



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - UNICEUB
INSTITUTO CEUB DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO - ICPD**

**CURSO SEQUÊNCIAL DE FORMAÇÃO EM ANÁLISE DE
SISTEMAS**

DISCIPLINA: PROJETO FINAL III

ORIENTADOR: Ricardo Luiz B. L. Campos

PROJETO e-Contatos

Autor:

Fabiano Xavier dos Passos

Brasília, outubro de 13

RESUMO

O sistema E-CONTATOS está sendo desenvolvido para atender a empresa Grupo 7 - proprietário da empresa: Paralelo 16 - e fará o controle informatizado do sistema de informação e marketing. Significa dizer que o sistema permitirá um acompanhamento e controle da área de Atendimento (Marketing e Vendas) com relação aos contatos – pessoais e comerciais – da empresa.

A técnica empregada no projeto E-CONTATOS é a Análise Estruturada de Sistemas que utiliza Entrevistas, Modelagem de Dados, Diagrama de Contexto, Diagramas de Fluxo de Dados e Relações Normalizadas. Utilizando esta técnica, descrevemos neste documento os objetivos e a abrangência do sistema.

PALAVRAS-CHAVE

Atendimento, Contatos,

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	9
1.1. AUTOR DO PROJETO	10
1.2. PROFESSOR ORIENTADOR	10
1.3. EMPRESA USUÁRIA DO SISTEMA	10
2. INTRODUÇÃO.....	11
2.1. ANÁLISE INSTITUCIONAL.....	12
2.2. A EMPRESA E SEU NEGÓCIO	12
2.3. ORGANOGRAMA DA EMPRESA.....	13
2.4. A ÁREA DE NEGÓCIO CONTEXTUALIZADA	13
2.5. O SISTEMA PROPOSTO E A ÁREA DE NEGÓCIOS CONTEXTUALIZADA	14
3. ABRANGÊNCIA DO SISTEMA.....	15
3.1. DESCRIÇÃO DA ABRANGÊNCIA DO SISTEMA	16
3.2. DIAGRAMA DE CONTEXTO.....	17
3.3. DESCRIÇÃO DAS ENTIDADES EXTERNAS	18
3.4. DESCRIÇÃO DO FLUXO DE CAPTAÇÃO DE DADOS	19
<i>Dados Cadastrais de Contatos.....</i>	<i>19</i>
<i>Dados Cadastrais do Atendimento.....</i>	<i>19</i>
<i>Dados Cadastrais de Tipificação dos Contatos.....</i>	<i>19</i>
<i>Dados Cadastrais dos Andamentos</i>	<i>19</i>
<i>Dados Cadastrais de Opiniões.....</i>	<i>19</i>
<i>Dados Cadastrais de Satisfação</i>	<i>19</i>
<i>Dados de Configuração de Pesquisas</i>	<i>19</i>
<i>Dados Cadastrais de Pesquisas</i>	<i>19</i>
<i>Dados Cadastrais de Perguntas.....</i>	<i>20</i>
<i>Dados Cadastrais de Respostas</i>	<i>20</i>
3.5. DESCRIÇÃO DO FLUXO DE SAÍDA DE DADOS	20
<i>Relação de Contatos.....</i>	<i>20</i>
<i>Relação dos Indicadores de Satisfação</i>	<i>20</i>

<i>Relação dos Resultados das Pesquisas de Opinião</i>	<i>20</i>
<i>Relação dos Contatos Estratégicos.....</i>	<i>20</i>
<i>Relação dos Atendimentos.....</i>	<i>20</i>
<i>Relação dos Andamentos</i>	<i>20</i>
<i>Relação das Perguntas</i>	<i>20</i>
<i>Relação das Respostas.....</i>	<i>20</i>
3.6. ANÁLISE DAS NECESSIDADES E PROBLEMAS DIAGNOSTICADOS.....	21
3.7. PROPOSTA DE SOLUÇÃO (OBJETIVO GERAL DO SISTEMA).....	21
3.8. BENEFÍCIOS ESPERADOS	21
3.9. AMBIENTE TECNOLÓGICO ATUAL E PREVISTO	23
<i>Atual</i>	<i>23</i>
<i>Previsto</i>	<i>23</i>
3.10. SISTEMAS SIMILARES EXISTENTES NO MERCADO	23
3.11. AMBIENTE FÍSICO ATUAL E PREVISTO.....	23
<i>Atual</i>	<i>23</i>
<i>Previsto</i>	<i>24</i>
4. DIAGRAMA E FLUXO DE DADOS (DFD)	25
4.1. NÍVEL MACRO (DFD 0)	26
4.2. F1 - ADMINISTRAR CONTATOS	27
4.3. F2 – ACOMPANHAR ATENDIMENTO.....	27
4.4. F3- PESQUISAR CLIENTE.....	28
4.5. DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS NO NÍVEL ZERO	29
<i>F1 – Administrar Contatos.....</i>	<i>29</i>
<i>F2 - Acompanhar Atendimento.....</i>	<i>29</i>
<i>F3 - Pesquisar Cliente</i>	<i>30</i>
<i>F3.7-Cadastrar Perguntas e Respostas</i>	<i>30</i>
5. MODELO DE DADOS	32
5.1. DEPÓSITO DE DADOS.....	33
5.2. RELAÇÃO DOS DEPÓSITOS DE DADOS	33
5.2.1. PADRONIZAÇÃO.....	33

5.3.	DESCRIÇÃO DOS DEPÓSITOS DE DADOS.....	34
6.	MODELO DE ENTIDADE-RELACIONAMENTO (MER)	40
6.1.	MER CONCEITUAL	41
6.2.	MER DE IMPLEMENTAÇÃO.....	42
6.3.	RELAÇÃO E DESCRIÇÃO DAS TABELAS.....	43
6.4.	DICIONÁRIO DE DADOS.....	44
	<i>Relação dos Elementos de Dados</i>	<i>44</i>
	<i>Descrição dos Elementos de Dados.....</i>	<i>46</i>
6.5.	RELAÇÕES NORMALIZADAS	57
	<i>Convenções Utilizadas</i>	<i>57</i>
	<i>R1 – Andamento</i>	<i>57</i>
	<i>R2 - Atendimento.....</i>	<i>57</i>
	<i>R3 - Contatos</i>	<i>57</i>
	<i>R4 – Perguntas</i>	<i>57</i>
	<i>R5 – Pesquisa</i>	<i>58</i>
	<i>R6 – Pesquisa_Contatos.....</i>	<i>58</i>
	<i>R7 - Resposta</i>	<i>58</i>
7.	PROGRAMAS	59
7.1.	RELAÇÃO E OBJETIVOS DE CADA PROGRAMA	60
7.2.	PROCEDIMENTOS DETALHADOS DE PROGRAMAS.....	62
	<i>Consultar Contato.....</i>	<i>62</i>
	<i>Consultar Pesquisa</i>	<i>62</i>
	<i>Consultar Atendimento.....</i>	<i>62</i>
	<i>Dar Andamento</i>	<i>62</i>
	<i>Consultar Andamento.....</i>	<i>62</i>
	<i>Cadastrar Respostas.....</i>	<i>63</i>
	<i>Cadastrar Perguntas</i>	<i>63</i>
	<i>Cadastrar Contatos</i>	<i>64</i>
	<i>Cadastrar Pesquisa</i>	<i>64</i>
	<i>Cadastrar Atendimento.....</i>	<i>65</i>

<i>Configurar Pesquisa</i>	65
<i>Aplicar pesquisa</i>	66
<i>Consultar Perguntas</i>	67
<i>Consultar Respostas</i>	67
<i>Concluir Atendimento</i>	67
<i>Consultar Indicadores de Satisfação</i>	67
<i>Consultar Opiniões</i>	68
7.3. DIAGRAMA DE NAVEGAÇÃO VIA MENUS	70
7.4. PADRÕES E CONVENÇÕES UTILIZADOS NAS TELAS	71
7.5. PADRÕES E CONVENÇÕES UTILIZADOS NOS RELATÓRIOS.....	71
7.6. TELAS E RELATÓRIOS	72
<i>Relação e descrição</i>	72
7.7. PROTÓTIPO DAS PRINCIPAIS TELAS E RELATÓRIOS	74
<i>Cad10 – Nova Pesquisa</i>	74
<i>Cad20-Consultar Pesquisa</i>	75
<i>Cad21-Configurar Pesquisa</i>	76
<i>Cad22-Excluir Pesquisa</i>	77
<i>Cad30-Consultar Perguntas</i>	78
<i>Cad31-Nova Pergunta</i>	79
<i>Cad32-Editar Pergunta</i>	80
<i>Cad40-Consultar Resposta</i>	81
<i>Cad41-Nova Resposta</i>	82
<i>Cad42-Editar Resposta</i>	83
<i>Con10-Consultar Contato</i>	84
<i>Con11-Novo Contato</i>	85
<i>Con12-Editar Contato</i>	86
<i>Con13-Visualizar Contato</i>	87
<i>Con14-Excluir Contato</i>	88
<i>Aco10-Consultar Contato</i>	89
<i>Aco11-Mapear Contatos Estratégicos</i>	90
<i>Aco20-Consultar Atendimento</i>	91

<i>Aco22-Consultar Andamento</i>	92
<i>Aco23-Dar Andamento</i>	93
<i>Aco231-Concluir atendimento</i>	94
<i>Aco30-Consultar Pesquisa</i>	95
<i>Aco31-Aplicar Pesquisa</i>	96
<i>Vis10-Consultar Contatos</i>	97
<i>Vis11-Contatos Estratégicos</i>	98
<i>Vis20-Consultar Pesquisa</i>	99
<i>Vis21-Indicadores de satisfação</i>	100
<i>Vis22-Opiniões</i>	101
8. ARQUITETURA COMPUTACIONAL	102
8.1. DIAGRAMA DE REDE	103
8.2. DIAGRAMA DE ARQUITETURA	104
DETALHAMENTO DOS SOFTWARE NECESSÁRIOS.....	105
8.3. DETALHAMENTO DO HARDWARE NECESSÁRIO.....	105
8.4. POLÍTICA DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE A SER ADOTADA.....	107
<i>Segurança de dados</i>	107
<i>Firewall</i>	107
<i>Privacidade de dados</i>	107
9. CUSTOS	109
9.1. RECURSOS HUMANOS.....	110
9.2. RECURSOS HUMANOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA..	110
9.3. RECURSOS HUMANOS PARA O IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	110
9.4. RECURSOS HUMANOS PARA O MANUTENÇÃO DO SISTEMA	111
9.5. RECURSOS HUMANOS PARA OPERACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA ..	111
9.6. HARDWARE	112
9.7. HARDWARE NECESSÁRIO PARA DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	112
9.8. SOFTWARE NECESSÁRIO PARA DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA	112

9.9.	CUSTO MENSAL DE PRODUÇÃO DO SISTEMA	113
9.10.	RESUMO DOS CUSTOS (PLANILHA DOS CUSTOS PARA DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO, E OUTRA PARA MANUTENÇÃO MENSAL). ...	113
9.11.	RELAÇÃO DO CUSTO / BENEFÍCIO	114
10.	CRONOGRAMA	115
11.	GLOSSÁRIO.....	117

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Autor do projeto

O projeto do SISTEMA **e-CONTATOS** está sendo desenvolvido pelo aluno FABIANO XAVIER PASSOS do 4º Semestre do Curso de Seqüencial de Análise de Sistemas, do Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD, do Centro Universitário de Brasília - Uniceub.

1.2. Professor Orientador

O SISTEMA **e-CONTATOS** está sendo desenvolvido com a supervisão e orientação do professor Ricardo Luiz B. L. Campos.

1.3. Empresa Usuária do Sistema

O **e-CONTATOS** será utilizado na Empresa Paralelo 16 – uma das empresas do Grupo 7 - , localizada no CLN 309 norte bloco A loja 7 – Brasília/DF, Telefone 9979-1939, CEP 70.799 - 999. A pessoa de contato na empresa é o Sr. Humberto Xavier, Diretor de Atendimento da Empresa.

2. INTRODUÇÃO

2.1. Análise Institucional.

O Paralelo 16 é uma casa de entretenimento, um lugar de divertimento, comendo ou bebendo, namorando ou ouvindo uma boa música. Com clima de litoral oferece um vasto cardápio, com muitas opções de drinks e bebidas. Tudo isso regado ao bom som de Rock'n Roll

Tudo começou há alguns tempo atrás, novembro de 2002, quando o Grupo 7, com o propósito de desenvolver o projeto de criação e implementação um espaço dedicado ao Rock'n Roll em Brasília. O primeiro ato foi o registro do nome, sendo hoje a única proprietária da marca Paralelo 16, gerenciado pelos diretores.

A idéia foi revolucionar o mundo do divertimento com uma mistura de música, comida e bebida. O Paralelo 16 leva nossos pensamentos mais junto à natureza do litoral, com vitalidade e harmonia.

2.2. A Empresa e seu Negócio

A Empresa Paralelo 16 é uma empresa que atua no ramo de entretenimento e alimentação em três modalidades:

Paralelo Chopp. Ambiente estilizado com pratos e petiscos típicos. Tradicional ponto de encontro de funcionários públicos e privados, profissionais liberais, intelectuais e todos os outros que são adeptos de um bom bate papo e um chopinho amigo.

Paralelo Rock. Especializada em Rock 'n Roll oferece espaço cultural para apresentações e exibição do melhor do segmento.

Paralelo Grill. Culinária Asiática e Oriental especializada no preparo de pratos especiais condimentado com especiarias da Ásia hindu, Indiano e afrodisíacas. Ambiente exótico e fascinante.

A estrutura organizacional da Paralelo 16 é matricial. Apesar de ser composta por três empresas distintas, todas são administradas da mesma maneira e tratadas como projetos interdependentes.

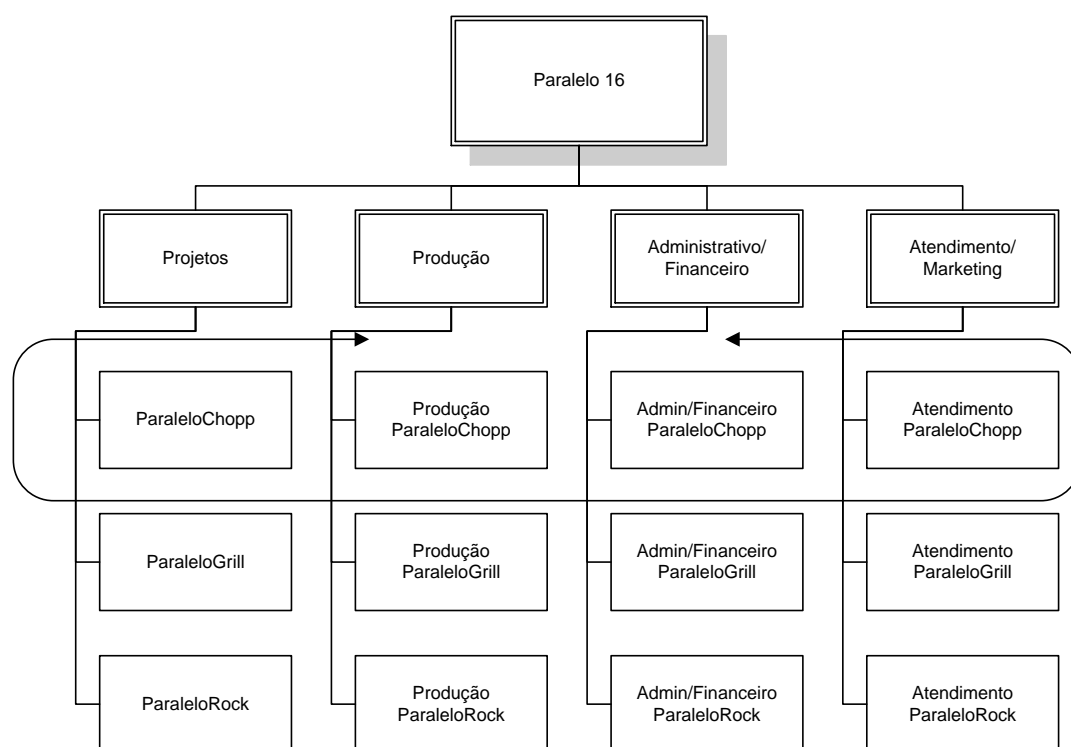
Projetos. Coordenar o escopo, prazo, custos, qualidade e comunicação dos projetos da empresa.

Produção. Responsável pelo preparo e produção dos produtos garantindo sua qualidade.

Administrativo/Financeira. Responsável pelo custo e a logística de recebimento e entre das mercadorias.

Atendimento/Marketing, responsável pela pré-venda, venda e pós-venda dos produtos, bem como o marketing da marca junto ao mercado e ao público alvo.

2.3. Organograma da Empresa



2.4. A área de Negócio Contextualizada

Apesar de também ser utilizado pelos executivos da empresa o e-Contatos será uma ferramenta da área Atendimento/Marketing.

Responsável pelo contato e relacionamento com o cliente, fornecedores e no próprio ambiente de trabalho, abrangendo não só o

contato direto presencial, mas também o atendimento que se dá através do telemarketing e da Internet, além de identificar acompanhar os atendimentos. Também é sua atribuição promover a marca (imagem impressa no coração e pensamento das pessoas) da organização.

2.5. O sistema proposto e a área de negócios contextualizada

Com o e-Contatos a área de Atendimento/Marketing poderá acompanhar melhor os atendimentos além de obter insumos para seus trabalhos de relacionamento e marketing juntos aos clientes.

3. Abrangência do Sistema

3.1. Descrição da Abrangência do Sistema

O sistema e-CONTATOS abrange as seguintes processos:

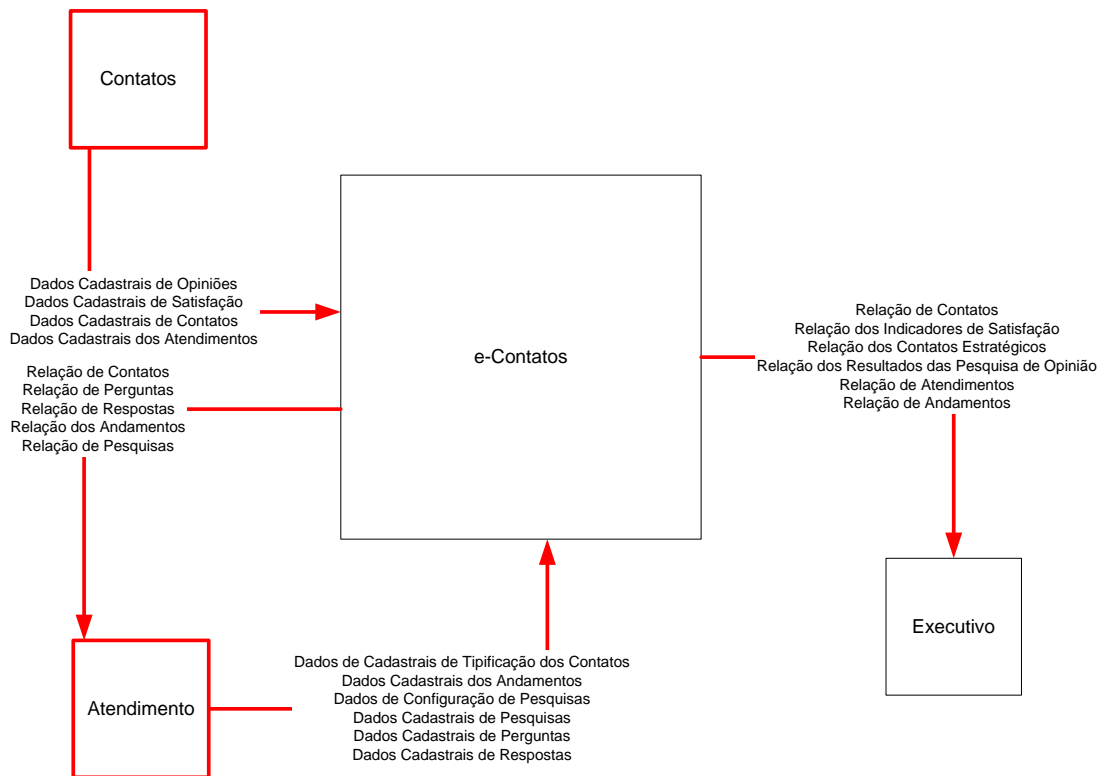
- ✓ Registrar Pesquisas
- ✓ Administrar contatos
- ✓ Acompanhar atendimento

O sistema e-CONTATOS abrange as seguintes atividades:

- ✓ Consultar contatos
- ✓ Classificar contatos
- ✓ Mapear contatos estratégicos
- ✓ Informar atendimento
- ✓ Acompanhar atendimento
- ✓ Efetuar pesquisas de satisfação
- ✓ Efetuar pesquisas de opinião
- ✓ Gerar indicadores de satisfação

O **e-CONTATOS**, se aplica a qualquer organização do setor de serviços e que necessite se relacionar com seu cliente.

3.2. Diagrama de Contexto



3.3. Descrição das Entidades Externas

Nome: Contatos	CÓDIGO: E1
OUTROS NOMES: Cliente	
DESCRIÇÃO: Todas as pessoas físicas e jurídicas que utilizam o serviço da empresa.	
PESSOA DE CONTATO: Qualquer Contato que esteja cadastrado no sistema.	
LOCALIZAÇÃO (CIDADE, UF, REGIÃO GEOGRÁFICA, PAÍS OU ENDEREÇO). O público-alvo são moradores da Asa Norte e Sul, Lago Norte e Sudoeste.	

Nome: Atendimento	CÓDIGO: E2
OUTROS NOMES: Comercial	
DESCRIÇÃO: Responsável pelo atendimento de uma demanda de produto ou serviço e pela marca da empresa.	
PESSOA DE CONTATO: Funcionário da área de atendimento ao cliente.	
LOCALIZAÇÃO (CIDADE, UF, REGIÃO GEOGRÁFICA, PAÍS OU ENDEREÇO). Está localizado no endereço da empresa CLN 309 norte bloco A loja 7 – Brasília/DF, Telefone 9979-1939, CEP 70.799 - 999.	

Nome: Executivo	CÓDIGO: E3
OUTROS NOMES: Gerente de negócios, Diretor.	
DESCRIÇÃO: Responsável por todas as ações estratégicas, táticas e gerenciais da Empresa.	
PESSOA DE CONTATO: Gestores da empresa	
LOCALIZAÇÃO (CIDADE, UF, REGIÃO GEOGRÁFICA, PAÍS OU ENDEREÇO). Está localizado no endereço da empresa CLN 309 norte bloco A loja 7 – Brasília/DF	

3.4. Descrição do Fluxo de Captação de Dados

Dados Cadastrais de Contatos

Informações relativas à identificação do contato. Ex: nome, endereços físicos e lógicos, telefones.

Dados Cadastrais do Atendimento

Informações referentes às necessidades e identificação do contato que está solicitando um atendimento.

Dados Cadastrais de Tipificação dos Contatos

A área de atendimento irá tipificar os contatos por meio de parâmetros pré-definidos nos quais servirão para mapear os contatos estratégicos dentre os demais contatos.

Dados Cadastrais dos Andamentos

Preenchida pela área de Atendimento é um descritivo do andamento registrando a data do mesmo, podendo manter o status em aberto ou concluído.

Dados Cadastrais de Opiniões

Respostas dos contatos as pesquisas de opinião efetuadas. Depois de coletadas no momento de pré-venda e venda, estas informações são consolidadas e servem de insumo para as ações da área de Atendimento/Marketing.

Dados Cadastrais de Satisfação

Respostas dos contatos a um questionário de satisfação com relação ao serviço e/ou produto fornecido. Esta informação é coletada após a venda já efetuada.

Dados de Configuração de Pesquisas

Montagem das pesquisas de opinião e satisfação a serem realizadas com os contatos.

Dados Cadastrais de Pesquisas

Informações que identificam as pesquisas

Dados Cadastrais de Perguntas

Informações sobre as perguntas cadastradas no sistema que serão utilizadas nas pesquisas

Dados Cadastrais de Respostas

Informações sobre as respostas cadastradas no sistema que serão utilizadas nas pesquisas

3.5. Descrição do Fluxo de Saída de Dados

Relação de Contatos

Lista dos contatos cadastrados no e-Contatos

Relação dos Indicadores de Satisfação

Exibe os resultados das pesquisas de satisfação encerradas.

Relação dos Resultados das Pesquisas de Opinião

Exibe os resultados das pesquisas de opinião encerradas.

Relação dos Contatos Estratégicos

Exibe informações estratégicas sobre os contatos cadastrados

Relação dos Atendimentos

Lista com todos atendimentos cadastrados

Relação dos Andamentos

Lista dos andamentos referentes a um determinado atendimento

Relação das Perguntas

Lista das perguntas cadastradas

Relação das Respostas

Lista das respostas cadastradas

3.6. Análise das necessidades e problemas diagnosticados

Em reuniões e entrevistas realizadas no período de 01.09.2003 a 30.10.2003, com o Sr. Humberto Xavier, Diretor de Atendimento da Empresa, foram diagnosticados os seguintes problemas:

- Dificuldade na definição do foco atuação da empresa, pois os critério de mercado consumidor são subjetivos;
- Dificuldade em agrupar um histórico de relacionamento com os clientes;
- Dificuldade em mapear o perfil de consumo do público-alvo.
- Melhorar a organização e o acesso à classificação e identificação de personagens estratégicos;
- Inexistência de pesquisas de satisfação e opinião dos clientes perante o serviço ou produto consumido.

3.7. Proposta de Solução (Objetivo Geral do Sistema)

Fornecer a camada estratégica e tática da organização usuária do sistema um instrumento que possibilite conhecer melhor o mercado consumidor, bem como suas preferências por meio da coleta e análise de informações sobre seu cliente e os produtos e/ou serviços utilizados por este.

3.8. Benefícios Esperados

Com a implantação do sistema poderão ser obtidos os seguintes benefícios:

- Facilidade em identificar o foco de atuação com critérios objetivos;
- Acesso fácil ao histórico do relacionamento com o cliente, por meio de todos dos atendimentos prestados a um determinado cliente;

-
- Conhecer o perfil de consumo do cliente, bem como suas preferências;
 - Conhecer a satisfação do cliente perante o serviço prestado obtendo insumos para melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos;

3.9. Ambiente Tecnológico Atual e Previsto

Atual

A Empresa Paralelo 16 possui apenas um computador PII 600 MHz, 128 MB, HD 20 GB conectado na web, via modem, com as seguintes finalidades:

- ✓ Administrar os contatos por meio de planilhas eletrônicas;
- ✓ Sistema colibri de controle de mesas que também auxilia no fechamento do caixa
- ✓ Acesso de e-mail e Internet

Previsto

A empresa Paralelo 16 prevê uma reestruturação de seus recursos tecnológicos e humanos, a fim de atender ao processo de melhoria do seu atendimento. No tópico “Arquitetura Computacional” há uma relação dos *hardwares* e *softwares* previstos para o desenvolvimento e implantação e-Contatos.

3.10. Sistemas similares existentes no mercado

Existem aplicativos comerciais que controlam contatos (telefones, endereços,...), como por exemplo o Outlook e alguns software de CRM (Customer Relationship Manager) de grandes empresas do segmento que são inviáveis para o porta da Empresa cliente.

A empresa optou pelo desenvolvimento de um sistema próprio, tendo em vista as particularidades inerentes aos seus negócios e ao alto custo dos sistemas mais completos de CRM.

3.11. Ambiente Físico Atual e Previsto

Atual

O ambiente físico atual é inadequado por alguns motivos, dentre eles podemos destacar:

-
- O acesso ao local de prestação do serviço ou de consumo do bem não é restrito e não possui controle de acesso;
 - Como não há um local específico para os atendimentos, estes são solicitados a todos os funcionários na empresa;
 - A sinalização, quando existente, não é clara!
 - Há poucos e mal distribuídos pontos de força, rede e telefone;

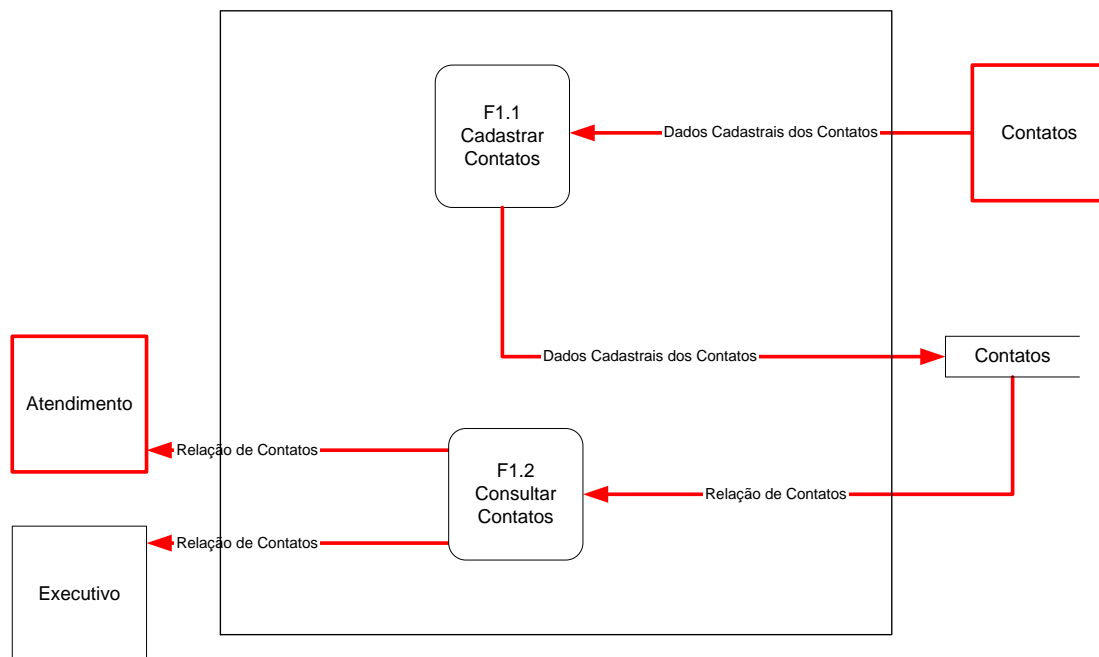
Previsto

A fim de promover condições de trabalho favoráveis que, conseqüentemente, proporcionam a geração da qualidade do trabalho e melhor atendimento, propomos a seguinte mudança físicas:

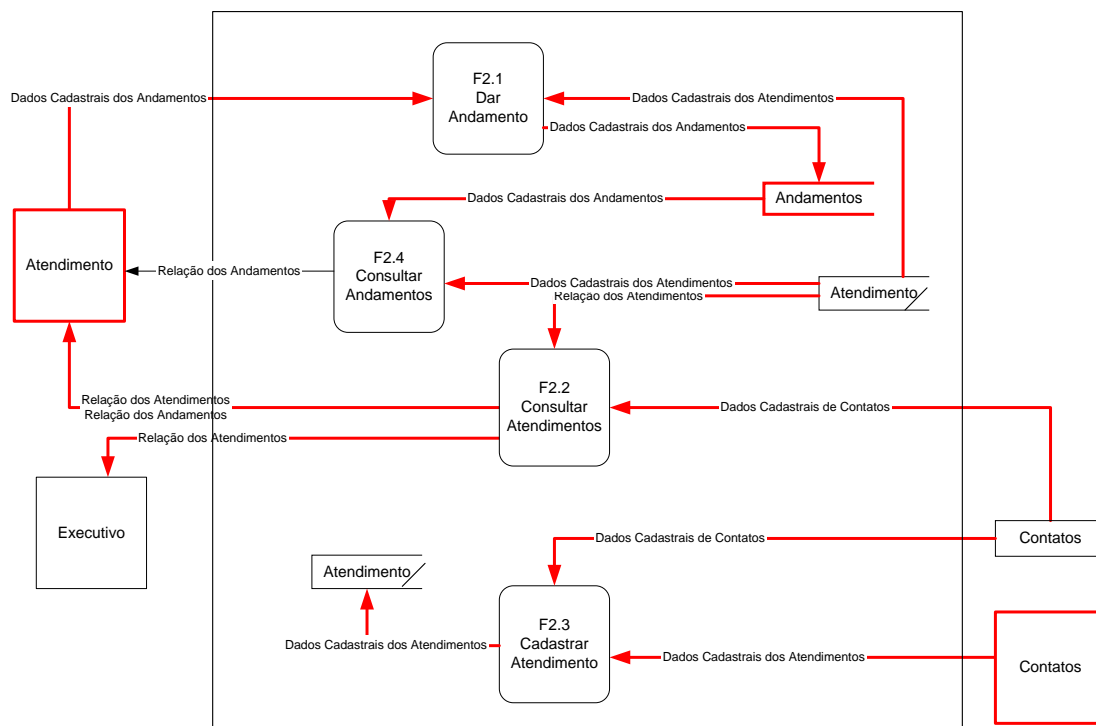
- Delimitar o local do estabelecimento controlando o acesso através de identificação dos clientes;
- Criar um ponto físico de atendimento e identificar claramente a equipe de atendimento;
- Melhorar a sinalização dos locais e pessoal de apoio tornando-a clara e objetiva
- Reestruturar a rede elétrica;
- Implantar cabeamento estruturado de voz e dados

4. Diagrama e Fluxo de Dados (DFD)

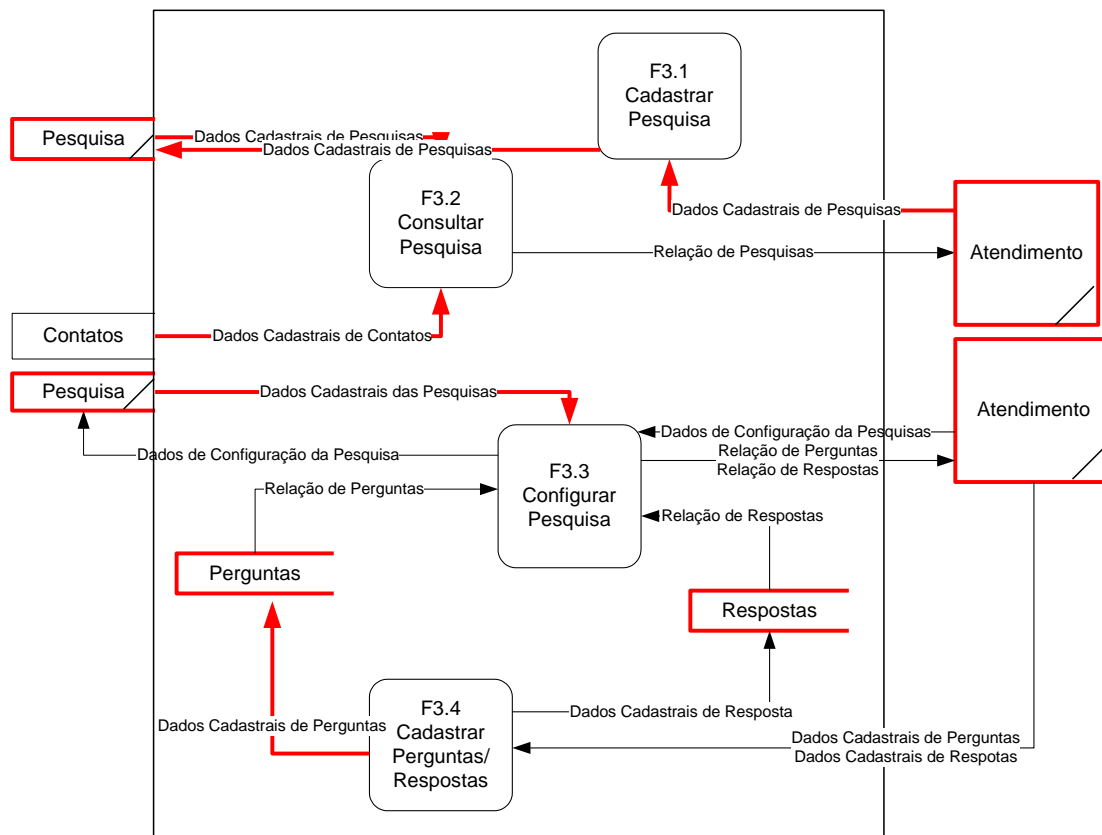
4.2. F1 - Administrar Contatos



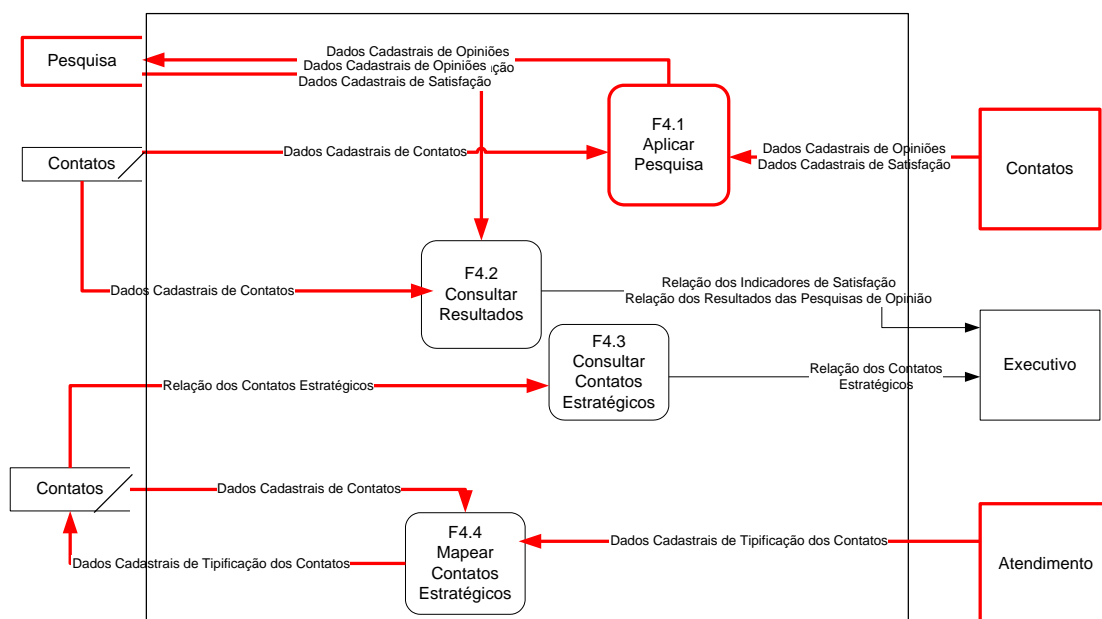
4.3. F2 – Acompanhar Atendimento



4.4. F3- Registrar Pesquisa



4.5. F4 – Controlar Pesquisa



4.6. Descrição dos processos no nível zero

F1 – Administrar Contatos

F1.1 - Cadastrar Contatos

Inserir, editar e excluir os dados cadastrais informados pelos Contatos (E1) no depósito de dados Contatos. O e-mail principal será a identificação dos contatos.

F1.2 - Consultar Contatos

Exibir aos Executivos (E3) e Atendimento (E2) a relação de contatos cadastrados no sistema.

Parâmetros:

- Nome do contato – Exibe detalhes do contato

Classificação

- Nome do contato, E-mail e Telefone

Totalização:

- Total de contatos localizados, que atendem a pesquisa.

F2 - Acompanhar Atendimento

F2.1 – Dar Andamento

Inserir, editar e excluir os andamentos no depósito de dados Atendimento. Os andamentos são relativos aos atendimentos abertos. O sistema utilizará o código do atendimento aberto e atualizará os dados do atendimento.

F2.2 – Consultar Atendimentos

Exibir ao Atendimento (E2) e aos Executivos (E3) a relação de atendimentos cadastrados no sistema.

Parâmetros:

- Código do Atendimento – Exibe detalhes do atendimento
- Nome do Contato – Exibe os atendimento abertas pelo contato informado

Classificação:

- Data do Atendimento, Nome do Contato, Status do atendimento

F2.3 – Cadastrar Atendimento

Inserir, editar e excluir atendimento criado pelo Contato (E1) no depósito de dados Atendimento, após identificar o contato com informações obtidas no depósito de dados Contatos. O sistema automaticamente gerará um código para identificação do atendimento.

F2.4 – Consultar Andamentos

Exibir ao Atendimento (E2) a relação de andamentos de um determinado atendimento.

Parâmetros:

- Código do Atendimento – Exibe detalhes do atendimento

Classificação:

- Data do Andamento, Descrição

Totalização:

- Total de atendimentos localizados que atendem a pesquisa

F3 - Registrar Pesquisa

F3.1 – Cadastrar Pesquisa

A função recebe os dados de identificação da pesquisa do atendimento (E2) e armazena no depósito de dados Pesquisa. O sistema criará automaticamente um código de pesquisa.

F3.2 - Consultar Pesquisa

Exibir os resultados das pesquisas de satisfação encerradas aos Executivos (E3)

Parâmetros:

- Período de Realização – Exibe as pesquisas realizadas no período informado

Classificação:

- Data de Encerramento, Nome da Pesquisa

Totalização:

Total de Respostas para uma determinada pesquisa

F3.3 - Configurar Pesquisa

O Atendimento (E2) seleciona o tipo de pesquisa e cadastra as perguntas e respostas extraídas do depósito perguntas e respostas no depósito Pesquisa. O sistema automaticamente gerará o código da pesquisa.

F3.4-Cadastrar Perguntas e Respostas

Inserir, editar e excluir as perguntas e respostas criadas pelo atendimento (E2) nos depósitos perguntas e respostas. O sistema automaticamente gerará um código para identificação do atendimento.

F4 - Controlar Pesquisa

F4.1 - Aplicar Pesquisa

Inserir, editar e excluir as respostas das pesquisas de opinião e satisfação dos Contatos (E1) no depósito de dados pesquisa

F4.2 - Consultar Resultados

Exibir os resultados das pesquisas de satisfação encerradas aos Executivos (E3)

Parâmetros:

- Período de Realização – Exibe as pesquisas realizadas no período informado

Classificação:

- Data de Encerramento, Nome da Pesquisa

Totalização:

Total de Respostas para uma determinada pesquisa

F4.3 – Consultar Contatos Estratégicos

Exibir informações estratégicas sobre os contatos estratégicos cadastrados no sistema aos Executivos (E3).

Parâmetros:

- Nome Contato – Exibe os contatos que obedecem ao critérios informados

Classificação:

- Empresa, Nome do Contato

Totalização:

F4.4 - Mapear Contatos Estratégicos

A função recebe os dados da tipificação de contatos de um contato existente no sistema por meio do atendimento (E2) e armazena no depósito de dados contatos. O sistema mantém o código existente do contato.

5. MODELO DE DADOS

5.1. Depósito de Dados

5.2. Relação dos Depósitos de Dados

- D1 – Contatos
- D2 – Atendimento
- D3 - Andamento
- D4 – Pesquisa
- D5 – Perguntas
- D6 - Respostas

5.2.1. Padronização

Representação da Periodicidade	
Diária	22 dias ao mês
Mês	12 ao ano
Bimestre	Dois meses ou 6 ao ano
Ano	264 dias

Padronização dos Campos MER	
CO	Código
NO	Nome
NR	Número
DE	Descrição
DT	Data
IC	Indicador

5.3. Descrição dos Depósitos de Dados

DEPÓSITO DE DADOS: CONTATOS			
Outros Nomes:		CÓDIGO: D1	
DESCRIÇÃO: Arquivo contendo os dados básicos dos Contatos.			
Identificadores			
Chave Primária: CO_CONTATO			
Chave Secundária:			
Volume de Registros:			
Atual: 500			
Previsto para até 3 anos: 7628			
Atualização dos Dados			
Atualizações		Quantidade	Periodicidade
Inclusões		10	Diária
Exclusões		01	Diária
Alterações		10	Mês
CRITÉRIOS DE RETENÇÃO E DESCARTE DOS DADOS: Por se tratar de dados estratégicos da organização não haverá descarte			
Conteúdo de Depósito de Dados: Atributos (Itens de Dados)			
Elemento Nível		Nome Do Atributo	Ocorrência
X		NR_RECONHECIMENTO	
X		NR_AUTORIDADE	
X		DE_QUALIFICACAO	
X		DE_HOBBY	
X		NO_ORIGEM	
X		DT_NASC	
X		DE_SEXO	
X		NR_CEP	
X		NO_CIDADE	
X		NO_UF	
X		DE_ENDERECO	
X		DE_EMAIL_OPCIONAL	
X		DE_EMAIL_PRINCIPAL	
X		NO_EMPRESA	
X		NO_CONTATO	
X		DE_CONHECIMENTO	
X		CO_CONTATO	

DEPÓSITO DE DADOS: ATENDIMENTOS			
Outros Nomes:		CÓDIGO:D2	
DESCRIÇÃO: Arquivo contendo os dados básicos dos atendimentos.			
Identificadores			
Chave Primária: CO_ATENDIMENTO			
Chave Secundária: CO_CONTATO			
Volume de Registros:			
Atual: 3000			
Previsto para até 3 anos: 90120			
Atualização dos Dados			
Atualizações	Quantidade	Periodicidade	
Inclusões	120	Diária	
Exclusões	10	Diária	
Alterações	5	Diária	
CRITÉRIOS DE RETENÇÃO E DESCARTE DOS DADOS: Por se tratar de dados estratégicos da organização não haverá descarte			
Conteúdo de Depósito de Dados: Atributos (Itens de Dados)			
Elemento Nível		Nome Do Atributo	Ocorrência
X		IC_STATUS	
X		CO_CONTATO	
X		DE_NECESSIDADE	
X		DT_CONCLUSAO	
X		DT_ATENDIMENTO	
X		CO_ATENDIMENTO	
X		DE_JUSTIFICATIVA	

DEPÓSITO DE DADOS: ANDAMENTO			
Outros Nomes:			CÓDIGO: D3
DESCRIÇÃO: Arquivo contendo os dados básicos dos andamentos.			
Identificadores			
Chave Primária: CO_ANDAMENTO			
Chave Secundária: CO_ATENDIMENTO			
Volume de Registros:			
Atual: 7500			
Previsto para até 3 anos: 150060			
Atualização dos Dados			
Atualizações		Quantidade	Periodicidade
Inclusões		180	Diária
Exclusões		-	-
Alterações		-	-
CRITÉRIOS DE RETENÇÃO E DESCARTE DOS DADOS: Por se tratar de dados estratégicos da organização não haverá descarte			
Conteúdo de Depósito de Dados: Atributos (Itens de Dados)			
Elemento Nível		Nome Do Atributo	Ocorrência
X		DE_ANDAMENTO	
X		DT_ANDAMENTO	
X		CO_CONTATO	
X		CO_ANDAMENTO	
X		CO_ATENDIMENTO	

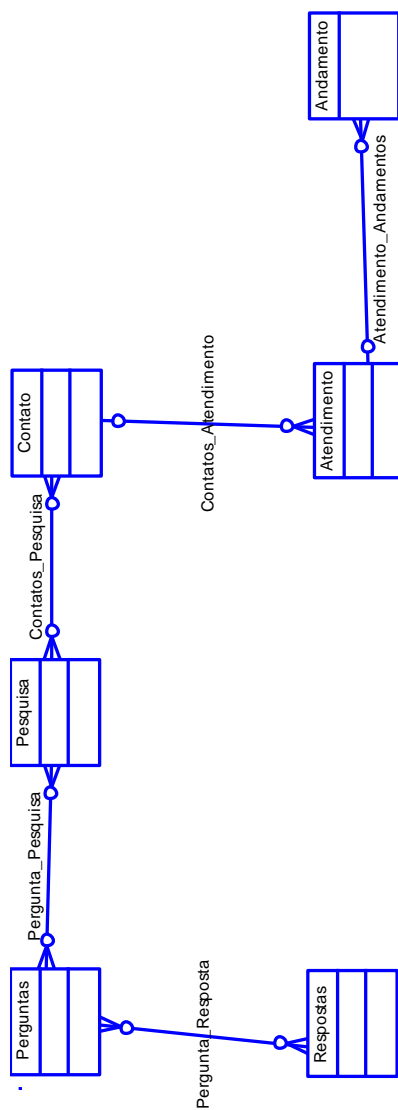
DEPÓSITO DE DADOS: PESQUISA			
Outros Nomes:			CÓDIGO: D4
DESCRIÇÃO: Arquivo contendo os dados básicos das Pesquisas.			
Identificadores			
Chave Primária: CO_PESQUISA			
Chave Secundária:			
Volume de Registros:			
Atual: 15			
Previsto para até 3 anos: 285			
Atualização dos Dados			
Atualizações		Quantidade	Periodicidade
Inclusões		8	Mês
Exclusões		1	Bimestre
Alterações		-	-
CRITÉRIOS DE RETENÇÃO E DESCARTE DOS DADOS: Por se tratar de dados estratégicos da organização não haverá descarte			
Conteúdo de Depósito de Dados: Atributos (Itens de Dados)			
Elemento Nível		Nome Do Atributo	Ocorrência
X		DE_OBJETIVO	
X		TP_PESQUISA	
X		NO_PESQUISA	
X		CO_PESQUISA	
X		DT_ENCERRAMENTO	

DEPÓSITO DE DADOS: PERGUNTAS			
Outros Nomes:		CÓDIGO: D5	
DESCRIÇÃO: Arquivo contendo os dados básicos das Perguntas.			
Identificadores			
Chave Primária: CO_PERGUNTA			
Chave Secundária:			
Volume de Registros:			
Atual: 300			
Previsto para até 3 anos: 2100			
Atualização dos Dados			
Atualizações		Quantidade	Periodicidade
Inclusões		50	Mês
Exclusões		-	-
Alterações		10	Mês
CRITÉRIOS DE RETENÇÃO E DESCARTE DOS DADOS: Por se tratar de dados estratégicos da organização não haverá descarte			
Conteúdo de Depósito de Dados: Atributos (Itens de Dados)			
Elemento Nível		Nome Do Atributo	Ocorrência
X		DE_PERGUNTA	
X		NO_PERGUNTA	
X		TP_PERGUNTA	
X		CO_PERGUNTA	

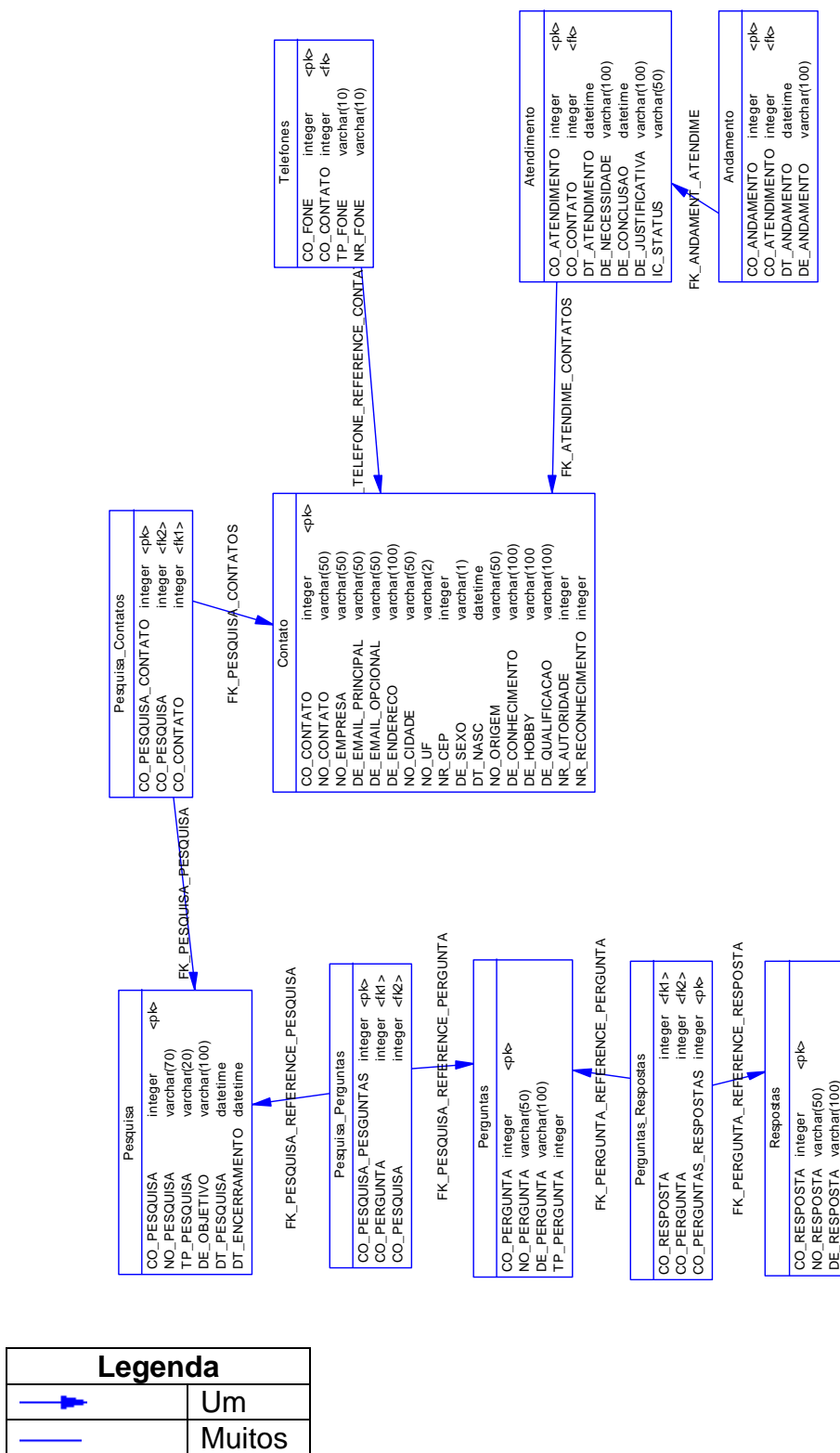
DEPÓSITO DE DADOS: RESPOSTAS		
Outros Nomes:		CÓDIGO: D6
DESCRIÇÃO: Arquivo contendo os dados básicos das Respostas.		
Identificadores		
Chave Primária: CO_RESPOSTA		
Chave Secundária:		
Volume de Registros:		
Atual: 1800		
Previsto para até 3 anos: 12600		
Atualização dos Dados		
Atualizações	Quantidade	Periodicidade
Inclusões	300	Mês
Exclusões	-	-
Alterações	60	Mês
CRITÉRIOS DE RETENÇÃO E DESCARTE DOS DADOS: Por se tratar de dados estratégicos da organização não haverá descarte		
Conteúdo de Depósito de Dados: Atributos (Itens de Dados)		
Elemento Nível		Nome Do Atributo
X		DE_RESPOSTA
X		NO_RESPOSTA
X		CO_RESPOSTA

6. Modelo de Entidade-Relacionamento (MER)

6.1. MER Conceitual



6.2. MER de Implementação



6.3. Relação e Descrição das Tabelas

Nome	Descrição
Contato	Armazena os dados referentes aos contatos cadastrados no sistema
Atendimento	Armazena os dados referentes aos atendimentos solicitados pelos contatos
Andamento	Armazena os andamentos dos atendimentos cadastrados no sistema gerando um histórico
Telefones	Armazena os telefones cadastrados de um determinado contato
Pesquisa	Armazena os dados de identificação das pesquisas
Perguntas	Armazenas os dados de identificação das perguntas
Respostas	Armazena os dados de identificação das respostas
Pesquisa_Contatos	Armazena os dados referentes às pesquisas cadastradas e os contatos
Pesquisa_Perguntas	Armazena os dados referentes às pesquisas cadastradas e suas respectivas perguntas
Perguntas_Respostas	Armazena os dados referentes às perguntas cadastradas e suas respectivas respostas

6.4. Dicionário de Dados

Relação dos Elementos de Dados

DE_ANDAMENTO
DT_ANDAMENTO
CO_ANDAMENTO
CO_ATENDIMENTO
IC_STATUS
DE_NECESSIDADE
DT_CONCLUSAO
DT_ATENDIMENTO
CO_ATENDIMENTO
DE_JUSTIFICATIVA
NR_RECONHECIMENTO
NR_AUTORIDADE
DE_QUALIFICACAO
DE_HOBBY
NO_ORIGEM
DT_NASC
DE_SEXO
NR_CEP
NO_CIDADE
DE_ENDERECO
DE_EMAIL_OPCIONAL
DE_EMAIL_PRINCIPAL
NO_EMPRESA
NO_CONTATO
DE_CONHECIMENTO
CO_CONTATO
DE_PERGUNTA
NO_PERGUNTA

TP_PERGUNTA
CO_PERGUNTA
DT_PESQUISA
DE_OBJETIVO
TP_PESQUISA
NO_PESQUISA
CO_PESQUISA
DT_ENCERRAMENTO
CO_PESQUISA
CO_RESPOSTA
CO_PERGUNTA
DE_RESPOSTA
NO_RESPOSTA
CO_RESPOSTA
CO_PESQUISA_CONTATO
CO_PESQUISA_PERGUNTAS
CO_PERGUNTAS_RESPOSTAS
NO_UF
CO_TELEFONE
TP_FONE
NR_FONE

Descrição dos Elementos de Dados

Atributo: DE_ANDAMENTO			
DESCRIÇÃO: Descrição do andamento registrado			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
255	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Campo para armazenar os andamentos de cada atendimento			

Atributo: DT_ANDAMENTO			
DESCRIÇÃO: Data do andamento registrado			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
8	N		DD/MM/YYYY
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Campo para armazenar as datas em que o andamento foi registrado			

Atributo: CO_ANDAMENTO			
DESCRIÇÃO: Código do andamento Cadastrado			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Este campo identifica o andamento cadastrado			

Atributo: CO_ATENDIMENTO			
DESCRIÇÃO: Código do atendimento cadastrado			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Este campo armazena o código do atendimento no qual se refere o andamento cadastrado			

Atributo: IC_STATUS			
DESCRIÇÃO: Indicador do atendimento			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
1			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Este campo é indicar o status do atendimento se está em aberto ou concluído.			

Atributo: DE_NECESSIDADE			
DESCRIÇÃO: Descrição da necessidade do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Descreve a necessidade do contato, sua solicitação para o atendimento o que precisa ser atendido			

Atributo: DT_CONCLUSÃO			
DESCRIÇÃO: Cadastra a data que o atendimento foi concluído			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
8	N		DD/MM/YYYY
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena a data de conclusão do atendimento caracterizando seu encerramento.			

Atributo: DT_ATENDIMENTO			
DESCRIÇÃO: Cadastra a data em que o atendimento foi iniciado			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
8	N		DD/MM/YYYY
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena a data em que um determinado atendimento foi solicitado			

Atributo: CO_ATENDIMENTO			
DESCRIÇÃO: Código do atendimento			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Identifica exclusivamente o atendimento no sistema			

Atributo: DE_JUSTIFICATIVA			
DESCRIÇÃO: Descrição da justificativa do atendimento			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO:
Descreve a justificativa de conclusão de um atendimento.			

Atributo: NR_RECONHECIMENTO			
DESCRIÇÃO: Número do reconhecimento de um contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
1			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: NÃO
Armazena um valor número que será calculado indicando o nível de reconhecimento de um determinado contato na organização na qual este participa			

Atributo: NR_AUTORIDADE			
DESCRIÇÃO: Número da autoridade de um contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
1	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena um valor número que será calculado indicando o nível de autoridade de um determinado contato na organização na qual este participa			

Atributo: DE_QUALIFICAÇÃO			
DESCRIÇÃO: Descrição da Qualificação de um contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Indica se um determinado contato é: Facilitador, Patrocinador, Técnico ou Usuário			

Atributo: DE_HOBBY			
DESCRIÇÃO: Descrição do Hobby de um contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena a descrição dos hobby (o que o contato gosta de fazer fora de sua profissão) de um determinado contato			

Atributo: NO_ORIGEM			
DESCRIÇÃO: Nome da cidade de origem de um contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena o nome da cidade de origem (em que nasceu) de um contato			

Atributo: DT_NASC			
DESCRIÇÃO: Data de Nascimento de um contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
8	N		DD/MM/YYYY
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena a data de nascimento de um contato			

Atributo: DE_SEXO			
DESCRIÇÃO: Descrição do sexo do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
2	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena se o contato é do sexo masculino ou feminino			

Atributo: NR_CEP			
DESCRIÇÃO: Número do cep do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
10			00000-000
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena o endereço postal do contato para localização e envio de correspondências			

Atributo: NO_CIDADE			
DESCRIÇÃO: Nome da cidade em reside o contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena o nome da cidade em que reside o contato			

Atributo: DE_ENDERECO			
DESCRIÇÃO: Descrição do endereço do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena o endereço do contato			

Atributo: DE_EMAIL OPCIONAL			
DESCRIÇÃO: Descrição de endereço eletrônico alternativo do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena o endereço alternativo do contato			

Atributo: DE_EMAIL PRINCIPAL			
DESCRIÇÃO: Descrição do endereço eletrônico principal do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena o endereço principal do contato			

Atributo: NO_EMPRESA			
DESCRIÇÃO: Nome da empresa do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Nome empresa na qual o contato exerce sua profissão			

Atributo: NO_CONTATO			
DESCRIÇÃO: Nome do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena nome contato			

Atributo: DE_CONHECIMENTO			
DESCRIÇÃO: Descrição do conhecimento do contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena a descrição do conhecimento (habilidades técnicas e humanas) do contato. Ex.: Administração de empresas e informática			

Atributo: CO_CONTATO			
DESCRIÇÃO: código que do contato cadastrado			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Este campo e para identificação exclusiva do contato no sistema			

Atributo: DE_PERGUNTAS			
DESCRIÇÃO: Descrição das perguntas			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena O que significa e/ou qual o objetivo de um determinada pergunta			

Atributo: NO_PERGUNTA			
DESCRIÇÃO: Nome da pergunta			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena a pergunta propriamente dita e como aparecerá na pesquisa			

Atributo: TP_PERGUNTA			
DESCRIÇÃO: Tipo da pergunta			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
2			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena o valor que identifica se a pergunta é de múltipla escolha ou escolha única			

Atributo: CO_PERGUNTA			
DESCRIÇÃO: Código da Pergunta			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena o identificador único da pergunta			

Atributo: DT_PESQUISA			
DESCRIÇÃO: Data em que a pesquisa foi criada			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
8			DD/MM/YYYY
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Data em que a pesquisa foi criada!			

Atributo: DE_OEJETIVO			
DESCRIÇÃO: Descrição do Objetivo			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Descrição do objetivo/propósito da pergunta			

Atributo: TP_PESQUISA			
DESCRIÇÃO: Data em que a pesquisa foi criada			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena se a pesquisa é uma pesquisa de opinião ou de satisfação			

Atributo: NO_PESQUISA			
DESCRIÇÃO: Nome ou título da pesquisa			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Nome ou título de uma pesquisa cadastrada			

Atributo: CO_PESQUISA			
DESCRIÇÃO: Código da Pesquisa			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Código que identifica a pesquisa			

Atributo: DT_ENCERRAMENTO			
DESCRIÇÃO: Data de conclusão da pesquisa			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
8			DD/MM/YYYY
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Data em que um pesquisa é encerrada!			

Atributo: DE_RESPOSTA			
DESCRIÇÃO: Descrição das resposta			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50	N		
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena O que significa e/ou qual o objetivo de um determinada resposta			

Atributo: NO_RESPOSTA			
DESCRIÇÃO: Nome da resposta			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
50			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena a resposta propriamente dita e como aparecerá na pesquisa			

Atributo: CO_RESPOSTA			
DESCRIÇÃO: Código da Resposta			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena o identificador único da resposta			

Atributo: CO_PESQUISA_CONTATO			
DESCRIÇÃO: Código de Pesquisa e do Contato			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena o identificador único da tabela de associação Pesquisa Contato			

Atributo: CO_PESQUISA_PERGUNTAS			
DESCRIÇÃO: Código de Pesquisa e Perguntas			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena o identificador único da tabela de associação Pesquisa Contato			

Atributo: NO_UF			
DESCRIÇÃO: Nome da unidade federativa			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
2			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena a sigla da unidade federativa do Brasil			

Atributo: CO_FONE			
DESCRIÇÃO: Código do Telefone			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
6			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Sim
Armazena o código dos telefones			

Atributo: TP_FONE			
DESCRIÇÃO: Tipo do Telefone			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
10			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena o tipo do telefone			

Atributo: NR_FONE			
DESCRIÇÃO: Número do Telefone			
TAMANHO	TIPO (N,A,NA)	ESTRUTURA OU COMPOSIÇÃO	MÁSCARA DE EDIÇÃO
10			
ATRIBUTOS COM A MESMA ESTRUTURA:			
CONTEÚDO E RESTRIÇÕES DE INTEGRIDADE:			OBRIGATÓRIO: Não
Armazena o número do telefone			

6.5. Relações Normalizadas

Convenções Utilizadas

Chave primária - <nome do atributo>

Chave estrangeira - #nome do atributo#

R1 – Andamento

<CO_ANDAMENTO>, #CO_ATENDIMENTO#, DE_ANDAMENTO, DT_ANDAMENTO.

R2 - Atendimento

<CO_ATENDIMENTO>, #CO_CONTATO#, IC_STATUS, DE_NECESSIDADE, DT_CONCLUSAO, DT_ATENDIMENTO, DE_JUSTIFICATIVA

R3 - Contatos

<CO_CONTATO>, NR_RECONHECIMENTO, NR_AUTORIDADE, DE_QUALIFICACAO, DE_HOBBY, NO_ORIGEM, DT_NASC, DE_SEXO, NR_CEP, NO_CIDADE, NO_UF, DE_ENDERECO, DE_EMAIL OPCIONAL, DE_EMAIL_PRINCIPAL, NO_EMPRESA, NO_CONTATO, DE_CONHECIMENTO.

R4 – Perguntas

<CO_PERGUNTA>, DE_PERGUNTA, NO_PERGUNTA, TP_PERGUNTA

R5 – Pesquisa

<CO_PESQUISA>, DT_PESQUISA, DE_OBJETIVO, TP_PESQUISA, NO_PESQUISA, DT_ENCERRAMENTO.

R6 – Pesquisa_Contatos

<CO_PESQUISA_CONTATO>, #CO_PESQUISA#, #CO_CONTATO#, CO_RESPOSTA, CO_PERGUNTA.

R7 - Resposta

<CO_RESPOSTA>, DE_RESPOSTA, NO_RESPOSTA.

R8 – Pesquisa_Perguntas

<CO_PESQUISA_PERGUNTAS>, #CO_PERGUNTA#, #CO_PESQUISA#.

R9 –Perguntas_Respostas

<CO_PERGUNTAS_RESPOSTAS>, #CO_PERGUNTA#, #CO_RESPOSTA#.

Entidade	Depósito de Dados	Relação Normalizada
Contatos	Contatos	R3 – Contatos R6 – Pesquisa_Contatos
Atendimento	Atendimento	R2 – Atendimento R3 – Contatos
Pesquisa	Pesquisa	R5 – Pesquisa R6 – Pesquisa_Contatos
Andamento	Andamento	R1 – Andamento R2 - Atendimento
Perguntas	Perguntas	R4 – Perguntas R9 – Perguntas_Respostas
Respostas	Respostas	R7 – Respostas R9 – Perguntas_Respostas

7. Programas

7.1. Relação e objetivos de cada programa

Nome	Objetivo	DFD
Consultar Contato	Listar os contatos cadastrados no sistema para seleção	F1.2 F4.3
Consultar Pesquisa	Listar as pesquisas cadastradas no sistema para seleção	F3.2
Consultar Atendimento	Lista os atendimento cadastrados no sistema com status (aberto ou concluído) juntamente com as datas de abertura e/ou conclusão	F2.2
Cadastrar Respostas	Cadastrar as respostas no sistema	F3.4
Cadastrar Perguntas	Cadastrar as perguntas no sistema	F3.4
Cadastrar Contatos	Cadastrar os dados de um determinado contato	F1.1 F4.4
Cadastrar Pesquisa	Cadastrar os dados de identificação de uma pesquisa	F3.1
Cadastrar Atendimento	Cadastrar a solicitações/atendimento de um determinado contato	F2.3
Configurar Pesquisa	Inserir as perguntas e respostas em uma pesquisa já criada para que está possa assim ser respondida pelos contatos	F3.3
Dar Andamento	Cadastrar um andamento para um determinado atendimento	F2.1
Consultar Andamento	Listar os Andamentos cadastrados de um determinado Atendimento	F2.4
Aplicar pesquisa	Cadastrar as respostas de uma determinada pesquisa registrando o contato que preencheu as respostas	F4.1
Consultar Perguntas	Listar as perguntas cadastradas no sistema	
Consultar Respostas	Listar as respostas cadastradas no sistema	

Concluir Atendimento	Encerrar um atendimento aberto	F2.3
Consultar Indicadores de Satisfação	Listar os resultados de uma pesquisa encerrada do tipo satisfação	F4.2
Consultar Opiniões	Listar os resultados de uma pesquisa encerrada do tipo opinião	F4.2

7.2. Procedimentos Detalhados de Programas

Consultar Contato

Recebe a string a ser consultada

Recupera o nome da tabela 'Contatos', uma string no início no meio ou no final do campo correspondente à string informada

Lista em formato tabular os contatos que obedecem ao critério fornecido exibindo o nome, e-mail principal, telefone fixo e celular.

Consultar Pesquisa

Recebe o período inicial e final do intervalo a ser pesquisado

Recupera no campo data da pesquisa, da tabela 'Pesquisa', o intervalo de data fornecido

Lista em formato tabular em ordem decrescente as pesquisas que obedecem ao critério fornecido exibindo o nome, o tipo, o objetivo e data da pesquisa.

Consultar Atendimento

Recebe o período inicial e final do intervalo a ser pesquisado

Recupera no campo data de atendimento, da tabela 'Atendimento', o intervalo de data fornecido

Recupera o nome do contato, na tabela 'Contatos', de acordo com o código do contato da lista resultante da busca anterior

Lista em formato tabular, com a data de atendimento em ordem decrescente, exibindo a data de atendimento, contato, necessidade e status

Dar Andamento

Recebe o código do atendimento

Recebe o andamento e a data do andamento

Grava um novo registro com o código do atendimento, andamento e data do andamento

Consultar Andamento

Recebe código do atendimento

Recupera data do atendimento, necessidade da tabela Atendimento

Recupera a data e andamento da tabela andamento correspondente ao código do atendimento informado

Lista a data e os andamentos em ordem decrescente por data de andamento

Cadastrar Respostas

Recebe tp_acao

Recebe o nome e descrição da resposta

Se tp_acao igual a novo

Grava um novo registro com o nome e a descrição da resposta na tabela Respostas

Fimse

Se tp_acao igual editar

Recebe código da resposta

Recupera a resposta correspondente ao código informado

Atualiza nome e descrição resposta

Fimse

Cadastrar Perguntas

Recebe tp_acao

Recebe o nome, descrição da pergunta e tipo pergunta

Se tp_acao igual a novo

Grava um novo registro com o nome, descrição e tipo da pergunta na tabela Perguntas

Fimse

Se tp_acao igual editar

Recebe código da pergunta

Recupera pergunta correspondente ao código informado

Atualiza nome, descrição e tipo da pergunta

Fimse

Cadastrar Contatos

Recebe tp_acao

Recebe nome, empresa, fone fixo, fone celular, e-mail principal, e-mail opcional, endereço, cidade, cep, sexo, data de nascimento, cidade de origem, conhecimento, hobby, qualificação

Se tp_acao igual a novo

Grava um novo registro com o nome, empresa, fone fixo, fone celular, e-mail principal, e-mail opcional, endereço, cidade, cep, sexo, data de nascimento, cidade de origem, conhecimento, hobby, qualificação na tabela Contatos

Fimse

Se tp_acao igual editar

Recebe código contato

Recupera contato correspondente ao código informado

Atualiza o nome, empresa, fone fixo, fone celular, e-mail principal, e-mail opcional, endereço, cidade, cep, sexo, data de nascimento, cidade de origem, conhecimento, hobby, qualificação na tabela contatos

Fimse

Se tp_acao igual a excluir

Recebe código contato

Excluir registro referente ao código contato recebido

Fimse

Cadastrar Pesquisa

Recebe tp_acao

Recebe o nome, tipo, objetivo e data da pesquisa

Se tp_acao igual a novo

Grava um novo registro com o nome, tipo, objetivo e data da pesquisa

Fimse

Se tp_acao igual editar

Recebe código da pesquisa

Recupera a pesquisa correspondente a código informado

Atualiza o nome, tipo, objetivo e data da pesquisa

Fimse

Se tp_acao igual a excluir

Recebe código da pesquisa

Busca código da pesquisa na tabela pesquisa_contatos

ct_pesquisa recebe contar códigos da pesquisa encontrados

Se ct_pesquisa diferente igual a zero

Excluir o registro referente ao código pesquisa informado

FimSe

Informa que a pesquisa não pode ser excluída por já ter sido

configurada

FimSe

Cadastrar Atendimento

Recebe o código do contato, data do atendimento, necessidade

Grava o código do contato, data do atendimento, necessidade e o status. Sendo que o último no status em aberto

Configurar Pesquisa

Recebe código da pesquisa

Recupera pesquisa correspondente ao código informado

Recupera todas as perguntas cadastradas na tabela perguntas

Recupera todas as respostas cadastradas na tabela respostas

Carrega todas as caixa de combinação do tipo pergunta com as perguntas carregadas

Carrega todas as caixa de combinação do tipo resposta com as respostas carregadas

Zerar contador_pergunta

Enquanto contador_pergunta for igual ou menor que 9 faça

Recebe código pergunta

Zerar contador_resposta

Enquanto contador_resposta igual ou menor que 5 faça

Recebe código resposta

Grava o código pesquisa, o código pergunta, o código resposta e o código contato na tabela Pesquisa_Contato. Sendo que o código contato com valor de 999999

Contador_resposta recebe 1

FimEnquanto

Contador pergunta recebe 1

FimEnquanto

Aplicar pesquisa

Recebe código da pesquisa

Recebe código do contato

Recupera pesquisa correspondente ao código informado na tabela Pesquisa

Recupera as perguntas e respostas correspondentes ao código de pesquisa informado que possua o código de contato igual a 999999 na tabela Pesquisa_Contatos

Zerar contador_pergunta

Enquanto contador_pergunta for igual ou menor que 9 faça

Recebe código pergunta

Zerar contador_resposta

Enquanto contador resposta igual ou menor que 5 faça

Recebe código resposta

Grava o código pesquisa, o código pergunta, o código resposta, valor e o código contato na tabela Pesquisa_Contato

Contador_resposta recebe 1

FimEnquanto

Contador_pergunta recebe 1

FimEnquanto

Consultar Perguntas

Recebe a string a ser consultada

Recupera no campo nome, da tabela perguntas, uma string no início no meio ou no final do campo correspondente à string informada

Lista em formato tabular o nome e descrição da pergunta

Consultar Respostas

Recebe a string a ser consultada

Recupera no campo nome, da tabela resposta, uma string no início no meio ou no final do campo correspondente à string informada

Lista em formato tabular o nome e descrição da resposta

Concluir Atendimento

Recebe o código do atendimento

Recupera atendimento correspondente ao código informado

Insere a data de conclusão e a justificativa

Atualiza o status para concluído.

Consultar Indicadores de Satisfação

Recebe o código da pesquisa do tipo satisfação

Recupera o nome da pesquisa e o objetivo da pesquisa da tabela pesquisa

Recupera as perguntas e respostas correspondentes ao código de pesquisa informado e que sejam do tipo 'satisfação' que possua o código de contato igual a 999999 na tabela Pesquisa_Contatos

Total de Respostas recebe o total de código de pesquisa e o código do contato não repetitivos, exceto o código de contato 999999

Exibe o total de respostas

Zerar contador_pergunta

Enquanto contador_pergunta for igual ou menor que 9 faça

Recebe código da pergunta

Recupera nome da pergunta

Exibe o nome da pergunta

Zerar contador_resposta

Enquanto contador_resposta igual ou menor que 5 faça

Recebe código da resposta

Recupera nome da resposta

Exibe o nome da resposta

Total Resposta recebe a contagem do código da pergunta e código da resposta informados

Exibe Total da Resposta

Total de Pergunta recebe Total de resposta

Contador_resposta recebe 1

FimEnquanto

Exibe Total de Pergunta

Contador_pergunta recebe 1

FimEnquanto

Consultar Opiniões

Recebe o código da pesquisa do tipo satisfação

Recupera o nome da pesquisa e o objetivo da pesquisa da tabela pesquisa

Recupera as perguntas e respostas correspondentes ao código de pesquisa informado e que sejam do tipo 'satisfação' que possua o código de contato igual a 999999 na tabela Pesquisa_Contatos

Total de Respostas recebe o total de código de pesquisa e o código do contato não repetitivos, exceto o código de contato 999999

Exibe o total de respostas

Zerar contador_pergunta

Enquanto contador_pergunta for igual ou menor que 9 faça

Recebe código da pergunta

Recupera nome da pergunta

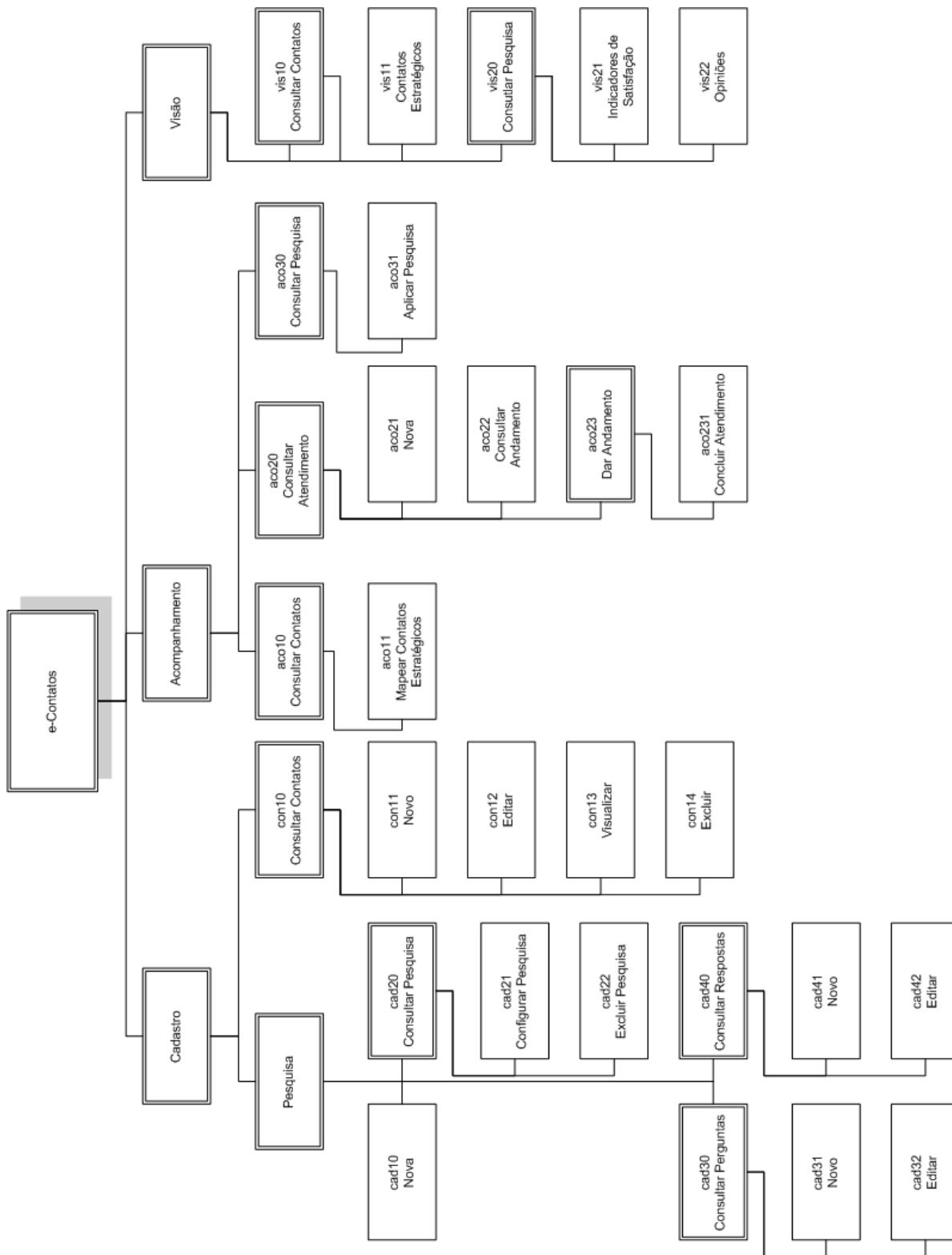
Exibe o nome da pergunta

Zerar contador_resposta

Enquanto contador_resposta igual ou menor que 5 faça

Recebe código da resposta
Recupera nome da resposta
Exibe o nome da resposta
Total Resposta recebe a contagem do código da pergunta e código da resposta informados
Exibe Total da Resposta
Total de Pergunta recebe Total de resposta
Contador_resposta recebe 1
FimEnquanto
Exibe Total de Pergunta
Contador_pergunta recebe 1
FimEnquanto

7.3. Diagrama de Navegação via Menus



7.4. Padrões e convenções utilizados nas telas

A proposta deste projeto é que a entrada de dados seja feita diretamente no microcomputador, com base nas informações fornecidas pelas entidades externas.

No que diz respeito ao preenchimento, este deverá padronizado por máscara nos campos e script de validação.

No canto esquerdo do cabeçalho do sistema estará reservado a logomarca da empresa e este obedecerá aos padrões de identidade visual da empresa

7.5. Padrões e convenções utilizados nos relatórios

Os relatórios são resultados obtidos por campos calculados com base em informações fornecidas pelas entidades externas.

Não serão integrados gerados de relatórios web. Os resultados gerados pelas páginas no sistema estarão disponíveis para impresso pelos recursos do próprio browser utilizado. Desta forma, a fim de padronizar os mesmo o resultado exibindo pelas páginas web serão adequados para impressão impresso em papel A4, na orientação vertical, com 0,5 milímetros em cada borda.

7.6. Telas e Relatórios

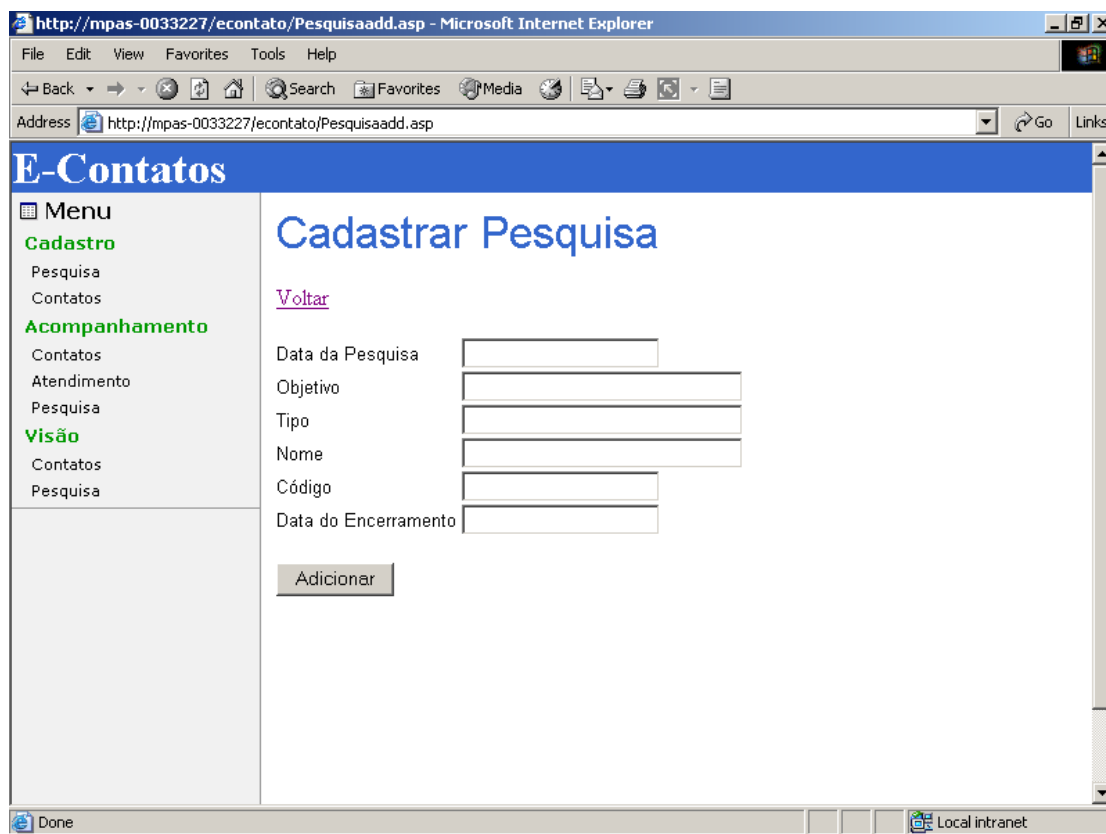
Relação e descrição

ID	Nome	Descrição
Cad10	Nova Pesquisa	Cadastra uma nova pesquisa
Cad20	Consultar Pesquisa	Listar as pesquisas cadastradas no sistema que obedecerem ao critério fornecido
Cad21	Configurar Pesquisa	Cadastrar as perguntas e respostas de uma pesquisa selecionada na lista de pesquisas
Cad22	Excluir Pesquisa	Excluir uma pesquisa cadastrada
Cad30	Consultar Perguntas	Lista a perguntas cadastradas no sistema
Cad31	Nova Pergunta	Cadastra uma nova pergunta no sistema
Cad32	Editar Pergunta	Edita uma pergunta cadastrada no sistema
Cad40	Consultar Resposta	Lista as respostas cadastradas no sistema
Cad41	Nova Resposta	Cadastra uma nova resposta no sistema
Cad42	Editar Resposta	Edita uma resposta cadastrada no sistema
Con10	Consultar Contato	Listar os contatos cadastrados no sistema para que possam ser administrados
Con11	Novo Contato	Cadastra um novo contato no sistema
Con12	Editar Contato	Editar um contato cadastrado no sistema
Con13	Visualizar Contato	Exibe as informações cadastrais do contato selecionado
Con14	Excluir Contato	Excluir um contato no sistema
Aco10	Consultar Contato	Lista os Contatos cadastrados no sistema para que possam mapeados estrategicamente
Aco11	Mapear Contatos Estratégicos	Cadastras informações estratégicas sobre os contatos
Aco20	Consultar Atendimento	Lista os atendimento cadastrados no sistema com status (aberto ou concluído) para que

		possam ser administrados
Aco21	Novo Atendimento	Cadastra um novo atendimento no sistema
Aco22	Consultar Andamento	Lista os andamentos de um determinado atendimento
Aco23	Dar Andamento	Cadastra um andamento a um determinado atendimento
Aco231	Concluir atendimento	Encerrar atendimento c/ solução ou justificativa
Aco30	Consultar Pesquisa	Lista as pesquisas cadastradas no sistema para que possam ser respondidas
Aco31	Aplicar Pesquisa	Responde um pesquisa selecionada
Vis10	Consultar Contatos	Lista os contatos cadastrados no sistema para que possam visualizar os dados estratégicos destes
Vis11	Contatos Estratégicos	Exibe os dados estratégicos do contato selecionado
Vis20	Consultar Pesquisa	Lista as pesquisas encerradas cadastradas no sistema para que se possa visualizar o resultado de cada uma
Vis21	Indicadores de satisfação	Exibe os resultados da pesquisa de satisfação selecionada
Vis22	Opiniões	Exibe os resultados da pesquisa de opinião selecionada

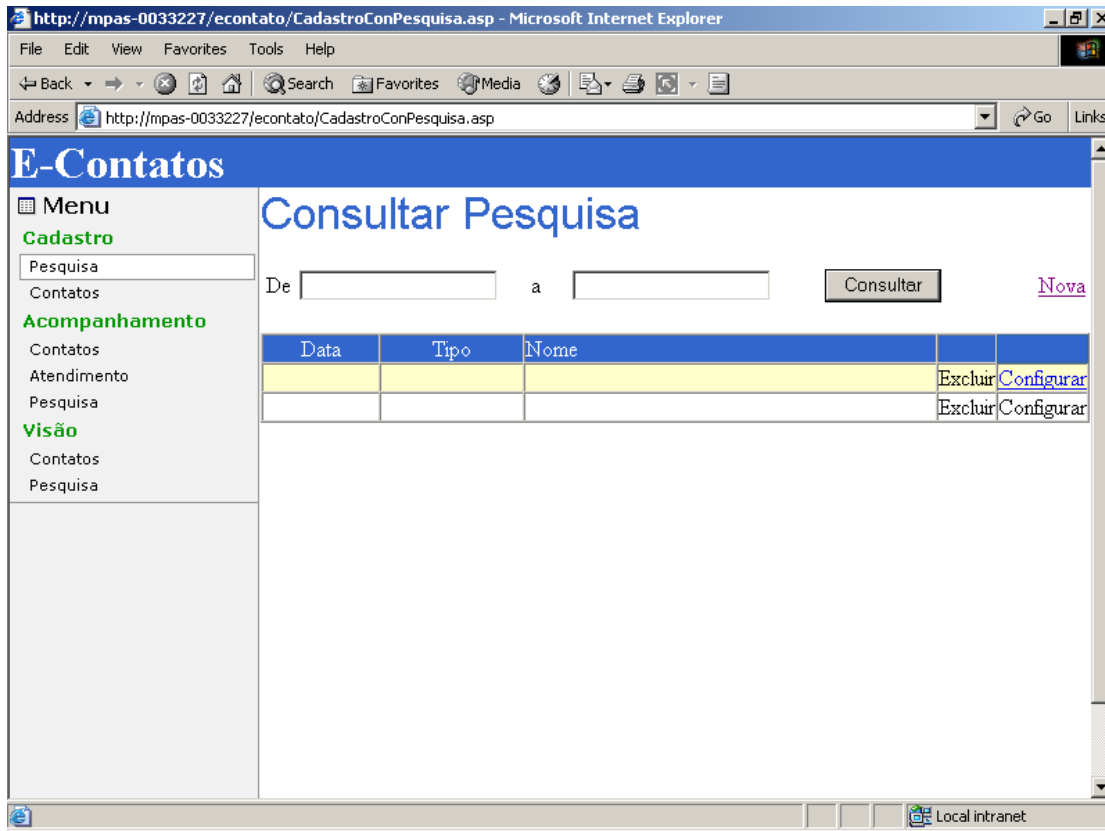
7.7. Protótipo das principais telas e relatórios

Cad10 – Nova Pesquisa



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a web application. The address bar shows the URL: `http://mpas-0033227/econtato/Pesquisaadd.asp`. The page title is "E-Contatos". On the left side, there is a navigation menu with the following items: "Menu", "Cadastro" (highlighted in green), "Pesquisa", "Contatos", "Acompanhamento" (highlighted in green), "Contatos", "Atendimento", "Pesquisa", "Visão" (highlighted in green), "Contatos", and "Pesquisa". The main content area is titled "Cadastrar Pesquisa" and contains a form with the following fields: "Data da Pesquisa", "Objetivo", "Tipo", "Nome", "Código", and "Data do Encerramento". Each field has a corresponding text input box. Below the form is a button labeled "Adicionar". A link labeled "Voltar" is located above the form fields. The browser's status bar at the bottom shows "Done" and "Local intranet".

Cad20-Consultar Pesquisa



http://mpas-0033227/econtato/CadastroConPesquisa.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print

Address http://mpas-0033227/econtato/CadastroConPesquisa.asp Go Links

E-Contatos

Menu

- Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
- Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
- Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

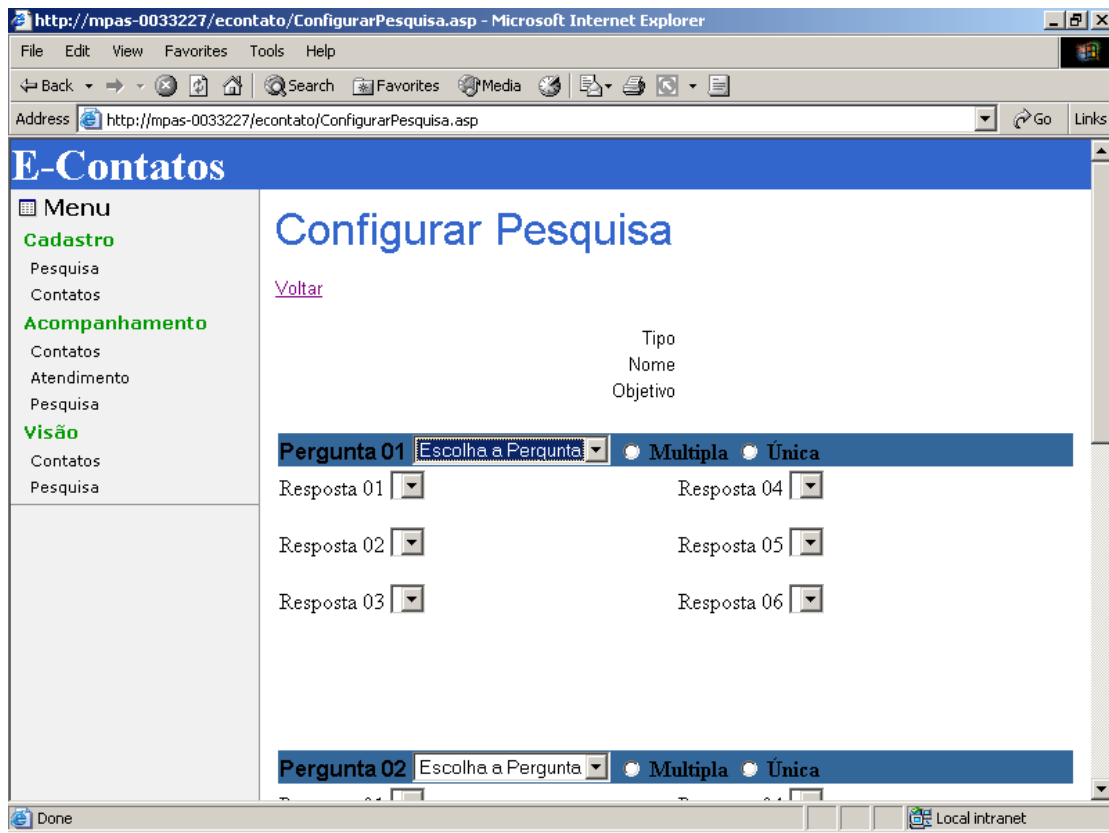
Consultar Pesquisa

De a [Nova](#)

Data	Tipo	Nome		
			Excluir	Configurar
			Excluir	Configurar

Local intranet

Cad21-Configurar Pesquisa



http://mpas-0033227/econtato/ConfigurarPesquisa.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print

Address http://mpas-0033227/econtato/ConfigurarPesquisa.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Acompanhamento
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão
 - Contatos
 - Pesquisa

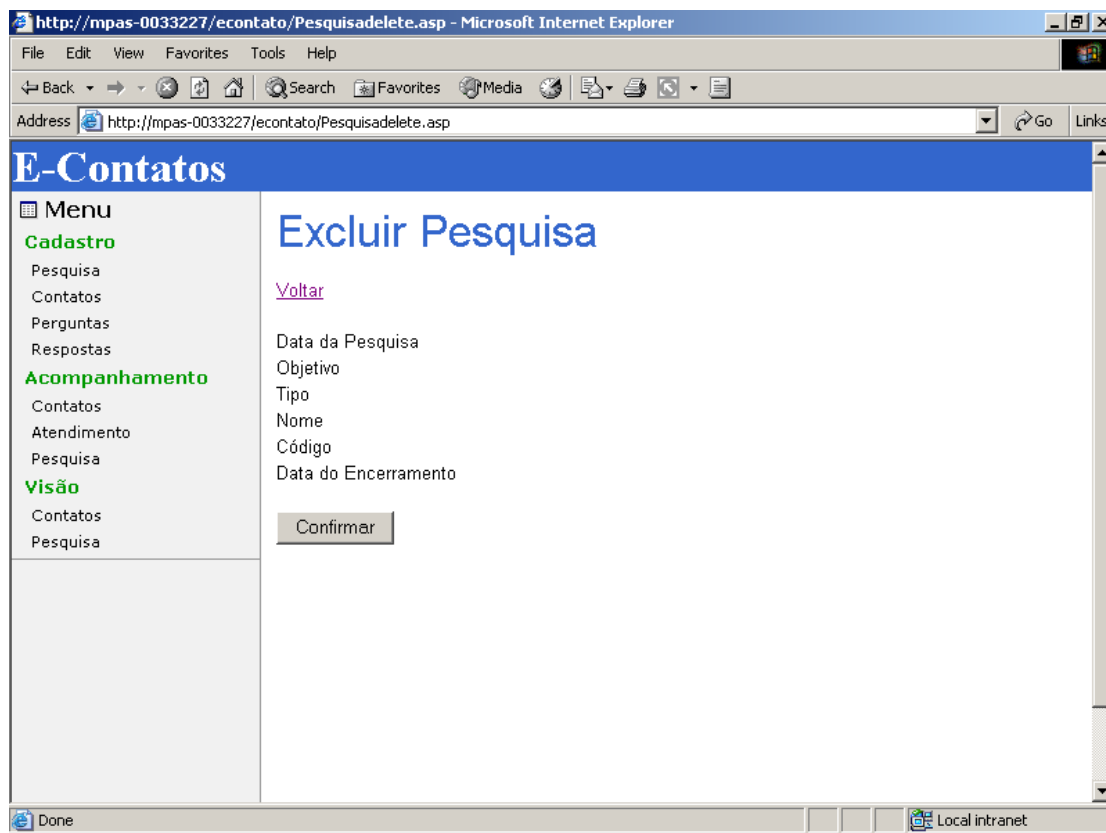
Configurar Pesquisa

[Voltar](#)

	Tipo	Nome	Objetivo
Pergunta 01	<input checked="" type="radio"/> Multipla <input type="radio"/> Única	Escolha a Pergunta	
Resposta 01			Resposta 04
Resposta 02			Resposta 05
Resposta 03			Resposta 06
Pergunta 02	<input checked="" type="radio"/> Multipla <input type="radio"/> Única	Escolha a Pergunta	

Done Local intranet

Cad22-Excluir Pesquisa



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a web application. The address bar shows the URL: <http://mpas-0033227/econtato/Pesquisadelete.asp>. The page title is "E-Contatos". On the left side, there is a navigation menu with the following items:

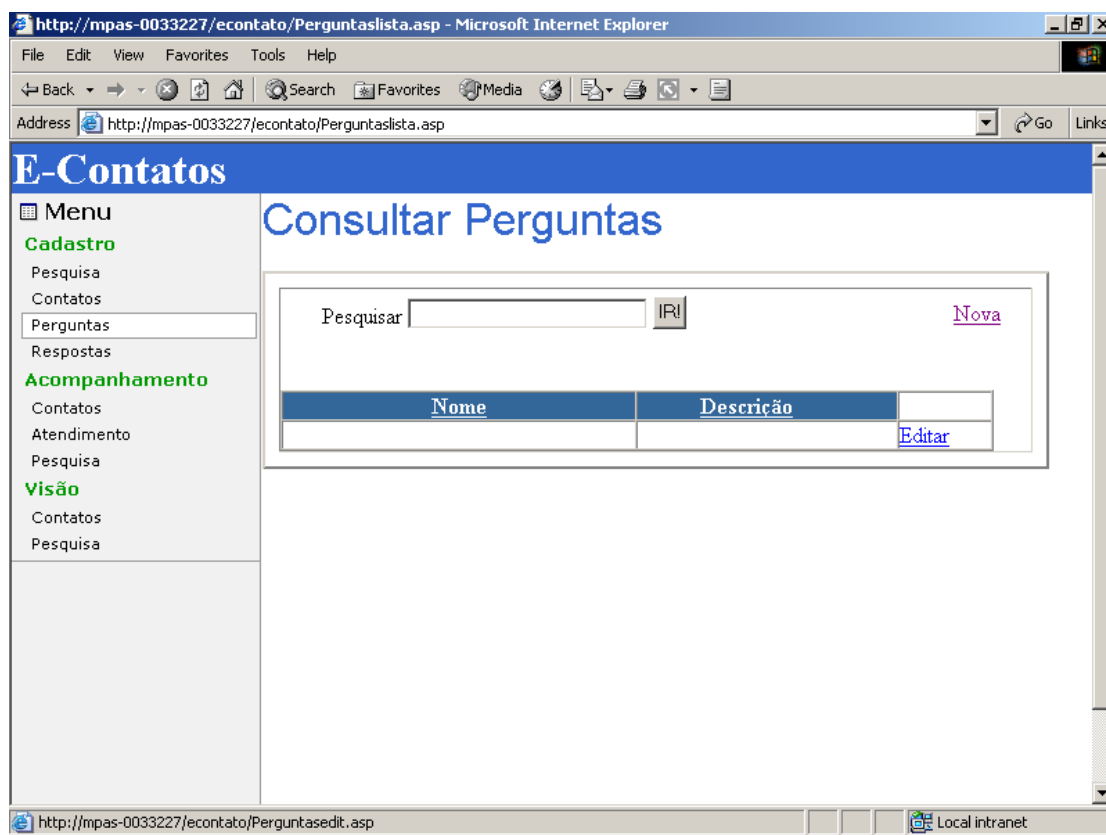
- Menu**
- Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
- Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
- Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

The main content area is titled "Excluir Pesquisa" and contains a list of fields to be deleted:

- [Voltar](#)
- Data da Pesquisa
- Objetivo
- Tipo
- Nome
- Código
- Data do Encerramento

At the bottom of the list is a "Confirmar" button. The browser's status bar at the bottom shows "Done" and "Local intranet".

Cad30-Consultar Perguntas



http://mpas-0033227/econtato/Perguntaslista.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media

Address http://mpas-0033227/econtato/Perguntaslista.asp Go Links

E-Contatos

Consultar Perguntas

Pesquisar IR! [Nova](#)

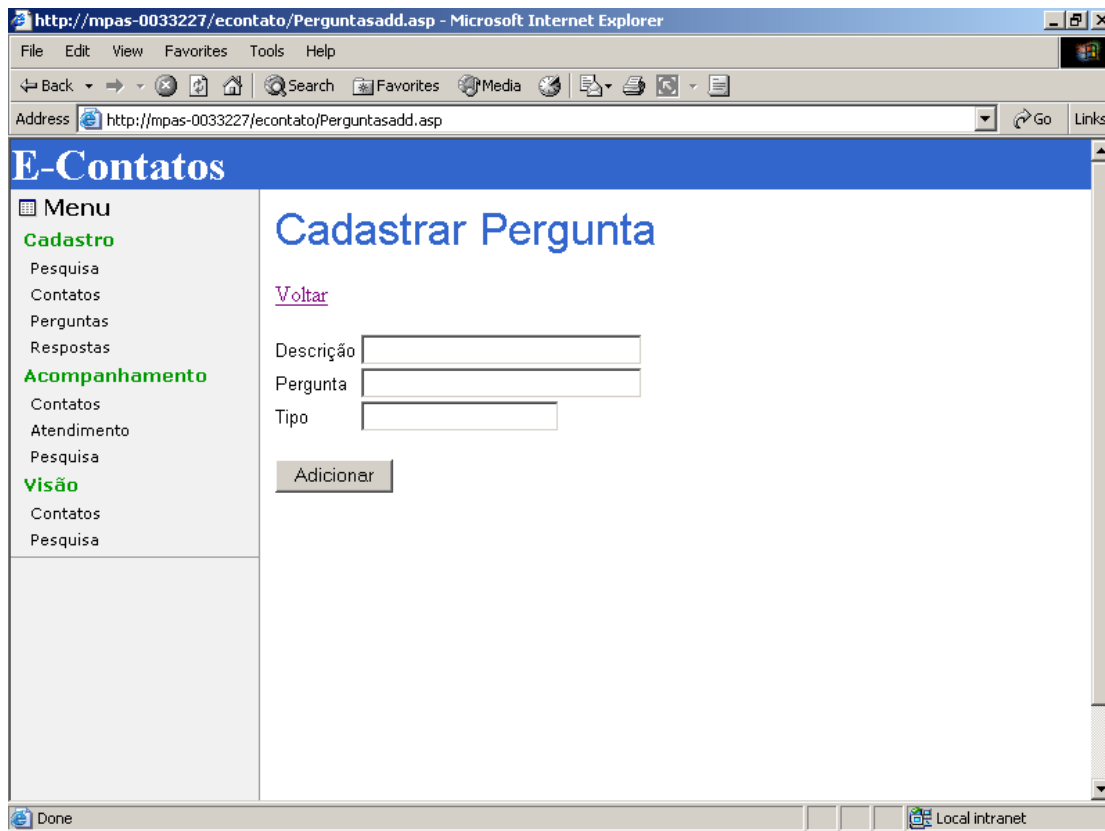
Nome	Descrição
	Editar

http://mpas-0033227/econtato/Perguntasedit.asp Local intranet

Menu

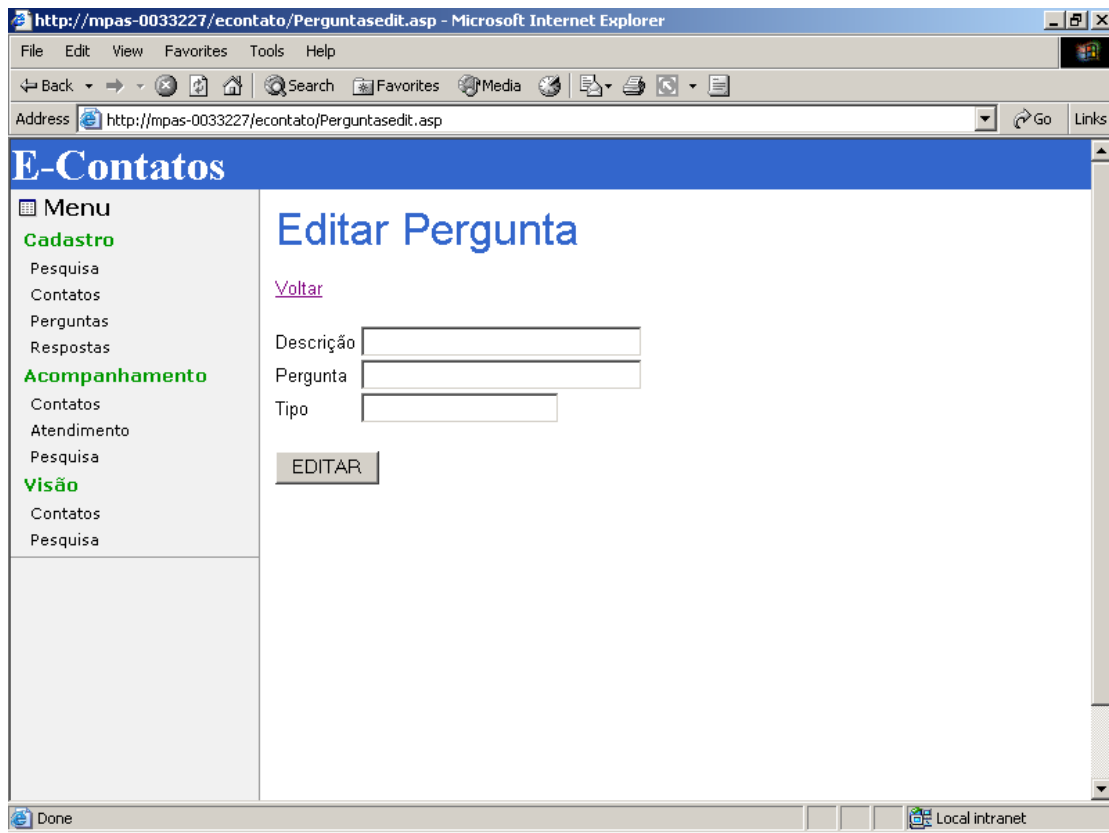
- Cadastro**
- Pesquisa
- Contatos
- Perguntas
- Respostas
- Acompanhamento**
- Contatos
- Atendimento
- Pesquisa
- Visão**
- Contatos
- Pesquisa

Cad31-Nova Pergunta



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the 'E-Contatos' web application. The address bar shows the URL: <http://mpas-0033227/econtato/Perguntasadd.asp>. The page title is 'E-Contatos'. On the left side, there is a navigation menu with the following items: Menu, Cadastro (highlighted in green), Pesquisa, Contatos, Perguntas, Respostas, Acompanhamento (highlighted in green), Contatos, Atendimento, Pesquisa, Visão (highlighted in green), Contatos, and Pesquisa. The main content area is titled 'Cadastrar Pergunta' and contains a form with the following fields: 'Descrição' (text input), 'Pergunta' (text input), and 'Tipo' (text input). Below the form is an 'Adicionar' button. A 'Voltar' link is also present above the form. The browser's status bar at the bottom shows 'Done' and 'Local intranet'.

Cad32-Editar Pergunta



http://mpas-0033227/econtato/Perguntasedit.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Perguntasedit.asp Go Links

E-Contatos

Menu

- Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
- Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
- Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

Editar Pergunta

[Voltar](#)

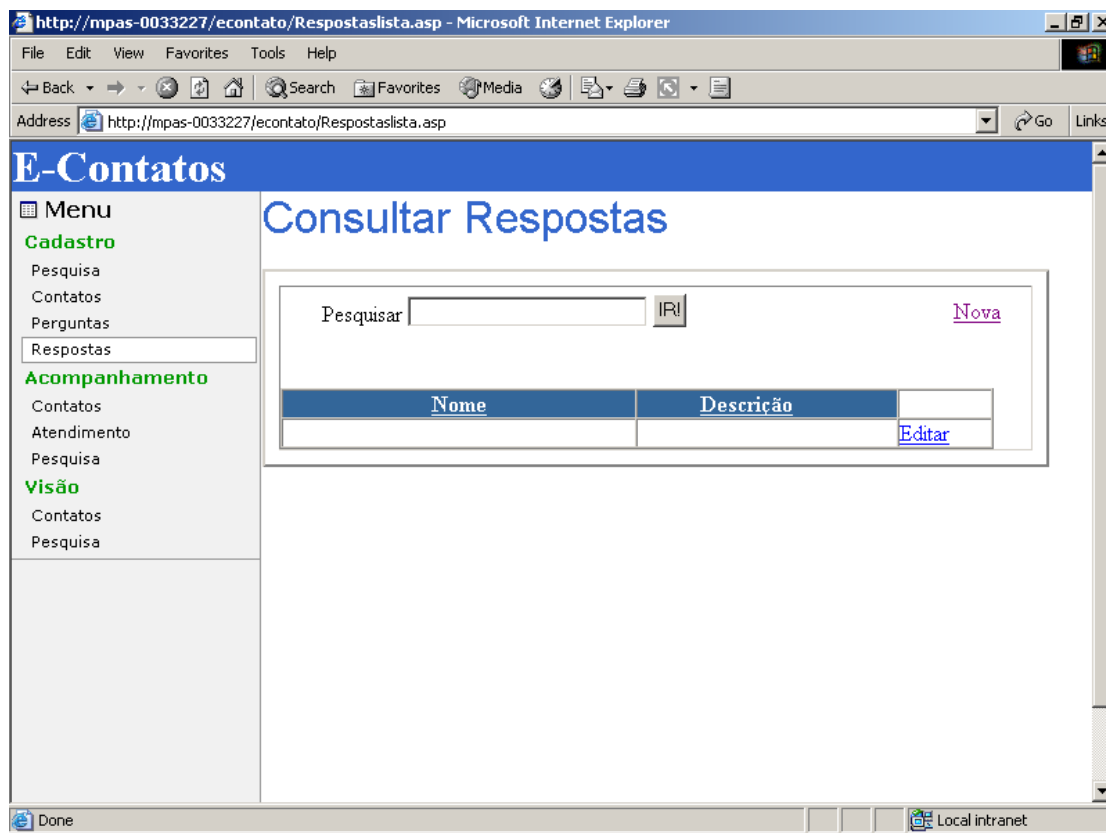
Descrição

Pergunta

Tipo

Done Local intranet

Cad40-Consultar Resposta



http://mpas-0033227/econtato/Respostaslista.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Respostaslista.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
- Acompanhamento
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
- Visão
 - Contatos
 - Pesquisa

Consultar Respostas

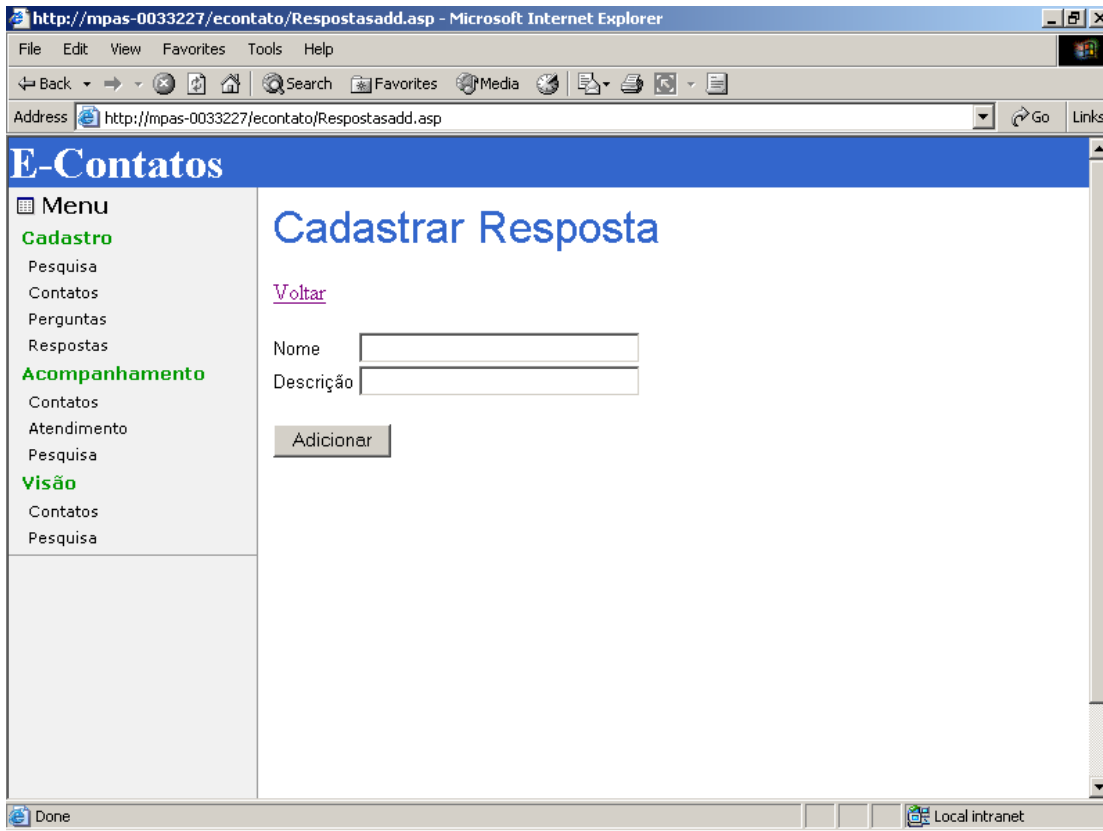
Pesquisar IR!

[Nova](#)

Nome	Descrição
	Editar

Done Local intranet

Cad41-Nova Resposta



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the 'E-Contatos' web application. The address bar shows the URL: `http://mpas-0033227/econtato/Respostasadd.asp`. The page title is 'E-Contatos'. On the left side, there is a navigation menu with the following items: 'Menu', 'Cadastro' (highlighted in green), 'Pesquisa', 'Contatos', 'Perguntas', 'Respostas', 'Acompanhamento' (highlighted in green), 'Contatos', 'Atendimento', 'Pesquisa', 'Visão' (highlighted in green), 'Contatos', and 'Pesquisa'. The main content area is titled 'Cadastrar Resposta' and contains a form with two input fields: 'Nome' and 'Descrição'. Below the 'Descrição' field is an 'Adicionar' button. A 'Voltar' link is located above the 'Nome' field. The browser's status bar at the bottom shows 'Done' and 'Local intranet'.

http://mpas-0033227/econtato/Respostasadd.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Respostasadd.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
- Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
- Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

Cadastrar Resposta

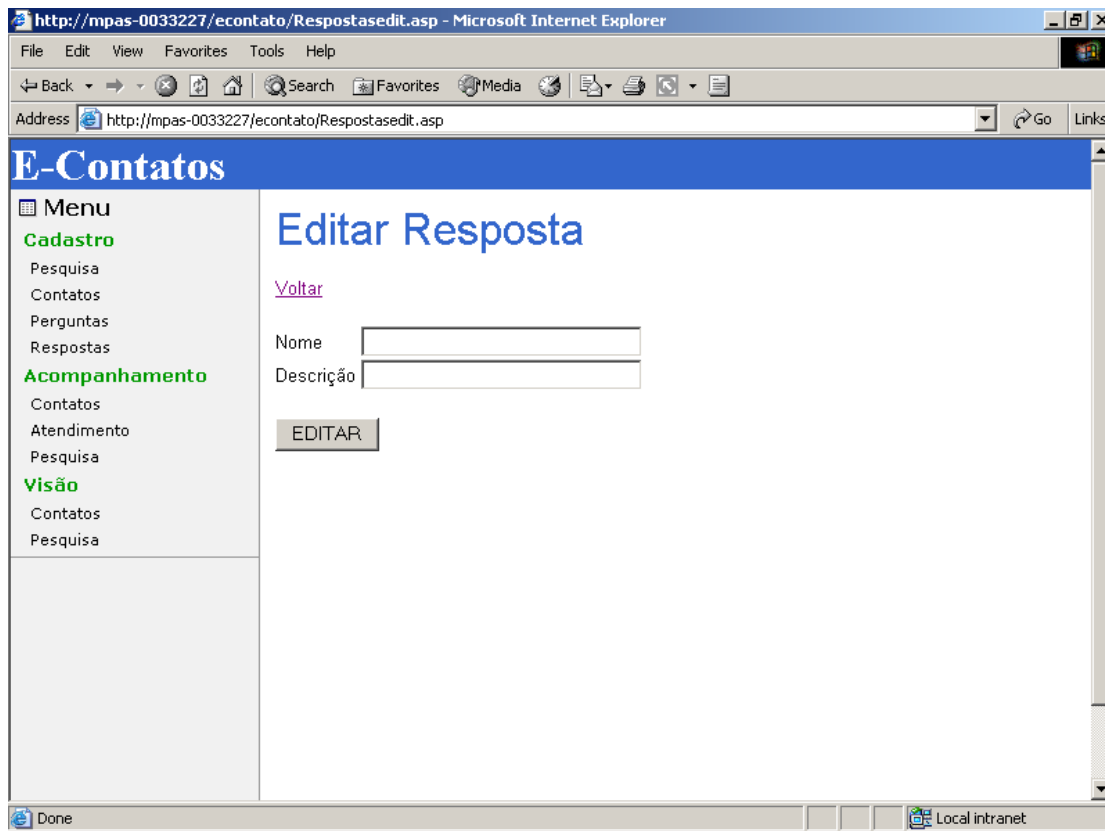
[Voltar](#)

Nome

Descrição

Done Local intranet

Cad42-Editar Resposta



http://mpas-0033227/econtato/Respostasedit.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Respostasedit.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
 - Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

Editar Resposta

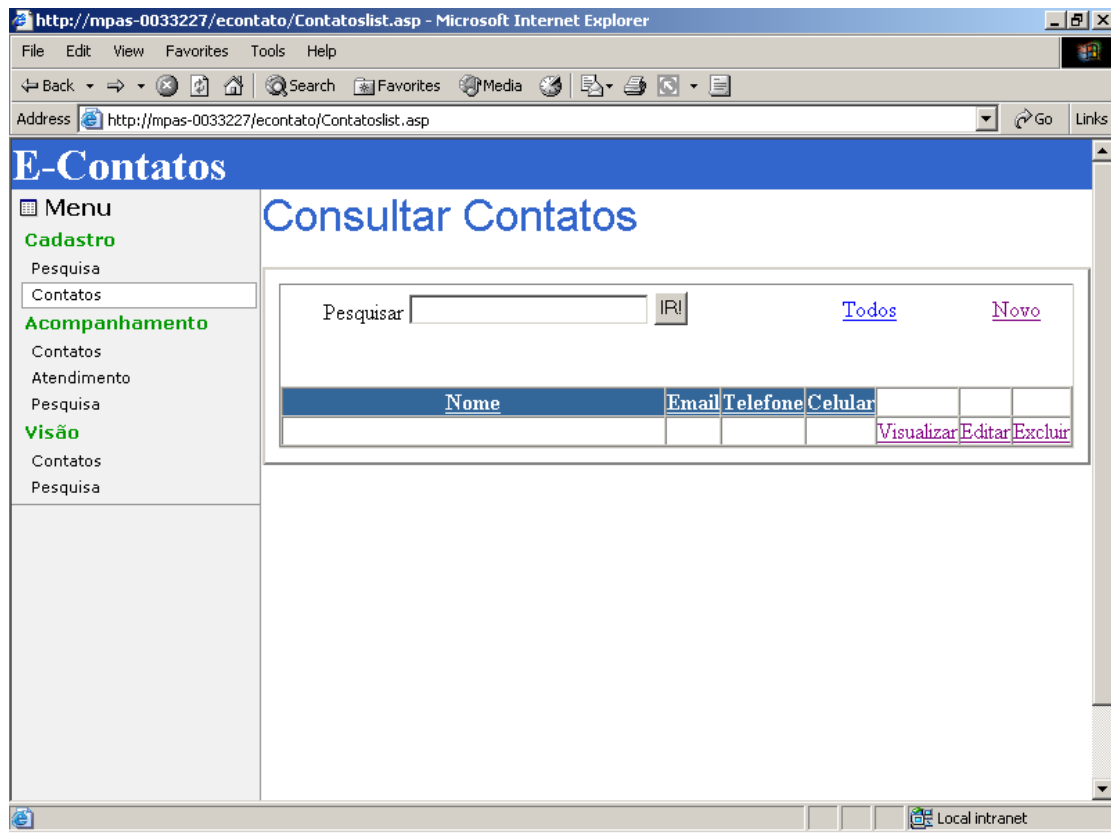
[Voltar](#)

Nome

Descrição

Done Local intranet

Con10-Consultar Contato



http://mpas-0033227/econtato/Contatoslist.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Contatoslist.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Acompanhamento
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão
 - Contatos
 - Pesquisa

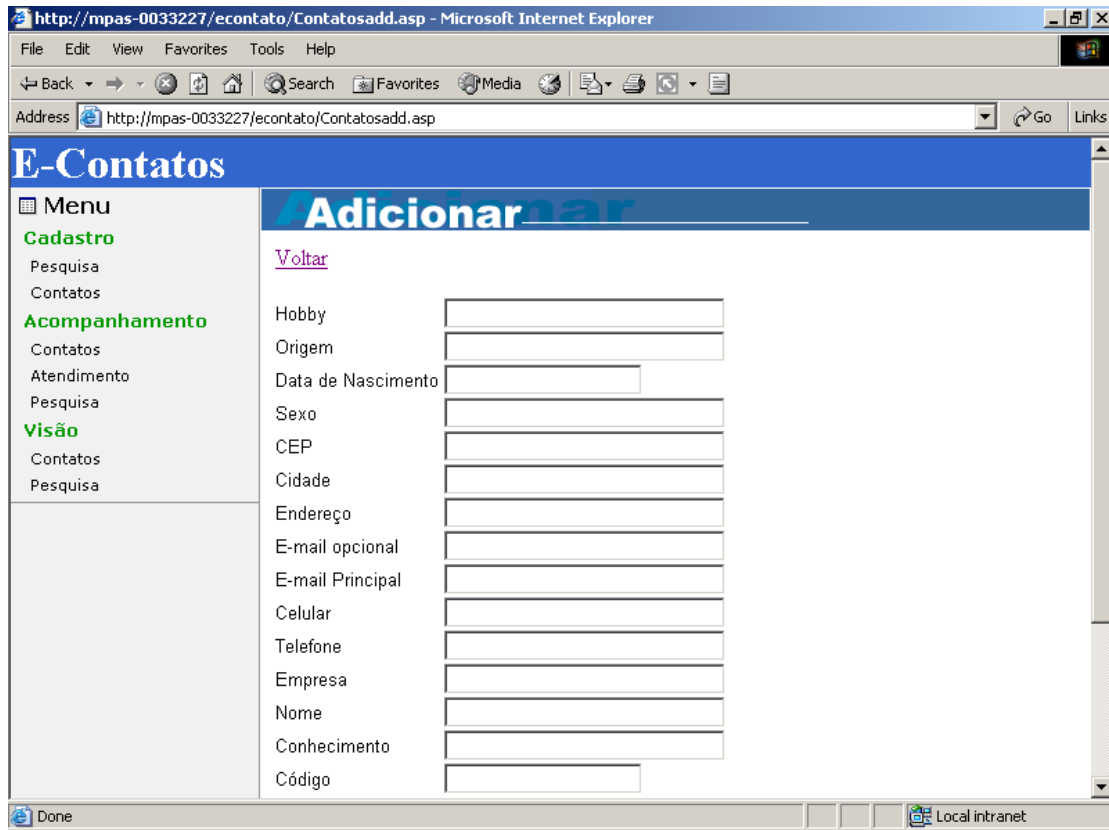
Consultar Contatos

Pesquisar IP! [Todos](#) [Novo](#)

Nome	Email	Telefone	Celular			
				Visualizar	Editar	Excluir

Local intranet

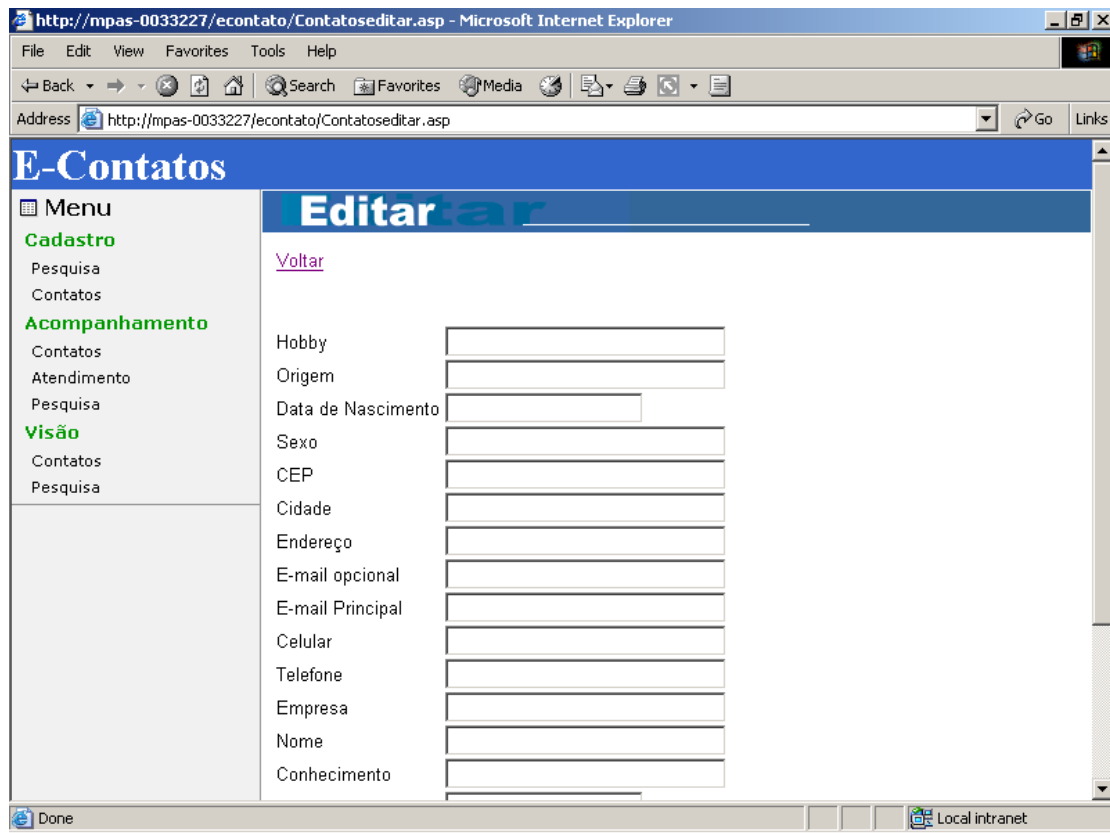
Con11-Novo Contato



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window with the address bar displaying `http://mpas-0033227/econtato/Contatosadd.asp`. The page title is "E-Contatos". On the left, there is a navigation menu with sections: "Cadastro" (with sub-items "Pesquisa" and "Contatos"), "Acompanhamento" (with sub-items "Contatos", "Atendimento", and "Pesquisa"), and "Visão" (with sub-items "Contatos" and "Pesquisa"). The main content area features a blue header with the word "Adicionar" and a link labeled "Voltar". Below this is a form with the following fields: Hobby, Origem, Data de Nascimento, Sexo, CEP, Cidade, Endereço, E-mail opcional, E-mail Principal, Celular, Telefone, Empresa, Nome, Conhecimento, and Código.

E-Contatos	
Adicionar	Voltar
Hobby	<input type="text"/>
Origem	<input type="text"/>
Data de Nascimento	<input type="text"/>
Sexo	<input type="text"/>
CEP	<input type="text"/>
Cidade	<input type="text"/>
Endereço	<input type="text"/>
E-mail opcional	<input type="text"/>
E-mail Principal	<input type="text"/>
Celular	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>
Empresa	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>
Conhecimento	<input type="text"/>
Código	<input type="text"/>

Con12-Editar Contato

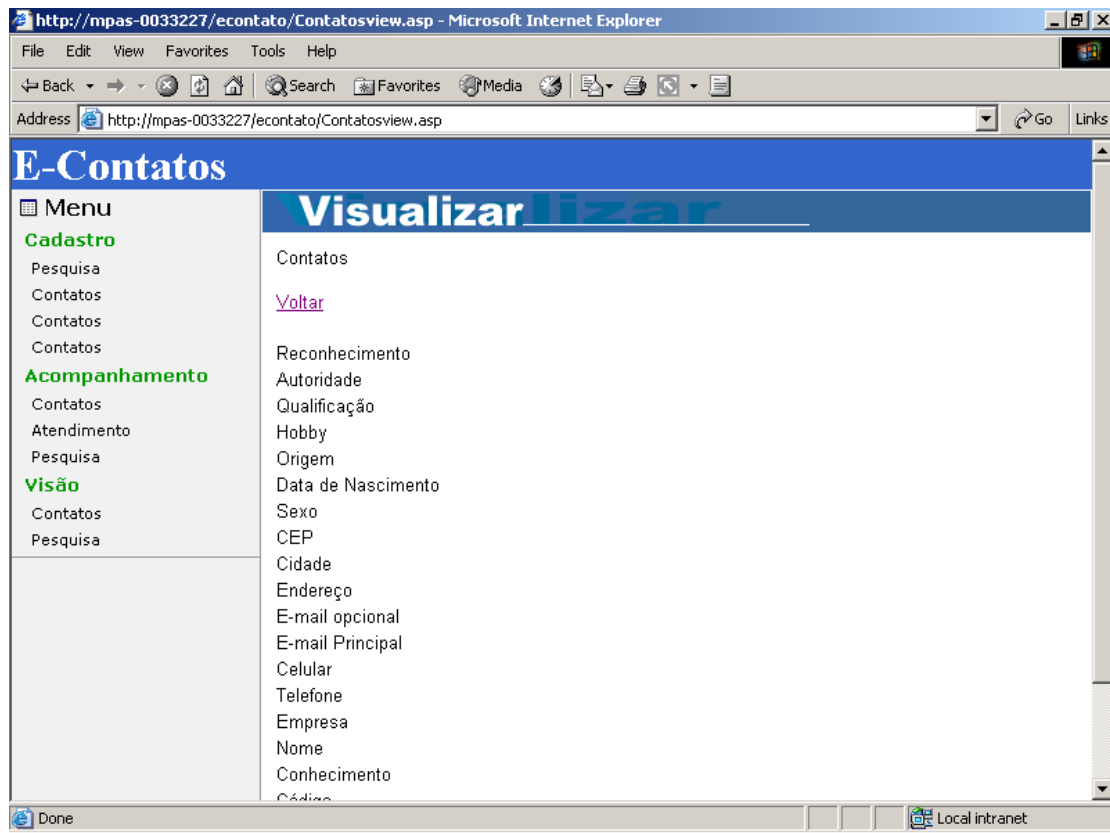


The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the 'E-Contatos' web application. The address bar shows the URL: <http://mpas-0033227/econtato/Contatoseditar.asp>. The page title is 'E-Contatos' and the main heading is 'Editar Contato'. A navigation menu on the left lists categories: 'Cadastro' (Pesquisa, Contatos), 'Acompanhamento' (Contatos, Atendimento, Pesquisa), and 'Visão' (Contatos, Pesquisa). The main content area contains a 'Voltar' link and a form with the following fields:

Hobby	<input type="text"/>
Origem	<input type="text"/>
Data de Nascimento	<input type="text"/>
Sexo	<input type="text"/>
CEP	<input type="text"/>
Cidade	<input type="text"/>
Endereço	<input type="text"/>
E-mail opcional	<input type="text"/>
E-mail Principal	<input type="text"/>
Celular	<input type="text"/>
Telefone	<input type="text"/>
Empresa	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>
Conhecimento	<input type="text"/>

The browser status bar at the bottom shows 'Done' and 'Local intranet'.

Con13-Visualizar Contato



http://mpas-0033227/econtato/Contatosview.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Contatosview.asp Go Links

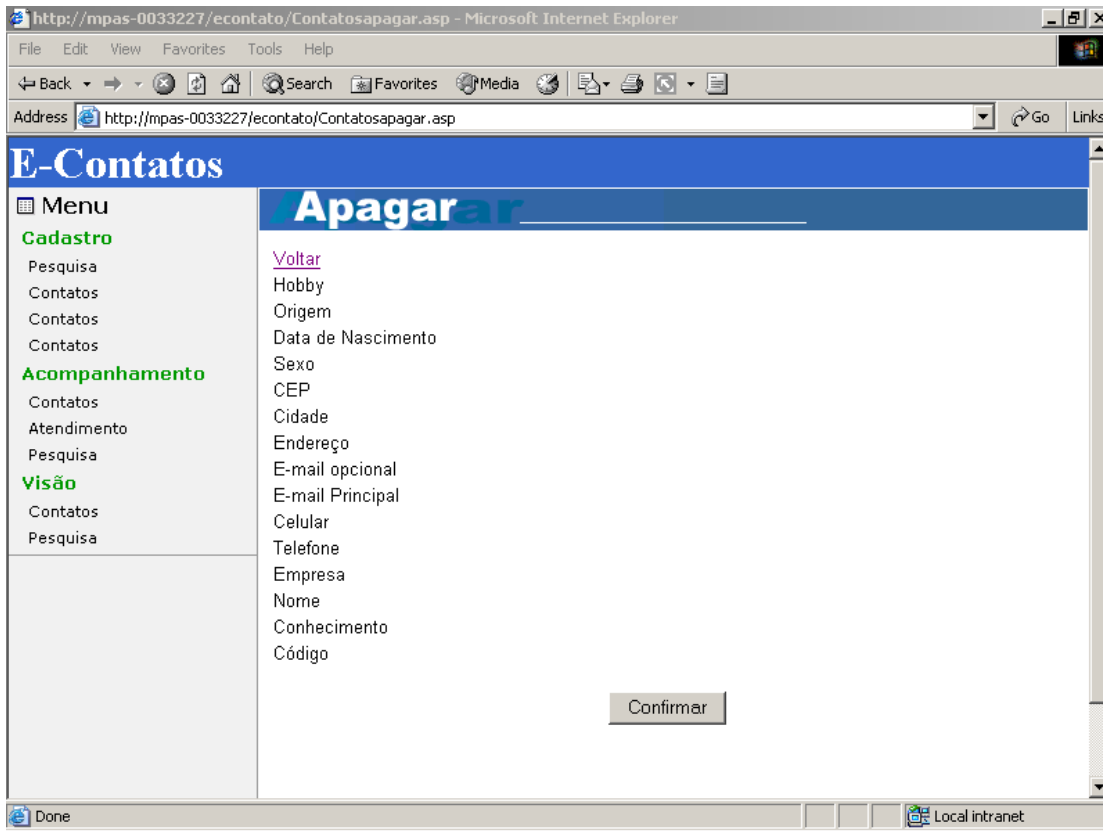
E-Contatos

Visualizar Contato

- Contatos
- [Voltar](#)
- Reconhecimento
- Autoridade
- Qualificação
- Hobby
- Origem
- Data de Nascimento
- Sexo
- CEP
- Cidade
- Endereço
- E-mail opcional
- E-mail Principal
- Celular
- Telefone
- Empresa
- Nome
- Conhecimento
- Código

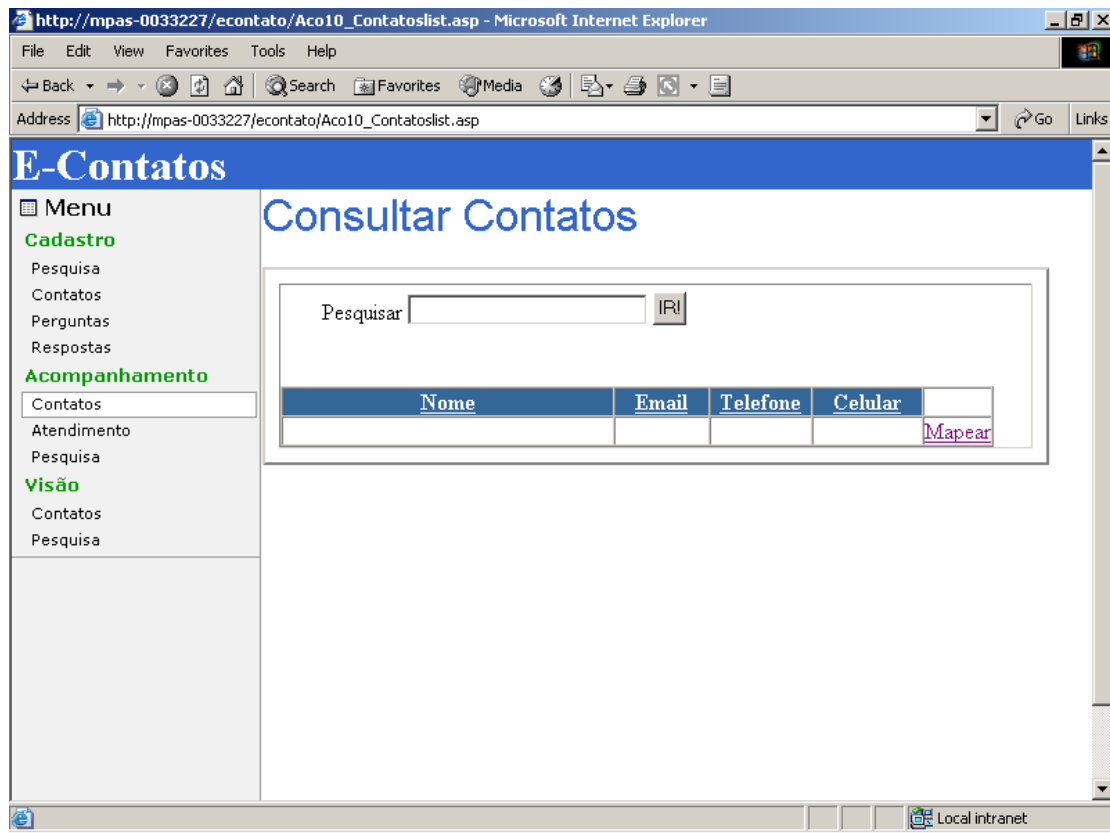
Done Local intranet

Con14-Excluir Contato



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the URL <http://mpas-0033227/econtato/Contatosapagar.asp>. The page title is "E-Contatos" and the main heading is "Apagarar". A left-hand menu lists categories: "Menu", "Cadastro" (with sub-items Pesquisa, Contatos, Contatos, Contatos), "Acompanhamento" (with sub-items Contatos, Atendimento, Pesquisa), and "Visão" (with sub-items Contatos, Pesquisa). The main content area lists fields: Voltar, Hobby, Origem, Data de Nascimento, Sexo, CEP, Cidade, Endereço, E-mail opcional, E-mail Principal, Celular, Telefone, Empresa, Nome, Conhecimento, and Código. A "Confirmar" button is located at the bottom right of the main content area. The browser's status bar shows "Done" and "Local intranet".

Aco10-Consultar Contato



http://mpas-0033227/econtato/Aco10_Contatoslist.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Aco10_Contatoslist.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
 - Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

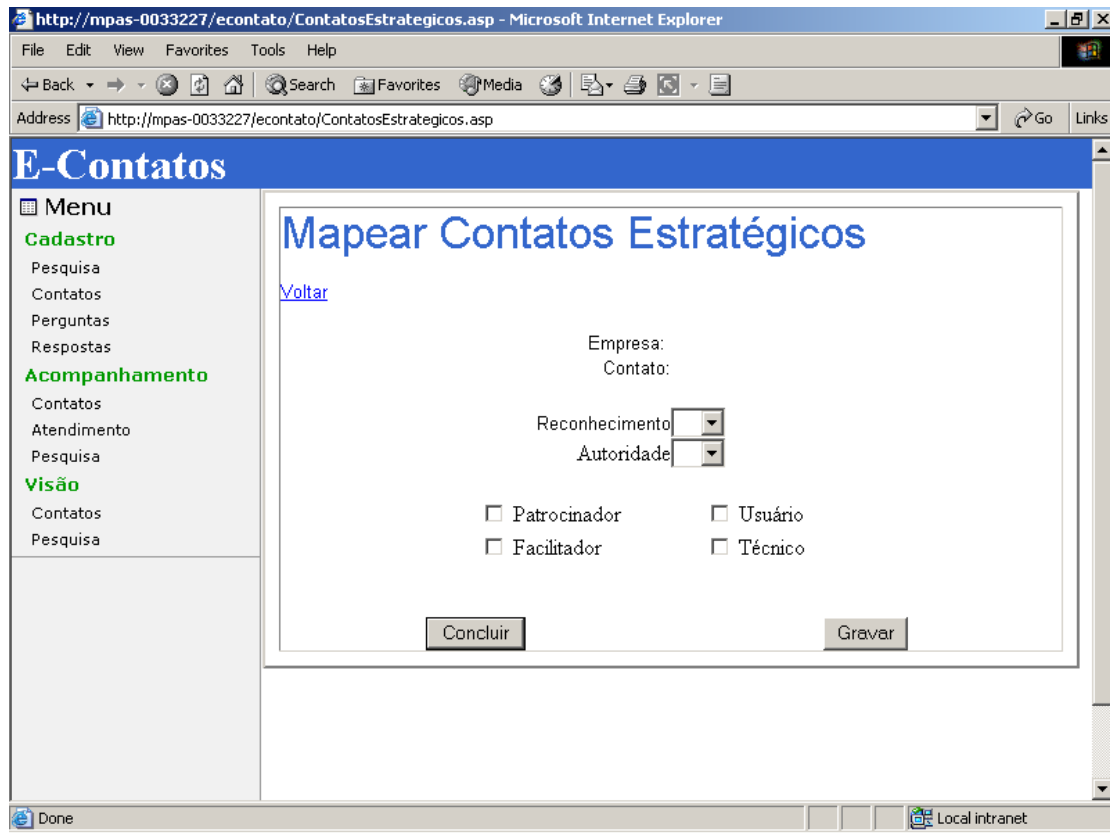
Consultar Contatos

Pesquisar

Nome	Email	Telefone	Celular
			Mapear

Local intranet

Aco11-Mapear Contatos Estratégicos



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a web application. The address bar shows the URL: <http://mpas-0033227/econtato/ContatosEstrategicos.asp>. The page title is "E-Contatos". On the left side, there is a navigation menu with the following items:

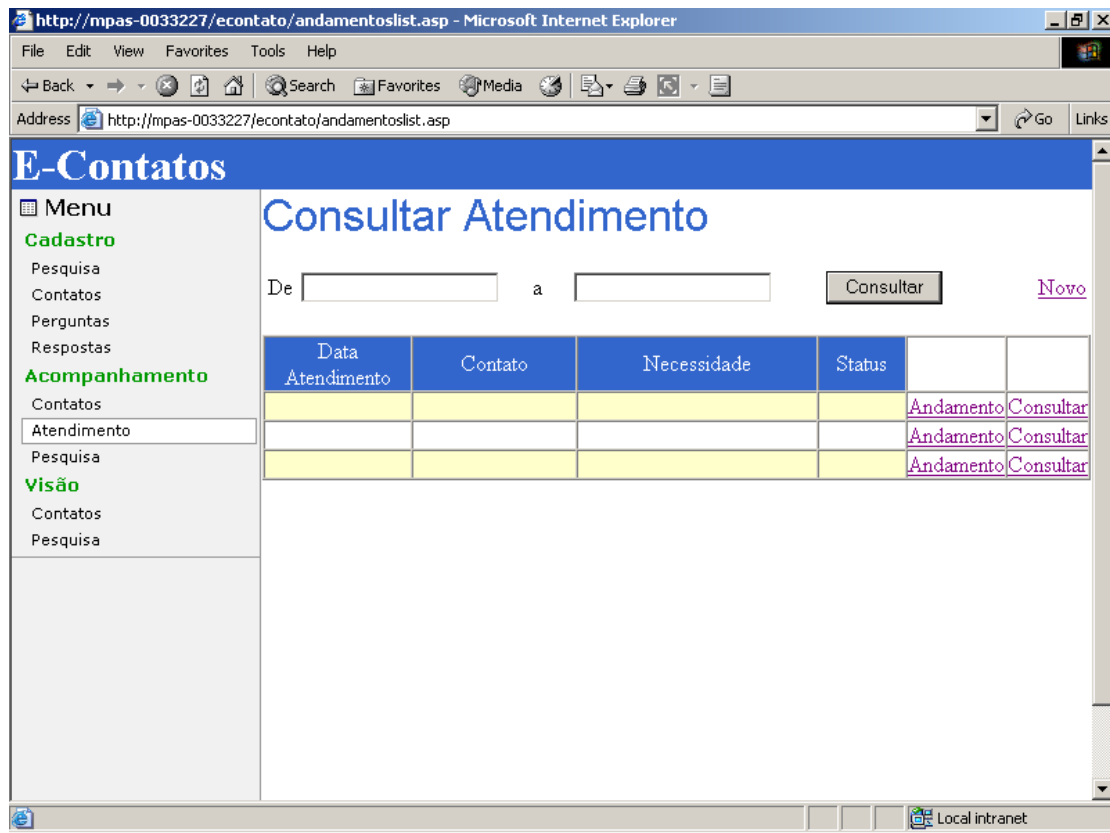
- Menu**
- Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
- Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
- Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

The main content area is titled "Mapear Contatos Estratégicos" and contains the following form elements:

- A link labeled "Voltar".
- Fields for "Empresa:" and "Contato:".
- Dropdown menus for "Reconhecimento" and "Autoridade".
- Four checkboxes: "Patrocinador", "Usuário", "Facilitador", and "Técnico".
- Buttons for "Concluir" and "Gravar".

The browser's status bar at the bottom shows "Done" and "Local intranet".

Aco20-Consultar Atendimento



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the 'E-Contatos' web application. The address bar shows the URL: <http://mpas-0033227/econtato/andamentoslist.asp>. The page title is 'E-Contatos' and the main heading is 'Consultar Atendimento'. Below the heading, there is a search form with 'De' and 'a' date input fields, a 'Consultar' button, and a 'Novo' link. A table with columns 'Data Atendimento', 'Contato', 'Necessidade', and 'Status' is displayed, containing three rows of data. Each row has a yellow background and includes links for 'Andamento' and 'Consultar'. A left sidebar menu is visible with categories: 'Menu', 'Cadastro' (with sub-items 'Pesquisa', 'Contatos', 'Perguntas', 'Respostas'), 'Acompanhamento' (with sub-items 'Contatos', 'Atendimento', 'Pesquisa'), and 'Visão' (with sub-items 'Contatos', 'Pesquisa'). The browser's status bar at the bottom indicates 'Local intranet'.

Address: <http://mpas-0033227/econtato/andamentoslist.asp>

E-Contatos

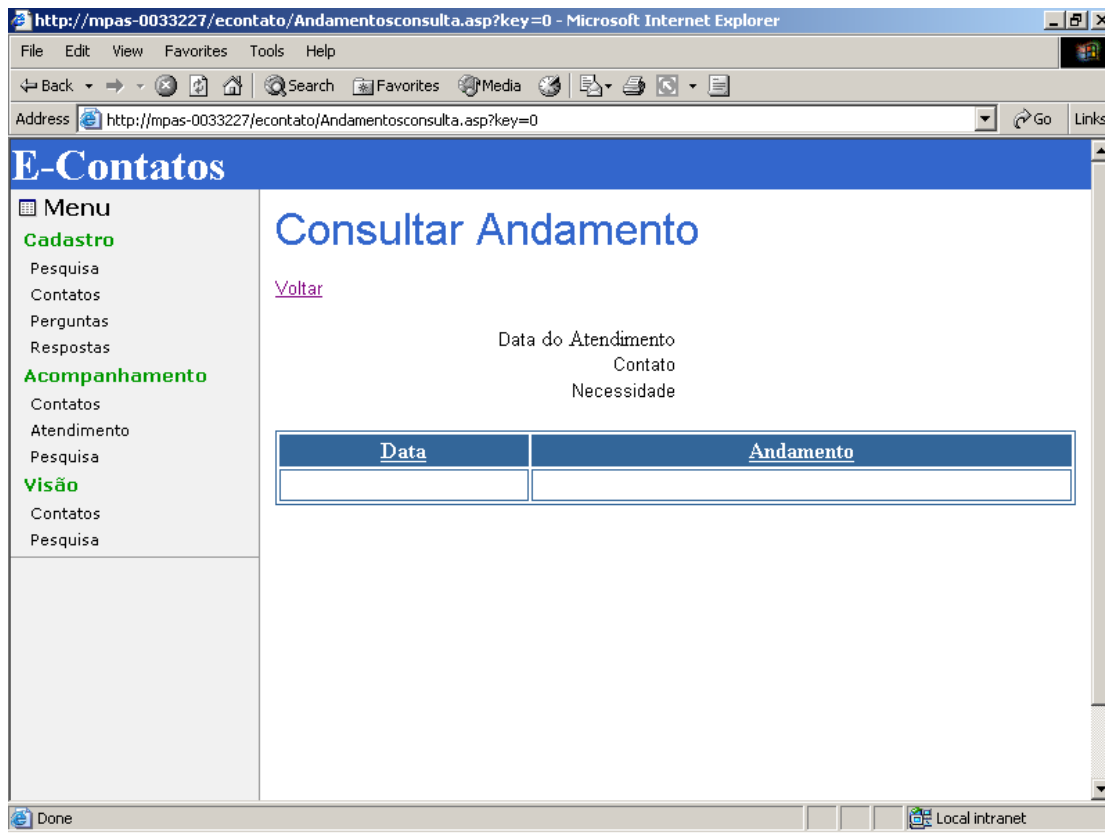
Consultar Atendimento

De a [Novo](#)

Data Atendimento	Contato	Necessidade	Status		
				Andamento	Consultar
				Andamento	Consultar
				Andamento	Consultar

Local intranet

Aco22-Consultar Andamento



http://mpas-0033227/econtato/Andamentosconsulta.asp?key=0 - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Andamentosconsulta.asp?key=0 Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
 - Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

Consultar Andamento

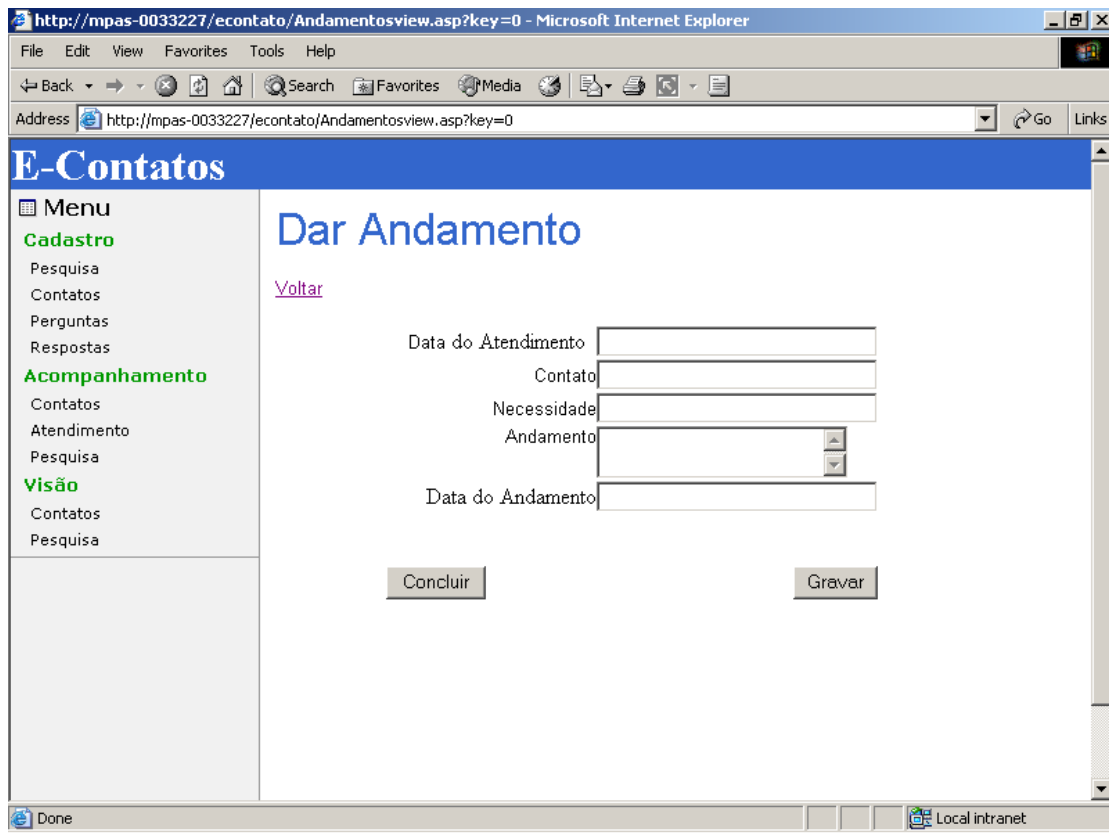
[Voltar](#)

Data do Atendimento
Contato
Necessidade

<u>Data</u>	<u>Andamento</u>

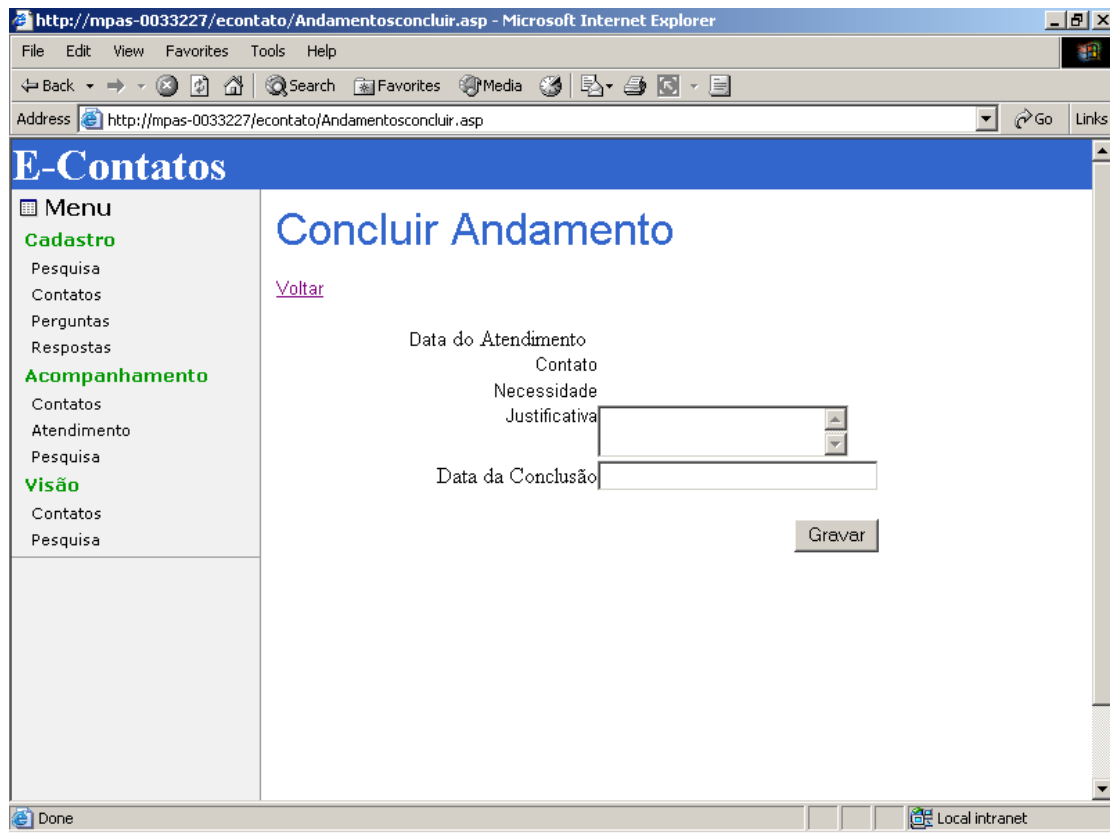
Done Local intranet

Aco23-Dar Andamento



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the 'E-Contatos' web application. The address bar shows the URL: <http://mpas-0033227/econtato/Andamentosview.asp?key=0>. The page title is 'E-Contatos' and the main heading is 'Dar Andamento'. A left-hand menu contains sections: 'Menu' (Cadastro, Pesquisa, Contatos, Perguntas, Respostas), 'Acompanhamento' (Contatos, Atendimento, Pesquisa), and 'Visão' (Contatos, Pesquisa). The main content area features a 'Voltar' link and a form with the following fields: 'Data do Atendimento', 'Contato', 'Necessidade', 'Andamento' (with up/down arrows), and 'Data do Andamento'. At the bottom of the form are 'Concluir' and 'Gravar' buttons. The browser's status bar at the bottom indicates 'Done' and 'Local intranet'.

Aco231-Concluir atendimento

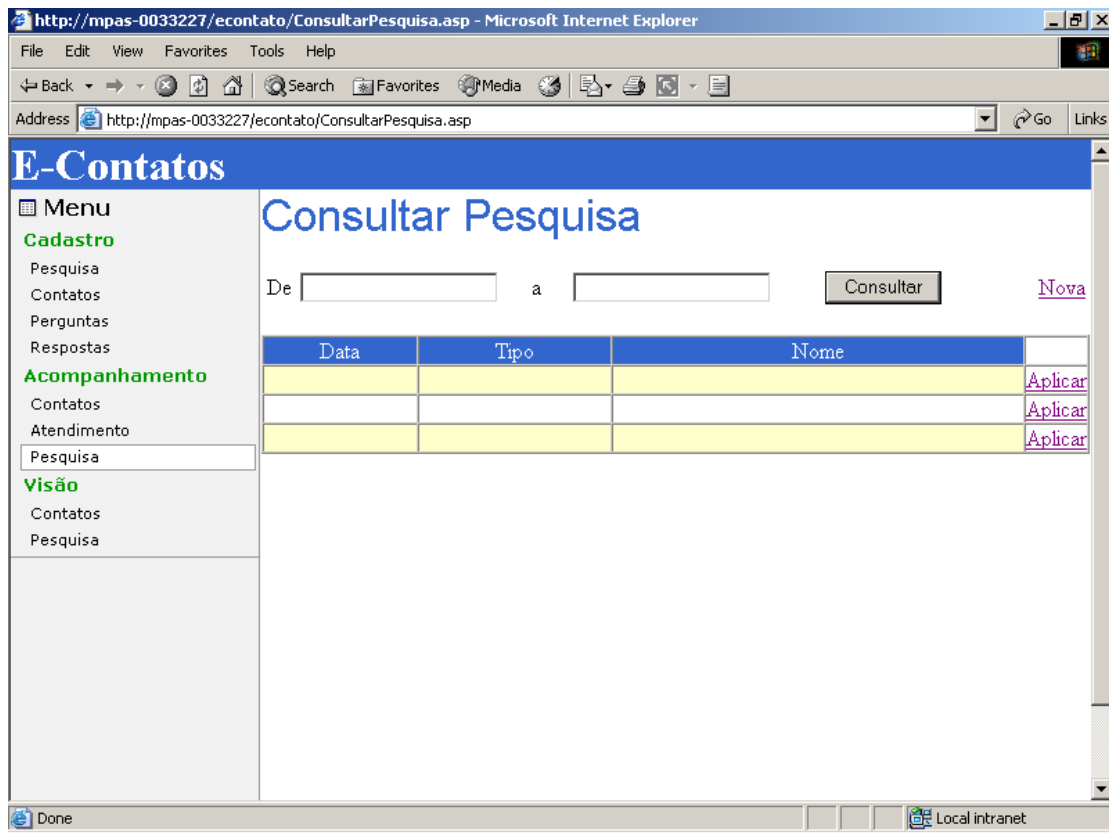


The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the 'E-Contatos' web application. The address bar shows the URL: <http://mpas-0033227/econtato/Andamentosconcluir.asp>. The page title is 'E-Contatos' and the main heading is 'Concluir Andamento'. A 'Voltar' link is visible. The form contains the following fields:

- Data do Atendimento
- Contato
- Necessidade
- Justificativa (with a dropdown arrow)
- Data da Conclusão (with a text input field)

A 'Gravar' button is located at the bottom right of the form area. The left sidebar contains a 'Menu' with categories: 'Cadastro' (Pesquisa, Contatos, Perguntas, Respostas), 'Acompanhamento' (Contatos, Atendimento, Pesquisa), and 'Visão' (Contatos, Pesquisa). The browser status bar at the bottom shows 'Done' and 'Local intranet'.

Aco30-Consultar Pesquisa



http://mpas-0033227/econtato/ConsultarPesquisa.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print

Address http://mpas-0033227/econtato/ConsultarPesquisa.asp Go Links

E-Contatos

Consultar Pesquisa

De a [Nova](#)

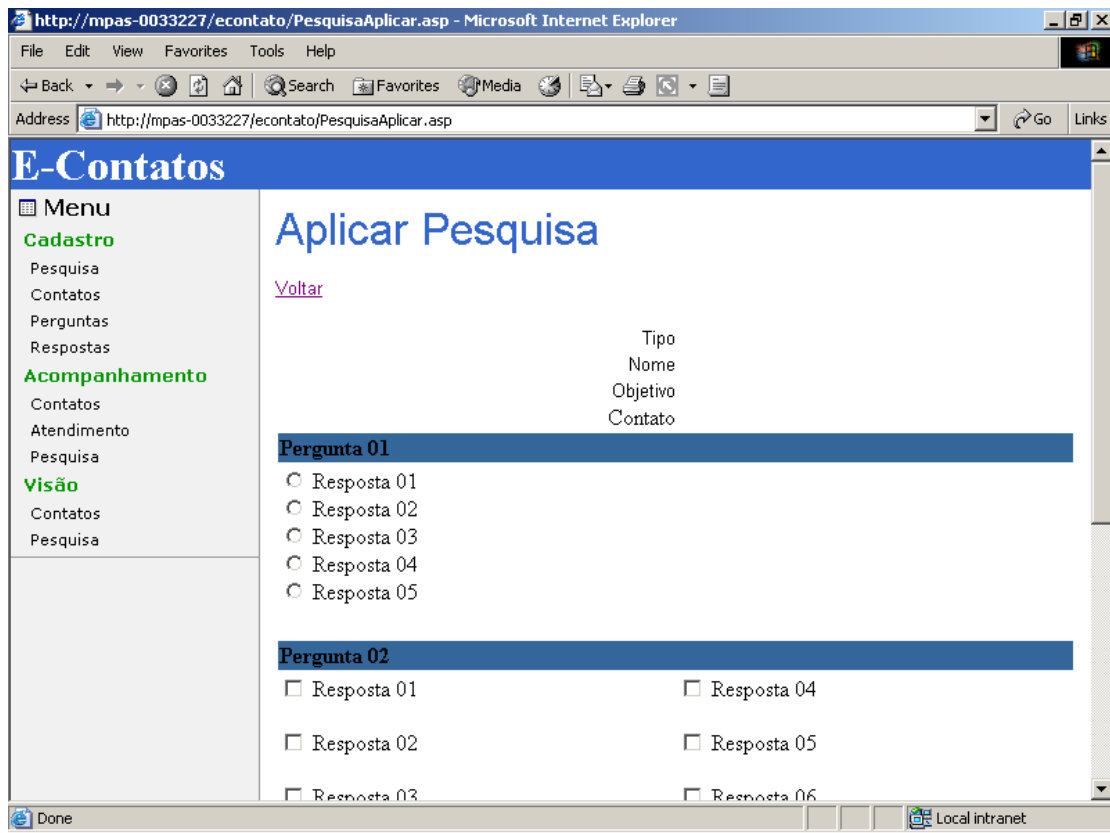
Data	Tipo	Nome	
			Aplicar
			Aplicar
			Aplicar

Done Local intranet

Menu

- Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
- Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
- Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

Aco31-Aplicar Pesquisa



http://mpas-0033227/econtato/PesquisaAplicar.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print

Address http://mpas-0033227/econtato/PesquisaAplicar.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
 - Acompanhamento
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão
 - Contatos
 - Pesquisa

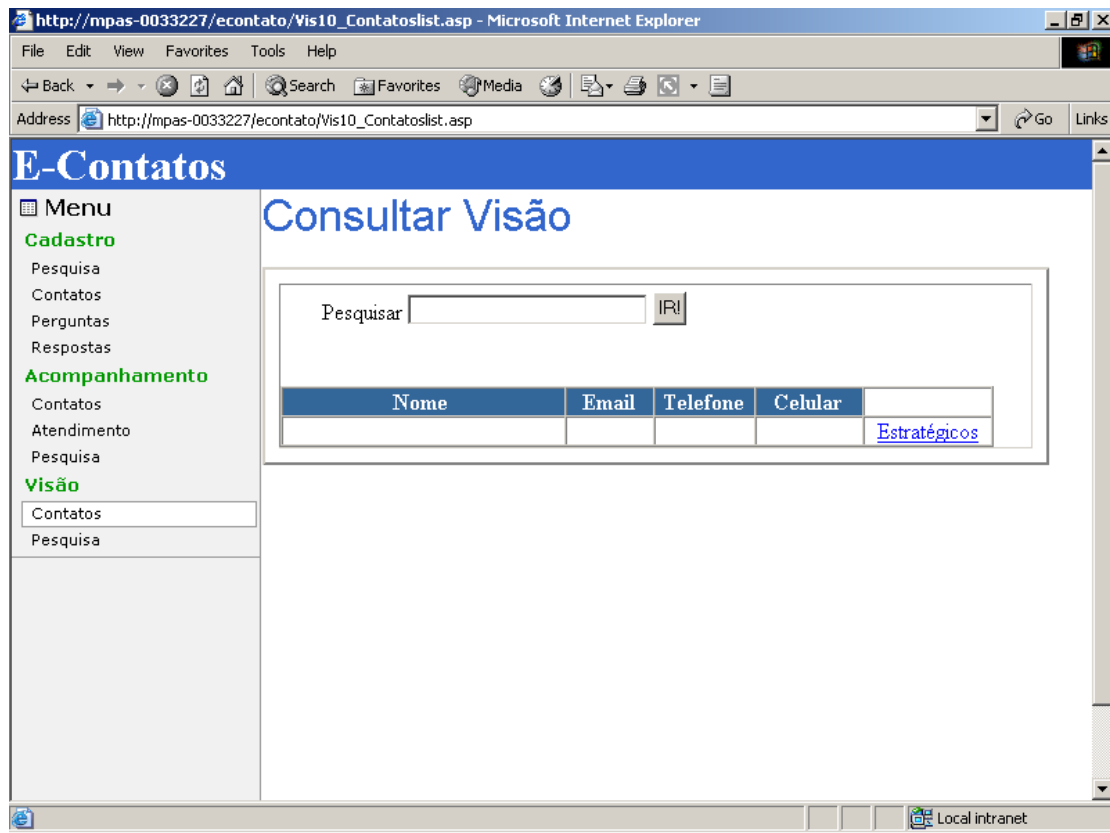
Aplicar Pesquisa

[Voltar](#)

Tipo	Nome	Objetivo	Contato
Pergunta 01			
<input type="radio"/>	Resposta 01		
<input type="radio"/>	Resposta 02		
<input type="radio"/>	Resposta 03		
<input type="radio"/>	Resposta 04		
<input type="radio"/>	Resposta 05		
Pergunta 02			
<input type="checkbox"/>	Resposta 01	<input type="checkbox"/>	Resposta 04
<input type="checkbox"/>	Resposta 02	<input type="checkbox"/>	Resposta 05
<input type="checkbox"/>	Resposta 03	<input type="checkbox"/>	Resposta 06

Done Local intranet

Vis10-Consultar Contatos



http://mpas-0033227/econtato/Vis10_Contatoslist.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Vis10_Contatoslist.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
 - Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

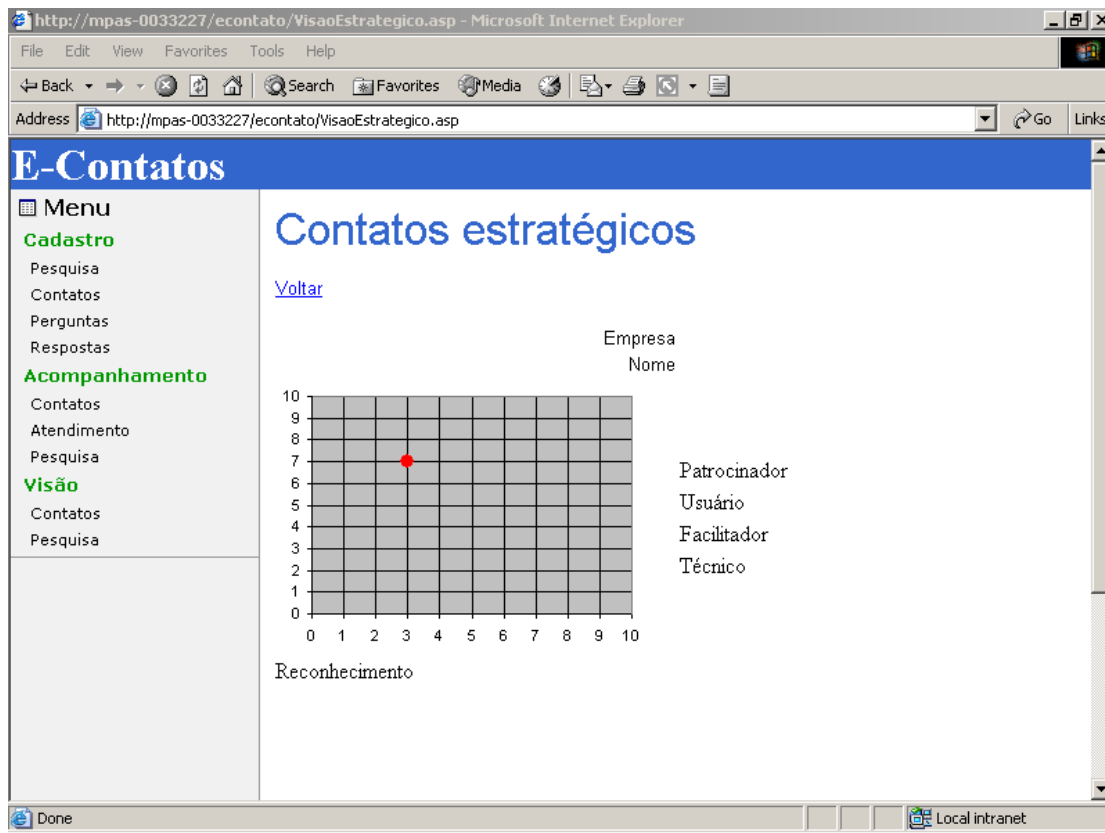
Consultar Visão

Pesquisar IR!

Nome	Email	Telefone	Celular	
				Estratégicos

Local intranet

Vis11-Contatos Estratégicos



http://mpas-0033227/econtato/VisaoEstrategico.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/VisaoEstrategico.asp Go Links

E-Contatos

- Menu**
- Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
- Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
- Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

Contatos estratégicos

[Voltar](#)

Empresa
Nome

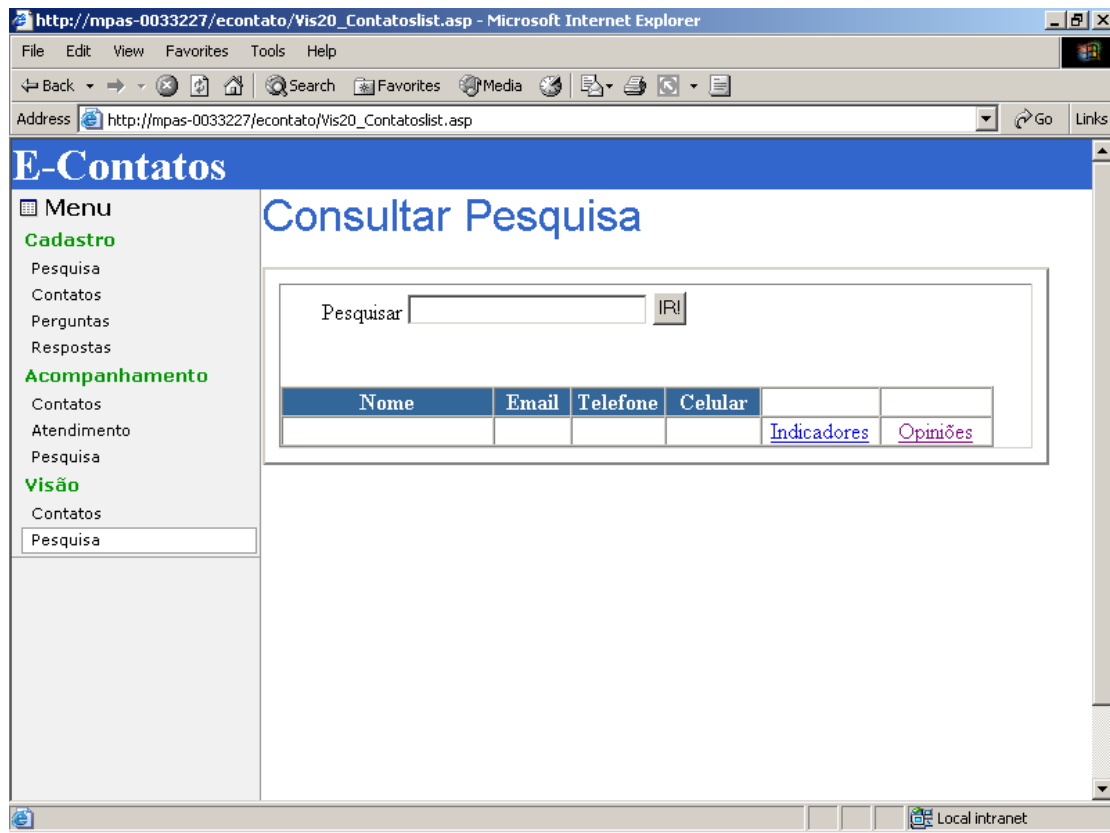
10											
9											
8											
7											
6											
5											
4											
3											
2											
1											
0											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Patrocinador
Usuário
Facilitador
Técnico

Reconhecimento

Done Local intranet

Vis20-Consultar Pesquisa



http://mpas-0033227/econtato/Vis20_Contatoslist.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/Vis20_Contatoslist.asp Go Links

E-Contatos

- Menu
 - Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
 - Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

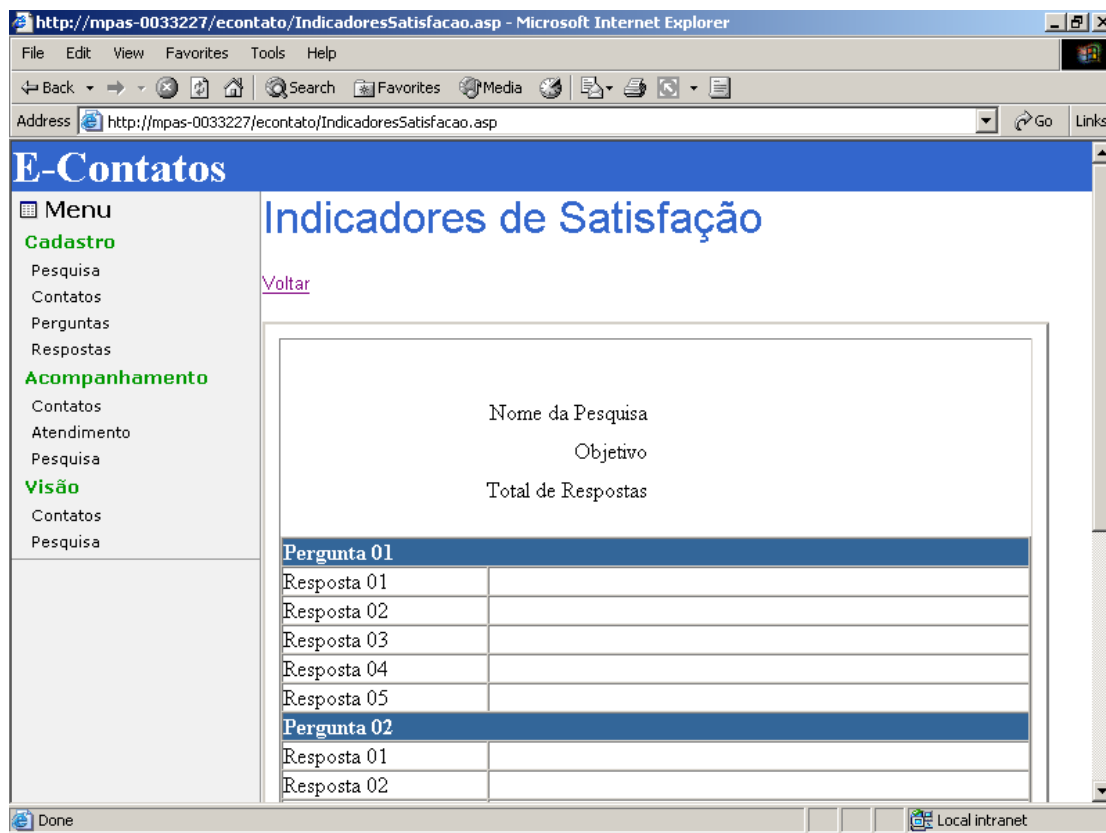
Consultar Pesquisa

Pesquisar

Nome	Email	Telefone	Celular		
				Indicadores	Opiniões

Local intranet

Vis21-Indicadores de satisfação



http://mpas-0033227/econtato/IndicadoresSatisfacao.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://mpas-0033227/econtato/IndicadoresSatisfacao.asp

E-Contatos

Indicadores de Satisfação

[Voltar](#)

Nome da Pesquisa

Objetivo

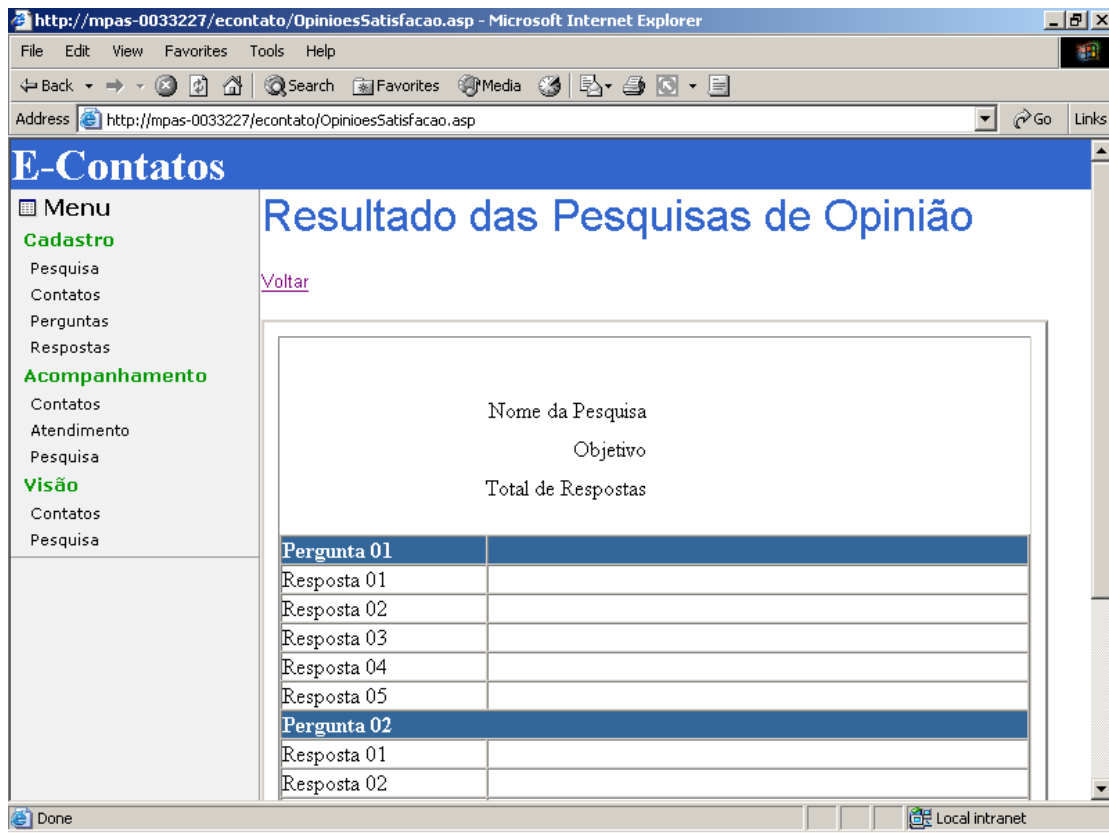
Total de Respostas

Pergunta 01	
Resposta 01	
Resposta 02	
Resposta 03	
Resposta 04	
Resposta 05	

Pergunta 02	
Resposta 01	
Resposta 02	

Done Local intranet

Vis22-Opiniões



http://mpas-0033227/econtato/OpinioesSatisfacao.asp - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address http://mpas-0033227/econtato/OpinioesSatisfacao.asp Go Links

E-Contatos

- Menu**
 - Cadastro**
 - Pesquisa
 - Contatos
 - Perguntas
 - Respostas
 - Acompanhamento**
 - Contatos
 - Atendimento
 - Pesquisa
 - Visão**
 - Contatos
 - Pesquisa

Resultado das Pesquisas de Opinião

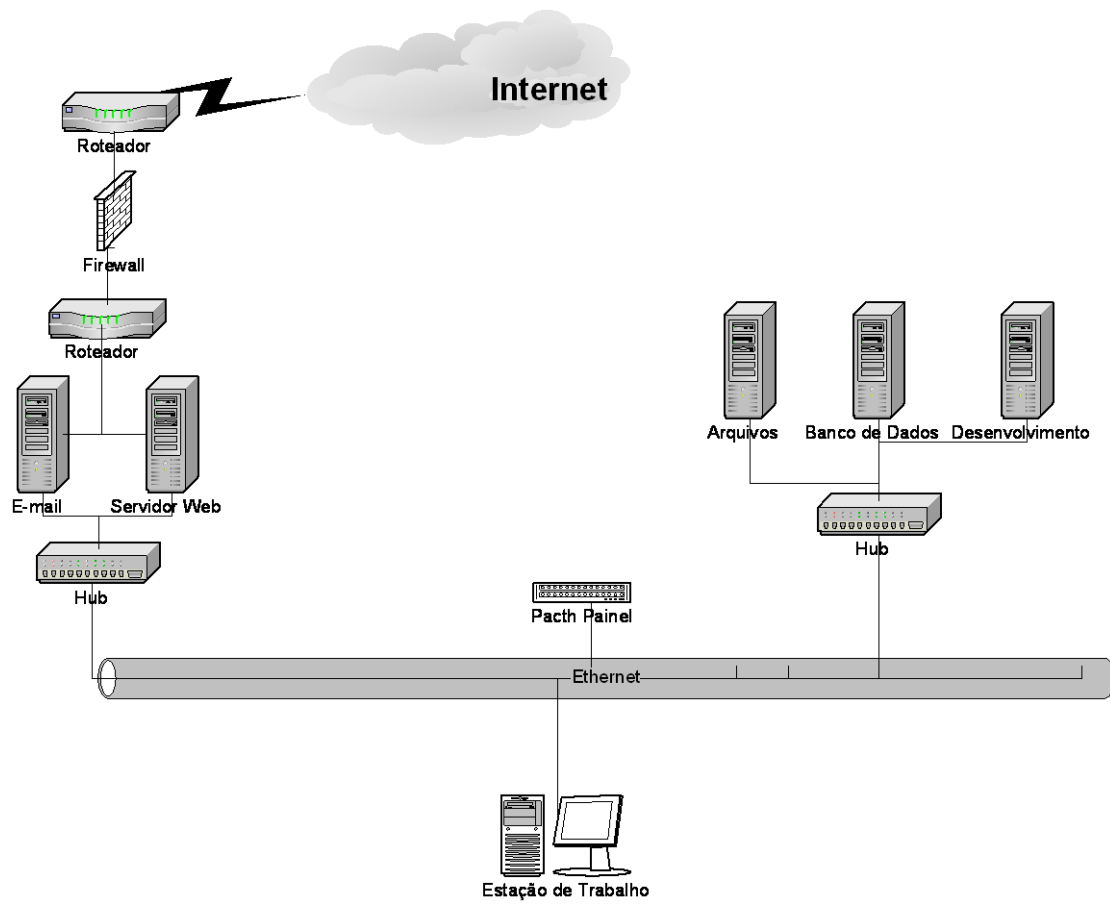
[Voltar](#)

Nome da Pesquisa	Objetivo	Total de Respostas
Pergunta 01		
Resposta 01		
Resposta 02		
Resposta 03		
Resposta 04		
Resposta 05		
Pergunta 02		
Resposta 01		
Resposta 02		

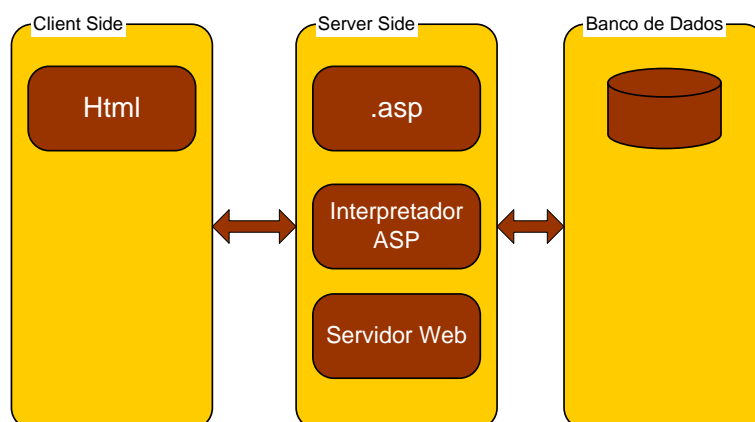
Done Local intranet

8. Arquitetura Computacional

8.1. Diagrama de Rede



8.2. Diagrama de Arquitetura



No camada do servidor estarão as páginas .asp (programas) publicadas em um máquina com serviço http disponível, no caso, o servidor web será o Internet Information System - IIS. Quando um requisição é recebida da camada cliente as páginas .asp são interpretadas pelo interpretador nativo do IIS. Por sua vez, estas fazem requisições ao banco de banco quando necessário para ler e gravar dados. O banco de dados estará em uma outra máquina servidora específica para este serviço que possuirá uma comunicação com a máquina servidora do serviço http (servidor web).

Detalhamento dos software necessários

Para a implantação do e-Contatos, e, por conseguinte, manter sua funcionalidade dentro de um ambiente de rede, foram selecionados os seguintes softwares:

Sistema operacional:

Windows 2000 Advanced Server. Possui um bom desempenho para gerenciamento e rede. Arquitetura conhecida, escalabilidade e fácil manutenção.

Servidor Web:

IIS. Servidor web nativo Windows Server que interpreta de páginas .asp

Linguagem de Programação:

ASP Active Server Pages. Linguagem estruturada com acesso a grande variedade banco de dados.

Sistema Gerenciador de Banco de Dados:

SQL Server 2000. Manutenção fácil, boa performance e baixo custo.

Backup

Ferramenta de backup do Microsoft Windows

8.3. Detalhamento do hardware necessário

Servidores:

05 microcomputadores que serão adquiridos com a finalidade de servidor de desenvolvimento, banco de dados, arquivos, servidor web e servidor de e-mail com a seguinte configuração:

01 microcomputador (servidor desenvolvimento):

- ✓ P4 2.2 Ghz
- ✓ HD 40Gb SCSI
- ✓ Memória RAM de 1Gb
- ✓ Placa de Rede 10/100 Mbps
- ✓ Monitor de 17"

-
- ✓ Placa de Vídeo 32Mb

01 microcomputador (servidor de banco de dados):

- ✓ P4 2.2 Ghz
- ✓ 02 - HD 40Gb SCSI
- ✓ Memória RAM de 1Gb
- ✓ Placa de Rede 10/100 Mbps
- ✓ Monitor de 17'
- ✓ Placa de Vídeo 32Mb

01 microcomputador (servidor de arquivos):

- ✓ P4 2.2 Ghz
- ✓ 02 - HD 40Gb SCSI
- ✓ Memória RAM de 1Gb
- ✓ Placa de Rede 10/100 Mbps
- ✓ Monitor de 17'
- ✓ Placa de Vídeo 32Mb
- ✓ Fita DAT DDS 3

01 microcomputador (servidor web):

- ✓ P4 2.2 Ghz
- ✓ HD 40Gb SCSI
- ✓ Memória RAM de 1Gb
- ✓ Placa de Rede 10/100 Mbps
- ✓ Monitor de 17'
- ✓ Placa de Vídeo 32Mb

01 microcomputador (servidor de mail):

- ✓ P4 2.2 Ghz
- ✓ HD 40Gb SCSI
- ✓ Memória RAM de 1Gb
- ✓ Placa de Rede 10/100 Mbps
- ✓ Monitor de 17'
- ✓ Placa de Vídeo 32Mb

8.4. Política de segurança e privacidade a ser adotada

Segurança de dados

A base de dados do sistema será instalada em um computador com a seguinte política de backup:

Backup diário: deve ser guardada uma fita para cada dia, perfazendo um total de dez fitas diárias, estas com retenção de duas semanas;

Backup quinzenal: deve ser guardada uma fita para cada quinze dias, perfazendo um total de quatro fitas quinzenais, estas com retenção de dois meses.

Backup bimestral: deve ser guardada uma fita para cada dois meses, perfazendo um total de seis fitas bimestrais, estas com retenção de um ano.

Firewall

Para proteção da rede da empresa será utilizado políticas de filtros de pacote no roteador. Além disso, todos os micros internos da rede se conectarão na Internet sempre por meio do roteador utilizando serviços de Proxy e Socks.

Privacidade de dados

O controle de segurança interno está definido a partir de cada colaborador e o nível de sensibilidade que ele terá o direito de ter para acessar qualquer módulo do sistema.

Todas as alterações que um funcionário faça nas tabelas serão registradas no sistema. O controle de acesso será baseado no perfil de cada usuário de acordo com o esquema abaixo:

Perfil	Descrição
01 – Administrador	Administrador do Sistema
02 – Executivo	Executivo
03 – Atendimento	Atendimento
04 – Usuário	Visitante, cliente e qualquer outro funcionário.

Tipo de Acesso	Descrição do Acesso
I	Incluir
C	Consultar
E	Excluir
A	Alterar
T	Tudo

Exemplo:

Código	Perfil	Tipo de Acesso
123	01	T
456	02	T
789	03	I, C, E
222	04	C

9. Custos

9.1. Recursos Humanos

9.2. Recursos Humanos para o desenvolvimento do sistema

Para o desenvolvimento do sistema deverá ser disponibilizado:

ETAPAS	Ger. Projeto	Analista	Programador	Dias (úteis)
Levantamento	1	1	0	5
Projeto Lógico	1	1	0	10
Projeto Físico	1	1	0	15
Programação	1	1	2	25
			Total	55

9.3. Recursos Humanos para o implantação do sistema

ETAPAS	Ger. Projeto	Analista	Programador	Dias (úteis)
Implantação	1	1	1	5
				Total

9.4. Recursos Humanos para o manutenção do sistema

ETAPAS	Ger. Projeto	Analista	Programador	Horas/ Mês
Manutenção	1	1	1	20
				Total

*Fica estipulado 20 horasXhomem mês Durante um ano independente do perfil

9.5. Recursos Humanos para operacionalização do sistema

São os próprios funcionários da empresa

9.6. Hardware**9.7. Hardware necessário para desenvolvimento e
implantação do sistema**

Hardware	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
Microcomputador Servidor	04	4.300,00	17.200,00
Microcomputador Servidor c/ DAT	01	6.200,00	6.200,00
		Total	23.400,00

**9.8. Software necessário para desenvolvimento e
implantação do sistema**

Software	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
Microsoft Windows 2000 Advanced Server	05	2.965,00	14.825,00
SQL Server 2000 c/20 clientes	02	2.899,00	5.798,00
Visual Interdev	03	1.190,00	3.570,00
		Total	24.193,00

9.9. Custo mensal de produção do sistema

Descrição	Consumo Mensal	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
Papel A4	02	Resma c/ 500 folhas	8,00	40,00
			Total	40,00

9.10. Resumo dos custos (planilha dos custos para desenvolvimento e implantação, e outra para manutenção mensal).

RH	QTD	Prazo (Meses)	Valor HxH	Custo por Mês (R\$)	Custo Total (R\$)
Gerente de Projetos	01	02	65,00	11.440,00	22.880,00
Analista	01	02	50,00	8.800,00	17.600,00
Programador	02	01	30,00	5.280,00	10.560,00
				Total	51.040,00

*Encargos correspondentes:

- Os profissionais serão contratados via recibo de pagamento de autônomo - RPA, dispensando assim, o pagamento de impostos já que os próprios profissionais são responsáveis pelo pagamento.

9.11. Relação do Custo / Benefício

A empresa faz em média 120 atendimentos dia. Sendo que em sua área de atuação o consumo por atendimento é em média R\$ 45,00. O que garante um faturamento mensal de aproximadamente R\$ 86.400,00, já que a empresa abre de quinta-feira a domingo.

Com melhoria na qualidade do atendimento e no relacionamento com o cliente, além da redução dos custos operacionais com ações focadas no perfil de consumo do público-alvo estima-se aumentar os atendimentos diários em 30%. Ou seja, 576 mês aumentando o faturamento em aproximadamente R\$26.000,00 gerando um lucro presumido de R\$13.000,00.

Considerando que o custo do projeto no primeiro trimestre é de aproximadamente R\$98.673,00 o projeto estará pago em menos de oito meses após sua implantação que está prevista para três meses. Além da melhoria considerável nos processos e na infra-estrutura da empresa.

10. Cronograma

A estimativa de conclusão é de 65 dias úteis após a aceite do projeto.

Etapas	Dias Úteis												
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65
Levantamento	█												
Projeto Lógico		█	█										
Projeto Físico				█	█	█							
Programação							█	█	█	█	█	█	
Implantação													█

11. Glossário

-A-

Ásia hindu – Países asiáticos de religião hinduísta

Asp - Active Server Pages Active Server Pages é um ambiente de programação que fornece a habilidade de combinar HTML, scripting e componentes para criar aplicações Internet que rodam em seu servidor.

-B-

browser - Um programa que permite visualizar e utilizar uma dada base de dados, distribuída ou não por vários computadores. Termo normalmente aplicado para os programas que permitem navegar no World-Wide-Web.

-C-

client - Cliente. No contexto Cliente/Servidor, um Cliente é um programa que pede um determinado serviço (por exemplo, a transferência de um arquivo) a um Servidor, outro programa ou computador. O Cliente e o Servidor podem estar em duas máquinas diferentes, sendo esta a realidade para a maior parte das aplicações que usam este tipo de interação.

correio eletrônico - Correio transmitido por meios eletrônicos, normalmente, redes informáticas. Uma carta eletrônica contém texto (como qualquer outra carta) e pode ter, eventualmente, anexo um ou mais arquivos.

CRM – Gerenciamento do marketing de relacionamento

cracker - Indivíduo que faz todo o possível e o impossível para entrar num sistema informático alheio, quebrando sistemas de segurança, para assim poder causar danos.

-D-

dial-IN - Designação de um tipo de ligação ou de um ato de ligação à Internet, neste caso pelo estabelecimento de uma chamada (telefônica - Dial) para um computador, através de um modem.

Dial-UP - Veer Dial-IN.

DNS - Sigla de Domain Name Server. Designa o conjunto de regras e/ou programas que constituem um Servidor de Nomes da Internet. Um servidor de nomes faz a tradução de um nome alfanumérico (p. ex.

microbyte.com) para um número IP (p. ex. 192.190.100.57). Por exemplo, no DNS português, gerem-se todos os nomes terminados em pt. Qualquer outro nome será também traduzida pelo mesmo DNS, mas a partir de informação proveniente de outro DNS (isto se essa informação não tiver sido previamente obtida). Além das conversões nome<->IP e IP<->nome, um DNS pode também conter informações sobre como encaminhar correio eletrônico até que ele chegue à máquina final.

download - Fazer o download de um arquivo. Ato de transferir o arquivo de um computador remoto para o seu próprio computador, usando qualquer protocolo de comunicações.

-E-

endereço eletrônico - É uma cadeia de caracteres, do tipo "nome_utilizador@qqcoisa.empresax.pt" (sem aspas) que identifica univocamente um determinado utilizador dentro da Internet e, em particular, a sua caixa de correio eletrônica. Qualquer envio de correio eletrônico para esse utilizador deve ser feito para o seu endereço eletrônico.

ethernet - Uma das arquiteturas possíveis em redes locais. As redes Ethernet usam normalmente cabos coaxiais (podem também usar outros meios, como um cabo de fios torcidos - tipo linha telefônica - ondas rádio, etc.) que interligam vários computadores. Cada um deles acede à rede em concorrência com os outros, existindo depois regras/convenções que permitem designar qual o computador que deve transmitir informação num determinado instante. A informação pode ser transmitida em modo "Broadcast", ou seja, para todos os outros computadores da rede e não apenas para um só.

-F-

firewall - Parede de Fogo. Medida de segurança que pode ser implementada para limitar o acesso de terceiros a um determinada rede ligada à Internet. Os mecanismos de implementação são variados, percorrendo variados tipos de controlo por software ou hardware. Num caso limite, a única coisa que uma firewall poderia deixar passar de um lado (rede

local) para o outro (resto da Internet) era o correio eletrônico (podendo mesmo filtrar correio de/para determinado sítio).

fórum de discussão - Em inglês, newsgroup. Num fórum de discussão, ou seja, grupo de news, escreve-se (publicamente) sobre o tema indicado pelo nome do grupo.

freeware - Software distribuído em regime gratuito, mas segundo alguns princípios gerais como a impossibilidade de alteração de qualquer parte para posterior distribuição, impossibilidade de venda, etc.

FTP - File Transfer Protocol. Designa o principal protocolo de transferência de ficheiros usado na Internet, ou então um programa que usa esse protocolo.

-G-

GIF - Graphic Interchange Format. Formato para arquivos de imagem, muito utilizado, desde a altura em que foi vulgarizado pela CompuServe.

-H-

hacker - Habitualmente (e erradamente) confundido com "cracker", um hacker é, pela última definição dada, um "Problem Solver" - aquele que resolve problemas.

home page - Página base do WWW de uma instituição ou particular. A página base é uma espécie de ponto de partida para a procura de informação relativa a essa pessoa ou instituição.

host - Computador central. Também chamado de servidor ou nó, por vezes.

HTML - Hypertext Markup Language. É uma linguagem de descrição de páginas de informação, standard no WWW. Com essa linguagem (que, para além do texto, tem comandos para introdução de imagens, formulários, alteração de fontes, etc.) podem-se definir páginas que contenham informação nos mais variados formatos: texto, som, imagens e animações.

HTTP - Hypertext Transport Protocol. É o protocolo que define como é que dois programas/servidores devem interactuar, de maneira a transferirem entre si comandos ou informação relativos ao WWW.

-I-

Internet - A melhor demonstração real do que é uma auto-estrada da informação. A Internet (com I maiúsculo) é uma imensa rede de redes que se estende por todo o planeta e praticamente todos os países. Os meios de ligação dos computadores desta rede são variados, indo desde rádio, linhas telefônicas, ISDN, linhas digitais, satélite, fibras-ópticas, etc. Criada em 1969 pelo Departamento de Defesa dos EUA (DoD) como um projeto pioneiro de constituição de uma rede capaz de sobreviver a ataques nucleares, foi-se expandindo até chegar ao tamanho e importância que hoje tem (várias dezenas de milhões de utilizadores). Indispensável!

internet - Com um i minúsculo, internet designa uma rede de redes, apenas, e não especificamente a Internet.

IP - Internet Protocol. Um dos protocolos mais importantes do conjunto de protocolos da Internet. Responsável pela identificação das máquinas e redes e encaminhamento correto das mensagens entre elas. Corresponde ao protocolo de nível 3 do modelo OSI.

-L-

LAN - Local Area Network. Rede Local. É uma rede com 2 ou algumas dezenas de computadores que não se estende para além dos limites físicos de um qualquer edifício. Normalmente utilizada nas empresas para interligação local dos seus computadores. Existem várias tecnologias que permitem a realização de uma rede local, sendo as mais importantes, a Ethernet e o Token-Ring.

link - No WWW, uma palavra destacada indica a existência de um link, que é uma espécie de apontador para outra fonte de informação. Escolhendo esse link, obtêm-se a página de informação que ele designava que pode, por sua vez, ter também vários links.

login - Identificação de um utilizador perante um computador. Fazer o login é o ato de dar a sua identificação de utilizador ao computador.

logout - Ato de desconectar a sua ligação a um determinado sistema ou computador.

-M-

mail - carta eletrônica.

mail server - Programa de computador que responde automaticamente (enviando informações, arquivos, etc.) a mensagens de correio eletrônico com determinado conteúdo.

modem - MOdulador DEModulador. Pequeno aparelho (sob a forma de uma carta interna de expansão - a introduzir no interior do seu computador - ou uma caixa de plástico com lúsinhas no painel posterior) que permite ligar um computador à linha telefônica, para assim estar apto a comunicar com outros. Muitos dos modems são também capazes de realizar funções de fax. A sua aplicação mais importante será porventura a ligação a BBS ou à Internet (através de um fornecedor de acesso).

-N-

Net - Net (com N maiúsculo) é uma abreviatura para designar a Internet.

network - Rede (neste contexto, uma rede de computadores, claro).

-O-

offline - à letra: "fora da linha". Significa que nenhuma ligação por linha telefônica ou outra está no momento ativa. Por exemplo, a leitura de mail offline implica que se possa ler mail no seu próprio computador sem que ele esteja ligado ao servidor (tendo portanto sido transferidas as cartas para esse computador, previamente). As ligações offline não permitem a navegação interativa na Internet, pois o computador não pode enviar comandos e receber dados em tempo real.

online - Por oposição a offline, online significa "estar em linha", estar ligado em determinado momento à rede ou a um outro computador. Para alguém, na Internet, "estar online", é necessário que nesse momento essa pessoa esteja a usar a Internet e que tenha, portanto, efetuado o login num determinado computador da rede.

-P-

password - Palavra-chave usada para identificação do utilizador, em conjunto com o login (não sendo este secreto, como o é - deve ser - a password).

protocolo - Um protocolo é para os computadores o que uma linguagem (língua) é para os humanos. Dois computadores para poderem transferir informações entre si devem utilizar o mesmo protocolo (ou ter um terceiro que perceba os dois protocolos e faça a tradução).

-R-

site - Um "site" da Internet é um dos nós/computadores existentes. Por exemplo, um site FTP é um computador algures que oferece o serviço de FTP (idêntico a FTP server).

SMTP - Simple Mail Transport Protocol. Protocolo utilizado entre os programas que transferem correio eletrónico de um computador para outro.

sockets - O nome da interface em Unix (originalmente, mas também já existente noutras plataformas) que implementa protocolos de comunicação, entre os quais TCP/IP (ou outros: XNS, UNIX, AppleTalk, etc.). Uma interface é um conjunto de chamadas possíveis a bibliotecas que contêm rotinas implementando determinados objectivos, neste caso, comunicação entre máquinas.

Socks – vide sockets

-T-

Telemarketing – Aplicar práticas de marketing utilizado a mídia do telefone

TCP - Transmission Control Protocol. Um dos protocolos Internet do conjunto TCP/IP, que implementa o nível 4 do modelo OSI, através transporte de mensagens com ligação lógica.

TCP/IP - Conjunto de protocolos da Internet, definindo como se processam as comunicações entre os vários computadores. Pode ser implementado em virtualmente qualquer tipo de computador, pois é independente do hardware. Geralmente, para além dos protocolos TCP e IP

(porventura os 2 mais importantes), o nome TCP/IP designa também o conjunto dos restantes protocolos Internet: UDP, ICMP, etc.

-U-

upload - Fazer o upload de um arquivo. Ato de transferir o arquivo do seu computador para um computador remoto, usando qualquer protocolo de comunicações.

URL - Uniform Resource Locator. Localizador Uniformizado de Recursos. Método de especificação de um determinado recurso na Internet, seja ele obtido por FTP, News, Gopher, Mail, HTTP, etc. Pretende uniformizar o maneira de designar a localização de um determinado tipo de informação na Internet. Exemplo: <http://www.insa-lyon.fr> - pedido, por HTTP, da home page (WWW) do INSA de Lyon.

-W-

WAN - Wide Area Network. Um rede de computadores que se com extensão de várias dezenas de quilómetros até milhares de quilómetros.

web - Em português, teia. Abreviatura para designar o World-Wide-Web.