

Visão de Negócio

Versão <1.0>

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
26/07/2024	1.0	Versão inicial do documento.	Hudson Rikelme, Lucas Pereira Freitas, Diego Gabriel, Patrick Duarte, Friedrich Naum Espíndola
14/08/2024	1.1	Revisão e adição de informações necessárias sobre o projeto	Hudson Rikelme, Lucas Pereira Freitas, Diego Gabriel, Patrick Duarte, Friedrich Naum Espíndola

Índice

1.	Introdução	4
1.1	Escopo	4
1.2	Referências	4
1.3	Organização	4
2.	Posicionando o Produto	4
2.1	Oportunidade de negócios	4
2.2	Instrução do Problema	4
2.3	Instrução de Posição do Produto	4
3.	Descrições da Parte Interessada e do Usuário	5
3.1	Resumo da Parte Interessada	5
3.2	Resumo do Usuário	5
3.3	Ambiente do Usuário	6
4.	Visão Geral do Produto	6
4.1	Perspectiva do Produto	6
4.2	Suposições e Dependências	7
5.	Recursos do Produto	7
6.	Restrições	7
7.	Faixa de Qualidade	12
8.	Precedência e Prioridade	12
9.	Outros Requisitos do Produto	13
10.	Requisitos da Documentação	13

Caso de Negócio

1. Introdução

O presente documento apresenta uma visão geral do projeto de software de plataforma de gerenciamento de ordens de serviço. O objetivo do software visa em oferecer um ambiente para que os gestores possam designar demandas a cada funcionário da equipe, visando uma melhor organização e gerenciamento sobre o que está sendo feito. Este documento fornece uma visão geral abrangente da modelagem do desenvolvimento baseado na visão da empresa, detalhando como o sistema deve operar.

1.1 Escopo

A primeira versão do modelo de visão descreve a interpretação do produto pelos desenvolvedores, baseada nas demandas e condições apresentadas pelo cliente. O *TaskSync* é um sistema de gerenciamento de tarefas, ao qual um usuário(cliente) solicita um serviço(tarefa) e o sistema recebe e apresenta tal para o gerente e o atribui para um funcionário ou um grupo de funcionários, ao qual o(s) mesmo(s) conseguem visualizar e aplicar anotações nas tarefas ou mudar o status da mesma. O sistema também possui aplicações como calendário, gerenciamento de tarefas e gerenciamento de funcionários. O documento tem o intuito de especificar tais recursos, especificações, regras de negócios e a visão do produto no mercado, ao qual seria um produto empresarial que gere serviços e pessoas.

Os pontos principais que influenciam na decisão dos projetos são em torno das tarefas e usuários, ao qual tudo aquilo que engloba no gerenciamento e monitoramento das realizações dos mesmos. O sistema além disso, demonstra ser intuitivo, rápido e organizado.

1.2 Referências

- [1] <https://trello.com/pt-BR>
- [2] <https://www.notion.so/pt-br>
- [3] <https://tiny.com.br/sistema-erp-para-gestao>

1.3 Organização

Este modelo de visão apresenta as seguintes informações. No tópico 2 é apresentada uma breve descrição da oportunidade de negócio e da proposta de produto a ser desenvolvido. No Tópico 3 são apresentadas as partes interessadas do projeto. No tópico 4 é feita a descrição em alto nível das características do produto. No tópico 5 são listados os requisitos funcionais e da proposta. No tópico 6 são listadas as eventuais restrições à implementação do produto. No tópico 7 são definidas as faixas de qualidade asseguradas no desenvolvimento. O tópico 8 elenca as precedências e prioridades dos requisitos funcionais. No tópico 9 são apresentados outros requisitos do produto em uma visão de alto nível. Por fim, no tópico 10 são apresentadas as propostas de documentação a serem produzidas.

2. Posicionando o Produto

A plataforma a ser desenvolvida oferece um ambiente com diversas áreas de serviços para que ajude na organização dos processos de prestação de serviços. Desta forma, o gerente da empresa terá acesso ao calendário de atividades, e poderá criar agendamento de ordens de serviços ou ver quais já estão agendadas ao longo da semana, juntamente com informação de cada funcionário a realizá-la. Já o administrador, ele terá como responsabilidade de ter acesso a relatórios relacionados a atividades da empresa e rendimento dos funcionários. A plataforma pretende ocupar o nicho de mercado organização de processos de prestadoras de serviços.

2.1 Oportunidade de negócios

Com a crescente inovação da tecnologia na atualidade, as empresas têm se preocupado em otimizar seus processos, a fim de garantir uma melhor eficiência e produtividade no âmbito corporativo e trazendo modernização dos seus negócios. Desta forma, torna-se essencial um software para gerenciar atividades de cada colaborador dentro de uma organização, sendo uma melhor alternativa para a designação e divisão das tarefas, além de estabelecer uma visualização ampla e simples das atividades e toda etapa de realização (pendente, em andamento e concluída). Sabe-se que o problema recorrente das empresas, sobretudo em pequenas e médias organizações, se dá pela falta de organização. Portanto, é indispensável o uso de uma plataforma que facilite o gerenciamento de demandas, para estabelecer um melhor planejamento dentro da organização.

2.2 Instrução do Problema

A falta de organização em atividades de prestadoras de serviço afeta a administração, a gestão e demais funcionários. O problema é justamente em como e quando as ordens de serviço serão realizadas. Uma solução bem-sucedida incluiria o entendimento completo entre os setores da empresa, proporcionando uma visão macro de quem pode realizar a tarefa, ou está realizando uma outra, e quando provavelmente essa será finalizada. Juntamente com isso, o administrativo consegue fazer a análise de rendimento de funcionários proporcionada pela plataforma de acordo com os serviços propostos e realizados no tempo especificado.

2.3 Instrução de Posição do Produto

Para empresas prestadoras de serviços que necessitam de uma solução eficiente para gerenciar e organizar suas tarefas e projetos. O *TaskSync* é uma plataforma de gerenciamento de ordens de serviço que oferece um ambiente robusto para designar tarefas, monitorar o progresso, e melhorar a produtividade através de relatórios detalhados. Diferente de outras ferramentas de gerenciamento de projeto como o **Trello** e de ERP como o **Tiny**, nosso produto se destaca pela simplicidade de comunicação e melhor compreensão nas atividades designadas para cada setor, trazendo uma melhor transparência dos projetos.

3. Descrições da Parte Interessada e do Usuário

3.1 Resumo da Parte Interessada

Lista todas as partes interessadas identificadas. Para cada tipo de parte interessada, forneça estas informações:

- **Nome:** Gerente
 - **Representa:** Os funcionários responsáveis por gerenciar os funcionários e as operações da empresa.
 - **Função:** Servir como referência para o desenvolvimento de funcionalidades do sistema e feedback sobre as mesmas, para que as ferramentas do sistema possam ser adequadas para seu trabalho de gerenciamento dos funcionários e operações da empresa.
 - **Tipo:** Especialista em Negócios
 - **Responsabilidades:** Suas principais responsabilidades, seria designar tarefas aos funcionários e analisar o desempenho dos funcionários ou equipes. Seu Interesse no sistema vem da necessidade de ter um ambiente simples e direto para passar tarefas e demandas aos funcionários e poder ter controle do que ainda não foi concluído e o de todas as tarefas que já foram concluídas
 - **Envolvimento:** Pode servir como base de pesquisa de satisfação e cumprimento de requisitos durante o desenvolvimento do sistema
 - **Comentários ou Problemas:** Dificuldades de criar uma tarefa e designá-la à um funcionário. Dificuldades ao usar o *TaskSync* devido a problemas técnicos, como lentidão do sistema, incompatibilidade com navegadores específicos ou bugs.
-
- **Nome:** Clientes
 - **Representa:** Representa um grupo de cliente de uma empresa que utiliza o sistema *TaskSync*
 - **Função:** Servir como referência para identificar as necessidades e preferências de um cliente de uma empresa que utiliza o *TaskSync*
 - **Tipo:** Usuário informal
 - **Responsabilidades:** Fazer requisições para a empresa e acompanhar o andamento das tarefas requisitadas pelo mesmo.
 - **Envolvimento:** Pode servir como base de pesquisa de satisfação e cumprimento de requisitos durante o desenvolvimento do sistema
 - **Comentários ou Problemas:** Dificuldades de usar o *TaskSync* devido a problemas técnicos, como lentidão do sistema, incompatibilidade com navegadores específicos ou bugs. Dificuldade de utilizar as funções disponibilizadas à ele no sistema.
-
- **Nome:** Proprietário da Empresa.
 - **Representa:** Representa o dono da empresa ou o cliente do produto a ser desenvolvido.
 - **Função:** Servir como referência para identificar quais funções o sistema deveria implementar para suprir a demanda de organização de tarefas de funcionários de uma empresa.
 - **Tipo:** Especialista de negócio
 - **Responsabilidades:** O proprietário da empresa teria interesse em analisar o histórico de tarefa e ver o desempenho dos funcionários e como está caminhando os projetos da empresa. Além disso ele pode designar tarefas à um funcionário
 - **Envolvimento:** Pode servir como base de pesquisa de satisfação e cumprimento de requisitos durante o desenvolvimento do sistema. Ademais pode requerer adições de novas features ao sistema, além de poder ser um investidor direto no desenvolvimento do sistema

- **Comentários ou Problemas:** Dificuldades dele ou funcionário ao usar o *TaskSync* devido a problemas técnicos, como lentidão do sistema, incompatibilidade com navegadores específicos ou bugs. Outro problema seria o sistema não atender suas demandas para organização de tarefas dos seus funcionários
- **Nome:** Funcionários
- **Representa:** Representa um grupo de funcionários de uma empresa que tem como função resolver suas demandas
- **Função:** Servir como referência para identificar as necessidades e preferências dos usuários no sistema. Ademais, seus feedbacks sobre as funções do sistema, são de grande importância para a melhora do mesmo
- **Tipo:** Usuário informal
- **Responsabilidades:** É de interesse no sistema a possibilidade de ver as tarefas designadas ao funcionário, possibilidade de adicionar notas às tarefas, dando informações adicionais através delas e possibilidade de marcar o estado de conclusão da tarefa.
- **Envolvimento:** Pode servir como base de pesquisa de satisfação e cumprimento de requisitos durante o desenvolvimento do sistema
- **Comentários ou Problemas:** Dificuldades de visualizar, adicionar nota ou mudar o estado de conclusão de uma tarefa designada a ele. Dificuldades ao usar o *TaskSync* devido a problemas técnicos, como lentidão do sistema, incompatibilidade com navegadores específicos ou bugs

3.2 Resumo do Usuário

- **Nome:** Administrador
- **Descrição:** Usuário responsável pela gerência de usuários e geração de relatórios
- **Tipo:** Usuário avançado
- **Responsabilidades:** Um administrador tem como responsabilidade o gerenciamento das contas dos demais usuários do sistema, geração de relatórios através dos dados das tarefas e usuários coletados pelo sistema. Ademais ele pode operar de forma geral no sistema
- **Entregas:** Ele entrega relatórios e ajustes, criações ou remoções de contas de usuários.
- **Comentários ou Problemas:** É um tipo de usuário que tem muito poder e informações sobre os dados da empresa e suas operações, logo um problema possível seria invasões em uma conta de administrador, requisitando assim uma segurança a mais para esse tipo de usuário.
- **Parte Interessada:** Gerente, Proprietário da Empresa
- **Nome:** Gerente
- **Descrição:** Usuário responsável pela designação de tarefas à um usuário
- **Tipo:** Usuário avançado
- **Responsabilidades:** Responsável por criar, alterar e designar tarefas a um funcionário, como também acompanhar o estado de conclusão das tarefas e o desempenho dos funcionários nas mesmas.
- **Entregas:** Designa tarefas para as equipes e funcionários

- **Comentários ou Problemas:** Pode haver problemas relacionados em que um funcionário relata erroneamente uma informação em notas, ou marcar como “concluído” uma tarefa designada para a qual ele não finalizou.
 - **Parte Interessada:** Gerente
-
- **Nome:** Funcionário
 - **Descrição:** É um usuário referente a um profissional contratado ou terceirizado de uma empresa, que tem como função resolver os mais diversos serviços que a empresa oferece aos seus clientes.
 - **Tipo:** usuário informal
 - **Responsabilidades:** Sua principal função é conferir frequentemente as tarefas a fazer designadas a ele, adicionar notas à elas caso necessário e por fim alterar o estado de conclusão de uma tarefa
 - **Entregas:** Entrega observações através de notas e entrega alterações no estado de conclusão em uma tarefa
 - **Comentários ou Problemas:** Um funcionário que não tem afinidade o sistema pode apresentar dificuldades de utilizá-lo, podendo gerar ineficiência em seu trabalho, caso não tenha o treinamento necessário
 - **Parte Interessada:** Funcionários
-
- **Nome:** Cliente
 - **Descrição:** Representa um grupo de usuários que são clientes de uma empresa que utiliza o sistema *TaskSync*
 - **Tipo:** Usuário informal
 - **Responsabilidades:** Fazer requisições de tarefas aos funcionários da empresa
 - **Entregas:** Entrega requisições de tarefas
 - **Comentários ou Problemas:** Um cliente pode ter dificuldade de utilizar o sistema, por falta de conhecimento técnico. Um cliente pode intencionalmente fazer diversas requisições de tarefas repetidas, deverá haver uma medida de segurança para identificar e evitar esse problema
 - **Parte Interessada:** Clientes

3.3 Ambiente do Usuário

Para a utilização da plataforma, o usuário alvo, estabelecido neste modelo de visão, deverá utilizar um dispositivo conectado à internet (computadores / smartphones), sendo recomendado o uso de um computador para uma melhor experiência de usuário. As conclusões de uma tarefa é determinada pelas ações do usuário. Portanto, o tempo demandando nas funcionalidades de poucos minutos por ação. Há apenas uma única restrição de ambiente que pode, eventualmente, afetar a utilização do produto, sendo o acesso à internet.

4. Visão Geral do Produto

O sistema será de gerenciamento de ordens de serviço. Onde diversos gestores de setores da empresa e seus funcionários poderão ter seus perfis onde o gestor terá o papel principal de assinalar ordens de serviço para seus funcionários com horários e prazos definidos e os funcionários, ao progredir em seu andamento, poderão atualizar o status delas e adicionar notas sobre a tarefa sendo realizada. Além disso, o funcionário poderá checar sua agenda semanal para verificar as demandas a serem cumpridas. O sistema também permitirá que os clientes da empresa acessem a plataforma, para solicitar serviços. Portanto, a plataforma também contará com métricas para avaliação de desempenho individual e coletivo dos funcionários e do setor gerenciável permitindo que os clientes avaliem a qualidade dos serviços prestados.

4.1 Perspectiva do Produto

O produto se inspira inicialmente no *Trello*, que é uma referência no setor de organização e gerenciamento de atividades, e em outros sistemas como o *Tiny* para gestão de ordens de serviços. Porém, o *TaskSync* se diferencia por ser um software totalmente voltado para o setor de prestação de serviços, oferecendo ferramentas na gestão de funcionários e equipes, proporcionando uma visão macro, e micro de tarefas que necessitam de ser realizadas. O que leva a uma visão clara do andamento de projetos da prestadora de serviço. Além disso, o sistema consegue oferecer métricas claras como progresso de projetos, atividades realizadas por setores e rendimento de funcionários, facilitando tomadas de decisões da empresa.

4.2 Suposições e Dependências

- Supõe-se que os usuários terão conexão com a internet para acessarem o sistema.
- Se supõe também que a empresa fornecerá a infraestrutura necessária para suportar a aplicação.
- Também é suposto que os funcionários terão a adesão necessária para que o sistema seja utilizado em sua totalidade.
- É pressuposto que os clientes terão seu cadastro realizado por processo interno da empresa.

5. Recursos do Produto

Nesta seção serão apresentados os recursos disponíveis no sistema *TaskSync*

[RF001] Efetuar Login

O sistema deverá permitir que todos os tipos de usuário faça login com seus respectivos cadastros.

[RF002] Gerenciar Usuários

O sistema deve permitir que os usuários do tipo administrador, criem, alterem e deletem contas de usuários.

[RF003] Gerar Relatórios

O sistema deve permitir que os usuários administradores gerem formulários sobre as tarefas solicitadas no sistema.

[RF004] Gerenciar Área de Serviço

O sistema deve permitir que os usuários administrador e gerente criem, alterem e removam “Áreas de Serviço”; Ademais deve ser possível adicionar funcionários ou equipes em uma área de serviço

[RF005] Gerenciar Equipes

O sistema deve permitir que os usuários administrador e gerente criem e removam equipes. Esses usuários também podem adicionar e remover funcionários em equipes.

[RF006] Gerenciar Tarefas

Esse recurso deve permitir que os usuários administrador e gerente criem, alterem e removam uma tarefa e notas de observação em uma tarefa, além disso deve permitir designá-la a funcionários ou à uma equipe.

[RF007] Visualizar Calendário de Tarefas

O sistema deve permitir a visualização das tarefas do sistema ou de uma “Área de Serviço” específica em um calendário.

[RF008] Visualizar Tarefas

O sistema deve permitir que um funcionário visualize uma tarefa e suas informações.

[RF009] Solicitar um Serviço

O sistema deve permitir que um usuário do tipo cliente solicite um serviço para ser feito pela empresa. Esse pedido de serviço poderá apenas ser alterado ou cancelado 24hrs antes da data agendada se haver uma, caso não, poderá ser alterado e cancelado a qualquer momento.

[RF010] Gerenciar Solicitações dos Clientes

O sistema deve permitir que um usuário do tipo gerente ou administrador aceite ou cancele a solicitação de uma tarefa feita por um cliente.

[RF011] Visualizar Histórico de Tarefas

O sistema deve permitir que os usuários do tipo funcionário, gerente ou administrador, visualizem um histórico de tarefas concluídas.

[RF012] Visualizar Solicitações de Tarefas

O sistema deve permitir que os usuários do tipo cliente visualizem um histórico das suas tarefas solicitadas e o status da mesma. Deverá ser possível buscar por tarefas e aplicar filtros na busca

[RF013] Gerenciar Tarefas Funcionário

O sistema deve permitir que um usuário do tipo funcionário crie, altere e remova notas de observação de autoria própria em uma tarefa, também deve ser permitido que um funcionário altere o estado de uma tarefa.

[RF014] Avaliação de Serviço

O sistema deve permitir que um usuário do tipo cliente avalie uma o serviço prestado em sua tarefa solicitada após a mesma estiver com o status de concluído. A avaliação deve contar com nota e comentário

6. Restrições

No âmbito da elaboração de um sistema de controle de tarefas, há restrições significativas que devem ser consideradas e respeitadas como restrições de técnicas, compatibilidade no quesito de suporte a sistemas, segurança dos dados e privacidade de dados, no quesito de acessibilidade de informações sensíveis a manipulação e armazenamento.

Quanto ao desempenho, velocidade no tempo de respostas das operações, desenvolvimento de cada atividade e ao usuário facilidade na utilização das aplicações.

7. Faixa de Qualidade

[RNF001] Desempenho: O desempenho do sistema é uma etapa essencial. O tempo de resposta nas atribuições de tarefas, criação de relatório e feedback dos clientes precisam ser realizadas de forma rápida.

[RNF002] Confiabilidade: O intuito é fornecer uma aplicação com baixa frequência de falhas promovendo funcionalidades claras e intuitivas. Contudo, no caso de ocorrência de falhas, o sistema deve ser projetado para ser capaz de recuperar dados, assegurando a preservação das informações.

[RNF003] Usabilidade: É um ponto chave neste sistema, o sistema deverá possuir uma interface intuitiva e fácil de manuseio, priorizando a experiência do usuário.

[RNF004] Segurança: Está previsto um sistema que limite o acesso dos usuários, dependendo do tipo de usuário, terão somente os dados relevantes, mantendo a integridade e a privacidade das informações.

[RNF005] Manutenção: O sistema deve ser desenvolvido de forma modular para facilitar a adição, remoção e atualização de funcionalidades.

8. Precedência e Prioridade

Recurso	Prioridade
Efetuar Login	Essencial
Gerenciar Usuários	Essencial
Gerar Relatórios	Importante
Gerenciar Área de Serviço	Essencial
Gerenciar Equipes	Essencial
Gerenciar Tarefas	Essencial
Visualizar Calendário de Tarefas	Essencial
Visualizar Tarefas	Essencial
Solicitar um Serviço	Essencial
Gerenciar Tarefas Funcionário	Essencial
Gerenciar Solicitações dos Clientes	Essencial
Visualizar Solicitações de Tarefas	Importante
Avaliação de Serviço	Desejável

Visualizar Histórico de Tarefas	Desejável
---------------------------------	-----------

9. Outros Requisitos do Produto

O sistema necessitará de um servidor para hospedagem da aplicação e seu banco de dados. O acesso ao sistema poderá ser feito em um computador ou smartphone que possuam suporte a navegadores modernos como Chrome, Edge, Opera e Safari.

10. Requisitos de Documentação

Serão necessários guias de utilização para a introdução dos funcionários ao sistema, notas de atualização, principalmente para grandes mudanças.