
A empresa de treinamento **Class For You** pretende informatizar as suas operações. Para isso o proprietário, Sr. Armando Sobreira, contratou a empresa **Terra TI** para desenvolver um sistema que atenderá às necessidades da empresa. O novo sistema precisa ser implantado até o final deste ano, pois a empresa está se preparando para ofertar novos treinamentos e, caso o sistema ainda não esteja pronto a tempo, ela terá custos extras com mudanças posteriores. Da mesma forma, é de suma importância que todas as necessidades da empresa sejam atendidas, pois já foram definidas para contemplar aos novos treinamentos.

A **Class For You** não possui atualmente infraestrutura de TI e precisa que um levantamento mínimo seja feito para que o Gerente de Compras, Carlos Sabino, possa providenciar a aquisição e instalação dos novos equipamentos a tempo da implantação. Entre os funcionários da empresa, já foi realizada uma reunião para a definição dos papéis e responsabilidades de cada um, em relação ao projeto. Duas atendentes, Marcia Almenara e Paula Bitencourt, que hoje são responsáveis pelas operações básicas, como: realizar matrícula; receber mensalidades e orientar alunos, foram incumbidas de apoiar a definição dos requisitos juntamente com o Analista de Sistemas da **Terra TI**. O gerente de cursos, Antônio Guimarães, também participará das definições. O proprietário da empresa se comprometeu a disponibilizar os funcionários da empresa para apoiar, na medida do possível, sem prejuízo de suas funções.

O Gerente de Cursos descreveu as operações da empresa de treinamento da seguinte forma:

O primeiro contato formal que se dá entre o aluno e a **Class For You** é a matrícula. Geralmente, o aluno primeiramente solicita informações ao atendente sobre quais cursos a empresa oferece. Se ele se interessar por algum curso, o atendente lhe dará informações adicionais a respeito de quais turmas do curso em questão se encontram em aberto, qual o horário em que as aulas serão ministradas, qual a data prevista para início das aulas e qual o mínimo de alunos necessários para iniciar uma nova turma. Atualmente as atendentes buscam essas informações em fichários divididos por curso e turma.

Caso o horário de alguma turma seja compatível com os horários do aluno, este realizará a matrícula em uma turma relativa ao curso em que se interessou. Caso o aluno nunca tenha feito curso na empresa e, portanto não esteja cadastrado, então o atendente irá registra-lo, também em fichas, antes de realizar a matrícula. Se o aluno já se encontra cadastrado, pode ser necessário atualizar os seus dados, como o endereço e o telefone, neste caso uma nova ficha é preenchida. Depois de registrar o aluno, então, a matrícula do aluno, será gerada. Para isso, o atendente, com base no curso, na turma e no quantitativo de alunos da turma define o número da matrícula.

Atualmente, nós fazemos o registro dos cursos em planilhas que incluem informações como: nome do curso, ementa do curso e conteúdo programático. Em geral, um curso pode ser associado a muitas turmas, a depender da demanda pelo curso. As turmas também são registradas em planilhas, com informações como: código da turma, sala da turma, data de início e data prevista de término. Uma turma pode ter diversos alunos matriculados, dependendo da capacidade da sala de aula. Para cada curso que o aluno se inscreve, ele receberá uma nova matrícula, associada à nova turma. Cada turma tem um número mínimo de matrículas para iniciar o curso, em geral, fechamos as turmas com pelo menos 10 alunos.

O registro dos alunos é feito em planilhas e incluem os dados pessoais, informações de contato e de

pagamento. Um aluno pode realizar muitas matrículas, mas cada matrícula refere-se exclusivamente a uma turma específica de um determinado curso. Todas essas planilhas são armazenadas nos fichários já mencionados.

Outro aspecto que precisamos melhorar no que diz respeito ao controle, é o financeiro. Precisamos de uma ferramenta que nos permita consultar rapidamente, por exemplo, as mensalidades em aberto de um aluno e gerar relatórios que nos deem a possibilidade de planejar nossas finanças, por exemplo, relatório de projeção de receitas e relatório de fluxo de caixa. Ainda há muitas dúvidas acerca de que relatórios poderiam nos ajudar, mas há um consenso que hoje não há qualquer controle. Demais relatórios podem ser definidos ao longo das reuniões com os funcionários.

Os dados, que por hora temos interesse em controlar pelo sistema, se limitam às informações de matrícula (situação do aluno junto à **Class For You**), informações de notas e frequência e informações financeiras, como: contas a receber em aberto, quitadas e os relatórios já citados.

Atualmente, não há registros de frequência e notas dos alunos, mas temos tido muitos problemas com isso, pois os alunos faltam e depois querem repor as aulas sem custos e como não há notas, muitos alunos concluem o curso sem o devido conhecimento. Há ainda um embate sobre essa questão entre eu e o Sr. Armando Sobreira, pois, apesar dos problemas, eu não concordo com o registro, mas o Sr. Armando acredita que está assumindo prejuízos no formato atual. Por hora, prevalece a vontade do dono.

A expectativa é que os professores farão esses registros, que posteriormente serão validados por mim. Para que os professores registrem, seria interessante um aplicativo de fácil instalação no celular ou uma página de *Internet* que elimine a necessidade de instalação de qualquer componente. E para a validação seria necessário que notas e frequências registradas ficassem pendentes de validação, sendo que haveria uma funcionalidade disponível apenas ao Gerente de Cursos, que se responsabilizaria por tal tarefa. Após validar, uma simples confirmação no sistema disponibilizaria os dados oficialmente para os alunos acompanharem seu desempenho.

Outro ponto que é preciso destacar é a necessidade de podermos emitir pelo sistema os boletos relativos às mensalidades dos alunos. Gostaríamos também, de ter a opção de enviar um lembrete ao aluno do vencimento de mensalidades por e-mail, por meio do sistema, contudo, queremos poder configurar isso, pois não queremos encher a caixa de e-mail do aluno de cobranças, então queremos poder, por exemplo, configurar se o sistema irá disparar e-mails somente após o vencimento ou mesmo antes de vencer, e ainda configurar a frequência com que o sistema irá disparar estes e-mails. Por fim, é importante que o sistema possua uma rotina de *backup* para garantir a segurança das informações.

Relato das Atendentes:

Aqui na **Class For You**, nós atendemos assim: Primeiramente, verificamos e apresentamos ao cliente interessado os cursos oferecidos pela empresa. Em seguida, caso o aluno tenha se interessado por algum curso, verificamos e apresentamos ao aluno as turmas relativas ao curso em questão. Caso ele queira se matricular, então primeiramente verificamos se ele já se encontra cadastrado, caso o aluno ainda não esteja registrado ou seus dados estejam desatualizados (o aluno pode ter feito cursos na empresa anteriormente), então cadastramos e em seguida realizamos a sua matrícula.

Atualmente temos vários armários com pastas de registros de alunos em fichas e planilhas. Isso nos causa um problema, pois perdemos muito tempo procurando informações, apesar de que foram organizadas seguindo alguns critérios, como ano e ordem alfabética. Mas, acreditamos que com a implantação do sistema, a consulta a dados de alunos não será mais um problema. Para isso, é

importante que o sistema tenha cadastros e consultas de uso simples e rápido, pois é o que mais fazemos ao longo do dia. É importante também que o acesso ao sistema seja restrito e que cada um tenha a sua senha.

Também perdemos muito tempo controlando o recebimento de mensalidades de alunos, então uma tela com consulta rápida e de fácil manuseio é importante. É comum que alunos solicitem o parcelamento de mensalidades em atraso, ou mesmo a postergação do prazo. Além disso, precisamos gerar e receber os boletos. Para receber, admitimos várias formas, como: cartão de débito, cheque, *PicPay*, transferência bancária e claro, dinheiro. O sistema deve nos permitir realizar e registrar todas essas operações.

Informações obtidas com o *Sponsor*:

Ao longo da implantação do sistema, os cursos em andamento na escola deverão ser registrados, mas, como estes não terão informações de frequência e notas, é importante que tais informações não tenham o seu registro definido como obrigatório. Uma alternativa que pode ser adotada é a divisão do sistema em duas entregas, sendo a primeira entrega composta por cadastros que permitiriam aos funcionários realizarem os registros necessários em paralelo ao registro que é feito atualmente. E a entrega final seria composta pelas funcionalidades restantes.

O *Sponsor* foi enfático em dizer que deseja tecnologia gratuita e aberta para todo o sistema, seja ele o principal ou os possíveis aplicativos ou ainda componentes acessórios, que venham a ser desenvolvidos. Além disso, é desejável que tudo possa ser implantado em sistemas operacionais e integrado a pacotes de escritórios gratuitos, apesar dos atuais funcionários terem conhecimento apenas do *Microsoft Windows* e pacote do *Microsoft Office*. Naturalmente, não é da responsabilidade da **Terra TI**, quaisquer necessidades de treinamento dos funcionários em aplicações desenvolvidas por terceiros. Contudo, é importante um acompanhamento para evitar problemas durante a implantação. Tanto para o treinamento, como a implantação, o *Sponsor* não autorizou horas extras ou dedicação exclusiva dos funcionários durante o horário de trabalho, tampouco autorizou o fechamento da empresa para a execução dessas atividades. Assim, a implantação e o treinamento deverão ocorrer em paralelo ao funcionamento da escola e no início os funcionários deverão realizar as duas atividades, ou seja, registrar da forma que vem sendo feito atualmente e registrar também no novo sistema, até que a adaptação ao novo formato de trabalho seja satisfatória.