



## Integrantes:

Allef Henrique, Arthur Marques,  
Bruno Xavier, Eduardo Versiani,  
João Pedro e Lucas Fernandes



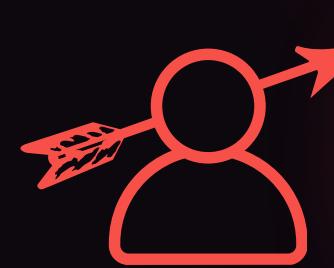
# ⚠ PROBLEMA

- Falta de padronização;
- Risco de erros e perda de informações;
- Dificuldade no acompanhamento;
- Comunicação descentralizada;



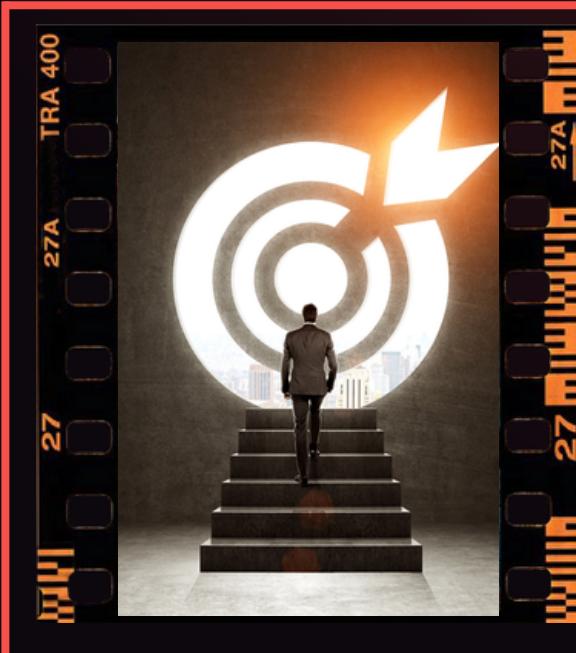
# MOTIVAÇÕES

Atualmente, a gestão de demandas de TI são realizadas de forma manual. Automatizar o processo permite a padronização, ameniza erros, facilita a visualização e centraliza as demandas.



# PÚBLICO-ALVO

- Servidores da Prefeitura;
- Analistas;
- Gestor;



# OBJETIVO

Desenvolver um sistema de gestão de demandas de TI para a Prefeitura de Belo Horizonte. Esse sistema tem como finalidade facilitar o acompanhamento e monitoramento dos chamados de suporte aos sistemas de RH



# IMPACTO



- Os pedidos chegam em um formato fixo, facilitando a categorização e priorização;
- O preenchimento automático evita a inconsistências ou falhas no registro;
- Há uma visão centralizada das demandas em andamento;
- As conversas com clientes ficam organizadas, facilitando a rastreabilidade;



# REQUISITOS FUNCIONAIS



# PRIORIDADE ALTA

## Cientes:

- ✓ Cadastro (Nome, matrícula, e-mail, gerência);
- ✓ Abertura de chamados (Assunto, descrição, tipo, prioridade, protocolo automático);
- ✓ Visualização de chamados (Status: Aberto, Em Análise, Resolvido);

## Analistas:

- ✓ Visualização e filtragem de chamados;
- ✓ Atribuição de chamados para atendimento;
- ✓ Alteração de status e envio de mensagens;



# PRIORIDADE MÉDIA/ BAIXA

## Gestor:

- ✓ Gerenciamento de usuários (Analistas e clientes);
- ✓ Configuração do sistema (Status, prioridades);
- ✓ Dashboard com métricas de atendimento;

## Clientes/Analistas:

- ✓ Envio de mensagens dentro do chamado;
- ✓ Comunicação contínua no chamado;
- ✓ Anexos nos chamados (Documentos, imagens);



# REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS



# PRIORIDADE ALTA

## Tecnologia:

✓ Backend em Node.js e frontend em React,  
garantindo modularidade e escalabilidade;

## Banco de Dados:

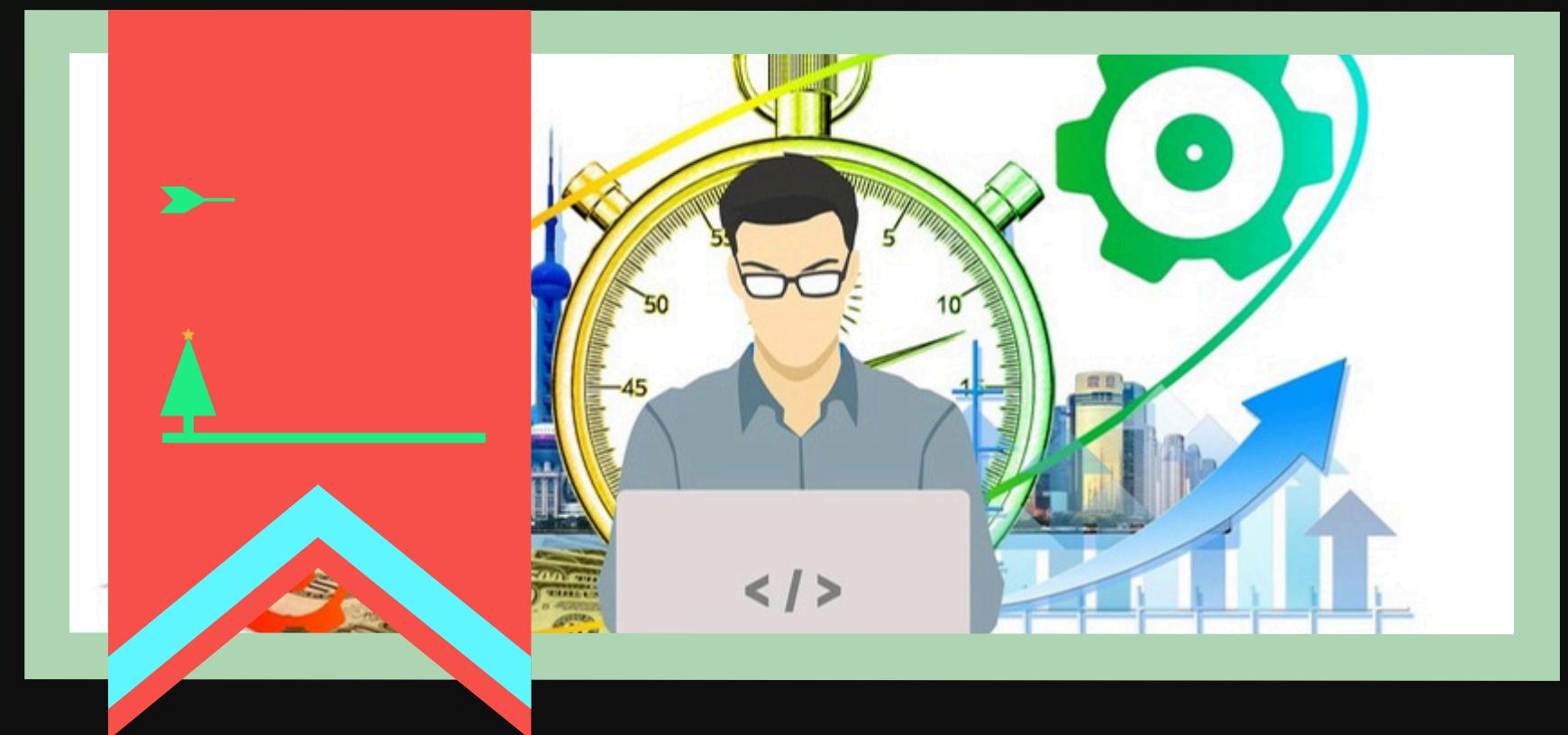
✓ Banco de dados MySQL com estrutura relacional  
para integridade e eficiência;



# PRIORIDADE BAIXA

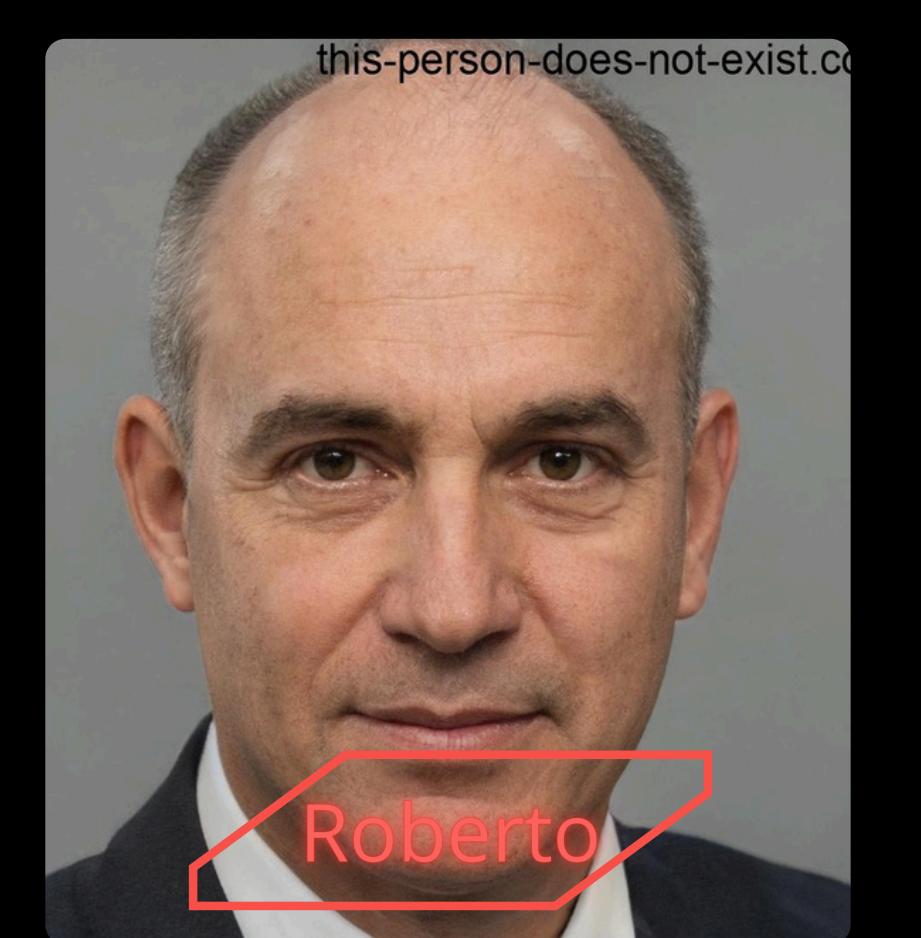
Desempenho:

- ✓ Tempo médio de resposta inferior a 2 segundos para operações comuns.





# PERSONAS





# HISTÓRIA DE USUÁRIO



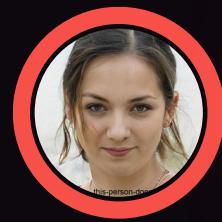
# CARLOS

Idade: 35 anos;

Profissão: Analista de suporte técnico;

Necessidade: Um sistema intuitivo para abrir e acompanhar chamados técnicos;

Frustrações: Falta de atualizações rápidas sobre o status dos chamados;



# MARIANA

Idade: 28 anos;

Profissão: Analista de TI;

Necessidade: Ferramentas para gerenciar e responder chamados eficientemente;

Frustrações: Volume excessivo de chamados sem um sistema de priorização adequado;



# ROBERTO

Idade: 45 anos;

Profissão: Gerente de suporte;

Necessidade: Monitoramento da equipe e métricas sobre atendimentos;

Frustrações: Dificuldade em identificar gargalos e avaliar desempenho da equipe;



OBRIGADO PELA  
ATENÇÃO!