**1 - INTRODUÇÃO**

A exigência do mercado é cada vez mais valor agregado aos serviços prestados, e para auxiliar as organizações a alcançar esse objetivo surgiu o ITIL, um guia de melhores práticas no qual o principal objetivo é entregar serviços de TI com melhoria continuada e sempre agregando valor ao mesmo.

Para manter essa melhoria continuada é importante manter o controle dos problemas que vão surgindo e como eles podem ser solucionados rapidamente atribuindo a solução desses problemas às pessoas certas. Para isso é importante ter um sistema que centralize a base de conhecimento de problemas e facilite esse direcionamento para rápida solução.

Com uma base de conhecimento bem alimentada e organizada, se torna mais fácil evitar problemas recorrentes e prever o que deve ser lançado na próxima versão do seu serviço ou o que pode ser adiado por ser um “bug monitorado”.

Para isso uma aplicação precisa apresentar uma estrutura de acordo com a organização, sendo assim nos espelharmos no ITIL para ter um norte de como a aplicação deve se apresentar ao usuário visto que esse framework (ITIL) está ganhando cada vez mais espaço no mercado mundial, facilitando assim a adoção da nossa ferramenta como base de dados de conhecimento sobre problemas.

Independente de uma grande empresa ou um pequeno negócio a alta competitividade do mercado exige que você tenha um grande controle de tudo que acontece no seu negócio. Quando as coisas vão bem acabamos deixando de lado um pouco esse controle, mas e quando as coisas começam a dar errado, sem esse controle perdemos tempo, dinheiro e recursos em problemas que poderiam ter sido evitados ou resolvidos de forma bem mais eficiente.

Para ajudar nesse controle existem sistemas de helpdesk que ajudam a criar uma base de dados de problemas encontrados e resolvidos e, principalmente, a direcionar e controlar as pessoas que vão cuidar de cada problema.

Neste trabalho daremos uma visão geral das boas práticas apresentadas pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que é uma série de livros que ajudam a organizar o parque tecnológico das empresas de forma controlada e eficiente, nessa biblioteca não é dito o como fazer, mas sim o que fazer ficando aberto a interpretações para melhor adaptar o que é dito para a realidade da empresa.

Através do que está nessas biblioteca o trabalho presente se guiará de tal forma que auxilie a alinhar o helpdesk da empresa com as boas práticas propostas pelo ITIL.

## 1.1 - PROBLEMATIZAÇÃO

Com a falta de conhecimento dos usuários em relação à tecnologia temos alguns problema quanto a isso, os usuários não sabem manusear o sistema informativo corretamente, demoram para entender o funcionamento.

Os técnicos dos help desk com a falta de organização tem dificuldade de controlar a prioridade dos chamados atribuido importancia ao menos importante, deixando por ultimo os chamados importante e passando para o departamento “errado”. E por falta dessa desorganização têm o problema de duplicidade de chamado, um único chamado sendo aberto por várias pessoas causando lentidão no sistema.

Na parte técnica a falta de informação pode ocasionar problemas em relação onde se encontrar os gargalos(baixo desempenho) na infraestrutura. A importancia de informar todos os dados relacionado um problema e fundamental, pois com ausência de dados estatísticos sobre o problema relatado dificulta ações proativas. A falta de controle do tempo estimado para cada resolução do problema relatando especificamente o tempo gasto e a descrição do problema todas as informações informações precisas para obter a solução do problema.

## 1.1.1 - FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Não vamos focar no problema inicial, o treinamento deve ser planejado e ministrado por outra área, mas no que diz respeito ao help desk procuraremos resolver no nosso sistema os outros problemas.

Observando o dia a dia de um help-desk é possível notar realmente que há um grande problema de falta de controle na fila de prioridades no atendimento no chamado, muitas vezes as pessoas do atendimento funcionam ou em FILO (First-In Last-Out), ou seja, um chamado chega, os outros são abandonados e o chamado mais recente é resolvido ou no modo FIFO(First-In First-Out), os problemas são analisados por ordem de chegada, causando uma grande espera. Existem duas opções possíveis:

1. Prioridade por categoria: Cada categoria tem uma prioridade pré-definida em seu cadastro, facilitando o manuseio do sistema, porém acaba diminuindo o controle que o usuário tem sobre a fila de prioridades, a gravidade do problema é determinada pela criticidade do componente ou ativo que teve problema;
2. Prioridade por chamado: O usuário que abre o chamado é responsável por avaliar o quão urgente é o chamado, nesse caso deve haver o maior nível de instrução do usuário com relação ao que realmente é crítico ou não na organização.

Nos dois casos temos resultados completamente diferente, no caso foi escolhido determinar a criticidade por categoria, sendo assim o gestor da área ficará responsável por determinar qual categoria é mais crítica ou não, em algum momento podemos abrir a opção de alterar a prioridade por chamado aumentando o leque de aplicações do nosso sistema.

Outro ponto fraco de uma grande parte das empresas está em identificar gargalos na infraestrutura e nos sistemas, com os relatórios gerados pelo nosso sistema pode-se localizar uma área ou ativo que está gerando um número maior de chamados, sendo necessária uma análise mais profunda do porque essa área está tendo tantos problemas, essa análise pode começar exatamente pelos chamados aberto por essa área.

Se em determinada área temos sempre chamados relacionados a impressora, podemos entender que a impressora é um gargalo e deve ser substituída visto que está gerando uma carga excessiva de chamados, já se há uma área está tendo problemas de conexão, a infraestrutura de rede deve ser analisada para levantar onde está a causa de tantos problemas.

No caso de levantamentos estatísticos, nosso sistema contará com uma área toda dedicada há relatório que vão cruzar os dados para facilitar a vida do gestor que terá boa parte dos dados sempre às mãos e da forma como esses relatórios são gerados fica bem fácil a criação de relatórios novos sob demanda dos clientes.

Dentre esses relatórios os principais são os que mostram a relação entre chamados, colaboradores e o tempo de resolução dos chamados, com isso podemos analisar a eficiência geral dos colaboradores do help-desk.

Por fim com um help-desk centralizado sempre teremos os dados de todos os chamados abertos, concluídos e pendentes facilitando a pesquisa e transmissão de conhecimento para evitar retrabalhos e chamados recorrentes

## 1.1.2 - SOLUÇÃO PROPOSTA

A solução proposta para cada problema citado acima é passar para os usuários o guia de treinamento do software e oferecer aula de treinamento prática para maior entendimento e aprendizado do software. Na questão técnica para a prioridade dos chamados é criando um “Comando” para organizar as prioridades do chamado quando usuário abrir um chamado vai ter a opção de selecionar a prioridade do chamado (Super Urgente, Urgente, Moderado,) e o departamento responsável para a resolução de cada chamado.

Duplicidade de chamado acesso fácil e rápido ao chamados abertos tendo acesso na prioridade e qual departamento encaminhando e se já foi solucionado e o responsável pelo solução do chamado, evitando ser aberto por várias pessoas e perdendo tempo.

Falta de informação na infraestrutura tem a tabela de cadastros ativos na infraestrutura e tendo como pesquisar qual problema de cada ativo. Falta de dados estáticos tendo relatórios estatísticos para planejamento de ações. Para o tempo de solução de cada problema tem um relatórios com todos os problemas e o tempo estimado para a resolução de tal.

Ausência de informações sobre os problemas e suas soluções tendo acesso fácil as soluções já aplicadas para problemas parecidos tendo assim o técnico uma base para trazer a solução mais rápida ao problema.

## 1.2 - OBJETIVO GERAL

Fornecer uma ferramenta alinhada com os processos de ITIL para a gerência de problemas, ou seja, uma ferramenta que auxilie a organização a manter uma base de dados com relação aos problemas, suas soluções e seus responsáveis com o objetivo de agilizar a entrega de um serviço cada vez mais valioso e funcionando de maneira o mais livre de erro possível.

## 1.2.2 - OBJETIVO ESPECÍFICOS

O projeto Kaizen visa trazer mais agilidade e organização ao help-desDesk, mantendo a organização e a fácil visualização dos chamados aberto e dados estatísticos de cada ativo da organização.

O help-desk existe para que os problemas sejam facilmente identificados e corrigidos, sem um sistema que consiga organizar de forma eficiente os dados de cada incidente, fica impossível prever o próximo evento ou mesmo preveni-lo.

## 1.3 - METODOLOGIA ou MATERIAIS E MÉTODOS

Neste trabalho será utilizado o método de pesquisa bibliográfico, focando principalmente em fontes ligadas a pesquisas anteriores e às ferramentas utilizadas para o desenvolvimento do mesmo.

Como teremos um trabalho qualitativo, temos que explicar exatamente as dificuldades do cliente, o profissional do help-desk. Apesar de na maioria das vezes o desenvolvimento ser focado no cliente na ponta, temos que entender que o nosso real objetivo é facilitar o trabalho do help-desk impactando assim todo o processo e o trabalho dentro da organização.

Será dado um enfoque descritivo a pesquisa falando muito sobre os problemas que outras pesquisas encontraram e nós buscamos resolver, classificando assim nossa pesquisa como qualitativa, focando na relação entre os usuários e nosso sistema.

Não existe uma empresa contratante para esse projeto, por isso serão pesquisados os problemas normalmente encontrados nos help-desks em geral, para assim dar uma direção ao trabalho e para conseguirmos resolver os problemas do mundo real e não só os que é imaginado que os profissionais enfrentam.

Nossa pesquisa é voltada para empresas de qualquer tamanho que estejam tendo problemas com o help-desk atual, ou que queiram implantar um sistema de help-desk focado em governança, controle e resultados.

Apesar de termos focado no ITIL que é uma biblioteca voltada para empresas de TI, qualquer empresa que necessite de um help-desk pode usar nosso sistema, para isso basta entender os conceitos de matriz RACI e alguns outros conceitos presentes nesse trabalho.

Durante o desenvolvimento deste trabalho observaremos se as soluções apresentadas condizem com o que já existe, se são uma novidade desnecessária, ou se realmente trouxemos uma inovação que pode ajudar na relação de nossos clientes e o help-desk.

**1.4 - ESTRUTURA DO TRABALHO**

Nos próximos capítulos serão expostos mais detalhes do objeto desta pesquisa, no capítulo fundamentação teórica falaremos sobre os conceitos usados para o desenvolvimento do KAIZEN, o ITIL que se é uma biblioteca de boa práticas. O GitHub, um sistema de repositório de projetos que utiliza o Git para o upload dos projetos e controle de versão. Qt e Qt Creator uma interface gráfica unificada facilitando o desenvolvimento de aplicações multiplataforma. O C é estruturado pelo C++ uma linguagem de programação orientada a objeto . PostgreSQL é um SGDB (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) desenvolvido para ser robusto, rápido e confiável, além de ser código aberto, e por final uma breve comparação entre web e desktop mostrando o motivo da escolha do sistema ser desenvolvido em desktop.

No capítulo Desenvolvimento falaremos sobre as ferramentas utilizadas, descrevendo cada método escolhido, técnica utilizada e sobre os problemas enfrentados ao longo do trabalho.

No capítulo Projeto falaremos sobre o sistema Kaizen (mudança para melhor), que irá auxiliar o help-desk que atua na área de gerenciamento de problemas.

No capítulo Análise de requisitos falaremos sobre a lista de requisitos funcionais, especificação de requisitos funcionais, lista de requisitos não funcionais e especificação de requisitos não funcionais.

No capitulo de modelagem UML falaremos das lista de caso de uso, diagrama de caso de uso, especificação do caso de uso e diagrama de classes, mostrando a funcionalidade do sistema Kaizen.

No capitulo implementação

No capitulo execução do sistema

Nos próximos capítulos conclusão e bibliografia, mostraremos as referências de onde tiramos as citações e opiniões sobre o trabalho.

## 2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

## ITIL

O ITIL está sendo cada vez mais utilizado no mercado por já ter sido provado que as boas práticas apresentadas pelo mesmo trazem resultados positivos e permanentes.

Nessas boas práticas o negócio é guiado para um caminho em que sempre é buscada uma melhoria continuada e sempre procurando uma entrega com mais valor agregado.

Tendo em vista a melhoria continuada com valor agregado, precisamos manter todos os problemas sob controle e resolvê-los da forma mais rápida possível para não atrapalhar o ciclo de melhoria e não transformar uma entrega em um pesadelo para o negócio.

**Operação de Serviço**

O livro que trata do tema deste trabalho é o de Operação de Serviço que trata dos processos relacionados a manter o Acordo de Nível de Serviço (ANS ou em inglês Service Level Agreement SLA) intacto.

Nesse livro temos:

* **Gerenciamento de Incidentes**

O gerenciamento de incidentes é qualquer evento que causa interrupção no serviço. Tem como foco principal restabelecer o serviço o mais rápido possível minimizando o impacto negativo do negócio, sendo uma solução de reparo rápido e garantindo melhores níveis de disponibilidade e de qualidade de serviços. E importante que ele conheça e seja informado de quaisquer mudanças.

* **Gerenciamento de Eventos**

Um evento pode ser definido como qualquer mudança de estado que tem importância para a gestão de um item de configuração, gestão dos serviços entregues ao cliente. “Gerencia evento durante todo seu ciclo de vida”.

* **Gerenciamento de Problemas:**

Tem como objetivo prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminando incidentes recorrentes e minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos. (FREITAS, 2010, p. 279).

Gerenciamento de problema/ incidente (descreve quais são os processos responsável e deve como ser feito.) Restaura a operação normal do serviço mais rápido possível garantindo desta forma os melhores níveis da qualidade do serviço. Identificar e remover erro do sistema de TI através de uma busca na causa da raiz dos incidentes registrados. O gerenciamento de incidente começa a registrar os incidentes, com isso tem o conceito de problema buscando a causa da raiz o que está gerando o incidente/problema intenção e garantir a estabilidade máxima do IT. O problema ocorre constantemente junção de vários incidentes, a partir da junção começa a parte de análise, impacto, solução alternativa, causa da raiz, solução final, GP processos que controla o ciclo de vida dos problemas, diminui a abertura excessiva do chamado, reduz o impacto de incidentes dos serviços, para ter um problema não é obrigatoriamente abrir um chamado.

ITIL não é uma metodologia, pois “não é uma regra obrigatória a ser seguida, é um conjunto de recomendações baseadas em boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI.” (FREITAS, 2010, p. 57). Investiga o porque de incidente, como ele acontece, quando ele acontece, desde quando ele acontece, quem está envolvido nisso, e entender o porquê do problema achando a (causa raiz. porque)

**Gerenciamento de Acesso**

Processo responsável por permitir que os usuários façam uso do serviço, dados entre outro ativos de TI, ele ajuda a proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de ativos através da garantia que apenas usuários autorizados sejam capazes de acessar.

## GitHub

O Git nasceu da necessidade de Linus Torvalds (pai do kernel Linux) fazer o controle de versão no desenvolvimento do kernel do Linux. Linus estava atrás de uma solução rápida e eficiente para controlar as alterações no projeto do Linux, com essa ferramenta ele conseguiu manter o trabalho sempre no mesmo diretório e se fosse necessário verificar entre versões anteriores para localizar onde cada alteração ocorreu.

Em 2008 nasceu o GitHub, um sistema de repositório de projetos que utiliza o Git para o upload dos projetos e controle de versão, além da funcionalidade básica ele ainda conta com várias funcionalidades sociais, facilitando a comunicação entre usuários e desenvolvedores aumentando assim as chances de se obter um ambiente de desenvolvimento colaborativo.

Para manter as versões do sistema e os documentos relacionados atualizados entre os membros do time de desenvolvimento utilizamos o GitHub com algumas ferramentas gratuitas para facilitar o sincronismo.

Com o GitHub mantém-se o controle não há riscos de alguém da equipe de desenvolvimento estar trabalhando com arquivos desatualizados e tira da equipe a preocupação de manter um repositório de arquivos para esse fim.

Se a equipe toda utilizar o GitHub corretamente o projeto se mantém mais controlado e a chance de um erro ocorrer por arquivos desatualizados vai ser muito baixa.

## Qt e Qt Creator

O Qt nasceu na Noruega em 1995 como uma interface gráfica unificada para Windows, UNIX e Mac, sendo escrita completamente em C/C++.

Pela sua facilidade no desenvolvimento de aplicações multiplataforma e pelo padrão visual bem simples ele foi escolhido como framework para interface gráfica deste projeto.

O Qt é totalmente modular, cada módulo adiciona métodos diferentes que pode ser utilizados para automatizar diversas tarefas relacionadas a interface gráfica e manipulação de dados.

Os próprios desenvolvedores do Qt disponibilizam uma IDE (ambiente de desenvolvimento) que tem todas as opções necessárias para configurar o ambiente Qt e compilar seu programa para as mais diversas plataformas.

Também é possível editar cada um dos arquivos do projeto podendo assim adicionar novas funcionalidades a cada elemento gráfico e mesmo aplicar temas para alterar completamente o visual e a experiência do usuário.

Quando se trabalha em Qt na verdade os arquivos fonte são arquivos de macro pré-configurados, quando um programa em Qt é compilado primeiramente o Qt roda um programa chamado moc para converter esses macros em C++ puro e incorporar ao código editado para só depois compilar o código completo em C++.

Na imagem abaixo um exemplo de código QML que será interpretado para gerar um código em C++:

Button {  
 text: qsTr("Hello World")  
 style: ButtonStyle {  
 background: Rectangle {  
 implicitWidth: 100  
 implicitHeight: 25  
 border.width: control.activeFocus ? 2 : 1  
 border.color: "#FFF"  
 radius: 4  
 gradient: Gradient {  
 GradientStop { position: 0 ; color: control.pressed ? "#ccc" : "#fff" }  
 GradientStop { position: 1 ; color: control.pressed ? "#000" : "#fff" }  
 }  
 }  
 }

Alguns dos clientes mais famosos do Qt são:

* Skype - Comunicador instantâneo oficial da Microsoft
* Google Earth - Aplicativo da Google
* VLC - Reprodutor de mídias

Como visto o Qt é uma framework largamente utilizada e que foi a escolhida para ser a framework visual do projeto pela facilidade no desenvolvimento e a característica multiplataforma (codifique uma vez, compile em qualquer lugar).

## C++

Segundo Patrícia Feliciano, a linguagem C originou-se da linguagem B nos laboratórios da AT&T entre 1969 e 1973. Ainda segundo Patrícia, boa parte dos sistemas operacionais mais atuais ainda são escritos em C.

O C evoluiu naturalmente para o C++, acrescentando principalmente a orientação a objetos. Os mantenedores dessa linguagem se comprometeram a atualizar a linguagem C++ a cada 3 anos, sendo assim ela nunca ficará desatualizada.

As grandes vantagens do C/C++:

* Alcança níveis de otimização diferentes em tempo de compilação;
* Pode ser usado para as principais plataformas existentes (Windows, UNIX e Mac);
* Faz parte do kernel da maioria dos sistemas operacionais existentes (devido ao alto desempenho e compatibilidade);
* Grande gama de frameworks que facilitam o trabalho do programados sem perder desempenho.

Muitas vezes quando se fala em C++ usa-se o termo C/C++, já que na verdade não existe uma separação real entre as duas linguagens e grande parte do código escrito em C++ é idêntico ao código em C, em outros lugares também é dito que C++ é C orientado a objeto.

## PostgreSQL

O PostgreSQL nasceu em 1986 na Universidade de Berkley sob o nome de POSTGRES sob encomenda do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, ele é o um SGDB (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) desenvolvido para ser robusto, rápido e confiável, além de ser em código aberto.

Entre 1986 e 1995 o código foi melhorado principalmente na questão de confiabilidade e em 1995 o código foi completamente reescrito com redução em 25% do tamanho do código-fonte e rebatizado como Postgre95.

Em 1996 foi novamente rebatizado de PostgreSQL já que usava a linguagem SQL como interface padrão.

Hoje o PostgreSQL aceita praticamente tudo que a linguagem SQL propõe e a prova de sua robustez é que os limites hoje que ele aceita são:

* Tamanho máximo do banco de dados: Ilimitado
* Tamanho máximo da tabela: 32 TB
* Tamanho máximo da linha: 1.6 TB
* Tamanho máximo do campo: 1 GB
* Número máximo de colunas por tabela: Ilimitado
* Máximo de colunas por tabela: 250 a 1600 dependendo do tipo da coluna
* Máximo de índices por tabela: Ilimitado

## COMPARAÇÃO ENTRE WEB E DESKTOP

Desenvolvemos em desktop, pelo fato precisar de uma estrutura mais complexa, isso o desktop oferece e será implementada em vários tipos de empresas.

A complexidade atuando em ambientes com grande importância para atuação da aplicação, que é traduzir em Cliente/Servidor.

Uma comparação entre desktop e web.

Vantagem da web , que a interface é conhecida por uma grande gama de usuários que já sabe o funcionamento dos navegadores.

Vantagem em desktop, a uma rica variedade de controles para a interface com o usuário.

WEB desenvolvimento, manutenção e atualizações da aplicação através do servidor.

Em desktop a atualização é um a um tendo o total controle sobre o posicionamento da aplicação, facilitando a interface com integração para vários hardware. Na questão gráfica em web a aplicação não pode ficar tão elegante quanto é imaginável, já em desktop a parte gráfica é mais fácil de ser manusear.

Em web a segurança é um grande problema, desde que a internet não é um lugar seguro, qualquer coisa feita online está em risco.

Já aplicações desktop são mais confiáveis e confortável , pois se acessa um aplicativo enquanto se tem o computador em alcance sem nenhum tipo de ligação com a internet não correndo o risco de perder dados ou o sistema fechar, travar por causa da perda de sinal com a internet.

A aplicação web se torna mais lenta por conta de ter várias pessoas a gravitar em torno de si, por existir grandes problemas como Segurança e Acessibilidade.

Em desktop os dados são armazenados localmente, portanto o risco de vazar dados não existe, Não precisa necessariamente da internet para o seu funcionamento, tende a ter experiência mais complexa do usuário , permitindo mais confiabilidade na estabilidade do software.

## 3 - DESENVOLVIMENTO

Para o desenvolvimento desse projeto foi escolhida a framework visual Qt, que fornece um ambiente de desenvolvimento muito simples de usar, apesar de algumas falhas na refatoração do código quando é feita alguma exclusão de componentes.

O projeto inicial era uma interface simples e direta que pudesse dar ao usuário acesso a todos os dados e ferramentas a partir de uma única tela, mas conforme o desenvolvimento está avançando algumas janelas acabaram sendo mais complexas do que o esperado.

Para manter a equipe de desenvolvimento em sincronia está sendo utilizada a ferramenta Git, GitHub e GitKraken. A primeira uma plataforma de controle de versão, a segunda um servidor que disponibiliza um espaço para utilização do Git em projetos opensource e o último uma GUI para facilitar o uso dos dois primeiros.

Alguns problemas foram enfrentados quando utilizamos o Git, por exemplo, o Qt Creator (IDE do Qt) cria um arquivo com as configurações pessoais do usuário e mesmo colocando esses arquivos na lista de exceções do Git aparece um erro de alterações não submetidas.

Apesar desse pequeno problema o uso desse sistema de controle de versão facilitou muito o trabalho paralelo da equipe, visto que enquanto um codificava, o outro podia ir documentando o que foi codificado sem problemas, basta para isso o colaborador que está codificando lembrar de enviar as alterações para o GitHub.

Com relação a linguagem de programação, o uso do Qt facilita muito o desenvolvimento de interfaces gráficas simples e com todas as funcionalidades no lugar. Com seu bem desenvolvido sistema de signals e slots fica muito simples atribuir ações a qualquer componente da janela.

Além disso, como o Qt é desenvolvido em C++ e o Kaizen está sendo desenvolvido também em C++ os códigos lógicos e da parte visual trabalham muito bem juntos, sem problema algum de compatibilidade entre um e outro.

O principal problema enfrentado no projeto não foi com relação a tecnologia, ferramentas ou linguagem de programação, mas sim em entender o que realmente seria necessário para o usuário do sistema.

Muitas vezes a abordagem que está sendo feita com relação a um requisito ou outro não era bem o que seria mais funcional para o usuário, sendo assim o desenvolvimento geral foi bem atrasado por mudanças drásticas em como o sistema funciona.

O projeto inicial era relativamente pequeno, sem muitos detalhes, mas conforme os estudos e as versões foram sendo feitas muitos detalhes foram surgindo e o sistema tem tomado uma forma muito diferente do que era a ideia inicial.

Um bom exemplo disso é que inicialmente todas as funções eram acessadas pelos menus da janela inicial, mas isso deixou o ambiente muito poluído então muitas funções foram colocadas em outras janelas, criando um caminho um pouco mais longo, mas mais fácil do começo da operação do sistema até o seu objetivo.

## 3.1 - PROJETO

## KAIZEN

Nosso sistema batizado de KAIZEN (significa mudança para melhor) irá auxiliar o help-desk que atua na área de Gerenciamento de Problemas, para termos um help-desk eficiente é muito importante termos um banco de dados de chamados abertos, resolvidos e pendentes, para evitar retrabalho e chamados recorrentes.

O KAIZEN terá funcionalidades para auxiliar o help-desk a se organizar na abertura de chamados, no controle da prioridade de cada chamado, do responsável por cada chamado e principalmente em criar um banco de dados de problemas e suas soluções para propor melhorias e correções para a área responsável pelo ativo que for a causa do problema.

Nos SLAs sempre devemos deixar claros qual o tempo máximo para atendimento de cada demanda do cliente, seja uma correção, uma nova funcionalidade ou simplesmente uma dúvida a ser tirada, essas demandas todas serão encaminhadas para o help-desk que se encarregará de encaminhar a demanda para a área correspondente.

Sem organização essas demandas podem se perder e os SLAs podem ser quebrados, em uma empresa que está focada em entrega de valor e aumentar a competitividade dos seus produtos um SLA quebrado é com um juramento quebrado, fere a imagem da empresa e pode causar dificuldades com futuros e atuais clientes.

Com o KAIZEN todo o controle da demanda estará centralizado em um único sistema e o tempo de resposta para demandas tende a cair drasticamente, da forma como o sistema está concebido ele facilmente pode ser adaptado a cada situação principalmente no que diz respeito a relatórios.

Em um help-desk é importante que os dados dos chamados sejam cruzados para gerarem informações que possam ajudar a eliminar causas de problemas tanto no cenário micro em cada chamado individualmente como no cenário macro na empresa como um todo.

Será possível identificar qual área está tendo mais problemas técnicos ou qual sistema está tendo mais demanda de desenvolvimentos para solucionar bugs críticos.

Uma consequência indireta do uso de um bom sistema de help-desk é que há uma melhoria significativa na forma como são levantados alguns medidores de desempenho.

Em todo o processo dentro de uma organização é necessária uma avaliação durante a execução do mesmo e ao seu final para avaliar se o processo foi executado corretamente e se não são necessárias melhorias durante o processo ou em sua próxima iteração.

Com o help-desk organizado fazer o levantamento das informações do nível de eficiência de cada processo pode ser muito menos doloroso visto que os dados dos problemas relacionados a cada processo são de mais fácil acesso

Para os gestores de cada área será muito menos custoso gerar os relatórios de desempenho tendo os relatórios de problemas que serão gerados pelo KAIZEN.

De um modo geral o help-desk conversa com todas as áreas da empresa, pois todas geram problemas, que geram demandas, que se tornam chamados e são documentados no sistema de help-desk.

*O sistema de help-desk - KAIZEN (mudança para melhor: Hoje melhor do ontem, amanhã melhor do que hoje!)*

O help-desk é conhecido como o departamento que você liga para quando esqueceu a senha de e-mail, precisa configurar a impressora ou porque a “luizinha” da “caixa preta” não acende. Porém a função desse departamento vai muito além de instalar drivers, trocar senhas e outros equipamentos.

No help-desk concentram-se profissionais que, com algum conhecimento específico, podem analisar o problema e cortar pela raiz o que está atrasando o fluxo produtivo da empresa.

Segundo VIVIANE:

“Além de atuar como ponto único de contato do usuário/cliente com a TI, o help-desk registra e administra incidentes, buscando restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível. Assim, pode-se dizer que a “imagem” da TI é transmitida ao usuário/cliente através do help-desk e, por este motivo, o departamento merece atenção especial.” - http://www.ulbra.inf.br/joomla/images/documentos/TCCs/2010\_2/ads-viviane%20cardoso%20fernandes.pdf

No help-desk que temos a maior parte do processo de Gerenciamento de Problemas , segundo (http://www.atillaarruda.com.br/files/apostila\_itil.doc) o objetivo desse processo no ITIL é:

· Minimizar os efeitos adversos nos negócios;

· Tratar incidentes e problemas causados por erros na infraestrutura;

· Prevenir proativamente a ocorrência dos incidentes, problemas e erros;

· Reduzir o número geral de incidentes;

Para isso é necessário ter um histórico de incidentes e problemas bem descrito, saber separar o que é o que nesses eventos, interpretar corretamente o resultado de cada ação para evitar novos problemas e com isso reduzir os chamados e o tempo para solucioná-los no help-desk.

Com esses objetivos e necessidades um sistema de help-desk eficiente deve ter:

* Formulário de cadastro de eventos no qual seja fácil identificar onde foi o problema,o que causou o problema, quem resolveu o problema e, principalmente, o que foi feito para resolver o problema;
* Sistema de busca que viabilize localizar problemas similares;
* Controle de usuário para que cada um possa cuidar exclusivamente do que foi atribuído a ele, mas que possa consultar tudo que já foi feito;
* Interface simples e que sempre aparente ser a mesma independente do sistema operacional e dispositivo utilizado para acessá-lo.

## 3.1.1 - ANÁLISE DE REQUISITOS

* LISTA DE REQUISITOS FUNCIONAIS

TIPO FUNCIONAIS:

ALI- ARQUIVO LÓGICO INTERNO

AIE- ARQUIVO DE INTERFACE EXTERNA

EE- ENTRADA EXTERNA

CE- CONSULTA EXTERNA

SE- SAÍDA EXTERNA

|  |  |
| --- | --- |
| *DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO* | TIPO FUNCIONAL |
| USUÁRIO | ALI |
| INCLUIR USUÁRIO | EE |
| ALTERAR USUÁRIO | EE |
| EXCLUIR USUÁRIO | EE |
| LISTA DE USUÁRIO | CE |
| CONSULTA DE USUÁRIO | CE |
| CONTROLE DE ACESSO DA APLICAÇÃO | SE |
| ALTERAR SENHA | EE |
| ESQUECEU SENHA | SE |
| CHAMADO | ALI |
| INCLUIR CHAMADO | EE |
| EXCLUIR CHAMADO | EE |
| ALTERAÇÃO DO CHAMADO | EE |
| CATEGORIA | ALI |
| INCLUIR CATEGORIA | EE |
| ALTERAR CATEGORIA | EE |
| EXCLUIR CATEGORIA | EE |
| CRIAÇÃO DE GRUPO DE USUÁRIO | ALI |
| ATRIBUIÇÃO DE PAPÉIS P/GRUPO USUÁRIO | SE |
| RELATÓRIO TEMPO DE RESPOSTA X CATEGORIA | CE |
| RELATÓRIO TEMPO DE RESPOSTA ESPERADO | CE |
| RELATÓRIO CHAMADO ABERTO | CE |
| RELATÓRIO CHAMADO ABERTO X RESPONSÁVEL | CE |
| RELATÓRIO CHAMADO FECHADOS X RESPONSÁVEL | CE |
| RELATÓRIO CHAMADO X USUÁRIO X PAPEL | CE |
| RELATÓRIO CHAMADO X STATUS DO TICKET | CE |

* ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS
* LISTA DE REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

TREINAMENTO PARA O USUÁRIO

CRIAÇÃO DO BANCO DE DADOS PARA O SISTEMA DO USUÁRIO

SERVIDOR DE BANCO DE DADOS

CONEXÃO COM A INTERNET

TER O KAIZEN INSTALADO NO COMPUTADOR

CONEXÃO COM DISCO LOCAL PARA BANCO DE DADOS

BANCO DE DADOS EM NUVEM

UM HD POTENTE PARA O SERVIDOR

UMA BOA MEMÓRIA RAM PARA O SERVIDOR

COMPATIBILIDADE COM SISTEMA OPERACIONAL LINUX E WINDOWS

* ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

## 3.1.2 - MODELAGEM UML

* LISTA DE CASO DE USO

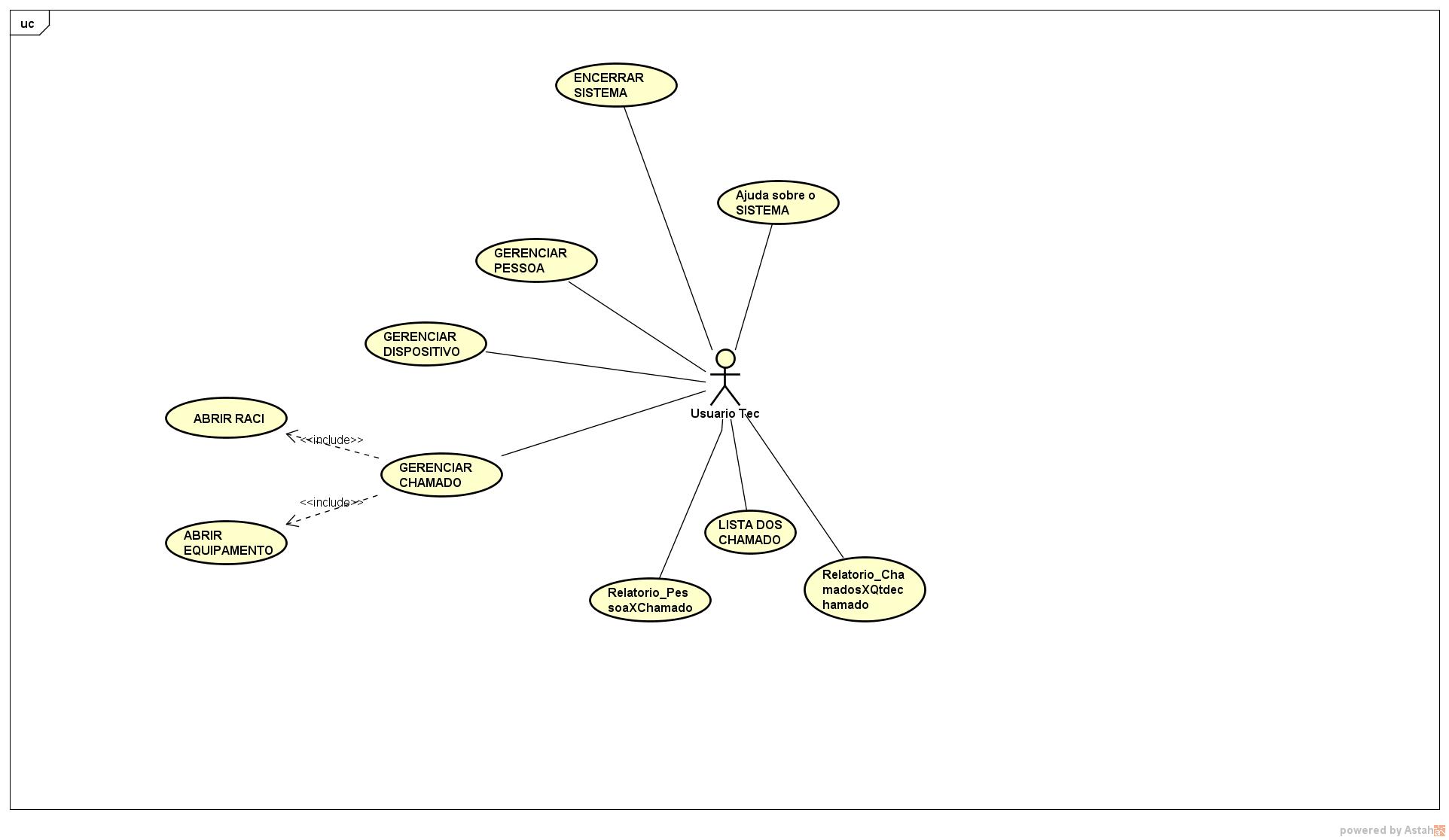
GERENCIAR: PESSOA, DISPOSITIVO, CHAMADO

RELATÓRIOS: PESSOA X CHAMADO, PESSSOA X QUANTIDADE\_CHAMADO E CHAMADOS

AJUDA SOBRE O SISTEMA

ENCERRAR SISTEMA

* DIAGRAMA DE CASOS DE USO



* ESPECIFICAÇÃO DE CASO DE USO

**Gerenciar – CASO DE USO**

**NOME:** Gerenciar Pessoa

**DESCRIÇÃO SUCINTA:** Usuário cadastra pessoa no sistema.

**ATORES:**

1. Usuário Técnico de TI

**FLUXO BÁSICO**

1. O usuário seleciona a opção “Gerenciar”

2. O Sistema exibe as opções

3. O usuário escolhe a opção “Pessoa”

4. O Sistema abre a tela de cadastramento

5. O usuário preenche o campo “ID,NOME,TELEFONE, RAMAL,E-MAIL,DEPTO, CARGO E GRUPO”

6. Todos campo é obrigatórios

7. O usuário preenchendo corretamente os campo tem o botão “Salvar” que é obrigatório a salvar

8. E o caso de uso é encerrado.

**FLUXOS ALTERNATIVOS**

**(A1) Alternativa ao Passo 4 – Gerenciar Pessoa**

1.a. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário CANCELAR, o sistema fechar a janela, voltando para janela principal

1.b. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário EDITAR, o sistema faz uma busca e mostra para o usuário os cadastro de pessoa ativos

1.c. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário NOVO, quando o usuário clicar em novo volta para o passo 4.

**(A2) Alternativa ao Passo 8 – Informações Incorretas**

2.a. O sistema retorna uma mensagem de erro “cadastro inconsistente, por favor verificar as informações ” o usuário clica em ok e será redirecionado para a tela anterior.

**(A3) Alternativa ao Passo 9 – A regra RN1 não é atendida**

3.a. O sistema retorna uma mensagem de erro “cadastro inconsistente, por favor verificar as informações ” o usuário clica em ok e será redirecionado para a tela anterior.

3.b. O caso de uso é encerrado

**REGRAS DE NEGÓCIO**

**(RN1)** Preenchimento dos campo obrigatórios

FIM DO CASO DE USO PESSOA.

**Gerenciar – CASO DE USO**

**NOME:** Gerenciar dispositivo

**DESCRIÇÃO SUCINTA:** Usuário cadastra o dispositivo no sistema.

**ATORES:**

1. Usuário Técnico de TI

**FLUXO BÁSICO**

1. O usuário seleciona a opção “Gerenciar”

2. O Sistema exibe as opções

3. O usuário escolhe a opção “Dispositivo”

4. O Sistema abre a tela de cadastramento

5. O usuário preenche o campo “ID, NOME, TIPO (OPÇÕES) E LOCAL”

6. Todos os campo são obrigatórios

7. O usuário preenchendo corretamente os campos tem o botão “Salvar” que é obrigatório a salvar

8. E o caso de uso é encerrado.

**FLUXOS ALTERNATIVOS**

**(A1) Alternativa ao Passo 4 – Gerenciar Dispositivo**

1.a. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário CANCELAR, o sistema fechar a janela, voltando para janela principal

1.b. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário EDITAR, o sistema faz uma busca e mostra para o usuário os cadastro de pessoa ativos

1.c. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário NOVO, quando o usuário clicar em novo volta para o passo 4.

**(A2) Alternativa ao Passo 8 – Informações Incorretas**

2.a. O sistema retorna uma mensagem de erro “cadastro inconsistente, por favor verificar as informações ” o usuário clica em ok e será redirecionado para a tela anterior.

FIM DO CASO DE USO DISPOSITIVO.

**Gerenciar – CASO DE USO**

**NOME:** Gerenciar chamado

**DESCRIÇÃO SUCINTA:** Usuário cadastra o chamado no sistema.

**ATORES:**

1. Usuário Técnico de TI

**PRÉ-CONDIÇÕES:**

1. As pessoas relacionadas do chamado precisam já estar cadastradas, os dispositivos dos chamados também.

**FLUXO BÁSICO**

1. O usuário seleciona a opção “Gerenciar”

2. O Sistema exibe as opções

3. O usuário escolhe a opção “Chamado”

4. O Sistema abre a tela de cadastramento

5. O usuário preenche o campo “ID, MATRIZ RACI, EQUIPAMENTO, TEMPO DECORRIDO, SLA, STATUS (ABERTO, ATRIBUÍDO, EM EXECUÇÃO E CONCLUÍDO), REINCIDENTES, ABERTO EM, CONCLUÍDO EM E DESCRIÇÃO”

6. O usuário abre a tela da matriz RACI

7. O usuário abre a tela de equipamento

8. O usuário marca a caixa de seleção CheckBox se o chamado já existe

9. Todos os campos são obrigatórios

10. O usuário preenchendo corretamente os campos tem o botão “Salvar” que é obrigatório a salvar

11. E o caso de uso é encerrado.

**FLUXOS ALTERNATIVOS**

**(A1) Alternativa ao Passo 4 – Gerenciar chamado**

1.a. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário CANCELAR, o sistema fechar a janela, voltando para janela principal

1.b. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário EDITAR, o sistema faz uma busca e mostra para o usuário os cadastro de pessoa ativos

1.c. O sistema abre a tela de cadastramento de pessoa onde terá a opção alternativa para o usuário NOVO, quando o usuário clicar em novo volta para o passo 4.

**(A2) Alternativa ao Passo 8 – Informações Incorretas**

2.a. O sistema retorna uma mensagem de erro “cadastro inconsistente, por favor verificar as informações ” o usuário clica em ok e será redirecionado para a tela anterior.

**(A3) Alternativa ao Passo 9 – A regra RN1 não é atendida**

3.a.

3.b. O caso de uso é encerrado

**REGRAS DE NEGÓCIO**

**(RN1)** Preenchimento dos campo obrigatórios

FIM DO CASO DE USO CHAMADO

**Relatório – CASO DE USO**

**NOME:** Relatório pessoa x chamado

**DESCRIÇÃO SUCINTA:** Usuário ver o relatório de pessoa e chamado no sistema.

**ATORES:**

1. Usuário Técnico de TI

**PRÉ-CONDIÇÕES:**

1. Que os dados estejam cadastrados.

**PÓS-CONDIÇÕES:**

1.

**FLUXO BÁSICO**

1. O usuário seleciona a opção “Relatórios”

2. O Sistema exibe as opções

3. O usuário escolhe a opção “Pessoa x Chamado

4. O Sistema abre a tela com a lista de pessoas e chamados

5. E o caso de uso é encerrado.

**Relatório – CASO DE USO**

**NOME:** Relatório pessoa\_quantidade chamado

**DESCRIÇÃO SUCINTA:** O sistema lista para o usuário um relatório de pessoa e quantidade de chamado.

**ATORES:**

1. Usuário Técnico de TI

**PRÉ-CONDIÇÕES:**

1. Que os dados estejam cadastrados.

**PÓS-CONDIÇÕES:**

1.

**FLUXO BÁSICO**

1. O usuário seleciona a opção “Relatórios”

2. O Sistema exibe as opções

3. O usuário escolhe a opção “Pessoa x Quantidade\_Chamado

4. O Sistema abre a tela com a lista de pessoas e quantidade\_chamados

5. E o caso de uso é encerrado.

**Relatório – CASO DE USO**

**NOME:** Chamado

**DESCRIÇÃO SUCINTA:** O sistema lista para o usuário uma lista de todos os chamados cadastrados.

**ATORES:**

1. Usuário Técnico de TI

**PRÉ-CONDIÇÕES:**

1. Que os dados estejam cadastrados.

**PÓS-CONDIÇÕES:**

1.

**FLUXO BÁSICO**

1. O usuário seleciona a opção “Relatórios”

2. O Sistema exibe as opções

3. O usuário escolhe a opção “Chamado”

4. O Sistema abre a tela com a lista de Chamados

5. E o caso de uso é encerrado.

**Ajuda – CASO DE USO**

**NOME:** Ajuda sobre o sistema

**DESCRIÇÃO SUCINTA:** O sistema mostra o FAQ do sistema e o contato do suporte

**ATORES:**

1. Usuário Técnico de TI

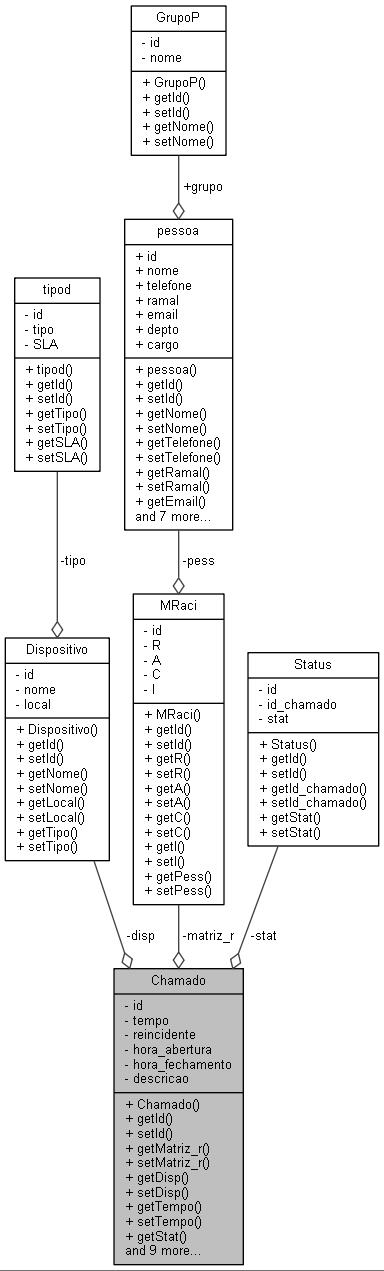
**FLUXO BÁSICO**

1. O usuário seleciona a opção “Ajuda”

2. O Sistema exibe o FAQ e o contato do suporte

3. E o caso de uso é encerrado

* DIAGRAMA DE CLASSES



## 3.2. - IMPLEMENTAÇÃO\*

## 3.2.1 - EXECUÇÃO DO SISTEMA\*

* TESTE DE VALIDAÇÕES

## 4- CONCLUSÃO

Conclusão (Aqui deve-se concluir o trabalho, descrevendo as contribuições e limitações do mesmo, lições aprendidas e trabalhos futuros)

E por fim as Referências que no caso não é um capítulo kkkk

# 

## 

## 

## 5 - BIBLIOGRAFIA

**FREITAS, Marcos André dos Santos. Fundamentos do gerenciamento de serviços TI: preparatório para a certificação ITIL® V3 Foundation. Rio de Janeiro: Brasport, 2010. 376 p.**

**MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. Gerenciamento de Serviços de TI ( uma abortagem com base na ITIL) .  NOVATEC, 2007.**

**SITE**

https://www.youtube.com/watch?v=Oe4n40fvly4

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-itil>

<https://www.axelos.com/case-studies-and-white-papers/disneys-itil-journey-case-study>

<http://computerworld.com.br/gestao/2008/01/15/itil-nova-versao-traz-mais-complexidade-e-maiores-custos>

<http://web-desktop-application.articles.r-tt.com/>

<http://www.seguetech.com/desktop-vs-web-applications-a-deeper-look-and-comparison/>

http://www.gta.ufrj.br/~miguel/docs/lingprog/qt-f6.pdf

<http://qmlbook.github.io/pt/ch01/index.html>

<https://www.oficinadanet.com.br/post/14791-o-que-github>

<http://doc.qt.io/qt-5/>

<http://antoniomenezes.net/down/minicursoQt4/oficinaQt4.pdf>

,(<http://www.unipac.br/site/bb/tcc/tcc-963884dac0af21d91a8c802bd288e0df.pdf>) PROBLEMAS

[https://wiki.postgresql.org/wiki/Introdu%C3%A7%C3%A3o\_e\_Hist%C3%B3rico](https://wiki.postgresql.org/wiki/Introdução_e_Histórico)

**Para qual empresa vai ser aplicado o software? e de que forma vai ser aplicado? Para quer ele serve? Qual problema? Funcionalidade para qual dispositivo? E a diferença entre a fucionalidade e qual tipo de empresa para web?**

**David´s akay**

**O ITIL é implementado em pequenas e medias empresa onde a demada das organizações empresariais e serviços comerciais, vem enfrentando problemas, desafios diferentes, e trabalho maiores.**

**Usualmente o ITIL é implementado em pequenas e medias empresa, pois é importante na concentração das aréas que possa gerar as maiores vantagens comercias. As melhorias mais importante que o ITIL pode fazer é nas aréas de gerenciamento de “algum” inesperado, problemas, mudaças e configurações, uma vez que é nessas áreas existem uma “diferença maior” entre as práticas atuais e as práticas recomendas. (SIMPSON 2005)**

(Os usuários de ITIL

ITIL tem sido adotado por milhares de organizações em todo o mundo, incluindo a NASA, Microsoft e HSBC.)

## 6 - RESUMO PRÉ TEXTUAL \*

O objetivo deste trabalho é abortar sobre biblioteca de boas praticas ITIL (Information Techonology Infrastructure Library), que “atende” como a melhor solução para o gerenciamento de TI adotando