**Casos de Uso - Sistema de Controle de Chamados**

1. Realizar login;
2. Cadastrar novo analista;
3. Editar cadastro de analista.
4. Remover chamado;
5. Abrir novo chamado;
6. Pesquisar ativos;
7. Cadastrar novo ativo;
8. Editar ativo;
9. Adicionar acompanhamento ao chamado;
10. Editar chamado;

**UC1 - Realizar Login:**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 07 de abril feito por - Erick Menezes

**Ator Primário:**

Analista.

**Objetivo no contexto:**

Permitir acesso ao analista na aplicação.

**Pré-condições:**

O analista já deve possuir cadastro na aplicação.

**Disparador:**

O analista acessa a aplicação web.

**Cenário:**

1. O site exibe um formulário com os campos “Usuário”, “Senha” e o botão “Login”.
2. O analista insere seu “Usuário”.
3. O analista insere sua “senha”.
4. O analista aciona a opção “Entrar”. [E1], [E2]
5. O Sistema valida as informações inseridas.
6. O sistema autentica o analista.

**Exceções:**

1. Analista ou senha incorretos.
   1. O sistema exibe a mensagem: “Usuário inexistente.”
2. Campo de “Login” ou “Senha” em branco.
   1. O sistema exibe a mensagem: “Por favor preencha todos os campos.”.

**Prioridade:**

Alta

**Quando disponível:**

Primeira sprint.

**Frequência de uso:**

Alta

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Administrador

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC2 - Cadastrar novo analista:**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 27 de abril feito por - Erick Menezes

**Ator Primário:**

Administrador

**Objetivo no contexto:**

Cadastrar novos analistas na aplicação.

**Pré-condições:**

Deve-se estar autenticado no analista administrador do sistema.

**Disparador:**

Um novo analista precisa ser cadastrado no sistema.

**Cenário:**

1. O administrador realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página as opções “Cadastrar novo usuário ”, “Editar Informações do usuário”, “Cadastrar novo ativo”, “Editar ativo”, “Sair”.
3. O administrador aciona a opção “Cadastrar novo analista”.{A1}{A2}{A3}{A4}
4. O sistema exibe uma página com os campos de texto, “Login”, “Nome”, “E-mail”, “Senha”, os botões de rádio (“Cargo” com as opções “Administrador” ou “Analista”, e “Status” com as opções “Ativo” ou “Inativo”) a opção “Cadastrar”, e a opção “Voltar”.
5. O administrador preenche todos os campos obrigatórios.
6. O administrador aciona a opção cadastrar.{A5}[E1][E2]
7. O sistema exibe uma mensagem “Cadastrado com sucesso”.

**Exceções:**

1. [E1]Os campos obrigatórios não foram preenchidos:
   1. A página informa que o campo é obrigatório.
2. [E2]O Administrador informa um analista já existente:
   1. A página exibe a mensagem “Erro ao cadastrar, analista existente”

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1}Administrador aciona a opção “Editar informações do analista”:
   1. [Caso de uso 2]
2. {A2}Administrador aciona a opção “Cadastrar novo ativo”:
   1. [Caso de uso 7]
3. {A3}Administrador aciona a opção “Editar informações do ativo”:
   1. [Caso de uso 8]
4. {A4}Administrador aciona a opção “Sair”:
   1. O sistema realiza logout do administrador.
5. {A5}Administrador aciona a opção “Voltar”:
   1. O sistema retorna à página anterior.

**Prioridade:**

Alta

**Quando disponível:**

Segunda sprint

**Frequência de uso:**

Moderada.

**Canal com o ator:**

Navegador de internet.

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Nenhum

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC3 - Editar cadastro de analista**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 25 de Maio feito por - Erick Menezes

**Ator Primário:**

Administrador

**Objetivo no contexto:**

Alterar informações do analista no sistema.

**Pré-condições:**

O analista já deve possuir cadastro na aplicação.

**Disparador:**

O administrador aciona o botão de editar cadastro de analista na sua página principal.

**Cenário:**

1. O administrador realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página as opções “Cadastrar novo usuário ”, “Editar Informações do usuário”, “Cadastrar novo ativo”, “Editar ativo”, “Sair”.
3. O administrador aciona a opção “Cadastrar novo analista”. {A1}{A2}{A3}{A4}{A4}
4. O Sistema exibe todas as informações do analista(“Login”, “Nome”, “E-mail”, “Senha”,“Cargo” e “Status”) em campos de texto, Um campo de pesquisa por login e um botão “Pesquisar”, e os botões “Salvar Alterações” e “Voltar”.
5. O administrador insere o login do usuário que deseja modificar os dados.
6. O administrador aciona a opção “Pesquisar”.
7. O sistema exibe as informações do usuário pesquisado.
8. O administrador realiza as alterações que desejar.[E1][E2]
9. O administrador aciona o botão “Salvar Alterações”.{A5}[E3]
10. O sistema atualiza o banco de dados com as alterações realizadas.

**Exceções:**

1. [E1]Login do analista já cadastrado no sistema.
   1. O sistema exibe a mensagem: “Erro ao alterar as informações do usuário <nome>.”.
2. [E2]E-mail do analista já cadastrado no sistema.
   1. O sistema exibe a mensagem: “Erro ao alterar as informações do usuário <nome>.”.
3. [E3]Os campos obrigatórios não foram preenchidos:
   1. O sistema exibe: “Preencha esse campo” nos campos que forem obrigatórios.

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1}O administrador aciona a opção “Cadastrar novo ativo”:
   1. [Caso de uso 7]
2. {A2}O administrador aciona a opção “Editar informações do ativo”:
   1. [Caso de uso 8]
3. {A3}O administrador aciona a opção “Cadastrar novo analista”:
   1. [Caso de uso 2]
4. {A4}O administrador aciona a opção “Sair”:
   1. O sistema faz logoff do administrador e retorna à página de login.
5. {A5}O administrador aciona a opção “Voltar”:
   1. O sistema volta para a tela anterior.

**Prioridade:**

Média

**Quando disponível:**

Segunda sprint.

**Frequência de uso:**

Média

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC4 - Encerrar Chamados**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 06 de Maio feito por - Vinícius Santana

**Ator Primário:**

Analista.

**Objetivo no contexto:**

Encerrar chamados do sistema.

**Pré-condições:**

O chamado a ser encerrado deve estar aberto no sistema.

**Disparador:**

O analista aciona o botão de encerrar chamado na página de informações do chamado.

**Cenário:**

1. O analista realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página com todos os chamados abertos pelo analista em uma tabela, um campo de pesquisa de ativos e as opções “Abrir novo chamado” e “Sair”.
3. O sistema exibe ao lado de cada chamado os botões “Acompanhar” e “Editar”.
4. O analista aciona a opção “Acompanhar”.{A1}{A2}{A3}
5. O Sistema exibe a página com os acompanhamentos do chamado, Um campo de texto para escrever o acompanhamento com o botão enviar, e abaixo desse botão, uma opção de marcar “Fechar chamado”
6. O analista escreve o acompanhamento e marca a opção de fechar chamado.
7. O analista aciona o botão “Enviar”.
8. O sistema atualiza no banco de dados o status do chamado para “Fechado”.

**Exceções:**

Nenhum.

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1}O analista aciona a opção “Abrir novo chamado”:
   1. [Caso de uso 5]
2. {A2}O analista aciona a opção “Sair”:
   1. O sistema faz logoff do analista e retorna à página de login.
3. {A3}O analista aciona a opção “Editar”:
   1. [Caso de uso 10]

**Prioridade:**

Média

**Quando disponível:**

Segunda sprint.

**Frequência de uso:**

Alta

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC5 - Abrir novo chamado**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 09 de Maio feito por - Vinícius Santana

**Ator Primário:**

Analista

**Objetivo no contexto:**

Criar novos chamados no sistema.

**Pré-condições:**

O analista que irá criar o novo chamado deve estar previamente cadastrado no sistema.

**Disparador:**

O analista aciona o botão de criar novo chamado no menu do analista.

**Cenário:**

1. O analista realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página com todos os chamados abertos pelo analista em uma tabela, um campo de pesquisa de ativos e as opções “Abrir novo chamado” e “Sair”.
3. O sistema exibe ao lado de cada chamado os botões “Acompanhar” e “Editar”.
4. O analista aciona a opção “Abrir novo chamado”. {A1}{A2}{A3}
5. O Sistema exibe a janela de cadastro do chamado com os botões “Abrir novo chamado”, “Voltar”, e os campos de texto “Título”, “Descrição”, “Nome do requerente”, “Funcionário atribuído (Que é automaticamente preenchido com o nome do analista logado)”, “Ativo”, “status”.
6. O analista preenche os campos com as informações do chamado.
7. O analista aciona o botão “Abrir novo chamado”.[E1]
8. O Sistema salva as informações no banco de dados.

**Exceções:**

1. [E1] Campos obrigatórios não preenchidos:
   1. A página exibe a mensagem de erro informando os campos que precisam ser preenchidos.

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1}O analista aciona a opção “Sair”:
   1. O sistema faz logoff do analista e retorna à página de login.
2. {A2}O analista aciona a opção “Acompanhar”:
   1. [Caso de uso 9]
3. {A3}O analista aciona a opção “Editar chamado”:
   1. [Caso de uso 10]

**Prioridade:**

Alta

**Quando disponível:**

Segunda sprint.

**Frequência de uso:**

Alta

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC6 - Pesquisar ativos:**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 13 de Maio, feito por - Vinícius Santana

**Ator Primário:**

Analista

**Objetivo no contexto:**

Visualizar todo o histórico de chamados.

**Pré-condições:**

O usuário logado precisa ser administrador.

**Disparador:**

O administrador aciona o botão de visualizar o histórico de chamados no menu do administrador.

**Cenário:**

1. O analista realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página com todos os chamados abertos pelo usuário em uma tabela, um campo de pesquisa de ativos e as opções “Abrir novo chamado” e “Sair”.
3. O sistema exibe ao lado de cada chamado os botões “Acompanhar” e “Editar”.
4. O analista insere o tombo do ativo no campo de texto.
5. O analista aciona a opção “Pesquisar”.{A1}{A2}{A3}{A4}
6. O sistema exibe uma tela o ativo cadastrado e suas informações.[E1][E2]

**Exceções:**

1. [E1] O sistema não encontra o ativo pesquisado
   1. O sistema exibe na tela informando que o ativo não existe.
2. [E2] O administrador deixa o campo em branco
   1. O sistema exibe uma mensagem informando que o campo é obrigatório.

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1} O administrador aciona a opção “Abrir novo chamado”
   1. [Caso de uso 5]
2. {A2} O administrador aciona a opção “Acompanhar”
   1. [Caso de uso 9]
3. {A3} O administrador aciona a opção “Editar”
   1. [Caso de uso 10]
4. {A4} O administrador aciona a opção “Sair”
   1. O sistema faz logoff do administrador e retorna à página de login.

**Prioridade:**

Média

**Quando disponível:**

Segunda sprint.

**Frequência de uso:**

Média

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC7 - Cadastrar novo ativo:**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 13 de Maio, feito por - Vinícius Santana

**Ator Primário:**

Administrador

**Objetivo no contexto:**

Cadastrar um novo ativo no sistema.

**Pré-condições:**

O usuário logado precisa ser administrador..

**Disparador:**

O administrador aciona o botão de cadastrar novo ativo no menu do administrador.

**Cenário:**

1. O administrador realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página as opções “Cadastrar novo usuário”, “Editar cadastro do usuário”, “Cadastrar novo ativo”, “Editar informações do ativo”, “Sair”.
3. O administrador aciona a opção “Cadastrar novo ativo”.{A1}{A2}{A3}{A4}
4. O sistema exibe uma página com os campos de texto, “Nome do ativo”, “Descrição”, “Tombo”, os botões de rádio “Ativo” e “Inativo”, a opção “Cadastrar”, e a opção “Voltar”.
5. O administrador preenche todos os campos obrigatórios.
6. O administrador aciona a opção “cadastrar”.[E1]
7. O sistema exibe uma mensagem “Cadastrado com sucesso”.

**Exceções:**

1. [E1] O administrador deixa o campo em branco:
   1. O sistema exibe uma mensagem informando que o campo é obrigatório.

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1} O administrador aciona a opção “Cadastrar novo analista”:
   1. [Caso de uso 2]
2. {A2} O administrador aciona a opção “Editar cadastro de analista”:
   1. [Caso de uso 3]
3. {A3} O administrador aciona a opção “Editar informações do ativo”:
   1. [Caso de uso 8]
4. {A4} O administrador aciona a opção “Sair”:
   1. O sistema faz logoff do administrador e retorna à página de login.

**Prioridade:**

Média

**Quando disponível:**

Segunda sprint.

**Frequência de uso:**

Baixa

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC8 - Editar informações do ativo:**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 13 de Maio, feito por - Erick Menezes

**Ator Primário:**

Administrador

**Objetivo no contexto:**

Editar informações de um ativo.

**Pré-condições:**

O usuário logado precisa ser administrador..

**Disparador:**

O administrador aciona o botão de editar um ativo no menu do administrador.

**Cenário:**

1. O administrador realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página as opções “Cadastrar novo analista ”, “Editar Informações do analista ”, “Cadastrar novo ativo”, “Editar informações do ativo”, “Sair”.
3. O administrador aciona a opção “Editar informações do ativo”.{A1}{A2}{A3}{A4}
4. O sistema exibe uma página com os campos das informações dos ativos, o campo de pesquisa e o botão “Pesquisar”, e os botões “Salvar alterações” e “Voltar”.{A5}
5. O administrador insere no campo de pesquisa o tombo do ativo.
6. O administrador aciona a opção “Pesquisar”
7. O sistema exibe nos campos de texto as informações do ativo pesquisado
8. O administrador realiza as alterações que desejar e aciona o botão “Salvar alterações”.{A5}[E1][E2]
9. O sistema atualiza as informações no banco de dados e exibe a mensagem “Alterações feitas com sucesso!”.

**Exceções:**

[E1] O usuário não preenche informações obrigatórias: O sistema pede para o usuário preencher os campos.

[E2] O usuário insere um tombo já cadastrado, o sistema exibe uma mensagem de erro.

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1} O administrador aciona a opção “Cadastrar novo analista”:
   1. [Caso de uso 2]
2. {A2} O administrador aciona a opção “Editar cadastro de analista”:
   1. [Caso de uso 3]
3. {A3} O administrador aciona a opção “Cadastrar novo ativo”:
   1. [Caso de uso 7]
4. {A4} O administrador aciona a opção “Sair”:
   1. O sistema faz logoff do administrador e retorna à página de login.
5. {A5} O administrador aciona a opção “Voltar”:
   1. O sistema volta para a tela anterior.

**Prioridade:**

Baixa

**Quando disponível:**

Segunda sprint.

**Frequência de uso:**

Baixa

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC9 - Adicionar acompanhamento ao chamado:**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 14 de Maio, feito por - Vinícius Santana

**Ator Primário:**

Analista

**Objetivo no contexto:**

Adicionar comentários de acompanhamento a um chamado.

**Pré-condições:**

O chamado deve estar com o status aberto para realizar um acompanhamento.

**Disparador:**

O analista aciona o botão de adicionar acompanhamento ao chamado.

**Cenário:**

1. O analista realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página com todos os chamados abertos pelo analista em uma tabela, um campo de pesquisa de ativos e as opções “Abrir novo chamado” e “Sair”.
3. O sistema exibe ao lado de cada chamado os botões “Acompanhar” e “Editar”.
4. O analista aciona o botão “Acompanhar” no espaço do chamado que desejar.{A1}{A2}{A4}
5. O sistema exibe todos os acompanhamentos feitos anteriormente e uma caixa de texto para o analista digitar as informações do novo acompanhamento e os botões “Salvar acompanhamento” e “Voltar” e a opção de fechar chamado.
6. O analista realiza as alterações que desejar e aciona o botão “Salvar acompanhamento”.{A3}{A6}
7. O sistema atualiza no banco de dados as informações do chamado.

**Exceções:**

Nenhum.

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1} O analista aciona a opção “Abrir novo chamado”:
   1. [Caso de uso 5]
2. {A2} O analista aciona a opção “Sair”:
   1. O sistema faz logoff do administrador e retorna à página de login.
3. {A3} O analista aciona a opção “Voltar”:
   1. O sistema retorna à tela anterior.
4. {A4}O analista aciona a opção “Editar”:
   1. [Caso de uso 10]
5. {A5}O analista aciona a opção de “Fechar chamado”
   1. [Caso de uso 4]

**Prioridade:**

Alta

**Quando disponível:**

Segunda sprint.

**Frequência de uso:**

Alta

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.

**UC10 - Editar chamado:**

Caso de uso:

**Iteração:**

Última modificação: 14 de Maio, feito por - Vinícius Santana

**Ator Primário:**

Analista

**Objetivo no contexto:**

Editar informações de um chamado.

**Pré-condições:**

O analista só pode alterar as informações de um chamado que ele próprio abriu.

**Disparador:**

O analista aciona o botão de editar um chamado.

**Cenário:**

1. O analista realiza login na página de login.[Caso de uso 1]
2. O Sistema exibe uma página com todos os chamados abertos pelo analista em uma tabela, um campo de pesquisa de ativos e as opções “Abrir novo chamado” e “Sair”.
3. O sistema exibe ao lado de cada chamado os botões “Acompanhar” e “Editar”.
4. O analista aciona o botão “Editar” no espaço do chamado que desejar editar.{A1}{A2}{A3}
5. O sistema exibe todas as informações do chamado e os botões “Salvar alterações” e “Voltar”.
6. O analista realiza as alterações que desejar e aciona o botão “Salvar alterações”.[E1]
7. O sistema atualiza no banco de dados as informações do chamado.

**Exceções:**

E1: O analista deixou campos obrigatórios vazios: O sistema aponta os erros e não permite a alteração.

**Fluxo Alternativo:**

1. {A1} O analista aciona a opção “Abrir novo chamado”:
   1. [Caso de uso 5]
2. {A2} O analista aciona a opção “Sair”:
   1. O sistema faz logoff do administrador e retorna à página de login.
3. {A3}O analista aciona a opção “Acompanhar”:
   1. [Caso de uso 9]

**Prioridade:**

Baixa

**Quando disponível:**

Segunda sprint.

**Frequência de uso:**

Média

**Canal com o ator:**

Browser (Navegador)

**Atores secundários:**

Nenhum

**Canais com atores secundários:**

Browser (Navegador)

**Questões abertas:**

Nenhum.