**Plano de Suporte e Manutenção**

**Projeto: Suporte e Monitoramento do Dashboard de Vendas**

**Data: 22/11/2024**

**1. Introdução**

O objetivo deste plano é definir as estratégias de suporte e manutenção para o Dashboard de Vendas desenvolvido em Power BI, assegurando sua operação contínua, desempenho e atualização com dados precisos.

**2. Objetivo Geral**

1. Estabelecer processos para suporte técnico e funcional.
2. Definir rotinas de manutenção preventiva e corretiva.
3. Garantir alta disponibilidade e confiabilidade do dashboard.

**3. Equipe Responsável**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Função** | **Nome** | **Responsabilidade** |
| **Analista de Suporte** | Carlos Silva | Resolução de problemas técnicos. |
| **Especialista em BI** | Elmesson Ribeiro | Atualização de relatórios e monitoramento. |
| **TI - Infraestrutura** | Ana Paula | Suporte ao banco de dados e servidor. |

**4. Escopo de Suporte e Manutenção**

1. **Suporte Técnico:**
   * Resolução de erros no carregamento de dados.
   * Ajustes na integração com fontes de dados.
2. **Manutenção Preventiva:**
   * Revisão mensal do desempenho do dashboard.
   * Atualização de conexões e credenciais.
3. **Manutenção Corretiva:**
   * Correção de bugs relatados pelos usuários.
   * Ajustes visuais e funcionais no Power BI.
4. **Aprimoramento Contínuo:**
   * Inclusão de novas métricas ou relatórios solicitados pelos stakeholders.
   * Melhorias na experiência do usuário com base em feedback.

**5. SLA (Acordo de Nível de Serviço)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Solicitação** | **Prioridade** | **Tempo de Resposta** | **Tempo de Resolução** |
| Erros críticos | Alta | 2 horas | 4 horas |
| Dúvidas operacionais | Média | 8 horas | 24 horas |
| Solicitações de melhorias | Baixa | 24 horas | 5 dias úteis |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividade** | **Frequência** | **Responsável** |
| Backup do banco de dados | Diário | Ana Paula |
| Revisão do desempenho do ETL | Mensal | Carlos Silva |
| Atualização do Dashboard | Trimestral | Elmesson Ribeiro |

**6. Cronograma de Manutenção**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Risco** | **Impacto** | **Plano de Contingência** |
| Falha na conexão com o banco | Alto | Configuração de réplicas e backups automáticos. |
| Desempenho lento no Power BI | Médio | Otimização das consultas e redução de cargas. |
| Dados inconsistentes no relatório | Alto | Revisão de regras de transformação no ETL. |

**7. Riscos e Planos de Contingência**

**8. Contatos de Suporte**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Função** | **Nome** | **Contato** |
| Suporte Técnico | Carlos Silva | suporte@empresa.com.br |
| Especialista em BI | Elmesson Ribeiro | bi@empresa.com.br |
| TI - Infraestrutura | Ana Paula | infraestrutura@empresa.com |

**9. Métricas de Sucesso**

1. Taxa de resolução dentro do SLA: ≥ 95%.
2. Tempo médio de resolução: ≤ 8 horas para erros críticos.
3. Satisfação dos usuários: ≥ 4,5/5.

**Assinatura do Responsável:**

Elmesson Ribeiro