



**FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI CENTRO**  
**CURSO TÉCNICO INFORMATICA PARA INTERNET**

**Gustavo Roberto Da Silva**

**TURMA: TII2002T01**

**Relatório técnico situação de aprendizagem**

Belo Horizonte  
2020

Gustavo Roberto Da Silva

## **Relatório técnico situação de aprendizagem**

Trabalho referente a situação de aprendizagem

Prof. Orientador: Claudio Iwakami

Belo Horizonte  
2020

## SUMÁRIO

Introdução: .....	4
Desenvolvimento: .....	4
Identificando os problemas.....	4
Sem sistema de gerenciamento .....	4
Diferentes departamentos unificados .....	5
Nenhuma forma de registro.....	5
Impossível gerar relatórios e estatísticas .....	5
Busca de Formulários .....	5
Relatórios.....	5
Pedido de compras desorganizado .....	6
Pedidos de funcionários.....	6
Consulta de Solicitações .....	6
Relatórios e Estatísticas .....	6
Conclusão: .....	8

## **Introdução:**

No dia 15/09/2020 nos foi proposta a Situação de aprendizagem 2, aonde consistia em organizar os arquivos de uma empresa que trabalha dando suporte, nos foi solicitado a resolução dos seguintes problemas “Atualmente a equipe recebe muitos chamados para suporte de diversos departamentos, porém eles não são registrados em nenhum formulário e a empresa não possui um sistema para gerenciar os mesmos. Desta forma, é impossível gerar relatórios e estatísticas das demandas de forma eficiente. Além disso, o setor de TI recebe vários pedidos para compra de suprimentos de informática e cada solicitante envia de uma forma diferente. Alguns enviam por e-mail, outros entregam em folhas impressas, e até em planilhas eletrônicas”.

## **Identificando os problemas**

Primeiramente vamos identificar os problemas propostos na atividade. Os problemas são os seguintes:

- Sem sistema de gerenciamento de dados.
- Diferentes departamentos unificados.
- Nenhuma forma de registro em formulários.
- Impossível gerar relatórios e estatísticas.
- Pedidos de compras desorganizados.

Agora vamos ver como resolver cada um deles.

## **Sem sistema de gerenciamento**

Para gerenciar nossos dados nos vamos usar o OneDrive, um sistema nas nuvens da Microsoft assim todos os funcionários vão ter acesso aos dados de qualquer lugar.

Todos os funcionários terão acesso ao OneDrive aonde poderão inserir e preencher novos formulários.

## Diferentes departamentos unificados

Para resolver esse problema nos vamos criar diferentes pastas no OneDrive, para organizar os setores como **Suporte** e **Ordem de pedido** dentro da pasta **Suporte**, como exemplo nós vamos criar 4 departamentos com os nomes que desejarmos para maior organização.

## Nenhuma forma de registro

Para resolver esse problema foi feita uma planilha especifica para cada Departamento de suporte. Ao realizar o atendimento do cliente o funcionário deve preencher em uma nova linha as informações para registro, ao criar uma nova linha a própria planilha cria um novo **Código de produto**. Você pode identificar de qual **Departamento** é aquele código de produto pelas duas primeiras letras do código, por exemplo: TI2,RE1. Apos toda a linha ser preenchida a última célula da planilha indica a situação do suporte, ao clicar na caixa ao lado ele te dará as opções “Em aberto, Resolvido ou sem solução” o funcionário deve escolher uma delas.

Isso se aplica a todos os Departamentos.

## Impossível gerar relatórios e estatísticas

Para resolver esses problemas foi criado dentro das planilhas sub-planilhas com os nomes “**Busca de Formulários**” e “**Relatórios**”.

### Busca de Formulários

Nessa sub-planilha nós podemos buscar de maneira rápido e fácil as informações de um atendimento, para isso basta digitar o código de produto na célula ao lado de “**Inserir Código De Produto**”, ao digitar o código a planilha informara todos os dados referente aquele produto.

### Relatórios

Nessa sub-planilha nós podemos consultar facilmente os desempenhos dos funcionários, para isso basta selecionarmos o responsável pelo atendimento na caixa ao lado.

A planilha então nos informara quantos atendimentos desse funcionário ficaram em aberto, quantos foram concluídos, quantos foram sem solução e o Total geral que seria quantos suportes ele já disponibilizou. Junto com essas informações e gerado um gráfico para melhor visualização do desempenho do funcionário.

Isso se aplica a todos os Departamentos.

## **Pedido de compras desorganizado**

Para resolver esse problema nos criamos uma pasta no OneDrive como informado na etapa “[Diferentes departamentos unificados](#)” essa pasta se chama **Ordem de pedido** é lá aonde se localiza a planilha **pedidos Funcionários**.

### **Pedidos de funcionários**

Nessa planilha é aonde os funcionários vão preencher o que eles precisam na empresa, por exemplo quando um mouse quebra é preciso solicitar um novo, o único meio de solicitar um novo agora é aqui nessa planilha. Para isso basta preencher os dados solicitados em uma nova linha. Ao abrir uma nova linha a planilha cria automaticamente uma ordem de pedido essa ordem tem as primeiras letras como PF. No campo de departamentos você deve preencher em qual departamento você atua selecionando a caixa de diálogo que aparecera ao lado da célula. No final da linha é aonde é definido o status daquele pedido, se ele já foi **entregue** ou **não**, para preencher basta usar a caixa de diálogo ao lado.

Nesse também existem duas sub-planilhas **Consulta De Solicitações e Relatórios e Estatísticas**.

### **Consulta de Solicitações**

Nessa sub-planilha nos conseguimos buscar dados dos itens solicitados pelos usuários. Para isso basta digitar a ordem de pedido na Célula ao lado de “digite a Ordem de pedido”.

### **Relatórios e Estatísticas**

Nessa sub-planilha podemos acompanhar em tempo real várias estatísticas, como exemplo nos colocamos os seguintes dados, “**Gastos por Departamento**” basta selecionar o departamento desejado em departamento, “**Gastos por funcionário**” basta

selecionar o funcionário em nome do funcionário. “**Gastos por Categoria**” basta selecionar a categoria em categorias por exemplo Hardware, Software e etc. Todos os dados são gerados com gráficos para facilitar a visualização do usuário.

### **Conclusão:**

No final desse trabalho nos conseguimos resolver todos os problemas apresentados, criando um sistema para gerenciar informações e arquivos utilizando armazenamento na nuvem e Banco de dados com auxílio do Excel.