

**FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAI CENTRO**

**CURSO TÉCNICO INFORMATICA PARA INTERNET**

**Gustavo Roberto Da Silva**

**TURMA: TII2002T01**

**Relatório técnico situação de aprendizagem**

Gustavo Roberto Da Silva

**Relatório técnico situação de aprendizagem**

Trabalho referente a situação de aprendizagem

Prof. Orientador: Claudio Iwakami

**SUMÁRIO**

[Introdução: 4](#_Toc51113705)

[Desenvolvimento: 4](#_Toc51113706)

[Identificando os problemas 4](#_Toc51113707)

[Sem sistema de gerenciamento 4](#_Toc51113708)

[Diferentes departamentos unificados 5](#_Toc51113709)

[Nenhuma forma de registro 5](#_Toc51113710)

[Impossível gerar relatórios e estatísticas 5](#_Toc51113711)

[Busca de Formulários 5](#_Toc51113712)

[Relatórios 5](#_Toc51113713)

[Pedido de compras desorganizado 6](#_Toc51113714)

[Pedidos de funcionários 6](#_Toc51113715)

[Consulta de Solicitações 6](#_Toc51113716)

[Relatórios e Estatísticas 6](#_Toc51113717)

[Conclusão: 8](#_Toc51113718)

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”.

## Desenvolvimento:

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**](#_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 abri 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 dialogo 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.