

Tendo como base uma situação real, referente à dificuldade com o gerenciamento das demandas e ordens de serviço da assistência técnica do integrante Lucas que não possui um sistema eficiente foi discutida a ideia de desenvolvimento do projeto para solucionar esse problema. Para tanto, foi tomado como base os materiais disponibilizados pelo professor Kleber, incluindo o livro do PMBOK e materiais da internet.

Durante o desenvolvimento do projeto, foi utilizado ferramentas como google meet para realização de reuniões da equipe, Miro para PMCanvas e Figma para modelagem das telas.

No decorrer das reuniões foi observado que seria mais interessante fazer as observações referente às definições de custo, escopo, restrições, premissas, requisitos e demais tópicos relevantes para gerenciamento do projeto.

Como resultados, foram definidos os objetivos estratégicos do projeto, os conhecimentos que seriam necessários abordar (Custo médio do serviço, tempo médio para conclusão de uma demanda e demais pontos relacionados), definição das partes interessadas, design thinking, PMCanvas e por fim o desenvolvimento do pitch.

PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMA WEB PARA GERENCIAMENTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DE EQUIPAMENTOS

TERMO DE ABERTURA DO PROJETO

Preparado por:	Ludmilla Maria	Cargo: Gerente de Projetos	Data: 13/10/2022
----------------	----------------	----------------------------	------------------

1. Justificativa

Dentro de um negócio de sucesso, é essencial que se pense na melhor maneira de administrar simultaneamente as diversas faces que ele terá. Assim, ao pensar nesse negócio dentro de um contexto de uma empresa que oferece serviços de assistência técnica a equipamentos eletrônicos, é necessário que haja uma boa capacidade organizacional para lidar com grande fluxo de entrada e saída de ordens de serviço, possibilitando o registro detalhado de cada um desses dados que passam por este fluxo para que a empresa cumpra seus serviços com qualidade e excelência. Quando isso não acontece, a empresa está falhando no quesito básico da boa gestão do seu negócio.

Assim, ao pensar em gestão eficiente no contexto tecnológico que todo o mundo está presenciando, eficiência também significa comodidade, e com isso o negócio de sucesso deve sempre se perguntar: *“Como posso aumentar a comodidade do meu cliente e*

melhorar meus serviços prestados?”. A resposta virá sempre através de um estudo personalizado do problema organizacional que o negócio pode estar enfrentando. O sistema de gerenciamento web EasyMG é especializado em gerir ordens de serviços de assistência técnica e oferece ainda uma interface completamente intuitiva para o usuário que o permite verificar o status de suas solicitações para a empresa com a devida comodidade, bem como permite a pessoa responsável dentro daquele serviço prestado pela empresa que dê entrada, atualize, conclua e delete a ordem de serviço em questão. Sendo uma solução ideal para que a TecLine (Assistência Técnica) possa gerir melhor os seus custos, lucros, funcionários e clientes, amenizando assim, os atuais problemas de produtividade e de gestão atualmente presentes.

2. Descrição e objetivos

Fazer um sistema web de gerenciamento de serviços de assistência técnica a computadores em até seis meses que diminua os custos. Será esperado que nesse sistema o cliente (TecLine) tenha por resultados uma melhora significativa na produtividade e na organização de suas próprias demandas a partir do uso das funcionalidades que estarão disponíveis ao final de cada entrega, gerando por consequência, após todas as entregas (6 meses), um aumento mínimo de 30% em seu faturamento.

3. Stakeholders

Os principais grupos de interesse nos projetos, atividades e resultados da organização são a:

- TecLine, cliente principal do projeto, a qual irá utilizar o sistema em seu dia a dia a fim de solucionar os problemas que foram expostos.
- Equipe do projeto: Dedicados em avançar com o projeto dentro do prazo estimado, procurando gerar interesse por parte de outras assistências técnicas ou empresas.
- Assistência Técnica Concorrente: Busca uma solução semelhante ou melhor ao padrão oferecido para a TecLine.

4. Requisitos

Deve realizar o cadastro, assim como a edição e exclusão de novos funcionários que possam estar ingressando ou saindo da assistência técnica, a fim de ceder acesso ao EasyMG a partir de seu respectivo login e senha que serão gerados após o cadastro.

Todos os funcionários da empresa terão acesso à possibilidade de realizar a criação, assim como a edição e a exclusão de novas ordens de serviço, que por sua vez, além de ter os campos referentes à ordem de serviço disponível para preenchimento, também haverá a possibilidade de editar o atual status da mesma (“Em análise”, “Aguardo de aprovação do orçamento”, “Aguardo de um assistente disponível”, “Cancelado” ou “Finalizado”).

Os clientes da assistência técnica devem ter acesso a uma plataforma web de simples uso, que necessite de um login simplificado, requisitando apenas o CPF para a consulta de todas as suas ordens de serviço com suas respectivas informações e status.

5. Equipe

Product Manager:

- Profissional que garantirá que o time está atuando em uma necessidade real do usuário, e liderando o time na concepção de soluções que sejam possíveis e façam sentido para o negócio como um todo.

UI/UX Designer:

- Responsável pela pesquisa de mercado e criação das interfaces do sistema.

Agilista:

- Líder com a competência de gerir os times de todo o negócio da EasyMG.

Desenvolvedores:

- Time composto por profissionais que irão implementar as interfaces e funcionalidades do sistema web.

Quality Assurance (QA):

- Pessoa que irá garantir a qualidade do sistema como um todo.

DevOps:

- Profissionais da área de desenvolvimento e operações responsáveis pela resposta eficiente às mudanças do negócio.

Tech Lead:

- Pessoa líder do time de desenvolvimento.

Chief Technology Officer (CTO):

- Direção técnica da área de tecnologia, cargo mais alto da frente de Tecnologia da EasyMG.

6. Entregas

Q4:

- **Sprint 1:**
 - Objetivo da sprint: Backlog definido
 - Entregas
 - Backlog criado com as histórias definidas e bem detalhadas pelo PM.
- **Sprint 2:**
 - Objetivo da sprint: Protótipo do sistema criado
 - Entregas
 - Protótipo criado pelo UX/UI designer com todas as telas e fluxos do sistema mapeados
- **Sprint 3:**
 - Objetivo da sprint: Protótipo validado pelo stakeholder
 - Entregas:
 - Reunião de apresentação do protótipo com o stakeholder e coleta de feedback
 - Alteração do protótipo conforme o feedback recebido
 - Apresentação de protótipo final
- **Sprint 4:**
 - Objetivo da sprint: Funcionalidade de registro das ordens de serviços funcionando em ambiente de staging
 - Entregas
 - back-end implementado
 - front-end implementado
 - Plano de testes validado e bugs corrigidos
- **Sprint 5:**
 - Objetivo da sprint: Funcionalidade de abertura e fechamento das ordens de serviços funcionando em ambiente de staging
 - Entregas
 - back-end implementado
 - front-end implementado
 - Plano de testes validado e bugs corrigidos
- **Sprint 6:**
 - Objetivo da sprint: Funcionalidade de atualização de status das demandas funcionando em ambiente de staging
 - Entregas
 - back-end implementado
 - front-end implementado
 - Plano de testes validado e bugs corrigidos

Q1:

- **Sprint 7:**
 - Objetivo da sprint: Funcionalidade de alteração de funcionário responsável pela ordem de serviço funcionando em ambiente de staging
 - Entregas

- back-end implementado
 - front-end implementado
 - Plano de testes validado e bugs corrigidos
- **Sprint 8:**
 - Objetivo da sprint: Funcionalidade de área de consulta de ordens de serviço para o cliente funcionando em ambiente de staging
 - Entregas
 - back-end implementado
 - front-end implementado
 - Plano de testes validado e bugs corrigidos
- **Sprint 9:**
 - Objetivo da sprint: Funcionalidade de disponibilização do orçamento referente ao serviço em ambiente de staging
 - Entregas
 - back-end implementado
 - front-end implementado
 - Plano de testes validado e bugs corrigidos
- **Sprint 10:**
 - Objetivo da sprint: Feedbacks do teste alfa coletados e problemas encontrados corrigidos
 - Entregas
 - Reporte de problemas do teste alfa
 - Problemas encontrados no reporte do teste alfa corrigidos
- **Sprint 11:**
 - Objetivo da sprint: Feedbacks do teste beta coletados e problemas encontrados corrigidos
 - Entregas
 - Reporte de problemas do teste beta
 - Problemas encontrados no teste beta corrigidos
- **Sprint 12:**
 - Objetivo da sprint: Deploy em produção e monitoramento de métricas
 - Entregas
 - Release do projeto em produção
 - Coleta de métricas e análise da performance do software

<h2>7. Milestones (Marcos do projeto)</h2>
--

- Milestone 1:
 - Funcionalidades desenvolvidas no primeiro quarter.
- Milestone 2:
 - Funcionalidades desenvolvidas até a sprint 9 (todas as funcionalidades definidas no escopo)
- Milestone 3
 - Entrega do projeto com todas as funcionalidades e ajustes necessários.

8. Premissas

- A assistência técnica vai adquirir o software.
- A assistência vai aprovar a mensalidade de R\$ 39,90 por funcionário.
- Comprometimento dos colaboradores.
- Cumprir os requisitos básicos.
- Segurança dos dados da assistência técnica.

9. Restrições

Restrições Não Funcionais do produto:

- Deve suportar um mínimo de 100 acessos simultâneos sem provocar nenhum tipo de atraso ou mau funcionamento.
- Deve ter dispor uma boa experiência de usuário, propondo um design simples e intuitivo para os clientes e funcionários da TecLine.
- Deve ter uma alta disponibilidade (99% do tempo do expediente dos funcionários da assistência técnica e 80% do tempo fora de expediente).
- As plataformas de acesso dos clientes e dos funcionários da assistência técnica devem estar hospedados separadamente, de forma com que um funcione de forma independente do outro.

Restrições de Interoperabilidade:

- O sistema deve se comunicar com um banco de dados PostgreSQL.
- O front-end do sistema deve ser desenvolvido com React.js.
- O back-end do sistema deve ser desenvolvido com Node.js.
- O deploy do sistema e do banco de dados deve ser feito com serviços da AWS.

10. Riscos

- A assistência não gostar do produto.
- Não adaptação do uso.
- A assistência não aprovar a mensalidade.
- Os colaboradores do projeto (equipe da EasyMG) não estarem bem comprometidos com o desenvolvimento do projeto.

11. Linha do tempo (prazos)

O projeto está com previsão para ser realizado em 2 quarters (6 meses) com sprints de 2 semanas, com início em Outubro/2022 e término em Março/2023.

- 03 de outubro de 2022
 - Início de Q4
 - Início da sprint 1
- 14 de outubro de 2022

- Fim da sprint 1
- 17 de outubro de 2022
 - Início da sprint 2
- 28 de outubro de 2022
 - Fim da sprint 2
- 31 de outubro de 2022
 - Início da sprint 3
- 11 de novembro de 2022
 - Fim da sprint 3
- 14 de novembro de 2022
 - Início da sprint 4
- 25 de novembro de 2022
 - Fim da sprint 4
- 28 de novembro de 2022
 - Início da sprint 5
- 09 de dezembro de 2022
 - Fim da sprint 5
- 12 de dezembro de 2022
 - Início da sprint 6
- 23 de dezembro de 2022
 - Fim de Q4
 - Fim da sprint 6
- 26 de dezembro de 2022
 - Início de Q1
 - Início da sprint 7
- 06 de janeiro de 2023
 - Fim da sprint 7
- 09 de janeiro de 2023
 - Início da sprint 8
- 20 de janeiro de 2023
 - Fim da sprint 8
- 23 de janeiro de 2023
 - Início da sprint 9
- 03 de fevereiro de 2023
 - Fim da sprint 9
- 06 de fevereiro de 2023
 - Início da sprint 10
- 17 de fevereiro 2023
 - Fim da sprint 10
- 20 de fevereiro de 2023
 - Início da sprint 11
- 03 de março de 2023
 - Fim da sprint 11
- 06 de março de 2023
 - Início da sprint 12
- 17 de março de 2023
 - Fim de Q1
 - Fim da sprint 12

- Encerramento do projeto

12. Custo

Os custos do sistema, calculados durante a fase de planejamento e baseados em produção, e com o plano sendo colocado em execução, todas as despesas sendo devidamente documentadas e rastreadas no prazo para ser realizado em 2 quarters (6 meses) com sprints de 2 semanas, o orçamento foi avaliado em R\$ 1.000.000 (1 milhão de reais).