

1.1 Termo de Abertura do Projeto (TAP)

O documento do Termo de Abertura do Projeto tem como objetivo formalizar o início do projeto e descrever todas as suas etapas, justificativas, premissas, riscos, restrições, marcos e partes interessadas (COUTINHO, 2020, *online*).

Serão abordadas todas as etapas a serem seguidas para o desenvolvimento do *software* e compreensão das necessidades da empresa. Para descrição será feita a análise de cada tópico a fim de justificar sua importância para o projeto e integrante do grupo.

1.1.1 Situação atual

Atualmente, não existe padronização no encaminhamento de solicitações. Como observado no levantamento de questionário aos *stakeholders*, os principais meios de comunicação são o celular, gmail e ramal de ligações o que deixa as informações avulsas e de difícil compreensão. Dessa forma, a definição de metas e desempenho esperado não fica tão claro para os funcionários.

Os prazos definidos, bem como o retorno desses processos, podem prejudicar o andamento de outro setor por sua demora ou falta de dados. Seria necessário então, um maior tempo para confirmar com os responsáveis, tornando todo o processo complexo e demorado.

Um ponto positivo é que a empresa possui um forte espírito de equipe e uma cultura que favorece a implementação de novos procedimentos internos. A boa relação entre os colaboradores pode conduzir a uma mudança mais natural na maneira de estabelecer a resolução de problemas dentro da equipe.

Com a análise das respostas também foi possível notar que às vezes é necessário o deslocamento excessivo dentro do prédio. O que pode ser apenas uma confirmação, acarreta a perda de produtividade ou atraso na entrega de procedimentos por não achar o responsável procurado ou demorar nesta locomoção.

1.1.2 Justificativa do Projeto

A justificação do projeto se baseia em criar uma solução sistêmica para auxiliar o cumprimento de prazo de entrega de procedimentos e organização de autorizações, gerando maior facilidade de retorno dos dados e no gerenciamento do grande fluxo de informações passado entre colaboradores e setores da empresa.

1.1.3 Propósito do Projeto e Metas

O projeto tem como objetivo otimizar o tempo de resposta entre setores e cola-

boradores para que ambas as partes se beneficiem desta troca de informações. Essa comunicação deve ter suas informações armazenadas de forma centralizada, ou seja, utilizando o *software* como intermédio para ações de autorização, abertura de procedimento internos e esclarecimentos.

Outro ponto a ser melhorado, diz respeito à forma como as informações são passadas, tornando-as mais claras e de fácil interpretação. Para isso, busca-se o preenchimento de campos obrigatórios na abertura de um chamado, garantindo que os envolvidos possam realizar o seu retorno dependendo das dúvidas presentes, ou falta de informações.

Com o passar do tempo, esse retorno irá criar um padrão a ser seguido pela empresa ou equipe, dependendo da maneira como é conduzido, nível de prioridade, autorizações a serem confirmadas, definição de metas e prazos.

Por fim, foi observado que uma das grandes barreiras para tornar os procedimentos mais rápidos e eficientes, é a necessidade de deslocamento dos colaboradores para confirmação de dados ou documentos enviados com determinada liderança ou setor. O sistema fornece uma plataforma com diversas opções de comunicação, seja por *chat*, vídeo ou ligação, para que seja evitada a locomoção desnecessária, principalmente para situações de fácil resolução.

O objetivo é tornar a comunicação interna de empresas mais eficiente e clara, com foco na organização de dados (solicitações, arquivos etc.) ou autorizações passadas por meio de banco de dados. Com base nas descrições anteriores as metas visadas são:

- Possibilitar a definição de prioridade do chamado e controle de *status* pelas lideranças.
- Criar sistema de acompanhamento do chamado aberto de forma que priorize o prazo de resolução.
- Garantir segurança e integridade nos dados enviados, principalmente para documentos e autorizações.
- Tornar a comunicação entre os colaboradores e setores diferentes da empresa mais claros e centralizados (*chat*, vídeo e áudio), de forma que se torne uma ferramenta padrão.
- Manter a interação e troca de experiência entre os colaboradores, mesmo evitando o deslocamento pelo prédio da empresa.

1.1.4 Descrição do Projeto

Este projeto está dividido em 5 etapas. A primeira se concentra na Pesquisa de

Mercado e seguimento de atuação da empresa Cliente e criação de formulário de perguntas para a melhor compreensão da atual situação dos processos realizados e de pontos a serem trabalhados.

A segunda etapa é responsável pelo registro das respostas fornecidas pelos colaboradores, reconhecimento de fraquezas e forças da empresa, definição de melhorias e validações com a criação do SWOT, 5W2H e BPMN.

Em terceiro é a eliciação de Requisitos Funcionais e Não Funcionais com documentação, bem como a criação de Diagramas de Casos de Uso, Atividade e Sequência, juntamente com suas revisões.

A quarta etapa possui foco na prototipação de telas seguindo os requisitos pré-estabelecidos, escolha do banco de dados e linguagem que melhor se adequem ao desempenho da solução sistêmica, também levando em consideração a experiência na utilização, segurança e produtividade.

Na quinta e última etapa é feita a definição de funcionalidades e a apresentação da proposta comercial no final do projeto.

1.1.5 Premissas

- Premissa de um *software* intuitivo e com ótima operabilidade
- Cumprir com as atribuições e prazos estipulados
- Desenvolver o projeto visando a fácil implantação e manutenção, para auxiliar no cumprimento dos prazos de solicitações ou autorizações
- Validação dos artefatos produzidos com integrantes do projeto e orientador
- Revisão periódica da documentação para seu aprimoramento

1.1.6 Restrições

- Prazo de entrega do projeto
- Capacitação técnica dos colaboradores
- Tempo disponível dos membros de equipe
- Considerar recursos de *software* e *hardware* disponíveis pela empresa

1.1.7 Stakeholders

- Partes interessadas como colaboradores e lideranças da empresa

1.1.8 Riscos

- Segurança e integridade dos dados e grande fluxo de informações

- Concorrência de empresas que já utilizam sistemas de controle de chamados como diferencial
- Falta de acompanhamento do cronograma de entrega dos artefatos
- Falta de qualidade na entrega de artefatos ao decorrer do projeto, com documentação insuficiente
- Falta de coerência nos diferentes registros ao longo do desenvolvimento da aplicação

1.1.9 Marco

O cronograma foi estipulado para as entregas iniciais, desde sua concepção, até a data de entrega do documento e apresentação do sistema, seguindo a data de início do projeto no dia 13/08/22 e a data de entrega da documentação até o dia 15/11/23.

1.1.10 Responsabilidades

Nome do gerente e dos demais alunos e suas responsabilidades