

SupportBox

Smart HelpDesk



Equipe Envolvida

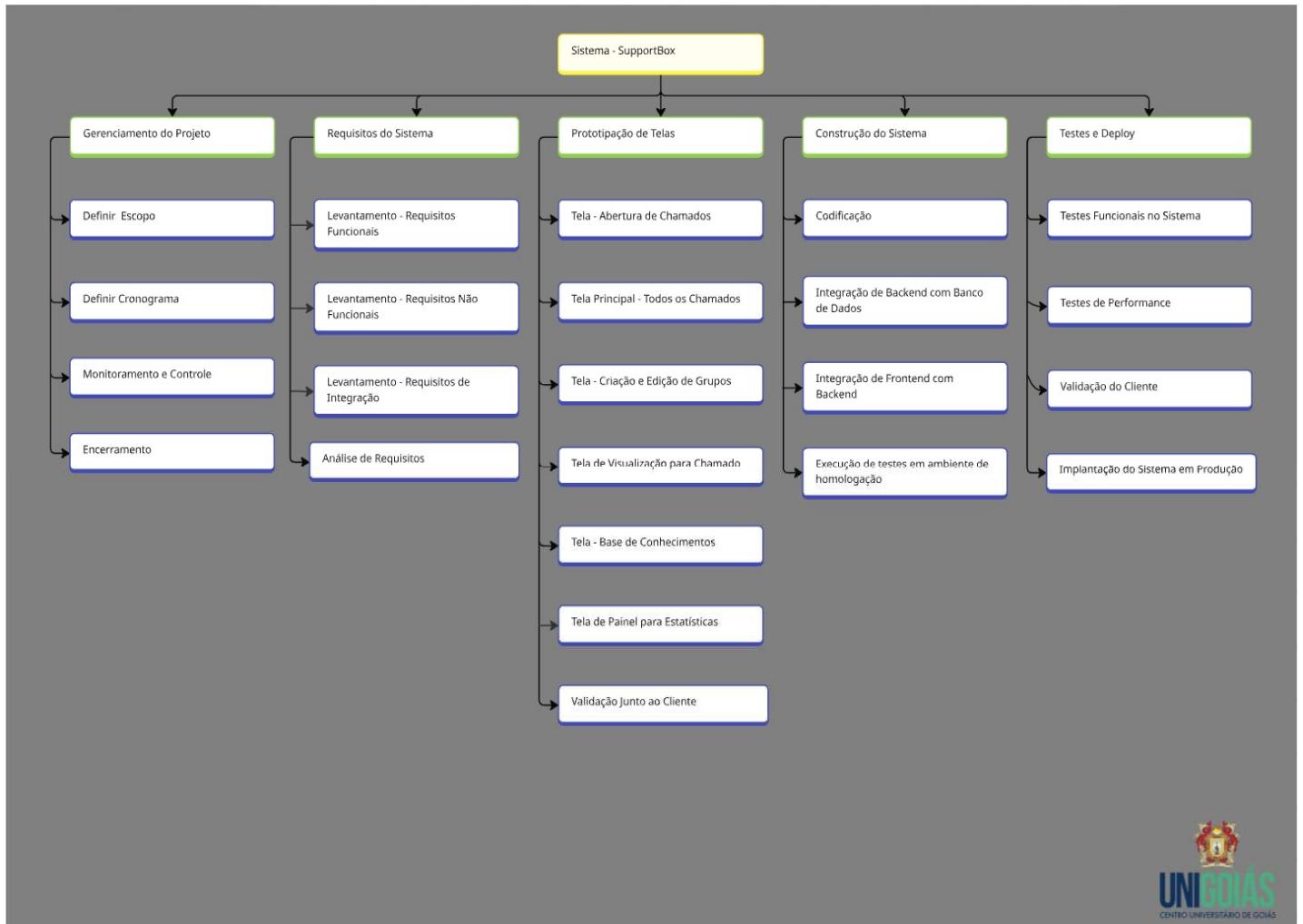
- Gabriel Borges
- Isaac
- Ciro
- Renata
- Isabella

TAP - Termo de Abertura de Projeto

| 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. | 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. |
| 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; | 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. | 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; | Positivos: Desenvolvimento de Novas Habilidades e Competências; Maior Colaboração e Trabalho em Equipe, Satisfação Profissional e Reconhecimento; | Domínio de Novas Tecnologias; Aprendizagem de documentação; Aprendizagem de novas técnicas para desenvolvimento. |
| Negativos: Curva de Aprendizado e Adoção; Problemas com a Personalização; Dependência Sistêmica e Resistência à Mudança/Implantação do sistema. | Negativos: Custo Inicial e Complexidade de Implementação; Resistência à Mudança e Adoção do Sistema; Dependência Sistêmica e Riscos Técnicos; Possível Diminuição da Interação Humana. | Negativos: Sobrecarga de Trabalho e Pressão; Desafios de Comunicação e Alinhamento; Riscos de Falha na Implementação e Testes; Resistência Interna e Conflitos de Interesse. | |
| STAKEHOLDERS: | | | |
| TI, Setor de Projetos, Setor Financeiro e Gestão Executiva (Liderança). | | | |

EAP – Estrutura Analítica de Projeto



Matriz RACI

| Atividade | Gerente de Projetos (Gabriel - Projetos) | Analista de Negócios (Isaac - Financeiro) | UX/UI (Renata - TI) | Desenvolvedor FullStack (Ciro - TI) | P.O (Isabella - Gestão Executiva) |
|---|---|--|---------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Gerenciamento do Projeto | R | A | I | I | C |
| Levantamento e Análise de Requisitos | C | R | C | I | A |
| Prototipação de Telas | I | C | R | I | A |
| Construção e Desenvolvimento do Sistema | I | I | C | R | A |
| Testes e Deploy | A | I | I | C | R |

R – (Responsável): Executa a Atividade.

A – (Aprovador): Dá a palavra final.

C – (Consultado): É envolvido para fornecer insights.

I – (Informado): Recebe atualizações.

Lista Preliminar de Requisitos

| ID | Requisito | Descrição | Tipo |
|----|----------------------------------|---|---------------|
| 1 | Abertura de Chamados | O sistema deve permitir que os usuários registrem chamados, informando detalhes como título, descrição, prioridade e categoria. | Funcional |
| 2 | Gestão de Chamados | Permitir que os Técnicos: Visualizem, editem e atualizem o status dos chamados: (Resolvido, Pendente, Agendado, Aberto, Encerrado). | Funcional |
| 3 | Atribuição de Chamados | O sistema deve permitir a atribuição de chamados a técnicos e grupos específicos com base em sua especialização ou disponibilidade. | Funcional |
| 4 | Filtragem e Pesquisa de Chamados | O sistema deve permitir que os usuários e técnicos filtrem os chamados por status, data de criação, prioridade, entre outros critérios. | Funcional |
| 5 | Envio de Notificações | O sistema deve enviar notificações por e-mail ou dentro da plataforma para atualizar os usuários e técnicos sobre o progresso dos chamados. | Funcional |
| 6 | Relatório e Estatísticas | O sistema deve gerar relatórios de desempenho, tempo médio de resolução e tipos de problemas mais frequentes. | Funcional |
| 7 | Comentários e Interações | O sistema deve permitir que os usuários e técnicos adicionem comentários dentro dos chamados para facilitar a comunicação. | Funcional |
| 8 | Base de Conhecimento | Possuir uma área separada para geração de bases de conhecimento, onde será possível armazenar artigos com instruções de utilização em pastas para cada sistema. | Funcional |
| 9 | Desempenho | O sistema deve ser capaz de processar até 1000 chamados simultaneamente sem perda de desempenho. | Não Funcional |
| 10 | Segurança | O sistema deve garantir que os dados dos chamados sejam criptografados e protegidos contra acessos não autorizados. | Não Funcional |
| 11 | Usabilidade | O sistema deve ser fácil de usar, com uma interface intuitiva tanto para os usuários quanto para os técnicos. | Não Funcional |
| 12 | Escalabilidade | O sistema deve ser capaz de ser expandido para suportar um aumento no número de chamados sem a necessidade de grandes mudanças na infraestrutura. | Não Funcional |
| 13 | Disponibilidade | O sistema deve ter uma disponibilidade mínima de 99% durante o horário de expediente, com exceção das manutenções programadas. | Não Funcional |
| 14 | Compatibilidade | O sistema deve ser compatível com os navegadores mais populares (Chrome, Firefox, Safari, etc.). | Não Funcional |
| 15 | Backup | O sistema deve realizar backups regulares dos dados para garantir a integridade e recuperação em caso de falhas. | Não Funcional |

Documento de Requisitos – SupportBox

1. Objetivo do Documento

Este documento tem como objetivo consolidar os requisitos do sistema Helpdesk - SupportBox, detalhando as funcionalidades esperadas e as características técnicas necessárias para seu funcionamento. Além disso, estabelece a prioridade e possíveis dependências entre os requisitos, bem como os critérios de aceitação.

2. Metodologia Utilizada no Levantamento

- Análise e Pesquisas em relação a outros sistemas de gerenciamento de chamados concorrentes.
- Entrevistas com usuários de sistemas HelpDesk.

3. Requisitos Funcionais

| ID | Requisito | Descrição | Prioridade | Dependência |
|----|----------------------------------|---|------------|-------------|
| 1 | Abertura de Chamados | Permitir que os usuários registrem chamados informando detalhes como título, descrição, prioridade e categoria. | Alta | - |
| 2 | Gestão de Chamados | Permitir que os técnicos visualizem, editem e atualizem o status dos chamados. | Alta | 1 |
| 3 | Atribuição de Chamados | Permitir a atribuição de chamados a técnicos e grupos específicos. | Alta | 2 |
| 4 | Filtragem e Pesquisa de Chamados | Permitir filtragem por status, data de criação, prioridade, entre outros critérios. | Média | 2 |
| 5 | Envio de Notificações | Enviar notificações por e-mail ou dentro da plataforma para atualizar usuários e técnicos sobre o progresso dos chamados. | Alta | 2 |
| 6 | Relatórios e Estatísticas | Gerar relatórios sobre desempenho, tempo médio de resolução e tipos de problemas mais frequentes. | Média | 2 |
| 7 | Comentários e Interações | Permitir que usuários e técnicos adicionem comentários nos chamados. | Alta | 1 |
| 8 | Base de Conhecimento | Criar uma área para armazenar artigos com instruções de utilização. | Média | - |

4. Requisitos Não Funcionais

| ID | Requisito | Descrição | Prioridade | Dependência |
|----|-----------------|--|------------|-------------|
| 9 | Desempenho | O sistema deve processar até 1000 chamados simultaneamente sem perda de desempenho. | Alta | - |
| 10 | Segurança | Garantir que os dados dos chamados sejam criptografados e protegidos contra acessos não autorizados. | Alta | - |
| 11 | Usabilidade | O sistema deve ser intuitivo tanto para os usuários quanto para os técnicos. | Média | - |
| 12 | Compatibilidade | O sistema deve ser compatível com os principais navegadores. | Média | - |

Critérios de Aceitação

RF01 – Abertura de Chamados (Funcional)

- O sistema deve permitir que os usuários registrem chamados informando **título, descrição, prioridade e categoria**.
- O chamado deve ser salvo corretamente no banco de dados e estar disponível para consulta imediata.
- O sistema deve validar se todos os campos obrigatórios foram preenchidos antes de permitir a abertura do chamado.
- Um identificador único deve ser gerado automaticamente para cada chamado aberto.

RF02 – Gestão de Chamados (Funcional)

- O sistema deve permitir que os técnicos **visualizem, editem e atualizem** o status dos chamados.
- O status do chamado deve refletir corretamente cada atualização feita pelo técnico.
- O sistema deve manter um **histórico de alterações** realizadas no chamado.

RF03 – Atribuição de Chamados (Funcional)

- O sistema deve permitir que os chamados sejam atribuídos a **técnicos individuais ou grupos específicos**.
- Apenas usuários com permissão adequada devem conseguir realizar essa atribuição.
- O sistema deve notificar automaticamente o técnico ou grupo responsável sempre que um chamado for atribuído a eles.

RF04 – Filtragem e Pesquisa de Chamados (Funcional)

- O sistema deve permitir que os usuários filtrem chamados por **status, data de criação, prioridade e categoria**.
- A pesquisa deve exibir os resultados de maneira rápida e eficiente, garantindo tempo de resposta inferior a 2 segundos.

- **RF05 – Envio de Notificações (Funcional)**
- O sistema deve enviar **notificações por e-mail e dentro da plataforma** para atualizar usuários e técnicos sobre o status do chamado.
- As notificações devem ser enviadas imediatamente após a ocorrência de eventos como **atualização de status, atribuição de chamado ou fechamento do chamado**.

RF06 – Relatórios e Estatísticas (Funcional)

- O sistema deve gerar relatórios sobre **desempenho, tempo médio de resolução e tipos de problemas mais frequentes**.
- Os relatórios devem permitir exportação nos formatos **PDF e CSV**.
- O sistema deve garantir que os dados apresentados nos relatórios estejam corretos e atualizados.

RF07 – Comentários e Interações (Funcional)

- O sistema deve permitir que usuários e técnicos adicionem comentários nos chamados.
- Os comentários devem ser armazenados no histórico do chamado e visíveis para todos os envolvidos.
- O sistema deve registrar a data e o autor de cada comentário.

RF08 – Base de Conhecimento (Funcional)

- O sistema deve permitir a criação e armazenamento de artigos com **instruções e soluções para problemas comuns**.
- Os artigos devem ser categorizados para facilitar a busca e a navegação.

RNF09 – Desempenho (Não Funcional)

- O sistema deve processar até 1000 chamados simultaneamente sem perda de desempenho.
- O tempo de resposta para carregar uma lista de chamados deve ser inferior a 2 segundos.

RNF10 – Segurança (Não Funcional)

- Os dados dos chamados devem ser criptografados.
- Apenas usuários autenticados devem conseguir visualizar e editar chamados.
- O sistema deve bloquear usuários após cinco tentativas de login mal-sucedidas.

RNF11 – Usabilidade (Não Funcional)

- A interface deve ser intuitiva, permitindo que um usuário sem treinamento crie um chamado com facilidade.

RNF12 – Compatibilidade (Não Funcional)

- O sistema deve funcionar corretamente nos principais navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge.
- A interface deve ser responsiva, garantindo uma experiência adequada tanto em desktop quanto em dispositivos móveis.

Cronograma de Entregas

| Task Name | Duração (dias) | Início | Término | Nomes dos Recursos |
|---|----------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Projeto SupportBox | 180 | 01/04/2025 | 28/09/2025 | Gerente de Projetos |
| 1. Gerenciamento de Projeto | 30 | 01/04/2025 | 30/04/2025 | Gerente de Projetos |
| 1.1 Definir Escopo | 10 | 01/04/2025 | 10/04/2025 | Gerente de Projetos |
| 1.2 Definir Cronograma | 10 | 11/04/2025 | 20/04/2025 | Gerente de Projetos |
| 1.3 Monitoramento e Controle | 8 | 21/04/2025 | 28/04/2025 | Gerente de Projetos |
| 1.4 Encerramento | 2 | 29/04/2025 | 30/04/2025 | Gerente de Projetos |
| 2. Requisitos do Sistema | 30 | 01/05/2025 | 30/05/2025 | Analista de Negócios |
| 2.1 Levantamento - Requisitos funcionais | 10 | 01/05/2025 | 10/05/2025 | Analista de Negócios |
| 2.2 Levantamento - Requisitos Não Funcionais | 10 | 11/05/2025 | 20/05/2025 | Analista de Negócios |
| 2.3 Levantamento - Requisitos de Integração | 7 | 21/05/2025 | 27/05/2025 | Analista de Negócios |
| 2.4 Análise de Requisitos | 3 | 28/05/2025 | 30/05/2025 | Analista de Negócios |
| 3. Prototipação de Telas | 30 | 01/06/2025 | 30/06/2025 | Designer UI/UX |
| 3.1 Tela - Abertura de Chamados | 6 | 01/06/2025 | 06/06/2025 | Designer UI/UX |
| 3.2 Tela Principal - Todos os Chamados | 6 | 07/06/2025 | 12/06/2025 | Designer UI/UX |
| 3.3 Tela - Criação e Edição de Grupos | 6 | 13/06/2025 | 18/06/2025 | Designer UI/UX |
| 3.4 Tela de Visualização para Chamado | 5 | 19/06/2025 | 23/06/2025 | Designer UI/UX |
| 3.5 Tela - Base de Conhecimentos | 4 | 24/06/2025 | 27/06/2025 | Designer UI/UX |
| 3.6 Tela de Painel para Estatísticas | 3 | 28/06/2025 | 30/06/2025 | Designer UI/UX |
| 4. Construção do Sistema | 60 | 01/07/2025 | 30/08/2025 | Desenvolvedor |
| 4.1 Codificação | 27 | 01/07/2025 | 27/07/2025 | Dev Full-Stack |
| 4.2 Integração de Backend com Banco de Dados | 15 | 28/07/2025 | 11/08/2025 | Dev Full-Stack |
| 4.3 Integração de Frontend com Backend | 10 | 12/08/2025 | 21/08/2025 | Dev Full-Stack |
| 4.4 Execução de testes em ambiente de homologação | 8 | 22/08/2025 | 29/08/2025 | Dev Full-Stack |
| 5. Testes e Deploy | 30 | 30/08/2025 | 28/09/2025 | Desenvolvedor / P.O |
| 5.1 Testes Funcionais no Sistema | 10 | 30/08/2025 | 08/09/2025 | Dev Full-Stack / P.O |
| 5.2 Testes de Performance | 8 | 09/09/2025 | 16/09/2025 | Dev Full-Stack / P.O |
| 5.3 Validação do Cliente | 5 | 17/09/2025 | 21/09/2025 | P.O |
| 5.4 Implanteção do Sistema em Produção | 7 | 22/09/2025 | 28/09/2025 | Dev Full-Stack |

Gráfico de Gantt

