

1 - Conhecendo!

Eu e meu grupo estamos fazendo nosso TCC baseado no em um caso de sucesso de um sistema, cujo foco é gerenciar atividades executadas na Divisão de Recursos de TI (DPCvM-53), da Diretoria do Pessoal Civil da Marinha. Como o sistema possui um escopo abrangente, vamos nos ater somente o módulo que trata o atendimento ao usuário.

1 – A empresa (ou segmento)

1.1 – Breve Descrição do que é realizado no ambiente de trabalho

O SADRI é um sistema que foi concebido para auxiliar a gerência das atividades desempenhadas do DPCvM-53.

As duas principais funções do sistema são o controle dos equipamentos de TI e cadastramento das atividades realizadas pelos técnicos do DPCvM-53, da Diretoria do Pessoal Civil da Marinha.

1.2 -CNPJ e Endereço

CNPJ: 00.394.502/0056-18, Esplanada dos Ministérios, Bloco “N”

2 –Descrição dos processos

2.1 – Como é realizada a atividade atualmente (Passo a passo - Chamados de suporte)

Foi criada uma norma regulamentadora em que o usuário sempre que precisar de um atendimento de TI, deverá fazê-lo por email encaminhado ao encarregado do DPCvM-53.

Ao receber o email, o encarregado acessa o modulo do sistema responsável pela Gerência do atendimento e cadastra a solicitação do usuário.

O cadastro consiste em informar o nome do solicitante, o tipo de atendimento e o técnico que executará o atendimento.

Feito isso imediatamente o atendimento ficará disponível na tela de cada técnico do sistema, que após a execução do mesmo, realizará o fechamento do atendimento, descrevendo o que foi realizado.

3 –Descrição do ambiente tecnológico.

3.1 – SO predominante

Windows 7x e 10.

3.2 – Número de Servidores

11 servidores rodando vários serviços. (LINUX)

3.3 – Estimativa de quantas máquinas.

195 estações de trabalho

2 - RECOLHENDO!

Apresentar um cenário fictício, mas caso eles demonstrem interesse após nosso trabalho finalizado, podemos “entregar” para eles o sistema e deixar sob a tutela dos mesmos.

- A área de TI da Marinha irá passar por melhorias em alguns sistemas e dentro dessas melhorias está a melhoria do S@DRI.

- A equipe responsável por essa melhoria, será a nossa.

- Questionar o ADM do sistema, usuários e, se necessário, alguns outros funcionários para saber como funciona o atual sistema e melhorias desejadas.

Questionário

1 – Em qual linguagem o sistema foi desenvolvido?

O sistema foi desenvolvido em PHP5, estruturado, com base de dados MySQL e servidor Apache 2.2.

2 – Onde os dados dos chamados ficam armazenados (Servidor local, servidor na rede)? Servidor Web na rede.

3 – Quem tem acesso, como ele é concedido e como é feito (Matricula e Senha)?

O acesso é permitido somente ao pessoal de TI, usando nome e senha.

4 – Funcionários fora da TI tem acesso? Caso a resposta seja não, saber o porquê.

Não, pois o sistema é direcionado somente ao uso do pessoal de TI, pois não existe valia para os demais usuários.

4.1–Caso a resposta acima seja não. Questionar se na nova versão os demais funcionários fora da TI podem ter acesso.

O objetivo é estender o módulo de atendimento ao usuário, permitindo que o usuário possa fazer sua requisição diretamente no sistema, sem a necessidade de envio de email.

5 – Pedir prints do sistema atual (Facultativo).

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.dpcvm.mb/druj>. The browser's address bar and menu bar are visible. The page has a dark green header with the logo of the Escola Técnica de Brasília (ETB) on the left and the text "S@DRI" in the center. Below the header is a navigation bar with icons and labels for "Home", "Administração", "Atendimento", "Equipamentos", "Ged", "Manuais", "Ocorrências", "Publicações", "Termos", and "Senha". The main content area has a yellow background and a large blue heading "CADASTRAR ATENDIMENTO". Below this heading is a form with the following fields:

Número	5401
Solicitante	Selecione
Tipo do Atendimento	Selecione
Técnico	Selecione
Descrição do Problema	

At the bottom of the form are two buttons: "Cadastrar" and "Voltar".

6 – Ver o sistema em ação (Facultativo, tendo em vista que Danilo já sabe).

7 – O ADM possui uma página de métricas, para mensurar quantidade de chamados? Caso sim, como essas métricas são mostradas (Gráficos, extração de relatórios)?

8 – Os chamados que são abertos são vinculados ao solucionador responsável?

Sim.

9 – Há um algum histórico dos chamados que são resolvidos?(Eles ficam em algum log? Podem ser pesquisados?)

Todos os atendimentos ficam armazenados na Base de Dados e disponíveis a consulta a qualquer tempo, para qualquer técnico da TI.