

Identificação

Requisito #

RH15-Capacitação\_Suporte\_IntegraçãoPlataformas\_de\_Aprendizagem

versão (data):

(02/05/2024)

Requisitante

Departamento de Recursos Humanos

autor:

Vasco Pereira

Descrição

Este requisito estabelece a necessidade de fornecer ferramentas necessárias para os funcionários para que possam usufruir de uma melhor experiência ao utilizar o sistema SAD-RH, garantindo suporte técnico contínuo e integrar o sistema com plataformas de aprendizagem internas da organização, se disponíveis

Objectivo

O objectivo deste requisito é assegurar que os utilizadores do sistema sejam devidamente capacitados para utilizar todas as funcionalidades de forma eficaz e independente, melhorando assim a utilização do sistema, e que recebam suporte técnico oportuno para resolver problemas ou dúvidas reduzindo assim os erros e aumentando a satisfação do utilizador e que por sua vez aumente a adesão dos utilizadores à aplicação. E que o sistema esteja integrado com plataformas de aprendizagem internas para facilitar a avaliação de ações de formação e o acompanhamento do desenvolvimento dos funcionários.

Grupo/Classificador

Gestão de Qualidade e Educação Corporativa

Test Case

Fornecer treinamento inicial para novos usuários do sistema;  
Oferecer sessões de treinamento contínuo para usuários existentes, atualizando-os sobre novas funcionalidades e melhores práticas;  
Disponibilizar materiais de treinamento online para acesso sob demanda.  
Suporte técnico:  
Estabelecer um canal de suporte técnico para lidar com consultas e problemas dos usuários;  
Garantir tempos de resposta definidos para consultas e problemas;  
Manter uma base de conhecimento atualizada para referência rápida dos usuários.  
Integração com Plataformas de Aprendizagem:  
Integrar o SAD-RH com a plataforma de aprendizagem interna da organização;  
Sincronizar dados de avaliação de ações de formação entre o SAD-RH e a plataforma de aprendizagem;  
Permitir acesso fácil aos dados de desenvolvimento dos funcionários através da integração.

Prioridade

☐ Indispensável

(incluindo imprescindível; a omissão poderá representar perda de valor relevante para a solução e/ou incumprimento regulamentar ou normativo)

MUST DO

☒ Necessário

(Inclusão importante; a omissão representa perdas de valor para a solução, embora não críticas)

Should Do

☐ Desejável

(facilitador de operação, mas não mandatório; em enquadramento parcial, a omissão pode implicar perdas de valor para a solução)

Could Do

☐ Opcional

(factores de ajuste; a omissão não acarreta perdas relevantes do valor global da solução)

Nice to Do

☐ Indesejado

(referência por negação, indica características que a solução não deve ter; serve para gerir conflitos de requisitos enumerados por stakeholders distintos)

MUST NOT DO

Descrição Use Case (ações & Processos)

Pressupostos (Incluir contextualização)

Disponibilidade de recursos financeiros, pressupõe-se que a organização disponha de recursos financeiros adequados para financiar estas ações de formação e equipas de suporte técnico. É necessário que a organização disponha de uma equipa qualificada e capacitada para liderar e fornecer este "treino" aos funcionários. Pressupõe-se que os utilizadores tenham acesso a tecnologias adequadas para participar nas formações. No caso da integração com plataformas de aprendizagem internas, pressupõe-se que a organização possua tais plataformas em funcionamento e que estejam disponíveis para a integração com o sistema e que os funcionários estejam

Processo

#	Ação	Actores	Regra	Domínio	valido
1	Fornecer ações de formação adequadas	Equipas de Desenvolvimento Digital	A equipa conduz sessões de formação para os utilizadores do sistema, abrangendo todas as funcionalidades e procedimentos necessários para a sua utilização eficaz. As ações de formação podem ser realizadas de forma presencial ou remota, conforme a necessidade dos utilizadores.		<input type="checkbox"/>
2	Oferecer Suporte Técnico Contínuo	Equipa de Suporte Técnico	A equipa de suporte técnico está disponível para atender e resolver quaisquer problemas técnicos ou dúvidas dos utilizadores durante o uso do sistema. Os utilizadores podem entrar em contacto com a equipa de suporte técnico por meio do canal de comunicação.		<input type="checkbox"/>
3	Integrar o Sistema com Plataformas de Aprendizagem	Equipas de Desenvolvimento de Software	A equipa de desenvolvimento de software é responsável por integrar o sistema com as plataformas de aprendizagem internas da organização, se disponíveis. Isso envolve o desenvolvimento de interfaces de integração e a sincronização de dados entre o sistema e as plataformas de aprendizagem.		<input type="checkbox"/>
4	Avaliar o impacto das formações e do suporte	Equipas de Desenvolvimento Digital	Após a conclusão das ações de formação, é conduzida uma avaliação de impacto para verificar o impacto que estas formações tiveram nos funcionários e identificar os pontos e áreas a melhorar. Isso envolve a recolha de feedback dos utilizadores e a análise de métricas de desempenho.		<input type="checkbox"/>
5	Manter a documentação atualizada	Equipa de Desenvolvimento Digital	É fundamental a documentação do funcionamento do sistema estar atualizada juntamente com os manuais e os materiais de suporte. Isto garante que os utilizadores tenham acesso a informações precisas e atualizadas sobre o sistema e o seu funcionamento.		<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>

Informação complementar: pré-condições

Ações de formação concluídas, esperando que os utilizadores tenham adquirido o conhecimento suficiente para utilizar o sistema. Suporte Técnico disponível e assim os utilizadores têm acesso a uma equipa pronta para ajudar a resolver os problemas que possam encontrar ou dúvidas relacionadas com o sistema. Integração com as plataformas de aprendizagem bem-sucedidas. Documentação atualizada evitando assim manuais e guias do funcionamento do sistema desatualizados baixando assim o número de erros e dúvidas da parte do utilizador. Feedback da parte dos funcionários avaliado tomando assim medidas para prevenir a insatisfação dos utilizadores.

Critérios de aceitação

Formação adequada aos funcionários. Suporte Técnico eficiente. Integração com Plataformas de Aprendizagem. Documentação atualizada e engajamento contínuo dos funcionários.

Controlo

Requisitos Associado

Req.: RH107-Integração\_com\_Sistemas\_Externos

tipo associação

Sobreposto

Observações:

Com este requisito o sistema poderá permitir a integração com sistemas externos para comunicação de informações relevantes, ou seja, a integração com plataformas de aprendizagem partilha ações com este requisito.

Execução

condição

Observações:

data

responsável

☐ descrito

☐ validado

☐ implementado

☐ testado

☐ aceite

☐ Produção

☐ retirado

-obrigatório: integração com requisitos associados-

-obrigatório: substituído ou eliminado-

(a) os tipos de associação devem ser normalizados, utilizando-se os seguintes classificadores:

- Successor** O requisito indicado **sucede** o descrito no quadro
- Antecessor** O requisito indicado **antecede** o descrito no quadro
- Sobreposto** O requisito indicado **partilha** ações com o descrito no quadro; formulação **ativo**: a partilha de ações pressupõe que nenhum dos requisitos tenha que ser alterado
- Complementar** Ambos os requisitos contribuem para um objectivo comum, de forma autónoma mas em **dependência próxima**: a influência de cada um para o resultado pretendido poderá ser diferente  
Por norma aplicar-se-á a visões diferentes (complementares) da mesma funcionalidade; os resultados devem ser diferentes
- Paralelo** Os requisitos são realizados em simultâneo mas de forma **independente**, cruzando-se em resultados ou recursos consumidos/produzidos  
Não existe dependência relevante entre os requisitos a não ser nos resultados ou nos inputs
- Concorrente** Situação de conflito onde os requisitos são realizados em exclusão mútua, i.e., apenas um poderá ser implementado na totalidade  
Formulação **subtrativa**: a concretização de um requisito obriga à redução do outro face às especificações. Existe necessidade de consensualização