

## **1 - Conhecendo!**

Eu e meu grupo estamos fazendo nosso TCC e blá, blá, blá e nós precisamos colher alguns dados...

### **1 – A empresa (ou segmento)**

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

1.2 - CNPJ e Endereço

1.3 – Área de Trabalho (foco do trabalho realizado) (Creio que isso já seja respondido no 1.1)

### **2 – Descrição dos processos**

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

### **3 – Descrição do ambiente tecnológico.**

3.1 – SO predominante

3.2 – Número de Servidores

3.3 – Estimativa de quantas máquinas.

OBS: Se der, descobrir o nível geral de escolaridade

## **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?

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

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

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

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

5 – Pedir prints do sistema atual (Facultativo).

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?

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