

# MICROMÉROS

BY TECHMAIS

Felippe Magarão  
Fernanda Moysés  
Pedro Brito  
João Pedro Bezamat  
Larissa Nobrega  
Giovanna Amaral

...

# SUMÁRIO

01

## QUEM SOMOS?

A Empresa Tech Mais e seus colaboradores.

04

## CASOS DE USO

Ações executadas dentro do projeto.

02

## JORNADA DO GRUPO

Evolução do projeto ao longo dos meses. Desafios e Conquistas.

05

## PROTÓTIPO

Telas do nosso protótipo.

03

## PROPOSTA MICRÔMEROS

Desenvolvimento de um sistema web para controle de chamados em todos os dispositivos.

06

## LINK DO PROJETO

Contatos e portfólio da empresa TechMais.



# QUEM SOMOS?

**Empresa tech renomada no mercado**

- Desenvolvimento, Criatividade & Inovação
- Design Thinking e Metodologias Ágeis
- Utilização das mais variadas ferramentas de codificação do mercado.

# **NOSSA EQUIPE**



# Felippe Magarão

Coordenador de equipe



# Fernanda Moysés

Coordinadora de marketing



# Pedro Brito

Gerente de desenvolvimento



# João Pedro

Coordenador de RH



# Larissa Nobrega

Gerente de design



# Giovanna Amaral

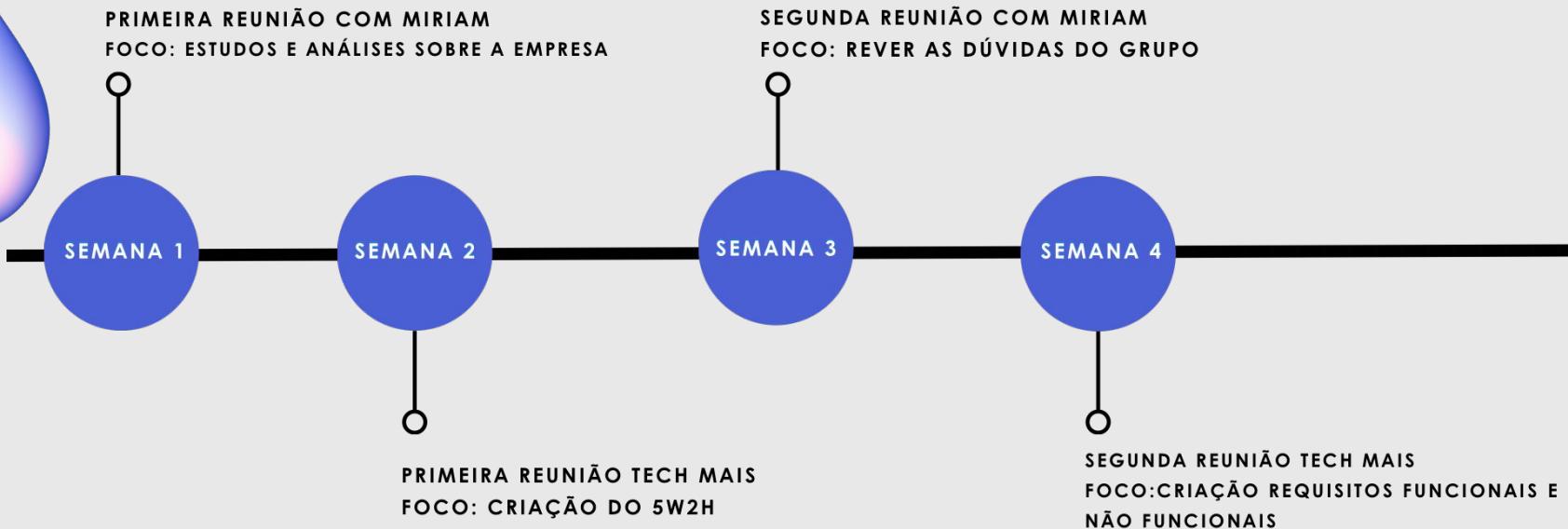
Gerente de projetos

# JORNADA DO GRUPO

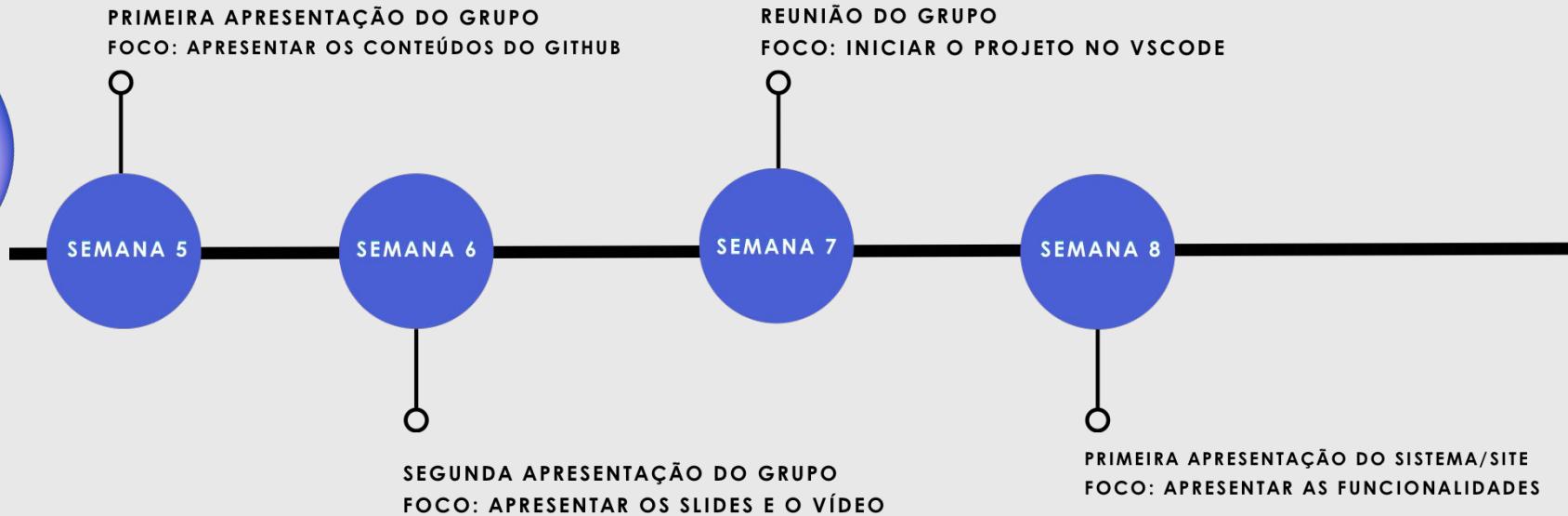
No primeiro dia recebemos a proposta do projeto, e após a primeira entrevista, definimos os 5W2H (o quê, quem, quando, etc) e os requisitos que seriam necessários. Separamos os requisitos em funcionais e não funcionais, e foi preciso mais uma reunião para entender ao certo o que teríamos de fazer. Também buscamos saber mais as especificações acerca dos chamados e as permissões de cada cliente/administrador dentro do sistema.

Começamos então a esboçar o projeto, ver estratégias funcionais, designs apelativos e estudar mais sobre projetos similares.

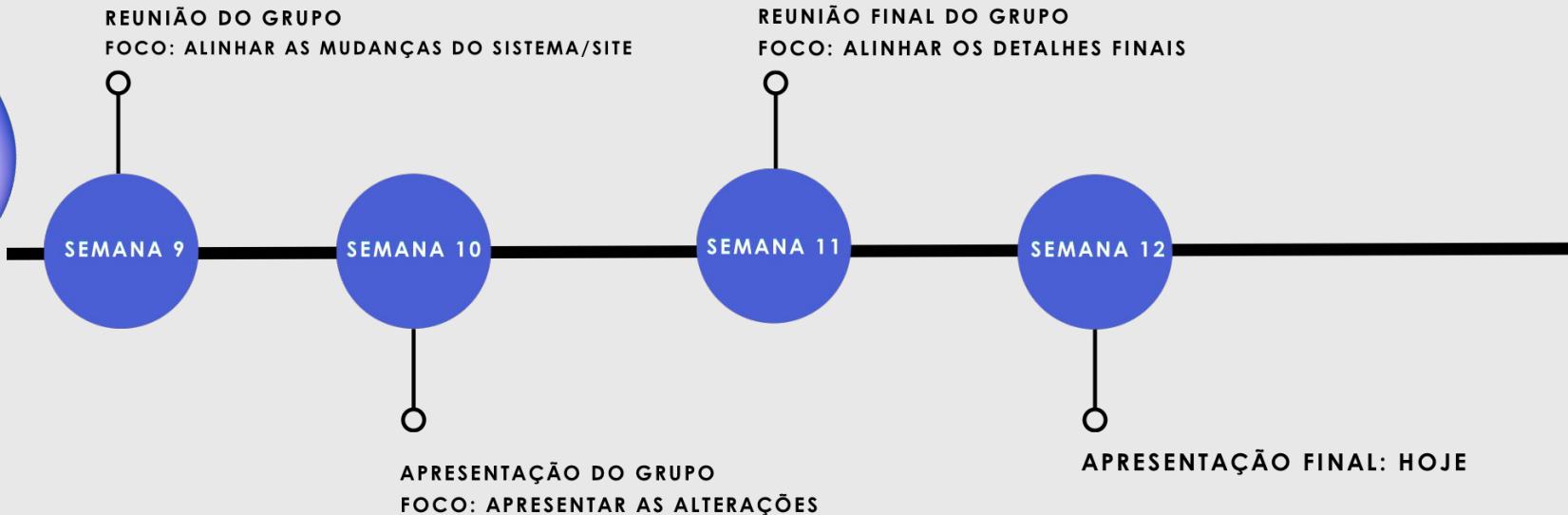
# LINHA DO TEMPO



# LINHA DO TEMPO



# LINHA DO TEMPO



# DESAFIOS E CONQUISTAS

## Desafios:

- Formular e prototipar o design
- Aprender e integrar as seguintes tecnologias:
  - HTML
  - CSS
  - Javascript
  - React
- Gerenciar pessoas e as tarefas

## Conquistas:

- Concluímos o material necessário para a produção
- Aprendemos a gerenciar o tempo e os recursos

# 5W2H

## O que é?

É uma técnica que ajuda a organizar e planejar projetos, eventos ou atividades de maneira eficiente. A técnica consiste em responder sete perguntas:

- What (O que será feito?)
- Why (Por que será feito?)
- Where (Onde será feito?)
- When (Quando será feito?)
- Who (Quem fará?)
- How (Como será feito?)
- How much (Quanto custará?)

# OS 5W2H NO NOSSO PROJETO

- What (O quê?)
  - Um sistema para web e mobile destinado a gerenciar chamados para facilitar a comunicação entre setores da empresa cliente.
- Why (Por que será feito?)
  - O sistema antigo da empresa tinha falhas e não atendia mais às necessidades dos setores e funcionários.
- Where (Onde será feito?)
  - O sistema deve funcionar tanto em computadores como em dispositivos móveis.

# OS 5W2H NO NOSSO PROJETO

- When (Quando será feito?)
  - Ao longo da disciplina de Projeto Front-end.
- Who (Quem fará?)
  - Equipe de desenvolvedores da TechMais.
- How (Como será feito?)
  - O sistema será construído com base em conceitos de Design Thinking e metodologias ágeis.
- How much (Quanto custará?)
  - Nossa tempo (“time is money”).

# REQUISITOS FUNCIONAIS

- Os **requisitos funcionais** descrevem as funcionalidades específicas que um sistema ou produto deve ser capaz de executar. Eles geralmente estão relacionados com o que o sistema faz, como ele faz e o que é esperado dele.
- Exemplos:
  - Login e Cadastro
  - Dashboard
  - SLA - Service Level Agreement
  - Chamados
  - Métricas e Qualidade

# **RF- LOGIN E CADASTRO**

- O sistema deve permitir que o usuário faça login para acessar suas funcionalidades;
- O sistema deve permitir que o administrador cadastre novos usuários, defina a senha e o setor do usuário;
- O sistema deve permitir que o administrador defina a área do usuário (Comercial, TI e operações), suas permissões e a senha desejada;
- O sistema deve permitir a criação de um usuário-cliente, para que o mesmo possa acompanhar o andamento do seu chamado;



# **RF- DASHBOARD**

- O sistema deve exibir um dashboard para gerenciamento de chamados;
- O sistema deve permitir que o usuário cadastrado crie chamados, defina nome, prazo (SLA), área responsável e uma caixa de texto para a descrição do problema;
- O sistema deve possuir um dashboard para cada departamento e um geral, que exibe todos os chamados. Apenas o administrador pode visualizar o dashboard geral. Os usuários com permissão de área específica terão acesso apenas ao dashboard do seu setor;
- O sistema deve possuir uma área específica para o setor de TI, com chamados internos do setor;
- O sistema deve verificar as permissões do usuário e exibir apenas o chamado do seu setor;

# **RF- SLA**

- Service Level Agreement
- O sistema deve definir o SLA do cliente que solicitou a abertura do chamado. O prazo de atendimento será o acordado no SLA (Acordo de Nível de Serviço);
- O sistema deve permitir que os usuários definam o tipo do chamado, o prazo e exibir o usuário que abriu;



# RF- CHAMADOS

O sistema deve exibir chamados com:

- Sua descrição;
- SLA;
- Categoria (área);
- Data de abertura/fechamento;
- Usuário responsável pela abertura;
- TAG de análise, em andamento ou resolvido.



# **RF- MÉTRICAS E QUALIDADE**

- O sistema deve exibir quantos chamados foram abertos e quantos foram finalizados no dia;
- O sistema deve exibir, no fechamento de um chamado, uma pesquisa de satisfação para o atendimento e para a plataforma;



# REQUISITOS NÃO-FUNCIONAIS

- Os **requisitos não funcionais** descrevem características do sistema que não estão diretamente relacionadas às suas funcionalidades, mas são igualmente importantes para sua efetividade. Esses requisitos incluem coisas como desempenho, segurança, escalabilidade, usabilidade e outros aspectos que afetam a qualidade geral do produto.

# **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

- Implementar e definir o SLA (Acordo de Nível de Serviço) de cada cliente no sistema;
- O sistema deve ser desenvolvido com a tecnologia ReactJS;
- O sistema deve armazenar seus dados em um banco de dados MariaDB;
- O sistema deve ser feito para WEB e de forma responsiva, ou seja, multi-device;



# **REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

- O sistema deve ser confiável e ter alta disponibilidade;
- O sistema deve ter uma interface fácil de usar e intuitiva;
- O sistema deve ser fácil de manter e atualizar;
- O sistema deve ser seguro e proteger as informações do usuário;
- O sistema deve ficar disponível 24h, ser escalável e responsivo;
- O sistema deve ser capaz de lidar com 7 usuários simultâneos, usando diferentes funcionalidades;



# ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

**TechMais - Planejamento**

View 1 + New View

Filter by keyword or by field

Discard Save

**Não iniciado** 1

This item hasn't been started

techmais-codigo #44 ...  
fazer a divisão da página de login entre ADM e usuário comum

**Em andamento** 2

This is actively being worked on

techmais-codigo #35  
Página de dashboard

techmais-codigo #36  
Página de esqueci minha senha

**Alterações desde a última aula** 4

techmais-material #15  
Diagrama de componentes

techmais-codigo #31  
Edição da página suporte

techmais-codigo #32  
Adição do dropdown no tipo de chamado, substituindo a caixa de texto

techmais-codigo #34  
Adição do 'esqueci minha senha' link na

**Concluido** 9

This has been completed

techmais-codigo #21  
Página de login

techmais-codigo #22  
Página de suporte

techmais-codigo #23  
Página sobre nós

techmais-codigo #24  
Editar página de abertura de chamados

+ Add item

+ Add item

+ Add item

+ Add item

# **CASOS DE USO**

ID:	ID01
Título:	Login
Descrição:	Usuários devem fazer login para acessar o Sistema.
Atores:	Administradores e clientes.
Pré condição:	O Sistema será aberto na página de login.
Pós condição:	O Sistema abrirá na página do usuário.
Fluxo principal:	O Usuário preenche login e senha. Usuário clica em entrar. Usuário é redirecionado para a página do usuário.
Fluxo alternativo:	No caso do usuário ter esquecido a senha: Usuário clica em "Esqueci minha senha". Usuário é redirecionado para uma tela de redefinição de senha.

ID:	ID02
Título:	Cadastro de usuário
Descrição:	O Administrador deverá fazer o cadastro de novos usuários, definindo sua senha e setor.
Atores:	Admnistradores.
Pré condição:	O Sistema estará aberto no perfil do administrador.
Pós condição:	O usuário fica registrado.
Fluxo principal:	Administrador clica na opção de "Cadastrar novo usuário" e é redirecionado para a tela de cadastro. Administrador preenche o nome de usuário, senha e setor. Administrador clica no botão "Cadastrar Usuário", e aparecerá uma mensagem "Usuário cadastrado com sucesso".

ID:	ID03
Título:	Visualização de Chamados
Descrição:	Cientes podem visualizar os seus chamados e o status
Atores:	Cientes
Pré condição:	Enquanto o primeiro chamado não for aberto, a tela de chamados permanecerá vazia.
Pós condição:	O Sistema mostrará os chamados e seus respectivos status.
Fluxo principal:	Usuário clica no botão para listar os chamados, e esses por sua vez aparecem por ordem de criticidade.

ID:	ID04
Título:	Criação de um chamado
Descrição:	Administradores deverão abrir os chamados.
Atores:	Administradores.
Pré condição:	O Sistema estará aberto no perfil do administrador.
Pós condição:	O chamado fica registrado.
Fluxo principal:	Administrador clica na opção de 'Abrir novo chamado', que abrirá na tela de cadastro de chamados. Administrador preenche o nome, o prazo, área responsável e descrição. Administrador clica no botão 'Criar chamado', e aparecerá uma mensagem 'Chamado criado com sucesso'.

# PROTÓTIPO



## Login - Credenciais

E-mail corporativo

Senha de usuário

Entrar

[Esqueci minha senha](#)



## Redefinir senha

E-mail corporativo

Nova senha

Confirmar nova senha

Enviar

Descartar



## Cadastro de usuários

Nome do funcionário

Email

Senha

Setor

Responsável RH

Data de cadastro

 dd / mm / aaaa 

Enviar

Descartar

# Chamados

## Chamados abertos

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 28/02/1884

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 30/01/2002

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 05/03/1995

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 05/03/1995

## Chamados pendentes

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 28/02/1884

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 30/01/2002

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 05/03/1995

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 05/03/1995

## Chamados fechados

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 28/02/1884

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 30/01/2002

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 30/01/2002

⚠ Gravidade Funcionário | Descrição | Criticidade | Contato 05/03/1995



## Abertura de chamados

Tipo de Chamado:

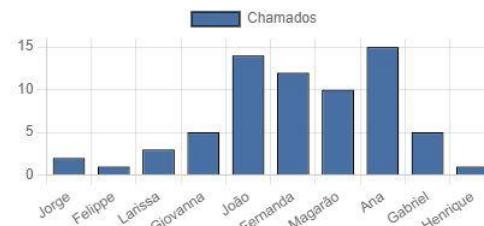
Descrição do problema

Criticidade / SLA

Responsável pela abertura

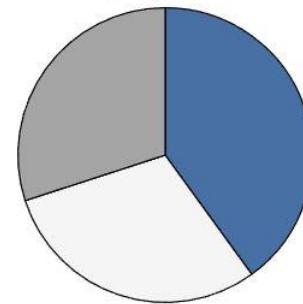
Data de abertura

## Contagem de chamados



## Chamados em aberto

Operações      Tecnologia  
Comercial





## Sobre a TechMais

### Quem somos?

Nós somos uma empresa tech renomada, impulsionando a inovação e transformando o mundo através da tecnologia. Desde a nossa fundação, nos dedicamos a oferecer soluções de ponta e serviços excepcionais para empresas e clientes em todo o mundo.

Com uma equipe de profissionais altamente qualificados e apaixonados pelo que fazem, estamos comprometidos em fornecer produtos de alta qualidade que atendam às necessidades e superem as expectativas dos nossos clientes. Estamos constantemente atualizados com as últimas tendências tecnológicas para garantir que nossas soluções sejam modernas, eficientes e alinhadas com as demandas do mercado.

Nossa cultura corporativa é baseada em colaboração, criatividade e excelência. Valorizamos a diversidade e acreditamos que a combinação de diferentes perspectivas e habilidades nos torna mais fortes e mais capazes de resolver desafios complexos. Acreditamos também no trabalho em equipe e na parceria com nossos clientes, pois acreditamos que juntos podemos alcançar resultados extraordinários.

### Nossos objetivos

Estamos comprometidos em causar um impacto positivo na sociedade e no meio ambiente. Buscamos constantemente maneiras de usar a tecnologia para promover a sustentabilidade, a inclusão e a responsabilidade social. Acreditamos que a tecnologia tem o poder de mudar vidas e estamos empenhados em usá-la para construir um futuro melhor para todos.

Se você está em busca de soluções tecnológicas inovadoras, confiáveis e



## Suporte TechMais

### Email

suporte@techmais.com

### Telefone

(21)9999-8888 / (11) 98769-5555

### Horário de funcionamento

24h/dia - 7 dias por semana

### Enviar uma solicitação

E-mail

Sugestão / Problema

Enviar

Descartar

# **TECH MAIS AGRADECE!**

Obrigado por nos acompanharem até aqui