



**INSTITUTO FEDERAL**  
Goiás

Câmpus  
Jataí

---

# **SGAT Sistema Gerencial de Assistência Técnica**

## **Documento de Visão**

**Versão 0.0.2**

**Data: 05/05/2019**

## Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autores</b>
<05/05/2019>	<0.0.1>	<versão inicial do sistema>	Claudinei Ribeiro Felipe Alves Joao Victor Arruda
<06/07/2019>	<0.0.2>	<versão final do sistema>	Claudinei Ribeiro Felipe Alves Joao Victor Arruda

# Tabela de Conteúdo

1.	Introdução	4
1.1	Propósito	4
1.2	Escopo	4
1.3	Público-alvo	5
1.4	Definições, Acrônimos e Abreviações	5
1.4.1	Nomenclatura	5
1.4.2	Glossário	5
1.5	Referências	5
1.6	Organização do Documento	5
2.	Visão Geral do Sistema	6
2.1	Classes e Características dos Usuários	6
3.	Módulo (1 .. n)	5
3.1	Requisitos Funcionais	5
3.1.1	Requisitos do Funcionário	6
3.1.2	Requisitos do Sistema	7
4.	Requisitos de Interface	7
4.1	Interfaces com o Usuário	7

# Especificação de Requisitos de Software

## 1. Introdução

Este documento fornece as especificações dos requisitos do **SGAT** Sistema Gerencial de Assistência Técnica, as funcionalidades são descritas a partir do momento em que o usuário seleciona a ferramenta de trabalho **SGAT**, assim tendo acesso total ao sistema podendo utiliza-lo livremente.

### 1.1 Propósito

O propósito do sistema SGAT é um sistema básico de um software de Assistência Técnica, oferecendo ao usuário um ambiente colaborativo em que o usuário poderá interagir, a partir dos objetos do ambiente, além de navegar explorando vários ângulos de visão e executando ações pré-estabelecidas. Na parte do código do sistema temos as seguintes funções principais: o cadastro (Inserção) de dados, manutenção dos produtos (Aparelhos), consultas de dados, exclusão de dados, e os dados que utilizaremos para tais funções são: aparelho, cliente, funcionário, item de serviço, ordem de serviço e produto.

O funcionamento do sistema será da seguinte maneira: o cliente será cadastrado no banco de dados pelo o funcionário contendo os dados pessoais do cliente e o aparelho cujo está com defeito, após isso irá ser criado a OS (Ordem de Serviço), e após isso o funcionário poderá cadastrar outros aparelhos, ou consultar ou até mesmo excluir os cadastros.

### 1.2 Escopo

O Sistema SGAT (SGAT Sistema Gerencial de Assistência Técnica) tem como o plano de gerenciamento do projeto uma assistência técnica dedicada a empresas que atuam no segmento de assistência técnicas trazendo funcionalidades a mesma no controle de entrada e saída de serviços e produtos, cujo o objetivo se baseia-se em cadastros de dados com ações de inserir dados, atualizar, excluir, consultar dados de cadastros de cidades, pessoas, funcionários, produto, aparelho, OS (Ordem de Serviço), imprimir OS (Ordem de Serviço) e item de serviço (Peças).

Os recursos que iremos utilizar no desenvolvimento do SGAT será os programas MySQL Workbench com a conexão do software NetBeans usando a linguagem de programação C.

### 1.3 Público-alvo

O Público-Alvo são as pessoas prestadoras de serviços em diversos segmentos do mercado relacionado a assistência técnica, com o propósito de oferecer ao usuário um ambiente colaborativo em que o usuário pode interagir a partir dos objetos do ambiente, além de navegar, explorando vários ângulos de visão e executando as ações pré-estabelecidas.

### 1.4 Definições, Acrônimos e Abreviações

#### 1.4.1 *Nomenclatura*

Para os objetos não visuais como classes, variáveis, procedimentos, e funções será usada a seguinte regra.

Variáveis = vNomeDaVariavel; Ex: **vValorTotal**;

Procedimentos = pNomeDoProcedimento; Ex: **plmprimirLista**;

Funções = fNomeDaFuncao; Ex: **fFatorial**;

Classe = cNomeDaClasse; Ex: **cPessoa**;

Para os objetos visuais com button, label, form, edit entre outros será adotado o uso de três caracteres iniciais para identificar o objeto.

Button = btnNomeDoButton; Ex: **btnLogin**;

Label = lblNomeDoLabel; Ex: **lblTitulo**;

Form = frmNomeDoForm; Ex: **frmPrincipal**;

Edit = edtNomeDoEdit; Ex: **edtNomeCliente**;

#### 1.4.2 *Glossário*

**Usuário** = agentes externos ao sistema que usufruem da tecnologia para realizar determinado trabalho.

**SGAT** = Sistema Gerencial de Assistência Técnica.

**Gerente** = Usuário que gere e/ou administra negócios, bens ou serviços.

**Atendente** = Usuário que atende; recepciona.

**Técnico** = Usuário que se destina à resolução de problemas relacionados com equipamentos electrónicos. **RG** = Requisitos do gerente.

**RA** = Requisitos do atendente.

**RT** = Requisitos do técnico.

**IU** = Interface com o usuário.

### 1.5 Organização do Documento

Este documento está organizado da seguinte forma: A seção 2 descreve uma visão geral do sistema de suporte a **SGAT**. Os requisitos funcionais e não funcionais do sistema estão contemplados nas seções 3 e 4 respectivamente. A seção 5 explora os requisitos de interface.

## 2. Visão Geral do Sistema

O SGAT Sistema Gerencial de Assistência Técnica tem como objetivo principal empresas que atuam no segmento de assistência técnica trazendo funcionalidade a mesma no controle de entrada e saída de serviço e produtos, trazendo uma gestão confiável e robusta no controle geral do ambiente de trabalho.

O Sistema é constituído da conexão com o a linguagem de programação C e a linguagem SGBD (Sistema Gerencial de Assistência Técnica. Utilizamos a linguagem C representada pelo aplicativo NetBeans para desenvolver o código-fonte do sistema (As funções, cabeçalhos, tudo relacionado ao funcionamento do sistema), e utilizamos o MySQL WorkBeanch como um aplicativo para representar a linguagem de SGBD com o objetivo de criar o banco de dados para armazenamos os dados registrados das funções do sistema.

As funções desenvolvidas foram baseadas em como funciona uma assistência técnica no mundo real, como por exemplo: O cliente vai a assistência técnica, informa seus dados pessoas e informa sobre o defeito do aparelho e o funcionário anota esses dados informados, cria um registro para o cliente e tenta resolver o defeito do aparelho, realizando a manutenção do aparelho para descobrir possíveis erros, também cria a OS (Ordem de Serviço). Desse modo, baseamos o sistema com os mesmos procedimentos/relacionamento feito pelo o funcionário, este é o sistema **SGAT**.

Essa é a visão geral do sistema, pressupondo-se que o funcionário já saiba utilizar o sistema para realizar todos os procedimentos corretamente, atualizando os cadastros da manutenção, como peças, valores e etc.

### 2.1 Classes e Características dos Usuários

Para o cenário descrito acima, os usuários previstos incluem os funcionários.

## 3. Módulo (1 .. n)

### 3.1 Requisitos Funcionais

#### 3.1.1 *Requisitos do **Funcionário***

[RF1] Capacidade de (cadastrar registros de todo o sistema);

[RF2] Capacidade de consultar registros de todo o sistema);

[RF3] Capacidade de excluir registros de todo o sistema);

[RF4] Capacidade de visualizar registros de todo o sistema);

### 3.1.2 *Requisitos do Sistema*

[RS1] Registrar Aparelhos, Cliente, Funcionário, Item Serviço, Ordem de Serviço, Produto e Sair do Sistema;

[RS2] Realizar Manutenção do Aparelho, Consulta e exclusão dos registros em geral, e voltar para o Menu;

## **4. Requisitos de Interface**

### **4.1 Interfaces com o Usuário**

[IU1] Lista do menu e respectivos sub-menus;