

## 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
<b>Positivos:</b> Melhoria no Atendimento e Suporte; Maior facilidade de Comunicação; Aumento da Satisfação do Cliente; Transparência e Controle; Rastreabilidade de demandas; Redução de Erros Humanos.  <b>Negativos:</b> Curva de Aprendizado e Adoção; Problemas com a Personalização; Dependência Sistêmica e Resistência à Mudança/Implantação do sistema.	<b>Positivos:</b> 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;  <b>Negativos:</b> Custo Inicial e Complexidade de Implementação; Resistência à Mudança e Adoção do Sistema; Dependência Sistêmica e Riscos Técnicos; Possível Diminuição da Interação Humana.	<b>Positivos:</b> Desenvolvimento de Novas Habilidades e Competências; Maior Colaboração e Trabalho em Equipe, Satisfação Profissional e Reconhecimento;  <b>Negativos:</b> Sobre carga 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.
<b>STAKEHOLDERS:</b> TI, Setor de Projetos, Setor Financeiro e Gestão Executiva (Liderança).			