**Perguntas feitas pelo Grupo 01**

**Perguntador:** Christian Senna.

**Pergunta:** Pensaram em usar algum programa *open source*?

**Respondedor:** Ivan.

**Resposta:** Optamos pela ferramenta paga por ter uma consultoria e suporte dedicado.

**Grupo:** 6.

**Perguntador:** Hugo Peressin.

**Pergunta:** No cenário escolhido, o que seria um exemplo de ocorrência de baixa e alta prioridade?

**Respondedor:** Leonardo.

**Resposta:** A prioridade é definida através dos tipos de clientes, onde clientes avulsos possuem prioridade baixa e clientes com contrato possuem alta prioridade.

**Grupo:** 2.

**Perguntador:** Tatiane Navarro.

**Pergunta:** Existe algum armazenamento dos chamados para poder visualizá-los depois e ver se foram resolvidos?

**Respondedor:** Gustavo.

**Resposta:** Sim, os chamados são avaliados e ao final do mês são gerados relatórios para pesquisa de qualidade dos atendimentos e melhoria dos mesmos.

**Grupo:** 5.

**Perguntador:** Gabriel Rocha.

**Pergunta:** Haverá treinamento para os funcionários da empresa?

**Respondedor:** Cristiane.

**Resposta:** Sim, está previsto no plano de custos.

**Grupo:** 3

**Perguntador:** Christian Senna.

**Pergunta:** Pensaram em usar Linux no lugar de Windows para economizar custos com sistemas operacionais?

**Respondedor:** Os dois membros do grupo responderam juntos.

**Resposta:** Sim, mas pela empresa trabalhar com Windows Server, foi mantida a preferência para não haver divergências.

**Grupo:** 7.

**Perguntador:** Gabriel Rocha.

**Pergunta:** Ao final da implantação vai ser uma única pessoa que vai atender os chamados ou vai contratar mais funcionários?

**Respondedor:** Renato.

**Resposta:** Vai continuar com um único funcionário, porém a processo será melhor organizado. Através de relatórios, o funcionário poderá verificar os focos dos chamados.

**Grupo:** 4.