

**UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
CAMPUS GUAÍBA**



PROPOSTA DE ESTÁGIO

Marco Aurélio Costa

Professor Msc. Luiz Gustavo Galves Mahlmann

Porto Alegre, agosto de 2005.

SUMÁRIO

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO.....	3
2. DADOS DA EMPRESA.....	4
2.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA.....	4
2.2 IDENTIFICAÇÃO DA SUPERVISORA DA EMPRESA.....	4
2.3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	5
2.4 TIPOS DE SERVIÇOS PRESTADOS.....	5
3. TÍTULO PROVISÓRIO DO TRABALHO	6
4. MOTIVAÇÃO	6
5. OBJETIVOS	7
6. REQUISITOS	7
6.1 HARDWARE	7
6.2 SOFTWARE	8
7. REFERÊNCIAL TEÓRICO	8
7.1 METODOLOGIA A SER UTILIZADA.....	8
8. CRONOGRAMA.....	10
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	11

2. DADOS DA EMPRESA

Esse capítulo procura apresentar os dados da empresa e da supervisora do estágio, característica e serviços da empresa.

2.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome da empresa: Tecnocred Soluções Tecnológicas

Endereço: Av. Moura Azevedo, Nº 606 2º Andar – São Geraldo – Porto Alegre/RS, CEP: 90.203-151

Telefone: (51) 3395-2700

Site: www.tecnocred.com.br

2.2 IDENTIFICAÇÃO DA SUPERVISORA DA EMPRESA

Nome: Carla Saikoski

Cargo: Coordenadora do Atendimento a Cliente

Graduação: Bacharel em Informática

E-Mail: carla@tecnocred.com.br

Telefone: (51) 3395-2700 R 229

2.3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Tecnocred Soluções Tecnológicas surge de uma necessidade atual do mercado brasileiro de cooperativas de crédito. Necessidade esta detectada pelas Unicreds Centrais do RS, SC, PR e SP, que se uniram para levar a todas cooperativas de crédito do país a oportunidade de trabalhar com uma solução completa e eficiente em automação. Transformando o setor de tecnologia da Unicred Central-RS – responsável pelo sistema utilizado por mais de 70 cooperativas – em uma empresa própria, a Tecnocred vem para facilitar o serviço prestado pelas cooperativas a seus cooperados, utilizando o que existe de mais avançado em tecnologia da informação.

A missão da empresa é proporcionar segurança, agilidade e modernidade ao cliente Tecnocred através da comercialização de soluções tecnológicas e de um qualificado suporte técnico.

2.4 TIPOS DE SERVIÇOS PRESTADOS

A Tecnocred possui softwares específicos para automação de cooperativas de crédito, buscando soluções completas para atendimento

de todas as suas necessidades, proporcionando a estas a disponibilização de melhores serviços aos seus cooperados.

3. TÍTULO PROVISÓRIO DO TRABALHO

Alteração de Sistema de Help Desk para Sistema de Help Service

4. MOTIVAÇÃO

O sistema de Help Desk foi desenvolvido inicialmente para uso interno da Tecnocred para controle de chamados no setor de Atendimento a Cliente.

Visando a melhoria do atendimento, surgiu a necessidade de ajustes nesta ferramenta de apoio, com o objetivo de agilizar o processo de atendimento.

Com estas melhorias a ferramenta também irá atender outros setores da empresa, tornando-se um Help Service.

Analisando-se pesquisas realizadas pelo setor de Comercial, verificou-se a necessidade de transformá-lo em mais um produto a ser comercializado.

5. OBJETIVOS

O projeto será dividido em duas partes. A primeira realizar alterações no sistema visando melhorias no atendimento ao cliente e após a reformulação do Sistema para Sistema de Help Service.

As alterações no sistema serão realizadas, utilizando-se a Ferramenta Power Builder o desenvolvimento do Software e Power Designer para remodelagem do banco de dados.

Quando o sistema for transformado em um Help Service, além de novas funções, será remodelada a interface gráfica do sistema.

6. REQUISITOS

Para o desenvolvimento desse projeto serão utilizados os requisitos de hardware e software que estão descritos no item 6.1 Hardware e 6.2 Software:

6.1 HARDWARE

- Equipamento de desenvolvimento
 - Computador AMD Duron de 1.6 GHZ
 - 248 MB de RAM
 - HD de 40 GB
 - Placa de rede 10/100

- Monitor, teclado, mouse
- Impressora

6.2 SOFTWARE

- Sistema Operacional Windows XP
- Power Builder 8.0 [PBU05]
- Power Designer [PDE05]
- Sistema Gerenciador de Banco de Dados Sy Base [SBA05]

7. REFERÊNCIAL TEÓRICO

7.1 METODOLOGIA A SER UTILIZADA

Para o desenvolvimento das modificações a serem realizados nesse sistema será utilizada como metodologia de apoio a UML (Unified Modeling Language - Linguagem de Modelagem Unificada) [CON03] que é uma linguagem visual para modelar Sistemas Orientados a Objeto.

Abaixo a definição de alguns diagramas que serão utilizados durante o projeto:

- **Diagrama de Casos de Uso:** Corresponde a visão externa do sistema, representa graficamente: atores, UCs e relacionamentos
- **Diagrama de Classes:** Exibe um conjunto de classes interfaces e colaborações, bem como seus relacionamentos.

- **Diagrama de Seqüência:** mostra a interação entre os objetos ao longo do tempo, apresentando os objetos que participam da interação e a seqüência das mensagens trocadas;
- **Diagrama de Atividades:** Utilizado para descrever a seqüência de atividades, utilizando comportamento condicional e paralelo;
- **Diagrama Entidade Relacionamento (ER):** modelo de dados é representado através de um modelo entidade-relacionamento (modelo ER). Usualmente, um modelo ER é representado graficamente, através de um diagrama entidade-relacionamento (DER).

8. CRONOGRAMA

Atividade	Agosto			Setembro				Outubro			Novembro				
Cronograma / Definição do Trabalho	X														
Levantamento de Dados / Preparação Propostas	X														
Entrega das propostas / Levantamento de dados		X													
Metodologia de desenvolvimento		X													
Implementação dos modelos definidos pela metodologia de desenvolvimento			X		X	X			X	X					
Layout das Interfaces									X	X	X				
Implementação				X			X	X			X	X	X	X	
Testes				X			X	X			X	X	X	X	X
Entrega do Trabalho															X

9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[SAM05] SAMARANI, Paulo Roberto de Miranda. **Apostila Engenharia de Software II – Sistemas de Informação**. Ulbra Guaíba , 2005.

[PBU05] Power Builder 8.0. Disponível por:
<http://sybooks.sybase.com/pbg0800e.html> em 01/08/2005.

[PDE05] Power Designer. Disponível por:
<http://sybooks.sybase.com/pdp0900e.html> em 01/08/2005.

[SBA05] Sy Base Adaptive Server Enterprise . Disponível por:
<http://sybooks.sybase.com/as.html> em 01/08/2005.