

SOS - SISTEMA ORDEM DE SERVIÇOS

PROJETO INTERDISCIPLINAR

Grupo Nº 04

Versão 1.0

Histórico de Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
16/09/2020	1.0	Introdução	Clebson
22/09/2020	1.0	Requisitos / Descrição dos Atores	Lucas Vinícius

Integrantes:

- Clebson Pereira de Souza
- Lucas Bomtempo de Lima
- Vinícius Rodrigues Lopes

Prof. Orientador

- MSc. Edilberto M Silva - prof.edilberto.silva@gmail.com

SUMÁRIO

Introdução	3
Escopo do Projeto (Requisitos)	3
Requisitos Funcionais	3
Requisitos Não-Funcionais	3
Descrição dos Atores	4
Colaborador da Empresa Contratante	4
Gerência da Empresa Contratante	4
Agente de Suporte	4
Diagrama de Caso de Uso	5
Especificação dos Requisitos Funcionais	6
Modelo Entidade e Relacionamento (MER)	10
Códigos-fontes e Scripts SQL	11

1. Introdução

O trabalho trata-se de um sistema de ordem de serviços, cujo objetivo é atender a necessidade de uma microempresa (CS INFORMÁTICA), voltada para área de assistência técnica de computadores.

A visão principal da CS INFORMÁTICA é que o sistema de ordem de serviços seja capaz de atender as necessidades da empresa; mantendo o controle dos clientes, serviços, pagamentos, entre outras funcionalidades do software.

Com base na análise de requisitos, a intenção da empresa é filtrar as necessidades do cliente para que possa apresentar um serviço de qualidade e garantir que a empresa consiga manusear o sistema de forma hábil e independente.

2. Escopo do Projeto (Requisitos)

Listagem dos Requisitos Funcionais (RF) do **Backlog** do Projeto

2.1. Requisitos Funcionais

- [RF001] Manter Cadastro de Clientes;
- [RF002] Manter Cadastro de Ordem de Serviço;
- [RF003] Manter Cadastro de tipo de Ordem de Serviço;
- [RF004] Gerenciar Etapas da Ordem de Serviço;
- [RF005] Gerenciar Usuário e Login com Permissão de Acesso;

2.2. Requisitos Não-Funcionais

- [RNF001] O sistema deve ser implementado na Linguagem de Programação Java;
- [RNF002] O sistema deve ser executado em ambiente desktop;;
- [RNF004] O sistema deverá ser feito com o padrão de design MVC.

3. Descrição dos Atores

O SOS - Sistema de Ordem de Serviços possuirá três **atores** envolvidos diretamente no sistema:

1.1. Atendente da Empresa Contratante

É responsável pela confecção das ordens de serviço contendo as informações a serem relatadas ao Agente de Suporte.

Esse ator é responsável por Manter Cadastro de Ordem de Serviço, Gerenciar Etapas da Ordem de Serviço, Gerenciar Anexação de Arquivos, Visualizar Alertas de Prazos Expirando.

1.2. Gerência da Empresa Contratante

É responsável pela supervisão das ordens de serviço registradas no sistema, gerenciamento dos acessos e visualização dos relatórios.

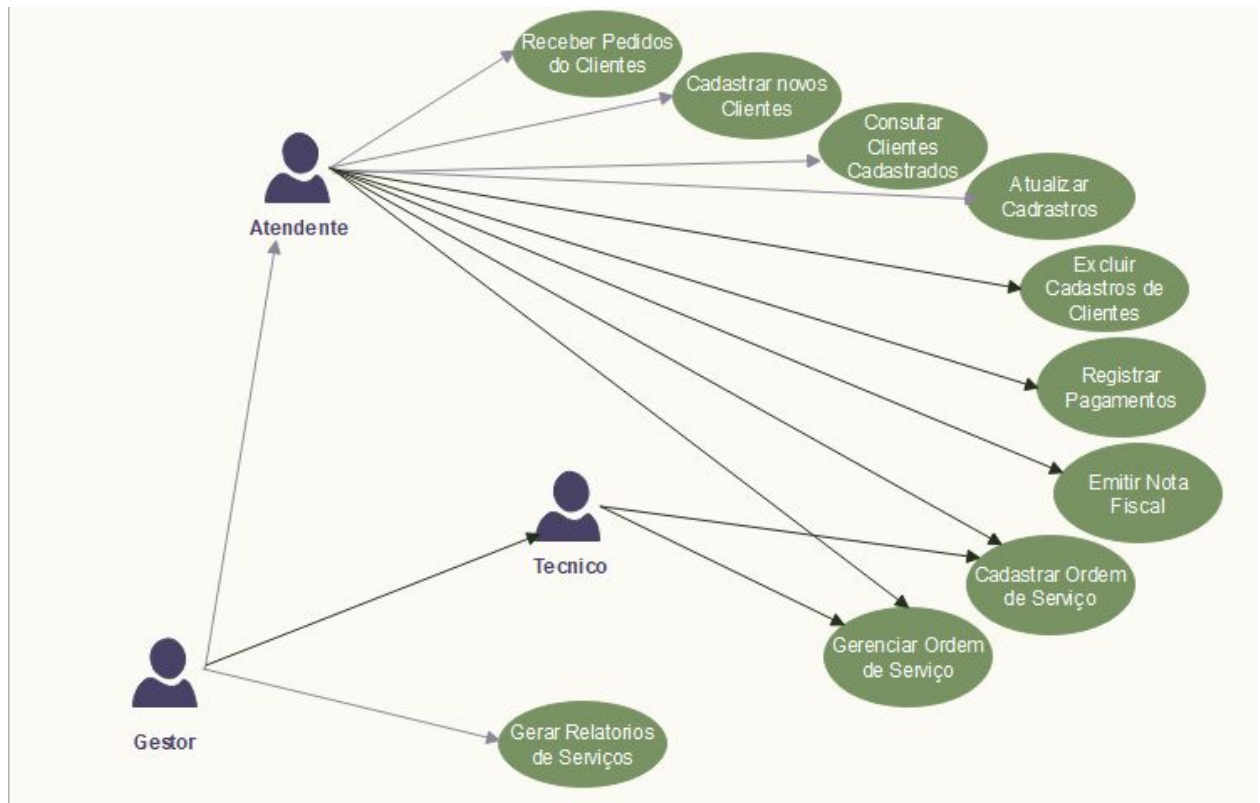
Esse ator herda todas as tarefas do Colaborador da Empresa Contratante, e também é responsável pelos casos de uso: Manter Cadastro de Empresa Contratante, Gerenciar Usuário e Login com Permissão de Acesso e Visualizar Gráficos com Indicadores de SLA.

1.3. Agente de Suporte

É responsável pela análise da Ordem de Serviço Gerada pelo Colaborador.

Esse ator aciona os seguintes casos de uso: **Manter Cadastro de tipo de Ordem de Serviço, Gerenciar Etapas da Ordem de Serviço**, Gerenciar Anexação de Arquivos, Exibir Gráficos com Indicadores de SLA e Exibir Alertas de Prazos Expirando

4. Diagrama de Caso de Uso



5. Especificação dos Requisitos Funcionais

Prioridades dos Requisitos

- **Essencial** é o requisito sem o qual o sistema não entra em funcionamento. Requisitos essenciais são requisitos imprescindíveis.
- **Importante** é o requisito sem o qual o sistema entra em funcionamento, mas de forma não satisfatória. Requisitos importantes devem ser implementados, mas, se não forem, o sistema poderá ser implantado e usado mesmo assim.
- **Desejável** é o requisito que não compromete as funcionalidades básicas do sistema, isto é, o sistema pode funcionar de forma satisfatória sem ele.

[RF001] Manter Cadastro de Clientes;

A importância de se manter os cadastros dos clientes e para localizar os serviços com mais rapidez e agilizar os próximos atendimentos .

Ator: Atendente e Gestor

Prioridade: (X) Essencial () Importante () Desejável

Entradas e pré-condições: Para inserir, excluir, consultar e pesquisar os feitos. O Sistema possuirá os campos: Códigos dos Cadastros de Clientes que será atribuído automaticamente pelo sistema.

Saídas e pós-condições: Lista atualizada de cadastro de clientes de acordo com a ordem alfabética.

Protótipo de tela deste requisito

O protótipo de tela, intitulado 'Clientes', apresenta uma interface com uma barra de busca no topo direito e uma tabela com quatro colunas rotuladas 'Title 1', 'Title 2', 'Title 3' e 'Title 4'. Abaixo da tabela, há campos de formulário para 'Nome' (com um asterisco indicando obrigatoriedade), 'Id Cliente', 'Endereço', 'Telefone' (com asterisco) e 'Email'. Na base da interface, três ícones representam as funcionalidades de adicionar novo registro (documento com sinal de plus), editar registro (documento com lápis) e deletar registro (lixeira).

[RF002] Manter Cadastro de Ordem de Serviço;

É essencial manter cadastro dos serviços uma vez que a empresa vai está ciente dos serviços que foi prestado para cada clientes.

Ator: Atendente e gestor

Prioridade: (X) Essencial () Importante () Desejável

Entradas e pré-condições: Para cadastrar, editar, excluir e pesquisar ordem de serviços o usuário deverá ter um nível de privilégio elevado no sistema.

Saídas e pós-condições: Não foi encontrado nenhum tipo de saída.

Protótipo de tela deste ordem de serviços

O protótipo de tela, intitulado 'Ordem de Serviços', apresenta uma interface para gerenciamento de serviços. No topo, há campos para 'Nº Ordem Serviços' e 'Data'. Abaixo, existem duas opções de seleção: 'Orçamento' (selecionada) e 'Ordem de Serviço'. Um campo 'Situação' está configurado para 'Na bancada'. À direita, uma seção 'Cliente' contém um campo de busca com um ícone de lupa e um campo '* Id'. Abaixo disso, há uma tabela com cabeçalhos 'Id', 'Nome' e 'Telefone', e três linhas vazias para dados. O formulário principal possui campos para '* Equipamento', '* Defeito', 'Serviço' e 'Técnico'. Um campo 'Valor Total' exibe o valor '0'. Na base da tela, há uma barra de ferramentas com cinco ícones: um documento com um sinal de mais (adicionar), um documento com uma lupa (pesquisar), um documento com uma caneta (editar), um lixo (excluir) e uma impressora (imprimir).

[RF004] Gerenciar Etapas da Ordem de Serviço;

A importância de se manter o Gerenciamento da Ordem de Serviço é garantir uma administração segura das informações dos feitos.

Ator: Gestor

Prioridade: (X) Essencial () Importante () Desejável

Entradas e pré-condições: O sistema apresentará uma tela para preenchimento dos campos obrigatórios, que serão: Equipamento, defeito, Id

Saídas e pós-condições: O Gestor pode gerar um relatório com nome, telefone endereço, serviços e com as informações do processo como os dados das partes envolvidas.

Protótipo de tela deste requisito

O protótipo da tela 'Ordem de Serviços' apresenta os seguintes elementos:

- Formulário de Entrada:**
 - Campos para 'Nº Ordem Serviços' e 'Data'.
 - Botões de opção para 'Orçamento' (selecionado) e 'Ordem de Serviço'.
 - Menu suspenso para 'Situação' com o valor 'Na bancada'.
 - Campos de texto para '* Equipamento', '* Defeito', 'Serviço' e 'Técnico'.
 - Campo para 'Valor Total' com o valor '0'.
- Seção Cliente:**
 - Campos para 'Nome' e 'Telefone'.
 - Botão de lupa para busca.
 - Botão '* Id'.
 - Tabela com cabeçalhos 'Id', 'Nome' e 'Telefone'.
- Barra de Ação:** Localizada na base da tela, contém ícones para: adicionar novo registro, buscar, editar, excluir e imprimir.

[RF005] Gerenciar Usuário e Login com Permissão de Acesso

Para ter acesso ao sistema é solicitado o nome do usuário e senha dos envolvidos. As permissões de acesso serão liberadas de acordo com a função de cada funcionário


Ator: Gestor

Prioridade: () Essencial (x) Importante () Desejável

Entradas e pré-condições: O sistema terá os seguintes campos exigidos para ter acesso:
Usuário é o nome conforme cadastrado e senha

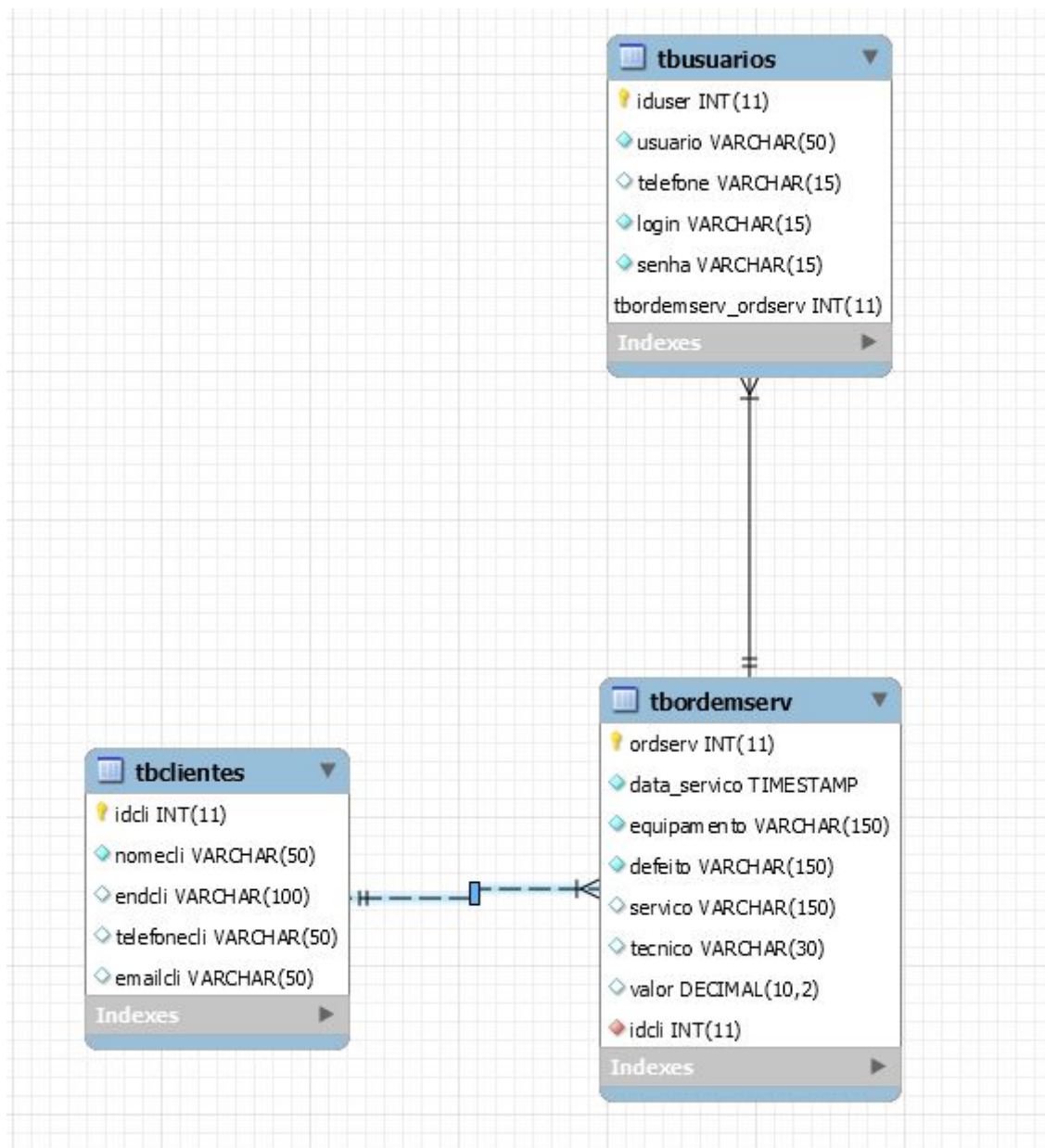
saídas e pós-condições: Não foi encontrado nenhum tipo de saída

Protótipo de tela deste requisito



O protótipo de tela de login, intitulado "CS System - Login", apresenta um layout simples com um fundo cinza claro. No topo, há uma barra de título com o ícone do sistema e os botões de minimizar, maximizar e fechar. Abaixo, o formulário contém três elementos principais: um campo de texto rotulado "Usuário" com uma barra de cursor no início, um campo de texto rotulado "Senha" e um botão "Login" localizado na parte inferior direita. O campo "Conectado" está presente, mas não possui um campo de entrada associado.

6. Modelo Entidade e Relacionamento (MER)



7. Códigos-fontes e Scripts SQL

Inserir aqui o link para o repositório do projeto no Github

<https://github.com/Clebson01/CS-INFORMATICA>

As pastas sugeridas para o repositório são:

- docs;
- SQL e
- src.