**ServiPro Control**

**Perguntas para a entrevista de Elicitação de Requisitos**

**Data da Entrevista: 25/10/2023** **Local: Microsoft Teams**

|  |  |
| --- | --- |
| **Responsável pela informação** | |
| **Nome** | Juan William Ribeiro |
| **Função** | Engenheiro eletricista |
| **Departamento** | Manutenção |

**Desenvolvedores (Nome):**  Julia Iacovellis Pinho

Natã Belo dos Santos Viana

Suellen de Souza Ribeiro

|  |
| --- |
| **Finalidade da entrevista** |
| Obter informações para o desenvolvimento de um software capaz de fazer o controle e gerenciamento dos indicadores de ordem de serviço do Hospital Franco. |

|  |
| --- |
| **Pesquisa realizada para a preparação da entrevista** |
| Consulta ao artigo do portal Zendesk com o intuito de entender a abordagem e o funcionamento de um sistema de abertura de ordem de serviço.  [Sistema de chamados: GUIA completo com tudo o que você precisa saber! (zendesk.com.br)](https://www.zendesk.com.br/blog/sistema-de-chamados/) |
| Consulta ao artigo da Forbes Advisor para ter uma visão geral dos melhores sistemas de abertura e gerenciamento de ordem de serviço disponíveis no mercado em 2023.  [Best Help Desk Software (2023) – Forbes Advisor](https://www.forbes.com/advisor/business/software/best-help-desk-software/) |
| Consulta ao software Freshdesk, da Freshworks, um programa de abertura e gerenciamento de ordem de serviço.  [Freshdesk: Customer Service Software | Freshworks](https://www.freshworks.com/freshdesk/?gspk=cnlhbnBlYXJjZTE4ODg&gsxid=RNmDkx6iNQDA&pscd=affiliatepartner.freshdesk.com&utm_campaign=Growsumo&utm_medium=ryanpearce1888-Growsumo&utm_source=Growsumo&utm_tactic_id=3564354) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificação** | **Perguntas** |
| P01 | Qual o objetivo que você deseja alcançar com o ServiPro Control? |
| P02 | O software será integrado dentro de algum sistema já existente (i.e., funcionando como uma espécie de módulo integrado) ou ele será independente dos outros softwares (i.e., tendo login e senha próprios, etc.)? |
| P03 | Como é feito, atualmente, o controle de gestão de chamados do Hospital? |
| P04 | Quais dados e\ou informações são essenciais e devem estar presentes em uma abertura de chamado para que o setor responsável possa efetivamente atender a esse chamado? |
| P05 | Quais seriam os funcionários que teriam acesso ao programa, e quais funções eles poderão acessar (i.e., funcionários, como: médicos, enfermeiros, o administrador, o diretor do hospital, se esses possuem acesso)? |
| P06 | Quais são os diferentes setores (departamentos) do hospital que poderão solicitar, acompanhar ou receber uma ordem de serviço? O(s) administrador(s) tem a possibilidade de manipular tais informações como remover ou adicionar novos tipos de setores? |
| P07 | Como as ordens de serviço são priorizadas e alocadas a equipes ou técnicos específicos? |
| P08 | Que tipos de serviços são normalmente solicitados por meio de Ordens de serviço no hospital? |
| P09 | Quais são os principais indicadores de desempenho que o hospital gostaria de rastrear relacionados às Ordens de Serviço? |
| P10 | Como as Ordens de Serviço são acompanhadas e atualizadas ao longo do tempo? |
| P11 | Quais são os requisitos de notificação e alerta que o sistema deve suportar para Ordens de Serviço? |
| P12 | Existem regulamentações ou requisitos específicos de conformidade que o sistema deve atender? |
| P13 | É necessário suporte para anexar documentos ou imagens às Ordens de Serviço? Se sim, quais tipos de documentos podem ser anexados? |
| P14 | Como os relatórios e análises de desempenho devem ser disponibilizados para a equipe de gerenciamento? |
| P15 | O sistema será multiplataforma ou haverá versão somente desktop? |
| P16 | Quais relatórios você gostaria que o sistema fornecesse em relação às chamadas de ordem de serviço? |
| P17 | Como o sistema deve lidar com a verificação e autenticação dos funcionários que fazem o uso do sistema (i.e., diferentes setores terão uma visão única da mesma interface do sistema, ou cada setor terá sua própria interface do sistema)? |
| P18 | Dentro de qual prazo o software deve estar pronto? |