Em cinza: Preenchido pela Fatec SJC Em azul: Preenchido pelo Parceiro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aprendizagem por Projetos Integrados 2024-1 | | |
| Cliente: | Parceiro Interno | |
| Período / Curso: | 2º DSM | |
| Professor M2: | Walmir Duque | walmir.duque@fatec.sp.gov.br |
| Professor P2: | Claudio Lima | claudio.elima@fatec.sp.gov.br |
| Contato do Cliente: | Claudio Lima | claudio.elima@fatec.sp.gov.br |
| Tema do Semestre (Produto sem Contexto) | | |
| CRUD Avançado Web, Requisitos não funcionais levando em conta a Arquitetura da Solução (Linguagem OO, BD Relacional) e Ambiente de homologação com capacidade limitada para o cliente | | |
| Conhecimentos exigidos no semestre | | |
| * Documentação de Software (Briefing, User Stories, Wireframes, Casos de Testes Funcionais, Requisitos Não Funcionais); * Estimativa e Relatório de Esforço; * Usabilidade - UX/UI; * Fundamentos de Sistemas Web; * Programação Orientada a Objetos (Web); * Mapeamento Objeto Relacional; * Arquitetura de Software; * Programação com Estruturas de Dados; * Documentação de Software (API, Rotas); * BD Relacional (Requisito Fatec); * HTML, Javascript, CSS (Requisito Fatec); * Linguagem Typescript e NodeJS (Sugestão Fatec). | | |
| **Título do Desafio** | | |
| Gestão de Chamadas de Serviços | | |
| **Descrição do Desafio** | | |
| Temos um problema na Gestão de Chamadas de Serviços. Precisamos de uma solução que nos forneça informações sobre disponibilização de funcionalidades de planejamento, acompanhamento e controle no atendimento a chamadas de serviços. Adicionalmente, relatórios analíticos são pontos interessantes de agregação de valor ao projeto. | | |
| **Requisitos Funcionais e Não Funcionais** | | |
| **Requisitos Funcionais:**   1. Cadastros de Usuários, Técnicos, Equipamentos e Horários; 2. Usuários devem ter perfis diferentes (administrador, suporte, cliente); 3. Registro de chamados; 4. Acompanhamento de chamados (Aberto, Em processo, finalizado e Concluído); 5. Cadastro de soluções para problemas conhecidos; 6. SLA (Acordo de Nível de Serviço); 7. Base de conhecimento (FAQ).   **Requisitos Não Funcionais:**   1. Manual do Usuário (online); 2. Guia de Instalação; | | |
| **Outras Informações fornecidas pelo Parceiro** | | |
| * Interfaces de Cadastros; * Interface de parametrização de regras de negócio; * Relatórios; * Manual de Usuário (online); * Guia de Instalação; * Documentação de Software. | | |