



CURSO: Sistemas de Informação	PERÍODO LETIVO: 2009-1	SEMESTRE: 2º.
DISCIPLINA: Análise, Projeto e Implementação de Sistemas I		

PROFESSOR: Ildisvan Araujo – <i>ildisvan@cariri.ufc.br</i>

SIA

<SISTEMA DE INFORMAÇÕES ACADÊMICAS>

Descrição Geral

O Sistema de Informações Acadêmicas da Faculdade Paraíso tem como principal objetivo catalogar e controlar as informações referentes a alunos, professores, turmas, turnos, cursos, notas entre outras coisas, como também cadastrar as informações dos inscritos no vestibular, como também imprimir o comprovante de inscrição que deverá ser pago na própria faculdade.

ATIVIDADES PRÁTICAS EM GRUPOS

Estudo Inicial

Objetivo: Levantar e documentar as seguintes informações da empresa cliente:

- **Identificação do cliente:**
 - Nome do Cliente/Sigla:
 - Endereço:
 - Fone/Fax:
 - E-mail:
 - Dirigentes Atuais e respectivos cargos:
 - Lista de Pessoas / Dados para Contatos :
 - Ramo de negócio:
 - Região de atuação:
 - Infra-estrutura Tecnológica:
 - Responsável pelas Informações:

- **Identificação do Serviço Solicitado - Qual a Intenção Inicial do Cliente ?**
 - % Informatização
 - Desenvolvimento Completo ou Upgrade (Evolução dos Sistemas Atuais)?
 - Descartar o Sistema Atual ou Integração do legado com o novo?
 - Deseja alguma Inovação Tecnológica específica?
 - Crossgrade – Qual Plataforma Operacional atual e pretendida?

- **Identificação do Serviço Solicitado - Qual o Problema do Cliente?**
 - Mudança de Requisitos Funcionais
 - Insatisfação com a atual equipe de desenvolvimento

- Solução inovadora para o mercado
 - Acompanhar a Movimentação dos Concorrentes
 - Implantar um Novo paradigma de atendimento
 - O Sistema não atende requisitos técnicos
 - Desempenho, segurança, consultas flexíveis.
 - Sistema Com Módulos Integrado
 - Apoiar Estrategicamente Decisões na Empresa
- **Descrição Geral, Problemas e Necessidades**
 - **Título:** Sistema de Informações Acadêmica da Faculdade Paraíso -
 - **Conceituação Geral (Objetivos):**

Módulo I – Inscrições do Vestibular - Obter as informações dos inscritos no vestibular para todos os cursos da faculdade como também imprimir o comprovante de inscrição que deverá ser pago instituição de ensino.
 - **Problemas relatados pelo usuário:**
 - **Necessidades do usuário:**
 - **Informações complementares:**
 - Resistência do usuário:
 - Nível do Pessoal:
 - Condições do local:
 - Diretrizes para o serviço:
 - Observações:
 - Documentos Anexos: Organogramas, Outros documentos com informações sobre a estrutura organizacional da empresa e Resumo de reunião inicial.
 - **Responsável pelas informações:**

Reunião Inicial

Objetivo: Levantar e documentar as seguintes informações do sistema:

Detalhes do negócio do cliente em um dado tema;
 Respostas para primeiras dúvidas
 Solução para problemas iniciais
 Planejar próximas iniciativas e atividades
 Tomar outras decisões sobre o andamento do projeto.

- **Etapas e Atividades:**
 - Definição Tema/Pauta
 - Determinação Local/Data/Hora
 - Marcação com os participantes;
 - Confirmação;
 - Reunião propriamente dita;
 - Pós-reunião
- **Papéis e Participantes**

- Coordenador: Aquele que encaminha os trabalhos da reunião.
- Registrador: Aquele que faz os registros do andamento da reunião
- Facilitador: Assessor do coordenador incumbido de funções como a intervenção, cronometragem, etc.
- Outros Participantes: Representantes do setores táticos, estratégico e operacional da empresa.

Observações Iniciais

Definição: Consiste na visitação do local a ser objeto do levantamento de dados com a finalidade de fazer observações sobre o mesmo e sobre o problema / sistema

Tipo de Observação: Sistemática

- **O que observar?:**

Atendentes:

- Os atendentes demonstram atenção e cortesia para com os clientes?
- Atendem os clientes com visível agilidade e eficiência?
- Há clientes demonstrando insatisfação com a atuação dos atendentes?
- Os atendentes vão com muita frequência pedir auxílio à supervisão?
- Como os atendentes reagem a situações imprevistas?

Público Cliente

- Há filas grandes?
- Alguns clientes demonstram insatisfação com uma certa lentidão do atendimento?
- Você observa clientes desistindo de serem atendidos?
- Você acha que a ida dos clientes ao setor de atendimento poderia ser evitada usando qualquer recurso não pessoal?

Instalações

- O ambiente de trabalho é agradável?
- O espaço reservado aos clientes é satisfatório?
- Os móveis destinados ao setor de atendimento são ergonômicos?
- A tramitação dos clientes pelo setor de atendimento é racional?
- Como é o espaço destinado aos atendentes?
- A sinalização do local pode ser compreendida pelos usuários?

Equipamentos

- Os equipamentos funcionam bem?
- Os atendentes sabem manejá-los com destreza?
- Os equipamentos disponíveis são suficientes?

Procedimentos Administrativos e Burocráticos

- Os procedimentos de trabalho são racionais?
- Os atendentes parecem estar a par dos mesmos?
- Existe acúmulo de trabalho?
- Há algum indício de insatisfação dos clientes com a burocracia?

Documentação Inicial

- **Documento do Estudo Inicial** - Identificação do cliente, Identificação do Serviço Solicitado, Intenção Inicial, Descrição Geral, Problemas e Necessidades
- **Ata de Reunião Inicial** – Dados da reunião, roteiro, anotações e observações, pendências e conclusões pós-reunião.