



SupportBox

Smart HelpDesk

Equipe Envolvida

- Gabriel Borges
- Isaac
- Ciro
- Renata
- Isabella

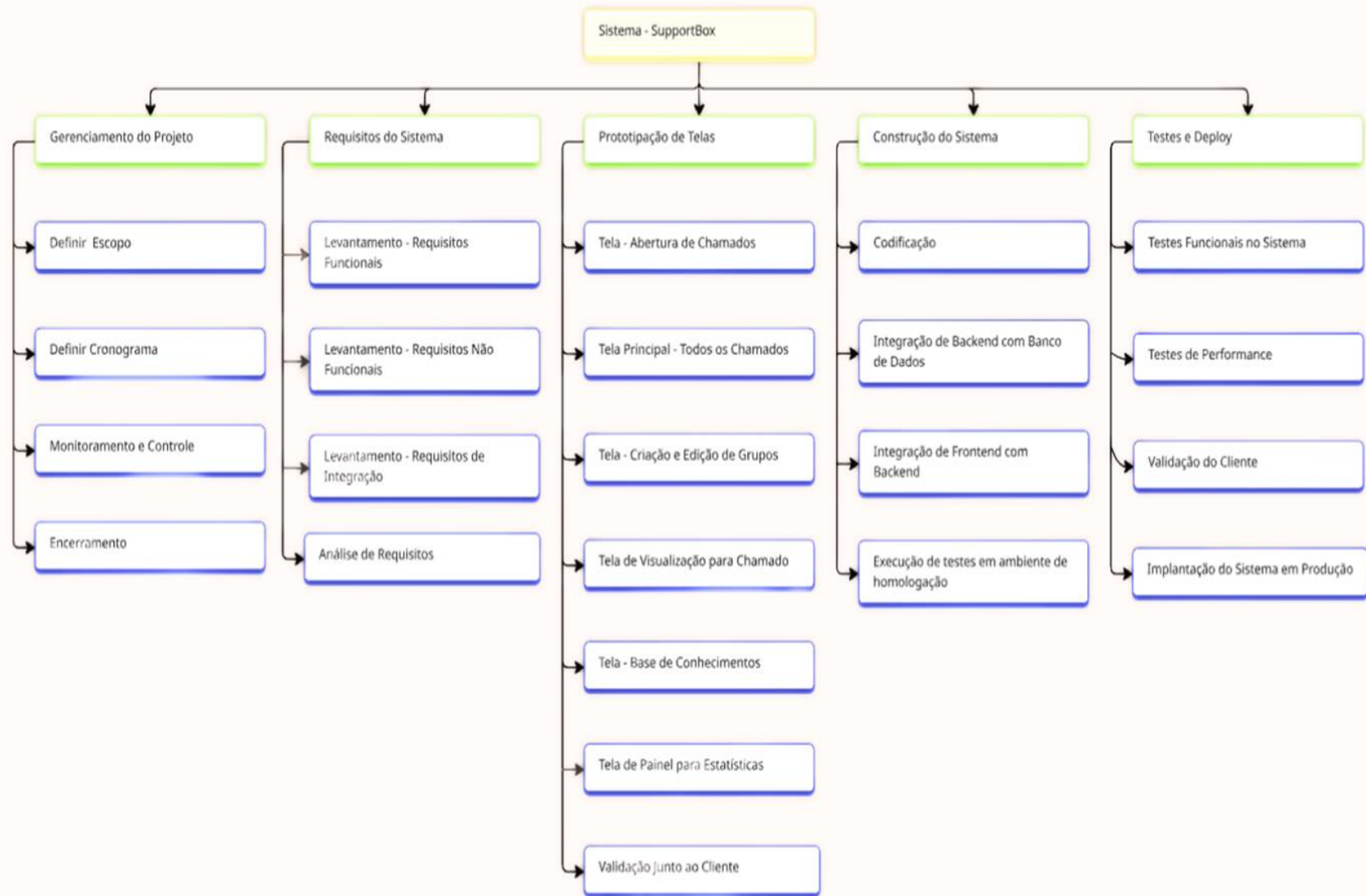
TAP – Termo de Abertura de Projeto

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. 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.
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;	

TAP – Termo de Abertura de Projeto

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).			

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.

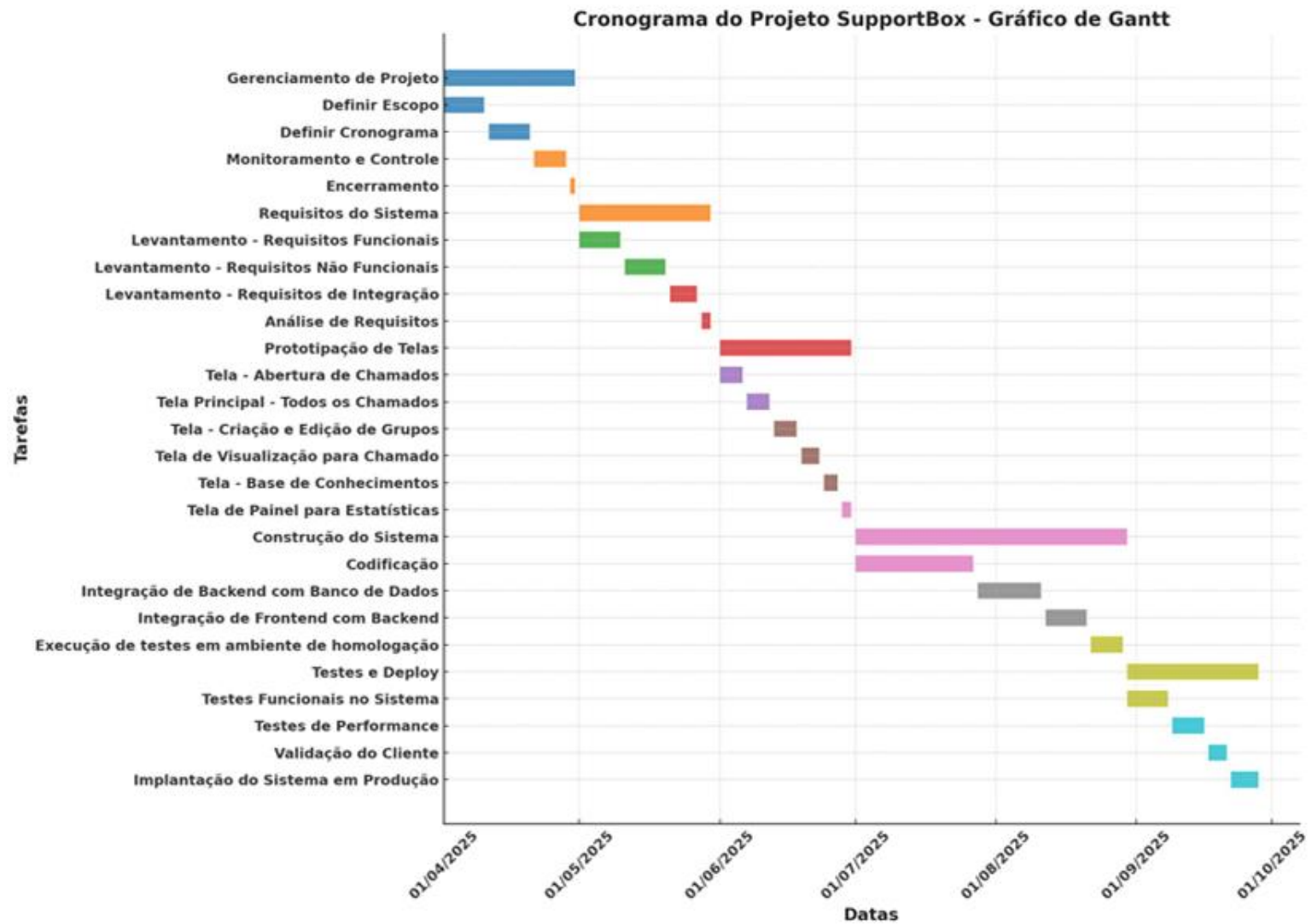
RNF12 – Compatibilidade (Não Funcional)

- 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 Implantação do Sistema em Produção	7	22/09/2025	28/09/2025	Dev Full-Stack

Gráfico de Gantt



Protótipo - Tela de Login



Sistema de Suporte de TI

E-mail

Senha

[Esqueceu a senha?](#)

☐ Lembrar de mim

Entrar

© 2023 SupportBox. Todos os direitos reservados.

Protótipo – Tela de Abertura de Chamados

Central de Suporte

Envie e acompanhe suas solicitações e incidentes de suporte de TI



Novo Chamado

Meus Chamados

Enviar uma Solicitação de Suporte

Solicite um novo serviço, acesso ou informação da equipe de TI.

Tipo de Chamado

☒  Solicitação ☐  Incidente

Selecione Solicitação para pedir novos serviços ou acessos.

Título do Chamado

Resumo breve da sua solicitação

Mantenha curto e descritivo.

Categoria

Software

Prioridade

Média

Descrição

Por favor, forneça detalhes sobre sua solicitação...

Inclua quaisquer detalhes relevantes para sua solicitação.

Enviar Solicitação

Protótipo – Tela de Histórico de Chamados

Central de Suporte

Envie e acompanhe suas solicitações e incidentes de suporte de TI

Novo Chamado

Meus Chamados

🔍 Pesquisar chamados...

Todos

Abertos

Em Andamento

Resolvidos

Todos os Tipos

Solicitações

Incidentes

⚠️ Não consigo acessar minha conta de e-mail

Incidente T-1001 • email

🕒 Criado 2 horas atrás 📬 3 mensagens

Alta

Aberto

Ver Detalhes

Adicionar Comentário

📦 Solicitação de novo notebook

Solicitação T-1002 • hardware

🕒 Criado 1 dia atrás 📬 2 mensagens

Média

Pendente

Ver Detalhes

Adicionar Comentário

⚠️ Problemas de conexão VPN

Incidente T-1003 • network

🕒 Criado 3 dias atrás 📬 5 mensagens

Média

Em Andamento

Ver Detalhes

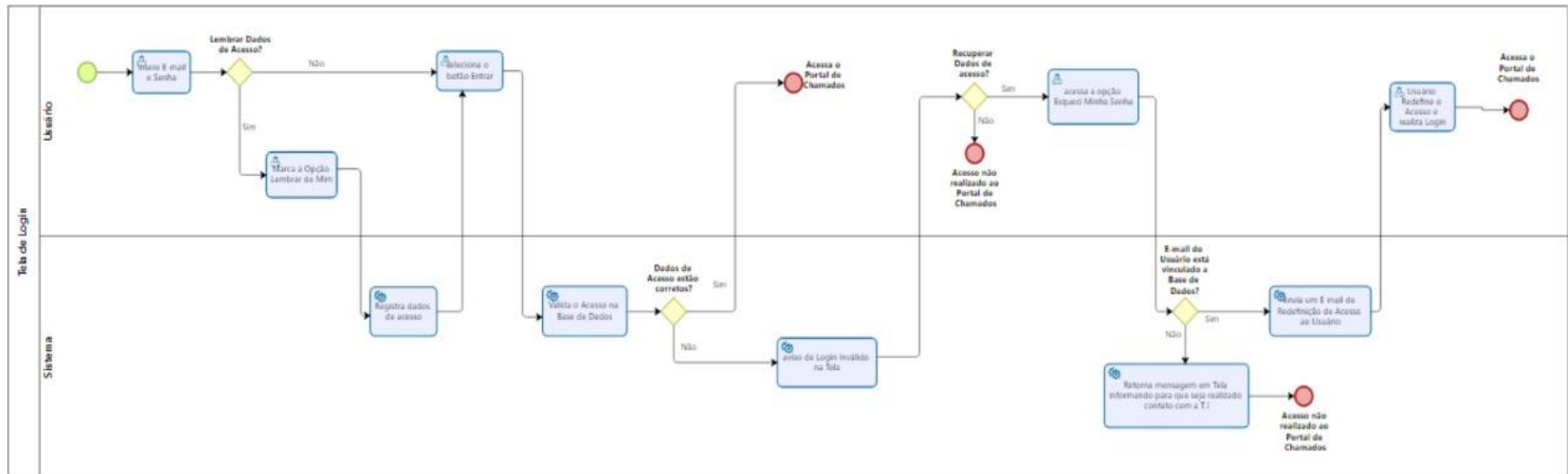
Adicionar Comentário

📦 Solicitação de instalação de software

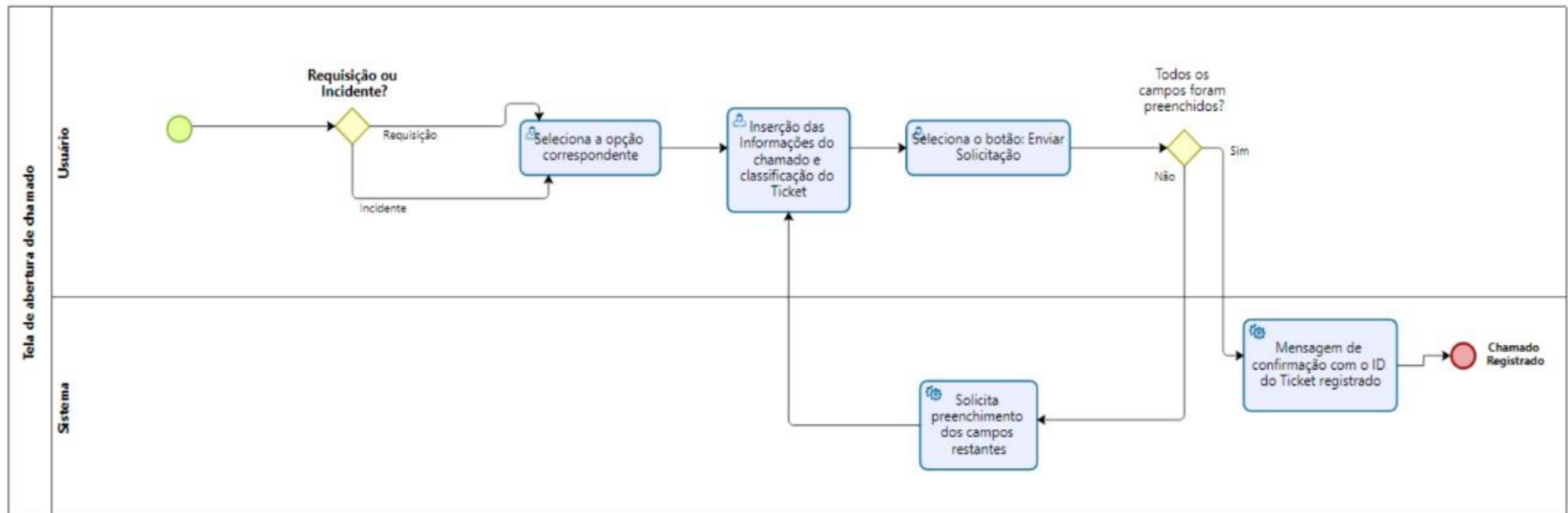
Baixa

Resolvido

Modelo de Processo com Bizagi – Login



Modelo de Processo com Bizagi – Abertura de chamado



Modelo de Processo com Bizagi – Ver chamados registrados

