



Via Oceânica, Ida.

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.

Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento

9700-013 – Angra do Heroísmo

Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602

E-Mail: webmaster@viaoceanica.com

Portal: www.viaoceanica.com

ESTUDO CONCEPTUAL E PARA DESENVOLVIMENTO DA PLATAFORMA EMARKETPLACE ACIST

*Conceito, funcionalidades, procedimentos operacionais e
estruturas técnicas associadas*



1.1 OBJECTIVOS

- Reposicionar a Agência no mercado face às suas congéneres;
- Reforçar a imagem e identidade ACIST (modernidade/ simplicidade/ relacionamento interpessoal) inculcando-lhe um carácter mais simples, informal e dinâmico ao nível da comunicação, da relação institucional e empresarial;
- Criar novos serviços para os Associados;

1.2 FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Existem determinadas condicionantes que devem ser devidamente ponderadas, na medida em que o seu incumprimento poderá ocasionar alterações que impliquem um novo planeamento do Projecto.

É fundamental um envolvimento profundo do cliente com vista ao pleno cumprimento dos prazos e actividades previstas.

Os pontos que seguidamente enunciaremos são, no nosso entender, os essenciais para atingir os objectivos a que nos propomos:

A nomeação do Interlocutor – Coordenador do Projecto. O cliente deverá nomear um interlocutor para o projecto. Este elemento será responsável por estabelecer internamente os contactos necessários para que a equipa da Via Oceânica possa efectuar o trabalho proposto. Este interlocutor deverá garantir o acompanhamento e execução de todas as actividades do Projecto, estar presente nas reuniões de controlo de progresso do projecto, bem como deverá ter poder para desbloquear situações que possam surgir ao longo da execução do projecto, garantindo um efectivo envolvimento do cliente em todo o processo.

Disponibilidade dos Colaboradores do cliente. É fundamental que para cada área de intervenção o cliente garanta a disponibilidade dos colaboradores considerados chave.

Divulgação do projecto. A divulgação dos objectivos do projecto pelos diversos níveis do cliente, será crucial para que possa haver uma colaboração e envolvimento dos Colaboradores da Empresa.

A rapidez de tomada de decisão. A celeridade desejada para atingir os objectivos deste projecto só é conseguida se o processo de tomada de decisão for eficaz, o que passa pela definição de mecanismos eficientes (competências e prazos), bem como um livre acesso a quem tem de decidir.

Obter as aprovações dos Documentos entregues. A obtenção das aprovações do cliente por parte dos documentos entregues pela Via Oceânica.



Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.
Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento
9700-013 – Angra do Heroísmo
Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602
E-Mail: webmaster@viaoceanica.com
Portal: www.viaoceanica.com

2 ÂMBITO DO PROJECTO

2.1 SERVIÇOS INCLUÍDOS NO ÂMBITO DO PRESENTE DOCUMENTO:

- Gestão do projecto de acordo com a metodologia de gestão de projecto apresentada;
- Análise de requisitos e desenho da solução de forma detalhada, de acordo com metodologia apresentada;
- Construção de uma solução de acordo com a metodologia de projecto apresentada;
- Implementação e lançamento da solução de acordo com a metodologia de projecto apresentada;
- Formação de utilização do gestor de conteúdos;

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO PRESENTADA

- Estudo organizacional e funcional como base para o desenvolvimento de plataforma e portal extranet para o E-marketplace.

Esta plataforma surge como resposta a uma carência, sobejamente identificada na sua área. Tem como objetivos primeiros ir ao encontro de necessidades não só já identificadas como também reportadas diretamente pelos principais interessados nas suas funcionalidades.

A sua conceção, planeamento e conseqüente desenvolvimento foi ponderada de forma a ser enquadrada na missão dos seus promotores, tanto a nível de timing mas também como plataforma de reforço da quantidade e qualidade de serviços disponíveis. Refira-se que o conceito reúne funcionalidades únicas, integradas com ferramentas que lhe dão uma robustez e flexibilidades acima da média de sistemas do mesmo tipo. São precisamente estas – robustez, flexibilidade, fiabilidade e segurança – algumas das características intrínsecas deste sistema.

Em termos de funcionalidades básicas integradas no sistema, destacamos as mais relevantes:

⋮



Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.

Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento

9700-013 – Angra do Heroísmo

Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602

E-Mail: webmaster@viaoceanica.com

Portal: www.viaoceanica.com

- i) Inscrição e catalogação de empresas (fornecedores), por categoria de produtos e/ou por tipo de serviços disponibilizados: esta funcionalidade permitirá que, através do backoffice, seja possível criar e gerir uma base de dados que será gradualmente alimentada, na qual se poderá aceder a todas entidades fornecedoras e aos dados disponibilizados pelas mesmas. O motor de pesquisa integrado permitirá a utilização de metawords genéricas e, assim, será possível pesquisar por áreas específicas de negócio, produtos e serviços fornecidos bem como pela identificação e localização dessas mesmas entidades;
- ii) Inscrição de potenciais clientes, permitindo a solicitação de propostas ou a realização de transações: esta funcionalidade, com características únicas no mercado, permite que os potenciais clientes possam, fácil, rapidamente e com toda a segurança e confiança – refira-se, aqui, que as entidades fornecedoras são validadas antes de integrarem a lista de entidades disponíveis – encontrar os tipos de produtos e serviços que procuram, de uma forma integrada e podendo relacionar diferentes fornecedores, comparar produtos e serviços e, no futuro, proceder efetivamente às aquisições pretendidas. Essas transações serão realizadas em ambiente seguro, com níveis de encriptação adequados, tendo por base um ambiente desenvolvido para HTTPS Secure Server com integração de uma API específica que permitirá operações de pagamentos com MB, PayPal, Payshop e Cartão de Crédito.
- iii) Notificações automáticas (por e-mail) aos fornecedores de produtos ou serviços classificados nas categorias correspondentes à solicitação de uma dada proposta e, em paralelo, aos clientes, com indicação dos fornecedores disponíveis para o tipo de serviços ou categoria de produtos pretendida;
- iv) Produção regular de estatísticas sobre o E-makplace. Em articulação com esta plataforma, o portal extranet disponibilizará as seguintes funcionalidades:
 - Espaço reservado para apresentação geral de cada uma das empresas aderentes à rede;
 - Catálogos de produtos e serviços para promoção comercial de cada uma das empresas aderentes à rede;
 - Publicitação de campanhas ou promoções de qualquer das empresas aderentes à rede, com notificação automática a potenciais clientes inscritos na categoria de produtos ou serviços em causa;
 - Secção com notícias sobre o sector, com particular relevância às notícias relacionadas, direta ou indiretamente com os promotores, entidades aderentes e respetivas áreas de atuação;
 - Secção com documentação sobre o sector (e.g. estudos, legislação), para download e partilha;
 - Newsletter, que será enviada directamente para a caixa de correio dos aderentes à rede;

⋮



Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.

Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento

9700-013 – Angra do Heroísmo

Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602

E-Mail: webmaster@viaoceanica.com

Portal: www.viaoceanica.com

- Troca de mensagens entre os aderentes à rede, diretamente na plataforma sob a forma de fórum, que pode ser temático ou genérico;
- Zona de publicidade para inserção de banners para promoção de produtos ou serviços;
- FAQ's - Secção de perguntas / respostas frequentes

O lançamento do E-marketplace será precedido de uma divulgação alargada junto de potenciais clientes e utilizadores. Esta divulgação será prolongada por algum tempo de forma a fazer chegar a informação durante o período de lançamento mas também ao longo de mais algum tempo, permitindo, assim, que o conhecimento e acesso à plataforma sejam continuados junto do público alvo.

A manutenção e suporte aplicacional do E-marketplace, incluindo housing, manutenção evolutiva e correctiva, suporte e serviço de help-desk, estão também contemplados e garantidos.

Quando ao alojamento, housing, teve que ser ponderada uma estrutura tecnologicamente eficiente para receber o volume de informação e tráfego esperados pela utilização do sistema. Assim, definiu-se uma estrutura de servidores em modo Cloud Server, em rede, garantindo-se desta forma, um uptime de quase 100%, tendo por base uma estrutura de alimentação redundante e uma instalação de Hard Drives em RAID, com disponibilidade infinita de espaço de alojamento, tanto para as respetivas bases de dados como para a flexibilidade e robustez tão necessárias numa plataforma deste tipo. Sendo uma estrutura em Cloud Server, a evolutibilidade do sistema está garantida de uma forma simples, sendo que qualquer necessidade de crescimento, tanto em capacidade de processamento como memória RAM ou alojamento, é efetuada remotamente através de uma painel de controle interativo com aplicabilidade imediata.

O acesso à estrutura do Cloud Server é garantida por comunicações em banda larga com transversalidade até 1Gbps, bidirecionais, sendo que as trocas de dados internas são efetuadas circuitos de fibra ótica.

A manutenção, tanto corretiva como evolutiva está também garantida, visto que a estrutura programática da plataforma foi concebida e desenvolvida tendo em conta os mais recentes padrões de programação e integração Web, tendo como princípios a robustez e a segurança mas também a flexibilidade tanto na utilização como no desenvolvimento e manutenção continuada, tendo sido utilizadas estruturas em base PHP, CSS's e outras ferramentas de integração tidas como as mais adequadas a um projeto desta dimensão e suas necessidades, a curto, médio e longo prazo.

Associados à manutenção e suporte via Help-desk, foram implementadas ferramentas com base em interatividade bidirecional, garantindo respostas imediatas e, por conseguinte, a fiabilidade no funcionamento

⋮



continuado do sistema, evitando downtimes ou atrasos nas respostas aos utilizadores, clientes e entidades fornecedoras que, por alguma razão, necessitem de apoio para tirarem partido de todas as funcionalidades e vantagens do sistema.

3.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS

O Sistema de informação a desenvolver terá as seguintes características gerais:

- O processo de introdução de informação para suporte digital;
- O processo de consulta de informação tendo em conta os diversos indicadores e medidas;
- O processo de alteração da informação registada;
- Políticas de segurança para limitar módulos do sistema por níveis de utilizadores,
- Realização do sistema em tempo reduzido;

3.2 ARQUITECTURA FUNCIONAL

Dada a abrangência do sistema, nas suas mais diversas funções, optámos por dividir a arquitectura funcional em vários ítems lógicos, sendo que alguns poderão ser considerados opcionais para posterior implementação caso não sejam considerados nesta fase.

O Estudo apresentado pela Via Oceânica prevê assim a possibilidade de integração de módulos no futuro melhorando a gestão da informação por parte de todos os intervenientes e desta forma, diminuir custos de manutenção e uma mais eficaz utilização desta ferramenta.

Todos os pontos descritos interligam-se em termos de programação e funcionamento lógico.

3.3 PLATAFORMA DE INFORMAÇÃO

O Sistema de Informação a implementar terá como base uma plataforma de informação gerida por backoffice intuitivo e fácil de utilizar para os diversos intervenientes, sendo possível efectuar a gestão da seguinte informação:



Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.

Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento

9700-013 – Angra do Heroísmo

Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602

E-Mail: webmaster@viaoceanica.com

Portal: www.viaoceanica.com

a) Apresentação Institucional da Associação:

b) Associados / Aderentes

▪ Adesão:

1. Termos e Condições;
2. Condições Gerais;
3. Declaração de Compromisso;
4. Segurança;
5. Formulário de Adesão;

▪ Edição de Dados;

▪ Categorias / Ramos de Actividade;

▪ Currículos;

c) Funcionalidades Aderentes:

▪ Colocação de pedidos:

1. Concursos;
2. Propostas;

▪ Catálogo de produtos;

▪ Promoções;

▪ Resposta a pedidos:

1. Concursos;
2. Propostas;

d) Informação:

▪ Geral:

1. Notícias;
2. Eventos / Agenda;
3. Referências;
4. Notas de Imprensa;
5. Casos de Sucesso;
6. Testemunhos;
7. Meteorologia;

▪ Económica:

1. Informação económica;
2. Trabalhos estatísticos;
3. Informação Sectorial;

⋮



Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.

Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento

9700-013 – Angra do Heroísmo

Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602

E-Mail: webmaster@viaoceanica.com

Portal: www.viaoceanica.com

- Legislação
- e) Business Center:
 - Oportunidades de Negócio;
 - Legislação;
 - Sistema Laboral e Fiscal;
 - Fórum;
 - Directório Empresarial;
 - 1. Pesquisa por:
 - Ramo Actividade;
 - Zona Geográfica;
 - CAE
- f) FAQ
- g) Interactividade com utilizador
 - Formulário de pedido de informações
 - FAQ
 - Sistema Click to Chat
 - 1. Apoio por chat online
 - 2. Formulário apoio offline
 - Brochuras .pdf
 - Opção brochuras interactivas

⋮



Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.

Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento

9700-013 – Angra do Heroísmo

Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602

E-Mail: webmaster@viaoceanica.com

Portal: www.viaoceanica.com

4 BACKOFFICE DE GESTÃO

Toda a gestão da informação será efectuada através de um backoffice com menus fáceis e intuitivos. Nesse backoffice será efectuada a gestão conjunta de:

- a) Gestão da Informação específica
- b) Gestão das galerias multimédias
- c) Gestão de notícias
- d) Gestão de utilizadores
- e) Registo de alterações (logs)

5 SITE PDA / SITE IPHONE

Os factores de mobilidade são cada vez mais cruciais para o sucesso de uma plataforma de gestão de informação como a que se pretende desenvolver.

A opção estudada pela Via Oceânica para a mobilidade consiste na elaboração de uma plataforma de nível Web com interface para PDA e iPhone, onde o utilizador pode consultar a informação essencial no site Web tradicional.

Esta opção, para além de ser muito fácil de utilizar evita o download de software para o dispositivo móvel, situação sempre pouco interessante e que muitos utilizadores evitam. Além desse factor, com esta opção anulam-se problemas decorrentes com as diversas versões e sistemas operativos dos diferentes fabricantes de aparelhos.

6 MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

A plataforma está preparada para a integração de novas funcionalidades tornando-se assim dinâmico e atingindo os seus objectivos a cada momento.

Considera-se Manutenção Evolutiva a componente de programação de novas funcionalidades.

⋮



7 ALOJAMENTO

Para alojamento da plataforma será necessário um serviço do tipo ViaSuper, com as características que enviamos na tabela em anexo.

Neste momento possuímos o nosso próprio servidor de alojamento de páginas e plataformas nas nossas instalações em que destacamos algumas características:

1. Ligação dedicada de alto débito.
2. Programa de gestão do Cloud Server, profissional, acompanhado por assistência técnica da empresa produtora.
3. Tecnologia redundante para 99,9% de uptime
4. Sistema de backup diário, semanal e mensal, nas nossas instalações.
5. Sistema de backup semanal no exterior, precavendo a existência de catástrofes, tais como, terremotos, incêndios, etc.

8 TECNOLOGIA E EQUIPAMENTOS

Será utilizada tecnologia Linux devido:

- Garantia de estabilidade
- "Know-how" existente
- Facilidade de utilização
- Garantia de continuidade

Equipamento necessário ao Sistema de Informação:

- Servidor Web em Cloud Farm partilhado a fornecer pelo Service Provider
- Sistema de segurança (passiva e ativa)





9 ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO PROJECTO

9.1 PLANO DE PROJECTO

Segue-se a descrição de cada um dos Blocos do Cronograma (sequenciais) no que diz respeito ao desenvolvimento técnico do projecto:

Fase I - Análise Funcional:

- Levantamento de Requisitos
- Validação e Aprovação Formal (*Milestone*)
- Levantamento de Funcionalidades
- Desenho da Árvore de Navegação
- Desenho de *Wireframes*
- Validação e Aprovação Formal (*Milestone*)
-

Fase II - Análise e Desenho Técnico de detalhe:

- Análise Técnica
- Desenho detalhado de Arquitectura
- Definição detalhada de Módulos e Serviços internos/Externos
- Desenho detalhado da Arquitectura do Sistema
- Desenho detalhado dos componentes de Integração interna e externa
- Validação e Aprovação Formal (*Milestone*)

Fase III - Construção:

- Configuração de Camadas Aplicacionais nas Plataformas
- Construção de Módulos e Componentes
- Assemblagem de modelos de apresentação, publicação e gestão
- Documentação específica de suporte a Integração, Roll Out e Testes

Fase IV - Integração:

- Configuração dos componentes e módulos de integração de conteúdos





- Configuração dos componentes e módulos de integração de serviços
- Configuração e testes da integração geral com clientes internos e externos
- Validação e Aprovação Formal (*Milestone*)

Fase V - Roll Out:

- Verificação de Ambiente de Produção
- Instalação e Testes Aplicacionais
- *Tunning* e Gestão de Sistemas

Fase VI - Testes:

- Testes de Qualidade
- Testes de Produção
- Validação e Aprovação Formal. Aceitação (*Milestone*)

9.2 CRONOGRAMA

Segue o plano de duração para cada uma das fases do projecto apresentadas no ponto anterior:

Cronograma de Projecto	
I - Análise Funcional	10 dias
II - Análise e Desenho Técnico de Detalhe	10 dias
III - Construção / Desenvolvimento	50 dias
IV - Integração	5 dias
V - Roll-Out	5 dias
VI - Testes	10 dias





10 EQUIPA DO PROJECTO E SUA ORGANIZAÇÃO

10.1 EQUIPA DE PROJECTO

A Equipa da Via Oceânica, responsável pelo desenvolvimento e implementação do projecto, será constituída pelos seguintes recursos:

Equipa de Projecto		Principais Responsabilidades
Gestão e arquitectura do Projecto	1	Responsável pela coordenação de todo o projecto, nomeadamente na gestão da equipa, iteração com os colaboradores e definição da arquitectura do sistema.
Programadores	2	Responsáveis por toda a estrutura de programação em que assentarão as funcionalidades do Software, as ferramentas de Gestão de Conteúdos e de análise de dados.
Designer de Comunicação	1	Responsável pela integração da linha gráfica a implementar e respectivas opções de navegação, usabilidade e acessibilidade.

10.2 EQUIPA DE PROJECTO

Décio Toste (Gestão do Projecto)

Eduard Maduro (Programador Sénior)

Marco Grácio (Programador Sénior)

Filipe Rocha (Designer de Comunicação)

11 RELATÓRIO DE PROGRESSO DE PROJECTO

Este relatório é produto do controlo do projecto, pelo que é entregue no fim de cada milestone ao cliente e apresenta devidamente formalizada a análise da situação do projecto. Inclui, sempre que aplicável, o





Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.
Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento
9700-013 – Angra do Heroísmo
Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602
E-Mail: webmaster@viaoceanica.com
Portal: www.viaoceanica.com

progresso do projecto, os problemas e anomalias ocorridos, os pedidos de correcção, de alteração ou novos requisitos, as decisões sobre as acções a efectuar e o estado das acções.

12 DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES

12.1 DA VIA OCEÂNICA

As responsabilidades da Via Oceânica, no âmbito do presente projecto são as seguintes:

- Coordenação da Equipa Via Oceânica;
- Coordenação geral de todas as etapas definidas na presente proposta;
- Quality Assurance das Soluções Tecnológicas;
- Elaboração de Documentos que caracterizam cada uma das etapas do projecto e prestação dos serviços definidos da responsabilidade Via Oceânica;
- Fornecimento das soluções aplicacionais propostas;

12.2 DO CLIENTE

As responsabilidades do cliente, no âmbito do presente projecto são as seguintes:

- Constituição de uma Equipa de Projecto, composta por elementos conhecedores dos requisitos dos utilizadores e da intra-estrutura.
- Nomeação de um Coordenador do Projecto por parte do cliente, com poderes suficientes para:
 - a) Dirigir a sua equipa de projecto;
 - b) Assumir em nome dos organismos envolvidos as responsabilidades por decisões operacionais;
 - c) Validar os planos de implementação;
 - d) Garantir a presença nas reuniões dos elementos necessários por parte dos organismos envolvidos;
 - e) Disponibilizar o tempo necessário para este projecto, conforme calendários a apresentar na reunião de arranque;
 - f) Aprovação de requisitos e aceitação da aplicação;

⋮



13 METODOLOGIA DA GESTÃO DE PROJECTOS

A Via Oceânica assenta o seu trabalho na metodologia Rational Unified Process (RUP), amplamente divulgada pela indústria e constituindo por conseguinte uma referência a nível mundial. Esta metodologia baseia-se no estabelecimento das seguintes fases estratégicas ao longo de um projecto:

- **Incepção** – definição do projecto, nomeadamente no que diz respeito às funcionalidades e detalhes fundamentais a implementar e respectiva articulação. Esta definição será acompanhada por um ou mais protótipos cuja finalidade consiste em mostrar ao cliente uma primeira visão do produto final em linhas ainda macro, mas que permitem antecipadamente testar alguns caminhos a seguir.
- **Elaboração** - análise detalhada dos vários módulos que compõem o sistema, procedendo-se à definição precisa das várias funcionalidades. Nesta fase são refinados os protótipos que se iniciaram na fase anterior.
- **Construção** - início da construção dos vários módulos que deverão compor o projecto, sendo que cada um deles, após finalizado, será apresentado para validação pelo cliente.
- **Transição** - transferência da solução final para as instalações/equipamento do cliente e respectivo acompanhamento.

Cada uma destas fases alberga várias iterações, que permitirão manter um contacto vivo e produtivo com o cliente. O diagrama típico de um projecto será equivalente ao seguinte:

Fases de desenvolvimento	Iterações (horas, dias, semanas, meses, ...)												
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	
	In-cepção		Elaboração			Construção					Tran-sição		
Análise Requisitos do Sistema													





Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.
Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento
9700-013 – Angra do Heroísmo
Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602
E-Mail: webmaster@viaoceanica.com
Portal: www.viaoceanica.com

Fases de desenvolvimento	Iterações (horas, dias, semanas, meses, ...)											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l
	In-cepção	Elaboração			Construção					Tran-sição		
Design Gráfico e de Interfaces												
Implementação												
Testes												
Instalação												
COORDENAÇÃO												

Cada célula corresponde a uma iteração, que terá uma duração variável de acordo com cada projecto. Se houver necessidade de estender a duração do projecto devido à sua complexidade, procede-se ao aumento do número de iterações. Se pelo contrário o projecto for de menor duração, eliminam-se iterações.

A Via Oceânica desenvolve assim o seu trabalho assentando numa relação muito estreita com o Cliente, quer na avaliação das diversas soluções a implementar, quer na avaliação dos próprios resultados preliminares alcançados.

14 CONTROLO DE QUALIDADE

Dentro do âmbito do Controlo da Qualidade do Serviço prestado, a Via Oceânica convidará o cliente a fornecer elementos indispensáveis à obtenção de indicadores da qualidade, designadamente através do preenchimento de inquéritos do Processo de Gestão da Qualidade.

15 FORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO

A formação será do “tipo on the job” e no seguimento dos testes de aceitação desenvolvidos.

Será disponibilizada a documentação necessária para a utilização do sistema de informação de uma forma amigável e prática.

⋮



Via Oceânica, Ida.

⋮
⋮
⋮
⋮
⋮
⋮

Via Oceânica, Marketing e Informática Lda.

Rua Dr. Alfredo da Silva Sampaio, 38 r/c Dto. - S. Bento

9700-013 – Angra do Heroísmo

Tel. 295215601 - TM. 917225019 - Fax. 295215602

E-Mail: webmaster@viaoceanica.com

Portal: www.viaoceanica.com



⋮