



Universidade Federal de Uberlândia  
Faculdade de Engenharia Elétrica

**LUCAS CARVALHO MIRANDA**

**RELATÓRIO PARCIAL DE ESTÁGIO SUPERVISIONADO**

Uberlândia  
2015

## DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO

### DESCRIÇÃO DA(S) ATIVIDADE(S)

Devido à descontinuidade de um serviço com o volume de operações muito elevado, vários clientes não tiveram a cobrança deste cancelada e continuaram pagando pelo produto que não existia mais, o que gerou algumas reclamações e foi necessária a contratação de serviço da coordenação de TI para análise do caso.

Primeiramente, foi feito um levantamento dentro de toda a base de clientes que possuíam qualquer produto da linha que foi descontinuada, verificando se este se encontrava ativo assim como o contrato com o cliente, porém este não era um produto qualquer, por ser de grande impacto, ele possuía um adendo, ou seja, dois contratos, um contrato padrão e o contrato específico para o produto, e assim, seriam necessários retirar além da cobrança do produto, este contrato específico para ele.

Depois de realizar essa estimativa da quantidade de evidências, foram repassados estes dados para a coordenação contratante do serviço e acertado a quantidade de horas e o valor que seria cobrado para a realização do mesmo, pois não basta realizar o serviço pedido, é necessário acompanhar estas operações até que esteja tudo certo na base de faturamento.

Afirmado a contratação do serviço, foi adaptada no mesmo processo utilizado para o levantamento das evidências, a realização dos passos para a correção dos casos. Primeiramente, foi retirado o adendo do contrato padrão do cliente, inserindo um registro na tabela de histórico de contratos, onde fica o controle de cada alteração que ocorre nos contratos dos clientes. Com isso feito, seria necessário retirar a cobrança do produto descontinuado, o que deve ser feito

por meio da interface entre as duas bases. Para isso, era verificado se o contrato em questão realmente estava com componentes do produto ativos na base de faturamento, e se sim, enviar uma operação de cancelamento destes e inativar a tarja de controle deste componente na base de clientes, caso eles não estivessem ativos na base de faturamento, era necessário apenas inativar este componente na base de clientes, o que é feito por meio de UPDATE simples, já que não é necessário interface para a realização de alterações nesta.

Assim feito, era necessário conferir se estas operações foram enviadas corretamente, e acompanhar o processamento delas, verificando posteriormente se a cobrança indevida foi retirada.

## CARGA HORÁRIA

A carga horária para a realização deste serviço foi de 144 horas, no prazo de 29 dias, que foi 4 dias a menos do que a estimativa.

## TECNOLOGIA UTILIZADA

A tecnologia utilizada foi o PL/SQL, uma poderosa extensão da linguagem SQL da Oracle Corporation, que é também a linguagem das interfaces em questão, e que possui uma das melhores performances do mercado e com capacidade de linguagem procedural.

## EQUIPAMENTOS E DISPOSITIVOS UTILIZADOS

O equipamento utilizado para o desenvolvimento das atividades em questão foi um notebook DELL do modelo Vostro 1014, com processador Intel Core2Duo

T6570 de 2.10 GHz, 4GB de RAM e sistema operacional Windows 7 Professional de 32 bits.

## RESULTADOS OBTIDOS

Após o processamento das operações enviadas na Interface da base de faturamento, como parte do serviço prestado, foi necessário verificar se os componentes de cobrança do produto descontinuado haviam sido de fato cancelados, e o resultado foi dentro do esperado, todos os clientes tiveram a cobrança indevida retirada, sem complicações ou erros, e dentro do prazo especificado, o que é muito importante na área de faturamento, pois evita qualquer tipo de transtorno com o cliente e autoridades de fiscalização.

## REFERÊNCIAS

McDONALD, C; KATZ, C. **Mastering Oracle PL/SQL: Practical Solutions**. Oaktable Series: Apress, 2004. ISBN 978-1590592175.

URMAN, S. **Oracle Database 10g PL/SQL Programming**. Oracle press: McGraw-Hill Osborne Media. 1<sup>a</sup> ed, 2004. ISBN 978-0072230666.