Logotipo

Descrição gerada automaticamente

**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL**

**TÉCNICO EM DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

BRUNO OTÁVIO DA SILVA RAMOS

WELLINGTON FÁBIO DE OLIVEIRA MARTINS

**SERVIFACIL**

**GESTÃO DE ORDENS DE SERVIÇO**

Jaguariúna-SP

2024

BRUNO OTÁVIO DA SILVA RAMOS

WELLINGTON FÁBIO DE OLIVEIRA MARTINS

**SERVIFACIL**

**GESTÃO DE ORDENS DE SERVIÇO**

Projeto apresentado à Escola SENAI Jaguariúna, como parte dos requisitos para obtenção do título de Técnico em Desenvolvimento de Sistemas.

Orientadores: Robson Bachin e Tânia Titara

Jaguariúna-SP

2024

BRUNO OTÁVIO DA SILVA RAMOS

WELLINGTON FÁBIO DE OLIVEIRA MARTINS

**SERVIFACIL**

**GESTÃO DE ORDENS DE SERVIÇO**

Projeto apresentado à Escola SENAI Jaguariúna, como requisito parcial para obtenção do grau Técnico em Desenvolvimento de Sistemas.

Aprovado em 20 de Setembro de 2024

**BANCA EXAMINADORA**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Profa. Tânia Titara

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. Robson Bachin

**RESUMO**

O sistema ServiFacil é uma aplicação web e mobile para gerenciamento de ordens de serviço, onde o usuário pode cadastrar, editar, excluir, visualizar, adicionar comentários e concluir a execução de ordens de serviço. O sistema possui uma versão Web com todas as funcionalidades para gerir e analisar a execução de ordens de serviço através de gráficos comparativos e filtros por executor e por período, possui mais duas versões de aplicativos móveis para celular sendo uma para o colaborador abrir e acompanhar o atendimento de sua OS e outra para o executor registrar comentários e soluções das OSs atendidas.

**Palavras-Chaves**: Gestão; Ordem de Serviço; Análise; Registro; Sistema.

**ABSTRACT**

The ServiFacil system is a web and mobile application for managing service orders, where the user can register, edit, delete, view, add comments and complete the execution of service orders. The system has a web version with all the features to manage and analyze the execution of service orders through comparative graphs and filters by executor and by period. It has two other versions of mobile applications for cell phones, one for the employee to open and monitor the fulfillment of his/her service order and another for the executor to record comments and solutions for the service orders fulfilled.

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

Ágil. Metodologia Ágil (Metodologia de desenvolvimento de sistemas).

API. Application Programming Interface (Interface de programação de aplicação).

BackEnd. Prática de programação para Servidor de Aplicação e ou Banco de Dados.

Backlog. Requisitos funcionais do projeto a serem desenvolvidos.

CPM. (Critical Path Method) é uma técnica utilizada para identificar o caminho crítico de um projeto, ou seja, a sequência de atividades que determina a duração total do projeto.

CRUD. Create, Read, Update, Delete.

CSS. Linguagem de marcação e estilização de páginas.

DCU. Diagrama de Casos de Uso.

DER. Diagrama de Entidade e Relacionamento.

EAP. Estrutura Analítica do Projeto

Figma. Ferramenta de design de interface do usuário baseada em navegador, que oferece a possibilidade de colaboração em tempo real.

Framework. Estrutura, conjunto de códigos genéricos capaz de unir trechos de um projeto.

FrontEnd. Prática de programação para cliente de programas para internet.

FullStack. Prática de programação em todas as camadas Cliente e Servidor.

Gantt. Gráfico para gestão do tempo e recursos do projeto.

GitHub. Repositório para códigos fonte e rede social de programadores.

HTML. Hyper Text Management Language, linguagem de marcação.

JavaScript. Linguagem de programação para a internet.

JSON. Objeto JavaScript, padrão de dados de uma API.

MER. Modelo Entidade e Relacionamento.

Mobile. Prática de programação para dispositivos móveis também clientes de programas para a internet.

MVC. Modelo Visão e Controle.

Node.js. Framework que utiliza a linguagem JavaScript no backend.

PERT. (Program Evaluation and Review Technique) é uma técnica utilizada para estimar o tempo necessário para a conclusão de um projeto.

Protótipo. Demonstra ao cliente como será o produto.

SCRUM. Subcategoria da Metodologia Ágil.

Sprint. Tempo de desenvolvimento de duas a quatro semanas.

SWOT. Serve para analisar a viabilidade de um projeto.

TAP. Termo de Abertura do Projeto.

UML. Unified Modeling Langue (Linguagem de Modelagem Unificada).

**LISTA DE FIGURAS**

**LISTA DE TABELAS**

**SUMÁRIO**

Introdução