

**Disciplina:** SINF0068 - SISTEMAS DE APOIO À DECISÃO

**Período:** 2022.1

**Turma:** 01

**Professor:** André Vinicius Rodrigues Passos Nascimento

**Departamento:** DSI - Departamento de Sistemas de Informação

**Aluno:** Carlos Daniel de Jesus e José Vinicius Oliveira de Carvalho

## **Projeto Chamado/Ordem de Serviço**

Uma instituição de ensino superior faz o controle de ordens de serviços para manutenção, instalação e demais serviços em seus patrimônios através de um sistema web que faz uso de um banco de dados. Contudo, seu modelo atual não está servindo-os bem e precisam de um novo que atenda a todos os requisitos. Além disso, eles desejam criar um ambiente de suporte a decisão.

### **1. Ambiente Operacional**

As necessidades do ambiente operacional (OLTP) foram discutidas em reunião com responsáveis pelas ordens de serviço(OS) e precisa atender os seguintes requisitos:

- Cadastrar ordens de serviço.
- Saber o requisitor e resolutor, se houver.
- Verificar o status corrente com os parâmetros ‘Em aberto’ e ‘Resolvido’.

Além desses requisitos os responsáveis querem obter do banco as seguintes informações:

- a) Quais ordens de serviços já foram resolvidas? E as que estão em aberto?
- b) A qual departamento pertence o funcionário que requisitou a OS?
- c) Qual o tipo de serviço é requisito pela OS?
- d) Em que data a OS foi aberta? E em que data foi resolvida?
- e) Qual o órgão responsável pela OS?

### **2. Ambiente para Suporte à Decisão**

No ambiente de suporte a decisão foi solicitado as seguintes informações:

- a) Qual o número de chamados abertos por campus? Por período?
- b) Qual o número de chamados atendidos por um determinado “órgão responsável”?
- c) Qual o número de chamados abertos por departamento?

- d) Qual o número de chamados abertos por funcionário?
- e) Qual o número de chamados abertos por tipo de chamado?
- f) Qual o número de chamados abertos por categoria?
- g) Quanto tempo um determinado órgão responsável leva para atender um chamado?
- h) Quantos chamados um órgão responsável atende em um determinado período?
- i) Qual órgão responsável atendeu mais chamados em um determinado período?
- j) Qual o tempo médio entre a abertura de um chamado e o fechamento?
- k) Quantos chamados estão com o status “Em Aberto”? Por campus? Por departamento? Por órgão responsável?
- l) Quantos chamados estão com o status “Em Atendimento”? Por campus? Por departamento? Por órgão responsável?
- m) Quantos chamados estão com o status “Resolvido/Fechado”? Por campus? Por departamento? Por órgão responsável?
- n) Qual o número de chamados atendidos por funcionário?

### **3. Definições do Esquema Estrela**

- Fato: Chamado
- Granularidade: Representa um chamado aberto em um determinado dia por um determinado funcionário que está presente em um determinado departamento de um campus e que foi atribuído para um determinado órgão responsável.