



**SEFIC2017
UNILASALLE**

**A PESQUISA E O
RESPEITO À DIVERSIDADE**

16 A 20 DE OUTUBRO DE 2017

ISSN 1983-6783

SOLUÇÃO TECNOLÓGICA PARA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO DE GARÇONS E ESTABELECIMENTOS

Diego Bernardes, Laura Abitante da Silva, Lucas Drozdowski
Sara Massoti Bonin, Aline de Campos (orientador)
Faculdade Senac Porto Alegre

Área Temática: Engenharias e Computação

Resumo: O ramo de bares, restaurantes e similares gera grande fluxo na economia nacional, porém, parte destes estabelecimentos são recorrentemente mal avaliados. Destaca-se o garçom, sendo este a linha de frente no atendimento. O Senac RS reforçando seu compromisso com as empresas do comércio, serviços e sociedade, criou o Programa Master Garçom com o objetivo de desenvolver e aprimorar novas técnicas e excelência em atendimento. Sendo assim, este projeto apresenta uma solução tecnológica para atender a demanda de monitoramento de qualidade de atendimento dos profissionais formados no programa. A partir do desenvolvimento de um aplicativo para dispositivos móveis e um painel de controle dos dados processados (dashboard), o fluxo de informações geradas estará disponível em várias escalas de acesso a todos os envolvidos. O cliente terá acesso ao aplicativo para avaliação de garçons e estabelecimentos certificados pelo Programa Master Garçom. A partir disso, os dados coletados pelo aplicativo serão processados e alimentarão o dashboard com uma visão geral de resultados para o Senac RS, bem como um ambiente de verificação online dos resultados para gestores de estabelecimentos e para os garçons. De forma macro, o projeto é gerenciado utilizando práticas de metodologias ágeis, visto que são flexíveis e adaptativas. Para o desenvolvimento técnico, utiliza-se a lógica de Produto Mínimo Viável (Minimum Viable Product – MVP). Além disso, está sendo realizado o levantamento de requisitos utilizando pesquisas com público alvo, análise de benchmarking, criação de personas, análise de tecnologias, ferramentas e demais elementos de elaboração do projeto todos devidamente documentados. Tratando-se de um projeto em andamento, até o momento, realizou-se levantamento de requisitos com o Product Owner da gestão do Programa Master Garçom, além de estudos de tecnologias, comparativos para arquitetura do sistema e levantamento de referencial teórico. Para o desenvolvimento, optou-se pelo banco de dados relacional MySQL. Para melhor escalabilidade do projeto, está sendo desenvolvida uma API com arquitetura REST utilizando a linguagem PHP7 e o framework Slim. Por uma questão de versatilidade o aplicativo está sendo desenvolvido em plataforma híbrida usando o framework Ionic2 e para o dashboard será utilizando Angular2, ambos vão consumir e enviar dados para a API. Faz-se uso do Heroku para hospedagem e Bitbucket para gerenciamento e controle de versão usando GIT.

Palavras-Chave: aplicativo híbrido; métodos ágeis; atendimento.