

FACULDADE



**CURSO GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
ENGENHARIA DE SOFTWARE**

Trabalho apresentado para fins de
avaliação da disciplina Engenharia de
Software, ministrada pela Professora
Ana Flavia.

Alunos: Alexsander Bintecourt de Lima
Guilherme Caetano da Silva
Marielen Cristine de Almeida Leite

06 de outubro, Goiânia.

2019

Introdução

A etnografia é uma técnica de observação que pode ser utilizada para compreender os requisitos sociais e organizacionais, ou seja, entender a política organizacional bem como a cultura de trabalho com objetivo de familiarizar-se com o sistema e sua história. Os cientistas sociais e antropólogos usam técnicas de observação para desenvolver um entendimento completo e detalhado de culturas particulares.

Para esta etapa foi realizada uma visita técnica à empresa Vende Tudo LTDA, onde o gerente geral Godofredo nos autorizou e direcionou para que conversássemos com os vendedores. O objetivo é observar os vendedores a fim de identificar as necessidades de implantação de sistemas e controle de contatos.

Relatório de visita técnica

Nome do cliente: Vende Tudo LTDA

Solicitante: Godofredo das Cove

Cargo: Gerente Geral

Descritivo da visita:

Durante a visita técnica realizada, foi observado que os clientes vão até o balcão, onde são atendidos pelos vendedores que são responsáveis por identificar a necessidade dos clientes, passar o orçamento e negociar.

Durante o atendimento, para que a venda seja finalizada, o vendedor deve buscar o cadastro do cliente nas fichas de clientes, que fica disponível no arquivo acessível embaixo do balcão. Caso o cliente não tenha ficha na loja, o vendedor realiza o fichamento do cliente, perguntando os seguintes dados: nome, telefone, data de nascimento do cliente (Ver anexo ficha).

Os vendedores que não estão em atendimento presencial, revisitam as fichas a fim de verificar se estão em ordem, e se possui cliente aniversariando próximo.

Caso tenha, o vendedor separa a ficha para que seja realizada ligação parabenizando os clientes. Hoje isso toma bastante tempo dos vendedores, e caso a loja esteja cheia, é identificado que os vendedores não conseguem executar a atividade de organizar o cadastro e separar a ficha de aniversariantes.

Durante a visita identificamos também que quando um vendedor está acessando o sistema de fichas, o outro não consegue utilizar ao mesmo tempo.

Outro ponto observado também é que não é possível identificar o último vendedor que atualizou o cadastro dos clientes, e nem se o cadastro está atualizado. Conversando com os vendedores, observamos que é um ponto muito crítico a falta de atualização dos cadastros.

Também não possui uma organização de categorias de clientes, os vendedores também informaram que é comum as fichas estarem fora da ordem alfabética e não conseguirem localizar as fichas de terminados clientes.

Durante a visita pudemos observar também que os computadores do departamento de vendas não são de última geração e as vezes travam, de modo que é necessário que o novo sistema de cadastro seja leve e possa ser utilizado nas máquinas já existentes.

Em contato com o senhor Godofredo podemos observar as seguintes necessidades:

1. Guardar os dados dos contatos;
2. Melhorar o processo de controle das fichas com os dados dos clientes;
3. Evitar que um dos vários vendedores da empresa ligue para o mesmo cliente;
4. Os contatos dos clientes são categorizados;
5. Listagem dos contatos em ordem alfabética;
6. Mostrar os dados dos contatos em uma planilha eletrônica;
7. Enviar e-mail parabenizando o aniversário do cliente;
8. Listar os clientes em ordem alfabética, separados por pessoa jurídica e física;
9. Listar os clientes por categoria em ordem alfabética;
10. Incluir os dados de um novo cliente;

Anexos:

FICHA DE CLIENTE				EM	Nº	VENDEDOR
RAZÃO SOCIAL / NOME DO CLIENTE						
ENDEREÇO					CEP	
CIDADE		ESTADO	FONE		E-mail	
CNPJ Nº		INSC. Nº		RAMO DE ATIV.	COMPRADOR	
FRETE	LOCAL DE ENTREGA			ENDEREÇO DE COBRANÇA		
EMPRESA TRANSPORTADORA				CONDIÇÕES DE FATURAMENTO		
OBSERVAÇÕES:						

Bibliografia:

<https://www.devmedia.com.br/tecnicas-para-levantamento-de-requisitos/9151#targetText=A%20etnografia%20%C3%A9%20uma%20t%C3%A9cnica,o%20sistema%20e%20sua%20hist%C3%B3ria.>

http://pedrofcarvalho.com.br/PDF/ENGENHARIA_ANALISE_LEVANTAMENTO_REQUISITOS_2.pdf