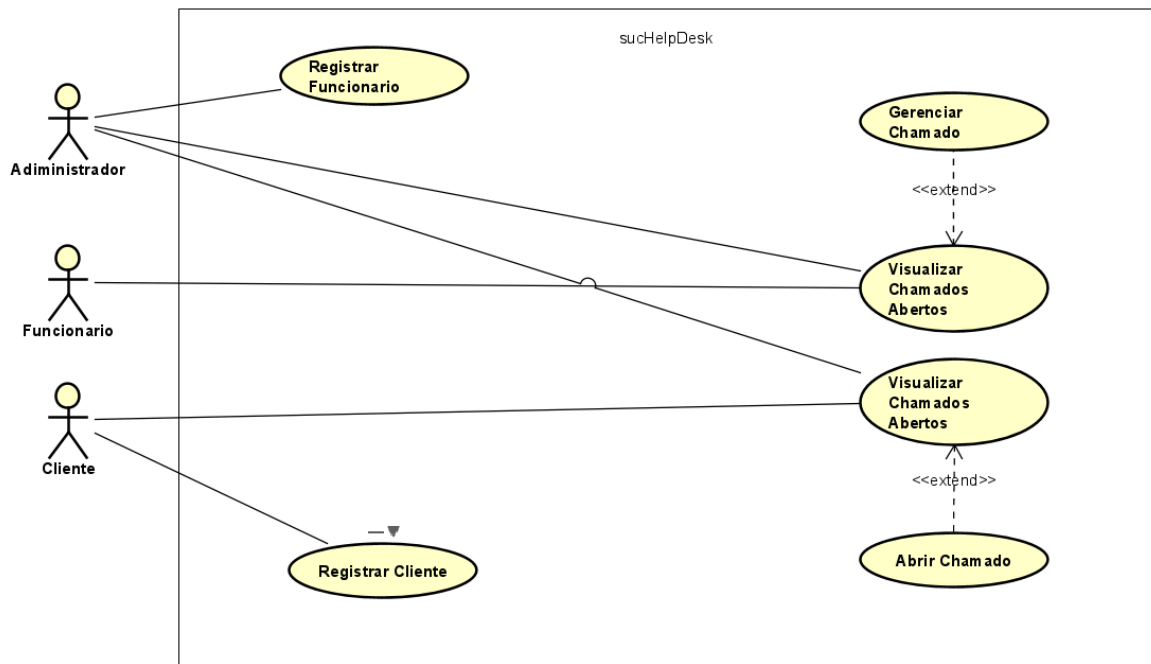


uc



Casos de Uso do Sistema Help Desk:

1. Registrar Cliente

- Ator Primário: Cliente
- Descrição: O cliente se registra no sistema para obter acesso.
- Fluxo Principal:
 - O cliente preenche informações de registro.
 - O sistema valida as informações.
 - O sistema cria conta para o cliente.

2. Registrar Funcionário

- Ator Primário: Administrador
- Descrição: Administrador registra funcionário no sistema para obter acesso.
- Fluxo Principal:
 - Administrador acessa seu sistema.
 - O administrador preenche as informações de um novo funcionário.
 - O sistema valida as informações do funcionário.
 - O sistema cria a conta para o novo funcionário.

3. Abrir Novo Chamado

- Ator Primário: Cliente e Administrador
- Descrição: O cliente ou administrador cria um novo chamado no sistema.
- Fluxo Principal:
 - Cliente ou administrador acessa o sistema.
 - O cliente ou administrador seleciona a opção de abrir novo chamado.
 - O cliente ou administrador preenche detalhes do chamado.
 - O sistema registra o novo chamado.

4. Visualizar Chamados Abertos

- Ator Primário: Usuário
- Descrição: Usuário visualiza lista de chamados abertos.
- Fluxo Principal:
 - Usuário acessa o sistema.
 - O usuário seleciona a opção de visualizar chamados abertos.
 - Sistema mostra lista de chamados abertos para o cliente.

5. Gerenciar Chamados

- Ator Primário: Funcionário e Administrador
- Descrição: Funcionário ou Administrador gerencia os chamados (atribuir, atualizar status, etc.).
- Fluxo Principal:
 - Funcionário ou Administrador acessa o sistema.
 - Funcionário ou Administrador visualiza a lista de chamados disponíveis.
 - Funcionário ou Administrador seleciona um chamado para gerenciar.
 - Funcionário ou Administrador realiza ações como atribuir ao chamado, atualizar status, etc.
 - O sistema atualiza o chamado conforme as ações do funcionário.