 4. Análise do retorno sobre o investimento (ROI): Os envolvidos no clube devem realizar uma análise criteriosa do retorno sobre o investimento dos sistemas de tecnologia da informação. Isso envolve avaliar os benefícios esperados, como aumento da eficiência operacional, redução de custos, melhoria da experiência do associado, e compará-los com os custos envolvidos. Essa análise ajudará a tomar decisões embasadas em relação ao investimento necessário. | 4. Conscientização e comunicação: É necessário conscientizar todos os envolvidos sobre a importância e os benefícios da implementação dos sistemas de tecnologia da informação. Isso envolve comunicar claramente os objetivos do projeto, os impactos positivos esperados e a necessidade de adaptação e aprendizado. | | 5. Mentalidade de melhoria contínua: A implementação dos sistemas de tecnologia da informação é um processo contínuo e evolutivo. É importante que os envolvidos no clube tenham uma mentalidade de melhoria contínua, buscando constantemente maneiras de otimizar e aprimorar o uso dos sistemas, identificando oportunidades de melhorias e fornecendo feedback construtivo para a equipe responsável pela manutenção e desenvolvimento dos sistemas. | 5. Monitoramento e controle financeiro: Durante a implementação dos sistemas, é fundamental que haja um monitoramento e controle financeiro adequado. Isso inclui acompanhar os gastos, controlar o cumprimento do orçamento estabelecido, realizar ajustes quando necessário e garantir que os recursos financeiros estejam sendo alocados de forma eficiente e eficaz. | 5. Liderança e exemplo: Os líderes do clube, incluindo os diretores e gestores, devem liderar pelo exemplo. Eles devem demonstrar entusiasmo em relação ao projeto, estar abertos à mudança, participar ativamente das atividades de implementação e incentivar os demais a fazerem o mesmo. Uma liderança forte e inspiradora é essencial para motivar e engajar os envolvidos no processo de implementação. | |

**JUSTIFICATIVA:**

|  |
| --- |
| **Justificativa Geral para a Implementação dos Sistemas Propostos**  O projeto de implementação dos sistemas propostos visa trazer benefícios significativos para o clube SOREMA e seus associados. A seguir, apresentamos as principais justificativas que sustentam a adoção desses sistemas incluindo o Sistema de Cobrança, o Processo de Aquisição e Cancelamento de Serviços, e o Módulo para o Portal/Site do Clube SOREMA e Aplicativo Móvel exclusivo, trará benefícios significativos para o clube. Destacam-se os principais pontos:  **Melhoria da experiência dos associados**:  A implementação dos sistemas proporcionará uma experiência mais satisfatória para os associados do clube. Através do Sistema de Cobrança, eles poderão desfrutar de maior comodidade e facilidade no acesso aos serviços, tendo a possibilidade de visualizar seu histórico de pagamentos, emitir segundas vias de boletos e escolher diferentes métodos de pagamento. O Processo de Aquisição e Cancelamento de Serviços será simplificado, permitindo que os associados solicitem inclusões ou exclusões de forma online. Além disso, o Módulo para o Portal/Site do Clube SOREMA e Aplicativo Móvel fornecerão informações atualizadas sobre eventos, atividades, horários e notícias relevantes, facilitando o acesso e a participação dos associados.  **Aumento da eficiência operacional**:  A automação e otimização dos processos internos trarão uma série de benefícios para a operação do clube. O Sistema de Cobrança automatizada reduzirá erros e o tempo gasto em atividades manuais, melhorando a produtividade e eficiência da equipe responsável pela cobrança. O Processo de Aquisição e Cancelamento de Serviços online agilizará esses procedimentos, eliminando a necessidade de formulários físicos e processos burocráticos. Além disso, o Módulo para o Portal/Site do Clube SOREMA e Aplicativo Móvel simplificarão o acesso às informações e serviços, reduzindo a demanda por atendimentos presenciais.  **Diversificação de receitas e serviços**:  A implementação dos sistemas permitirá oferecer diferentes tipos de pagamento e serviços adicionais, ampliando as opções disponíveis para os associados. O Sistema de Cobrança automatizada oferecerá opções de pagamento recorrentes, como débito automático, cartão de crédito e transferência eletrônica, facilitando o processo e incentivando a adesão dos associados. Além disso, o Processo de Aquisição e Cancelamento de Serviços online facilitará a inclusão ou exclusão de serviços adicionais, como aulas de natação, ballet, esportes diversos e academia. Isso possibilitará a geração de receitas extras para o clube, além de atender às demandas e preferências dos associados.  **Tomada de decisões embasadas em dados**:  A coleta e análise de dados fornecidos pelos sistemas proporcionarão uma visão clara e precisa do desempenho do clube. O Sistema de Cobrança permitirá o acompanhamento do histórico de pagamentos, oferecendo informações valiosas sobre a adimplência dos associados. O Processo de Aquisição e Cancelamento de Serviços online fornecerá dados sobre a demanda por serviços específicos. Essas informações embasarão a tomada de decisões estratégicas, permitindo ao clube direcionar recursos e investimentos de forma mais precisa e eficiente.  **Fortalecimento da segurança da informação**:  A implementação dos sistemas propostos também fortalecerá a segurança da informação no clube. Serão adotadas medidas de proteção para garantir a confidencialidade e privacidade dos dados dos associados. O Sistema de Cobrança automatizada e o Processo de Aquisição e Cancelamento de Serviços online serão projetados com protocolos de segurança robustos, como criptografia de dados e autenticação de usuários. Isso aumentará a confiança dos associados em fornecer suas informações pessoais e financeiras ao clube. Além disso, serão implementadas práticas de segurança cibernética para proteger os sistemas contra ameaças externas, como ataques de hackers e vazamento de informações. Isso incluirá o monitoramento regular dos sistemas, atualizações de segurança e treinamento da equipe para lidar com possíveis vulnerabilidades.  **Permanência competitiva no mercado**:  A implementação dos sistemas propostos permitirá que o clube se mantenha competitivo no mercado. Ao oferecer uma experiência aprimorada para os associados, com acesso conveniente aos serviços e informações relevantes, o clube poderá atender às demandas e expectativas crescentes dos associados. Isso é especialmente importante em um cenário em que a tecnologia desempenha um papel fundamental na escolha e fidelização dos clientes. Ao oferecer soluções modernas e eficientes, o clube fortalecerá sua reputação, capacidade de atrair novos associados e estabelecer parcerias com outras organizações.  **Justificativa para a Implementação dos Sistemas Propostos - Benefício para os Associados**  A implementação dos sistemas propostos permitirá aos associados do clube desfrutar de maior comodidade no acesso aos serviços. Plataformas online e aplicativos móveis permitirão agendar eventos, fazer reservas, consultar informações e realizar pagamentos de forma ágil e conveniente. Isso elimina a necessidade de deslocamentos físicos e tarefas burocráticas presenciais, proporcionando uma experiência mais conveniente.  Além disso, a adoção dos sistemas contribuirá para a melhoria da qualidade dos serviços. A automação e otimização de processos internos resultarão em uma operação mais eficiente, reduzindo erros e tempo gasto em atividades manuais. Isso proporcionará um atendimento mais eficaz e ágil, aumentando a satisfação dos associados.  A implementação dos sistemas também possibilitará a diversificação de receitas e oferta de serviços adicionais aos associados. Diferentes tipos de pagamento e serviços complementares atenderão às necessidades e preferências individuais, fortalecendo o vínculo entre o clube e seus associados.  **Justificativa para a Implementação dos Sistemas Propostos - Benefício para a Eficiência Operacional**  A implementação dos sistemas propostos trará benefícios significativos para a eficiência operacional do clube. Automatizando e otimizando processos internos, haverá redução de erros, tempo gasto em atividades manuais e desperdício de recursos, gerando maior produtividade.  Ao adotar os sistemas propostos, o clube poderá automatizar tarefas repetitivas e burocráticas, liberando recursos humanos para atividades estratégicas. Isso aumentará a produtividade da equipe e reduzirá erros, proporcionando maior precisão nos processos operacionais.  Os sistemas permitirão a integração de áreas e departamentos do clube, facilitando a comunicação e colaboração entre equipes. Isso agilizará a tomada de decisões, evitando retrabalhos e garantindo uma coordenação eficiente das atividades.  A implementação dos sistemas também proporcionará melhor gestão de recursos financeiros e materiais, identificando oportunidades de economia e redução de desperdícios. A análise de dados fornecidos pelos sistemas auxiliará na alocação eficiente de recursos.  Outro benefício é a capacidade de escalabilidade dos sistemas. Eles serão projetados para acompanhar o crescimento e as necessidades futuras do clube, garantindo que possa crescer de forma sustentável, mantendo qualidade e eficiência em suas operações.  **Justificativa para implementação dos sistemas de forma modular**  A implementação dos sistemas de forma modular e independente oferece diversas vantagens e uma justificativa sólida pode ser elaborada. Abaixo estão alguns pontos que sustentam essa decisão:   1. **Flexibilidade e adaptabilidade**: A implementação modular permite desenvolver e implantar os sistemas de acordo com as necessidades e prioridades do clube. É possível começar com os módulos mais críticos ou urgentes e expandir gradualmente, evitando reestruturações completas do sistema. 2. **Redução de riscos e custos**: Ao dividir a implementação em módulos independentes, é possível reduzir os riscos e gerenciar os custos de forma progressiva, testando e implantando cada módulo separadamente. 3. **Foco nas necessidades do clube**: A implementação modular permite priorizar as áreas e funcionalidades mais relevantes, direcionando recursos para as áreas críticas e evitando desperdícios em funcionalidades menos relevantes. 4. **Maior controle e gerenciamento simplificado**: A implementação modular permite tratar cada módulo como uma entidade independente, facilitando o monitoramento, a manutenção e a resolução de problemas específicos. 5. **Melhoria contínua e feedback dos usuários**: A implementação modular permite obter feedback dos usuários, incorporando melhorias nas fases seguintes.   Com base nessas justificativas, a implementação dos sistemas propostos é essencial para o clube SOREMA alcançar um nível superior de excelência no atendimento aos associados, promovendo maior eficiência operacional, diversificação de serviços, tomada de decisões embasadas em dados e segurança da informação. Essas melhorias contribuirão para a satisfação dos associados, o crescimento do clube e sua permanência competitiva no mercado. |

**BENEFÍCIOS ESPERADOS**:

|  |
| --- |
| O projeto de implementação dos sistemas de tecnologia da informação no clube tem como objetivo trazer benefícios significativos para os associados. Nessa iniciativa, priorizaremos a melhoria da experiência dos associados, o aumento da eficiência operacional, a diversificação das receitas, a tomada de decisões embasadas em dados e a garantia da segurança das informações.  Um dos principais focos será a segurança dos dados dos associados. Adotaremos medidas de proteção para preservar a confidencialidade e privacidade das informações pessoais, gerando confiança e tranquilidade em relação ao tratamento dos dados.  A abordagem modular e independente da implementação dos sistemas trará flexibilidade, redução de riscos e custos, além de permitir melhorias contínuas com base no feedback dos usuários. Isso nos possibilitará atender às necessidades específicas do clube, garantindo um maior controle e gerenciamento simplificado.  Com a automatização de tarefas, a integração de áreas e departamentos e a otimização da gestão de recursos, esperamos alcançar uma operação mais eficiente, produtiva e livre de erros. Isso nos permitirá direcionar nossos esforços para áreas estratégicas, melhorar a qualidade dos serviços oferecidos e alcançar um desempenho operacional de excelência.  A implementação desses sistemas trará aos associados maior comodidade, facilidade de acesso aos serviços, diversificação de opções e maior segurança dos dados. Nosso objetivo é proporcionar uma experiência aprimorada e uma maior satisfação dos associados, atendendo às suas demandas e expectativas de forma moderna, conveniente e personalizada.  Portanto, a implementação dos sistemas propostos reflete o compromisso do clube em proporcionar benefícios tangíveis aos associados, promovendo uma experiência aprimorada e uma operação mais eficiente. Estamos empenhados em atender às necessidades dos associados, oferecendo um ambiente seguro, moderno e de excelência. |

**PROPOSTAS DE MELHORIAS:**

|  |
| --- |
| Além do escopo original do projeto, propõe-se a inclusão de funcionalidades adicionais no sistema de gerenciamento e reserva do Clube SOREMA, visando aprimorar ainda mais a experiência dos associados. Essas propostas de melhorias têm como objetivo atender às demandas e necessidades identificadas durante o processo de análise e levantamento de requisitos.   1. **Sistema de Gerenciamento e Reserva de Quadras e Áreas Reserváveis**:    * Desenvolvimento de um módulo específico para o gerenciamento e reserva de quadras esportivas e áreas reserváveis no clube, incluindo salão quiosque e ambientes diversos.    * Permitir aos associados a visualização da disponibilidade das quadras e áreas em tempo real, facilitando o processo de reserva.    * Integração do sistema com *totems* digitais localizados nas dependências do clube, permitindo que os associados realizem reservas diretamente no local. 2. **Agendamento de Eventos Particulares**:    * Implementação de um sistema de agendamento de eventos particulares dentro das instalações do clube.    * Permitir que os associados solicitem a reserva de espaços específicos para a realização de festas, reuniões ou outros eventos particulares.    * Disponibilizar informações sobre a disponibilidade dos espaços e opções de serviços adicionais, como catering e decoração. 3. **Sistema de Trava Liberada por RFID**:    * Integração de um sistema de travas liberadas por RFID às carteirinhas de sócios e/ou pulseiras eletrônicas dos associados.    * Permitir o acesso simplificado e seguro às áreas reservadas, eliminando a necessidade de chaves físicas ou outros dispositivos.    * Garantir o controle de acesso adequado, evitando a entrada de pessoas não autorizadas. 4. **Sistema de Gerenciamento de Reserva com Filas de Espera e Gerenciamento de Desistências**:    * Adicionar funcionalidades para gerenciamento de filas de espera e desistências nas reservas realizadas pelos associados.    * Permitir que os associados sejam incluídos em listas de espera para reservas de quadras ou áreas que estejam ocupadas no momento.    * Automatizar o gerenciamento de desistências, liberando automaticamente as reservas canceladas para outros associados interessados. 5. **Programa de Pontos e Reserva Compartilhada**:    * Implementar um programa de pontos para incentivar a participação e fidelidade dos associados.    * Oferecer recompensas e benefícios aos associados que acumularem determinada quantidade de pontos por meio do uso do sistema de reserva e participação em atividades do clube.    * Permitir a reserva compartilhada entre os associados, possibilitando a divisão de tempo de utilização das quadras e áreas reserváveis.   Essas propostas de melhorias visam enriquecer o sistema de gerenciamento e reserva do Clube SOREMA, proporcionando aos associados uma experiência mais completa e satisfatória. A implementação dessas funcionalidades adicionais será avaliada durante o processo de planejamento do projeto, considerando os recursos disponíveis e o impacto no escopo e cronograma estabelecidos inicialmente.  As propostas de melhoria fora do escopo original do projeto trariam diversos benefícios para a instituição SOREMA. Alguns dos principais benefícios são:   1. **Melhoria na Experiência dos Associados**: A implementação de um sistema de gerenciamento e reserva mais abrangente e eficiente proporcionaria aos associados uma experiência aprimorada ao utilizar as quadras esportivas, áreas reserváveis e ambientes diversos do clube. Isso resultaria em maior satisfação dos associados e fortalecimento do relacionamento com a instituição. 2. **Aumento da Eficiência Operacional**: As propostas de melhoria, como o sistema de reserva com filas de espera e gerenciamento de desistências, permitiriam um melhor aproveitamento dos espaços disponíveis no clube. Isso evitaria o subaproveitamento ou superlotação das áreas, otimizando a utilização dos recursos e aumentando a eficiência operacional. 3. **Geração de Receita Adicional**: Com a implementação do sistema de agendamento de eventos particulares, o clube teria a oportunidade de gerar receita adicional por meio do aluguel de espaços para festas, reuniões e outros eventos particulares. Isso contribuiria para o aumento da receita e a diversificação das fontes de renda da instituição. 4. **Maior Controle de Acesso e Segurança**: A integração do sistema de trava liberada por RFID às carteirinhas de sócios e/ou pulseiras eletrônicas dos associados traria maior controle de acesso às áreas reservadas. Isso garantiria a segurança das instalações do clube e evitaria a entrada de pessoas não autorizadas. 5. **Fidelização dos Associados**: A implementação de um programa de pontos e a possibilidade de reserva compartilhada entre os associados criariam incentivos adicionais para a participação e fidelidade dos membros. Isso fortaleceria o vínculo entre os associados e a instituição, promovendo a retenção e a atração de novos sócios.   Esses benefícios contribuiriam para o aprimoramento da imagem e reputação da SOREMA, fortalecendo sua posição como um clube de excelência e referência na região. Além disso, resultariam em um maior engajamento dos associados, aumento da receita e maior eficiência operacional, consolidando a instituição como líder no segmento e gerando impactos positivos em seu desempenho global. |

**ESTIMATIVAS DE CUSTOS OPERACIONAIS DE IMPLANTAÇÂO (TEMPO / VALOR)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Etapa de Implantação | Prazo | Valor Estimado | Responsável | | Levantamento de requisitos | 2 semanas | R$20.000 | Analista de Negócios | | Análise e design do sistema | 4 semanas | R$40.000 | Arquiteto de Soluções | | Desenvolvimento do sistema | 8 semanas | R$100.000 | Equipe de Desenvolvimento | | Testes e validação | 3 semanas | R$37.500 | Equipe de Qualidade | | Treinamento e capacitação | 2 semanas | R$16.000 | Especialista em Treinamento | | Implantação e migração de dados | 2 semanas | R$24.000 | Equipe de Implantação | | Monitoramento e suporte pós-implantação | Contínuo | R$10.000/mês | Equipe de Suporte Técnico |   Os valores foram calculados considerando que cada consultor trabalha 8 horas por dia útil, e o valor da hora trabalhada é de R$250,00. Para horas extras, sobreaviso e trabalho em feriados e fins de semana, foi proposto um adicional de 30% ao valor da hora trabalhada. |

**BENCHMARK**:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Critérios de Benchmarking | Lumic | Club System | Aclon Sistemas | Bluware | | Funcionalidades Principais | 9/10 | 8/10 | 9/10 | 7/10 | | Interface do Usuário | 8/10 | 7/10 | 9/10 | 6/10 | | Facilidade de Uso | 9/10 | 7/10 | 8/10 | 6/10 | | Integração com outros sistemas | 7/10 | 9/10 | 8/10 | 9/10 | | Suporte e Atendimento ao Cliente | 8/10 | 9/10 | 7/10 | 8/10 | | Customização e Flexibilidade | 9/10 | 7/10 | 8/10 | 6/10 | | Preço e Licenciamento | $$$$ | $$$ | $$$$ | $$ | | Experiência do Cliente | 9/10 | 8/10 | 7/10 | 7/10 | | Confiabilidade e Estabilidade | 9/10 | 9/10 | 8/10 | 8/10 | | Segurança e Proteção de Dados | 8/10 | 9/10 | 9/10 | 7/10 | | Escalabilidade | 8/10 | 7/10 | 9/10 | 6/10 | | Documentação e Suporte Técnico | 8/10 | 9/10 | 7/10 | 9/10 | | Avaliação da Comunidade | 7/10 | 8/10 | 9/10 | 6/10 |   Nesse levantamento inicial, foram atribuídas pontuações de 1 a 10 (sendo 10 a melhor pontuação) para cada critério com base em informações disponíveis online. É importante ressaltar que essa tabela serve apenas como uma base inicial e que uma análise mais detalhada e completa dos produtos deve ser realizada no futuro, considerando aspectos específicos do Clube SOREMA e suas necessidades.  Uma breve descrição dos critérios de benchmarking:   * *Funcionalidades Principais*: Avaliação das principais funcionalidades oferecidas pelo produto em relação às necessidades do Clube SOREMA. * *Interface do Usuário*: Análise da usabilidade, design e experiência do usuário do sistema. * *Facilidade de Uso*: Avaliação da intuitividade e facilidade de aprendizado do produto. * *Integração com outros sistemas*: Verificação da capacidade do sistema se integrar com outras plataformas e sistemas utilizados pelo Clube SOREMA. * *Suporte e Atendimento ao Cliente*: Avaliação da qualidade do suporte técnico e atendimento ao cliente oferecidos pelo fornecedor. * *Customização e Flexibilidade*: Análise da capacidade de personalização e adaptação do sistema às necessidades específicas do Clube SOREMA. * *Preço e Licenciamento*: Avaliação do custo e modelo de licenciamento dos produtos. * *Experiência do Cliente*: Consideração da satisfação geral dos clientes que utilizam o produto. * *Confiabilidade e Estabilidade*: Verificação da estabilidade, desempenho e confiabilidade do sistema. * *Segurança e Proteção de Dados*: Avaliação dos recursos de segurança e proteção de dados oferecidos pelo produto. * *Escalabilidade*: Análise da capacidade do sistema de se expandir e lidar com um maior volume de dados e usuários. * *Documentação e Suporte Técnico*: Avaliação da documentação disponível e recursos de suporte técnico fornecidos pelo fornecedor. * *Avaliação da Comunidade*: Consideração das opiniões e feedback de outros usuários e comunidade do produto. |

**RISCOS**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RISCOS TÉCNICOS | RISCOS NÃO TÉCNICOS | RISCOS LEGAIS |
| Recursos de hardware insuficientes: A falta de recursos adequados, como servidores, redes e equipamentos, pode afetar o desempenho e a disponibilidade dos sistemas. Isso pode levar a falhas, lentidão e interrupções no funcionamento do Clube SOREMA. | Limitação de recursos financeiros: A falta de recursos financeiros adequados para o projeto pode afetar a qualidade, escopo e prazo de entrega dos sistemas. Isso pode resultar em comprometimento da funcionalidade e desempenho dos sistemas implementados. | Dano à reputação: Incidentes de segurança, violação de privacidade de dados ou outros problemas legais podem afetar negativamente a reputação do Clube SOREMA, resultando em perda de confiança dos associados e impacto nas atividades do clube. |
| Recursos de software inadequados: A escolha ou adoção de sistemas de software que não atendam aos requisitos do clube pode resultar em incompatibilidades, funcionalidades limitadas, falta de suporte e dificuldades de integração com outros sistemas. | Necessidades fora do escopo de implementação: A inclusão de requisitos ou demandas que estão fora do escopo inicial do projeto pode gerar atrasos, aumento de custos e comprometimento da qualidade dos sistemas. | Desvalorização dos títulos e ativos: Problemas legais, má gestão ou outras circunstâncias podem levar à desvalorização dos títulos e ativos do clube, afetando o valor patrimonial e a percepção dos associados sobre os benefícios de serem membros. |
| Falta de pessoal capacitado: A ausência de profissionais qualificados para desenvolver, implementar e manter os sistemas pode resultar em atrasos, erros de programação, problemas de segurança e dificuldades na resolução de problemas técnicos. | Custos operacionais elevados: A implementação e manutenção dos sistemas podem exigir investimentos contínuos em infraestrutura, suporte técnico, atualizações de software e treinamento, o que pode representar um desafio financeiro para o clube. | Risco de falência por falha administrativa: Falhas graves na gestão e controle financeiro, jurídico ou operacional podem levar a problemas legais, perdas financeiras significativas e até mesmo à falência do Clube SOREMA. |
| Dificuldades na homologação e certificação: A falta de processos adequados de homologação e certificação dos sistemas pode resultar em falhas de conformidade, vulnerabilidades de segurança e problemas de integração com outros sistemas ou serviços. | Aceite do público-alvo: A resistência ou falta de aceitação dos associados em relação aos sistemas implementados pode resultar em baixa utilização, insatisfação e dificuldades na adesão aos novos processos e tecnologias. | Conformidade legal inadequada: O não cumprimento de leis, regulamentos e requisitos legais aplicáveis pode resultar em ações judiciais, multas, sanções ou outras penalidades legais. |
| Falta de documentação de software: A ausência de documentação adequada dos sistemas pode dificultar a manutenção, atualização e suporte, bem como a transferência de conhecimento entre a equipe técnica. | Comunicação entre os stakeholders: A falta de comunicação efetiva entre as partes interessadas do projeto, como membros da diretoria, funcionários e associados, pode levar a mal-entendidos, expectativas não atendidas e conflitos, prejudicando o andamento do projeto. | Problemas com licenciamento e propriedade intelectual: Violações de direitos autorais, patentes ou outras formas de propriedade intelectual podem resultar em litígios, perdas financeiras e interrupção das atividades do clube. |
| Problemas de licenciamento de software: O uso indevido ou a falta de licenciamento adequado de software pode levar a implicações legais, multas e interrupção das atividades do Clube SOREMA. | Escolha por implantar produto já disponível no mercado: A escolha de um produto pronto no mercado pode trazer benefícios em termos de tempo e custo, mas também pode resultar em falta de personalização, incompatibilidade com processos específicos do Clube SOREMA e dependência do fornecedor do produto. |  |
| Dependência de terceiros: A dependência de fornecedores externos para o desenvolvimento, implantação ou suporte dos sistemas pode resultar em atrasos, falta de controle sobre o processo e dificuldades na resolução de problemas. | Metas e prazos irrealistas: Estabelecer metas e prazos irrealistas pode levar a pressão excessiva sobre a equipe, redução da qualidade do trabalho, aumento de erros e atrasos na entrega dos sistemas. |  |

**RESTRIÇÕES:**

|  |
| --- |
| Restrições para a implementação do sistema de informação no Clube SOREMA:   1. ***Infraestrutura de servidores***: É necessário avaliar se o clube possui uma infraestrutura de servidores adequada para suportar o novo sistema de informação. Pode ser necessário investir em servidores locais ou considerar a utilização de serviços de computação em nuvem (cloud computing) para hospedar o sistema. 2. ***Licença de produtos de software***: Verificar se é necessário adquirir licenças de software específicas para o sistema de informação. 3. ***Certificados digitais***: Caso o clube necessite de certificados digitais para autenticação e segurança das transações online, é importante considerar a inclusão desses certificados no projeto. 4. ***Obrigações legais financeiras***: Ao adotar sistemas de pagamento online, é importante considerar as obrigações legais e regulatórias relacionadas ao processamento de transações financeiras. 5. ***Integração com sistemas existentes***: Considerar a integração do novo sistema de informação com os sistemas e bancos de dados existentes no clube. 6. ***Restrições orçamentárias***: Levar em conta as restrições financeiras do clube ao planejar o projeto de implementação. 7. ***Requisitos regulatórios e de conformidade***: Considerar os requisitos regulatórios e de conformidade relevantes, como segurança de dados, privacidade e proteção de informações pessoais. 8. ***Restrição de hardware existente X necessário***:    * 1. *Capacidade de processamento*: Verificar se os servidores e computadores existentes possuem poder de processamento adequado para suportar a carga de trabalho esperada pelo novo sistema.      2. *Memória*: Verificar se a quantidade de memória RAM disponível nos dispositivos atuais é suficiente para atender aos requisitos do novo sistema.      3. *Armazenamento*: Avaliar se o espaço de armazenamento disponível nos dispositivos existentes é adequado para armazenar os dados do novo sistema.      4. *Conectividade*: Verificar se os dispositivos existentes possuem as interfaces de rede necessárias para se conectar à infraestrutura do novo sistema. |

**ESTRUTURA BÁSICA DA EQUIPE. (AUTORIDADES E RESPONSABILIDADES)**

|  |
| --- |
| * **Gerente de Projeto**: *Leonardo Setti*   + - - Responsável pela coordenação geral do projeto     - - Gerencia o planejamento, execução e controle das atividades     - - Monitora o progresso do projeto e toma decisões estratégicas     - - Garante a comunicação eficiente entre os membros da equipe e as partes interessadas     - - Faz a gestão dos recursos e do orçamento do projeto * Analista de Negócios: *Eric Santos*   + - - Responsável por entender as necessidades e requisitos do Clube SOREMA     - - Realiza análises detalhadas dos processos e fluxos de trabalho existentes     - - Propõe melhorias e soluções baseadas em tecnologia para otimizar as operações     - - Colabora com os membros da equipe técnica para traduzir os requisitos em funcionalidades do sistema * Desenvolvedor/Programador: *Caio Guandalini*   + - - Responsável pela criação e implementação do sistema de informação     - - Desenvolve os componentes do sistema de acordo com as especificações e requisitos     - - Realiza testes e depuração para garantir a qualidade do software     - - Colabora com os outros membros da equipe para integração e implantação do sistema * Especialista em Infraestrutura: *José Victor*   + - - Responsável pelo planejamento e *implementação* da infraestrutura de TI necessária para o sistema     - - Gerencia servidores, redes e outros recursos de hardware e software     - - Configura e mantém a segurança do ambiente de TI     - - Oferece suporte técnico e resolve problemas relacionados à infraestrutura * Especialista em Usabilidade/Interface do Usuário: *Giovanna Amoroso*   + - - Responsável pelo design e desenvolvimento da interface do usuário do sistema     - - Garante que o sistema seja intuitivo, fácil de usar e atenda às necessidades dos usuários     - - Realiza testes de usabilidade e coleta feedback dos usuários para melhorias contínuas     - - Colabora com os outros membros da equipe para garantir a consistência e a experiência do usuário   A definição dos papéis pode se sobrepor em algumas atividades e a colaboração entre os membros da equipe é fundamental para o sucesso do projeto. A distribuição de responsabilidades deve ser flexível e adaptada às competências individuais dos membros da equipe. |

**PLANO DE AÇÃO**:

|  |  |
| --- | --- |
| Partes e seus objetivos | Plano de ação |
| Implantação do sistema de cobrança | 1. Pesquisar e selecionar um software de gestão financeira adequado para o clube. |
| 1. Realizar integração do sistema de cobrança com os sistemas existentes. |
| 1. Definir as modalidades de pagamento aceitas e configurar o sistema de cobrança de acordo. |
| 1. Testar o sistema de cobrança para garantir seu funcionamento adequado. |
| 1. Realizar treinamento para a equipe responsável pela administração do sistema. |
| 1. Estabelecer políticas claras de cobrança e prazos de pagamento para os associados. |
| 1. Monitorar regularmente o sistema de cobrança e realizar ajustes conforme necessário. |
| Processo de aquisição e cancelamento de serviços | 1. Mapear e documentar o fluxo atual de aquisição e cancelamento de serviços. |
| 1. Identificar oportunidades de melhoria e simplificação do processo. |
| 1. Pesquisar e selecionar um software de gestão de serviços que atenda às necessidades do clube. |
| 1. Realizar a implantação do sistema de gestão de serviços, incluindo a configuração dos fluxos de aprovação,   comunicação com os associados e geração de relatórios. |
| 1. Realizar treinamento para a equipe responsável pela administração do sistema. |
| 1. Estabelecer políticas e procedimentos claros para a aquisição e cancelamento de serviços. |
| 1. Monitorar o processo de aquisição e cancelamento de serviços e realizar ajustes conforme necessário. |
| Módulo para o portal/site do clube SOREMA e aplicativo móvel exclusivo | 1. Realizar um levantamento das necessidades e requisitos do portal/site e do aplicativo móvel. |
| 1. Contratar uma equipe de desenvolvimento para criar o design e a funcionalidade do portal/site e do aplicativo móvel. |
| 1. Desenvolver e testar o portal/site, garantindo uma interface intuitiva e fácil de usar para os associados. |
| 1. Desenvolver e testar o aplicativo móvel, permitindo que os associados acessem informações e serviços do clube. |
| 1. Integrar o sistema de cobrança e o sistema de gestão de serviços ao portal/site e ao aplicativo móvel. |
| 1. Realizar treinamento para a equipe responsável pela administração e atualização do portal/site e do aplicativo móvel. |
| 1. Promover o lançamento do portal/site e do aplicativo móvel, divulgando-os aos associados e incentivando sua utilização. |
| 1. Monitorar o desempenho do portal/site e do aplicativo móvel, coletando feedback dos associados e realizando melhorias. |

**CONCLUSÃO**:

|  |
| --- |
| Este termo de abertura de projeto apresentou os problemas identificados e as necessidades essenciais que serão abordadas na implementação do projeto. A implementação optará por adequar, customizar e personalizar um sistema já disponível no mercado, considerando apenas as necessidades essenciais levantadas.  Os problemas identificados estão relacionados ao sistema de cobrança ineficiente e limitado, bem como ao processo manual e presencial para adquirir ou cancelar serviços. Esses problemas evidenciam a necessidade de uma solução que proporcione maior eficiência, facilidade de uso e flexibilidade para os associados.  A implementação do sistema adequado e sua personalização, permitirão resolver esses problemas, melhorando a experiência dos associados e otimizando os processos internos do clube. A equipe responsável pelo projeto tem como desafio garantir que todas as necessidades sejam devidamente atendidas, realizando a customização do sistema escolhido de forma alinhada com os requisitos levantados.  A definição de prazos e valores, bem como a distribuição adequada das responsabilidades entre os membros da equipe, é essencial para o sucesso do projeto. Este termo de abertura de projeto representa o primeiro passo para a implementação da solução desejada, estabelecendo as bases para a próxima fase, que envolverá o planejamento detalhado e a execução do projeto.  A implementação do sistema adequado trará benefícios significativos para o clube, como a melhoria do controle financeiro, redução de atrasos nos pagamentos, diminuição de custos com a produção física dos boletos, facilidade na adesão a serviços de longo prazo e ampliação das opções de pagamento para os associados.  Além disso, a eliminação de processos manuais e presenciais proporcionará maior conveniência aos associados, permitindo a adesão e o cancelamento de serviços de forma ágil e simplificada. A introdução de um sistema digital, seja por meio de um site ou aplicativo móvel, viabilizará transações financeiras e facilitará a comunicação entre o clube e seus associados.  Resumidamente, a implementação desse projeto trará uma série de melhorias e benefícios para o clube, aprimorando a experiência dos associados, otimizando processos e fortalecendo a gestão financeira. Com a definição adequada dos prazos, valores e responsabilidades, a equipe estará preparada para realizar a próxima etapa do projeto e transformar a visão em realidade. |

**BIBLIOGRAFIA**:

|  |
| --- |
| * Site oficial do Clube SOREMA: wwww.sorema.com.br * Simulação para o Benchmark realizado: https://www.galaxpay.com.br/post/10-melhores-sistemas-de-gerenciamento-para-clubes-de-lazer/ |