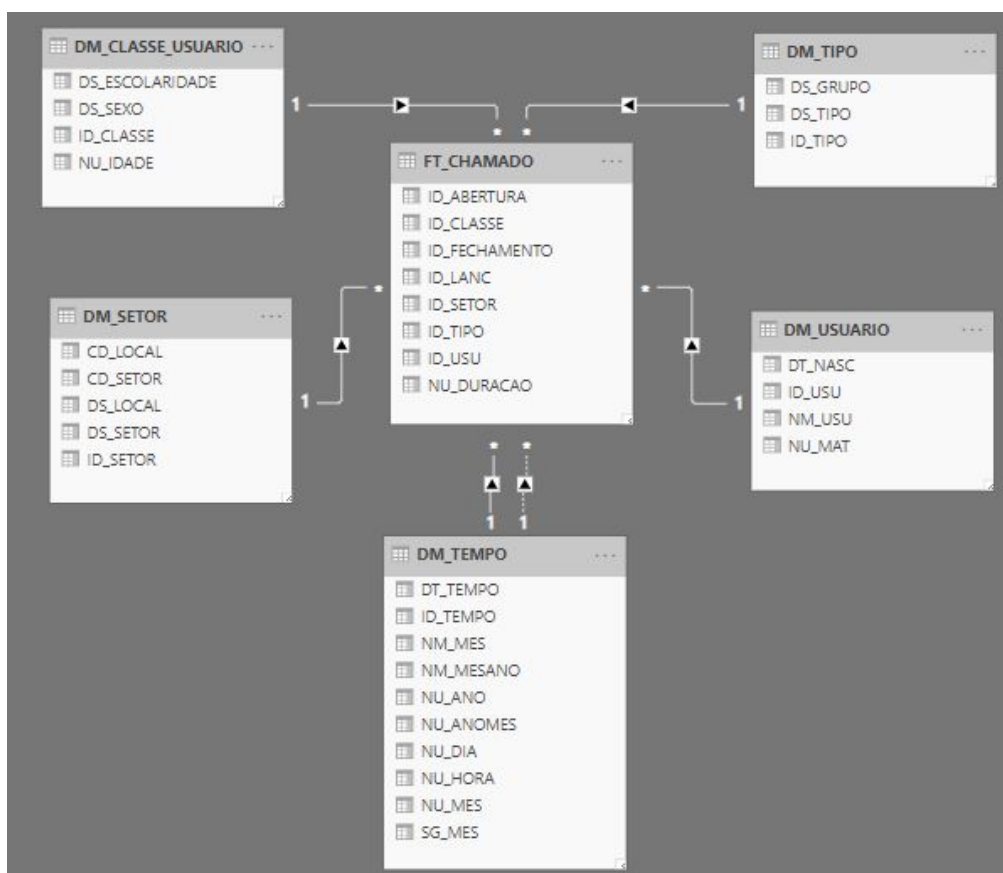
 <p>Direção de Graduação Cód. Acervo Acadêmico – 125.31</p>	CURSO: CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO			
	DISCIPLINA: F113212-LABORATÓRIO DE BANCO DE DADOS			
	DOCENTE: THIAGO DE OLIVEIRA LIMA			
	Data da Entrega <b>31/05/2019</b>	TURMA <b>N01</b>	MAPA DE NOTAS	
	Data da Devolução		PC	ME
II AVALIAÇÃO				
ESTUDANTE:				

### Projeto: Portal de BI sobre Sistema de HelpDesk

A figura abaixo define a estrutura de um data mart para análise dos chamados realizados para um sistema de HELPDESK. Este modelo está disponível em formato CSV. Para tanto, o grupo deve baixar o arquivo **DATA\_MART\_HELPDESK.zip**.



Sobre o modelo é possível afirmar:

- O objetivo é gerar informações gerenciais para dar suporte a implementação de políticas de capacitação e manutenção para os serviços de TI da empresa;
- A dimensão **DM\_CLASSE\_USUARIO** traz as variáveis importantes para estudo de perfil de usuários com maior carência de treinamento;
- A dimensão **DM\_TIPO** permite analisar os chamados sob a perspectiva de produtos e serviços para os quais os chamados são abertos;
- A dimensão **DM\_TEMPO** agrega a característica histórica dos dados analisados, oferecendo para os fatos gerados duas informações importantes: o início e o fim do chamado;
- A dimensão **DM\_SETOR** permite a análise dos locais e setores para os quais os chamados são abertos, enquanto a dimensão **DM\_USUARIO**, indica o usuário que gerou o chamado;
- Os fatos do chamado são armazenados na tabela **FT\_LANCAMENTO**, que ainda traz o tempo de duração em minutos do chamado.

O projeto consiste na implementação de um portal de BI com o Microsoft Power BI para permitir o perfeito estudo do assunto pelo gestor do helpdesk. São exigências do portal:

- Oferecer recursos para análise da evolução dos chamados de software e sistemas corporativos para que assim seja possível validar a efetividade das políticas de treinamentos;
- Oferecer recursos para análise da evolução dos chamados de hardware para avaliar a qualidade dos equipamentos do parque;
- Propiciar a avaliação do desempenho da área de helpdesk através de dados acerca de quantitativo de chamados e tempo de atendimento;
- Viabilizar recursos para cruzamento de informações entre locais, setores e tipos de chamado, permitindo assim identificações de anomalias estruturais que eventualmente denotam problemas de estrutura dos locais e setores;
- As análises devem sempre oferecer as perspectivas anual, mensal e diária;
- Todas as funcionalidades devem permitir a análise sob a perspectiva do tempo, oferecendo recursos de drill-down para as dimensões envolvidas.

O portal deve oferecer a maior funcionalidade possível de análise, sendo livre a cada grupo a definição e criação dos relatórios, gráficos e dashboards que atendam às necessidades.

Os trabalhos serão avaliados sob os seguintes aspectos:

- Completude dos recursos (2,0 pontos);
- Níveis de detalhamentos das análises (2,0 pontos);
- Corretude das informações apresentadas (1,0 pontos);
- Opções de navegabilidade, cruzamento acesso às análises gerenciais (2,0 pontos);
- Usabilidade do portal (1,0 ponto).

Os trabalhos devem ser feitos em grupos de até **03 alunos**. No dia da entrega, **31/05/2019**, o grupo deve **entregar o fonte do Power BI (arquivo pbix)** na referida atividade do **Google Classroom**. Além disso, a equipe **deverá realizar uma breve apresentação sobre o portal desenvolvido**.