**FATEC - SJC**

**Desenvolvimento de Software Multiplataforma**

**Projeto Integrador 2022/1**

**Protótipo Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação**

**Impulse Team:** André Felipe | backend, Gustavo Messa | frontend, José Victor | frontend, Júlio de Paula | backend, Júlio Lucena | backend, Naiara Leonor | frontend | S.M., Ryan Alves | backend | P.O.

**A equipe**

A Impulse Team é uma equipe de jovens estudantes focada na aprendizagem e criação de softwares multiplataformas. Determinação e persistência são suas molas propulsoras, atributos essenciais na busca de seu objetivo de materializar ideias e tornar possível o sonho de seus futuros clientes.

O time sabe que buscar espaço no mercado tech requer trabalho duro, dedicação e coragem. Por isso, seus integrantes trabalham, não somente o domínio de ferramentas tecnológicas, mas também o aperfeiçoamento de valores sociais, como trabalho em equipe e o respeito a diversidade.

Encontrar profissionais dedicados, determinados, persistentes e bem qualificados pode ser determinante para o seu sucesso. A Impulse Team acredita na sua ideia e está preparada para te ajudar a alcançar seu objetivo.

Apaixonados por tecnologia e motivados em fazer acontecer, acreditamos ser o impulso perfeito para que seu projeto se torne realidade.

Impulse, o primeiro passo para sua ideia acontecer.

**Projeto**

Desenvolver um Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação.

**Objetivo**

Desenvolver um sistema que funcione como uma ferramenta de gestão e permita, tanto aos tomadores de decisão, como os operadores e usuários, manter o controle dos serviços prestados, de modo que o negócio suportado pela TI não sofra interferências ou interrupções.

**Protótipo do Sistema**

De acordo com documento orientativo e informações fornecidas pelo cliente, a Impulse Team desenvolveu um protótipo para o Sistema de Solicitação de Serviço, projeto proposto pelo cliente Fabrício Galende.

O sistema possui três perfis de usuários possíveis: cliente, executor e administrador. Todos eles poderão solicitar serviços e terão sua própria área no Sistema com comandos que condizem com sua classificação.

*Telas de Login*

Interface gráfica do usuário, Site

Descrição gerada automaticamente

***Administrador***

O administrador será o usuário main. Ele terá acesso a todos os recursos do sistema e a todas as informações arquivadas, tanto das solicitações de serviço, quanto das tendo como responsabilidade o cadastro dos prestadores de serviço.

Na Página Inicial, já se pode observar todas as funcionalidades que o Administrador terá disponível para executar dentro do Sistema: Solicitação de Serviço, Consultar, Cadastro de Executor e Estatísticas.

Já na primeira página o Administrador terá acesso a todos os serviços que estão em execução, ou seja, todas as solicitações de serviço que estão em andamento. Ele poderá segmentar a informação com o auxílio de duas caixas de filtros, como mostra a figura:

*Administrador - Página Inicial*

**Interface gráfica do usuário, Texto

Descrição gerada automaticamente**

Seguindo pelo Menu, a tela de Solicitação de Serviço é padrão para todos os usuários do Sistema.

Primeiro, o cliente/quem solicita o serviço escolhe qual o tipo de solicitação quer realizar: software, hardware ou esclarecimento/informação. OS campos data e hora de início e término do chamado serão preenchidos automaticamente pelo Sistema.

Depois, o formulário segue para as informações pessoais do cliente/solicitante, como nome, CPF, email e celular, que depois do primeiro cadastro, também serão preenchidas automaticamente.

Por fim, é detalhado o motivo da solicitação de serviço nos campos Título e Descrição do problema.

*Administrador – Solicitação de Serviço*

Tabela

Descrição gerada automaticamente com confiança média

No Menu Consultar, uma caixa de entrada apresenta os documentos arquivados. O Administrador tem a disposição três caixas de filtros: status de serviço, tipo de serviço e a última que filtra por dados do cliente e do executor.

*Administrador - Consultar*

Interface gráfica do usuário, Texto, Email

Descrição gerada automaticamente

A próxima tela é de Cadastro de Executor. É nela que as informações pessoais do prestador de serviço são registradas e a partir de então, ele passa a ser autorizado a logar no Sistema.

*Administrador – Cadastro de Executor*

Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente

Por último está a tela de Estatísticas, que será onde os gráficos de desempenho do serviço prestado serão exibidos. Eles serão apresentados com base nas informações armazenadas nos formulários e organizados de acordo com filtros de datas, períodos, tipos de serviço, rendimento por executor e afins.

*Administrador – Estatísticas*

Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente com confiança média

***Executor***

Após habilitado pelo Administrador, o Executor terá acesso a sua área específica de trabalho. Em sua Página Inicial estará disponível todas as solicitações de serviço em execução que apenas ele esteja trabalhando.

Nesta tela também estarão disponíveis alguns filtros para pesquisa das tarefas em execução, como: tipo de serviço, nome e CPF do cliente/solicitante.

*Executor – Página Inicial*

*Interface gráfica do usuário, Texto

Descrição gerada automaticamente*

Ao selecionar uma solicitação de serviço e abri-la, serão exibidas as informações fornecidas pelo cliente sobre o problema a ser resolvido. O Executar terá a opção de fechar a tela e retornar a “Página Inicial” ou clicar no botão “Gerar relatório” para preencher informações técnicas sobre o serviço.

Ao gerar relatório, campos de preenchimento técnico serão anexados as informações já fornecidas pelo cliente/solicitante na solicitação de serviço. O Executor terá a opção de salvar as informações em banco de dados local e/ou enviar o relatório completo ao cliente.

*Executor – Relatório de Serviço*

Interface gráfica do usuário, Texto

Descrição gerada automaticamente

No Menu, a aba “Consultar” facilitará a procura de relatórios no sistema de solicitações de serviços já executados e rejeitados. Filtros como nome e CPF do cliente e tipo de serviço estão presentes para auxiliar

*Executor – Consultar*

Interface gráfica do usuário, Texto

Descrição gerada automaticamente

Por fim, no menu aba “Estatística” o Executor terá acesso aos dados de sua performance.

*Executor – Estatísticas*

Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente com confiança média

***Cliente***

O cliente deverá primeiramente realizar seu cadastro no Sistema, que será feito por meio do preenchimento de informações pessoais no formulário de Solicitação de Serviço. A partir da segunda solicitação, as informações já estarão registradas e serão preenchidas automaticamente.

O cliente também terá um perfil específico, liberado após o preenchimento da primeira Solicitação de Serviço e cadastro, onde uma senha será gerada. Na tela inicial, ele poderá visualizar as solicitações fechadas que aguardam sua avaliação.

*Cliente – Página Inicial*

Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente

Ao selecionar uma das solicitações, informações fornecidas por ele no momento de abertura do chamado serão mostradas, assim como informações técnicas fornecidas pelo Executor em seu Relatório de Serviço. Para completar e finalizar o chamado, o Cliente deverá preencher a Avaliação de Serviço.

Inicialmente ele deverá avaliar o serviço como um todo com uma nota de 0 a 10. Depois ele poderá responder perguntas sobre a navegabilidade do sistema e qualidade da execução do serviço. Todas as perguntas possuem campo para comentários. Ao final, o cliente pode deixar sua crítica e ou sugestão.

*Cliente – Avaliação de Serviço*

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Email

Descrição gerada automaticamente

Assim que completa a Avaliação, o documento será arquivado e sai da tela inicial e para ser consultado a partir do Menu Consultar. Nele, o cliente pode filtrar suas solicitações por tipo de serviço e status de serviço.

*Cliente – Consulta*

Interface gráfica do usuário, Texto

Descrição gerada automaticamente