

## **Universidade Federal do Cariri**

**Curso:** Bacharelado em Ciência da Computação.

**Disciplina:** Programação Orientada à Objetos.

**Professora:** Paola Accioly.

**Equipe:** Ariane Kevinny Muniz Ribeiro. (Individual)

### **1ª Entrega do Projeto**

#### **1. Descrição do sistema**

Visando efetivar o aprendizado adquirido ao longo das aulas teóricas e práticas de Programação Orientada a Objeto, será desenvolvido um sistema de chamados. Este sistema visa automatizar a solicitação e acompanhamento de serviços para o setor de T.I. de pequenas e médias empresas.

Esse sistema terá suas funcionalidades separadas por grupo de usuário, sendo eles o usuário cliente, o usuário suporte e o usuário administrador. Para o usuário suporte, existirá o primeiro módulo. Este será acessível através de um sistema desktop do próprio usuário, onde ele poderá cadastrar uma solicitação de atividade e acompanhar os status da mesma. O segundo módulo será também um sistema desktop acessível para os usuários suporte e administrador, que podem, respectivamente, fazer a atualização dos status das solicitações e cadastrar usuários.

Através desse sistema, será possível criar indicadores através dos dados recebidos, gerando relatórios de desempenhos individuais e do setor, além de levantar informações importantes para o desenvolvimento da empresa, como, quais as principais dificuldades dos setores em relação aos serviços da T.I.

A ideia desse sistema foi concebida através da minha experiência profissional nos setores de T.I, em especial na equipe de suporte técnico e na equipe de desenvolvimento. Esse sistema pode, além de organizar e documentar as ações do T.I., ser de grande importância para melhorias em todos os setores da empresa, visando o melhor uso de recursos e tempo.

#### **2. Backlog**

<b>Funcionalidade</b>	<b>Responsável</b>
-----------------------	--------------------

Cadastro e Gerenciamento de Usuário	Ariane
Cadastrar solicitações	Ariane
Atualização de Status de Solicitação	Ariane
Painel de Indicador	Ariane
Consultar Solicitações	Ariane

### 3. Diagrama de casos de uso

