



SISTEMA GERENCIAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE PÓS-VENDAS
(SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE) DA CONSTRUTORA
“QUERO CASA”

Fábio Gomes Pereira

TRABALHO MONOGRÁFICO
SUBMETIDO AO CORPO DOCENTE DA
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE
ESTÁCIO DE SÁ, COMO PROJETO
FINAL DE CURSO PARA A OBTENÇÃO
DO GRAU DE BACHAREL EM
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.

RIO DE JANEIRO

2011

FÁBIO GOMES PEREIRA

SISTEMA GERENCIAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE PÓS-VENDAS
(SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE) DA CONSTRUTORA
“QUERO CASA”

TRABALHO MONOGRÁFICO
SUBMETIDO AO CORPO DOCENTE DA
COORDENAÇÃO DE SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO DA UNIVERSIDADE
ESTÁCIO DE SÁ, COMO PROJETO
FINAL DE CURSO PARA A OBTENÇÃO
DO GRAU DE BACHAREL EM
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.

RIO DE JANEIRO

2011



SISTEMA GERENCIAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE PÓS-VENDAS
(SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE) DA CONSTRUTORA
“QUERO CASA”

Aprovada em __ / __ / __

Banca Examinadora:

Prof. Eduardo Luiz Pareto

Prof.^a Patrícia Fiuza de Castro

Prof. Paulo Henrique Borges Borba

RIO DE JANEIRO

2011

FICHA CATALOGRÁFICA

PEREIRA, FÁBIO GOMES

Sistema Gerenciamento de Solicitações de Pós-Vendas (SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente) Da Construtora “Quero Casa” Rio de Janeiro, 2011.

82pp

Orientadora: Patrícia Fiuza de Castro

Monografia (Bacharelado)- Universidade Estácio de Sá, Curso de Sistema em Informação, 2011.

Palavras chave: SAC, Construtora, Garantia, Solicitação

I. Pereira, Fábio Gomes. II. Universidade Estácio de Sá, Curso de Sistema em Informação.

AGRADECIMENTOS

A minha noiva Fernanda, que por muitas vezes auxiliou e incentivou na elaboração deste trabalho.

Aos meus pais, que sempre estiveram em todos os momentos de minha vida.

A minha orientadora, Patrícia Fiuza, que por várias vezes pedi ajuda e suporte no desenvolvimento das tarefas.

Ao professor, Wilson Coelho, que também teve papel importante no entendimento dos conceitos de UML.

A Deus, que a tudo tenho a agradecer na vida!

Muito obrigado.

RESUMO

Este trabalho desenvolve uma ferramenta web para uso interno empresarial que gerencie as solicitações de pós-vendas (SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente) da Construtora “Quero Casa”, sendo a análise feita em linguagem de modelagem de objetos, UML (Unified Modeling Language). Após análise, o sistema será implementado utilizando tecnologia .NET, Crystal Report, banco relacional Microsoft SQL Server 2005 Express Edition e Java Script.

Palavra-Chave: SAC, Construtora, Garantia, Solicitação.

ABSTRACT

This work develops a web tool for internal use to manage business requests post-sales (CRM – Customer Relationship Management) of the Builder "Quero Casa", being made in the analysis object modeling language, UML (Unified Modeling Language). After analysis, the system will be implemented using technology .NET, Crystal Report, relational database Microsoft SQL Server 2005 Express Edition and Java Script.

Keyword: SAC, Builder, Warranty, Request.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	5
RESUMO	6
ABSTRACT	7
SUMÁRIO	8
DESCRIÇÃO DO PROJETO	10
1. INTRODUÇÃO	11
2. MINI-MUNDO	12
3. JUSTIFICATIVA.....	13
4. OBJETIVOS	14
GESTÃO DO PROJETO	15
5. MÉTODOS	16
6. PLANEJAMENTO DO PROJETO	17
6.1 RECURSOS	17
6.2 ATIVIDADES.....	21
7. CRONOGRAMA	22
8. CUSTOS	25
8.1 CUSTOS DAS ATIVIDADES	25
8.2 CUSTO EFETIVO DO PROJETO	25
ANÁLISE.....	27
9. ANÁLISE DE REQUISITOS	28
10. DIAGRAMAS DE CASOS DE USO	30
10.1. DESCRIÇÃO DOS CASOS DE USO	32
8. DIAGRAMAS DE CLASSES	44
9. DIAGRAMAS DE SEQUÊNCIA.....	45
DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA	54
13. PROTOTIPAÇÃO	55
14. CODIFICAÇÃO.....	69
14.1 MODELO ENTIDADE RELACIONAMENTO	69
14.2 PROJETO DE TABELAS	70
15. PLANO DE TESTES	74
16. IMPLANTAÇÃO.....	75
17. DIAGRAMA DE IMPLANTAÇÃO INICIAL.....	75

18.	TREINAMENTO	76
CONCLUSÕES.....		77
19.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	78
20.	GLOSSÁRIO	79
21.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
22.	LISTA DE ANEXOS	81

DESCRIÇÃO DO PROJETO

1. INTRODUÇÃO

A Construtora “Quero Casa” é uma holding de um grupo empresarial do ramo imobiliário que presta os serviços de edificações, seja de casa ou de prédios, e também promove loteamentos de terrenos. E como toda empresa que presta um tipo de serviço, a mesma possui um sistema de atendimento ao cliente, conhecido popularmente como SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), de acordo com a lei 8.078 que trata sobre as normas de proteção e defesa do consumidor. Entretanto, a construtora encontra-se muito insatisfeita com o atual sistema de relacionamento com o cliente, uma vez que o mesmo não mais atende a demanda de solicitações de reparos exigidas, e asseguradas através da garantia, pelo comprador.

Como todo produto comercializado, a empresa possui responsabilidades de garantias para com seus clientes, sendo que esta varia de acordo com o serviço executado, material empregado, localidade no imóvel, entre outros.

Atualmente na empresa “Quero Casa” o sistema empregado para atender as solicitações dos compradores é feito através de planilhas eletrônicas. Com isso o processo de atendimento a uma solicitação pode levar muito tempo por causa das diversas conferências necessárias (entre o sistema de atendimento e setor comercial), com o agravante da possibilidade de perda de dados devido ao manuseio por múltiplos usuários e dificultando ainda a elaboração de relatórios gerenciais e de controle concisos.

Este projeto visa desenvolver um sistema on-line para solucionar os problemas de gestão de solicitações do pós-venda e controle de garantia dos imóveis da empresa, sistema este denominado SAC+. Este irá fornecer uma série de serviços levantados no local como necessidades da empresa no dado setor. O projeto tende ainda disponibilizar relatórios gerenciais e de controle, contribuindo assim para agilizar o processo de atendimento dos proprietários/solicitantes, e por ser uma ferramenta on-line, garantirá uma portabilidade e facilidade de acesso dos seus usuários dentro da estrutura interna da rede da empresa. O sistema também contará com gerenciamento de atividades do tipo: manutenção de terrenos e serviços topográficos.