

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - UNICEUB
COORDENAÇÃO GERAL DOS CURSOS SEQUENCIAIS – CGCS
CURSO SUPERIOR DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM ANÁLISE DE SISTEMAS

PROJETO FINAL II
SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO
SGA

Edson Giovanni de Oliveira Gori

Brasília
2º semestre / 2005



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA - UNICEUB
COORDENAÇÃO GERAL DOS CURSOS SEQUENCIAIS – CGCS
CURSO SUPERIOR DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM ANÁLISE DE SISTEMAS

Disciplina: Projeto Final – Estágio Supervisionado

Orientador: Wennder Fidelis

Sistema de Gestão de Atendimento
SGA

Autor:
Edson Giovanni de Oliveira Gori

Projeto Final apresentado como parte dos requisitos para conclusão do Curso Superior de Formação Específica em Análise de Sistemas do Centro Universitário de Brasília – UniCeub.

Brasília
2º semestre / 2005

INDICE

1. Introdução	6
1.1 Objetivo Geral do Sistema	6
1.2 Análise Institucional	6
1.2.1. A Empresa e seu negócio.....	6
1.2.2. Organograma da Empresa.....	8
1.2.3. A área de negócios contextualizada	11
2. Abrangência do sistema.....	12
2.1. Descrição da Abrangência do Sistema.....	12
2.2. Diagrama de contexto.....	13
2.3 Descrição para entidades externas	14
2.4 Ambiente.....	16
2.4.1. Ambiente Tecnológico Atual e Previsto.....	16
2.4.2 Ambiente Físico Atual e Previsto.....	16
3. Análise funcional	16
3.1. Análise das necessidades e problemas diagnosticados.....	16
3.2. Proposta de solução	16
3.3. Benefícios esperados com implementação do sistema.....	17
3.4. Principais telas de entradas de dados, consulta/relatórios	17
4. Modelo Funcional.....	18
4.1 Diagrama de contexto.....	18
4.2 Relação das entidades externas.....	18
4.3 Nível Macro (DFD 0)	19
4.3.1 Decomposição DFD nível 1	20
4.3.2 Descrição dos processos.....	25
4.3.3 Descrição dos fluxos de dados	37
4.3.3.1 Descrição dos fluxos de captação de dados.....	37
4.3.3.2 Descrição dos fluxos de saída.....	38
5. Modelo de Entidade-Relacionamento.....	41
5.1 MER conceitual.....	41
5.2 Tabelas	42
5.2.1 Relação das tabelas	42
5.2.2 Descrição das tabelas	42
5.3 MER de implementação	43
5.3.1 Modelo de dados de implementação	43
5.3.2 Relação das tabelas	44
5.3.3 Descrição das tabelas – Atributos e chaves.....	46
5.3.4 Dicionário de dados	49
6. Programas	53
6.1. Relação e objetivos dos programas	53
6.2. Padrões e convenções utilizados nas telas	57
6.3. Padrões e convenções utilizados nos relatórios	58
6.4 – Relação e descrição das telas	59
6.5 – Relação e descrição dos relatórios	59
6.6 - Diagrama de navegação.....	60
6.7. Protótipo das principais telas	61
6.8. Layout dos principais relatórios.....	68

RELATÓRIO ATENDIMENTOS	68
RELATÓRIO COMPONENTES DE EQUIPES DE ATENDIMENTOS	68
RELATÓRIO MEDIA DE ATENDIMENTOS	69
RELATÓRIO DE REUNIÕES	69
RELATÓRIO DE OBSERVAÇÕES SOBRE CONTRATOS	70
7. Arquitetura Computacional	71
7.1 Diagrama da arquitetura	71
7.2 Formas de armazenamento e disponibilização dos dados	72
7.3 Diagrama da rede	72
7.4 Softwares básicos e de apoio utilizados	73
7.5 – Detalhamento dos softwares necessários	73
7.6 – Detalhamento dos hardwares necessários	73
8 - Segurança	75
8.1 Mecanismos de segurança e Privacidade dos dados	75
8.2 Mecanismos de segurança de equipamentos e instalações	75
8.3. Equipamentos de Segurança	75
8.4. Engenharia de Segurança	76
8.5. Controle de Acesso	76
8.6. Climatização	76
8.7 Sistemas de detecção e combate a incêndio	76
9. Recursos humanos e Custos	77
9.1 Recursos humanos (Desenvolvimento/Implantação/Produção)	77
9.2 Custos de desenvolvimento e implantação	77
9.3 Custos mensais de produção	82
10. Cronograma	83
Projeto Final I	83
Projeto Final II	83
Projeto Final III	83
11. Glossário	84
12. Bibliografia	84

Apresentação

Autor do Projeto

Este projeto é de autoria do aluno Edson Giovanni de Oliveira Gori, do curso de Análise de Sistemas, da Coordenação-Geral de Cursos Seqüenciais - CGCS, do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB.

Professor Orientador

Wennder Fidelis.

Empresa Usuária do Sistema

Este projeto foi criado com base na empresa CEUBTEC Informática. A CEUBTEC é uma empresa privada de serviços de Tecnologia da Informação do Brasil, com a experiência adquirida em seus 20 anos, a CEUBTEC se tornou referência de inovação no desenvolvimento, manutenção e produção de sistemas de alta tecnologia.

Sediada em Brasília, a CEUBTEC mantém escritórios nas seguintes cidades brasileiras: São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador, Belo Horizonte, Curitiba, Goiânia, João Pessoa, Florianópolis e Recife.

Possui escritório fora do país, localizado em WASINGTON DC - EUA, e cumpre um papel fundamental na conexão entre a CEUBTEC e seus parceiros internacionais, provendo soluções também para o mercado Norte Americano.

Somadas as parcerias estabelecidas com os principais produtores mundiais de TI, o pioneirismo e os constantes investimentos em recursos humanos permitem manter mais de 4.000 funcionários atualizados nos ambientes e ferramentas mais avançados, o que ajuda a manter uma das mais baixas taxas de demissão de colaboradores do país.

1. Introdução

1.1 Objetivo Geral do Sistema

O objetivo do projeto é centralizar as informações sobre os atendimentos realizados em todos os contratos da empresa, minimizar as perdas de informações de ocorrências internas no cliente contratante, maximizar a capacidade de atendimento de clientes e funcionários, diminuir o tempo de execução e solução de problemas existentes no contrato, e aumentar a qualidade do produto final.

Propiciar a melhor forma de armazenar a informações hoje não arquivadas e promover maior facilidade aos Gerentes de Atendimento a visão geral dos contratos sob sua responsabilidade.

Integrar as informações, hoje já existentes na corporação, porém em sistemas diversos, proporcionando maior agilidade ao processo de atendimento e facilidade de acesso de informações.

Possibilitar agendamento de reuniões e registrar atas das reuniões em meio magnético facilitando a consulta e histórico das mesmas.

Proporcionar maior transparência nas atividades de atendimento fornecendo uma visão mais abrangente e concentrada da situação do contrato e oferecendo um melhor gerenciamento das atividades inerentes ao processo de gestão de atendimento dos contratos, tanto na área gestora como nas áreas usuárias do sistema.

1.2 Análise Institucional

1.2.1. A Empresa e seu negócio

A empresa CEUBTEC possui a missão de ser a melhor parceira na prestação de serviços envolvendo tecnologias de tratamento da informação.

Com relação a sua Política de Qualidade pretende ser a Melhor Parceira na Prestação de Serviços envolvendo Tecnologias de Tratamento da Informação, buscando a Melhoria Contínua na Harmonia Organizacional, na Capacitação de Recursos Humanos, na Inovação Tecnológica e na Gestão da Qualidade".

A CEUBTEC foi constituída em 1.985 tendo como objetivo a prestação de serviços em processamento de dados, na forma de bureau de serviços, para folha de pagamentos, contabilidade, faturamento, controle de estoque de mercadorias, etc. e construção de redes PERT.

Chegou a ter em seu cadastro cerca de 1.000 clientes e uma infra-estrutura instalada de 5 computadores de grande porte, distribuídos entre Goiânia e Brasília.

Com o tempo surgem demandas para outros tipos de serviço em decorrência de tecnologias emergentes. São desenvolvidos hardwares mais potentes, microprocessadores mais velozes e os protocolos de comunicação passam a ser mais consistentes. Surgem padrões de mercado para diversas ferramentas de desenvolvimento e componentes de hardware também são padronizados. Vão

surgindo metodologias estruturadas para desenvolvimento de sistemas, modelagem de dados, orientação à objeto, etc. Surge o ambiente gráfico e de imagem. O mercado continuamente passa por transformações em razão das novas tecnologias.

Com a queda da reserva de mercado de informática no Brasil e também com as novas modalidades de administrar os recursos humanos praticadas pelas empresas e órgãos governamentais, surge a possibilidade de alocar técnicos para trabalhar nessas organizações, sem vínculo empregatício com as mesmas.

Em decorrência desses fatos, o objeto da sociedade CEUBTEC foi alterado para contemplar outros tipos de serviços, ficando assim:

A CEUBTEC, atenta às tendências de inovações tecnológicas e às necessidades das organizações, redirecionou algumas de suas atividades e manteve, como ainda mantém, uma busca constante de outras (e sempre atualizadas) tecnologias para oferecer serviços especializados conforme a necessidade dos seus clientes.

Adequando-se sempre às novas realidades e verificando que a defasagem tecnológica existente entre os mercados nacional e internacional já não era tão grande e que os preços dos equipamentos declinavam, permitiram o aumento da base computacional instalada.

A Empresa estabeleceu parcerias com várias empresas multinacionais, cujos contratos prevêem a transferência de tecnologia para a CEUBTEC que as repassa aos seus clientes.

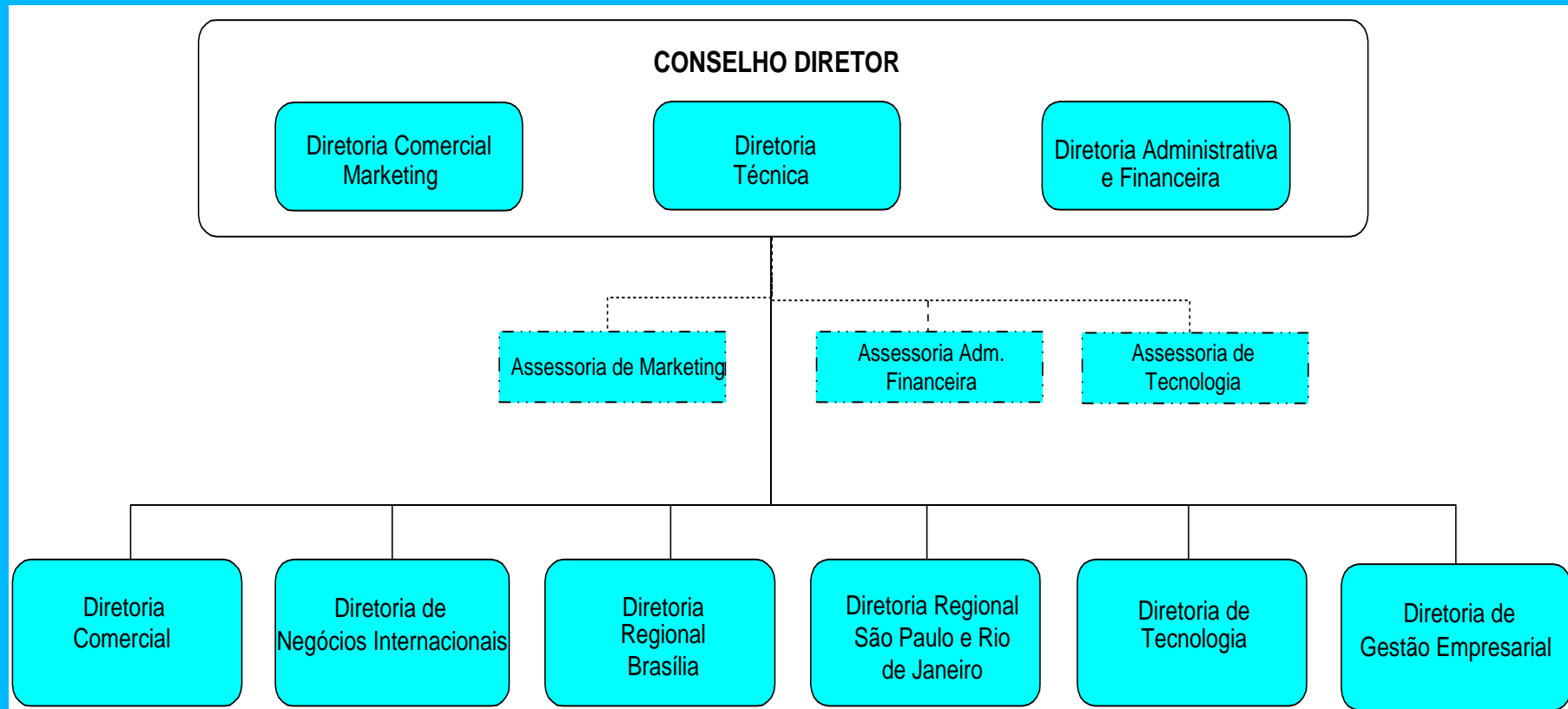
Com base no "know-how" adquirido, após diversos projetos e serviços executados, a CEUBTEC expandiu sua base de atendimento criando Filiais ou Escritórios Regionais em diversas Unidades da Federação e até mesmo uma nos Estados Unidos.

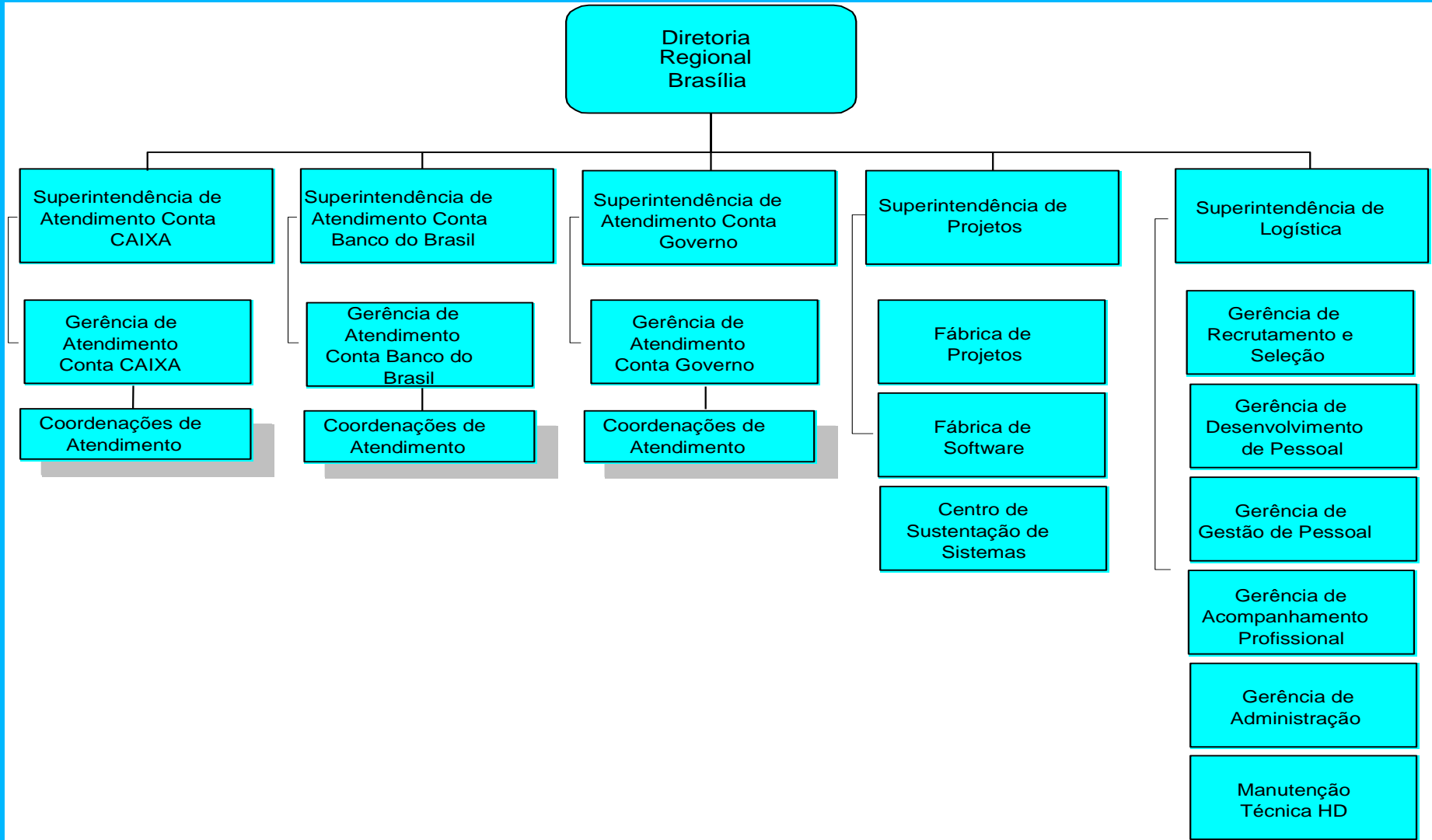
Em decorrência, passou a atender um maior número de clientes, independente do seu porte e localização, oferecendo serviços com mais tecnologia agregada. A CEUBTEC também investiu muito na capacitação da sua equipe técnica. Adotou nova estrutura organizacional, a partir de sua adesão ao processo da Qualidade Total (certificação com base nas normas da família ISO 9000).

Com este background a CEUBTEC está em condições de satisfazer às exigências crescentes de organizações que estabelecem a certificação ISO 9000 como condição "sine qua" para contratação de serviços. Esta é uma tendência comum, num mundo que se globaliza a passos largos.

1.2.2. Organograma da Empresa

Estrutura Organizacional da Alta Direção





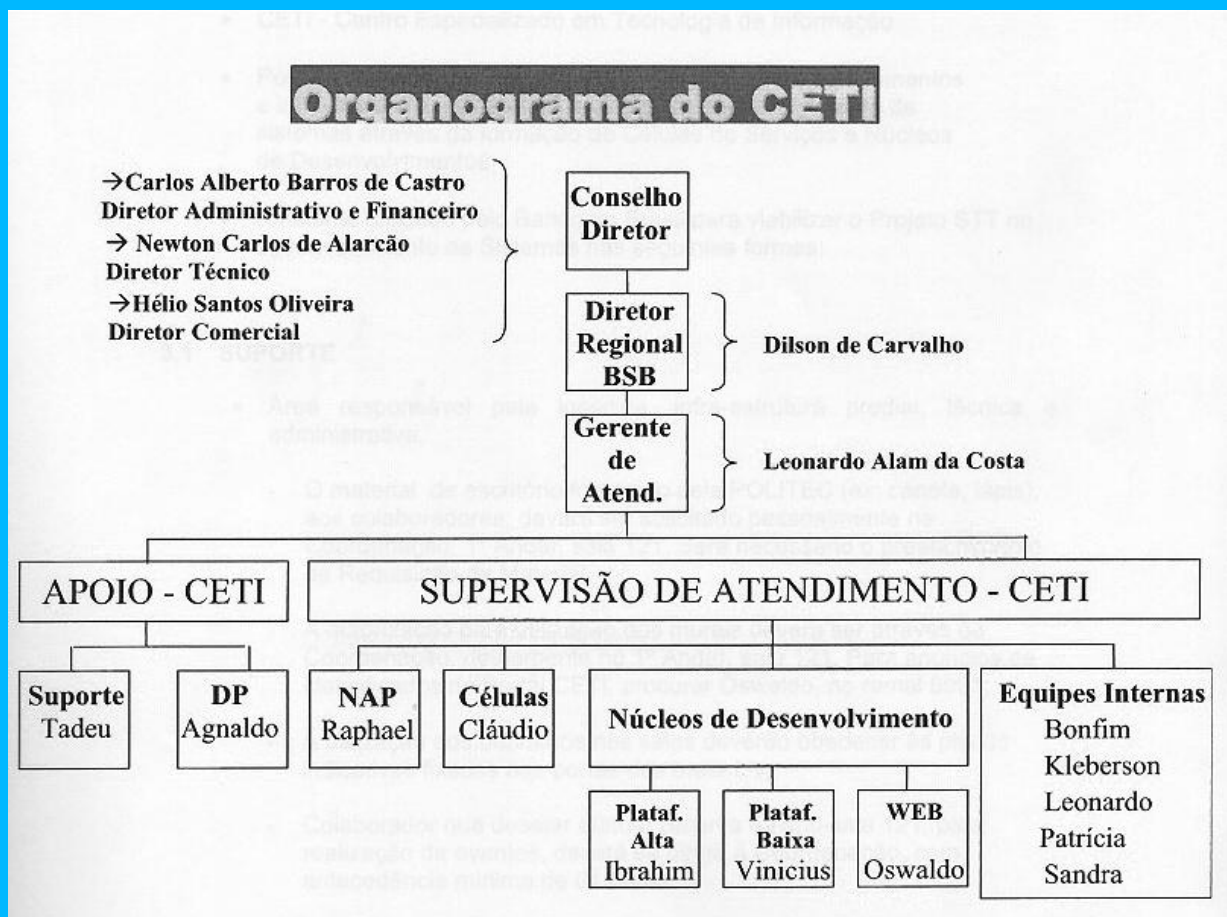
Área Gestora –

- Gerência de Atendimento de Conta Banco do Brasil
- Gerência de Atendimento de Conta Caixa Econômica
- Gerência de Atendimento de Conta Governo

Áreas usuárias:

- Diretoria Regional Brasília
- Gerências de Atendimento de Contas
- Coordenações de Atendimento
- Gerencia de Gestão de Pessoal

Exemplo de estrutura Organizacional de uma unidade de prestação de serviços de tecnologia de informação via out-sourcing.



1.2.3. A área de negócios contextualizada

A empresa CEUBTEC, uma das maiores empresas de TI do Brasil, hoje conta com uma carteira de contratos de outsourcing com grande número de empregados alocados em um único contrato, chegando a atingir a marca de centenas de contratados trabalhando nas dependências físicas do cliente.

Para gerenciar estes contratos, são designadas equipes compostas por Gerentes de Atendimento, Coordenadores, Supervisores e demais cargos de funções administrativas, no qual são transitadas informações, sendo muitas destas repassadas via planilhas e documentos que nem sempre são armazenadas ou registradas. Fica a critério do Gerente de Atendimento quais informações e como estas informações são trafegadas entre as partes, gerando assim uma variedade de processos e entendimentos diferentes sobre assuntos iguais ou similares, porém com os mesmos propósitos.

Para obtenção das informações básicas sobre o contrato e funcionários, não existem registros de fácil acesso, ficando vulnerável até mesmo arriscado a não observância de particularidades do contrato e vida profissional dos funcionários.

Fica sob responsabilidade dos subordinados aos Gerentes de Relacionamento uma série de assuntos e problemas que são tratados junto aos funcionários alocados nestes contratos, e grande parte destes assuntos não é documentada e registrada. Ajustes salariais, reclamações, observações, requisições dos clientes e demais assuntos são tratados diariamente entre as partes, ficando grande parte destes sem histórico ou documentação.

Os coordenadores/supervisores que atuam nas dependências físicas do cliente, na função de atendimento de funcionários, na maioria dos casos fica sem informações básicas sobre o funcionário em atendimento, dificultando a argumentação e conhecimento sobre assuntos tratados anteriormente.

Nas situações de substituição de líderes nos cargos citados acima, fica grande parte do conhecimento e processos em andamento vulnerável à possível perda de informações que antes haviam sido tratadas com o antecessor ocupante do cargo.

2. Abrangência do sistema

2.1. Descrição da Abrangência do Sistema

Será desenvolvido e implementado um Sistema de Gestão de Atendimento (SGA), com rotinas padronizadas e informatizadas para o acompanhamento dos contratos e assessoramento no atendimento dos clientes.

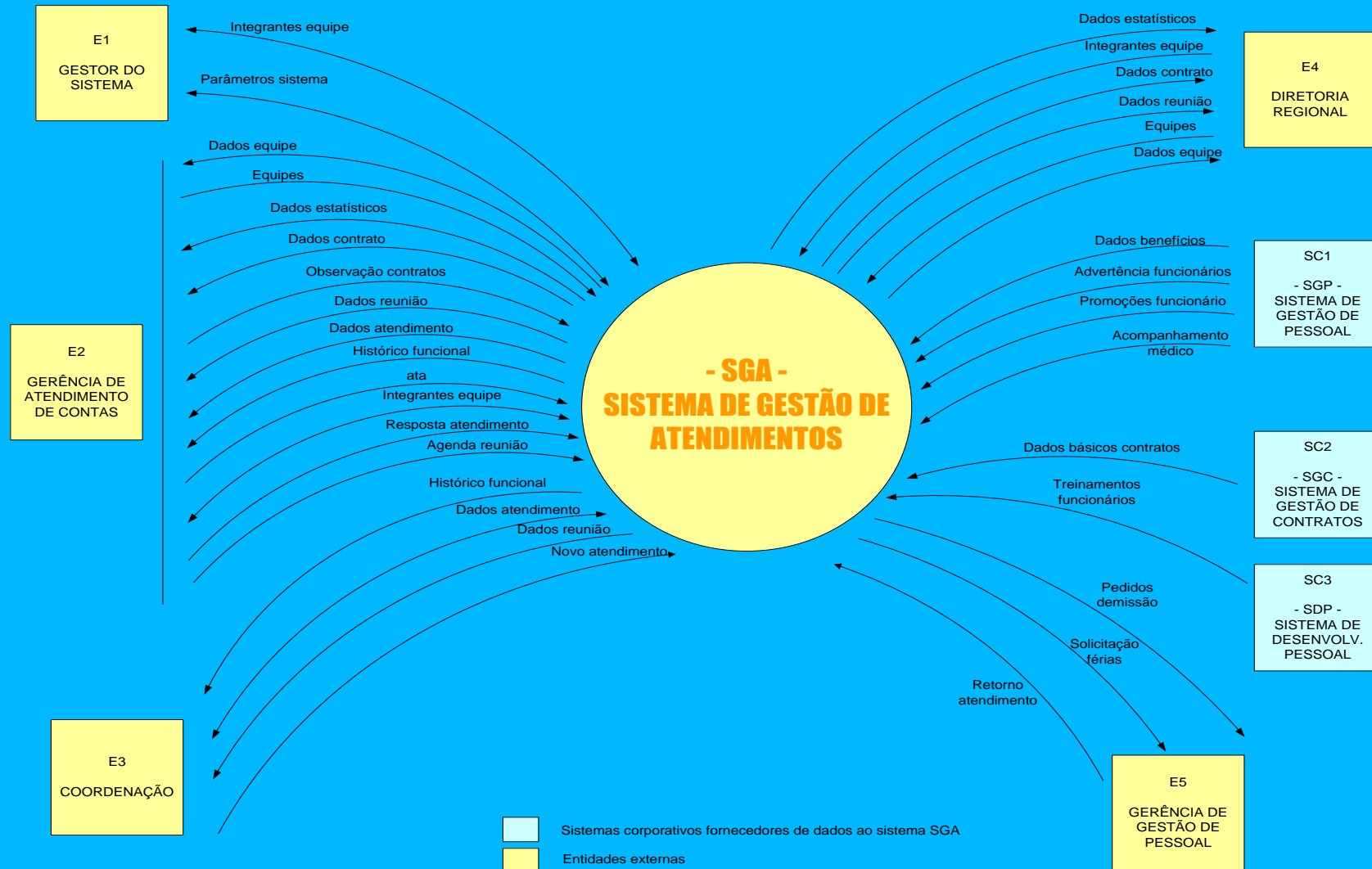
As atribuições deste sistema serão de assegurar que os contratos da empresa sejam monitorados sobre padrões de qualidade e organização e que serão acompanhados por todos os escalões da empresa.

As funções serão de assessorar às diversas equipes de coordenação de contratos existentes na empresa, facilitando e agregando qualidade no atendimento aos funcionários e clientes, por meio de divulgação, treinamento e familiarização das equipes nos padrões de atendimento adotado.

O aplicativo será de utilização desejável e ou obrigatória em todos os contratos da empresa, sendo sua utilização para assegurar a padronização no atendimento aos quesitos mínimos exigidos na qualidade de atendimento nas equipes atuantes.

Serão geradas informações sobre as situações atuais dos contratos e mantidos históricos dos contratos encerrados e ainda vigentes, podendo ser resgatadas informações para futuras consultas. Serão implementadas padronizações dos métodos, processos e documentações dos contratos e obtida uma estruturação das atividades internas de supervisores, coordenadores e demais empregados atuantes nos contratos.

2.2. Diagrama de contexto



2.3 Descrição para entidades externas

- Diretoria Regional Brasília
Esta área possui as atribuições de:
 - Coordenar as Gerências de Atendimento de Contas de Brasília (CAIXA, Banco do Brasil e Governo), a Superintendência de Projetos e a Superintendência de Logística.
 - Acompanhar a evolução dos contratos (margem, prazos e satisfação do cliente).
 - Coordenar a realização do pós-venda.
 - Acompanhar o atendimento a clientes.
 - Definir estratégias de atendimento a clientes.
 - Estabelecer políticas de atendimento e manutenção de clientes.
 - Elaborar e executar o plano de atendimento a clientes.

- Gerência de Atendimento de Contas
Possui as atribuições de:
 - Prestar assessoramento para elaboração do planejamento de atendimento aos clientes.
 - **Fazer o levantamento e acompanhamento das pendências relativas às Coordenações de Contratos.**
 - **Colaborar nos trabalhos de levantamento do nível de satisfação dos clientes.**
 - Orientar a elaboração e atualização dos planos da qualidade de contratos.
 - Criar condições para promover *Endomarketing* CEUBTEC.
 - Prestar colaboração na elaboração e execução dos programas de auditorias internas e externas.
 - **Elaborar relatórios sucintos de acompanhamento de serviços.**
 - Consolidar o planejamento de atendimento a clientes.
 - Propor melhorias nos instrumentos de gestão da Diretoria Regional respectiva.
 - Analisar informações de atendimento às metas da Superintendência de Atendimento respectiva.
 - Conduzir os projetos que se caracterizam como estratégicos para a viabilização do negócio sob a responsabilidade da Diretoria Regional respectiva.

- Coordenação de Atendimento

Esta função possui as seguintes atribuições:

- Efetuar planejamento de contratos.
- **Gerenciar todas as atividades de contratos.**
- Elaborar Plano da Qualidade de Contratos.
- **Coligir informações necessárias ao processo de faturamento mensal de contratos.**
- Providenciar o tratamento de não-conformidades acusadas em contrato.
- **Representar a CEUBTEC junto aos clientes.**
- **Prestar atendimento aos funcionários lotados nos contratos**

- Superintendência de Logística:

- BSB

Esta área possui as funções/atribuições descritas a seguir :

**Gerência de
Gestão de
Pessoal**

- Elaborar a folha de pagamento.
- Operacionalizar o processo de demissão de funcionários.
- Manter e atualizar os dados funcionais.
- Coordenar avisos e controle de férias.

Gerência de
Acompanhament
o Profissional

- Controlar frequência e distribuir os benefícios.
- Criar e manter programas de acompanhamento psicológico e social para funcionários.
- Coordenar a realização de exames admissional, periódico, mudança de função, retorno ao trabalho e demissional.

Gerência de
Desenvolvimento
de Pessoal

- Elaborar e realizar o planejamento de treinamento e capacitação de recursos humanos.
- Prover os funcionários e clientes com treinamento adequado, de acordo com as necessidades.

- Gestor do sistema

- Administrar o sistema incluindo dados decodificadores de situações e tipos
 - Cadastrar equipes de atendimentos e seus integrantes

- SGP –SISTEMA DE GESTÃO DE PESSOAL

- Sistema responsável pela gestão dos funcionários.

- SDP –SISTEMA DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

- Sistema corporativo responsável pela gestão dos cursos e treinamentos ministrados na empresa

- SGC –SISTEMA DE GESTÃO DE CONTRATOS

- Sistema corporativo responsável pela gestão dos contratos da empres.

2.4 Ambiente

2.4.1. Ambiente Tecnológico Atual e Previsto

Não se fará necessário upgrades no ambiente tecnológico, uma vez que o atual é confiável, atualizado e apto à comportar as implementações e implantações que se fizerem necessárias.

2.4.2 Ambiente Físico Atual e Previsto

O ambiente físico atual em nada dificulta implantações de novos Sistemas de Informação.

Serão utilizados os ambientes dos diversos dos clientes, podendo ocorrer variações significativas no ambiente, mas nada que possa prejudicar a implantação do sistema.

3. Análise funcional

3.1. Análise das necessidades e problemas diagnosticados

Grande parte dos problemas diagnosticados decorre da falta de um sistema informatizado para suporte às atividades de:

- Gerência de Atendimento;
- Coordenação de contratos;
- Inexistência de armazenamento de informações gerais dos contratos;
- Divulgação inadequada dos assuntos tratados em reuniões.
- Falta de padronização nos atendimentos

3.2. Proposta de solução

O Sistema irá fornecer opções de consulta e armazenamento de informações referentes aos atendimentos a clientes e funcionários da empresa CEUBTEC, agilizando e facilitando a obtenção de informações referentes aos contratos e recursos alocados aos mesmos.

O Sistema receberá informações sobre contratos, informadas pelos gerentes de Contas, e fará interface com sistemas corporativos da empresa para obtenção de informações pertinentes ao atendimento de funcionários que estão alocados nos contratos de outsourcing.

Os atendimentos realizados pelos coordenadores e supervisores serão registrados no sistema, permitindo um histórico de atendimentos e assuntos pendentes entre as partes (Empresa/funcionário).

Os Coordenadores e Supervisores atuantes internamente nos Clientes terão sob sua responsabilidade informar os contatos (Pessoas) de importância para contatos estratégicos para empresa.

O sistema proverá aos coordenadores e supervisores, informações básicas sobre os funcionários dos contratos que estarão sobre suas alçadas de atendimento.

3.3. Benefícios esperados com implementação do sistema

Espera-se com a implementação do Sistema proposto uma administração transparente e confiável do gerenciamento dos atendimentos e:

- Melhor qualidade no atendimento ao cliente;
- Melhor qualidade no atendimento ao funcionário CEUBTEC;
- Comodidade e facilidade de acesso a informações sobre funcionários na hora do atendimento.
- Histórico sobre atendimentos aos funcionários;
- Análise sobre atendimento;
- Facilidade para acompanhamento e para substituição de Gerentes de Contas;
- Acesso rápido a informações básicas do contrato a diversos escalões a nível de gerência, diretoria e presidência da empresa.

3.4. Principais telas de entradas de dados, consulta/relatórios

Atendimentos a funcionários

Histórico de atendimentos.

Histórico de funcionários.

Observações sobre Contratos.

Agenda e controle de reuniões.

Consultas a dados e relatórios estatísticos.

Parâmetros do sistema.

4. Modelo Funcional

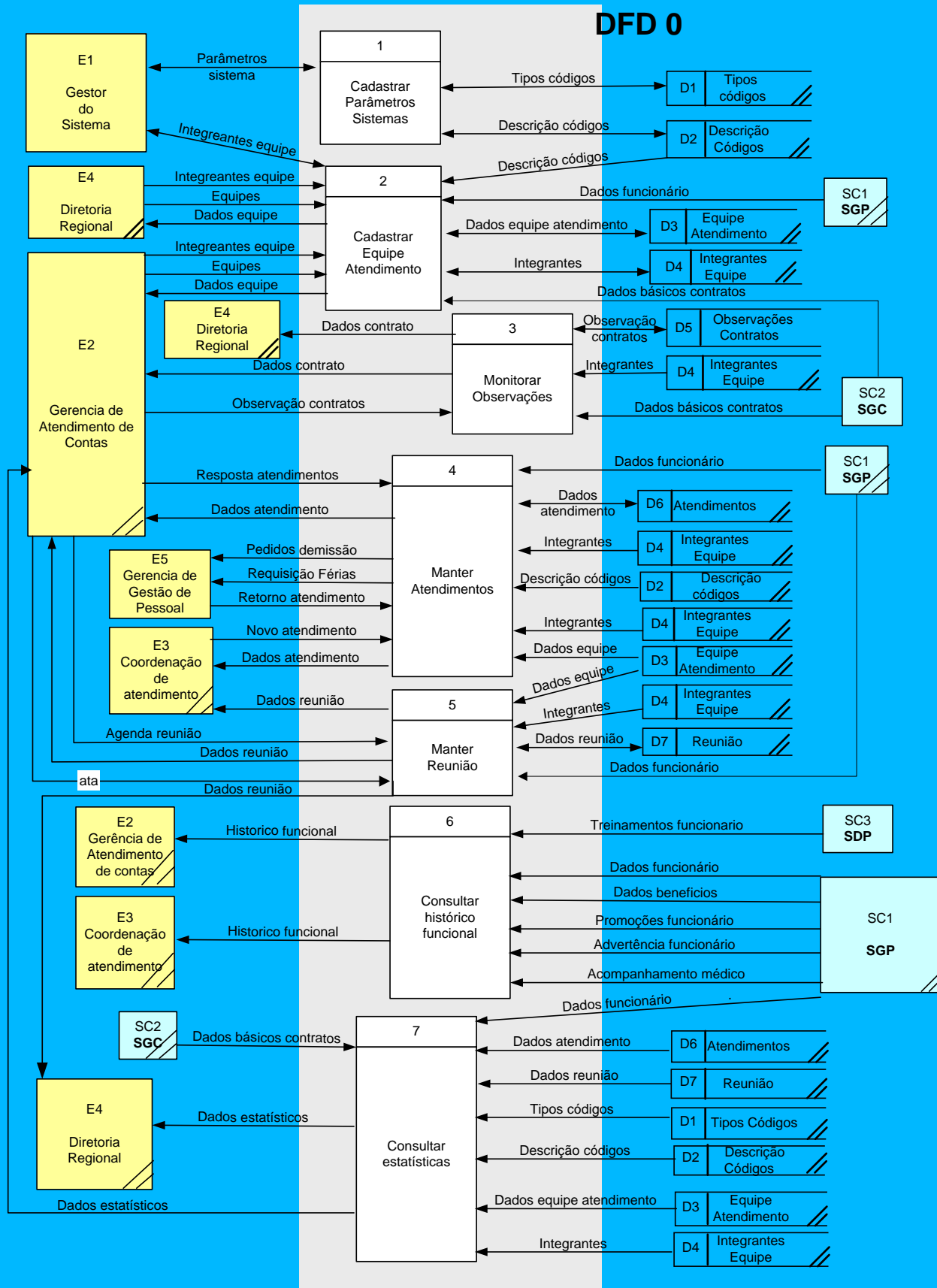
4.1 Diagrama de contexto

VIDE ITEM 2.2

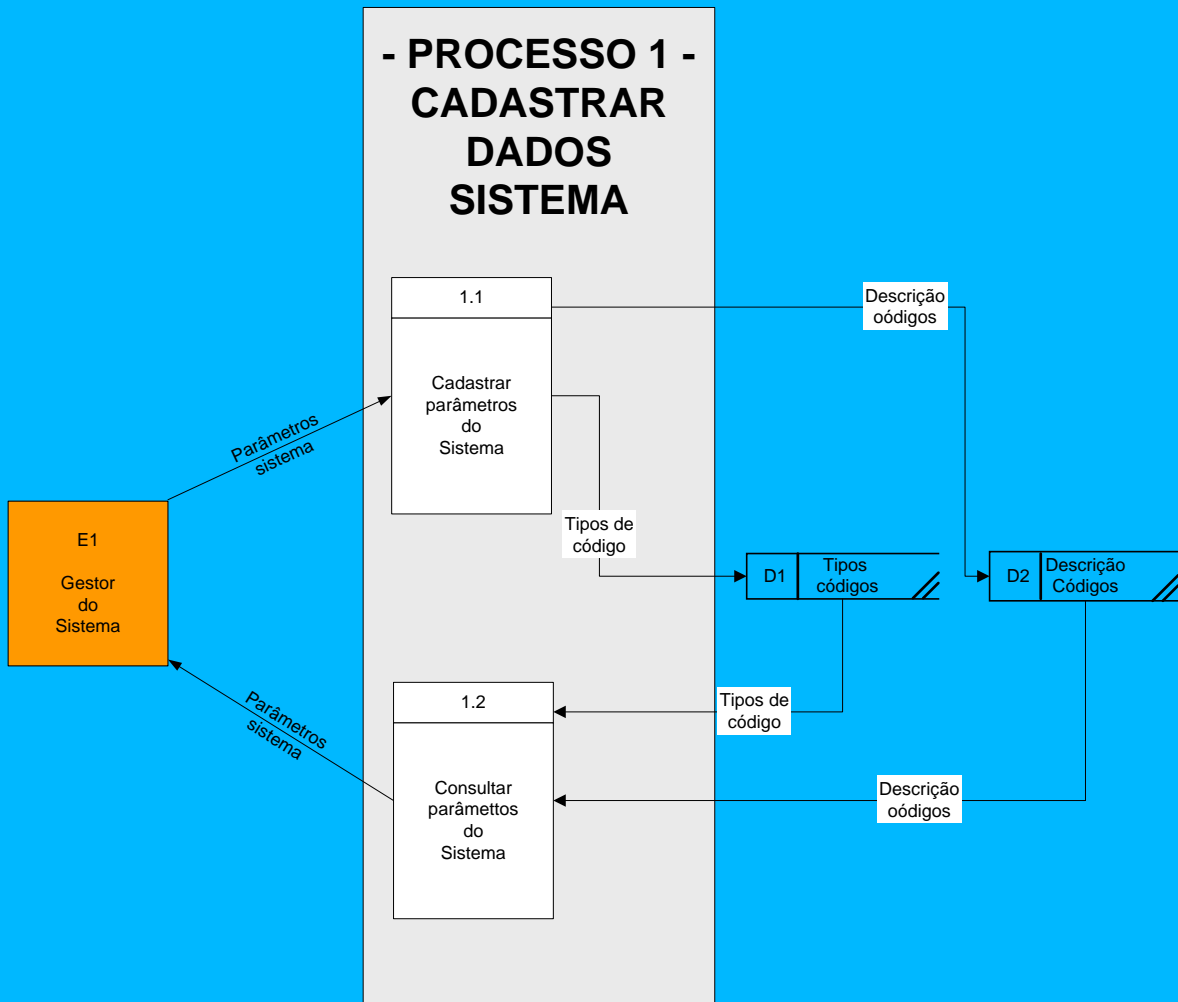
4.2 Relação das entidades externas

VIDE ITEM 2.3

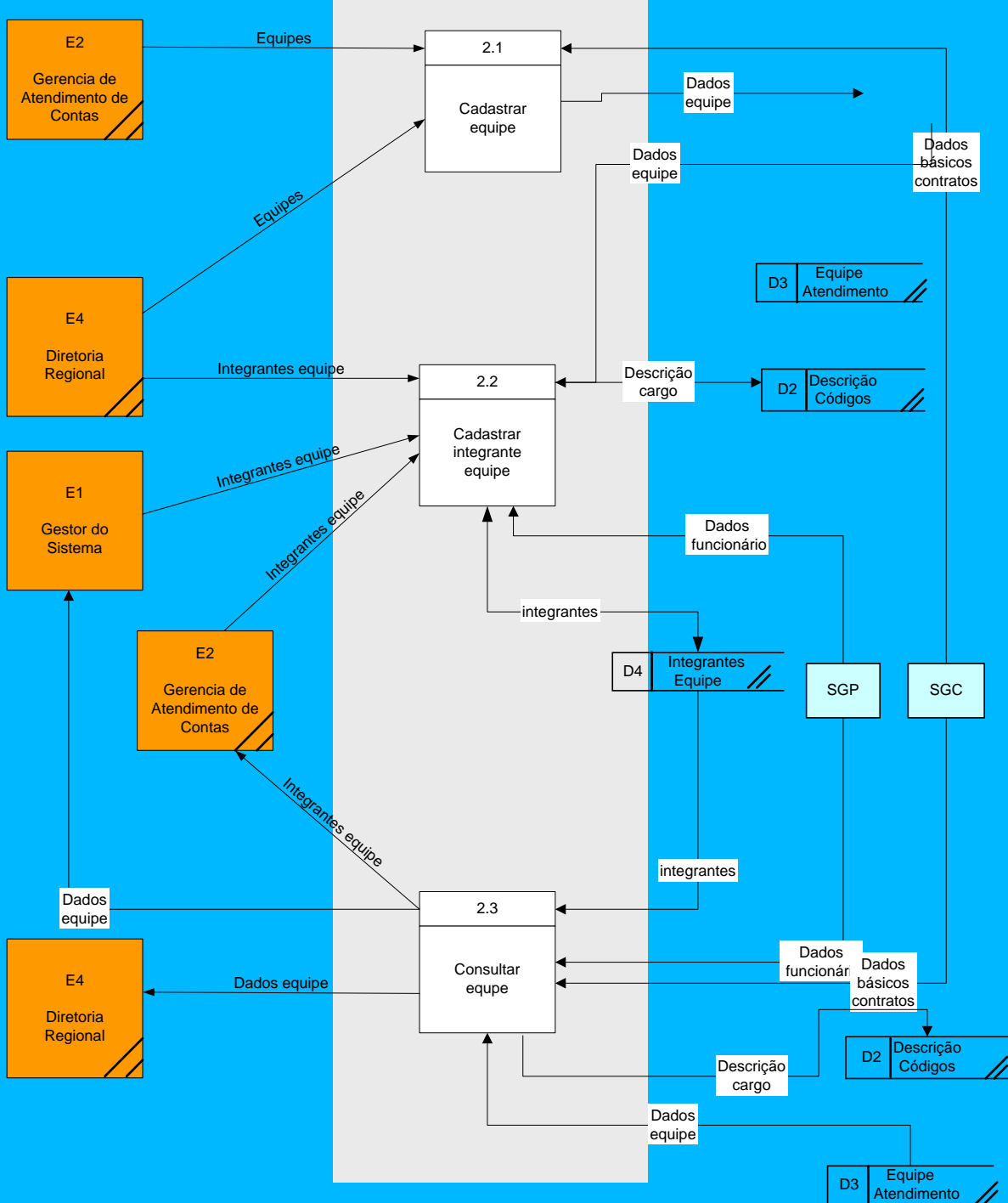
4.3 Nível Macro (DFD 0)

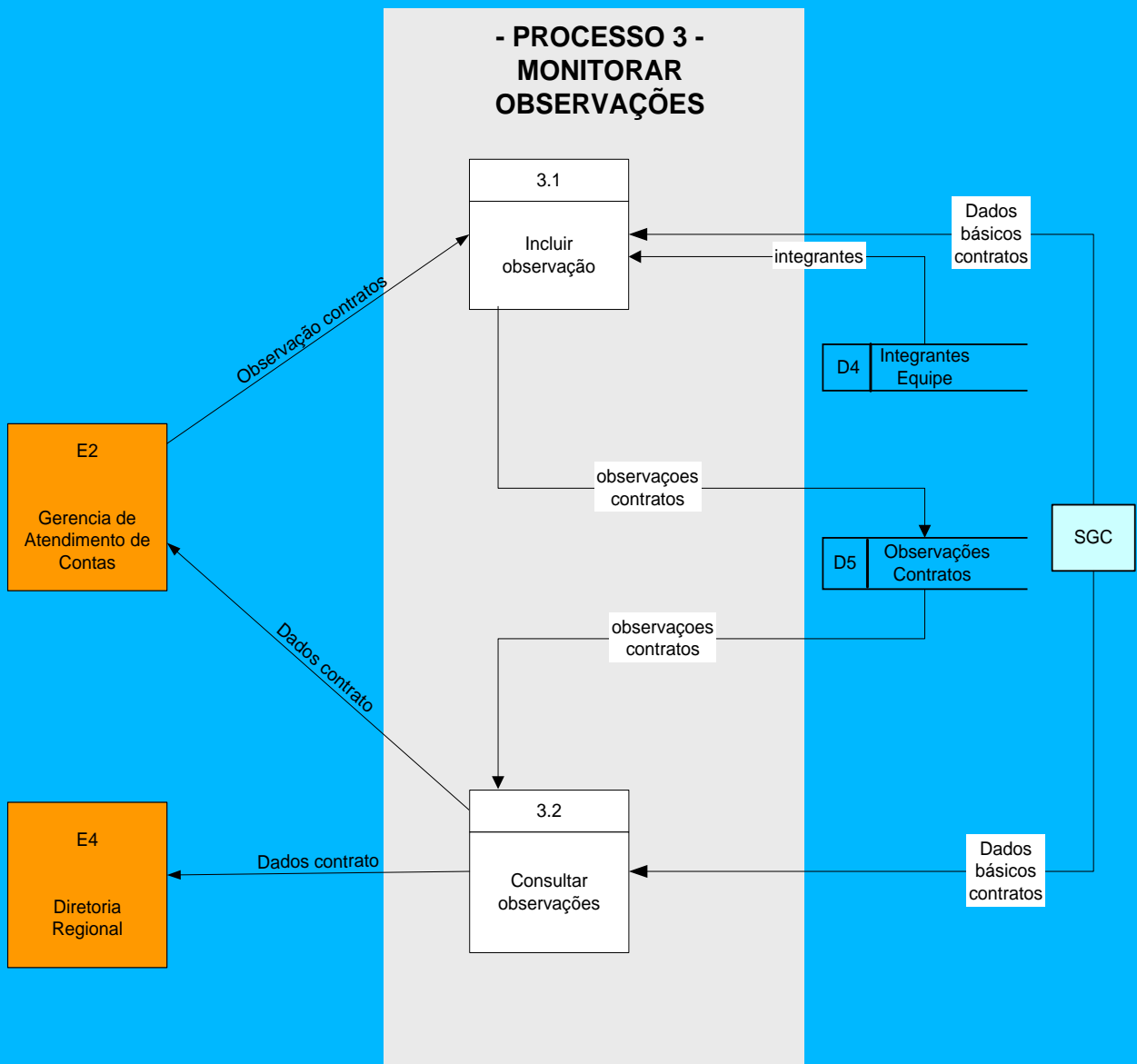


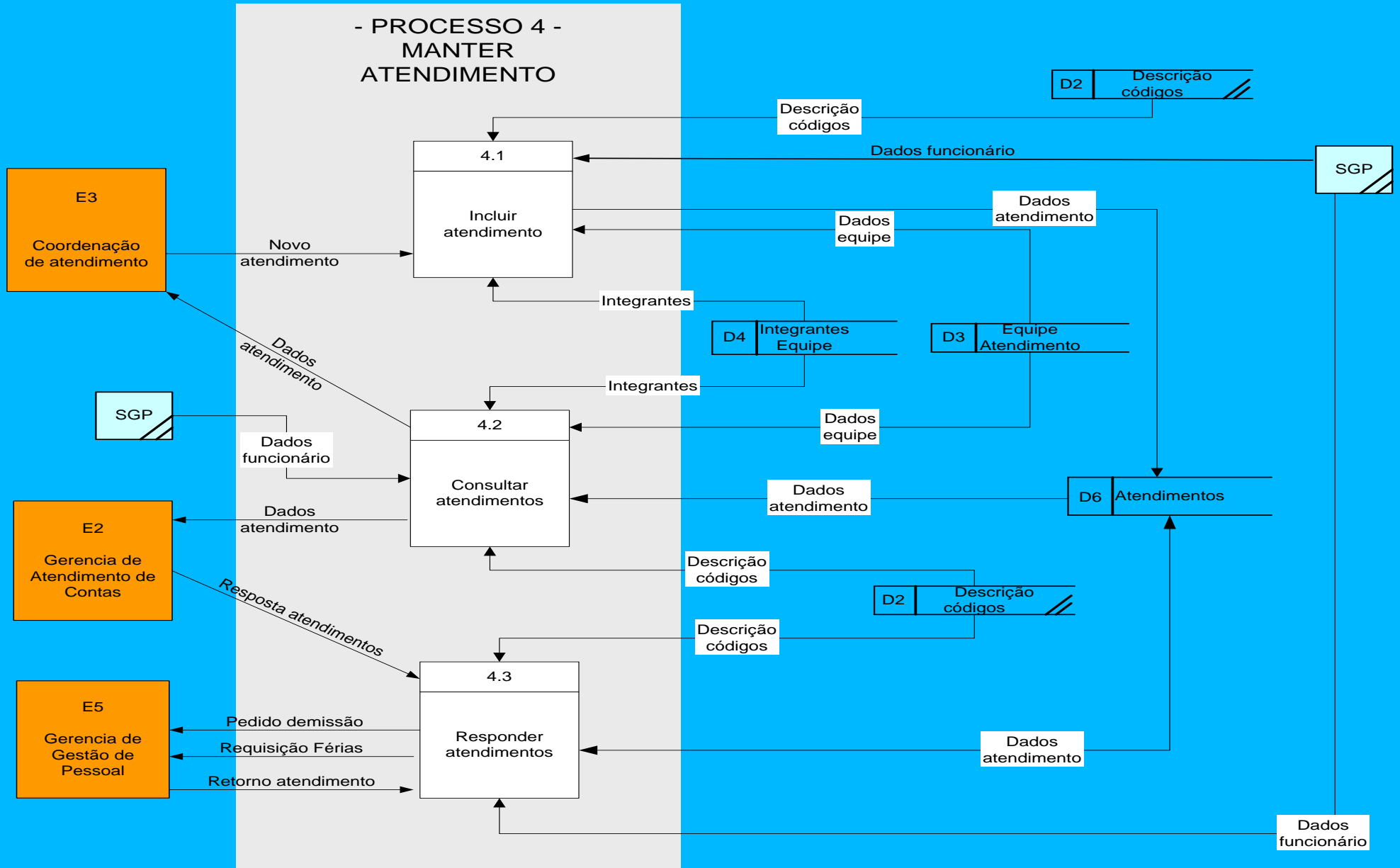
4.3.1 Decomposição DFD nível 1

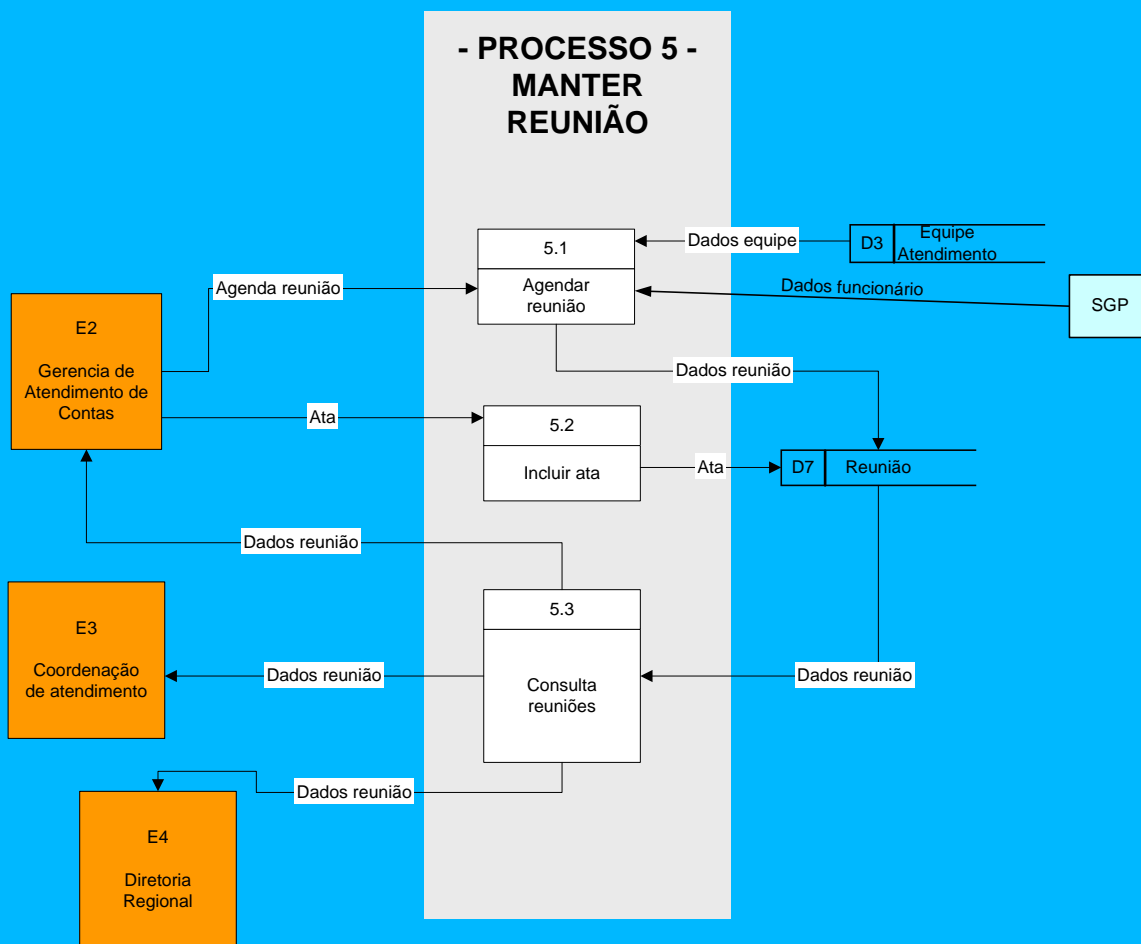


- PROCESSO 2 - CADASTRAR EQUIPE ATENDIMENTO









4.3.2 Descrição dos processos

DEPÓSITOS DE DADOS UTILIZADOS NOS PROCESSOS:

Legenda:

Símbolo	Significado
=	É compost de
+	E
{ Z }	Estrutura
%.....%	Comentário
@m	Chave identificadora

TIPOS DE CÓDIGOS = { @tipo de código + Descrição tipo de código }
% identificador de qual tipo de código o parâmetro faz referência %

DESCRIÇÃO DE CÓDIGOS = { @tipo de código + @código +
Descrição código } % Decodificador de códigos %

EQUIPES ATENDIMENTO = { @Código equipe + numero contrato +
descrição equipe }

INTEGRANTES EQUIPE = { @código equipe + @matricula funcionário
+ @data- inicio função + data fim função + código função }

CONTRATOS SGC = { @numero contrato + data inicio vigência + data
fim vigência + nome contrato + telefone contato + matrícula gerente de
contas }

FUNCIONÁRIOS SGP – { @Matrícula funcionário + nome funcionário +
endereço + cargo + escolaridade + naturalidade + data admissão }

OBSERVAÇÕES CONTRATO = { @código observação + @numero
contrato + data observação + descrição observação + matrícula
funcionário responsável pela observação }

ATENDIMENTOS = { @Código atendimento + Matrícula funcionário + tipo atendimento + numero contrato + matricula coordenador + data atendimento + texto atendimento + valor salário atual + valor salário pretendido + matricula gerente contas + código situação atendimento + código grau satisfação + texto retorno + data retorno }

SGP BENEFÍCIOS = { @ chave benefício + matrícula funcionário + data recebimento + descrição benefício + valor benefício }

SGP PROGRESSÃO SALARIAL = { @Chave progressão + matrícula funcionário + data inicio vigência + data fim vigência + descrição motivo progressão + valor salário }

SGP ADVERTÊNCIA = { @Chave advertência + matrícula funcionário + data advertência + descrição motivo advertência + Ação sobre advertência }

SGC ACOMPANHAMENTO MÉDICO = @Chave acompanhamento médico + matricula funcionário + data atendimento + observação médica + tipo atendimento + data inicio afastamento + data fim afastamento

SDP TREINAMENTO = { @matricula funcionário + @data curso + nome curso + aproveitamento aluno + carga horária curso }

REUNIÃO = { @código reunião + número contrato + data-reunião + hora reunião + Assunto reunião + local reunião + ata + código situação reunião + matrícula convocados }

PROCESSO 1 - CADASTRAR PARÂMETROS DO SISTEMA – Permite que o gestor do sistema inclua os códigos necessários no sistema e descrições dos mesmos. Estes parâmetros servirão para decodificação de situações, tipos atendimentos e demais códigos que necessitam de decodificação.

FLUXO DE DADOS:

ENTRADA:

Parâmetros do sistema = tipo de código + código + Descrição tipo de código + Descrição código.

SAIDA:

Parâmetros do sistema = tipo de código + código + Descrição tipo de código + Descrição código.

PROCESSO 1.1 – CADASTRAR PARÂMETROS DO SISTEMA

Resumo lógico: Cada código do sistema SGA, será armazenado em depósito próprio. Estes códigos (Parâmetros) serão de responsabilidade do Gestor do sistema para permitir as decodificações no sistema. Um código incluído só poderá ser excluído caso não esteja sendo referenciado nas demais tabelas do sistema.

Descrição:

Início

Receber tipo de código + descrição tipo de código

Se tipo de código existir no depósito Tipos de código

Atualizar depósito

Senão

Inclui novo tipo de código e descrição tipo de código no depósito

Tipo de código

Fim se

Receber Tipo de código + código + descrição do código

Se tipo de código + código existir no depósito Descrição de códigos

Atualizar depósito

Senão

Inclui novo tipo de código, código e descrição do código no depósito Descrição códigos

Fim se

Fim.

PROCESSO 1.2 – CONSULTAR PARÂMETROS DO SISTEMA

Resumo lógico: Cada código do sistema SGA, será armazenado em depósito próprio. Este códigos estarão logicamente armazenados de forma a não existir redundância. O código poderá ser repetido porém serão de outro tipo. Um código incluído não poderá ser excluído case esteja sendo referenciado em alguma tabela.

Descrição:

Início

Receber código

Caso código for do tipo de código

Obter descrição do código na tabela Tipo de código

Obter códigos e descrição dos códigos referentes ao tipo de código solicitado
 Caso código for o próprio
 Obter descrição do código na tabela Descrição código
 Gerar dados consulta

Fim.

PROCESSO 2 -CADASTRAR EQUIPE DE ATENDIMENTO – Permite a inclusão, alteração e consulta de equipes de atendimentos vinculadas aos contratos e manutenção dos integrantes que compõem as equipes.

FLUXO DE DADOS:

ENTRADA:

Integrantes equipe = Matrícula funcionário + código equipe + Data inicio função + data fim função + código função

Equipes = código da equipe + número do contrato + descrição da equipe(nome)

Dados básicos contrato = número contrato + nome contrato (Cliente) + matricula gerente de contas

Dados funcionário = Matrícula funcionário + número contrato de alocação + nome funcionário + data inicio alocação + data fim alocação

Dados equipe atendimento = equipes

Descrição cargo = descrição código

SAIDA:

Dados equipe = Equipes + Integrantes equipe

PROCESSO 2.1 CADASTRAR EQUIPE – Permite a inclusão e manutenção de novas equipes de atendimentos vinculadas aos contratos existentes na empresa. Permite cadastrar mais de uma equipe por contrato, ficando a escolha do gerente de contas esta opção em discriminar os integrantes por funções.

Resumo lógico: Para cada contrato existente, será ativada uma equipe de atendimento, que será registrado em depósito próprio. Os dados a serem incluídos neste processo serão das informações básicas sobre a equipe.

Descrição:

Início

Receber dados equipe

Validar contrato existente

Validar descrição equipe preenchido

Se dados ok

Gravar depósito Equipes Atendimento

Fim se

Fim

PROCESSO 2.2 CADASTRAR INTEGRANTES EQUIPE – Permite a inclusão dos membros integrantes das equipes de atendimento.

Resumo lógico: Para cada equipe de atendimento existente, será alocado integrantes, que será registrado em depósito próprio. Os integrantes da equipe a serem incluídos, deverão estar com as matrículas cadastradas no depósito de funcionários (Base de dados corporativa), assim como os contratos existentes e vigentes, e os cargos das equipes devidamente cadastrados no depósito de Descrição códigos.

Descrição:

Início

Receber dados integrantes equipe

Obter dados equipe

Obter dados funcionário

Obter dados integrantes

Se funcionário ainda não cadastrado na equipe

Se funcionário devidamente cadastrado

Se dados equipes correspondem a equipe válido

Gravar depósito Integrantes Equipe Atendimento

Fim se

Fim se

Fim se

fim

PROCESSO 2.3 CONSULTAR EQUIPE - Permite consultar dados gerais das equipes de atendimento e seus integrantes e respectivos cargos.

Resumo lógico: Para cada equipe de atendimento existente, serão armazenadas informações sobre a mesma que poderão ser consultadas. Ao informar um código de equipe válida ou código de contrato existente e válido, o sistema fará a busca dos dados nas tabelas de Equipes de Atendimento e Integrantes de Equipes que satisfaçam os critérios de pesquisa solicitado.

Descrição:

Início

Receber parâmetros consulta

Se parâmetro recebido for número de contrato

Validar número de contrato no depósito contratos

Se OK

Obter equipe atendimento

Obter Integrante equipe atendimento

Gerar dados consulta e informar

Senão

Mensagem de erro

Fim se

Fim se

Se parâmetro recebido for código de equipe

Validar código de equipe no depósito equipe atendimento

Se OK

Obter equipe atendimento

Obter Integrante equipe atendimento

```

Gerar dados consulta e informar
Senão
  Mensagem de erro
Fim se
Fim se
fim

```

PROCESSO 3 - MONITORAR OBSERVAÇÕES – Permite a inclusão e consulta de observações e particularidades sobre contratos da empresa.

FLUXO DE DADOS:

ENTRADA:

Observação contrato = código observação + numero contrato + data inclusão observação + descrição observação + matricula responsável inclusão

Dados básicos contratos = número contrato + nome contrato + matricula gerente contas

SAIDA:

Dados contrato = Observação contrato + Dados básicos contratos + integrante equipe

PROCESSO 3.1 - INCLUIR OBSERVAÇÕES – Verificar a autoridade e permitir a inclusão de observações sobre contratos.

Resumo lógico: Gerentes de contas e diretores poderão registrar no depósito de dados próprio, observações pertinente aos contratos, bastando fornecer o numero do contrato a descrição da observação.

Descrição:

```

Início
  Receber Observações contratos
  Verificar se Matrícula do responsável é integrante da equipe do contrato
  Se matrícula pertence ao contrato
    Se matrícula possui autoridade para inserção( código função 0 a 3)
      Gravar depósito Observações Contratos
    Fim se
  Fim se
fim

```

PROCESSO 3.2 - CONSULTAR OBSERVAÇÕES – Verificar autoridade para consulta de observações sobre os contratos pertencentes à alçada do usuário.

Resumo lógico: Usuário informa número do contrato e o processo busca todas observações pertinentes ao contrato informado, desde que o usuário possua autoridade para consulta.

Descrição:

```

Início
  Receber critérios de pesquisa
  Verificar se contrato existe
  Se contrato existe

```

Verificar se Matrícula do responsável é integrante da equipe do contrato
 Se matrícula pertence ao contrato
 Obter dados observações Contratos
 senão
 Mensagem de erro de autoridade.
 Fim se
 Fim se
 fim

PROCESSO 4 - MANTER ATENDIMENTOS – Permite o acompanhamento dos atendimentos realizados pelos coordenadores de contratos. Gerencia as pendências dos atendimentos e armazenas o histórico e evolução dos atendimentos.

FLUXO DE DADOS:

ENTRADA:

Resposta atendimentos = Código atendimento + código situação atendimento + matrícula gerente contas + texto resposta

Retorno atendimento = Código atendimento + código situação atendimento

Dados funcionário = Matrícula funcionário + Nome funcionário

SAÍDA:

Dados atendimento = Matrícula funcionário + tipo atendimento + numero contrato + matrícula coordenador + data atendimento + texto atendimento + valor salário atual + valor salário pretendido + matrícula gerente contas + código situação atendimento + código grau satisfação

Pedido demissão = Matrícula funcionário + nome funcionário + txt atendimento + matrícula gerente contas + texto resposta gerente contas + código situação atendimento + código tipo atendimento + data atendimento

Requisição férias = Matrícula funcionário + nome funcionário + tst atendimento + matrícula gerente contas + texto resposta gerente contas + código situação atendimento + código tipo atendimento + data inicio férias + data final férias

PROCESSO 4.1 - INCLUIR ATENDIMENTO – Permite a inclusão de um novo atendimento a funcionário.

Resumo lógico: Para cada atendimento realizado a funcionários, serão registrados em um depósito próprio. Cada atendimento possuirá código identificador único e só poderá ser realizado por funcionários autorizados, ou seja, no mesmo contrato e comfunção compatível com a atividade.

Descrição:

Início

Receber dados atendimento.

Obter dados funcionário.

Obter dados coordenador.

Validar autoridade do coordenador para atender o funcionário(mesmo contrato)

```

    Se dados válidos
      Gravar depósito Atendimentos
    Fim se
fim

```

PROCESSO 4.2 - CONSULTAR ATENDIMENTOS – Processo que verifica todos os atendimentos realizados nos contratos pertencentes à alocação do usuário, no caso de Gerentes de Contas, Coordenadores e supervisores.

Resumo lógico: Os atendimentos realizados nas coordenações de contrato passarão pela avaliação do gerente de contas para solucionar e dar resposta ao atendimento.

Os atendimentos poderão ser consultados informando a matrícula do funcionário, ou o código do contrato ou situação do atendimento. O resultado apresentados ao usuário serão dos atendimentos sob sua alçada.

Descrição:

Início

```

    Obter critérios de pesquisa
    Se pesquisa por matrícula funcionário
      Se Usuário pertence ao contrato e possui cargo para consulta
        Obter dados atendimentos com matrícula igual funcionário informado
      Senão
        Mensagem de erro correspondente
      Fim se
    Fim se
    Se pesquisa por contrato
      Se Usuário pertence ao contrato informado e possui cargo para consulta
        Obter dados atendimentos com matrículas pertencentes ao contrato informado
      Senão
        Mensagem de erro correspondente
      Fim se
    Fim se
    Se pesquisa por coordenador
      Se Usuário pertence ao contrato do coordenador informado e possui cargo para consulta
        Obter dados atendimentos com coordenador igual ao informado
      Senão
        Mensagem de erro correspondente
      Fim se
    Fim se
fim

```


PROCESSO 4.3 - RESPONDER ATENDIMENTOS – Processo que permite ao usuário autorizado a efetuar as respostas e retornos aos atendimentos realizados pelos coordenadores e supervisores. Em determinados atendimentos a situação fica pendente de resposta do Gerente de Contas e em outros tipos de atendimentos fica pendente do retorno do departamento da Gerência de Gestão de Pessoal, que verifica se período de férias já pode ser gozado, e para dar ciência no andamento de processos de demissão.

Resumo lógico: Cada resposta aos atendimentos serão atualizados no depósito de atendimentos com o texto de retorno, data e matrícula do responsável pela resposta.

Descrição:

Início

Apresentar quais os atendimentos pertencem ao usuário.

Receber resposta atendimentos

Atualizar depósito atendimentos

Se usuário pertencer gerência de Gestão de Pessoal

Obter Pedidos demissão pendentes de retorno

Obter Requisições de férias pendentes de retorno

Atualizar depósito atendimentos

Fim se

fim

PROCESSO 5 - MANTER REUNIÃO – Permite o agendamento da reunião, inclusão dos convocados para reunião e registro da ata para futura consultas e relatórios de atividades no contrato.

FLUXO DE DADOS:

ENTRADA:

Ata = Código reunião + ata reunião + situação reunião.

Agenda reunião = numero contrato + data reunião + hora reunião + matrícula gerente de contas + assunto + local reunião + código situação reunião + matrícula convocados

Dados funcionário = matrícula funcionário + nome funcionário

SAIDA:

Dados reunião = numero contrato + data reunião + hora reunião + matrícula gerente de contas + assunto + local reunião + código situação reunião + matrícula convocados + indicador dos presentes na reunião + ata reunião

PROCESSO 5.1 - AGENDAR REUNIÃO – Processo que permite agendar reunião informando dados básicos e convocados para a reunião

Resumo lógico: Para cada reunião serão registrados em depósito de dados próprio o código da reunião e dados referentes à mesma. Serão gravados os convocados em depósito diferente para possibilitar a escolha dos convocados.

Descrição:

Início

Verificar autoridade do usuário para agendar reunião

Receber agenda reunião

Se reunião já existente

Atualizar depósito reuniões

senão

Gravar depósito reuniões

Fim se

fim

PROCESSO 5.2 - INCLUIR ATA – Processo para atualizar a ata da reunião incluindo as decisões e soluções alcançadas na reunião.

Resumo lógico: Para cada reunião serão registradas as atas dos assuntos tratados no depósito próprio. Verificar o código da reunião e atualizar depósito.

Descrição:

Início

Receber ata

Atualizar depósito Reunião

fim

PROCESSO 5.3 - CONSULTA REUNIÕES – Processo para consulta de reuniões agendadas e histórico de reuniões anteriores.

Resumo lógico: Para cada reunião serão registradas nos depósitos próprio da reunião que poderão ser acessados por meio de parâmetros de pesquisa recebidos.

Descrição:

Início

Obter dados reunião

Gerar dados reunião

fim

PROCESSO 6 - CONSULTAR HISTÓRICO FUNCIONAL – Permite a obtenção de dados sobre a vida profissional, dados pessoais, treinamentos e demais informações referentes aos funcionários da empresa.

FLUXO DE DADOS:

ENTRADA:

Dados funcionário = matrícula funcionário + nome + endereço + cargo + escolaridade + naturalidade + data admissão

Dados benefícios = data recebimento + descrição benefício + valor benefício

Promoções funcionário = matrícula funcionário+ data inicio vigência + data fim vigência + descrição motivo promoção + valor salário

Advertência funcionário = matrícula funcionário + data advertência + descrição motivo advertência + Ação sobre advertência

Acompanhamento médico = Matrícula funcionário + data atendimento + observação + tipo atendimento + data inicio afastamento + data fim afastamento

Treinamento funcionário = matrícula funcionário + data curso + nome curso + aproveitamento + carga horária curso

SAIDA:

Histórico funcional = Dados funcionário + Dados benefícios + Promoções funcionário + Advertência funcionário + Acompanhamento médico + Treinamento funcionário

Resumo lógico: Cada funcionário possuirá informações sobre a vida profissional em diversos depósitos de dados disponibilizados pelo sistema e demais depósitos disponibilizados por outros sistemas corporativos. Por meio da matrícula do funcionário poderão ser consultadas todas estas bases para consulta de todas atividades e eventos praticados na vida profissional do funcionário dentro da empresa.

Descrição:

Início

Receber matrícula funcionário

Se matrícula funcionário não existir depósito funcionários

Mensagem de inconsistência

Senão

Obter funcionário

Obter treinamentos

Obter benefícios

Obter consultas médicas

Obter promoções

Obter advertências

Gerar histórico funcional

Fim se

Fim

PROCESSO PROCESSO 7 – CONSULTAR ESTATÍSTICAS – Processo que permite o usuário consultar dados estatísticos referentes aos atendimentos realizados.

FLUXO DE DADOS:

ENTRADA:

Dados básicos contratos = número contrato + nome contrato + matrícula gerente contas

SAIDA:

Dados estatísticos = Número de contratos + qtde de atendimento por contrato + quantidade de atendimentos por gerência + quantidade de atendimento por tipo + Reuniões ocorridas + qtde de atendimento pendentes + média de tempo de resposta por contrato + quantidade de atendimentos realizados por Gerente de Contas.

Resumo lógico: Todos atendimentos realizados nos contratos poderão ser sumarizados e informados em consulta estatísticas, podendo ser detalhados conforme opções de consultas oferecidas pelo sistema.

Descrição:

Início

- Obter dados reuniões
- Obter dados atendimentos
- Obter dados contrato
- Obter equipe atendimento
- Obter integrantes
- Obter Tipos códigos
- Obter Descrição códigos
- Gerar dados estatísticos

Fim se

Fim

4.3.3 Descrição dos fluxos de dados

4.3.3.1 Descrição dos fluxos de captação de dados

Integrantes equipe – Informa os funcionários integrantes das equipes de atendimento.

Composto por: matrícula funcionário + código equipe + Data início função + data fim função + código função

Parâmetros sistema – Dados referentes à decodificação de códigos utilizados na parametrização das tabelas.

Composto por: tipo de código + código + Descrição tipo de código + Descrição código.

Equipes – Equipes cadastradas para atendimentos nos contratos. Um contrato poderá ter mais de uma equipe.

Composto por: código da equipe + número do contrato + descrição da equipe(nome)

Observação contratos – Informações referentes aos contratos. Incluídas pelos gerentes de contas

Composto por: Observação contrato = código observação + número contrato + data inclusão observação + descrição observação + matrícula responsável inclusão

Novo atendimento – Dados pertinentes ao atendimento realizado aos funcionários alocados nos contratos.

Composto por: Matrícula funcionário + tipo atendimento + número contrato + matrícula coordenador + data atendimento + texto atendimento + valor salário atual + valor salário pretendido + matrícula gerente contas + código situação atendimento + código grau satisfação

Ata – Descrição das resoluções e histórico da reunião realizada.

Composto por: Código reunião + ata reunião + situação reunião.

Resposta atendimento – Resposta ao atendimento realizado pelos coordenadores quando necessário o parecer do gerente de contas

Composto por: Código atendimento + código situação atendimento + matrícula gerente contas + texto resposta

Agenda reunião – Dado referentes ao agendamento de reunião contendo dados básicos para convocação e convocados.

Composto por: número contrato + data reunião + hora reunião + matrícula gerente de contas + assunto + local reunião + código situação reunião + matrícula convocados

Retorno atendimento – Avaliação da Gerência de Pessoal se aprova ou não o pedido de demissão ou requisição de férias.

Composto por: Código atendimento + código situação atendimento

Dados básicos contratos – Dados básicos sobre contratos fornecidos pelo sistema corporativo SGC – Sistema de Gestão de Contratos.

Composto por: número contrato + nome contrato + data inicio validade + data fim validade + matricula gerente de contas + telefone contato cliente

4.3.3.2 Descrição dos fluxos de saída

Integrantes equipe – Informa os funcionários integrantes das equipes de atendimento.

Composto por matrícula funcionário + código equipe + Data inicio função + data fim função + código função

Parâmetros sistema – Dados referentes à decodificação de códigos utilizados na parametrização das tabelas.

Composto por: tipo de código + código + Descrição tipo de código + Descrição código.

Dados equipe - Dados referentes às equipes de atendimentos, nome descrição, integrantes, gerente de contas.

Composto por: código da equipe + número do contrato + nome contrato + descrição da equipe(nome) + integrantes da equipe

Dados estatísticos – Relatórios e consulta contendo dados de somatórios e médias estatística de atendimentos nos contratos da empresa. Informações mostradas onform critérios de pesquisa pré-estabelacidos pelo sistema.

Composto por: Números de contratos + ome contrato + qtde de atendimento por contrato + quantidade de atendimentos por gerência + quantidade de atendimento por tipo + Reuniões ocorridas + qtde de atendimento pendentes + média de tempo de resposta por contrato + quantidade de atendimentos realizados por Gerente de Contas.

Dados contratos – Dados gerais sobre contratos e observações incluídas no sistema pelos gerentes de contas.

Composto por: número contrato + nome contrato + data inicio validade + data fim validade + matricula gerente de contas + telefone contato cliente + descrição observações + data observações + matricula gerente contas responsável observação

Dados reunião – Dados referentes às reuniões realizadas com as equipes de atendimento de contrato.

Composto por: numero contrato + data reunião + hora reunião + matricula gerente de contas + assunto + local reunião + código situação reunião + matricula convocados + indicador dos presentes na reunião + ata reunião

Dados atendimentos – Dados referentes aos atendimentos realizados aos funcionários nos contratos e respectivos andamentos.

Composto por: Matrícula funcionário + tipo atendimento + número contrato + matrícula coordenador + data atendimento + texto atendimento + valor salário atual + valor salário pretendido + matrícula gerente contas + código situação atendimento + código grau satisfação + texto retorno + data retorno

Histórico funcional - Permite a obtenção de dados sobre a vida profissional, dados pessoais, treinamentos e demais informações referentes aos funcionários da empresa.

Composto por:

matrícula funcionário + nome + endereço + cargo + escolaridade + naturalidade + data admissão + data recebimento + descrição benefício + valor benefício + data início vigência promoção + data fim vigência promoção + descrição motivo promoção + valor salário atualizado + data advertência + descrição motivo advertência + Ação sobre advertência + data atendimento médico + observação sobre atendimento + tipo atendimento + data início afastamento + data fim afastamento + data curso + nome curso + aproveitamento do funcionário + carga horária curso

Pedido de demissão – Solicitação de pedido de demissão registrada pelos coordenadores e aprovadas pelo gerente e que devem ser analisadas pela Gerência de Gestão de Pessoal.

Composto por: Matrícula funcionário + Matrícula funcionário + nome funcionário + tst atendimento + matrícula gerente contas + texto resposta gerente contas + código situação atendimento + código tipo atendimento

Requisição de férias – Requisição solicitada pelo funcionário e registrada pelo coordenador no sistema que deverá ser analisada pela Gerência de Gestão de Pessoal.

Composto por: Matrícula funcionário + Matrícula funcionário + nome funcionário + tst atendimento + matrícula gerente contas + texto resposta gerente contas + código situação atendimento + código tipo atendimento

Dados funcionário – Dados sobre funcionário disponibilizados pelo sistema corporativo SGP – Sistema de Gestão de pessoal.

Composto por: matrícula funcionário + nome + endereço + cargo + escolaridade + naturalidade + data admissão

Dados benefícios – Dados sobre benefícios recebidos pelo funcionário disponibilizados pelo sistema corporativo SGP – Sistema de Gestão de pessoal.

Composto por: data recebimento + descrição benefício + valor benefício

Promoções funcionário – Dados sobre promoções e aumentos salariais recebidos pelo funcionário disponibilizados pelo sistema corporativo SGP – Sistema de Gestão de pessoal.

Composto por: matrícula funcionário + data início vigência + data fim vigência + descrição motivo promoção + valor salário

Advertência funcionário – Dados sobre funcionário disponibilizados pelo sistema corporativo SGP – Sistema de Gestão de pessoal.

Composto por: matrícula funcionário + data advertência + descrição motivo advertência + Ação sobre advertência

Acompanhamento médico – Dados sobre atendimentos médicos realizados ao funcionário disponibilizados pelo sistema corporativo SGP – Sistema de Gestão de pessoal.

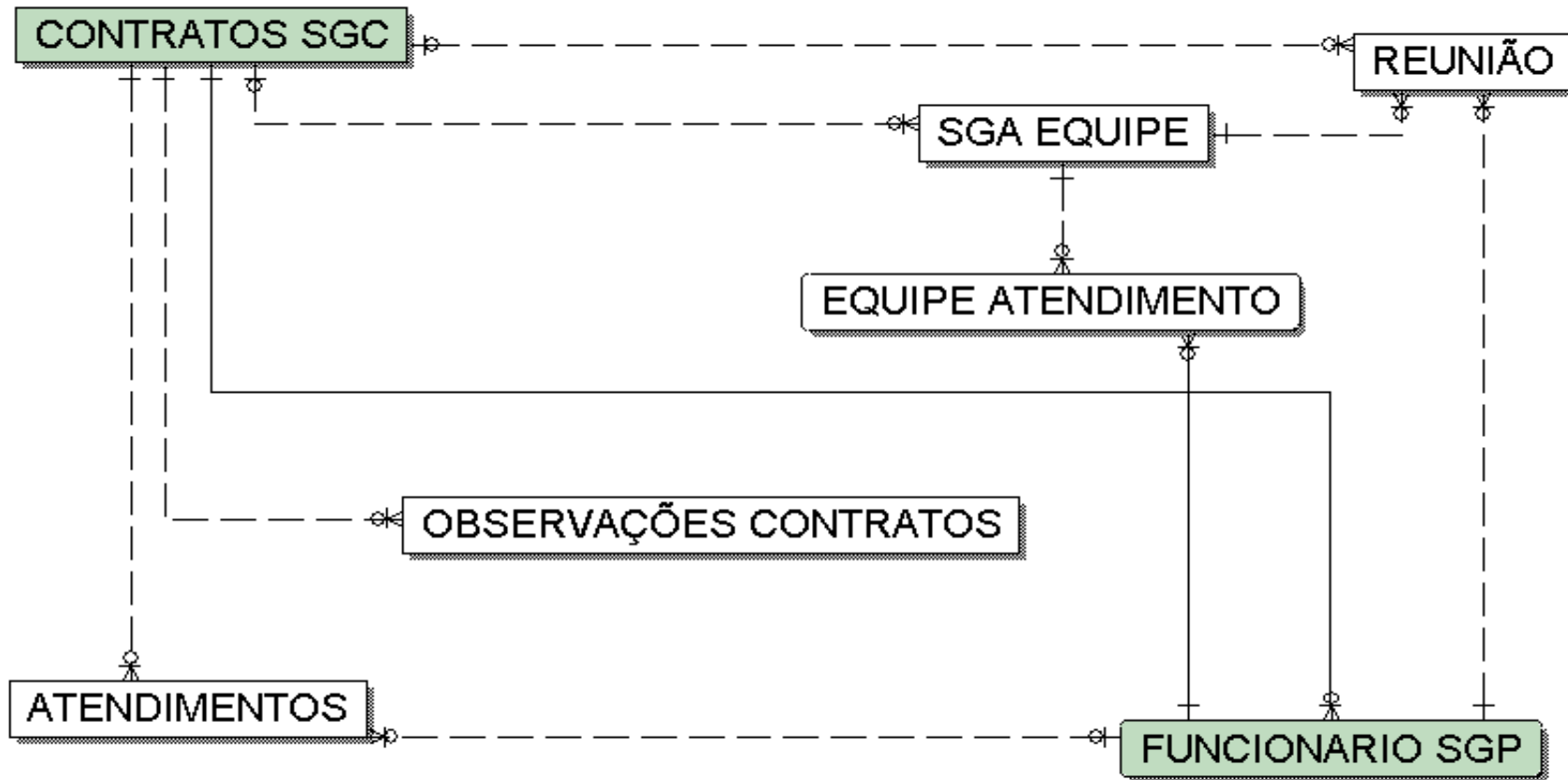
Composto por: Matrícula funcionário + data atendimento + observação + tipo atendimento + data inicio afastamento + data fim afastamento

Treinamento funcionário – Dados sobre funcionário disponibilizados pelo sistema corporativo SDP – Sistema de Desenvolvimento Pessoal.

Composto por: matrícula funcionário + data curso + nome curso + aproveitamento + carga horária curso

5. Modelo de Entidade-Relacionamento

5.1 MER conceitual



5.2 Tabelas

5.2.1 Relação das tabelas

TIPOS CÓDIGOS
CÓDIGOS
ACOMPANHAMENTO MÉDICO
ADVERTÊNCIA SGP
ALOCAÇÃO SGP
ATENDIMENTOS
BENEFÍCIOS SGP
CONTRATOS SGC
CONVOCADOS REUNIÃO
DESCRIÇÃO CÓDIGOS
EQUIPE ATENDIMENTO
FUNCIONARIO SGP
OBSERVAÇÕES CONTRATOS

5.2.2 Descrição das tabelas

TIPOS CÓDIGOS – Tabela destinada a armazenar os tipos de códigos utilizados no sistema e sua respectivas descrições.

Ex: Tipo de código 1 = Código situação atendimento

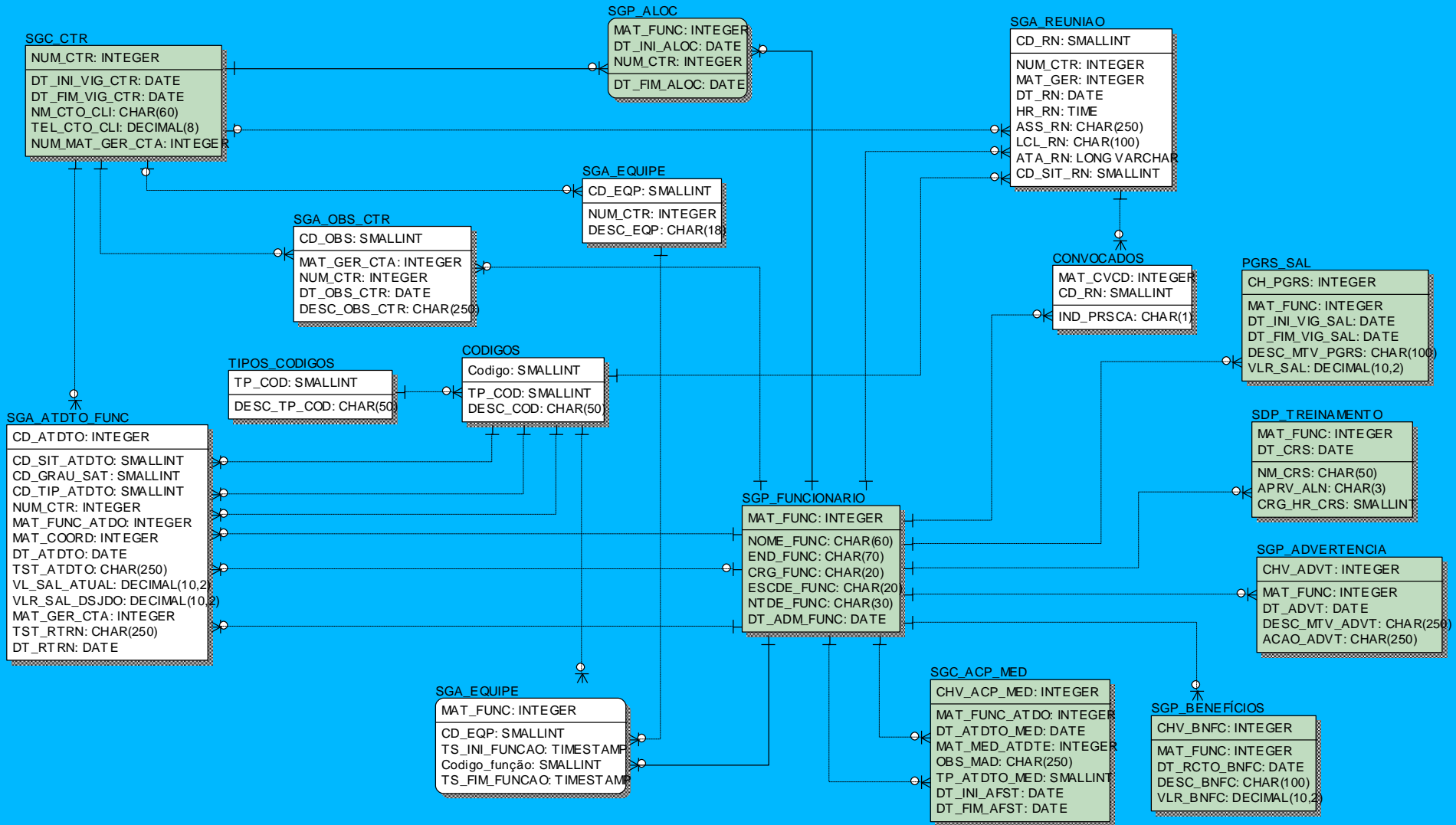
CÓDIGOS – Tabela contendo as descrições dos códigos que devem estar relacionados com os tipos de código.

Ex: Código 1 para tipo de código 1 = Aguardando resposta
Código 2 para tipo de código 1 = Concluído

VIDE ITEM5.3.3

5.3 MER de implementação

5.3.1 Modelo de dados de implementação



5.3.2 Relação das tabelas

Tabela	Definição
ACOMPANHAMENTO MÉDICO	Tabela contendo as informações sobre os atendimentos realizados com o funcionário. Homologação de atestados, consultas clínicas, acompanhamentos psicológicos. Esta tabela será disponibilizada pelo sistema corporativo SGP - Sistema de Gestão de Pessoal.
ADVERTÊNCIA SGP	Tabela contendo as informações sobre possíveis advertências sofridas pelo funcionário dentro da empresa. Datas, motivos e ações sofridas devido à advertência. Esta tabela será disponibilizada pelo sistema corporativo SGP - Sistema de Gestão de Pessoal.
ALOCAÇÃO SGP	Tabela contendo as alocações de funcionários em contratos específicos da empresa, contendo data início e fim da alocação.
ATENDIMENTOS	Tabela contendo dados sobre os atendimentos realizados ao funcionário alocado nos contratos da empresa. Possuirá o histórico dos atendimentos e respostas aos atendimentos efetuados.
BENEFÍCIOS SGP	Contém os benefícios recebidos pelo funcionário desde seu ingresso na empresa. Ex: PPR, Auxílio mudança, Assistência médica, etc... Esta tabela será disponibilizada pelo sistema corporativo SGP - Sistema de Gestão de Pessoal.
CONTRATOS SGC	Tabela disponibilizada pelo sistema de Gestão de Contratos - SGC, e de acesso via view disponibilizada pelo sistema responsável. Disponibilizará informações referentes aos contratos de outsourcing.
CONVOCADOS REUNIÃO	Indica quais os funcionários foram convocados para reunião e indica a presença na reunião.
DESCRIÇÃO CÓDIGOS	Tabela decodificadora. Informa a descrição dos códigos utilizados no sistema. Para cada código deverá existir o tipo do código o código e a descrição. Ex: Tipo de código = 1 = Situação da reunião Código 1 - Agendada 2 - Realizada 3 - Cancelada etc...
EQUIPE ATENDIMENTO	Tabela que permite indicar quais os funcionários são integrantes da equipe de atendimento dos contratos.
FUNCIONARIO SGP	Tabela disponibilizada e mantida pelo sistema de Gestão de Pessoal - SGP, e de acesso via view disponibilizada pelo sistema responsável. Dispõe de informações referentes aos funcionários da empresa como dados básicos e pessoais. Esta tabela será disponibilizada pelo sistema corporativo SGP - Sistema de Gestão de Pessoal.
OBSERVAÇÕES CONTRATOS	Observações relevantes sobre contratos da empresa que poderão ser importantes para futuras consultas.

Tabela	Definição
REUNIÃO	Tabela contendo informações sobre reuniões pertinentes às equipes de atendimento.
SGA EQUIPE	Tabela contendo as equipes existentes para o atendimento dos contratos. Apenas o código e nome da equipe ficando os integrantes cadastrados na tabela "EQUIPE ATENDIMENTO"
TIPOS CODIGOS	Descreve quais os tipos de códigos existem no sistema. Ex: 1 - Situação de Reuniões 2 - Situação de Atendimento 3 - Grau de Satisfação etc...
TREINAMENTO SDP	Contém treinamentos realizados na empresa pelos funcionários contratados.

5.3.3 Descrição das tabelas – Atributos e chaves

TABELA	COLUNA	TIPO DE DADO	PK	FK
SGC_ACP_MED	CHV_ACP_MED	INTEGER	Yes	
	MAT_FUNC_ATDO	INTEGER		Yes
	DT_ATDTO_MED	DATE		
	MAT_MED_ATDTE	INTEGER		Yes
	OBS_MAD	CHAR(250)		
	TP_ATDTO_MED	SMALLINT		
	DT_INI_AFST	DATE		
	DT_FIM_AFST	DATE		
SGP_ADVERTENCIA	CHV_ADVT	INTEGER	Yes	
	MAT_FUNC	INTEGER		Yes
	DT_ADVT	DATE		
	DESC_MTV_ADVT	CHAR(250)		
	ACAO_ADVT	CHAR(250)		
SGP_ALOC	MAT_FUNC	INTEGER	Yes	Yes
	DT_INI_ALOC	DATE	Yes	No
	NUM_CTR	INTEGER	Yes	Yes
	DT_FIM_ALOC	DATE	No	No
SGA_ATDTO_FUNC	CD_ATDTO	INTEGER	Yes	No
	CD_SIT_ATDTO	SMALLINT	No	Yes
	CD_GRAU_SAT	SMALLINT	No	Yes
	CD_TIP_ATDTO	SMALLINT	No	Yes
	NUM_CTR	INTEGER	No	Yes
	MAT_FUNC_ATDO	INTEGER	No	Yes
	MAT_COORD	INTEGER	No	Yes
	DT_ATDTO	DATE	No	No
	TST_ATDTO	CHAR(250)	No	No
	VL_SAL_ATUAL	DECIMAL(10,2)	No	No
	VLR_SAL_DSJDO	DECIMAL(10,2)	No	No
	MAT_GER_CTA	INTEGER	No	Yes
	TST_RTRN	CHAR(250)	No	No
	DT_RTRN	DATE	No	No
	SGP_BENEFÍCIOS	CHV_BNFC	INTEGER	Yes
MAT_FUNC		INTEGER	No	Yes
DT_RCTO_BNFC		DATE	No	No
DESC_BNFC		CHAR(100)	No	No
VLR_BNFC		DECIMAL(10,2)	No	No

TABELA	COLUNA	TIPO DE DADO	PK	FK
SGC_CTR	NUM_CTR	INTEGER	Yes	No
	DT_INI_VIG_CTR	DATE	No	No
	DT_FIM_VIG_CTR	DATE	No	No
	NM_CTO_CLI	CHAR(60)	No	No
	TEL_CTO_CLI	DECIMAL(8)	No	No
	NUM_MAT_GER_CTA	INTEGER	No	No
CONVOCADOS	MAT_CVCD	INTEGER	Yes	Yes
	CD_RN	SMALLINT	Yes	Yes
	IND_PRSCA	CHAR(1)	No	No
CODIGOS	Codigo	SMALLINT	Yes	No
	TP_COD	SMALLINT	No	Yes
	DESC_COD	CHAR(50)	No	No
SGA_EQUIPE	MAT_FUNC	INTEGER	Yes	Yes
	CD_EQP	SMALLINT	No	Yes
	TS_INI_FUNCAO	TIMESTAMP	No	No
	Codigo função	SMALLINT	No	Yes
	TS_FIM_FUNCAO	TIMESTAMP	No	No
SGP_FUNCIONARIO	MAT_FUNC	INTEGER	Yes	No
	NOME_FUNC	CHAR(60)	No	No
	END_FUNC	CHAR(70)	No	No
	CRG_FUNC	CHAR(20)	No	No
	ESCDE_FUNC	CHAR(20)	No	No
	NTDE_FUNC	CHAR(30)	No	No
	DT_ADM_FUNC	DATE	No	No
SGA_OBS_CTR	CD_OBS	SMALLINT	Yes	No
	MAT_GER_CTA	INTEGER	No	Yes
	NUM_CTR	INTEGER	No	Yes
	DT_OBS_CTR	DATE	No	No
	DESC_OBS_CTR	CHAR(250)	No	No
PGRS_SAL	CH_PGRS	INTEGER	Yes	No
	MAT_FUNC	INTEGER	No	Yes
	DT_INI_VIG_SAL	DATE	No	No
	DT_FIM_VIG_SAL	DATE	No	No
	DESC_MTV_PGRS	CHAR(100)	No	No
	VLR_SAL	DECIMAL(10,2)	No	No

TABELA	COLUNA	TIPO DE DADO	PK	FK
SGA_REUNIAO	CD_RN	SMALLINT	Yes	No
	NUM_CTR	INTEGER	No	Yes
	MAT_GER	INTEGER	No	Yes
	DT_RN	DATE	No	No
	HR_RN	TIME	No	No
	ASS_RN	CHAR(250)	No	No
	LCL_RN	CHAR(100)	No	No
	ATA_RN	LONG VARCHAR	No	No
	CD_SIT_RN	SMALLINT	No	Yes
SGA_EQUIPE	CD_EQP	SMALLINT	Yes	No
	NUM_CTR	INTEGER	No	Yes
	DESC_EQP	CHAR(18)	No	No
TIPOS_CODIGOS	TP_COD	SMALLINT	Yes	No
	DESC_TP_COD	CHAR(50)	No	No
SDP_TREINAMENTO	MAT_FUNC	INTEGER	Yes	Yes
	DT_CRS	DATE	Yes	No
	NM_CRS	CHAR(50)	No	No
	APRV_ALN	CHAR(3)	No	No
	CRG_HR_CRS	SMALLINT	No	No

5.3.4 Dicionário de dados

Nome Coluna	Nome dado	Definição
ACAO_ADVT	Ação advertência	Ação que foi tomada em decorrência da advertência. Ex: Apenas comunicado Suspensão Desconto salarial
APRV_ALN	Aproveitamento aluno	Nota obtida pelo funcionário no curso Escala de 1 a 10.
ASS_RN	Assunto	Assunto que se refere a reunião
ATA_RN	Ata	Descrição dos assuntos tratados e as decisões alcançadas.
CD_ATDTO	Código atendimento	Código único para identificação do atendimento.
CD_EQP	Código equipe	Código da equipe de atendimento alocada no contrato
CD_GRAU_SAT	Código grau satisfação	Código a ser descrito.
CD_OBS	Código Observação	Código único para identificação da observação
CD_RN	Código Reunião	Código único da reunião. Código gerado automaticamente pelo sistema e será seqüencial de 1 a N.
CD_SIT_ATDTO	Código situação atendimento	Código a ser descrito.
CD_SIT_RN	Código situação reunião	Código da situação da reunião
CD_TIP_ATDTO	Código Tipo atendimento	Código a ser descrito.
CH_PGRS	Chave progressão	Chave identificação progressão salarial.
CHV_ACP_MED	Chave acompanhamento	Chave identificação do atendimento médico
CHV_ADVT	Chave advertência	Chave de identificação da advertência
CHV_BNFC	Chave benefício	Chave identificadora benefício
Codigo	Código	Código a ser descrito.
Codigo_função	Código função	Código da função ocupada pelo funcionário na equipe de atendimento.
CRG_FUNC	Cargo funcionário	Cargo ocupado pelo funcionário
CRG_HR_CRS	Carga horária curso	Quantidade de horas que foi aplicado o curso.

Nome Coluna	Nome dado	Definição
DESC_BNFC	Descrição benefício	Descrição do benefício recebido pelo funcionário Ex: PPR Auxílio transporte Auxílio mudança Vale Refeição
DESC_COD	Descrição do código	Descrição da decodificação do código. Ex: Para tipo de código = 1: A descrição do Código será para REUNIÕES: 1 = agendada 2 = cancelada 3 = realizada Para tipo de código = 1: A descrição do código será para CARGOS: 1 = Gerente de contas 2 = Coordenador 3 = Auxiliar administrativo 4 = Supervisor
DESC_EQP	Descrição equipe	Descrição da equipe de atendimento
DESC_MTV_ADVT	Descrição motivo advertência	Motivo que levou a aplicar advertência ao funcionário infrator.
DESC_MTV_PGRS	Descrição motivo progressão	Descrição do motivo da progressão salarial recebida pelo funcionário.
DESC_OBS_CTR	Descrição observação	Descrição da observação. Fato de relevância que deve ser anotado para futuras consultas e possam influenciar decisões futuras
DESC_TP_COD	Descrição tipo de código	Descrição do tipo do código que será discriminado na tabela.
DT_ADM_FUNC	Data admissão	Data da admissão do funcionário.
DT_ADVT	Data advertência	Data em que foi aplicada a advertência ao funcionário
DT_ATDTO	Data atendimento	Data e hora em que foi realizado o atendimento.
DT_ATDTO_MED	Data atendimento médico	Data em que foi realizado a atendimento médico.
DT_CRS	Data curso	Data em que iniciou o curso.
DT_FIM_AFST	Data fim afastamento	Data final do afastamento das atividades profissionais caso ocorra afastamento do trabalho devido ao atendimento, ou por atestado médico.
DT_FIM_ALOC	Data fim alocação	Data em que o funcionário foi desligado do contrato.
DT_FIM_VIG_CTR	Data fim vigência contrato	Data de término do contrato.
DT_FIM_VIG_SAL	Data fim vigência salário	Data final de vigência do salário do funcionário.
DT_INI_AFST	Data início afastamento	Data início do afastamento das atividades profissionais caso ocorra afastamento do trabalho devido ao atendimento, ou por atestado médico.
DT_INI_ALOC	Data início alocação	Data em que o funcionário foi alocado no contrato.

Nome Coluna	Nome dado	Definição
DT_INI_VIG_CTR	Data inicio vigencia contrato	Data que o contrato passou a vigorar.
DT_INI_VIG_SAL	Data inicio vigencia salario	Data em que o salário do funcionário passou a vigorar.
DT_OBS_CTR	Data inclusão observação	Data em que foi incluída a observação sobre o contrato.
DT_RCTO_BNFC	Data recebimento beneficio	Data em que o funcionário recebeu o benefício.
DT_RN	Data reunião	Data para realização da reunião
DT_RTRN	Data retorno	Data e hora em que o responsável pela resposta ao atendimento realizou o retorno ou resposta à demanda de atendimento.
END_FUNC	Endereço funcionário	Endereço do funcionário
ESCDE_FUNC	Escolaridade	Grau de instrução do funcionário. Ex: Primeiro Grau Segundo grau Superior incompleto Superior Pós-graduado Doutorado Mestrado
HR_RN	Hora reunião	Hora para realização da reunião
IND_PRSCA	Indicador de presença	Se o convocado estiver presente na reunião será informado "S", caso contrário será informado "N".
LCL_RN	Local realização	Local onde será realizada a reunião
MAT_COORD	Matricula coordenador	Código único para identificação do funcionário
MAT_CVCD	Matricula convocado reunião	Matricula do funcionário convocado para reunião
MAT_FUNC	Matricula funcionário	Matrícula do funcionário da empresa.
MAT_FUNC_ATDO	Matricula funcionario atendido	Matrícula do funcionário da empresa.
MAT_GER	Matricula responsavel inclusão	Matricula funcionario atendido
MAT_GER_CTA	Matricula gerente de contas	Matricula funcionario atendido
NM_CRS	Nome curso	Nome do curso. Ex: DB2 COBOL SQL VB Analise Estruturada Analise OO JAVA
NM_CTO_CLI	Nome contato cliente	Nome da pessoa responsável pelo contrato na empresa cliente.
NOME_FUNC	Nome funcionario	Nome do funcionário
NTDE_FUNC	Naturalidade	Cidade onde nasceu o funcionário

Nome Coluna	Nome dado	Definição
NUM_CTR	Numero contrato	Código único para identificação do contrato.
NUM_MAT_GER_CTA	Numero matricula gerente contas	Matrícula do gerente de contas responsável pelo contrato
OBS_MAD	Observação medica	Observação feita pelo médico no atendimento.
TEL_CTO_CLI	Telefone contato cliente	Telefone de contato da pessoa responsável pelo contrato na empresa cliente.
TP_ATDTO_MED	Tipo atendimento médico	Tipo do atendimento médico realizado. Ex: Homologação atestado Acompanhamento psicológico Acidente trabalho Consulta simples.
TP_COD	Tipo de codigo	Tipo do código que será descrito pela tabela
TS_FIM_FUNCAO	Data fim função	Data e hora de início que o funcionário foi desligado da equipe de atendimento de contrato.
TS_INI_FUNCAO	Data inicio função	Data e hora de início que o funcionário foi alocado na equipe de atendimento de contrato.
TST_ATDTO	Texto atendimento	Descrição dos assuntos tratados no atendimento.
TST_RTRN	Texto retorno	Resposta por extenso, incluída pelo responsável pelo retorno.
VL_SAL_ATUAL	Valor salario atual	Valor do salário atual do funcionário atendido.
VLR_BNFC	Valor benefício	Valor do benefício expresso em real R\$.
VLR_SAL	Valor salario	
VLR_SAL_DSJDO	Valor salario desejado	Valor do salário pretendido pelo funcionário atendido, caso o atendimento se referir a pedido de aumento salarial.

6. Programas

6.1. Relação e objetivos dos programas .

A codificação do SGA - Sistema de Gerenciamento de Atendimentos está dividida entre 3 grupos, são eles: Formulários(Forms), Módulos(Modules) e Classes(Class Modules).

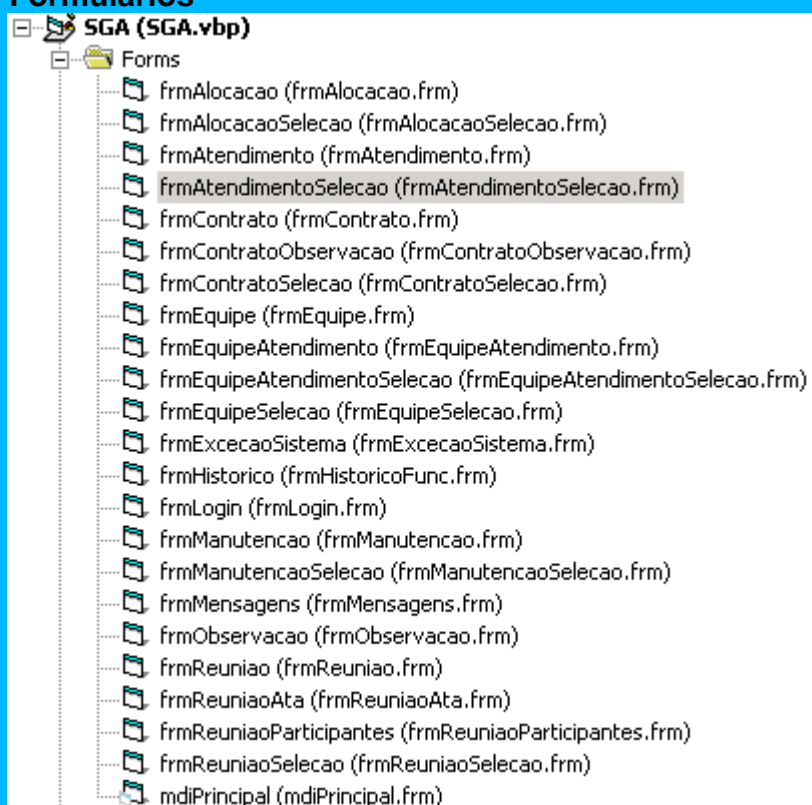
Dentro dos formulários ficam somente campos que o usuário pode interagir.

Dentro dos módulos ficam as funções e variáveis que são usadas por todo o sistema.

As funções e variáveis são criadas nestes módulos para que o sistema inteiro possa usa-las, assim evitando que em cada formulário a mesma função seja repetida, diminuindo consideravelmente a quantidade de linhas de codificação.

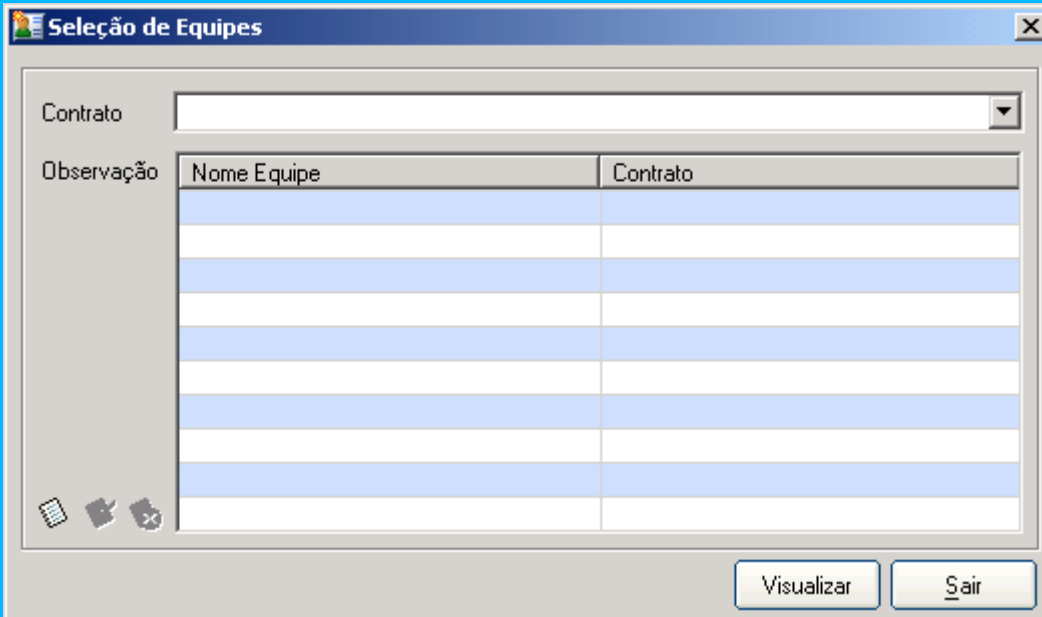
Dentro das Classes ficam a codificações referentes ao acesso ao banco de dados, bem como suas operações de inclusão, exclusão e alteração.

1. Formulários



Dentro dos formulários fazemos uma sub-divisão, onde encontramos a parte de seleção e a parte de manutenção.

1.1 Seleção



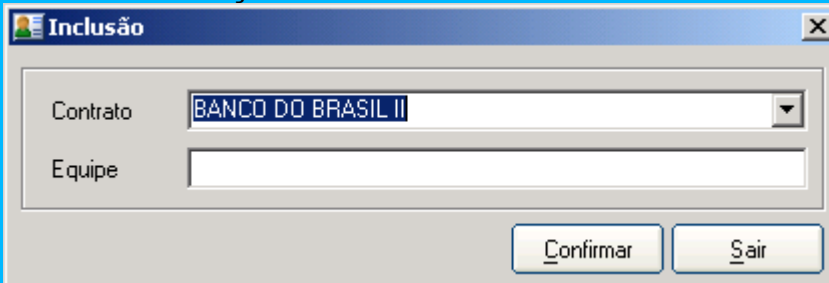
The screenshot shows a dialog box titled "Seleção de Equipes". It contains a "Contrato" dropdown menu, an "Observação" label, and a table with two columns: "Nome Equipe" and "Contrato". The table has several empty rows. At the bottom right, there are two buttons: "Visualizar" and "Sair".

Dentro da Parte de seleção são carregadas para o usuário umas primeiras consulta que podem ser utilizados parâmetros para consulta ou não, existem formulários que não precisam de parâmetros de consulta como no formulário de manutenção de Cargos, já no formulário de Manutenção de Equipes é necessário o uso de parâmetros como no caso acima, um contrato é exigido.

Para fazer o preenchimento dos dados usamos das classes e coleções que vamos discriminar mais abaixo.

Toda parte de interação com o banco de dados é feita por meio destas classes e coleções, ficando assim o formulário mais "leve", já que a codificação fica, menor dentro dele.

1.2 Manutenção



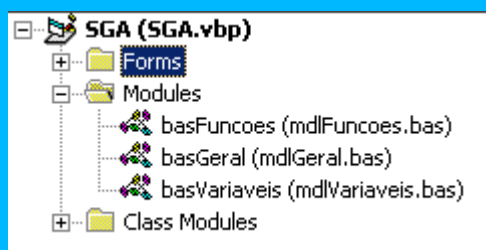
The screenshot shows a dialog box titled "Inclusão". It contains a "Contrato" dropdown menu with "BANCO DO BRASIL II" selected, an "Equipe" text input field, and two buttons: "Confirmar" and "Sair".

Dentro da parte de Manutenção e onde o usuário pode fazer as alterações que se julgarem necessárias. Do mesmo modo que no formulário de seleção a codificação que trata de acesso ao Banco de Dados e deixada todo para as classes.

Neste formulário os campos apresentados são geralmente campos que se encontram nas tabelas respectivas.

Para cada Tabela criada no Banco de Dados, geralmente se usa um formulário para seleção e outro formulário para alteração.

2. Módulos



Nos módulos são colocadas as funções que são usadas pelo sistema, estas funções são colocadas no módulo, pois dentro dele qualquer formulário tem acesso a elas, evitando assim a duplicação de codificação.

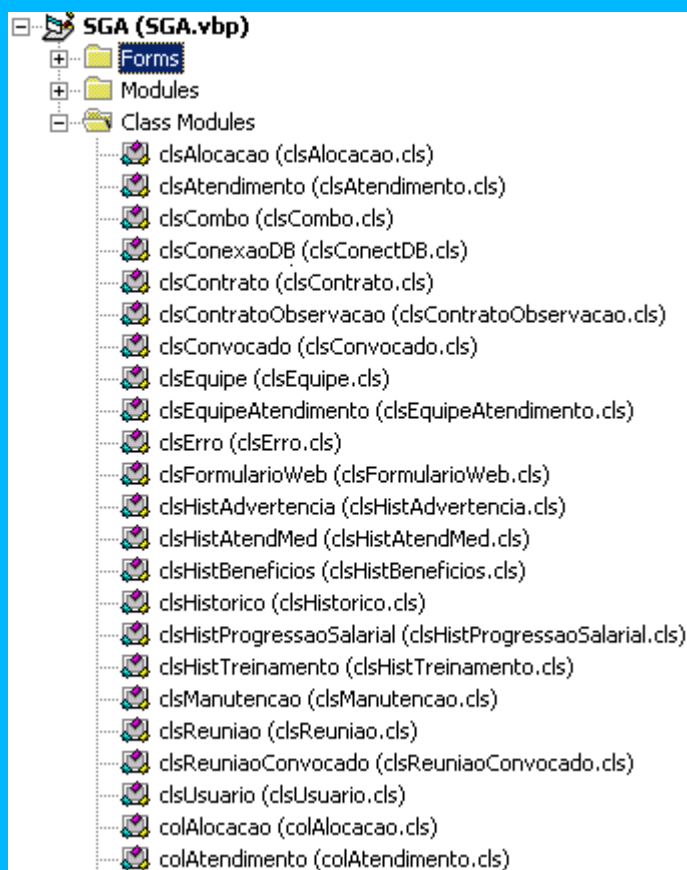
Nos módulos também são colocadas as variáveis globais, estas que são utilizadas por todo sistema enquanto estiver em utilização.

basfunções = funções básicas
conversão maiúscula, converter bancos etc... edições **de campos** –

basgeral – inicialização do sistema

basvariaveis – variáveis utilizadas no sistema

Classes



As classes também são divididas em 2 classificações:

3.1 Classes

Dentro das classes como, por exemplo, clsAlocacao.cls ficam as chamadas “propriedades”, estas propriedades são os campos que são retornados por uma consulta SQL a uma determinada tabela ou um conjunto delas.

Para cada campo retornado numa instrução SQL é necessário a criação de uma propriedade que irá receber o valor deste campo.

Dentro destas classes ficam também as instruções de **INCLUSÃO, ALTERAÇÃO E EXCLUSÃO**, que são utilizadas pelo sistema.

Na classe ficam instruções sql de inclusão, alteração e exclusão

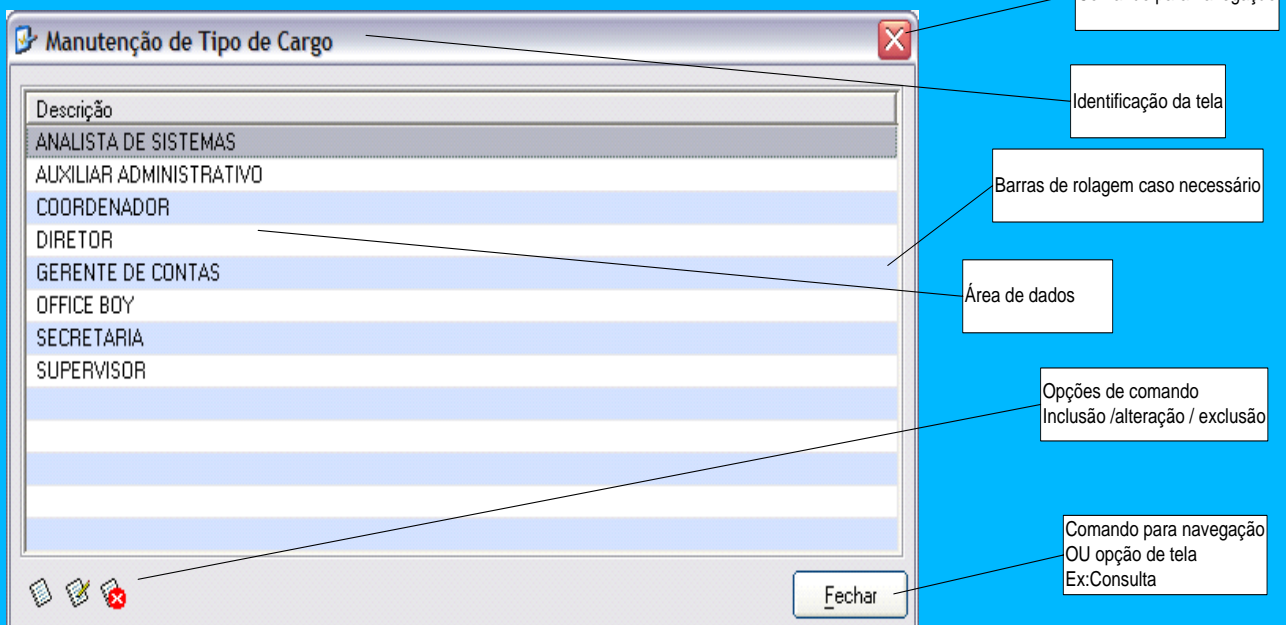
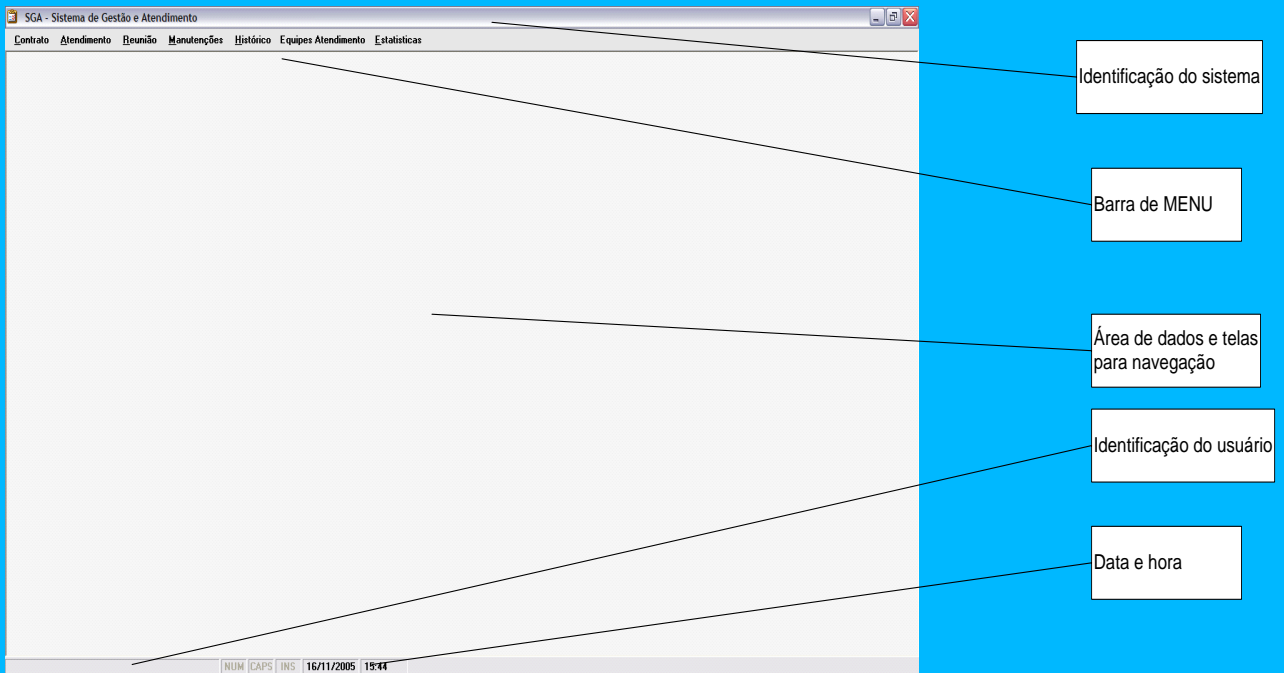
3.2 Coleções

Como em cada classe que é criada para cada tabela do Banco a mesma regra se faz para as coleções. A diferença é que nas coleções ficam as instruções de consultas utilizadas pelo sistema.

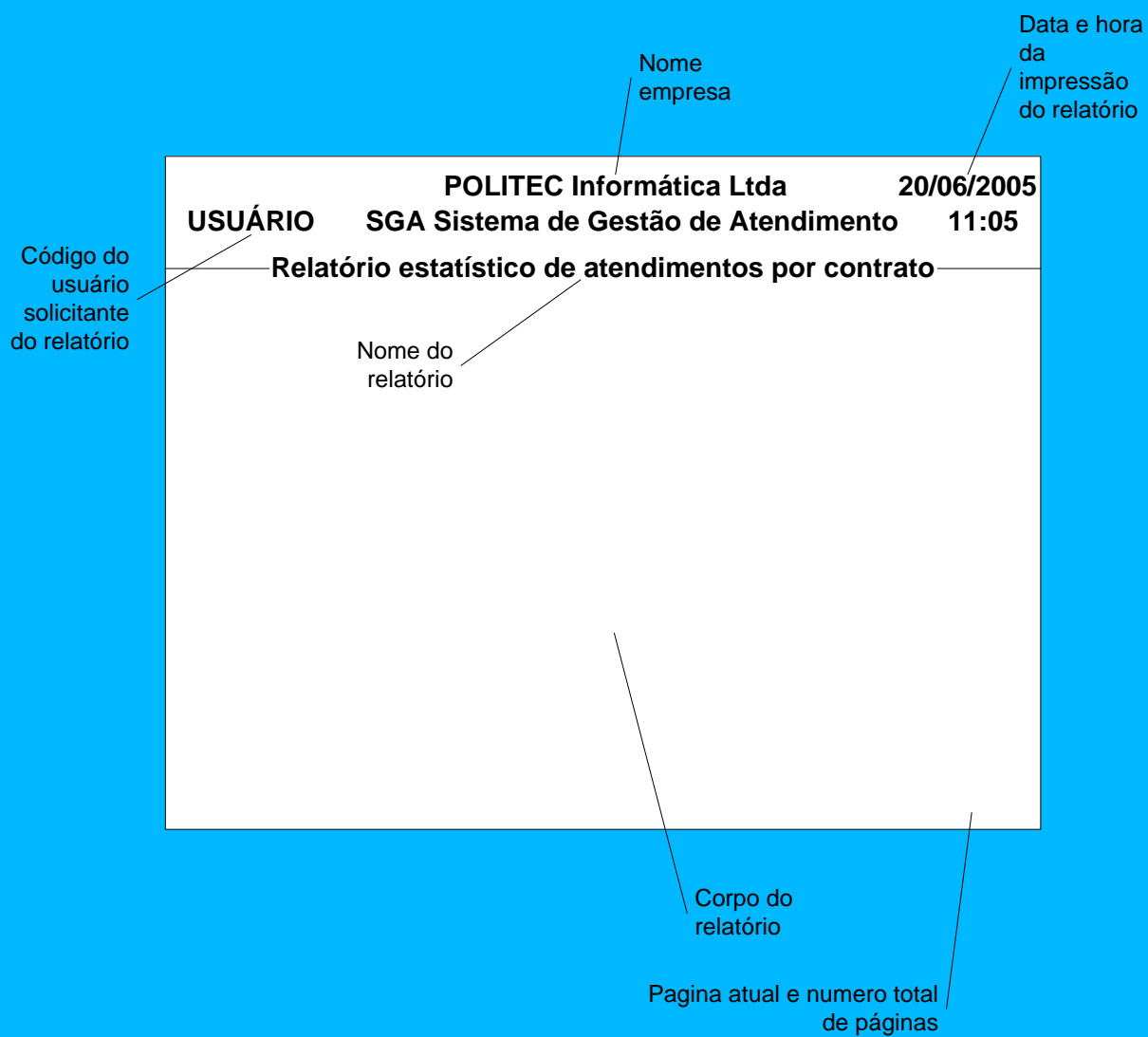
Nelas os campos criados nas classes são carregados e posteriormente utilizados dentro de cada formulário.

Aqui estão as instruções sql para seleção SELECT.

6.2. Padrões e convenções utilizados nas telas



6.3. Padrões e convenções utilizados nos relatórios



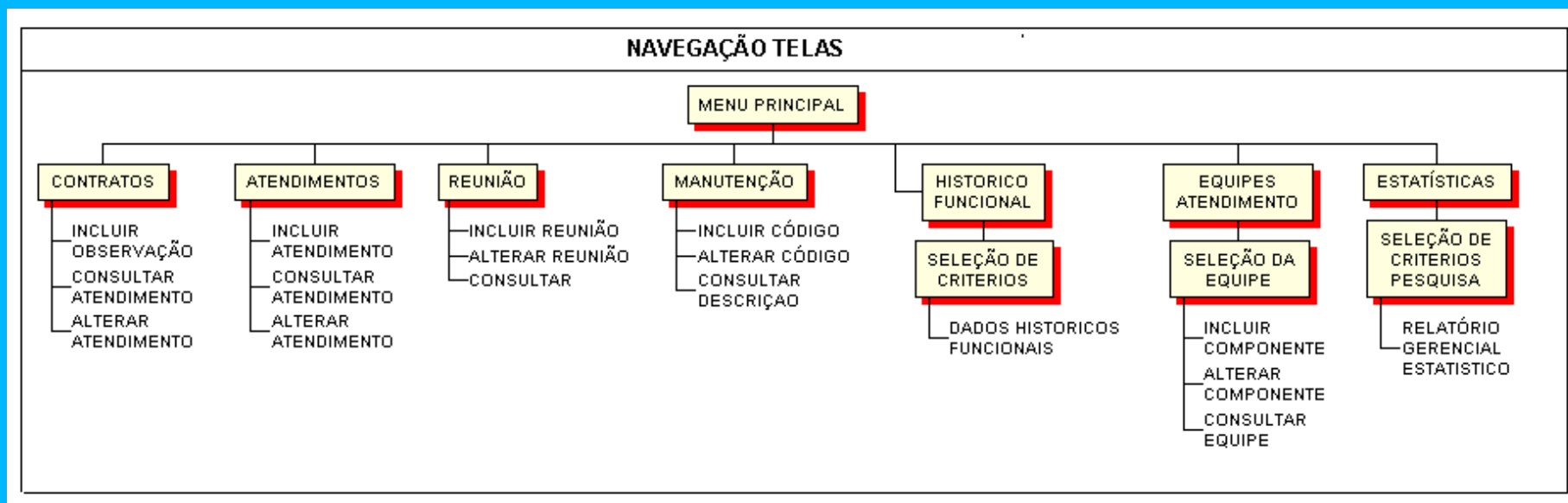
6.4 – Relação e descrição das telas

- **Menu Principal** - Apresenta as opções de funcionalidades disponíveis para o usuário.
- **Observações sobre contratos** - Permite a manutenção de observações sobre os contratos de out-sourcing. Lista de Contratos existentes e observações pertinentes aos mesmos.
- **Registro de atendimentos** – Tela para inclusão de atendimento aos funcionários. Coleta de dados para dar andamento ao processo e guarda de histórico e resoluções de atendimentos.
- **Manutenção de códigos** – Tela para o gestor ou dependendo do caso o usuário para inserir a decodificações de determinadas situações. Ex: Decodificação de situações de atendimento ou reunião.
- **Cadastro de Reuniões** – Tela para inserir agendamento ou consulta de reuniões.

6.5 – Relação e descrição dos relatórios

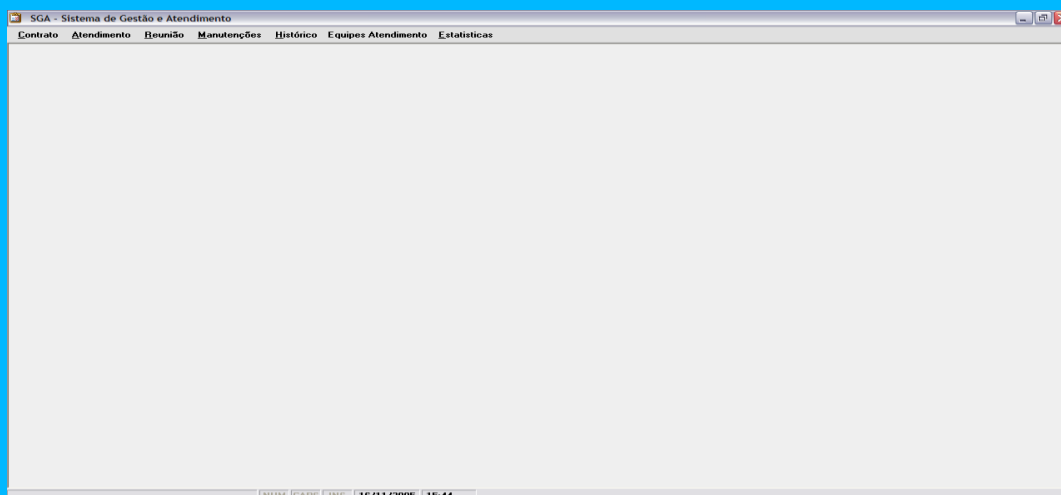
- **Atendimentos por contrato** – Quantidade de atendimentos realizados nos contratos, podendo ser classificados por tipo de atendimento ou situação de atendimento.
- **Atendimentos por coordenador** – Quantidade de atendimentos realizados pelos coordenadores de contrato e um comparativo de atividades.
- **Estatística de atendimentos** – Quantidade de atendimentos por tipo em todos os contratos. Verificação dos problemas mais comuns nos contratos
- **Reuniões** – Relatório contendo as reuniões ocorridas e quais soluções adotadas.

6.6 - Diagrama de navegação



6.7. Protótipo das principais telas

TELA PRINCIPAL - MENU



Seleção de contratos para consulta de observações

The dialog box is titled "Seleção de Contratos - Total - 2 Contratos". It contains a table with the following data:

Nr. Cont.	Data Início	Data Fim	Contato	Telefone	Mat. Ger.
1	10/05/1973	12/12/2005	LIZANDRO	33486982	25838
2	12/12/2005	12/12/2007	REI ARTUR	33222333	25838

At the bottom right of the dialog box is a button labeled "Sair".

Apresentação das observações existentes e opção de manutenção nas observações

Seleção de ContratoObservacoes - Total - 3 ContratoObservacoes

Contrato

Observações

Nr. Obs.	Gerente	Data Obs.	Descrição
2	LIZANDRO MOACIR VIEIR...	07/11/2005	trutyutyty
3	LIZANDRO MOACIR VIEIR...	10/11/2005	tyutyty
4	LIZANDRO MOACIR VIEIR...	10/11/2005	7689768967

Sair

Inclusão de observação.

Nova - Observação

Mat. Ger. Conta

Data Observação 16/11/2005

Contrato

Observação

Confirmar Sair

Atendimento.

Seleção de contratos para verificar atendimentos existentes.

Selecao de Atendimentos

Contrato Funcionario

Atendimentos

Dt. Atend.	Nome Funcionario	Texto

Visualizar Sair

Atendimentos existentes por contrato

Seleção de Atendimentos - Total - 2 Atendimentos

Contrato BANCO DO BRASIL II Funcionario

Atendimentos

Dt. Atend.	Nome Funcionario	Texto
01/01/2001	LIZANDRO MOACIR VIEIRA PEIXOTO	Texto Observação
01/01/2001	LIZANDRO MOACIR VIEIRA PEIXOTO	dwedfwe

Visualizar Sair

Inclusão de atendimento

Alteração

Contrato: BANCO DO BRASIL II Funcionario: LIZANDRO MOACIR VIEIRA PEIXOTO
 Coordenador: LIZANDRO MOACIR VIEIRA PEIXOTO Gerente:
 Tipo Atendimento: REALIZADO Grau Satisfação: SATISFEITO
 Tipo de Solicitação: LIGEIRO Situação: ATENDIDO
 Data de Atend.: 01/01/2001
 Salário Atual: 2000 Salário Desejado: 5000
 Observação: Texto Observação
 Obs. Retorno: sdasdasd Data Retorno: 00/00/43

Consulta de REUNIÕES

Seleção de Reunias - Total - 1 Reuniões

Contrato: BANCO DO BRASIL II
 Observação:

Data Início	Assunto	Situação
10/11/2005	Teste de inclusão	EM ANDAMENTO

Inclusão de reunião

Nova - Reunião ✖

Gerente

Data da Reunião / / Hora Reunião :

Assunto

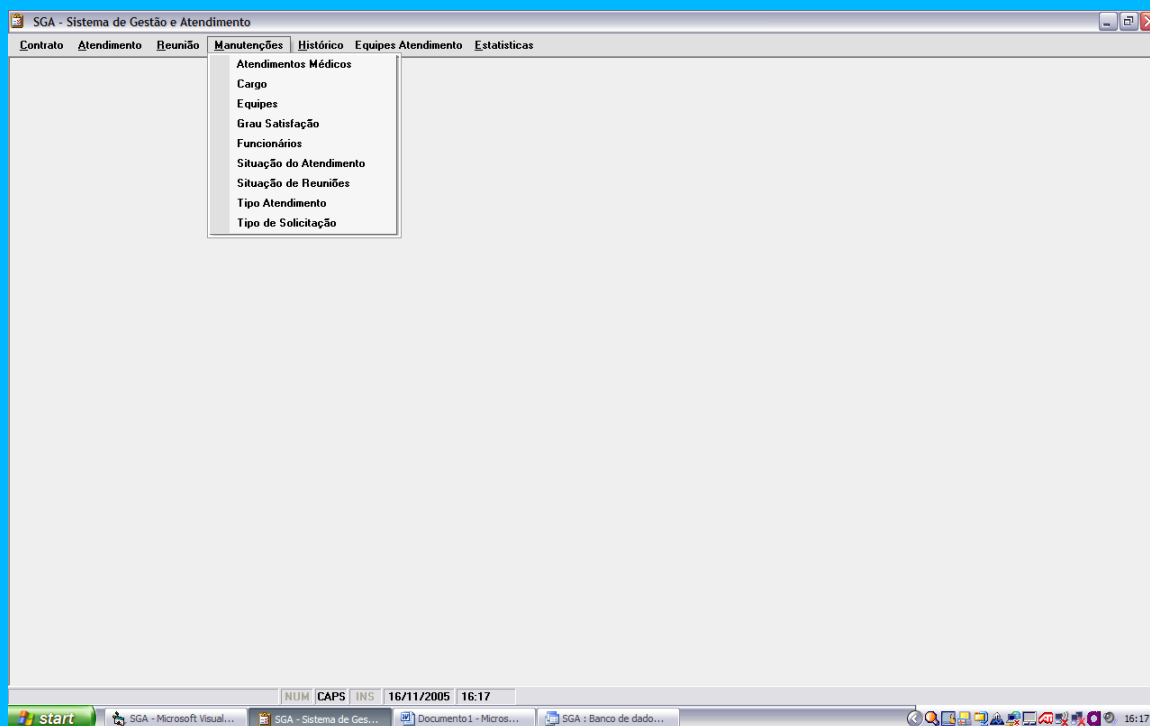
Local Situação

Participantes

Mat. Func.	Nome Funcionario	Presença

MANUTENCAO DE CÓDIGOS

Opção de códigos a serem parametrizados pelo gestor e usuário



Consulta de histórico funcional.

Histórico Funcional

Funcionario: LIZANDRO MOACIR VIEIRA PEIXOTO

Dt. Advertência	Descrição	Ação	
01/12/2001	CHEGANDO ATRASADO	ADVERTÊNCIA ORAL	
01/04/2001	FALTA NO TRABALHO	SUSPENSÃO DE 1 DIA	
01/06/2004	FALTA NO TRABALHO	SUSPENSÃO DO PPR	

Dt. Benefício	Descrição	Valor	
01/02/1999	AUXILIO CRECHE	R\$ 500,00	
01/03/2001	AUXILIO CRECHE	R\$ 500,00	
01/04/2002	BOLSA ESCOLA	R\$ 10.000,00	
01/05/2004	BOLSA GÁS	R\$ 5.000,00	

Dt. Inicio Progressão	Dt. Fim Progressão	Descrição	Valor	
01/01/1999	15/06/1999	DISCÍDIO COLETIVO	R\$ 1.300,00	
16/06/1999	01/12/1999	PROMOÇÃO	R\$ 1.500,00	
02/12/1999	15/06/2001	PROMOÇÃO	R\$ 1.800,00	
16/06/2001	14/07/2005	MUDANÇA DE CARGO	R\$ 3.000,00	

Data	Curso	Situação	Carga Horária (h)	
01/01/2001	NATURAL BASICO	A	60	
01/02/2001	COBOL	A	60	
01/03/2001	CISC	A	60	
01/04/2005	VISIAL BASIC	R	60	

Data	Descrição	Data Inicio	Data Fim	Obs	
01/02/1999	DENTISTA	01/12/1999	01/05/2001	STRESS	
01/02/2001	DENTISTA	02/02/2001	02/10/2001	TUBERCULOSE	
01/02/2002	DENTISTA	02/02/2002	02/11/2002	HEPATITE	

Visualizar Sair

6.8. Layout dos principais relatórios

RELATÓRIO ATENDIMENTOS

ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTOS

Data:99/99/9999

Contrato:..... Cliente

Gerente de Contas:

Período da pesquisa: de 99/99/9999 a 99/99/9999

Tipo atendimento	Qtde	Situação
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Totalizar a quantidade de atendimentos pelo tipo do atendimento realizado.

Separar os tipos de atendimento pela situação

Ordem de apresentação será Tipo atendimento e Situação.

RELATÓRIO COMPONENTES DE EQUIPES DE ATENDIMENTOS

EQUIPES DE ATENDIMENTOS

Data:99/99/9999

Contrato:..... Cliente

Gerente de Contas:

Período da pesquisa: de 99/99/9999 a 99/99/9999

Função	Nome	Dta início Função
...../.../.....
...../.../.....
...../.../.....
...../.../.....
...../.../.....
...../.../.....

Relacionar todos os membros da equipe do contrato que estiveram ativos no período de pesquisa solicitado

Informar classificado por função

RELATÓRIO MEDIA DE ATENDIMENTOS

Média de atendimentos por Coordenador/Supervisor

Data:99/99/9999

Período da pesquisa: de 99/99/9999 a 99/99/9999

Nome	Qtde	Cliente
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Apresentar os nomes por ordem decrescente de quantidade de atendimentos.

RELATÓRIO DE REUNIÕES

Reuniões

Data:99/99/9999

Contrato:..... Cliente

Gerente de Contas:

Período da pesquisa: de 99/99/9999 a 99/99/9999

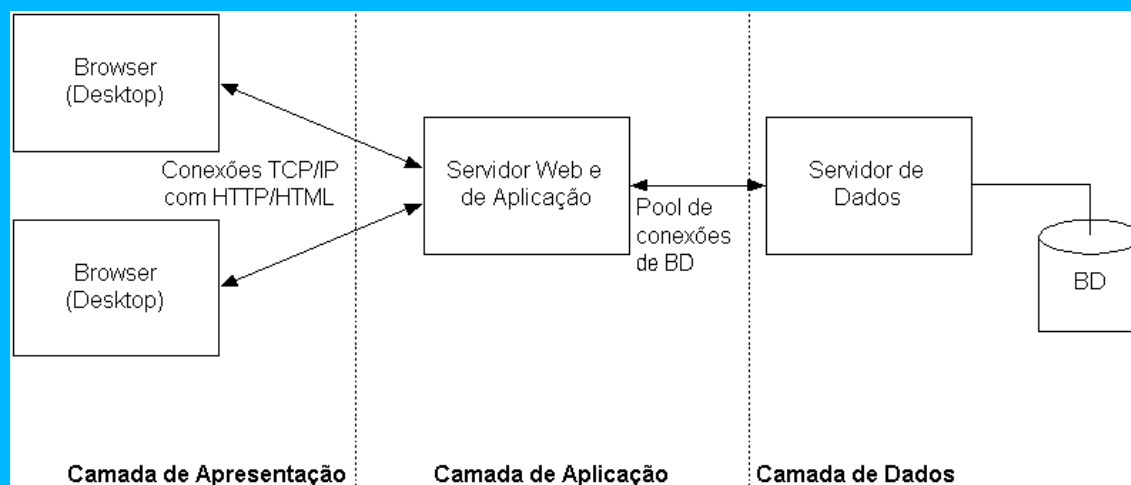
Data	Assunto	Situação
.../.../.....
.../.../.....
.../.../.....
.../.../.....
....		

Relacionar todas as reuniões cadastradas no período solicitado.

7. Arquitetura Computacional

7.1 Diagrama da arquitetura.

O sistema será desenvolvido utilizando arquitetura em três camadas, contendo a interface com o usuário, o servidor de aplicações e o servidor de banco de dados.



O Data Center está conectado a diversos backbones nacionais e internacionais através de múltiplos fornecedores de conectividade fornecendo segurança e disponibilidade dos dados da empresa. A Dominal possui sistemas automatizados de produção e recuperação de cópias de segurança (backup), sendo realizados diariamente, fornecendo total confiabilidade no armazenamento dos dados e dos aplicativos da Business.

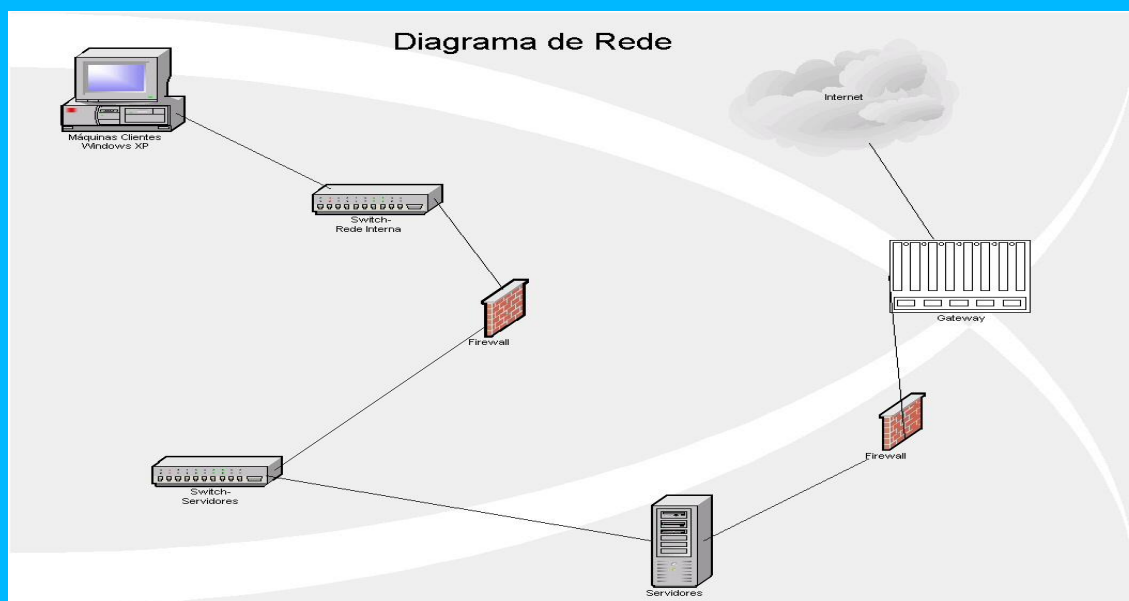
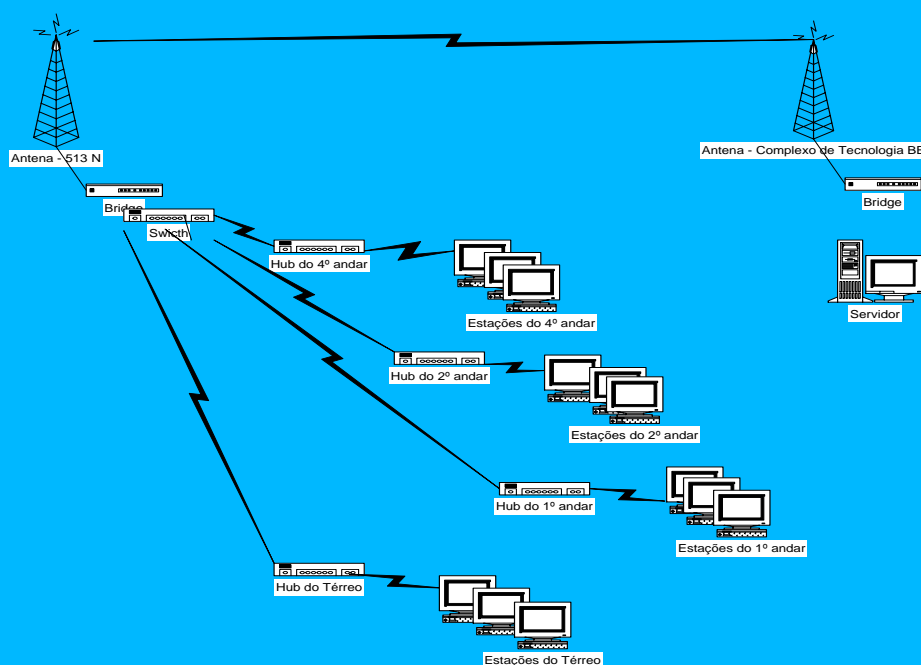
7.2 Formas de armazenamento e disponibilização dos dados

Os dados estarão armazenados em banco de dados SQL-server.

Os dados ficarão disponíveis sete dias por semana e vinte quatro horas por dia, através do sitio da empresa, fornecendo maior mobilidade aos funcionários responsáveis pela elaboração das propostas de licitação.

7.3 Diagrama da rede

Exemplo de Link CEUBTEC e Clientes;



7.4 Softwares básicos e de apoio utilizados.

Software	Função
Windows XP	Sistema Operacional
Erwin	Modelagem do Banco de Dados
Visual Basic 6.0	Desenvolvimento sistema
Project	Gerenciamento de Projeto
Visio	Diagramação de DFD's e demais gráficos do projeto
Access	Criação e gerenciamento do banco de dados

Item	Descrição	Quant.	Fornecedor	Valor Unit.	Valor Total
1	Windows XP	1	CEUBTEC	0,00	600,00
2	Erwin	1	CEUBTEC	2.100,00	2.100,00
3	Visio	1	CEUBTEC	1.500,00	1.500,00
4	Visual Basic 6.0	1	CEUBTEC	2.100,00	2.100,00
5	Enterprise Manager	1	CEUBTEC	1.100,00	2.100,00
Total					6.900,00

7.5 – Detalhamento dos softwares necessários

Software	Função
Access	Banco de Dados
IIS	Servidor WEB
Window 2000 Server	Servidor de arquivos

Item	Descrição	Quant.	Fornecedor	Valor Unit.	Valor Total
1	Access	1	CEUBTEC	500,00	500,00
2	IIS	1	CEUBTEC	600,00	600,00
3	Window 2000 Server	1	CEUBTEC	1.500,00	1.500,00
Total					2.600,00

7.6 – Detalhamento dos hardwares necessários

Item	Descrição	Quant.	Fornecedor	Valor Unit.	Valor Total
2	Computador Pentium IV 3.6 Ghz, 1GB SdRam, HD 120 GB, Gravadora de DVD	2	CEUBTEC	2.800,00	5.600,00
Total					5.600

8 - Segurança

8.1 Mecanismos de segurança e Privacidade dos dados.

A política de segurança, seguida, reflete as melhores práticas estabelecidas na NBR ISO/IEC 17799 (código de prática para gestão da segurança da informação).

Entre as diversas medidas de segurança adotadas pela empresa estão:

- Sistemas de firewall escaláveis, redundantes e customizados para funcionar com a arquitetura de rede do Internet Data Center.
- IDS (**S**istema de **D**etecção de **I**ntrusos) monitorado permanentemente para detectar e prevenir invasões na rede.
- Sistemas de monitoramento de recursos e serviços de rede que exibem o comportamento de cada recurso de rede e alertam quando da eventual ocorrência de falhas
- Sistemas de armazenamento a prova de falhas RAID 1 (disk mirroring) / RAID 5 (disk striping w/ parity) sempre aplicados em servidores de rede de uso geral.
- Sistemas automatizados de produção e recuperação de cópias de segurança (backup)
- Sistemas de criptografia irreversível de senhas e outros dados sensíveis de usuários
- Sistemas de controle em 3 níveis e registro de acesso a ambientes controlados da empresa.

8.2 Mecanismos de segurança de equipamentos e instalações

A segurança de equipamentos e instalações se dará por meio das políticas de segurança do Internet Data Center, da empresa Dominal.com.

É importante ressaltar que o IDC é próprio e todas as instalações estão sob a gerência direta da equipe da Dominal.

8.3. Equipamentos de Segurança

O IDC é monitorado 24 horas por dia 7 dias por semana por uma equipe de profissionais treinados para cumprir a Política de Segurança da Dominal.

Integram essa equipe os seguintes tipos de profissionais: analistas de segurança de rede, analistas de suporte e brigada de incêndio.

8.4. Engenharia de Segurança

Pontos redundantes de recebimento de energia das concessionárias de serviço público, sistema próprio de geração de energia em caso de falha, moderno parque de no-breaks redundantes e sistema de monitoramento da qualidade da energia fornecida compõem a nossa solução para obter energia elétrica ininterrupta e de qualidade no IDC.

8.5. Controle de Acesso

Todo acesso ao IDC é controlado em três diferentes níveis para aumentar a segurança dos sites e aplicações hospedadas.

8.6. Climatização

A manutenção de temperatura e umidade constantes e adequadas ao perfeito funcionamento dos equipamentos no Internet Data Center é desempenhada por um moderno sistema de condicionamento de ar, monitorando constantemente o clima no IDC.

Nesse sistema todos os elementos são redundantes e monitorados para que qualquer flutuação nos níveis pré-determinados seja corrigida imediatamente e sem a necessidade de intervenção humana.

8.7 Sistemas de detecção e combate a incêndio

Todo o ambiente do IDC bem são dotados de equipamentos de detecção e combate a incêndio.

Na eventualidade da deflagração de um incêndio o sistema de monitoramento alerta a Brigada de Incêndio - treinada para eliminar os focos de incêndio com o menor dano possível aos equipamentos do IDC - que imediatamente inicia o combate ao foco identificado.

9. Recursos humanos e Custos

9.1 Recursos humanos (Desenvolvimento/Implantação/Produção)

- 1 Analista de Sistemas
- 1 programador
- 1 DBA
- 1 Gerente de Projetos
- 1 Documentador

9.2 Custos de desenvolvimento e implantação

1.1. Analista de Sistemas		
1) Remuneração mensal	%	valor
Salário	100,00%	R\$ 3.500,00
Reserva Técnica	1,00%	R\$ 35,00
TOTAL DA REMUNERAÇÃO	101,00%	R\$ 3.535,00
2) Encargos Sociais		
Grupo "A"		
INSS	20,00%	R\$ 707,00
FGTS	8,00%	R\$ 282,80
SESC/SESI	1,50%	R\$ 53,03
SENAC/SENAI	1,00%	R\$ 35,35
SEBRAE	0,60%	R\$ 21,21
INCRA	0,20%	R\$ 7,07
Salário Educação	2,50%	R\$ 88,38
Seguro de Acidente de Trabalho	2,00%	R\$ 70,70
Total do Grupo "A"	35,80%	R\$ 1.265,53
GRUPO "B"		
Férias	2,77%	R\$ 97,92
13º Salário	8,33%	R\$ 294,47
Faltas legais	0,11%	R\$ 3,89
Aviso Prévio Trabalhado	8,33%	R\$ 294,47
Acidente de Trabalho	0,33%	R\$ 11,67
Licença Maternidade/Paternidade	0,11%	R\$ 3,89
Total do Grupo "B"		R\$ 706,29
GRUPO "C"		
Rescisão sem justa causa	3,20%	R\$ 113,12
Indenização Adicional	2,57%	R\$ 90,85
Aviso Prévio Indenizado	3,85%	R\$ 136,10
Total do Grupo "C"	9,62%	R\$ 340,07
Grupo "D"		
Incidência do GRUPO "A" X Grupo "B"	7,15%	R\$ 252,75
Total do Grupo "D"	7,15%	R\$ 252,75
Grupo "E"		
Grupo "A" (-) FGTS x Indenização Adicional + Aviso Prévio	1,78%	R\$ 62,30
Total Grupo "E"	1,78%	R\$ 62,30
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS	74,33%	R\$ 2.626,94
Total da Mão-de-Obra (1+2)		R\$ 6.161,94
II - Insumos (*)		
Auxílio-Alimentação	R\$ 10,00	R\$ 240,00

Total dos Insumos		R\$ 240,00
VI - TRIBUTOS		R\$ 6.401,94
ISS	5,00%	R\$ 320,10
IRRF	1,00%	R\$ 64,02
PIS	0,65%	R\$ 41,61
COFINS	3,00%	R\$ 192,06
IRPJ+Contr. Social	5,88%	R\$ 376,43
Total dos Tributos		R\$ 994,22
Total Mensal unitário		R\$ 7.396,16

1.2.Administrador de Dados		
1) Remuneração mensal	%	valor
Salário	100,00%	R\$ 2.500,00
Reserva Técnica	1,00%	R\$ 25,00
TOTAL DA REMUNERAÇÃO	101,00%	R\$ 2.525,00
2) Encargos Sociais		
Grupo "A"		
INSS	20,00%	R\$ 505,00
FGTS	8,00%	R\$ 202,80
SESC/SESI	1,50%	R\$ 37,88
SENAC/SENAI	1,00%	R\$ 25,25
SEBRAE	0,60%	R\$ 15,15
INCRA	0,20%	R\$ 5,05
Salário Educação	2,50%	R\$ 63,13
Seguro de Acidente de Trabalho	2,00%	R\$ 50,50
Total do Grupo "A"	35,80%	R\$ 903,95
GRUPO "B"		
Férias	2,77%	R\$ 69,94
13º Salário	8,33%	R\$ 210,33
Faltas legais	0,11%	R\$ 2,78
Aviso Prévio Trabalhado	8,33%	R\$ 210,33
Acidente de Trabalho	0,33%	R\$ 8,33
Licença Maternidade/Paternidade	0,11%	R\$ 2,78
Total do Grupo "B"		R\$ 504,50
GRUPO "C"		
Rescisão sem justa causa	3,20%	R\$ 80,80
Indenização Adicional	2,57%	R\$ 64,89
Aviso Prévio Indenizado	3,85%	R\$ 97,21
Total do Grupo "C"	9,62%	R\$ 241,91
Grupo "D"		
Incidência do GRUPO "A" X Grupo "B"	7,15%	R\$ 180,54
Total do Grupo "D"	7,15%	R\$ 180,54
Grupo "E"		
Grupo "A" (-) FGTS x Indenização Adicional + Aviso Prévio	1,78%	R\$ 44,50
Total Grupo "E"	1,78%	R\$ 44,50
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS	74,33%	R\$ 1.876,39
Total da Mão-de-Obra (1+2)		R\$ 4.401,39
II - Insumos (*)		
Auxílio-Alimentação	R\$ 10,00	R\$ 240,00
Total dos Insumos		R\$ 240,00

VI - TRIBUTOS		R\$ 4.649,39
ISS	5,00%	R\$ 232,07
IRRF	1,00%	R\$ 46,41
PIS	0,65%	R\$ 30,17
COFINS	3,00%	R\$ 139,24
IRPJ+Contr. Social	5,88%	R\$ 272,91
Total dos Tributos		R\$ 720,81
Total Mensal unitário		R\$ 5.362,19

1.3.Programador		
1) Remuneração mensal	%	valor
Salário	100,00%	R\$ 1.500,00
Reserva Técnica	1,00%	R\$ 15,00
TOTAL DA REMUNERAÇÃO	101,00%	R\$ 1.515,00
2) Encargos Sociais		
Grupo "A"		
INSS	20,00%	R\$ 303,00
FGTS	8,00%	R\$ 121,20
SESC/SESI	1,50%	R\$ 22,73
SENAC/SENAI	1,00%	R\$ 15,15
SEBRAE	0,60%	R\$ 9,09
INCRA	0,20%	R\$ 3,03
Salário Educação	2,50%	R\$ 37,88
Seguro de Acidente de Trabalho	2,00%	R\$ 30,30
Total do Grupo "A"	35,80%	R\$ 542,37
GRUPO "B"		
Férias	2,77%	R\$ 41,97
13º Salário	8,33%	R\$ 126,20
Faltas legais	0,11%	R\$ 1,67
Aviso Prévio Trabalhado	8,33%	R\$ 126,20
Acidente de Trabalho	0,33%	R\$ 5,00
Licença Maternidade/Paternidade	0,11%	R\$ 1,67
Total do Grupo "B"		R\$ 302,70
GRUPO "C"		
Rescisão sem justa causa	3,20%	R\$ 48,48
Indenização Adicional	2,57%	R\$ 38,94
Aviso Prévio Indenizado	3,85%	R\$ 58,33
Total do Grupo "C"	9,62%	R\$ 145,74
Grupo "D"		
Incidência do GRUPO "A" X Grupo "B"	7,15%	R\$ 108,32
Total do Grupo "D"	7,15%	R\$ 108,32
Grupo "E"		
Grupo "A" (-) FGTS x Indenização Adicional + Aviso Prévio	1,78%	R\$ 26,70
Total Grupo "E"	1,78%	R\$ 26,70
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS	74,33%	R\$ 1.125,83
Total da Mão-de-Obra (1+2)		R\$ 2.640,83
II - Insumos (*)		
Auxílio-Alimentação	R\$ 10,00	R\$ 240,00
Total dos Insumos		R\$ 240,00
VI - TRIBUTOS		R\$ 2.880,83

ISS	5,00%	R\$ 144,04
IRRF	1,00%	R\$ 28,81
PIS	0,65%	R\$ 18,73
COFINS	3,00%	R\$ 86,42
IRPJ+Contr. Social	5,88%	R\$ 272,91
Total dos Tributos		R\$ 447,39
Total Mensal unitário		R\$ 3.328,23

1.4.Documentador		
1) Remuneração mensal	%	valor
Salário	100,00%	R\$ 800,00
Reserva Técnica	1,00%	R\$ 8,00
TOTAL DA REMUNERAÇÃO	101,00%	R\$ 808,00
2) Encargos Sociais		
Grupo "A"		
INSS	20,00%	R\$ 161,60
FGTS	8,00%	R\$ 64,64
SESC/SESI	1,50%	R\$ 12,12
SENAC/SENAI	1,00%	R\$ 8,08
SEBRAE	0,60%	R\$ 4,85
INCRA	0,20%	R\$ 1,62
Salário Educação	2,50%	R\$ 20,20
Seguro de Acidente de Trabalho	2,00%	R\$ 16,16
Total do Grupo "A"	35,80%	R\$ 289,26
GRUPO "B"		
Férias	2,77%	R\$ 22,38
13º Salário	8,33%	R\$ 67,31
Faltas legais	0,11%	R\$ 0,89
Aviso Prévio Trabalhado	8,33%	R\$ 67,31
Acidente de Trabalho	0,33%	R\$ 2,67
Licença Maternidade/Paternidade	0,11%	R\$ 0,89
Total do Grupo "B"		R\$ 161,44
GRUPO "C"		
Rescisão sem justa causa	3,20%	R\$ 25,86
Indenização Adicional	2,57%	R\$ 20,77
Aviso Prévio Indenizado	3,85%	R\$ 31,11
Total do Grupo "C"	9,62%	R\$ 77,73
Grupo "D"		
Incidência do GRUPO "A" X Grupo "B"	7,15%	R\$ 57,77
Total do Grupo "D"	7,15%	R\$ 57,77
Grupo "E"		
Grupo "A" (-) FGTS x Indenização Adicional + Aviso Prévio	1,78%	R\$ 14,24
Total Grupo "E"	1,78%	R\$ 14,24
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS	74,33%	R\$ 600,44
Total da Mão-de-Obra (1+2)		R\$ 1.408,44
II - Insumos (*)		
Auxílio-Alimentação	R\$ 10,00	R\$ 240,00
Total dos Insumos		R\$ 240,00
VI - TRIBUTOS		
ISS	5,00%	R\$ 82,42

IRRF	1,00%	R\$ 16,48
PIS	0,65%	R\$ 10,71
COFINS	3,00%	R\$ 49,45
IRPJ+Contr. Social	5,88%	R\$ 96,93
Total dos Tributos		R\$ 256,00
Total Mensal unitário		R\$ 1.904,45

Recursos Humanos					
Item	Descrição	Quant.	Tempo	Valor Unit.	Valor Total
2	Analista de Sistemas	1	17 meses	7.396,16	125.734,72
4	Administrador de Banco de Dados	1	8 meses	5.562,19	44.497,52
5	Programadores	1	7 meses	3.228,23	22.597,61
6	Documentador	1	8 meses	1.904,45	15.235,60
Total					208.065,45

CUSTO TOTAL DO PROJETO:

RECURSOS HUMANOS R\$ 208.065,45
HARDWARE R\$ 5.600,00
SOFTWARE R\$9.500,00

CUSTO TOTAL R\$223.165,45

9.3 Custos mensais de produção

DATA	Compra Software e hardware	Analista de Sistemas	Programador	Administrador BD	Documentador	TOTAL NO MÊS
agosto-04	R\$ 15.100,00	R\$ 7.396,16				R\$ 22.496,16
setembro-04		R\$ 7.396,16				R\$ 7.396,16
outubro-04		R\$ 7.396,16				R\$ 7.396,16
novembro-04		R\$ 7.396,16			R\$ 1.904,45	R\$ 9.300,61
dezembro-04		R\$ 7.396,16			R\$ 1.904,45	R\$ 9.300,61
janeiro-05		R\$ 7.396,16				R\$ 7.396,16
fevereiro-05		R\$ 7.396,16				R\$ 7.396,16
março-05		R\$ 7.396,16				R\$ 7.396,16
abril-05		R\$ 7.396,16				R\$ 7.396,16
maio-05		R\$ 7.396,16		R\$ 5.562,19	R\$ 1.904,45	R\$ 14.862,80
junho-05		R\$ 7.396,16	R\$ 3.228,23	R\$ 5.562,19	R\$ 1.904,45	R\$ 18.091,03
julho-05		R\$ 7.396,16	R\$ 3.228,23	R\$ 5.562,19		R\$ 16.186,58
agosto-05		R\$ 7.396,16	R\$ 3.228,23	R\$ 5.562,19		R\$ 16.186,58
setembro-05		R\$ 7.396,16	R\$ 3.228,23	R\$ 5.562,19	R\$ 1.904,45	R\$ 18.091,03
outubro-05		R\$ 7.396,16	R\$ 3.228,23	R\$ 5.562,19	R\$ 1.904,45	R\$ 18.091,03
novembro-05		R\$ 7.396,16	R\$ 3.228,23	R\$ 5.562,19	R\$ 1.904,45	R\$ 18.091,03
dezembro-05		R\$ 7.396,16	R\$ 3.228,23	R\$ 5.562,19	R\$ 1.904,45	R\$ 18.091,03
CUSTO TOTAL DO PROJETO						R\$ 223.165,45

10. Cronograma

Projeto Final I

Tarefa	Início	Fim
Análise do Negócio	02/08/2004	01/09/2004
Reunião com Gestores do Negócio	02/08/2004	07/08/2004
Elaboração das Atas	07/08/2004	12/08/2004
Análise da Situação Atual	12/08/2004	22/08/2004
Elaboração do Estudo de Viabilidade	22/08/2004	01/09/2004
Análise de Requisitos	01/09/2004	06/10/2004
Reunião com usuários	01/09/2004	16/09/2004
Elaboração do Termo de Referência	16/09/2004	26/09/2004
Homologação do Termo de Referência	26/09/2004	06/10/2004
Elaboração do Projeto	06/10/2004	05/07/2005
Levantamentos dos recursos a serem alocados	06/10/2004	26/10/2004
Levantamento das tecnologias envolvidas	06/10/2004	16/10/2004
Levantamento do parque tecnológico atual e disponível	06/10/2004	16/10/2004
Elaboração do Documento formal	26/10/2004	30/06/2005
Elaboração do Cronograma	26/10/2004	05/12/2004
Levantamento das atividades envolvidas no Projeto	26/10/2004	15/11/2004
Implementação do cronograma	15/11/2004	05/12/2004

Projeto Final II

Tarefa	Início	Fim
Modelagem do Sistema	17/02/2005	21/05/2005
Levantamento	17/02/2005	26/02/2005
Relação das Entidades Externas	26/02/2005	08/03/2005
Diagrama de Fluxo de Dados Nível 0	08/03/2005	18/03/2005
Diagrama de Fluxo de Dados Nível 1	18/03/2005	23/03/2005
Descrição dos Processos	02/04/2005	09/04/2005
Descrição dos Fluxos de Dados	09/04/2005	16/04/2005
Modelagem do Banco de Dados	16/04/2005	23/04/2005
Análise e Levantamento das Entidades e seus atributos (Modelo Lógico)	23/04/2005	30/04/2005
Elaboração do MER (Modelo Físico)	30/04/2005	07/05/2005
Dicionário de Dados	07/05/2005	14/05/2005
Arquitetura Computacional (Hardware)	14/05/2005	21/05/2005
Arquitetura Computacional (Software)	26/03/2005	15/04/2005
Segurança	26/03/2005	31/03/2005
Recursos Humanos	31/03/2005	10/04/2005
Custos	10/04/2005	15/04/2005
Prototipação	21/05/2005	20/06/2005
Elaboração dos Testes	20/06/2005	25/06/2005
Roteiro de Implantação	25/06/2005	30/06/2005
Homologação do Projeto	30/06/2005	05/07/2005

Projeto Final III

Tarefa	Início	Fim
Implementação do Banco de Dados	04/08/2005	06/08/2005
Codificação do Produto do Projeto	06/08/2005	14/11/2005
Testes do Produto do Projeto	14/11/2005	17/11/2005
Homologação pelo usuário do Produto do Projeto	17/11/2005	27/11/2005
Implantação do Produto do Projeto	27/11/2005	29/11/2005
Encerramento Documentação Final do Produto	27/11/2005	02/12/2005
Homologação documentação	28/11/2005	28/11/2005
Preparação apresentação do projeto final	28/11/2005	05/12/2005
Apresentação à banca	05/12/2005	05/12/2005

11. Glossário

- CETI – Centro especializado em Tecnologia da Informação.
- Contrato de Outsourcing – Contrato de prestação de serviços, no qual o prestador de serviços fica alocado fisicamente nas dependências do cliente contratante.
- SGA – Sistema de Gestão de Atendimento.
- SGP – Sistema de Gestão de Pessoal
- SDP – Sistema de Desenvolvimento Pessoal
- SGC – Sistema de Gestão de Contratos

12. Bibliografia

Normas para a elaboração do Projeto Final Estágio Supervisionado
Curso Superior de Formação Específica em Análise de Sistema
UniCeub.

ROGER PRESSMAN, Engenharia de Software.Ed. Mc Graw.

SOMMERVILLE, Ian. Engenharia De Software 6ª Edição, São Paulo, Editora. Pearson
Educaion do Brasil Ltda., 2003

PHILLIPS, Joseph. Gerencia De Projetos De Tecnologia Da Informação, São Paulo, Editora
Elsevier (Editoras Campus e Negócio), 480 páginas, 09/04/2003

PMBOK 2000