

N
S
M
C
N

N
S
M
C
N

MICROMÉROS+

SUMÁRIO

Quem somos?

Breve apresentação da empresa Tech Mais, renomada no mercado de trabalho.

Nossa equipe

Apresentação dos funcionários e seus devidos cargos na empresa

O que oferecemos?

Desenvolvimento, inovação e criatividade no setor tecnológico

Proposta Microméros

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

Vídeo demonstração

Breve vídeo, sobre o funcionamento do sistema web

EXTRAS

Contatos e portfólio da empresa TechMais





QUEM SOMOS?

Empresa tech renomada no mercado

Somos desenvolvimento, criatividade e inovação! Trabalhamos em conceitos baseados em Design Thinking e metodologias agéis. Utilizamos as ferramentas de codificação mais atualizadas do mercado. Implementamos Designs de interfaces adaptáveis



Jornada do grupo

No primeiro dia recebemos a proposta do projeto, e após a primeira entrevista, definimos os 5W2H (o que, 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.

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?)

5W2H do 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 as necessidades dos setores e funcionários.
- Where (Onde será feito?)
 - O sistema deve funcionar tanto em computadores como em dispositivos móveis.
- When (Quando será feito?)
 - O sistema deve funcionar tanto em computadores como em dispositivos móveis.

5W2H do nosso projeto

- Who (Quem fará?)
 - Nossa equipe de desenvolvedores.
- How (Como será feito?)
 - O sistema será construído com base em conceitos de Design Thinking e metodologias ágeis.
- How much (Quanto custará?)
 - Nosso tempo.

NOSSA EQUIPE



FELIPPE MAGARÃO

coordenador de equipe

/ / / / / / /



FERNANDA MOYSÉS

coordinadora de marketing

/ / / / / / /



PEDRO BRITO

gerente de design

//////////

JOÃO PEDRO

gerente de desenvolvimento

/ / / / / / /



LARISSA NOBREGA

coordenadora de rh

/ / / / / / /



GIOVANNA AMARAL

gerente de projetos

/ / / / / / /

x x x x

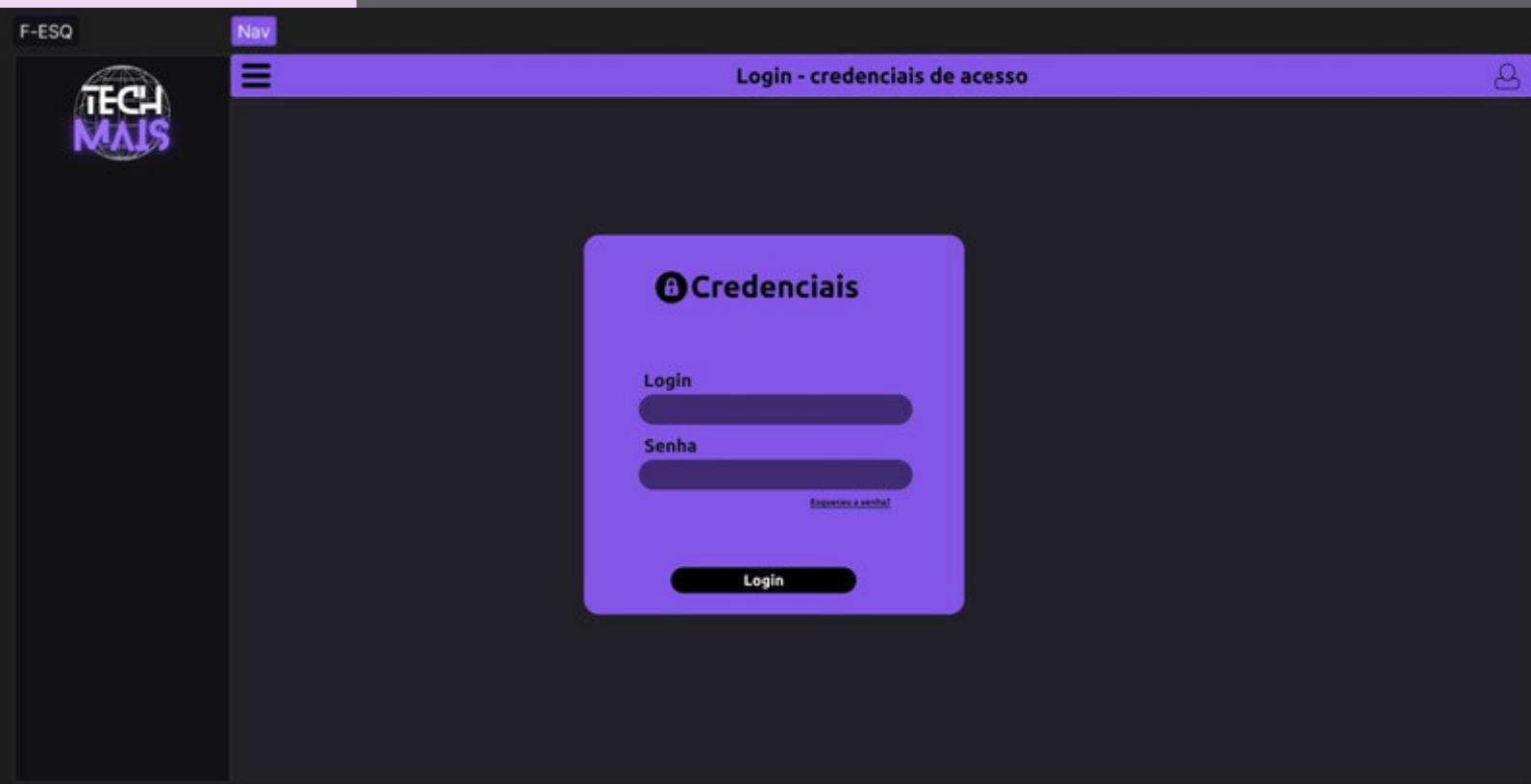
CASOS

Apresentando: casos de uso linkados

x x x x

DE USO

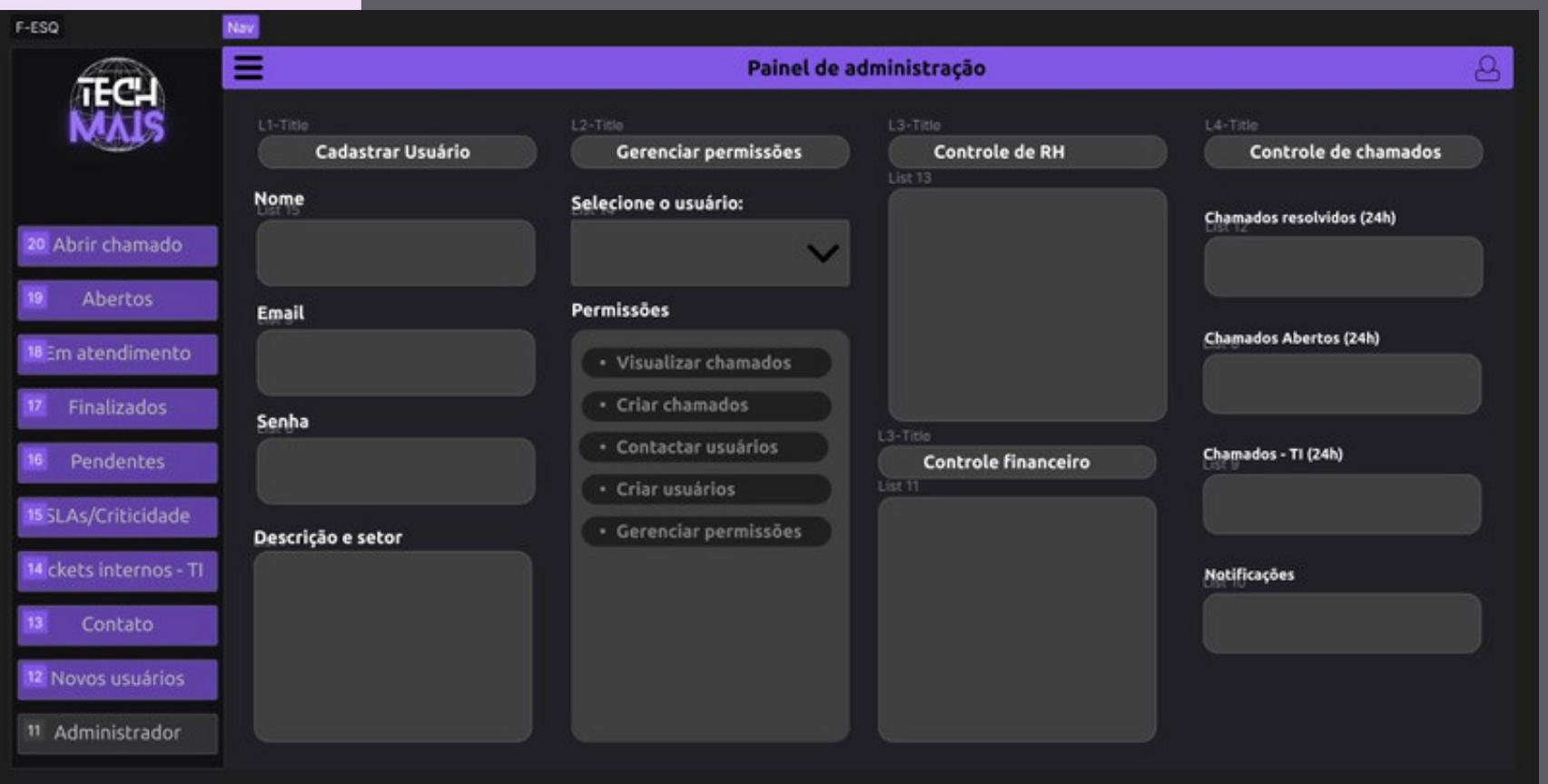
x x x x



x x x x

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 deverá preencher o seu login e senha, já na tela em que se encontra, clicar em "entrar", o que o direcionará para a sua página do usuário.
Fluxo alternativo:	No caso do usuário ter esquecido a senha, deverá clicar em "Esqueci minha senha", o que o direcionará para uma tela de redefinição de senha.

X X X X



ID:	ID02
Título:	Cadastro de usuário
Descrição:	O Administrador deverá fazer o cadastro de novos usuários, definindo sua senha e setor.
Atores:	Administradores.
Pré condição:	O Sistema estará aberto no perfil do administrador.
Pós condição:	O usuário fica registrado.
Fluxo principal:	O administrador deverá clicar na opção de "Cadastrar novo usuário", que abrirá na tela de cadastro, e preencher o nome de usuário, senha e setor. Após isso, terá de clicar no botão "Cadastrar Usuário", e aparecerá uma mensagem "Usuário cadastrado com sucesso".

X X X X

X X X X



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:	O usuário irá clicar no botão para listar os chamados, e esses por sua vez aparecerão por ordem de criticidade.

X X X X

x x x x

The screenshot shows a software interface with a dark theme. At the top, there's a purple header bar with the title "Abertura de chamado". Below the header, there are several input fields: "Título do chamado" (Ticket Title), "Criticidade / SLA" (Priority / SLA), "Descrição do problema" (Problem Description), "Contato do responsável pela abertura" (Contact of the responsible person), "Data de abertura" (Open Date), and "Setor responsável" (Responsible Department). On the left side, there's a sidebar with a navigation menu containing items like "Abrir chamado", "Abertos", "Em atendimento", "Finalizados", "Pendentes", "SLAs/Criticidade", "Tickets internos - TI", "Contato", "Novos usuários", and "Administrador". At the bottom of the screen, there are two buttons: "Abrir chamado" and "Descartar".

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:	O administrador deverá clicar na opção de 'Abrir novo chamado', que abrirá na tela de cadastro de chamados, e preencher o nome, o prazo, área responsável e descrição. Após isso, terá de clicar no botão 'Criar chamado', e aparecerá uma mensagem 'Chamado criado com sucesso'.

x x x x

Requisitos

- 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.
- Por outro lado, 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.

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

- 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;
- 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;

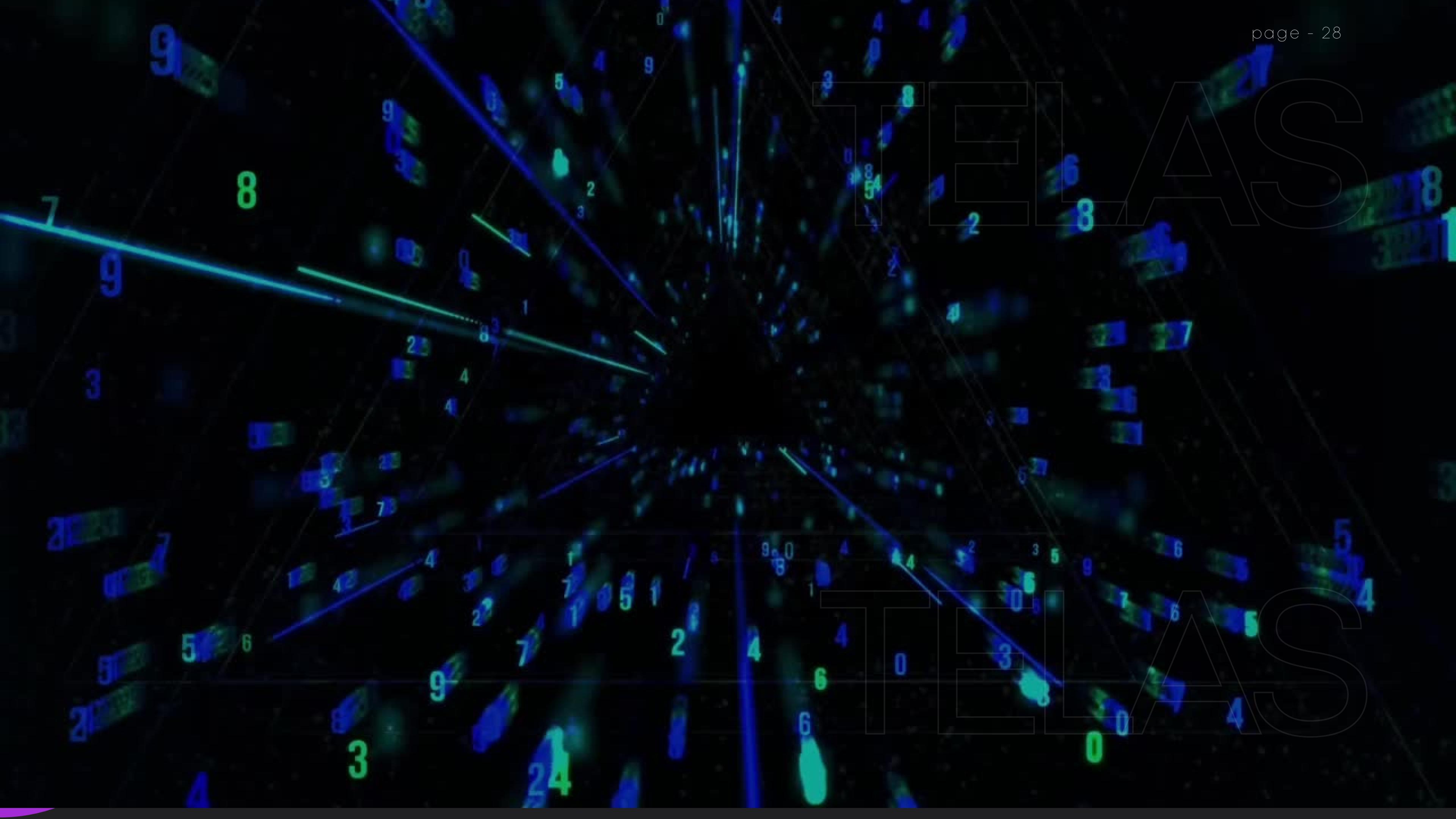
x x x x

TELAS

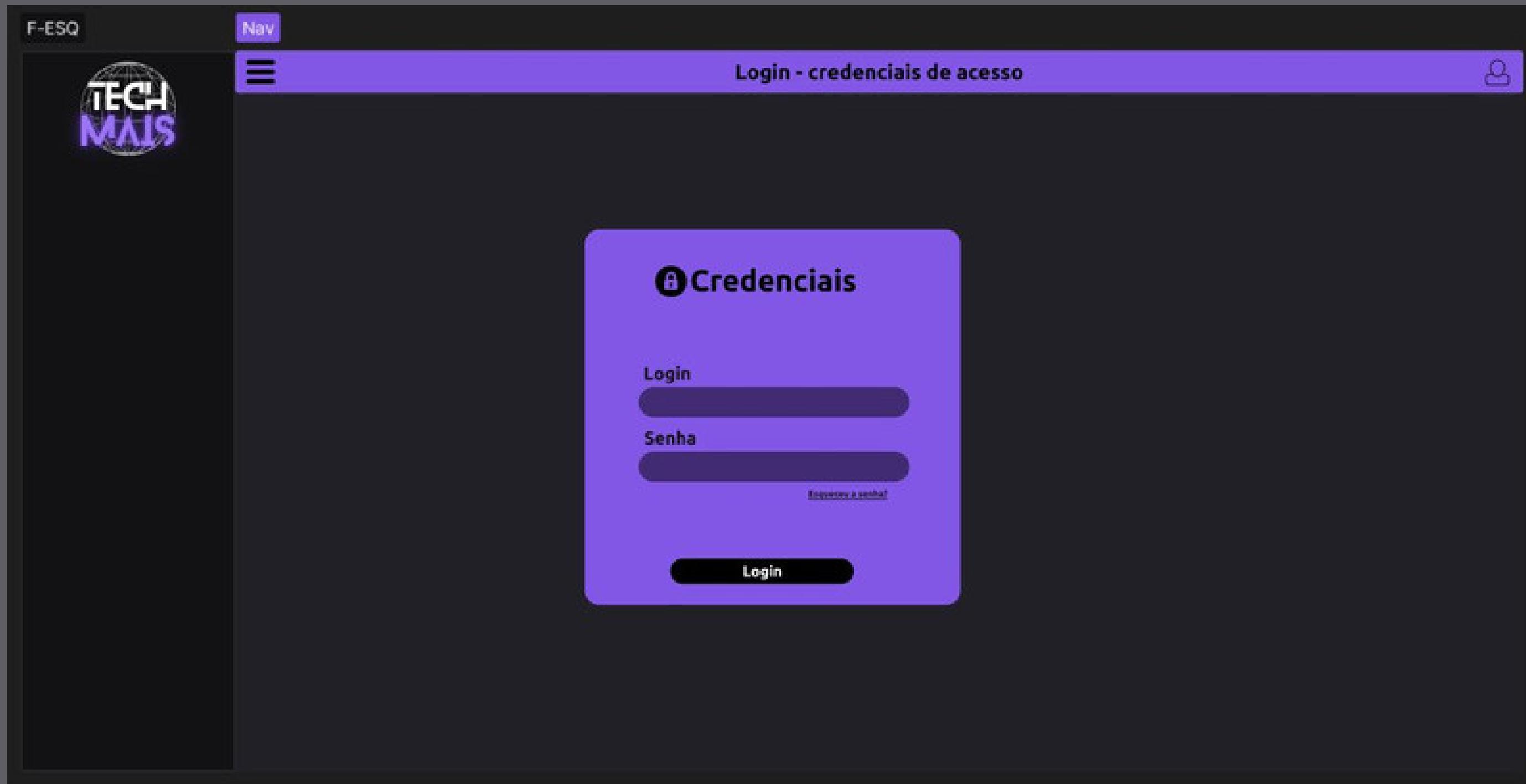
Apresentando: TELAS

x x x x

TELAS



x x x x



x x x x

X X X X

The screenshot shows a dark-themed administrative interface titled "Painel de administração". On the left, there is a sidebar with the "F-ESQ" logo and a navigation menu. The main area contains several sections and buttons:

- Cadastrar Usuário** (L1-Title)
- Gerenciar permissões** (L2-Title)
- Controle de RH** (L3-Title)
- Controle de chamados** (L4-Title)

Under the "Gerenciar permissões" section, there is a dropdown menu labeled "Selecionar usuário:" with a placeholder "Nome" and "Email". Below this, a list of permissions is shown:

- Visualizar chamados
- Criar chamados
- Contactar usuários
- Criar usuários
- Gerenciar permissões

On the right side, there are several buttons and sections:

- Chamados resolvidos (24h)** (List 12)
- Chamados Abertos (24h)** (List 13)
- Chamados - TI (24h)** (List 11)
- Notificações** (List 10)

At the bottom of the sidebar, there is a list of recent actions or notifications:

- 20 Abrir chamado
- 19 Abertos
- 18 Em atendimento
- 17 Finalizados
- 16 Pendentes
- 15 SLAs/Criticidade
- 14 Tickets internos - TI
- 13 Contato
- 12 Novos usuários
- 11 Administrador

X X X X

x x x x

F-ESQ

Nav

TECH
MAIS

Abertura de chamado

Titulo do chamado

Criticidade / SLA

Descrição do problema

Contato do responsável pela abertura

20 Abrir chamado

19 Abertos

18 Em atendimento

17 Finalizados

16 Pendentes

15 SLAs/Criticidade

14 Tickets internos - TI

13 Contato

12 Novos usuários

11 Administrador

Abrir chamado

Descartar

Data de abertura

Setor responsável

x x x x

x x x x

The screenshot shows a dashboard titled "Gerenciamento de chamados". The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar (F-ESQ):** Contains a logo for "TECH MAIS" and a list of items:
 - 20 Abrir chamado
 - 19 Abertos
 - 18 m atendimento
 - 17 Finalizados
 - 16 Pendentes
 - 15 LAs/Criticidade
 - 12 kets internos - TI
 - 13 Contato
 - 12 Novos usuários
 - 11 Administrador
- Top Navigation (Nav):** Includes a menu icon and a user profile icon.
- Main Content Area:** Titled "Gerenciamento de chamados". It displays four main categories of tickets:
 - L1-Title: Chamados abertos** (List 19)
 - Chamado 2212 - Operações**
Efetuar a troca do sensor x, na unidade de produção de microprocessadores em Guarulhos.
Cítrico
Desk - Juliana (12/04/2023 às 14:00)
 - L2-Title: Chamados em atendimento** (List 18)
 - Chamado 4423 - TI**
Solucionar erro de responsividade no sistema de gerenciamento de RH.
Médio
ENG - Gabriel (12/04/2023 às 12:00)
 - L3-Title: Chamados finalizados** (List 17)
 - Chamado 0000 - Setor**
Descrição X
Criticidade
Atendente (Horário e data)
 - Chamado 0000 - Setor**
Descrição X
Criticidade
Atendente (Horário e data)
 - Chamado 0000 - Setor**
Descrição X
Criticidade
Atendente (Horário e data)
 - L4-Title: Chamados pendentes** (List 16)
 - (Empty list)

x x x x

x x x x



x x x x



TECH MAIS AGRADECE