

DESENVOLVIMENTO DE RELATÓRIOS E IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA PARA GESTÃO DE ATENDIMENTOS, PROCEDIMENTOS E OPERAÇÕES NO PROCON ASSIS-SP

Job Pereira da Silva Junior, Almir Rogério CAMOLESI

Jobp.s.junior@gmail.com, camolesi@fema.edu.br

RESUMO: Este artigo tem como foco apresentar os trabalhos desenvolvidos na segunda etapa do projeto de informatização do PROCON Assis/SP. Nesta etapa foram desenvolvidos os relatórios gerenciais e estatísticos solicitados pela equipe de profissionais participantes da entidade. Também, nesta etapa, foi realizada a implantação do sistema nos equipamentos do PROCON, a instalação e configuração do Banco de Dados utilizado para suportar os dados e, por fim, a realização de treinamento e acompanhamento inicial do uso pelos atendentes que atuam no PROCON Assis/SP.

PALAVRAS-CHAVE: Análise de Sistemas, Metodologia UML, Linguagem C#, Sistemas de Informação, PROCON.

ABSTRACT: This article focuses on presenting the works developed in the second stage of the PROCON Assis / SP computerization project. In this stage, the management and statistical reports requested by the team of professionals participating in the entity were developed. Also, at this stage, the system was implemented in PROCON equipment, the installation and configuration of the Database used to support the data and, finally, training and initial use monitoring by the attendants working at PROCON Assis / SP.

KEYWORDS: System Analysis, UML Methodology, C # Language, Information Systems, PROCON

1. INTRODUÇÃO

Segundo LOH (2014) um Sistema de Informação (SI) é um sistema cujo elemento principal é a informação. Já um Sistema, segundo a Teoria Geral de Sistemas, é um conjunto de elementos inter-relacionados com um objetivo em comum. O objetivo principal de um SI é gerenciar informações, de tal modo a apoiar decisões e processos de uma organização.

Sistemas de Informação é uma expressão utilizada para descrever um Sistema, seja ele um sistema informacional computadorizado, seja manual, que abrange pessoas, máquinas e/ou métodos organizados para coletar, armazenar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário e/ou cliente. Dado nada mais é que o resultado da coleta e do processamento das informações que são oferecidas ao usuário da forma que ele julgar útil e significativa (LOH, 2014).

Diante da globalização, e com o avanço contínuo de várias tecnologias, pode se afirmar que empresas que não fazem uso das mesmas, podem comprometer sua produtividade, eficiência e agilidade, além de dificultar rotinas simples desenvolvidas por seus colaboradores e outras partes envolvidas diretamente com a empresa.

A gestão com auxílio de sistemas computacionais se faz cada vez mais necessária, pois tal tecnologia visa melhorar a eficiência das rotinas administrativas, consequentemente eliminando grande parte dos erros e fornecendo informações mais precisas.

O PROCON da cidade de Assis-SP, instituição que tem como objetivo principal equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, conta com uma estrutura de informações ultrapassada, pois ainda opera com base em papel e arquivamento físico. Por tratar-se de uma instituição que lida com uma grande quantidade de processos, a automatização dos mesmos facilita e muito para ambas as partes envolvidas, a resolução das reclamações de maneira rápida e eficiente.

Neste contexto também se foca na necessidade de extração de informações a partir dos dados lançados de forma que o PROCON possa além de realizar as suas tarefas corriqueiras também criar políticas públicas de forma a auxiliar os consumidores e empresas a resolver falhas no sistema de gestão comercial de forma a evitar problemas que causam danos tanto a consumidores como empresas. Neste sentido a informatização também proverá recursos para que relatórios analíticos possam ser gerados e, com isso, os gestores do PROCON possam valer-se destas informações e melhorar a forma de como a comercialização e entrega de produtos e serviços é realizado.

Até o fim deste projeto todo processo de atendimento e triagem dos dados tem como base o papel e sistemas de arquivos, fazendo com que a busca por dados de consumidores, processos, arquivados e histórico de reclamações se transforme em uma tarefa árdua, devido a não existir um SI para auxiliar na rotina administrativa diária. O objetivo da

primeira etapa do trabalho, desenvolvida no ano de 2019 foi a automatização desse processo, a fim de facilitar tanto a busca e abertura de novas reclamações, tais como a comunicação entre os funcionários e empresas participantes, para que se tenha maior eficácia na resolução de suas respectivas reclamações, bem como a geração de relatórios.

Na segunda etapa, desenvolvida no ano de 2020, foi desenvolvido o módulo que usando a base de dados alimentada pelo sistema desenvolvido na primeira etapa, gera relatórios estatísticos, relatórios analíticos e gráfico. Desta forma, tal módulo auxilia os gestores de empresas, PROCON e entidades públicas na melhoria do atendimento ao consumidor e comercialização de produtos e serviços.

Este artigo está organizado da seguinte forma: a seção 1 apresentou uma contextualização do trabalho. Na seção 2 serão apresentadas informações sobre o funcionamento e estrutura do PROCON-Assis/SP. A seção 3 tecerá os conceitos básicos das tecnologias e ferramentas utilizadas para o desenvolvimento deste trabalho. O projeto e a modelagem da aplicação desenvolvida serão descritos na seção 4. Na sequência, a seção 5 explana sobre a implementação da aplicação e, por fim, na seção 6 algumas considerações finais e trabalhos futuros serão elencados.

2. PROCON

Criada pela Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995 e pelo Decreto nº 41.170, de 23 de setembro de 1996, segundo o site oficial do Procon, a Fundação Procon-SP é uma instituição vinculada à Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo e tem personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira.

É um órgão auxiliar do Poder Judiciário que tem a finalidade de proteger, informar e direcionar todos os consumidores com qualquer tipo de problema de consumo. Procura solucionar previamente as injustiças que ocorre entre o consumidor e a empresa que fornece um produto ou algum tipo de serviço que de alguma forma o consumidor acabe saindo lesado, e quando não há acordo, o processo é encaminhado para o Juizado Especial Cível.

O Procon-SP tem como missão principal equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores. Tendo por objetivo elaborar e executar a política de

proteção e defesa dos consumidores do Estado de São Paulo. Para tanto conta com o apoio de um grupo técnico multidisciplinar que desenvolve atividades nas mais diversas áreas de atuação, tais como: Educação para o consumo; Recebimento e processamento de reclamações administrativas, individuais e coletivas, contra fornecedores de bens ou serviços; Orientação aos consumidores e fornecedores acerca de seus direitos e obrigações nas relações de consumo; Fiscalização do mercado consumidor para fazer cumprir as determinações da legislação de defesa do consumidor; Acompanhamento e propositura de ações judiciais coletivas; Estudos e acompanhamento de legislação nacional e internacional, bem como de decisões judiciais referentes aos direitos do consumidor; Pesquisas qualitativas e quantitativas na área de defesa do consumidor; Suporte técnico para a implantação de PROCON Municipais Conveniados; Intercâmbio técnico com entidades oficiais, organizações privadas, e outros órgãos envolvidos com a defesa do consumidor, inclusive internacionais; Disponibilização de uma Ouvidoria para o recebimento, encaminhamento de críticas, sugestões ou elogios feitos pelos cidadãos quanto aos serviços prestados pela Fundação Procon, com o objetivo de melhoria contínua desses serviços.

A estrutura organizacional da Fundação PROCON-SP é constituída por funcionários administrativo e diretor, com preferência de formação em advocacia. Todos recebem um treinamento e depois que finalizado, são capazes de atender a maior parte dos problemas levados para a fundação.

Um dos principais serviços do PROCON-SP é o atendimento ao consumidor. Para que seja possível os atendimentos aos consumidores, a fundação dispõe diversos canais de comunicação para os consumidores residentes no Estado de São Paulo, como por exemplo:

- **Atendimento a distância:** O registro do atendimento é feito por meio eletrônico com prazo de até 5 (cinco) dias úteis para resposta da consulta e prazo de até 15 (quinze) dias para registrar as reclamações.
- **Atendimento presencial:** Tal atendimento pode ser feito em alguns Postos do Poupatempo. Também há PROCON conveniados, que são estabelecimentos alugados pelo governo do estado de São Paulo para atendimento ao público.

- **Reclamações fundamentadas:** Este tipo de atendimento disponibiliza dados dos atendimentos realizados pela fundação. Neste tipo de atendimento são fornecidos rankings gerais e cortes setoriais, acompanhados de comentários a respeito de segmentos do mercado e de fornecedores que se destacaram ao longo do ano.
- **Consumidor.Gov:** é um canal público alternativo para solução de problemas de consumo, com interlocução direta entre consumidores e fornecedores. Ela não substitui o serviço prestado pela Fundação PROCON-SP, que continua atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais (Pessoal ou a Distância). As empresas cadastradas nessa plataforma se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações dos consumidores em até 10 dias.
- Outro serviço principal é o atendimento aos fornecedores, que também disponibilizam meios comunicativos ágeis para os mesmos, como: Emissão Boleto/Auto de Infração; Questões mais frequentes; Pedidos de certidão; Acolhimento de informações com vistas à fiscalização; Acompanhamento de processos, cópias e recursos.

Por meio dos serviços descritos anteriormente, a Fundação PROCON-SP possibilita a verificação pelo interessado da existência de reclamações ou processos sancionatórios em face de fornecedores mediante a Certidão Negativa de Violação aos Direitos do Consumidor.

O PROCON/SP também informa detalhadamente cada reclamação ou processo sancionatório por meio da Certidão de Objeto e Fé. Desta forma, permite o recebimento de informações para a apuração de irregularidades nas relações de consumo e que sejam passíveis de penalidades na esfera administrativa. Por fim, realizam o fornecimento de informações sobre o andamento das reclamações e dos autos de infração, prazos e procedimentos e a expedição da cobrança das multas com a inscrição dos débitos (multas dos autos de infração não pagas) na Dívida Ativa do Estado.

3. TECNOLOGIAS ADOTADAS PARA O DESENVOLVIMENTO DA APLICAÇÃO

Durante o trabalho de modelagem da aplicação foram desenvolvidos os diagramas conforme a linguagem UML. Para FOWLER, 2005 UML é uma linguagem de modelagem que é utilizada para fazer as modelagens de objetos do mundo real. Essa linguagem é para auxiliar no desenvolvimento de todos tipos de sistemas para facilitar o entendimento do mesmo em forma de “desenhos”.

Por fim, para auxiliar na produção de diagramas da linguagem UML será utilizada a ferramenta Astah Community. E conforme Lima (2016):

Astah Community é um software para modelagem UML (Unified Modeling Language – Linguagem de Modelagem Unificada) com suporte a UML 2, desenvolvido pela Change Vision, Inc e disponível para sistemas operacionais Windows 64 bits. Anteriormente conhecido por JUDE, um acrônimo de Java and UML Developers Environment (Ambiente para Desenvolvedores UML e Java).

Para modelagem do banco de dados do aplicativo para facilitar no entendimento do mesmo, foi utilizado o MySQL Workbench que é uma ferramenta visual que tem como objetivo gerar designs, fazer o desenvolvimento e também conta com administração de todos os dados MySQL (VESPA, 2010).

De acordo com EDUR, 2018 a Microsoft sofria com diversos problemas, e para cada um havia um tipo de linguagem e tecnologia diferente. Devido a esse detalhe o programador precisava migrar para outra linguagem de programação e, conseqüentemente, gastando tempo para aprender à mesma e suas bibliotecas. Java foi uma linguagem que na época que serviu como resolução temporária, mas ainda faltavam recursos, como por exemplo, comunicar com as bibliotecas de códigos nativos. Desta forma, a Microsoft foi obrigada a trabalhar em uma plataforma que acabaria com os seus problemas, que foi chamada de .NET, que foi desenvolvida para trabalhar com várias linguagens de programação, sendo assim, compartilhando o mesmo grupo de bibliotecas. Com esses dilemas resolvidos, ainda surgiu à necessidade de uma linguagem de programação, que foi o C#.

Para a maior parte de codificação do sistema foi usado o C# (C Sharp) que segundo EDUR, 2018 é uma linguagem de programação orientada a objetos que foi lançada em

2002. Essa linguagem faz segmento da plataforma .NET e foi baseada na linguagem C++ que é uma das linguagens que está no mercado há mais de 30 anos. O maior objetivo da linguagem C# era complementar a evolução do .NET e fazer a ruptura de outras linguagens com essa plataforma.

O sistema necessita de um armazenamento de dados, para que isso seja possível, será usado SQL Server que conforme PACIEVITH, é um sistema de gerenciamento de Banco de Dados Relacional (SGBD) que é um dos mais usados no mundo e foi desenvolvida pela Microsoft. Tem como propósito armazenar e recuperar dados exigidos por uma aplicação de software e este banco é capaz de servir de pequenos negócios até negócios mais complexos.

4. SISTEMA DE GESTÃO DO PROCON

O sistema para gestão de atendimento do PROCON Assis é um sistema que contém funcionalidades que no decorrer do dia agiliza todo o processo de atendimento do consumidor. Nele é possível armazenar, consultar dados de todas os atendimentos feitos e extrair relatórios. Também tem à funcionalidade de cadastrar todas partes envolvidas no processo e categorias, como fornecedores, clientes, tipos de reclamações, tipos de atendimentos e os problemas principais.

Abaixo seguem funcionalidades realizadas no estudo inicial:

- **Tipo Atendimento:** tal classe contém somente dois tipos de atendimento, um que se chama C.I.P. que é um controle do PROCON-SP para atendimentos que serão abertos processos judiciais e a classe Atendimento que seria um atendimento comum do sistema.
- **Tipo Reclamação:** É a classificação responsável por gerenciar os dados de tipos de atendimentos, sendo eles alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços privados, serviços essenciais e assuntos financeiros.
- **Fornecedores:** Gerencia todas as informações necessárias de contato do fornecedor, de forma que fique mais fácil a consulta e a edição dos dados relacionados a esta.

- **Consumidor:** Essa funcionalidade é a mais importante, pois para existir um atendimento, é necessário obrigatoriamente ter um consumidor, que seria a parte afetada do assunto, nessa classe são armazenadas todas as informações necessárias para contato do mesmo.
- **Atendimento:** A concentração de todos os registros de um suporte feito pela fundação PROCON-SP mantém-se na funcionalidade de Atendimento, nessa classe ficará todos os dados citados acima.

Todas as funcionalidades que foram citadas acima contêm as opções de inserir, consultar, editar e remover. Para que haja consistência, o sistema tem tratamentos de erros em todas as funções para que o usuário sempre seja notificado quando um erro for causado.

O sistema para gestão de atendimento do PROCON é de fácil operação, pois todas suas funções podem ser executadas sem a obrigatoriedade de fechar outras interfaces gráficas, porém se houver a necessidade, não precisará fechar nenhuma outra operação que está em andamento.

Para a segunda etapa do projeto, foi realizado um estudo do Sistema e inseridas as seguintes funcionalidades:

- **Estudo do Sistema** – Inicialmente foi realizado um estudo detalhado da primeira etapa do Sistema bem como das tecnologias utilizadas, tal estudo foi de grande importância para uma melhor compreensão e maior agilidade em relação as tarefas a serem realizadas nesta etapa.
- **Elaboração de Relatórios** – Esta funcionalidade é muito importante para que os usuários do sistema possam acompanhar os dados já cadastrados no sistema com base em sua categoria.

Abaixo listados os relatórios desenvolvidos:

- **Mensal de atividades** – Relatório mensal de atividades é o relatório mais importante. Se trata de um relatório estatístico cuja sua finalidade é apresentar a quantidade de reclamações por categoria de Tipo de Reclamação, discriminando quantas acontecem em um determinado tempo especificado pelo usuário discriminando as mesmas entre simples Atendimentos e CIP.

- **Cidades** – O Relatório de Cidades apresenta quais cidades foram necessários cadastrar na base de dados.
- **Consumidor** – O Relatório de Consumidor apresenta todos os dados dos consumidores cadastrados na base de dados tais como nome, telefone, cidade e endereço.
- **Fornecedor** - O Relatório de Fornecedor apresenta todos os dados dos fornecedores cadastrados na base de dados tais como nome da empresa, CNPJ, telefone, cidade e endereço.
- **Tipo de Reclamação** – O Relatório Tipo de Reclamação apresenta classificação responsável por gerenciar os dados de tipos de atendimentos, sendo eles alimentos, saúde, habitação, produtos, serviços privados, serviços essenciais e assuntos financeiros.
- **Problema Principal** – O Relatório de problema principal se trata de uma descrição mais detalhada de possíveis reclamações derivadas dos Tipos de Reclamação.

Abaixo a **Imagem 1** apresenta o Relatório Mensal Atividades responsável por apresentar aos usuários a quantidade de atendimentos realizados e classificá-los para que haja uma compreensão clara e objetiva.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	RELATÓRIO MENSAL/ATIVIDADES								
2	De 01/12/2020 a 31/12/2020								
3	DESCRICAO	ALIMENTOS	ASSUNTOS FINANCEIROS	HABITAÇÃO	PRODUTOS	SAUDE	SERVIÇOS ESSENCIAIS	SERVIÇOS PRIVADOS	Total
4	Atendimento	2	4	2	3	2	2	2	17
5	CIP	1	2	0	2	1	1	1	8
6									25

Imagem 1: relatório mensal atividades.

Fonte: Próprio autor.

A **imagem 2** abaixo apresenta o relatório dos tipos de reclamações extraído da base de dados.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	RELATÓRIO DE TIPOS DE RECLAMAÇÕES (RECLAMAÇÕES CADASTRADOS)							
2	Período: 07/12/2020							
3								
4	TIPO RECLAMAÇÃO							
5	Alimentos							
6	Assuntos Financeiros							
7	Habitação							
8	Produtos							
9	Saude							
10	Serviços Essenciais							
11	Serviços Privados							
12	Total	7						

Imagem 2: relatório de tipo de reclamação.

Fonte: Próprio autor.

Para alcançar tal resultado foi criado um método que é executado quando o usuário pressionar o botão responsável por gerar o relatório desejado na caixa de seleções disponibilizada no sistema.

Abaixo a **imagem 3** apresenta um menu com duas caixas de seleções onde o usuário pode escolher a opção desejada de relatório.

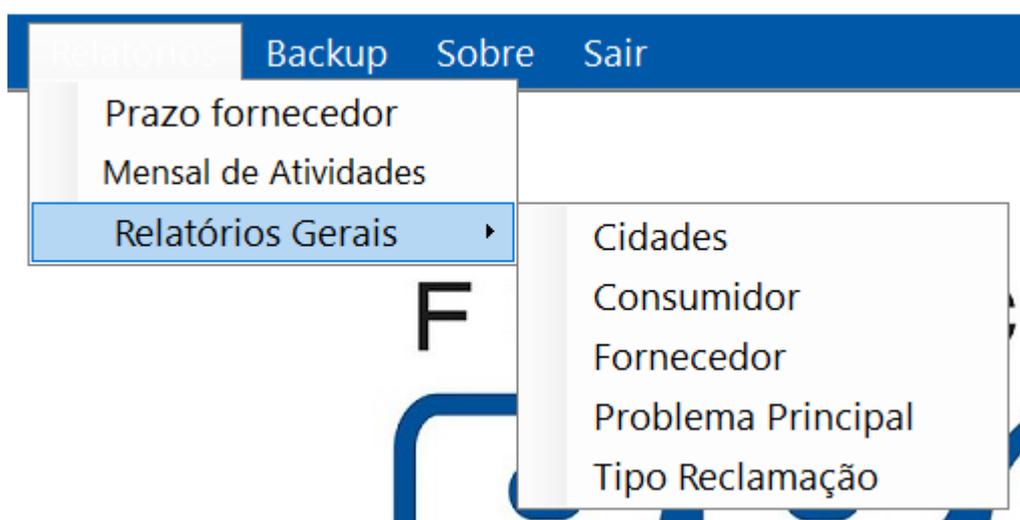


Imagem 3: Menu de relatórios.

Fonte: Próprio autor.

Abaixo é apresentado o código do responsável por gerar o relatório. Ao ser escolhida tal funcionalidade é criada automaticamente como nome **Relatórios** dentro do diretório **C:** do computador em que o Sistema está logado, caso está ainda não exista. Em seguida o sistema confirma se existe um arquivo com aquele nome para a data em questão, caso já exista, ele será excluído e um novo será gerado do contrário um novo arquivo será criado e apresentado ao usuário automaticamente. Garantindo que não sejam criados vários arquivos iguais para a mesma data, o que ocasionaria em desperdício de memória.

```
public static void relatorioTipoReclamacao()
{
    SGAPContexto contexto = new SGAPContexto();
    string folder = @"c:\Relatórios";
    string arquivo = @"C:\Relatórios\Tipos de Reclamação" +
DateTime.Now.ToString("dd-MM-yyyy") + ".xlsx";

    if (!Directory.Exists(folder))
    {
        Directory.CreateDirectory(folder);
    }
    try
    {
        if (File.Exists(arquivo))
        {
            File.Delete(arquivo);
        }
    }
}
```

Uma outra funcionalidade desenvolvida nesta etapa foi a criação de uma estrutura que permite configurar a **Comunicação pela rede** – A comunicação pela rede nada mais é do que um conjunto de ações cujo objetivo é transmitir com facilidade mensagens e dados e informações dentro da organização. Pensando nisso o sistema de gestão do Procon não foi diferente, com o intuito de que todos trabalhem com acesso aos mesmos dados, foi inserida uma funcionalidade que permite ao usuário optar entre acessar usando conexão com a base de dados local (caso ele esteja utilizando a máquina servidora), ou conectar remotamente ao banco de dados inserindo o IP da máquina servidora como mostra a **imagem 4**

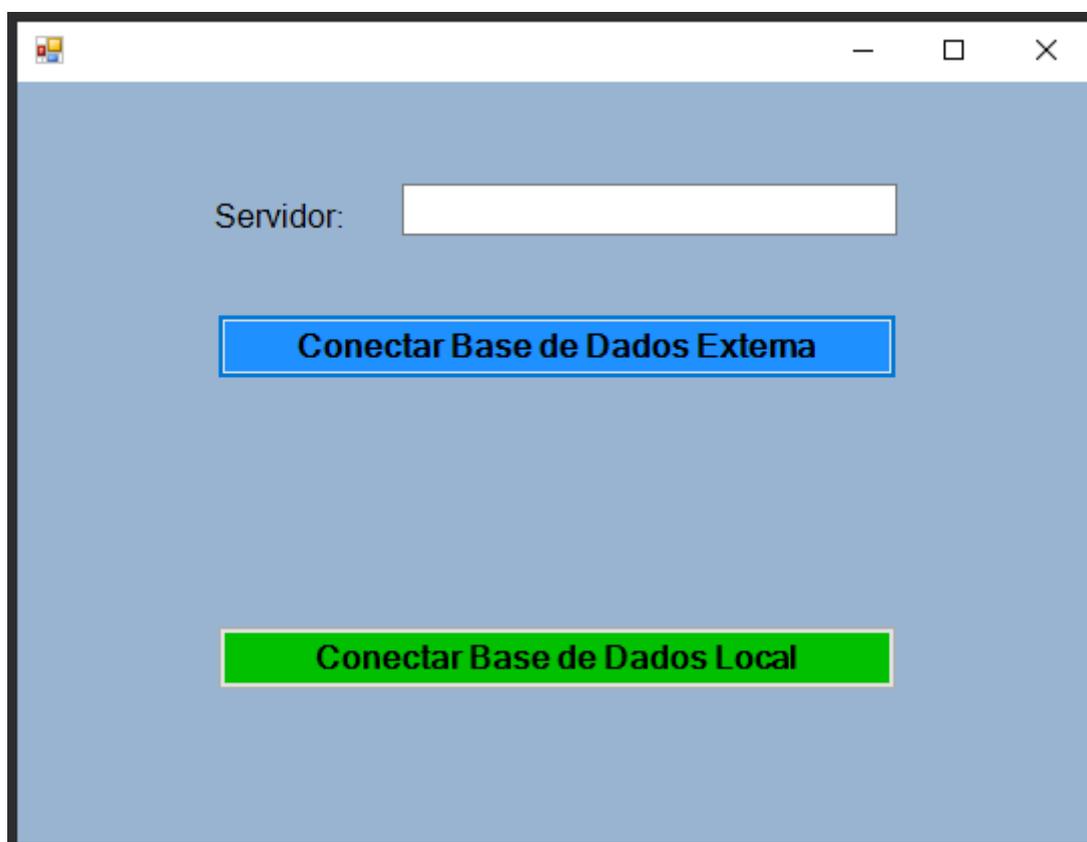


Imagem 4: Tela de conexão.

Fonte: Próprio autor.

Abaixo o código do método responsável por salvar e autenticar o IP do servidor digitado pelo usuário. Caso o IP inserido seja correto a conexão será criada com servidor concedendo desta forma acesso aos dados.

```
private void btnConectar_Click(object sender, EventArgs e)
{
    var config =
    ConfigurationManager.OpenExeConfiguration(ConfigurationUserLevel.None);
    var connectionStringsSection =
    (ConnectionStringsSection)config.GetSection("connectionStrings");
    connectionStringsSection.ConnectionStrings["SGAP"].ConnectionString
    = "Server=" + txtServidor.Text.Trim() +
        ";user
    id=dbProcon;password=dbProcon12@;database=SGAP;Integrated Security=True;";
    config.Save();
}
```

Por fim, após o estudo do sistema e das tecnologias utilizadas, a geração dos relatórios, conexão em rede. Chegamos na fase de **Implantação do Sistema**. Tal fase foi realizada em dias diferentes, devido ao grande movimento no Procon de Assis-SP em alguns dias da semana, consequentemente um maior número de atendimentos realizados no Procon de Assis-SP. Evitando desta forma transtornos causados por tumultos e aglomerações causados por falta de atendentes no momento da implantação do Sistema. Outra dificuldade encontrada na implantação do sistema foi a instalação e atualização de alguns drivers do sistema operacional da maioria das máquinas disponíveis no Procon, atrasando o processo de implantação e testes do sistema de forma geral.



Depois de realizado o processo de implantação do sistema foi realizado o **Treinamento dos Usuários**. Outro ponto ao qual deve ser destacado foi o treinamento dos atendentes, pois devido ao seu grande movimento, os usuários precisaram ser treinados um por vez a fim de evitar tumultos e aglomerações como na implantação do sistema



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi desenvolvido com a finalidade de agilizar o processo de atendimento do PROCON-SP, por ser um sistema único na fundação para atendimento e que oferece uma gestão prática do controle de suas informações, sua otimização do processo é significativamente alta. Além disto, a consulta de atendimentos que já foram feitos e retirada de relatórios, conseguem-se em questão de segundos.

Com a finalização desse trabalho, o conhecimento adquirido é demasiadamente visível, por ser um trabalho completo de um sistema de gerenciamento, foi estudado engenharia de software e o desenvolvimento de sistemas, originando um crescimento profissional completo com essa experiência.

Enfim, é eminente que todas as empresas hoje, independentemente do tamanho, necessitam de um sistema de informação, pois não só é bom ter dados consistente para

previsões futuras como agilidades em processos para ser possível gastar esse tempo otimizado com funções mais importantes.

Futuramente esse sistema poderá ser adaptado para dispositivos móveis e/ou inclusão de relatórios automáticos. Como continuação deste trabalho é sugerido a realização do módulo 2 responsáveis pela análise, projeto e implementação de relatórios gerenciais, analíticos e gráficos que servirão para o PRONCON Assis/SP, as empresas da cidade e órgãos públicos gerar políticas públicas com vias de um melhor atendimento aos consumidores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

EDUR C. L. Desenvolvimento de sistemas com C#. Editora Sagah; Porto Alegre/RS; 2018.

FOWLER M. UML Essencial Um breve guia para a linguagem-padrão de modelagem de objetos. Editora Bookman; Porto Alegre/RS. 2005

LIMA, Davi. **Modelos softwares com Astah Community**. Disponível em <<https://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/astah-community.html>>. Acesso em: 19 nov. 2019.

LOH, Stanley. **31 tipos de sistemas de informação - 31 maneiras de a tecnologia da informação ajudar as organizações**. Porto Alegre, 2014.

PACIEVITCH, Yuri. **SQL Server**. Disponível em <<https://www.infoescola.com/informatica/sql-server/>>. Acesso em: 17 dez. 2019.

PROCON. **Institucional Quem somos**. Disponível em <<http://www1.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=1254>>. Acesso em: 17 dez. 2019.

PROCON. **ESPAÇO CONSUMIDOR**. Disponível em <<https://www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor/>>. Acesso em: 11 dez. 2019.

PROCON. **ESPAÇO FORNECEDOR**. Disponível em <<https://www.procon.sp.gov.br/espaco-fornecedor/>>. Acesso em: 11 dez. 2019.

VESPA, Thiago. **MySQL Workbench**. Disponível em <<https://thiagovespa.com.br/blog/2010/09/18/mysql-workbench/>>. Acesso em: 21 nov. 2019.

