Auto Bílio

1. Contextualização

O Sr. Abílio (Abílio João da Mota Silva) desde pequeno que tinha uma paixão muito grande por carros e por motas. Passava os verões na oficina do pai a ajudar como podia. No decorrer dos anos a responsabilidade do Sr. Abílio foi-se tornando cada vez maior, até que depois da inesperada morte do pai, este foi obrigado a tomar conta da oficina por completo, sendo esta a única fonte de rendimento da família. O estabelecimento foi criado em 1968 e situa-se numa freguesia pacata de nome Gemunde no concelho da Maia e destaca-se por ser a maior oficina da região. A oficina, mesmo com o seu tamanho tem a fama de tratar todos os clientes como se fossem família, sendo dado um mimo anualmente no “aniversário” do carro na oficina. O Sr. Abílio conta agora com a ajuda de mais 13 mecânicos. Cada funcionário trabalha 6 dias por semana das 9 da manhã às 17 da tarde e tem feriados de folga, juntamente com 30 dias de férias. Os empregados ajudam nos consertos dos veículos. O objetivo para o futuro do Sr. Abílio é melhorar o funcionamento da oficina, contratar mais mecânicos e quem sabe abrir mesmo outra oficina.

1. Fundamentação

Com a modernização dos tempos e com o crescimento rápido da oficina, o Sr. Abílio quer ficar em cima do acontecimento, então chegou à conclusão de que a automatização do sistema seria a opção mais acertada, solução já previamente apresentada ao pai, mas que este recusou tendo em conta que as “novas tecnologias” não eram o seu forte. Até à data, a oficina funcionava à base do papel, o que começava a ser um problema com o crescente número de clientes. Havia papéis que se perdiam, havia outros menos legíveis e outros que os clientes se esqueciam de trazer dificultando bastante o processo de recolha. Para além disto afetava também o conserto dos veículos visto que o registo das peças necessárias para o arranjo e das peças que já foram substituídas ficavam em pastas com outras centenas tornando todo o processo de busca demorado e pouco eficiente.

O Sr. Abílio acredita que com a implementação de uma base de dados, a recolha de informações dos clientes e dos fornecedores, a gestão de inventário, a consulta sobre o estado dos consertos dos veículos, o agendamento de futuros arranjos e a própria gestão de funcionários vai ser muito mais fácil, mais organizada e acima de tudo mais rápida, porque quanto mais rápidos forem efetuados os consertos mais satisfeitos ficam os clientes.

Agora que o Sr. Abílio está à frente da oficina e pode tomar as decisões decidiu avançar então com o processo, mostrando-se ansioso com as futuras potencialidades que este serviço pode proporcionar.

1. Objetivos:

O Sr. Abílio definiu alguns objetivos que pretendia atingir com a implementação da Base de Dados. São eles:

Preservar os dados introduzidos na BD e permitir pesquisas rápidas e eficientes.

Uniformizar o preço de um dado serviço.

Permitir aos clientes classificar o serviço prestado.

Registar a pontualidade dos funcionários com recurso ao serviço de login.

Permitir recompensar os funcionários mais assíduos e que obtenham melhor classificação de serviço por parte dos clientes.

Ajudar os funcionários diminuindo o volume de tempo perdido em registos feitos à mão.

Permitir aos clientes agendar um serviço.

Confiar uma estimativa para a data de recolha quando um cliente faz um agendamento.

Facilitar a gestão de stocks.

Permitir o cálculo do lucro da oficina num dado período.

1. Viabilidade:

O Sr. Abílio considera que a perda de um cliente representa um perda de lucro potencial muito elevada uma vez que uma ida ao mecânico é uma despesa (de vez em quando) enquanto mas que envolve valores razoavelmente elevados. Além do mais, o Sr. Abílio considera que a identidade da sua oficina reside na satisfação dos seus clientes.

Clientes mais satisfeitos e uma oficina mais eficiente trazem:

Mais Lucro;

Uma carga de trabalho menos volumosa relacionada com a gestão da oficina.

1. Recursos:

Humanos:

Funcionários da oficina, clientes e developers da Software House.

Materiais:

Hardware: 1 servidor, 4 computadores na oficina para os funcionários que trabalham em concorrência e 1 computador para o Sr. Aníbal.

Software: SGBD, Aplicações de Interface tanto para os funcionários como para o Sr. Aníbal, Site para agendamento dos clientes.

1. Equipa de Trabalho:
   1. Sr. Abílio e os seus mecânicos.

Responsáveis pelo funcionamento da oficina.

Developers da Software House.

Levantamento de requisitos,

Modelação do sistema,

Aprovamento do esquema,

Implementação do sistema,

Correção de problemas de implementação.

Clientes selecionados.

Feedback relacionado com o funcionamento do sistema de agendamento.

1. Plano de Execução:

A equipa responsável pela execução deste projeto entrou em contacto com o Sr. Abílio para o agendamento de uma reunião em que seriam levantados os primeiros objetivos do Sr. Abílio. Em data futura, a equipa contactou novamente o Sr. Abílio de forma a obter aprovação dos requisitos que teriam sido recolhidos na reunião anterior.

Isto permitiu á equipa começar a trabalhar á volta de requisitos concretos com a certeza de que não estaria a desrespeitar as especificações do Sr. Abílio.

Foi então possível para a equipa começar a trabalhar no projeto propriamente dito.

(…)