

TAP - TERMO DE ABERTURA DE PROJETO (PROJECT CHARTER)

Nome do Projeto: SupportBox

Ambiente Organizacional / Principais áreas funcionais envolvidas:

TI, Setor de Projetos, Setor Financeiro e Gestão Executiva (Liderança).

Objetivos finais (Justificativas):

Centralização e Organização de Requisições e Incidentes;
Classificação de Urgência e Categorização de Chamados;
Análise de Desempenho e Estatísticas de Atendimentos;
Geração de Bases de Conhecimento;
Controle e Gestão de Escalonamento de Tickets para N1, N2, N3 e Fornecedores;
Comunicação Interna (TI) via notas privadas nos chamados;
Comunicação Externa(Solicitantes) através de interações por texto entre o Agente e o Solicitante no chamado.

Premissas / Hipóteses:

Disponibilidade de Recursos Humanos (Pessoas Disponíveis);
Apoio da Alta Direção (Aprovação);
Infraestrutura de TI Adequada (Servidores/Rede);
Segurança da Informação (Proteção de Dados);
Conformidade com Normas e Regulamentações;
Disponibilidade de Orçamento;

Objetivos Imediatos (os Requisitos Técnicos e de Performance do Resultado do Projeto, tanto Produto ou Serviço):

Requisitos Técnicos:

- a. Tela de Abertura de Chamados** - O sistema deve possuir uma tela onde os usuários irão solicitar requisições ou reportar incidentes, disponibilizando opções de categorização para os Tickets que serão abertos.
- b. Tela de Chamados Geral** - O sistema deve possuir uma tela geral onde será exibido todos os últimos Tickets que foram solicitados para que a equipe de TI possa iniciar e desenvolver os atendimentos.
- c. Criação de Grupos** - O sistema deve possuir a opção de criação e edição de grupos de atendimento para que cada demanda possa ser direcionada para sua equipe responsável.
- d. Tela de Visualização para Chamado** - Visualizar as informações do chamado, comunicar-se com o solicitante, classificar o chamado, definir grupo e agente responsáveis, editar dados, ajustar o nível de urgência, incluir notas internas e possibilitar escalabilidade para outros grupos de TI.
- e. Tela de Base de Conhecimentos** - O sistema deve possuir uma tela dedicada para geração de bases de conhecimentos que serão elaboradas pela equipe de TI.
- f. Tela de Painel para Estatísticas** - O sistema deve possuir uma tela onde será exibido gráficos e informações sobre os últimos atendimentos realizados exclusivo da TI, sendo destacado o Tempo Médio de Atendimento, Tempo de Primeira Resposta, SLA e Notas de Satisfação dos Usuários.

Requisitos de Performance:

- a. Tempo de Resposta Rápido** - O sistema deve ser altamente responsivo, com tempo de resposta abaixo de 2 segundos.
- b. Alta Disponibilidade e Confiabilidade** - O sistema deve garantir alta disponibilidade e integridade, operando 24/7 com mínimo downtime.

RESTRIÇÕES (REQUISITOS DE PROJETO)			
Tempo	Custos	Pessoas	Qualidade (padrões, normas)
6 meses.	45.000R\$.	Cinco(5) Pessoas.	ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27018, LGPD, GDPR, ISO/IEC 25010, CMMI, ITIL.
Impactos no Cliente	Impactos na Organização responsável pelo projeto	Impactos no Time de Projeto	Geração de Conhecimento
Positivos: Melhoria no Atendimento e Suporte; Maior facilidade de Comunicação; Aumento da Satisfação do Cliente; Transparência e Controle; Rastreabilidade de demandas; Redução de Erros Humanos. Negativos: Curva de Aprendizado e Adoção; Problemas com a Personalização; Dependência Sistêmica e Resistência à Mudança/Implantação do sistema.	Positivos: Aumento da Eficiência Operacional; Melhoria na Gestão de Incidentes e Problemas; Redução de Custos Operacionais; Melhoria no Cumprimento de SLA; Maior Visibilidade e Controle para Gestores; Negativos: Custo Inicial e Complexidade de Implementação; Resistência à Mudança e Adoção do Sistema; Dependência Sistêmica e Riscos Técnicos; Possível Diminuição da Interação Humana.	Positivos: Desenvolvimento de Novas Habilidades e Competências; Maior Colaboração e Trabalho em Equipe, Satisfação Profissional e Reconhecimento; Negativos: Sobrecarga de Trabalho e Pressão; Desafios de Comunicação e Alinhamento; Riscos de Falha na Implementação e Testes; Resistência Interna e Conflitos de Interesse.	Domínio de Novas Tecnologias; Aprendizagem de documentação; Aprendizagem de novas técnicas para desenvolvimento.
STAKEHOLDERS: TI, Setor de Projetos, Setor Financeiro e Gestão Executiva (Liderança).			