

SISTEMA PARA ACOMPANHAMENTO DE ATIVIDADES

Fortaleza
2022

ESCOPO DO SISTEMA

A proposta de criação do sistema tem como escopo central a construção de um fluxo com os seguintes inputs: dados do Catiweb, CPA e cadastro de atividades fora do Assyst, utilizando-se inclusive a ferramenta redmine (para acompanhamento das homologações de novas versões e fluxos do ■■■). Como principal outputs temos a geração de relatórios que funcionarão como base para tomada de decisão no sentido de direcionar a capacitação dos usuários do ■■■ identificar, mapear e corrigir os erros/falhas do ■■■ com maior rapidez, identificar falhas e gap's nos processos de trabalho da equipe, medir desempenho a fim de direcionar as ações de capacitação e aperfeiçoamento da equipe de trabalho.

O sistema contará com três painéis de acesso:

1. Painel consulta

Consultar chamados por filtros: usuário atribuído (assistente responsável), grupo de acionamento (cadastro; erro e falha; orientação técnica; configuração), número do chamado e data de acionamento. A consulta trará os seguintes dados:

- Número do chamado
- Categoria
- Seção (unidade demandante)
- Detalhamento/descrição demanda
- Status: aberto, resolvido e atribuição interna (se resolvido, descrição da resolução; se aberto, a última ação; se atribuído à grupos externos, para quem foi).
- Contador em dias (quantidade de dias que o chamado encontra-se em aberto).

2. Painel monitoramento

Consultar chamados em aberto por intervalo (1 - 2 dias; 2 - 5 dias; <5 dias).

A consulta retornará os seguintes dados:

- Usuário atribuído (assistente responsável)
- Número do chamado
- Categoria
- Seção (unidade demandante)
- Detalhamento/descrição demanda
- Contador em dias (quantidade de dias que o chamado encontra-se em aberto).
- Última ação: relógio parado (aguardando informação do gestor; aguardando informação do solicitante); atribuição à grupos externos; anexos adicionados.

3. Painel Gestão

- Módulo para registro de instabilidades dos seguintes sistemas: [REDACTED];
[REDACTED], [REDACTED] e [REDACTED]
- Módulo para cadastrar escala de trabalho: atualmente a equipe atua em formato híbrido. Para fins de levantamento da produtividade presencial versus home office, é necessário registrar essa informação para que seja associada ao chamado na emissão de relatórios.
- Módulo para registro de chamados críticos: situações em que o mesmo erro é relatado em vários chamados ou erros recorrentes com reflexo na infraestrutura dos sistemas.
- Módulo para registro de outras atividades da [REDACTED] equipe atua em outras atividades, por exemplo, participação nas homologações do [REDACTED], produção de conteúdo e capacitações. Com isso, necessita-se de um ambiente para registro dessas atividades como forma de acompanhamento das tarefas desempenhadas pela [REDACTED]

4. Painel Produtividade

Consultar chamados por filtros: Usuário atribuído (assistente responsável) ou grupo de acionamento (cadastro; erro e falha; orientação técnica; configuração), número do chamado, período (data de recebimento), unidade demandante, categoria (), grupo demandado () e *status* (resolvidos, pendentes e atribuídos). A consulta permitirá a escolha de um ou mais filtros,

retornará no formato de *dashboards* e permitirá a realização de download do arquivo em .xls ou pdf.

Para operacionalização do sistema, sugere-se a criação de três perfis:

1. Assistente: com acesso ao painel consulta;
2. Supervisor: com acesso ao painel consulta, monitoramento, produtividade e gestão.
3. Administrador: com acesso ao painel consulta, monitoramento, gestão, produtividade e perfil para solicitar modificações no sistema.

REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS

Requisitos Funcionais	Pré-condições	Descrição
[RF001] Consultar chamados	Perfil de Assistente, Supervisor ou Administrador	O sistema deve permitir a consulta de chamados com a aplicação de filtros para pesquisa no painel de consulta.
[RF002] Monitorar chamados	Perfil de Supervisor ou Administrador	No painel de monitoramento, aplicando filtros de pesquisa, será possível acompanhar os chamados em aberto.
[RF003] Registrar instabilidades nos sistemas	Perfil de Supervisor ou Administrador	No painel gestão, o sistema deve permitir o registro de instabilidades.
[RF004] Registrar chamados críticos	Perfil de Supervisor ou Administrador	No painel gestão, o sistema deve permitir o registro de chamados críticos.
[RF005] Cadastrar escala de trabalho	Perfil de Supervisor ou Administrador	No painel gestão, o sistema deve permitir o cadastro da escala de trabalho, marcando a modalidade (remoto/presencial) por colaborador.
[RF006] Cadastrar outras atividades	Perfil de Supervisor ou Administrador	No painel gestão, o sistema deve permitir o cadastro de outras atividades realizadas pela [REDACTED]

[RF007] Visualizar e extrair dados

Perfil de Supervisor ou Administrador

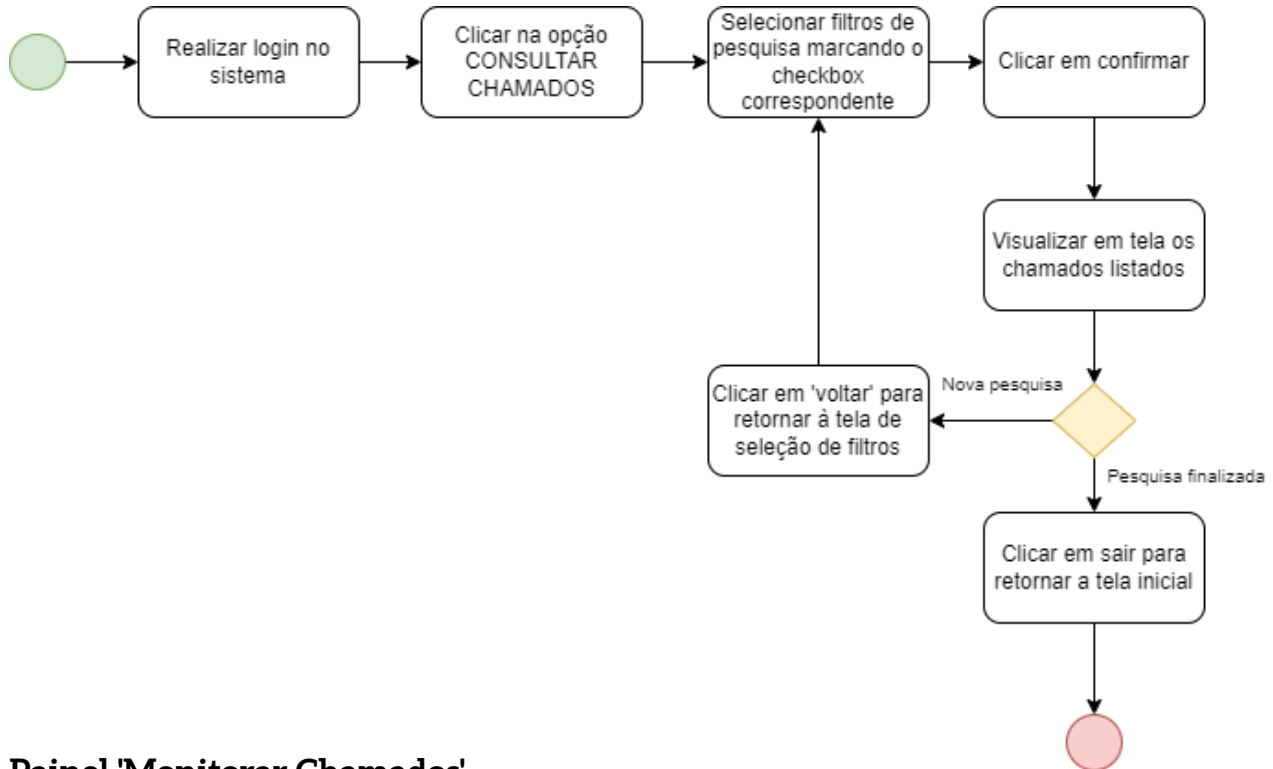
No painel produtividade, o sistema deve permitir, com a aplicação de filtros de pesquisa, a visualização de dados bem como sua extração em formato xls ou pdf.

Requisito Não Funcionais	Pré-condições	Descrição
[NF001] Segurança	-	O sistema deve fornecer mecanismos de segurança e autenticação alinhados com os adotados pelo acesso de rede.

FLUXOS DE PROCESSOS

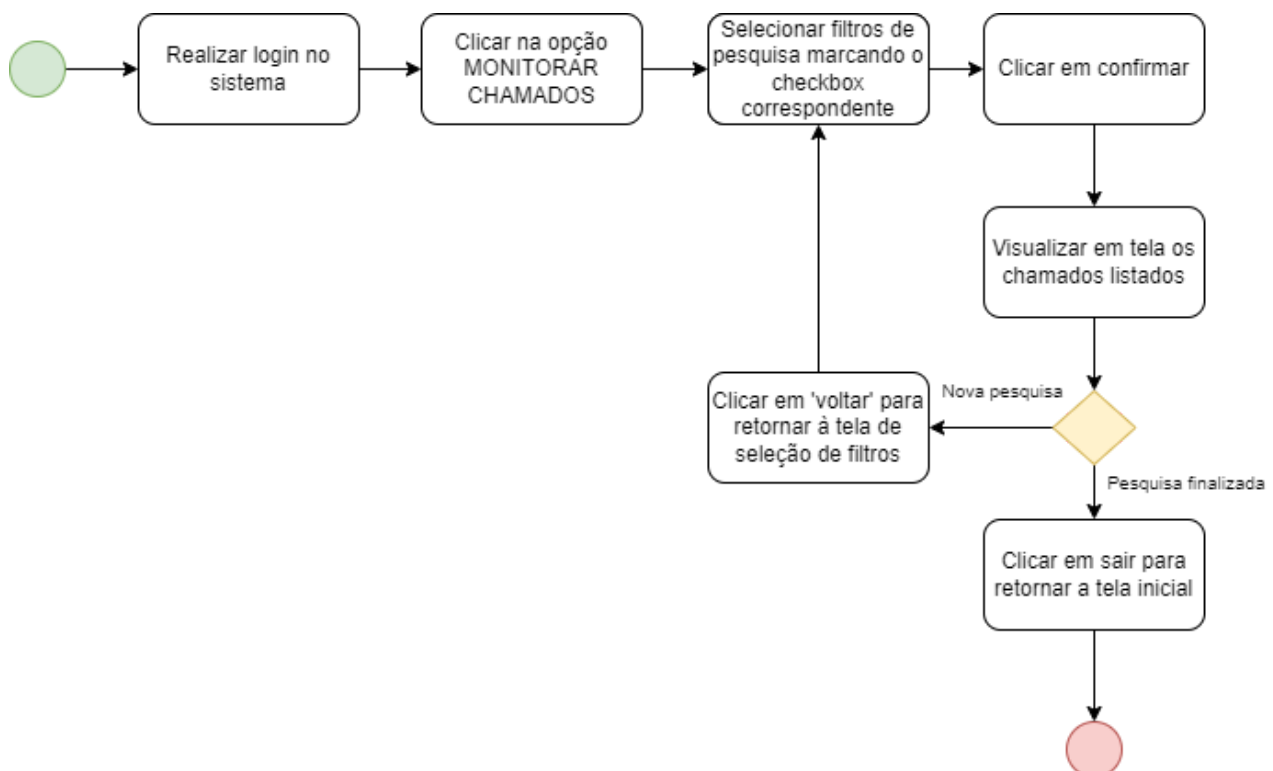
Painel 'Consultar Chamados'

Função: consultar chamados



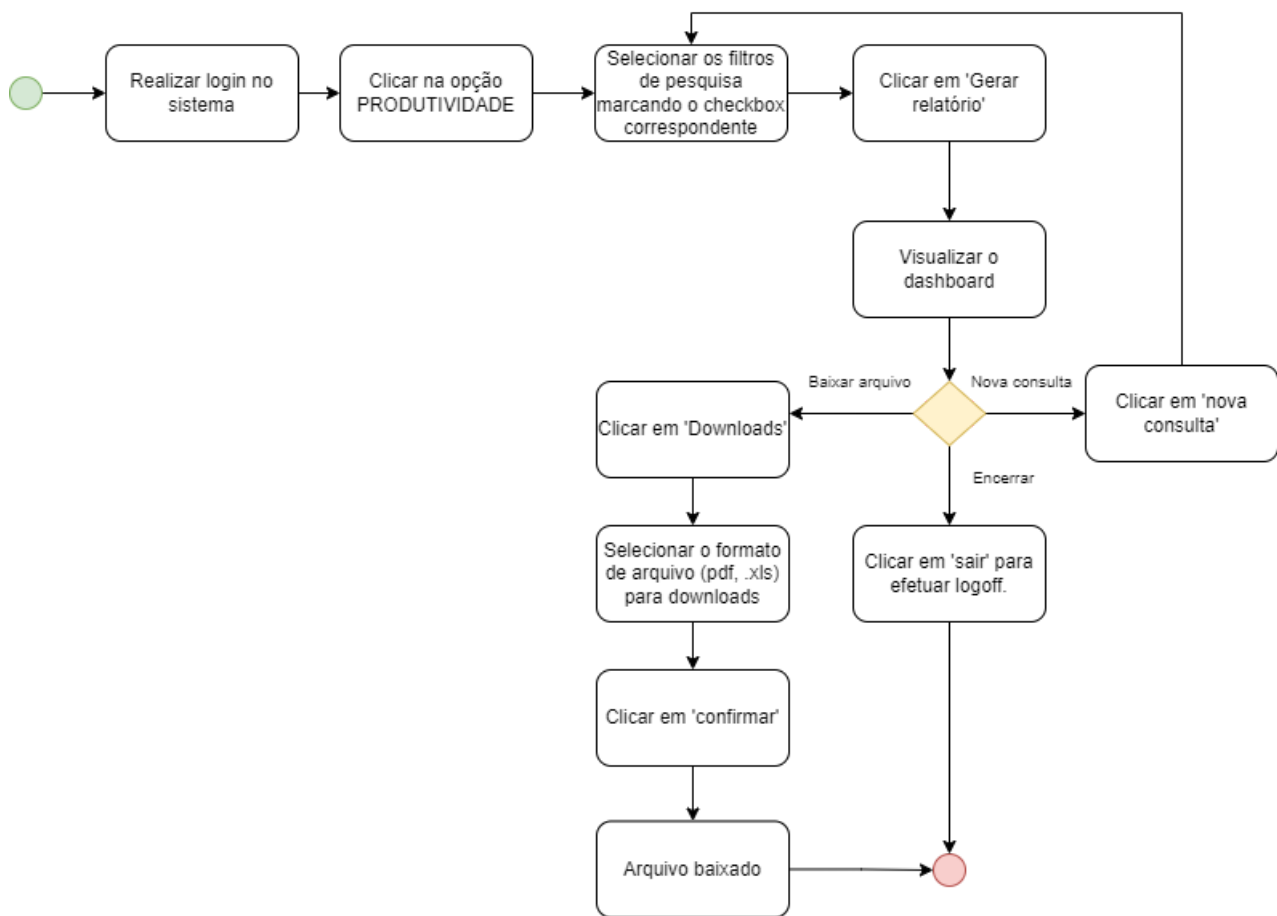
Painel 'Monitorar Chamados'

Função: monitorar chamados



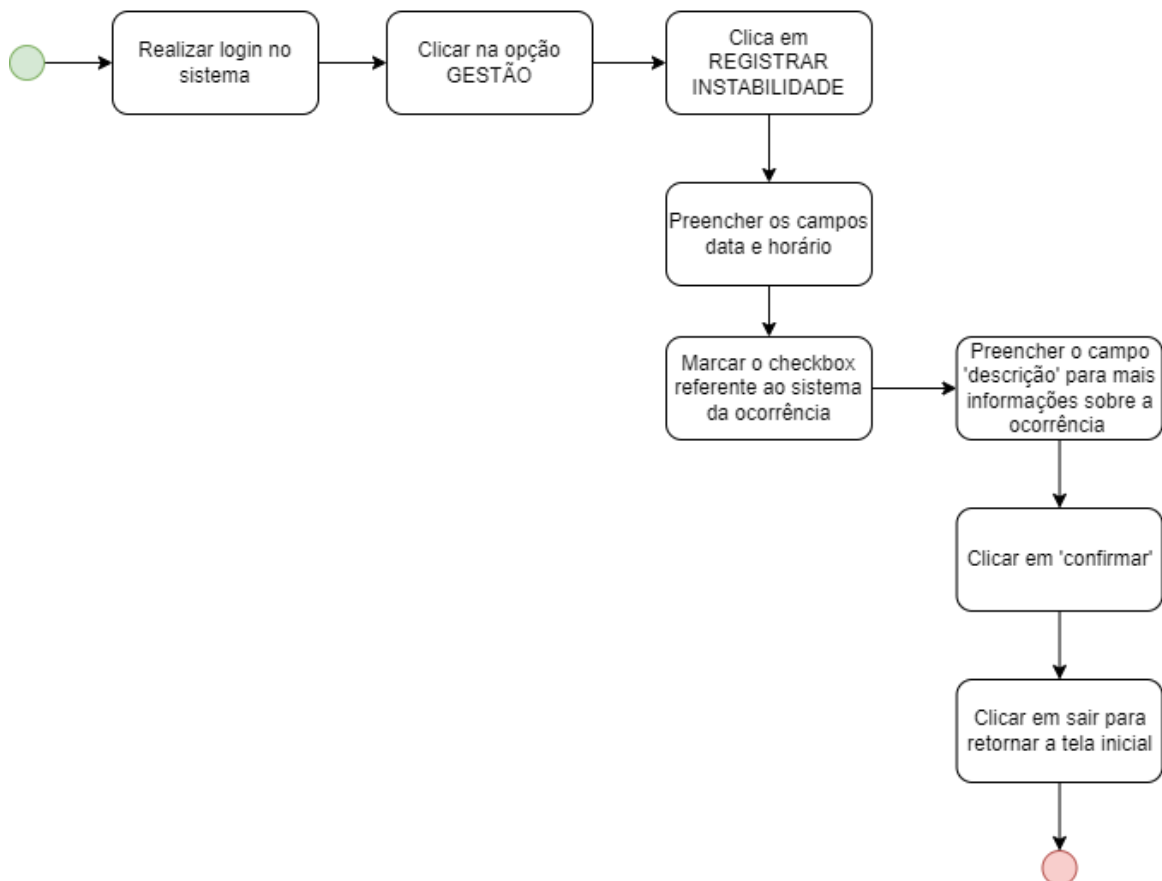
Painel 'Produtividade'

Função: emitir relatórios

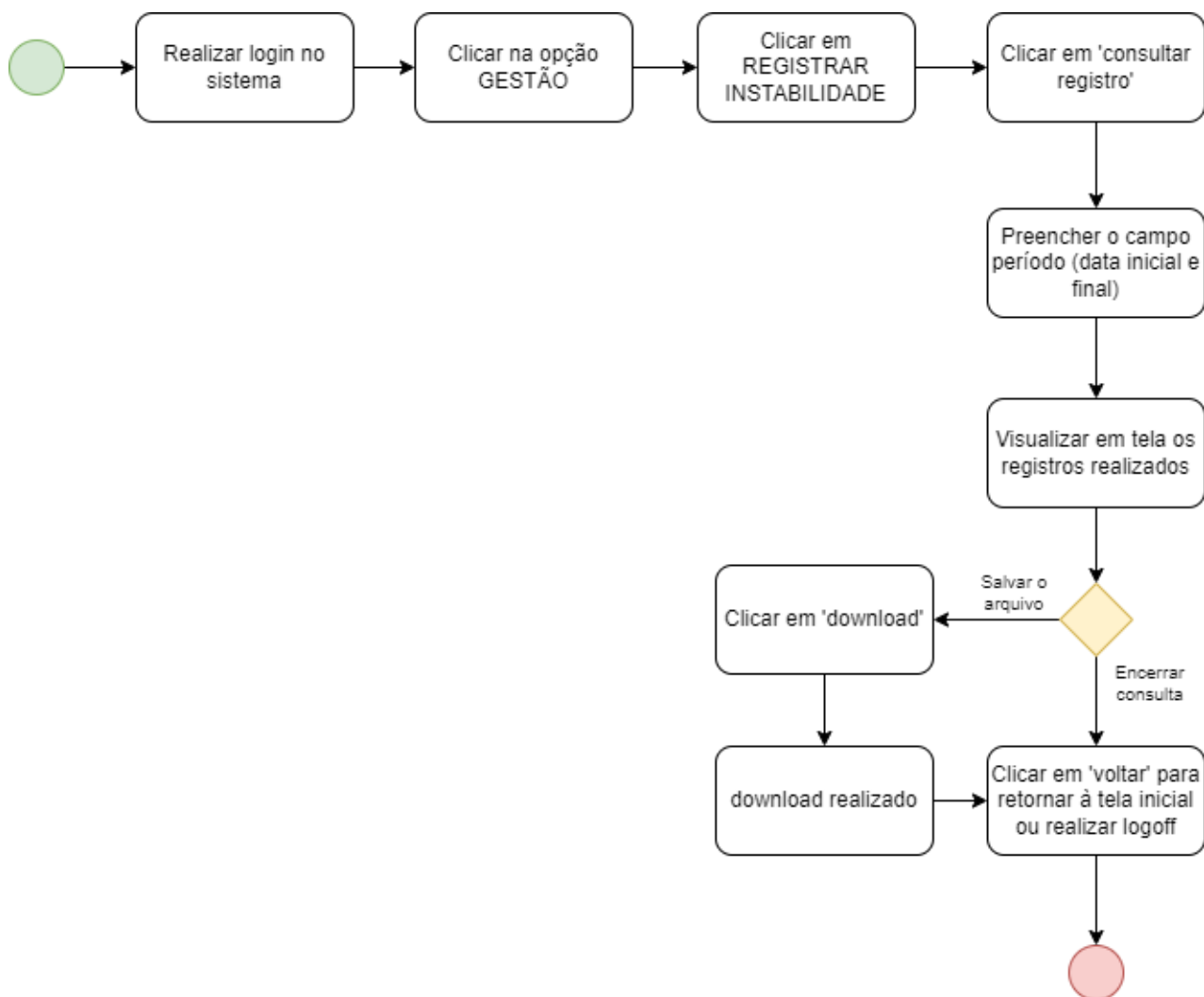


Painel 'Gestão'

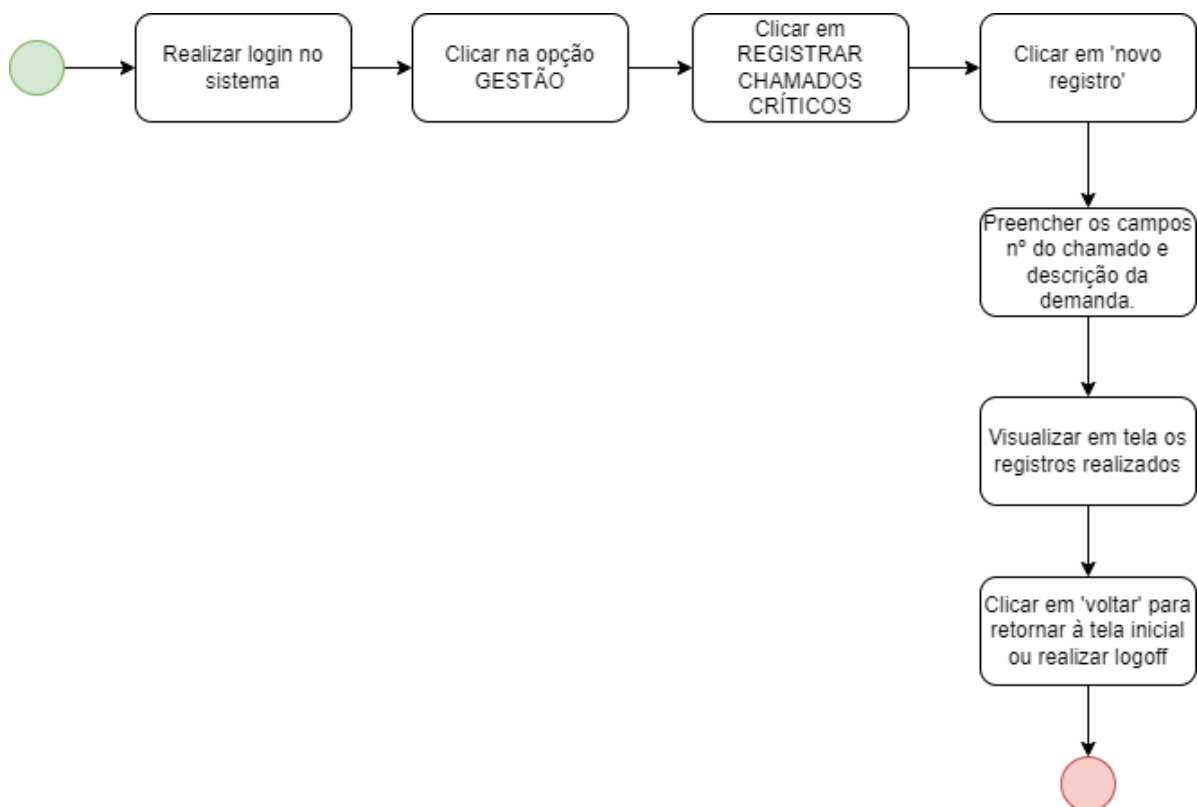
Função: registrar instabilidade do sistema



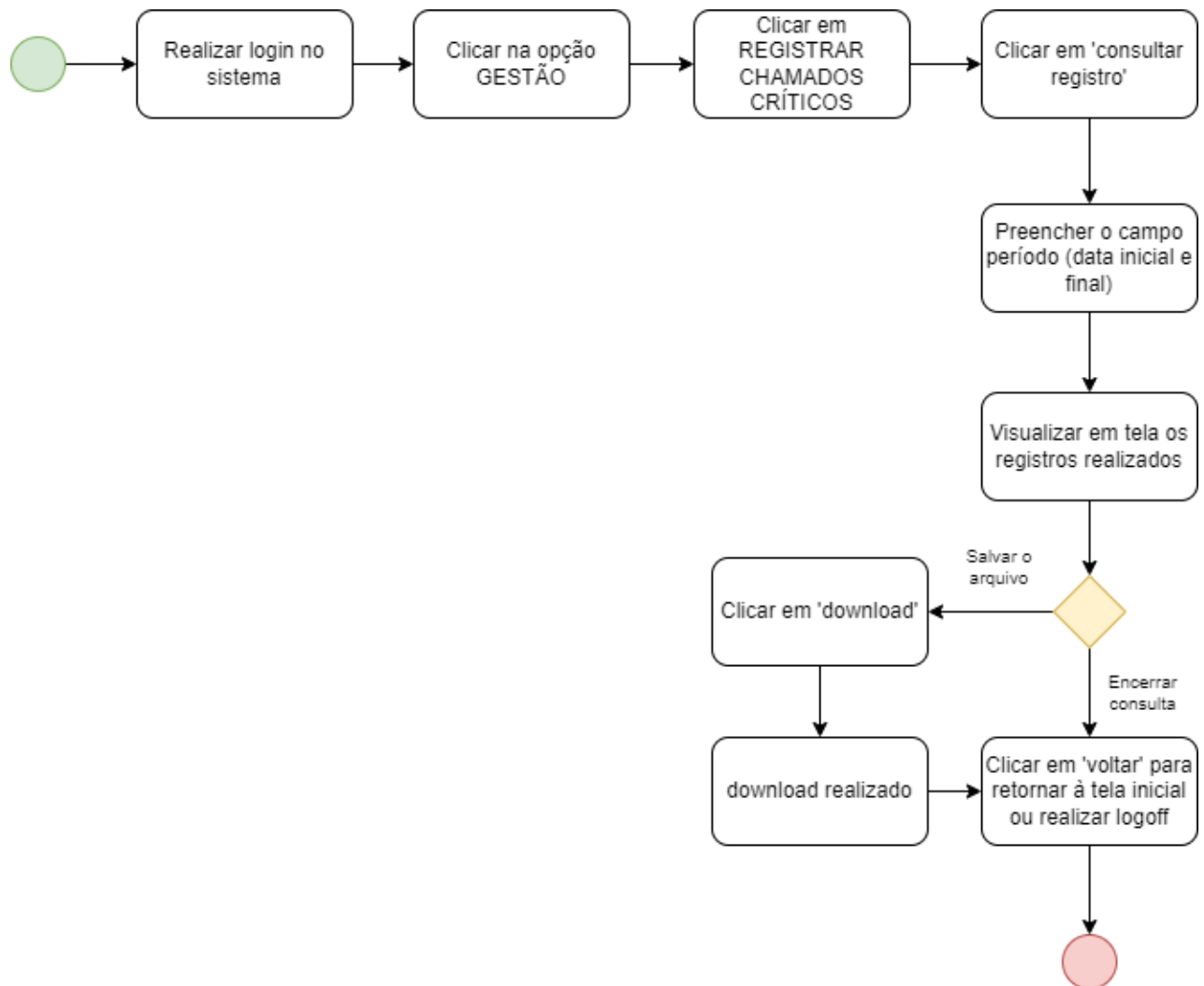
Função: emitir relatórios de instabilidades



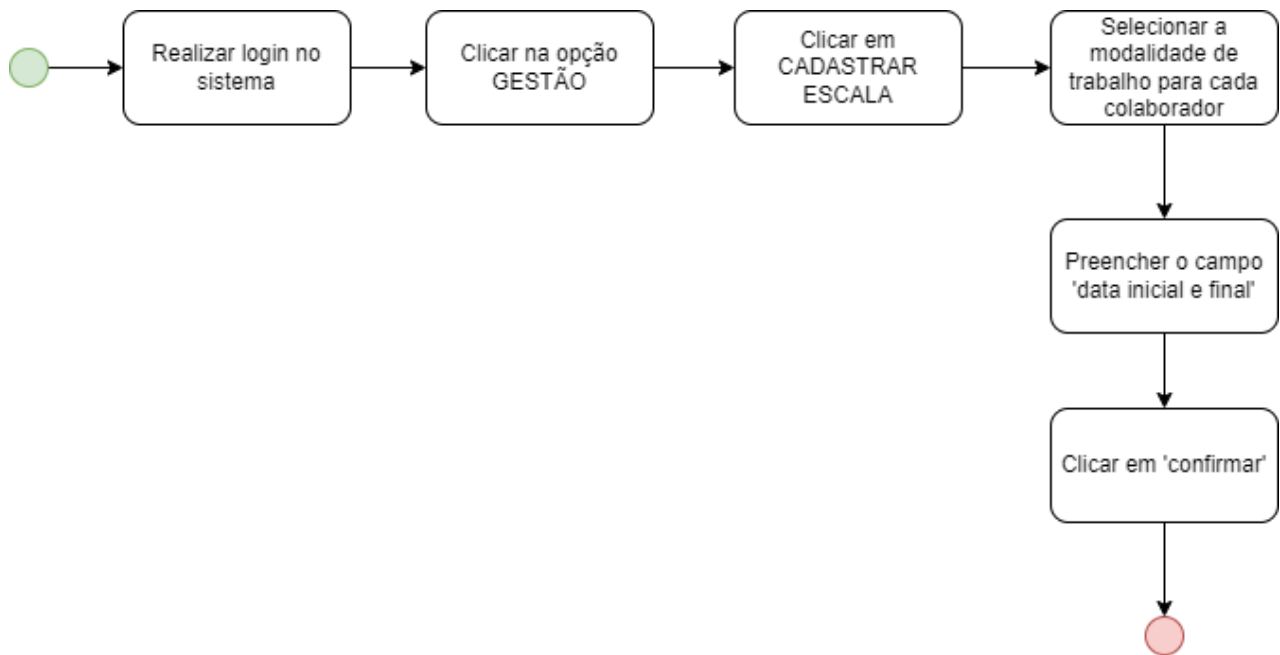
Função: registrar chamados críticos



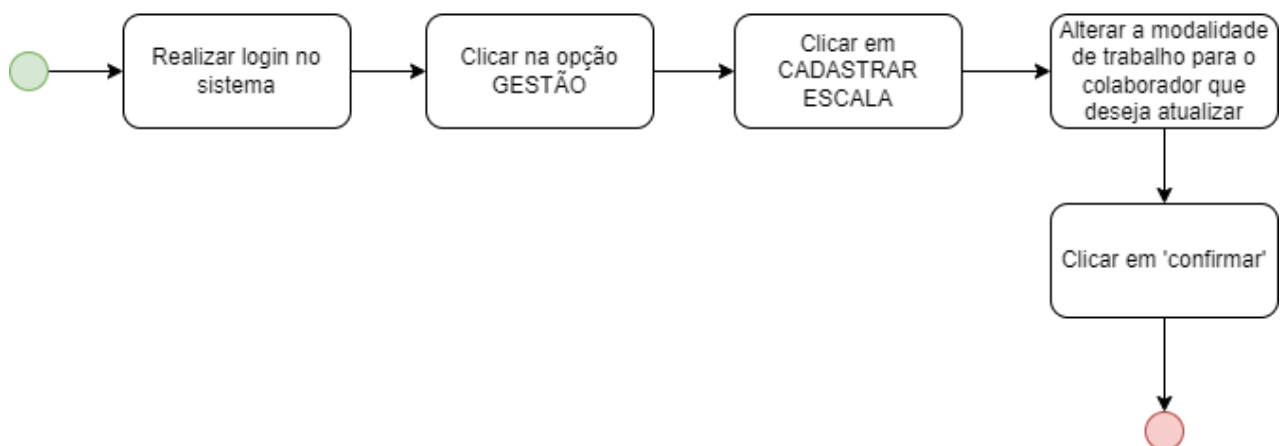
Função: emitir relatórios de chamados críticos



Função: cadastrar escala de trabalho



Função: atualizar modalidade de trabalho



Função: cadastrar e consultar outras atividades

