

# SupportBox

## Smart HelpDesk

---



# SupportBox

**Smart HelpDesk**

### **Equipe Envolvida**

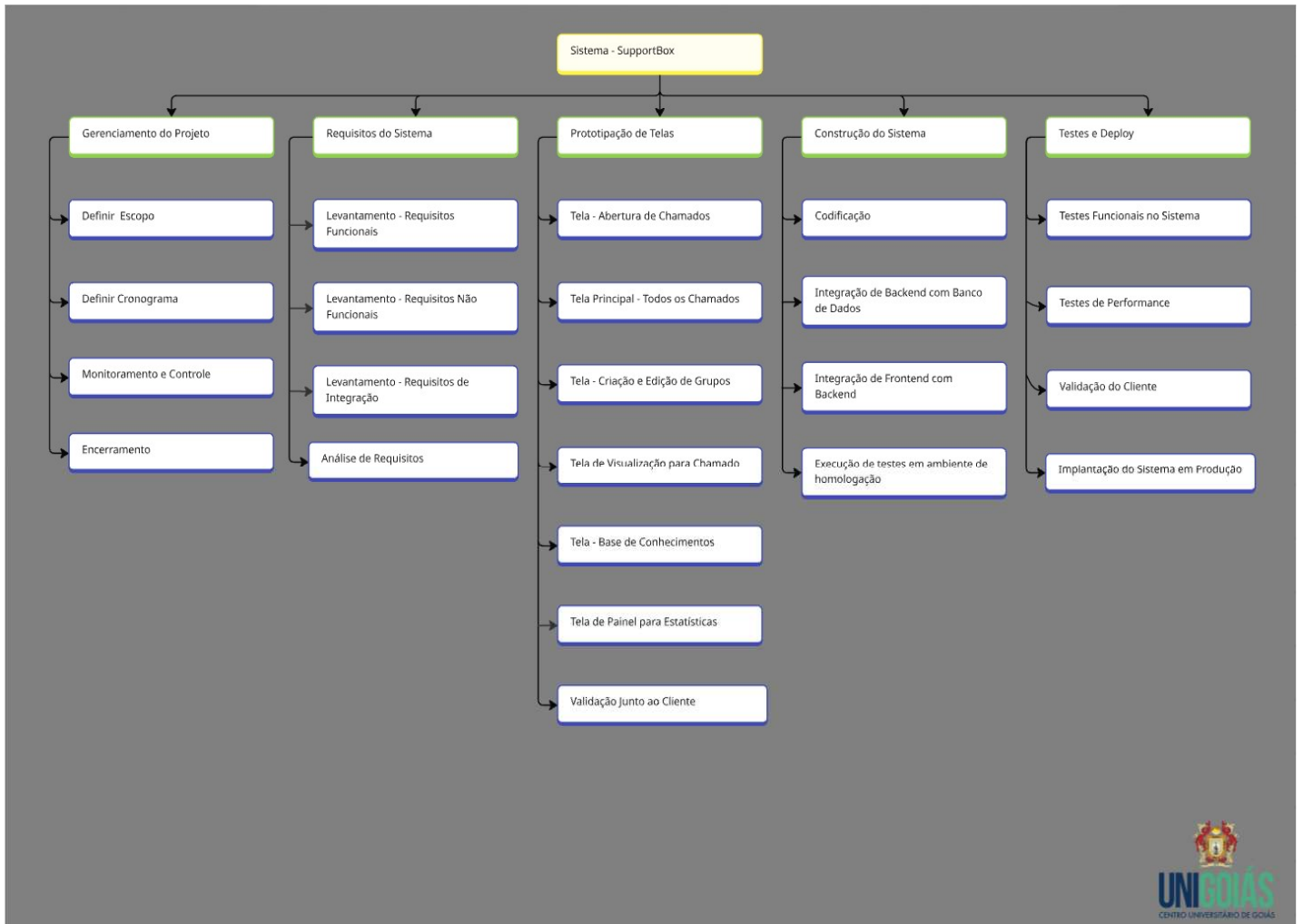
- Gabriel Borges
- Isaac
- Ciro
- Renata
- Isabella

# TAP - Termo de Abertura de Projeto

TAP - TERMO DE ABERTURA DE PROJETO (PROJECT CHARTER)	
<b>Nome do Projeto:</b> SupportBox	
<b>Ambiente Organizacional / Principais áreas funcionais envolvidas:</b>  TI, Setor de Projetos, Setor Financeiro e Gestão Executiva (Liderança).	
<b>Objetivos finais (Justificativas):</b> 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.	<b>Objetivos Imediatos (os Requisitos Técnicos e de Performance do Resultado do Projeto, tanto Produto ou Serviço):</b>  <b>Requisitos Técnicos:</b> <b>a. Tela de Abertura de Chamados</b> - 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>b. Tela de Chamados Geral</b> - 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. <b>c. Criação de Grupos</b> - 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. <b>d. Tela de Visualização para Chamado</b> - 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. <b>e. Tela de Base de Conhecimentos</b> - O sistema deve possuir uma tela dedicada para geração de bases de conhecimentos que serão elaboradas pela equipe de TI. <b>f. Tela de Paineis para Estatísticas</b> - 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.  <b>Requisitos de Performance:</b> <b>a. Tempo de Resposta Rápido</b> - O sistema deve ser altamente responsivo, com tempo de resposta abaixo de 2 segundos. <b>b. Alta Disponibilidade e Confiabilidade</b> - O sistema deve garantir alta disponibilidade e integridade, operando 24/7 com mínimo downtime.
<b>Premissas / Hipóteses:</b> 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;	

RESTRICÇÕES (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> 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.
<b>STAKEHOLDERS:</b> 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
<b>Projeto SupportBox</b>	<b>180</b>	<b>01/04/2025</b>	<b>28/09/2025</b>	<b>Gerente de Projetos</b>
<b>1. Gerenciamento de Projeto</b>	<b>30</b>	<b>01/04/2025</b>	<b>30/04/2025</b>	<b>Gerente de Projetos</b>
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
<b>2. Requisitos do Sistema</b>	<b>30</b>	<b>01/05/2025</b>	<b>30/05/2025</b>	<b>Analista de Negócios</b>
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
<b>3. Prototipação de Telas</b>	<b>30</b>	<b>01/06/2025</b>	<b>30/06/2025</b>	<b>Designer UI/UX</b>
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 Pannel para Estatísticas	3	28/06/2025	30/06/2025	Designer UI/UX
<b>4. Construção do Sistema</b>	<b>60</b>	<b>01/07/2025</b>	<b>30/08/2025</b>	<b>Desenvolvedor</b>
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
<b>5. Testes e Deploy</b>	<b>30</b>	<b>30/08/2025</b>	<b>28/09/2025</b>	<b>Desenvolvedor / P.O</b>
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 Implantação do Sistema em Produção	7	22/09/2025	28/09/2025	Dev Full-Stack

# Gráfico de Gantt

