

## DESIGN DE SOLUÇÃO (FASE 1)

---

### HELP DESK – “Jurídico”

## RESUMO EXECUTIVO:

---

Este Design de Solução propõe a implantação de um sistema de Help Desk para o “Jurídico”, utilizando ferramentas Microsoft 365 (Teams e SharePoint).

O objetivo é organizar os atendimentos de TI do departamento e informações de equipamentos.

# SUMÁRIO

---

Visão Geral: ..... 3

    1. Implantação de Sistema de Gestão de Chamados de TI com Microsoft 365 ..... 3

        1.1 Objetivo ..... 3

        1.2 Justificativa ..... 3

Escopo: ..... 3

    2. Banco de Dados com as informações básicas necessárias para o atendimento ..... 3

        Grupo de Trabalho via Teams ..... 3

        2.1 Stakeholder ..... 3

        2.2 Requisitos ..... 3

            2.2.1 Funcionais ..... 3

        2.3 Entregáveis ..... 3

Solução:

    3. Roadmap ..... 4

    4. Benefícios Esperados ..... 4

# VISÃO GERAL:

---

## 1. Implantação de Sistema de Gestão de Chamados de TI com Microsoft 365

### 1.1 Objetivo:

Criar um fluxo simples para abertura, registro e acompanhamento de chamados de suporte técnico do “Jurídico”, utilizando Teams.

### 1.2 Justificativa:

Falta de controle sobre chamados e histórico de atendimentos;  
Ausência de dados para estabelecimento de métricas de acompanhamento de incidentes;

# ESCOPO:

---

## 2. Banco de Dados com as informações básicas necessárias para o atendimento; Grupo de Trabalho via Teams;

### 2.1 Stakeholders:

**Usuários:** Funcionários que solicitam suporte;

**Equipe de TI:** Técnicos que atendem chamados;

### 2.2 Requisitos:

#### 2.2.1 Funcionais:

Registrar os atendimentos como um protocolo.

Consultar dados da máquina vinculada ao chamado. Atualizar status do atendimento.

### 2.3 Entregáveis:

Banco de Dados com as informações dos usuários + equipamentos. Grupo de Trabalho organizado via Teams.

# FLUXO:

---



# SOLUÇÃO:

---

## 3. Roadmap:

### Fase 1:

Organização do Banco de Dados

### Fase 2:

Organização do Grupo de Trabalho para os atendimentos no Teams.

## 4. Benefícios Esperados:

Organização dos atendimentos.

Controle centralizado dos chamados.