B1N4RICM



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

B1N4RICM



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.

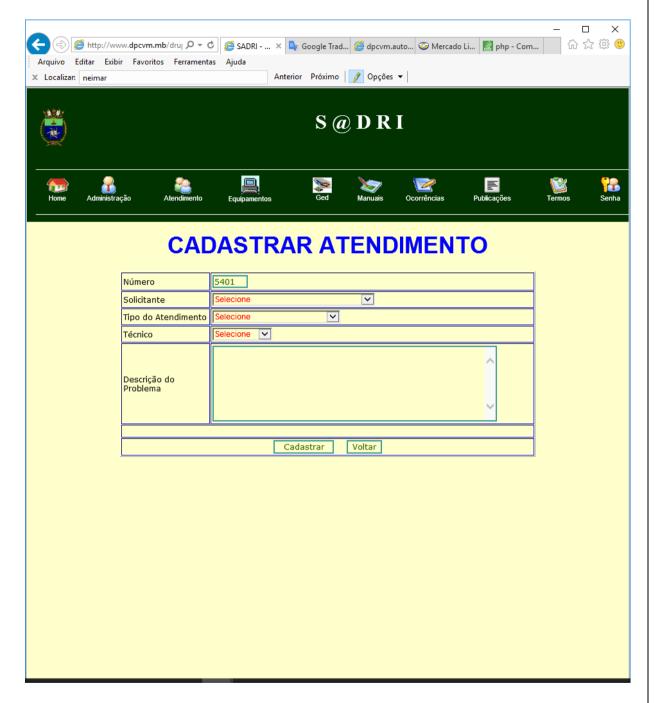
- 2 Onde os dados dos chamados ficam armazenados (Servidor local, servidor na rede)? Servidor Web na rede.
 - 3 Quem tem acesso, como ele é concedido e como é feito (Matricula e Senha)?
 O acesso é permitido somente ao pessoal de TI, usando nome e senha.
 - 4 Funcionários fora da TI tem acesso? Caso 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).



BINARICM



- 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.



B1N4RICM

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.