

INSTRUÇÕES GERAIS

A data MÁXIMA de entrega IMPRORROGÁVEL é **18/05/2020**.

Para o desenho dos diagramas utilizar o software de modelagem UML Astah. Depois exporte em imagens os diagramas e utilize um editor de texto para gerar o conteúdo de acordo com o modelo que foi apresentado.

O trabalho deve ser entregue em documento eletrônico do tipo .doc ou .pdf até a data marcada, em sala de aula OU ambiente AVA (se permanecido isolamento). *Não serão aceitos trabalhos enviados por email.*

Não será aceito atraso de entrega decorrente de motivos tecnológicos ou qualquer outro, já que o trabalho foi solicitado com a antecedência necessária.

O trabalho é individual.

Para o assunto do trabalho, nas próximas páginas é apresentado uma empresa com problemas de atendimento ao consumidor, que precisar informatizar seu negócio. Entretanto, você pode escolher outro assunto, caso seja de seu interesse (por exemplo, loja, farmácia, pet shop, etc.).

Ao escolher outro assunto, você deverá criar o texto do enunciado do problema, conforme foi realizado (nas próximas páginas) para um Lava Jato.

ENUNCIADO DO PROBLEMA.

1.Objetivo

O Sistema de Atendimento ao Consumidor é apenas mais um subsistema dentro de uma Organização. O Atendimento ao Consumidor visa propiciar meios para que a Organização se autoanalise na busca constante de correções internas propiciando meios de aumentar a qualidade de seus serviços e produtos ao consumidor final.

2.Pesquisa de Campo

A pesquisa foi realizada na empresa Organização, que está localizada a rua exemplos, 345 no município de Exempopolis. A empresa conta com um total de 234 funcionários e sua atividade principal é a industrialização de geladeiras. Também possui uma oficina onde disponibiliza serviços aos consumidores que desejam efetuar reparos em suas geladeiras adquiridas na empresa.

Levantamento de Requisitos

3.Descrição do Sistema Atual

Atualmente o sistema de atendimento ao consumidor é precário. Tudo é feito manualmente. A telefonista (atendente) recebe as reclamações dos consumidores e anota os **dados (cic, nome, endereço completo, email, produto com problema, descrição do problema)** em fichas que são destinadas aos departamentos (**coddepto, nomeddepto**) que irão dar uma solução ao problema. Entretanto, conhecer os dados após o registro da reclamação é extremamente difícil. Não se conhece quais são os principais problemas reclamados pelos consumidores e consequentemente os motivos geradores dos problemas.

A empresa conta com vários departamentos que, dependendo do tipo de problema (previamente classificado pela atendente), irá dar uma solução. A solução encontrada é anotado na ficha onde consta a reclamação e posteriormente o consumidor é avisado sobre a solução encontrada via carta (no projeto do novo sistema, deverá avisar a solução encontrada por email).

4.Problemas Existentes

Além do registro precário dos dados relativos a reclamação dos consumidores, não se tem um controle rígido sobre o fluxo de procedimentos posterior ao registro (depto que solucionou o problema, quanto tempo levou para solucionar o problema, quais são os problemas mais frequentes).

5.Desejos do Usuário

Tornar todo processo informatizado, de maneira que se possa acompanhar todas etapas de uma reclamação que venha a ser feita pelo consumidor. Se possa conhecer qual a fase de solução em que a mesma se encontra e, a partir de uma solução dada, o usuário recebe um email comunicando o fato.

Um funcionário deverá cadastrar no sistema uma tabela com todos possíveis problemas que podem ser reclamados (codproblema, descrição do problema, código do depto que resolve o problema); quando houver uma reclamação, deverá ser apenas indicado o código do problema.

Deseja-se também obter no sistema uma estatística dos problemas mais frequentes e departamentos mais envolvidos com a solução do problema.