**Documento de Projeto de Software**

# Histórico de revisões do Documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versão (XX.YY)** | **Data (DD/MMM/YYYY)** | **Autor** | **Descrição** |
| 1.0 | 26/07/2019 | Odirlei | Criação do documento apos entrevista com o cliente |

**Índice**

1. [INTRODUÇÃO 4](#_bookmark0)
   1. [PROPÓSITO DO DOCUMENTO DE REQUISITOS 4](#_bookmark1)
   2. [PÚBLICO ALVO 4](#_bookmark2)
2. [DESCRIÇÃO GERAL DO PRODUTO 5](#_bookmark3)
   1. [SITUAÇÃO ATUAL 5](#_bookmark4)
   2. [ESCOPO 5](#_bookmark5)
   3. [ATORES 6](#_bookmark6)
   4. [PREMISSAS 6](#_bookmark7)
3. [REQUISITOS 7](#_bookmark8)
   1. [REQUISITOS FUNCIONAIS 7](#_bookmark9)
   2. [REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS 7](#_bookmark10)
   3. [REGRAS DE NEGÓCIO 8](#_bookmark11)
   4. [RESTRIÇÕES DE HARDWARE 8](#_bookmark12)
   5. [RESTRIÇÕES DE SOFTWARE 8](#_bookmark13)
   6. [IDENTIFICAÇÃO DOS CASOS DE USO 8](#_bookmark14)
   7. [DIAGRAMA DE CASOS DE USO 10](#_bookmark15)
   8. [DIAGRAMA DE CLASSES 11](#_bookmark16)
4. [PROTÓTIPOS DE INTERFACE DE USUÁRIO 12](#_bookmark17)
5. [APROVAÇÃO 13](#_bookmark18)

# Introdução

## Propósito do Documento de Requisitos

## Esse documento tem o objetivo de detalhar os requisitos das empresas que deverão ser atendidos pelo sistema a ser construído nesse projeto. Ele servirá como base para a construção do sistema por parte dos programadores.

## Aqui estará presente uma descrição detalhada das funções do produto, de suas interfaces e do comportamento esperado do sistema.

## Público Alvo

## Este documento destina-se arquitetos de software, engenheiros de software, técnicos da empresa TkTech.

# Descrição Geral do Produto

O app que será desenvolvido será capaz que abrir um chamado entre o cliente da TKTech e a TKTech, para que haja uma comunicação entre ambas as partes.

Também será desenvolvida uma página Web para que o usuário administrador possa dar continuidade ao chamado, podendo alterar o status e/ou importância.

## Situação Atual

Atualmente o contato com a empresa é feito através do telefone e e-mail, o que dificulta a comunicação entre as partes. Dificultando também o rastreamento do chamado.

## Escopo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nº** | **Módulo** | **Descrição** |
| 1 | App | Será utilizado para abrir chamados entre o cliente e a empresa. |
| 2 | Web | Será utilizado pelo usuário administrador para gerenciar os chamados realizados pelos clientes. |
| 3 | API e SQL | Será responsável por fornecer os dados e integrar o APP com a página WEB. |

## Atores

O software possuirá dois tipos de usuários, serão eles:

• Usuário comum.

• Usuário administrador.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nº** | **Ator** | **Definição e Privilégio de Acesso e Segurança** |
| 1 | Usuário comum, neste caso serão as empresas clientes da TKTech | Poderá abrir chamados para entrar em contato com a empresa. Este ator será responsável por concluir o chamado. |
| 2 | Usuário administrador | Será responsável por resolver o chamado junto ao cliente.  Poderá também alterar o status e prioridade do chamado. |

## Premissas

O cliente já possui um sistema de hospedagem, porém os desenvolvedores serão os responsáveis por colocar o sistema em produção.

Possuir uma conta na App Store e Play Store.

# Requisitos

## Requisitos Funcionais

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Descrição** |  | | **Plataforma** |
| RF01 | Enfiar o Chamado | | App | |
| RF02 | Listar os chamados | | Web | |
| RF03 | Editar o status dos chamados | | Web | |
| RF04 | Efetuar Login | | Web/App | |
| RF05 | Informações dos formulario | | Web | |

## 

## RF01: Efetuar o Chamado

## Descrição: Os chamados serão enviados para um Administrador e devem possuir um formulario contendo Nome, E-mail, Telefone, CEP, Mensagem, Assunto, Prioridade e, dentro do sistema, DataInicio, DataFim e Id.

## Entrada: Formulario .

## Processo: O formulário será enviado ao banco de dados atravéz do App e será enviado ao Administrador logo em seguida.

## Saída: Nenhuma.

## RF02: Listar os Chamados

## Descrição: Os chamados devem ser listados no Painél Administrativo, mostrando todos os campos do Formulario.

## Entrada: Nenhuma

## Processo: Os pacotes serão resultado de uma consulta no banco de dados

## Saida: Todos os dados do Formulario

## RF03: Editar o Status das Chamadas.

## Descrição: A edição de status sera responsabilidade do Administrador no Painel Administrativo e, em sua ultima etapa (Concluído/Fechado), será necessario a aprovação do Administrador e a do usuario final. Caso nao seja aprovada, o chamado sera mantido na sessão “Em Atendimento”

## Entrada: Status.

## Processo: O pacote sera enviado, listado e o administrador irá selecionar o devido status como “Em Atendimento” e “Concluido/Fechado”.

## Saída: Status.

## RF04: Efetuar o Login

## Descrição: Apenas a empresa realizará o login.

## Entrada: A TKTech enviará uma chave de acesso á empresa

## Processo: A chave será enviada atravéz de um E-mail e a empresa terá acesso liberado.

## Saída: Nenhuma

## RF05: Informações do Formulário

## Descição: Serão apresentados topicos para preenchimento:

Nome, email, telefone, CEP, mensagem, assunto, data e hora e id.

## Entrada: Os campos mencionados acima.

## Processo: O formulario será enviado ao banco de dados para depois ser enviado ao Administrador.

## Saída: Nenhuma.

## Requisitos Não Funcionais

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Descrição** | **Categoria** |
| RNF01 | Identidade Visual | Usabilidade |
| RNF02 | Pagina para Contatos | Divulgação |

* **RNF01: Identidade Visual.**

**Descrição**: A identidade visual do App terá um layout que se assemelhará ao layout ja existente da TKTech.

**Entrada**: Nenhuma.

**Processo**: Será feito um design baseado na palheta de cores que será enviada pela empresa.

**Saída**: Nenhuma.

* **RNF02: Pagina para contatos.**

**Descrição**: A pagina para contatos terá a finalidade de divulgar a TKTech.

**Processo**: O usuario será redirecionado para a pagina atravez de um link.

**Saída**: Nenhuma.

1. **Regras de Negócio**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Nome** | | **Descrição** |
| *RN001* | | Preencher campos do chamado | O formulário do chamado deve ter todos os campos preenchidos pelo usuário que esta usando app da TkTech . |
| *RN002* | | Listar chamados pendentes | O WebAdmin deverá resolver a lista de chamados pendentes feita pelo cliente. |

* 1. **Restrições de Hardware**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | **Descrição** |
| 1 | O dispositivo deve conter a função Wi-fi ou plano de dados pelo Chip SIM para acesso á internet. |
| 2 | Dispositivo com no mínimo de 512MB de mémoria RAM. (APP) |

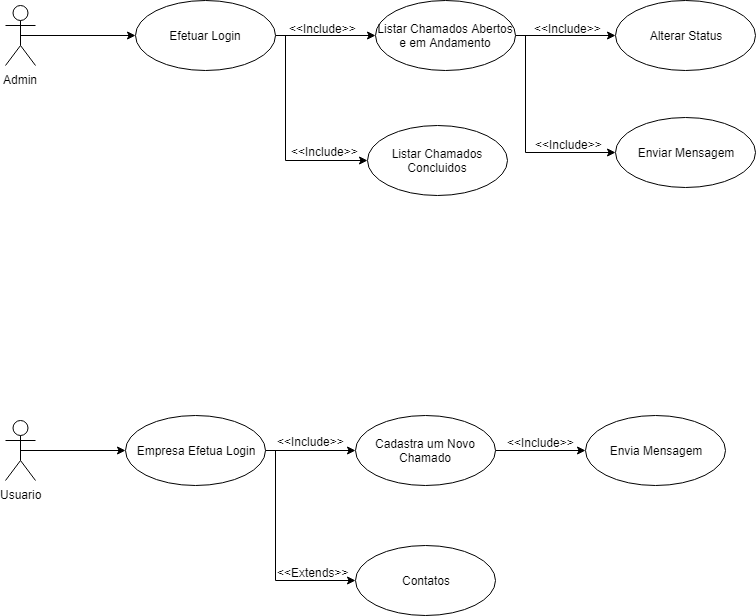
* 1. **Restrições de Software**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | **Descrição** |
| 1 | O aplicativo poderá ser instalado em iOS e Android. |

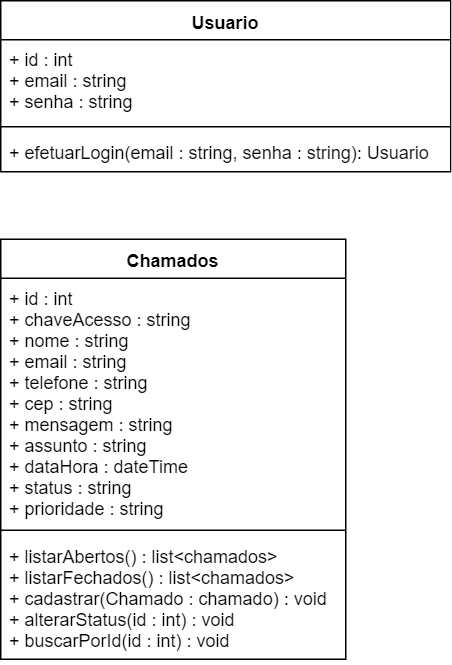
* 1. **Identificação dos Casos de Uso**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Caso de Uso** | **Descrição** |
| UC1 | Efetuar o Login | O usuário comum deverá efetuar o login padrão da sua empresa. |
| UC2 | Cadastra um novo chamado | O usuário comum deravá preencher todos os campos do chamado |
| UC3 | Envia mensagem | O usuário comum falaram através de um chat com WebAdmin que resolverá o seu problema |
| UC4 | Contatos | O usuário comum terá acesso as contatos da empresa |
| UC5 | Efetua Login | O WebAdmin deverá efetuar o login do sistema onde terá lista de chamados |
| UC6 | Lista de Chamados Abertos e em andamento | O WebAdmin acessará a lista de chamados abertos e em andamentos |
| UC7 | Listar chamdos concluidos | O WebAdmin tem acesso a lista de todos os chamados concluidos |
| UC8 | Alterar Status | O WebAdmin poderá alterar os status de cada chamado recebido |
| UC9 | Enviar mensagens | O WebAdmin e o Usuário comum poderam trocar mensagens para esclarecer dúvidas pontuais |

* 1. **Diagrama de Casos de Uso**



* 1. **Diagrama de Classes**



1. **Protótipos de Interface de Usuário**

**Aprovadores**

|  |  |
| --- | --- |
| Fernando Henrique | Analista de Sistemas |
| Gabriel Ramos | Cliente responsável pelo projeto |