


Termo de Abertura do Projeto	
ChatBot para help desk de 1º nível	

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	10/09/2020	Letícia Barreto	Inclusão de conteúdo
1.0	10/09/2020	Raphael Ribeiro	Inclusão de conteúdo

Projeto: ChatBot para help desk de 1º nível

Objetivos deste documento

Autorizar o início do projeto, atribuir principais responsáveis e descrever de forma clara requisitos iniciais, principais entregas, premissas e restrições do projeto.

Situação atual e justificativa do projeto

Desenvolver um sistema de comunicação interno e de envio de atividades com o objetivo de solucionar e automatizar o processo de comunicação entre autoescolas e seus clientes do sistema e-condutor, comercializado pela empresa Anova Sistemas.

Objetivos SMART e critérios de sucesso do projeto


O projeto será considerado um sucesso se atender a todos os critérios de aceitação das entregas, respeitar as restrições, cumprir o cronograma de execução e principalmente atender o objetivo abaixo:

- Enviar demandas entre colaboradores e permitir que eles se comuniquem, individualmente ou em grupos criados.

Produtos e principais requisitos

O produto final do projeto é um chatbot para help desk de 1º nível, seguindo os seguintes requisitos:

1. Interface flutuante;
2. Interface interna com botões (Alunos, Colaboradores, Chats, Atividades e Configurações);
3. Campo de pesquisa dentro de alunos, colaboradores, chats e atividades;
4. Integração com o banco de dados de usuários criados para alimentação dos dados;
5. Linguagem Java;
6. Uso de um banco de dados relacional;
7. Documentações.


Termo de Abertura do Projeto	
ChatBot para help desk de 1º nível	

Marcos

Marcos	Previsão
Projeto definido e aprovado	09/09/2020
Canvas do projeto	14/09/2020
Documento de organização de cronograma	20/09/2020
Declaração do escopo do projeto	20/09/2020
Protótipo aprovado	20/09/2020
Mapeamento das entidades do chat	20/09/2020
Documentação de possíveis soluções envolvendo inteligência artificial para o chatbot	20/09/2020
Modelagem do banco de dados	22/09/2020
Documentação de perguntas frequentes no chat	04/10/2020
Funcionalidades básicas do chat para os níveis de diretor e atendente	04/10/2020
Funcionalidades básicas do chat para os níveis de instrutor e aluno	18/10/2020
Interface flutuante do chat	01/11/2020
Dashboard	01/11/2020
Alerta de datas importantes utilizando inteligência artificial	15/11/2020
Automatização de agendamentos e cancelamentos de aulas	15/11/2020
Teste de todo o sistema	25/11/2020
Entrega final do produto	29/11/2020

Partes interessadas do Projeto

A tabela abaixo relaciona as principais partes interessadas do projeto, onde a coluna de poder e interesse é enumerada de 1 a 5, sendo 1 equivalente a muito baixo e 5 muito alto:

Termo de Abertura do Projeto	
ChatBot para help desk de 1º nível	

Parte interessada	Principais interesses / expectativas	Poder	Interesse no projeto
Anova Sistema	Receber um produto que atenda todos os requisitos mencionados anteriormente.	5	5
Faculdade de Tecnologia de São José dos Campos	Gerenciar a equipe para que o produto seja entregue.	5	4

Restrições

- Prazo de limite de entrega no dia 29 de novembro de 2020;
- Homem/hora de 15 horas semanais;
- Utilização da linguagem Java para o desenvolvimento do produto;
- Utilização de um banco de dados relacional.

Premissas

- Disponibilidade do cliente para esclarecer dúvidas e validar o produto;
- O produto estará pronto e testado no final de novembro de 2020;
- O chat deverá ser integrado com o sistema já existente do E-condutor.

Riscos

Os riscos do projeto estão detalhados na tabela abaixo, para entender melhor as descrições olhar a legenda *Tabela de Riscos – Legenda*.

Descrição do risco	Probabilidade	Impacto	Descrição do impacto	Ação	Descrição da ação
Número de participantes abaixo do programado	1	Atraso nas entregas	4	Prevenir	Motivar constantemente a equipe.
Requisitos novos	3	Atraso nas entregas	4	Prevenir	


Termo de Abertura do Projeto	
ChatBot para help desk de 1º nível	

Tabela de Riscos - Legenda
1 – Muito baixo
2 – Baixo
3 – Médio
4 – Alto
5 – Muito alto

Orçamento do Projeto

Custos Indiretos	Critério de Rateio	Preço
Product Owner	R\$ 133,00 hora	R\$ 7.980,00 mensal
Scrum Master	R\$ 145,00 hora	R\$ 8.700,00 mensal
Desenvolvedor Júnior (2 pessoas)	R\$ 33,00 hora	R\$ 1.980,00 mensal por desenvolvedor
Desenvolvedor Pleno (2 pessoas)	R\$ 73,00 hora	R\$ 4.380,00 mensal por desenvolvedor
Desenvolvedor Sênior (2 pessoas)	R\$ 100,00 hora	R\$ 6.000,00 mensal por desenvolvedor
Horas semanais	15 horas semanais por pessoa / 10 semanas de projeto	
Total		R\$ 66.792,00

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Projeto	ANOVA SISTEMAS	
Gerente do Projeto		