



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

DANIEL XAVIER BRITO DE ARAUJO
EDUARDA CUNHA
JOYCE MADALENA
LUCAS DE LUCENA SIQUEIRA
LUDMILA MARIA

CAMPINA GRANDE
2022

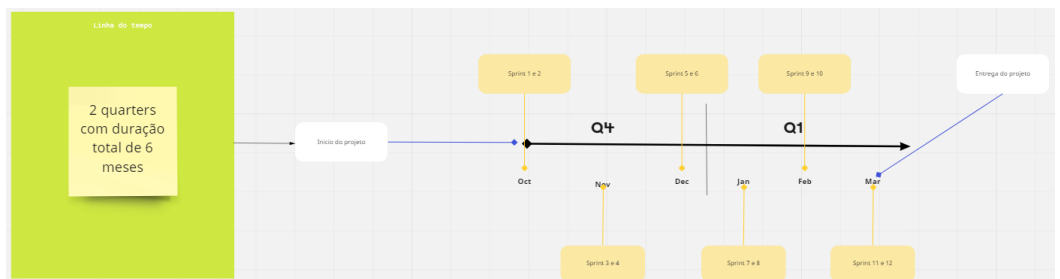
1. Objetivos estratégicos do projeto

A TecLine é uma empresa que enfrenta alguns problemas organizacionais relacionados à administração dos serviços prestados. Lá não há o controle do fluxo dos serviços que estão em progresso ou já que já foram finalizados, o que torna o gerenciamento da assistência um pouco mais difícil, provendo uma má administração financeira por exemplo. Diante disso, a criação de um sistema web direcionado ao gerenciamento das demandas da empresa seria uma ótima solução, que iria prover um padrão organizacional, possibilitando funcionalidades chaves, como o registro e o acesso de suas respectivas demandas (Ordens de Serviço). Tal implementação irá proporcionar à TecLine uma série de benefícios, podendo destacar a redução de custos, uma maior praticidade no dia a dia e a entrega de um feedback mais constante tanto para a empresa, como para os clientes, a partir da disponibilização do status de sua demanda.

2. Conhecimentos necessários para o gerenciamento do projeto

a. Conhecimentos de gerenciamento de projetos:

- i. **Integração do projeto:** Integrar o sistema na empresa, mostrando como utilizá-lo a partir de um treinamento e da prestação de suporte técnico.
- ii. **Escopo:** Sistema web para gestão interna das demandas da TecLine.
- iii. **Cronograma:** Prazo máximo de 6 meses a partir do firmamento do termo de abertura.



- iv. **Custos:** R\$ 1.000.000
- v. **Riscos:** Pouca aceitabilidade da parte interessada, dificuldade do cliente com o uso da ferramenta ou rejeição do projeto.
- vi. **Aquisições:** Ferramentas de desenvolvimento cloud, para a hospedagem da aplicação e de seu respectivo banco de dados.
- vii. **Recursos Humanos:** Alocação de uma equipe de desenvolvimento, de gestão de projeto, da parte interessada (TecLine).

b. Conhecimentos, normas e regulamentos da área de aplicação:

Ir de acordo com as normas definidas pela IEEE/ISO.

Aplicação de camadas de segurança, para garantir a integridade dos dados dos clientes da empresa e do sistema em si.

c. Entendimento do ambiente de projeto:

O sistema será aplicado em um contexto adulto que é familiarizado com tecnologia, portanto não haverá muitas dificuldades referentes à implantação do sistema, porém ao visar o lado do cliente da assistência técnica, deverá haver uma maior clareza na plataforma de uso dele, já que na maioria dos casos, se tratam de pessoas menos familiarizadas com tecnologia.

d. **Conhecimentos e habilidades de gerenciamento geral:**

Por se tratar de uma assistência técnica, há a inerente necessidade de adotar uma visão de desenvolvimento mais voltada para a área de vendas, que no caso, seria a venda de um serviço. Além disso, também são necessários conhecimentos referentes às especificações de hardware e software para adequar o sistema à empresa da melhor forma possível.

e. **Habilidades interpessoais:**

Será necessária uma boa comunicação para o treinamento das equipes, liderança para manter toda a equipe motivada, proatividade e pensamento crítico para sugerir as melhorias necessárias e atuar nesses requisitos além de uma atitude positiva focado nas possibilidades reais e mais nos acertos do que erros.

3. As partes interessadas

- TecLine: Cliente principal do projeto, o 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. Design thinking

a. **Problema**

- Não há controle do fluxo dos serviços.
- Atrasos na entrega do serviço.
- Não há controle de qualidade.
- Insatisfação do cliente.
- Aumento de custo.

b. **Possibilidade tecnológica**

- A linguagem de programação para desenvolvimento do projeto será toda em JavaScript, fazendo uso do frameworks React.js no front-end

e Node.js para o back-end. Ainda, o sistema de gerenciamento do banco de dados se dará a partir de um banco de dados relacional, com o auxílio da plataforma PostgreSQL. No que se refere ao deploy das aplicações, será utilizado o serviço da Amazon AWS.

- c. Requisitos de sucesso de negócio
 - O sistema pode ser disponibilizado para outras assistências técnicas.

4.1. Processo de design thinking

a. Empatizar com as pessoas

- Interagir com os funcionários da assistência técnica observando as dificuldades diárias e coletando os feedbacks.
- Fazer um grupo focal para entender de forma qualitativa o que pode ser melhorado no projeto.
- Criação de personas que irão utilizar a plataforma para geração de insights.

b. Definir o problema

- A ineficiente gestão das ordens de serviço ocasiona um gargalo na entrega dessas demandas além de aumentar o custo e gerar desgaste na imagem da assistência e provoca insatisfação por parte do cliente.

c. Idealizar soluções

- Registro das ordens de serviço.
- Orçamento do serviço a ser prestado.
- Atualização de status das demandas.
- Acompanhamento por parte do cliente.
- Fechamento do chamado.

d. Prototipar as soluções

- Página web funcional que atende aos requisitos mínimos do sistema no qual será possível registrar as ordens de serviço.

e. Testar ideias

- Teste beta com um grupo focal em ambiente controlado onde o usuário testador poderá gerar insights e feedbacks para uma melhoria contínua do projeto.
- Acompanhar o ciclo de vida de uma demanda de assistência

5. Project model canvas

- [EasyMG - PMCanvas. Online Whiteboard for Visual Collaboration \(miro.com\)](https://miro.com/easyMG-PMCanvas)