

SALÃO DE  
INICIAÇÃO CIENTÍFICA  
**XXIX SIC**  
  
**UFRGS**  
PROPESQ



múltipla   
**UNIVERSIDADE**  
inovadora  inspiradora

<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2017: SIC - XXIX SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2017
<b>Local</b>	Campus do Vale
<b>Título</b>	Solução tecnológica para avaliação de qualidade de atendimento de garçons e estabelecimentos
<b>Autor</b>	LAURA SILIPRANDI ABITANTE DA SILVA
<b>Orientador</b>	ALINE DE CAMPOS

## **Solução tecnológica para avaliação de qualidade de atendimento de garçons e estabelecimentos**

Laura S. Abitante da Silva (Faculdade Senac Porto Alegre)

Orientador: Aline de Campos

Para ter sucesso nos negócios nas áreas de bens, serviços e turismo, um elemento fundamental é o bom atendimento oferecido ao cliente. O ramo de bares, restaurantes e similares envolve atendimento direto ao público e gera grande fluxo na economia nacional, porém, grande parte destes estabelecimentos são recorrentemente mal avaliados por quem frequenta. Destaca-se neste ramo o garçom, sendo a linha de frente no atendimento. Ademais, sua boa atuação é fundamental para que o cliente tenha uma experiência agradável. Apesar de sua importância, o garçom ainda tem uma função pouco profissionalizada e vista como ocupação temporária, o que denota a oportunidade de crescimento de oferta de formação. O Senac RS é pioneiro na formação de garçons, sendo referência na área, e para reforçar seu compromisso com as empresas do comércio, serviços e sociedade, foi criado o Programa Master Garçom com o objetivo de desenvolver e aprimorar novas técnicas e excelência em atendimento para garçons. Para seguir garantindo essa excelência após a finalização do processo, uma vez certificado, torna-se relevante uma continuidade que ofereça recursos para o autodesenvolvimento do profissional, incluindo alinhamento de objetivos com o gestor, bem como atender aos interesses da Instituição de manter bons profissionais sob seu nome.

Diante deste cenário, o presente projeto tem como objetivo desenvolver uma solução tecnológica para atender a demanda de monitoramento de qualidade e excelência dos profissionais formados no programa Master Garçom. 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 será gerenciado utilizando práticas de metodologias ágeis, visto que são flexíveis e adaptativas. Para o desenvolvimento técnico, pretende-se trabalhar com a lógica de Produto Mínimo Viável (*Minimum Viable Product - MVP*) para chegar a um protótipo com quantidade menor de esforço e de desenvolvimento. Além disso, será realizado 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. Ademais, pretende-se documentar completamente todos os processos.

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 definição da arquitetura do sistema e levantamento de referencial teórico. Para o desenvolvimento, optou-se por utilizar 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 com documentação gerida pela ferramenta Swagger. Por uma questão de versatilidade o aplicativo será 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.