

**UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**



**PROPOSTA DE ESTÁGIO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIMA**

Nathalia Teixeira Miranda

Guaíba, maio de 2007.

SUMÁRIO

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO	3
1.1 Aluna Estagiária	3
1.2 Empresa	3
2. MOTIVAÇÃO	3
3. OBJETIVOS	4
3.1 Objetivos Específicos	5
4. REQUISITOS	6
5. REFERENCIAL TEÓRICO	7
6. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	8
7. CRONOGRAMA	9
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1.1 DADOS DA ALUNA

Nome: Nathalia Teixeira Miranda

1.2 DADOS DA EMPRESA

Nome: Bazar e Papelaria Pimpolio

Endereço: Rua Waltornilo H. Maciel, Guaíba/RS

E-mail: bazarpimpolio@ig.com.br

Fone: (51) 3480-6678

Ramo de atividade: Bazar, Papelaria, Artigos escolares em geral.

Supervisor: Darlan Moacir Miranda

Número de funcionários: 3

2. MOTIVAÇÃO

Ao analisar a empresa, identificamos uma deficiência no reconhecimento das insatisfações dos clientes [MAR 02], e observamos que esta deficiência

também ocorre em muitas outras empresas, principalmente no ramo varejista, onde o processo de venda é rápido e sem conhecimento de como é o cliente.

Normalmente as organizações utilizam um formulário em Word, ou uma planilha eletrônica para ter o controle das pesquisas de satisfação de atendimento, normalmente feito pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) [STA 06], ou pessoa responsável pela qualidade nos atendimentos, ou líder responsável pela motivação, sendo o processo manual, sem segurança e confiabilidade das informações.

Com a automação do sistema irá possibilitar o controle das pesquisas, e visualizar resultados instantaneamente logo após o encerramento da pesquisa.

Com isso pretende-se facilitar a organização e o planejamento [PHI 03] da empresa, para corresponder à expectativa do cliente, em ser bem atendido.

3. OBJETIVOS

- Automatizar os processos na construção da pesquisa, através da construção dos seguintes módulos:

- Tipos de respostas (respostas do tipo dissertativa, múltipla escolha e única escolha);

- Alternativas (cadastro de respostas);
 - Questões (cadastro de questões);
 - Pesquisas (cadastro da pesquisa);
 - Geração de Senhas (senhas que serão fornecidas para popular a pesquisa);
 - Se não houver como o cliente fazer a pesquisa através do sistema, poderá ser preenchida a pesquisa através do formulário impresso, e depois inserido por um funcionário no sistema, estes casos poderão ocorrer quando a pessoa, não sabe mexer em computador, ou não sabe ler;
- Identificar o resultado da pesquisa, através de:
- Relatório mostrando o número de freqüência na resposta, e percentual;
 - Relatórios mostrando a média, da questão e da pesquisa em geral;
 - Relatório gerando gráfico de pizza, para as pesquisas que tiverem respostas do tipo única escolha;
 - Relatório gerando gráfico de barras, para as demais pesquisas;

Pensando em uma solução de fácil manutenção e que suporte um grande número de dados, será utilizado linguagem Delphi 7[LEÃ 03] e Banco de Dados Firebird 1.5 [CAN 05].

3.1 Objetivos Específicos

Os módulos do sistema são:

- Cadastrar e controlar dados dos usuários: cadastro de usuários através das rotinas de inclusão, exclusão, alteração e consulta.

- Cadastro do grupo de respostas: será cadastrado se a resposta será do tipo múltipla escolha, única escolha ou texto;
- Cadastro de alternativas: são as repostas da questão, irá fazer relacionamento com o grupo de respostas;
- Cadastro de questões: As perguntas que a pesquisa irá conter, neste cadastro são selecionadas o grupo de respostas;
- Cadastro de pesquisa: Cadastrar o nome da pesquisa e relacionar as questões que a mesma terá;
- Gerar senhas: informar o número de senhas que deverão ser geradas, as senhas são alfanuméricas e não se repetem, e haverá uma diferenciação entre as senhas dos clientes que possuem crediário e os que só compram à vista e não possuem registro;
- Tela de resultados: Tela com campos para filtrar as informações como: tipo de cliente, somente qualidade do produto, ou qualidade no atendimento, opções de pagamento, etc. Esta tela irá gerar os relatórios com as estatísticas da pesquisa e gráficos do tipo pizza e barras, com a opção de fazer a impressão.

4. REQUISITOS

Para o desenvolvimento de projeto serão necessários os seguintes requisitos de hardware e software que estão descritos abaixo.

Hardware:

- 1 (um) microcomputador Pentium 1GHz ou outro equivalente, com 256MB de memória RAM e HD de 1.0GB de espaço livre;
- 1 (uma) impressora;

Software:

- Sistema Operacional: Microsoft Windows 98/ XP/2000;
- Sistema Gerenciador de Banco de Dados: Firebird 1.5;
- Sistema de linguagem de programação Delphi 7;
- Gerador de relatórios Quick Report [LEÃ 03];
- Editor de imagens Fireworks MX 2004 [MAT 03];

5. REFERENCIAL TEÓRICO

Os métodos apresentados na construção deste sistema serão correspondentes a uma linguagem estruturada [YOU 90]. Portanto, será utilizado o Diagrama de Entidade-Relacionamento [YOU 90], Diagrama de Fluxo de Dados DFD [YOU 90] e o Dicionário de Dados [YOU 90].

- Diagrama ER – O Diagrama de Entidade-Relacionamento apresenta os fatores externos de uma maneira que possam ser compreendidos de forma clara, mostrará os relacionamentos entre as tabelas do sistema, onde são associadas através de um ou mais atributos.
- Diagrama de Fluxo de Dados Nível 0 e 1 – Este Diagrama ilustra como circulam os dados no interior do sistema, através de processos, entidades exteriores, Arquivos e fluxo de dados. Dando assim uma idéia de como acontecem às transações dentro do sistema.
- Dicionário de Dados – Descreverá as características e atributos relevantes para o desenvolvimento do sistema, organizando a coleta de dados durante o levantamento.

6. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

Desenvolvimento de um Sistema para processo de informatização de pesquisas ao grau de satisfação do consumidor e geração de relatórios estatísticos dos resultados através de uma solução prática baseada em Delphi 7 com banco de dados Firebird 1.5. Para executar este projeto foram identificadas as seguintes atividades:

LEÃO, Marcelo. Delphi 7: Curso Completo. Rio de Janeiro: Ed. Axcel Books, 2003.

CANTU, Carlos Henrique. Firebird Essencial. Rio de Janeiro: Ed. Ciência Moderna, 2005.

MATTHEW, David. Macromedia Fireworks MX: Efeitos Mágicos. Rio de Janeiro: Ed. Ciência Moderna, 2003.

YOURDON, Edward. Análise Estruturada Moderna. São Paulo: Ed. Campus, 1990.