

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

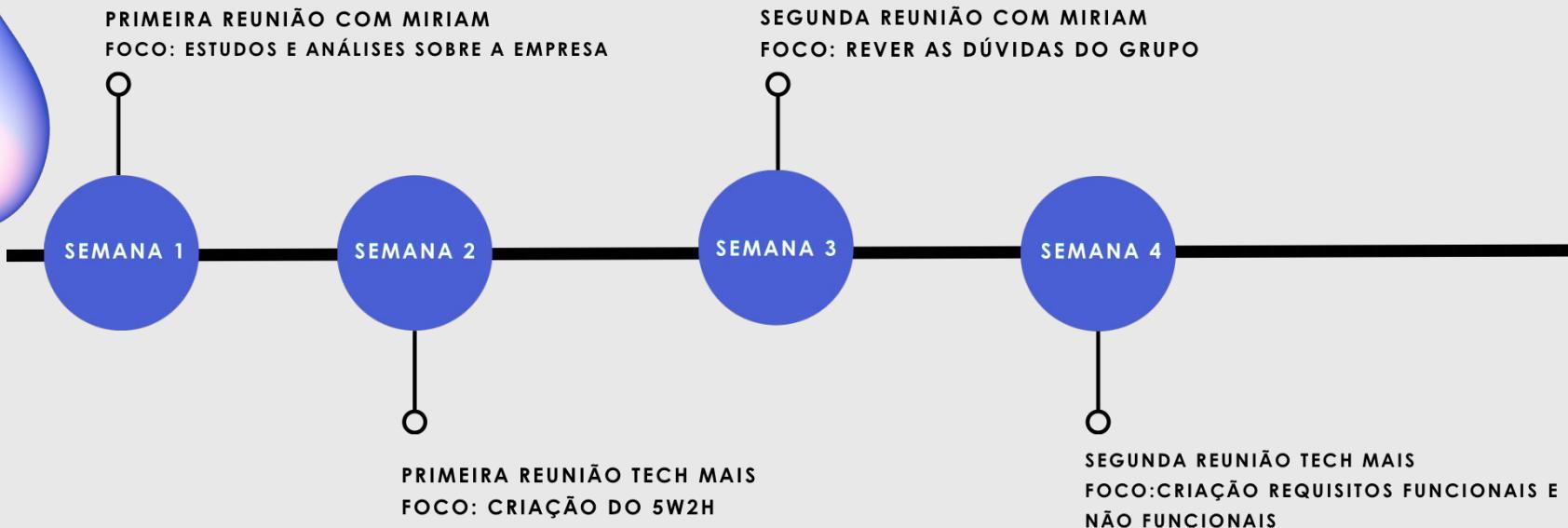
Gerente de projetos

JORNADA DO GRUPO

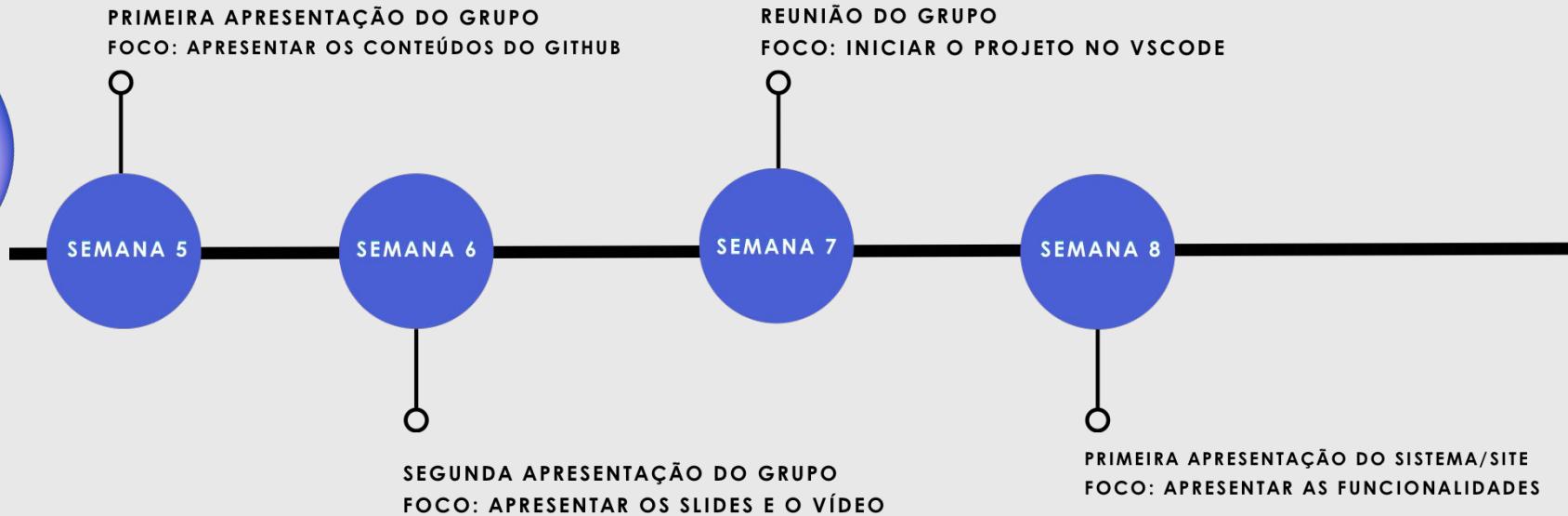
No primeiro dia recebemos a proposta do projeto, e após a primeira entrevista, definimos os 5W2H (o quê, quem, quando, etc) e os requisitos que seriam necessários. Separamos os requisitos em funcionais e não funcionais, e foi preciso mais uma reunião para entender ao certo o que teríamos de fazer. Também 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.

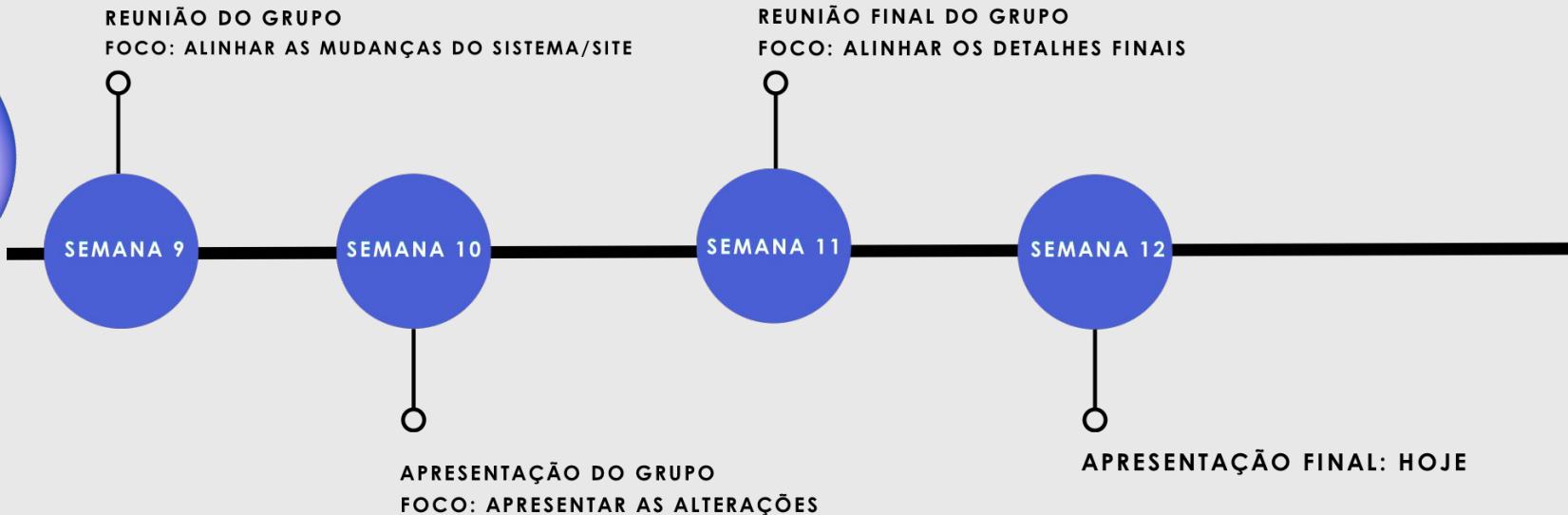
LINHA DO TEMPO



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

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:

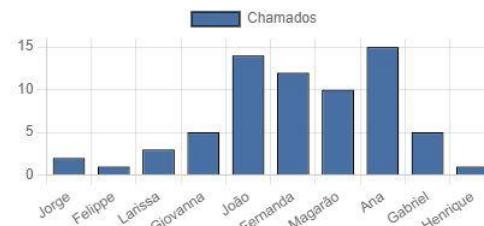
Descrição do problema

Criticidade / SLA

Responsável pela abertura

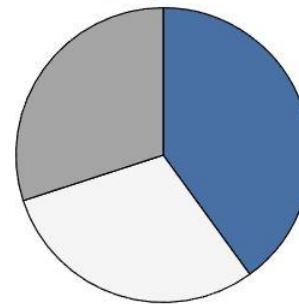
Data de abertura

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