

---

## ESPECIFICAÇÃO DE CASO DE USO

# POCKET QUEUE

Cliente: UNIBRATEC



Versão: 10.12

Responsáveis:

Jair Paixão Júnior

E-mail: [profissionaljpj@gmail.com](mailto:profissionaljpj@gmail.com)

Carlos Henrique Macedo dos Santos

E-mail: [carlos\\_judo@hotmail.com](mailto:carlos_judo@hotmail.com)

---

### Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Último UC	Autor
31/08/2014	0.1	Criação do documento	UC001	JPJ
06/12/2014	06.12	Revisão do documento para acerto de fluxos de exceção e subfluxos, com base em nova interpretação fornecida pelo mestre Chicout	UC014	JPJ
10/12/2014	10.12	Redução de escopo para equilibrar expectativas	UC011	JPJ

### Lista de Aprovadores

Nome	Cargo
Fábio Chicout	Professor

## Conteúdo

1. Introdução	pag. 4
1.1. Visão geral deste documento	pag. 4
2. Diagrama de casos de uso	pag. 5
2.1. Diagrama de senhas geradas	pag. 5
2.2. Diagrama do gerente	pag. 6
3. Atores	pag. 7
4. Casos de uso	pag. 8
4.1. [UC001] Fazer login	pag. 8
4.1.2 [SF001] Login do gerente	pag. 8
4.1.3 [SF002] Login do gerente para ajudar equipe a atender clientes	pag. 8
4.1.4 [SF003] Login do atendente	pag. 9
4.1.5 [FE001] Erro de login, senha ou guichê	pag. 9
4.2. [UC002] Gerar senha	pag. 9
4.3. [UC003] Chamar senha	pag. 10
4.3.1 [SF004] Não existem senhas na fila	pag. 11
4.4. [UC004] Findar atendimento	pag. 11
4.5. [UC005] Atualizar site	pag. 12
4.6. [UC006] Acessar média de atendimento geral do dia	pag. 13
4.7. [UC007] Acessar média de atendimento geral do mês	pag. 13
4.8. [UC008] Acessar média de atendimento individual do dia	pag. 13
4.9. [UC009] Acessar média de atendimento individual do mês	pag. 14
4.10. [UC010] Acessar média de tempo de espera	pag. 14
4.11. [UC011] Inserir usuário	pag. 15
5. Referências	pag. 16

# 1. Introdução

---

Este documento especifica os casos de uso do sistema POCKET QUEUE, descrevendo os fluxos de eventos, entradas e saídas de cada uso a ser implementado.

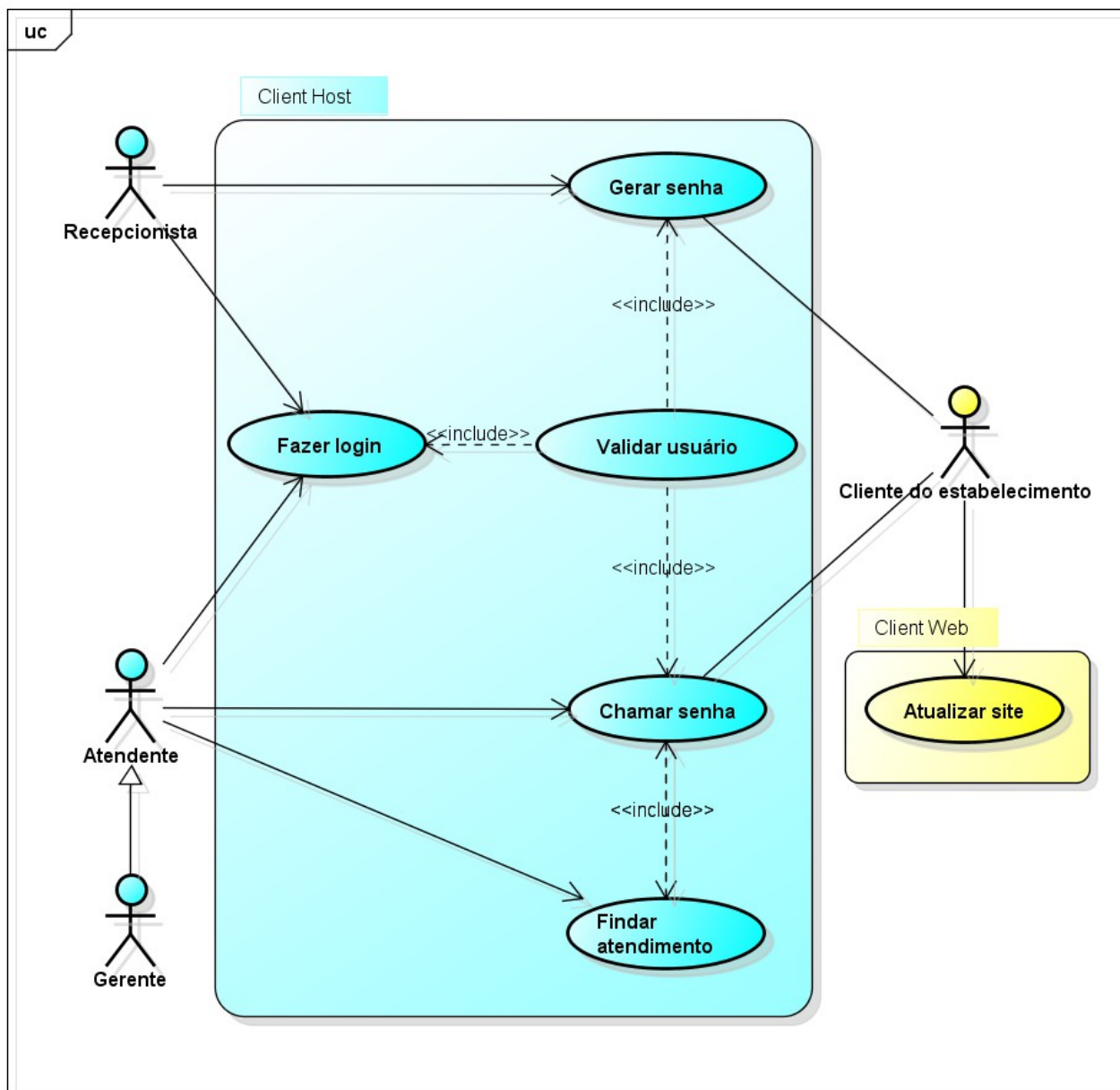
## 1.1. Visão geral deste documento

Este documento é composto pelas seguintes seções:

- **Seção 1 - Diagrama de Casos de Uso:** apresenta o Diagrama de Casos de Uso do sistema.
- **Seção 2 - Atores:** relaciona os atores que interagem com o sistema e apresenta uma breve descrição sobre cada um.
- **Seção 3 - Casos de Uso:** relaciona a especificação dos casos de uso do sistema.
- **Seção 4 - Referências:** referências citadas no documento ou necessárias para o entendimento do mesmo.

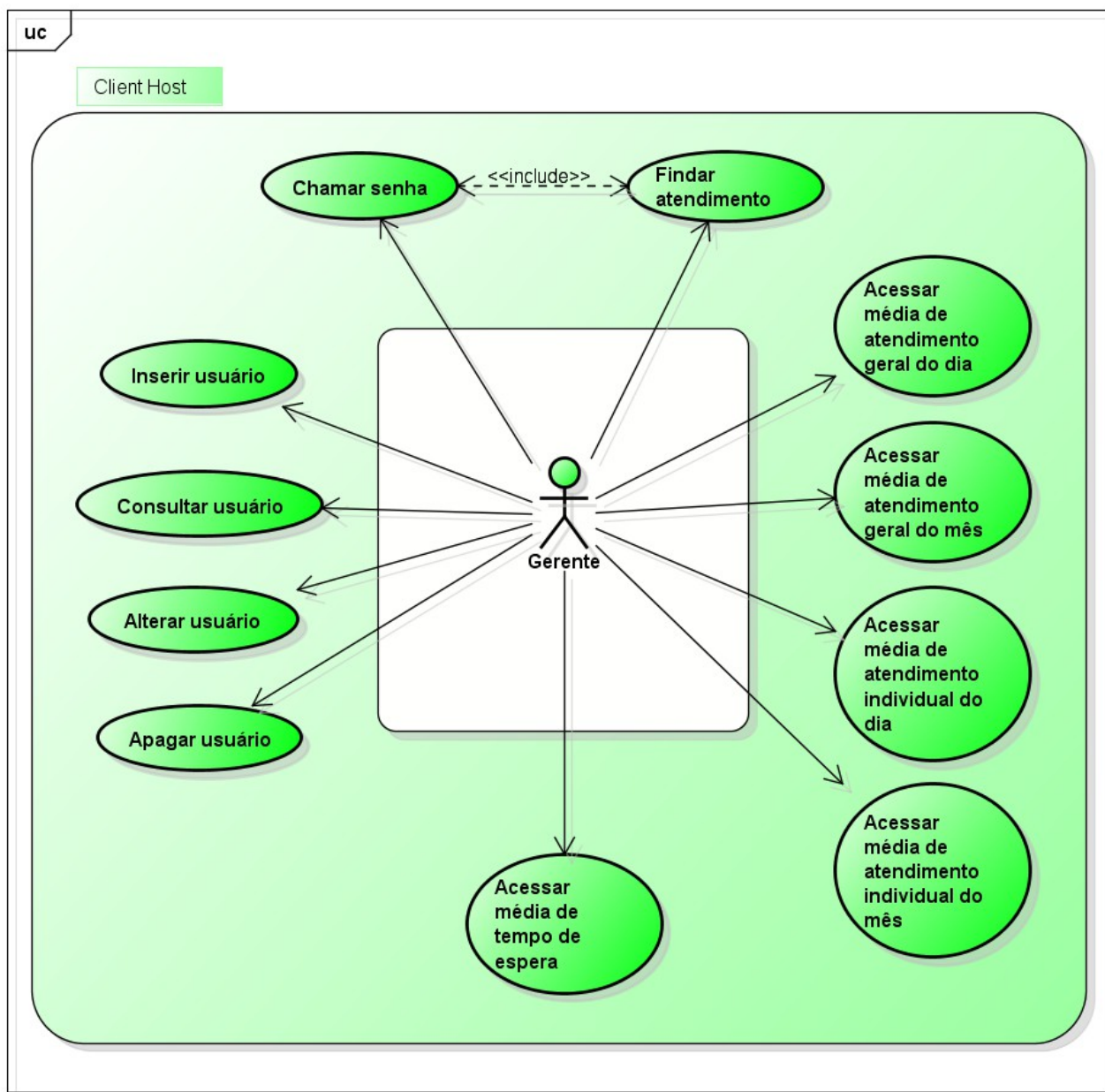
## 2. Diagrama de casos de uso

### 2.1. Diagrama de senhas de chamadas



powered by Astah

## 2.2. Diagrama do gerente



powered by Astah

### 3. Atores

Ator	Descrição
Gerente	Usuário com privilégios para ver as estatísticas de atendimento, que também pode chamar senhas. Assim como, incluir, excluir alterar e buscar registros de atendentes.
Atendente	Usuário com privilégios para chamar senhas.
Recepcionista	Usuário com privilégios para gerar senha.
Cliente do estabelecimento	Usuário que vai, basicamente, usar o sistema atualizando o site para poder visualizar a situação da fila.

## 4. Casos de uso

---

### [UC001] - Fazer Login

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar na página principal do sistema.

#### **Fluxo de eventos principal**

UC001.1. Este caso de uso inicia quando o usuário escolhe a opção “Efetuar login” na página principal do sistema.

UC001.2. O sistema exibe uma tela de login, para que o usuário informe seu login e sua senha.

UC001.3. O usuário digita o login, a senha e clica no botão “Confirmar”.

UC001.4. O sistema verifica a autenticidade das informações. [FE001] [SF002] [SF004]

UC001.5. O sistema fecha a tela e habilita as opções de atendimento, recepção ou gerência, dependendo do login fornecido.

#### **Subfluxos**

##### **[SF001] Login do gerente**

**Pré-condição:** O sistema verifica que o tipo de usuário do login é “gerente”, no ponto [UC001.4].

SF001.1. O sistema informa que o usuário tem a opção de fazer atendimento, mas que, para isso, será necessário informar o guichê no qual está logando, e fornece um campo de preenchimento opcional para guichê. [SF002]

SF001.2. O usuário clica no botão para confirmar. [UC001.5]

##### **[SF002] Login do gerente para ajudar a equipe a atender clientes**



**Pré-condição:** O usuário decide que vai fazer atendimentos, no ponto [SF001.1].

SF002.1. O usuário digita o guichê correspondente. [SF002.2]

### **[SF003] Login do atendente**

**Pré-condição:** O sistema verifica que o tipo de usuário do login é “atendente”, no ponto [UC001.4].

SF003.1. O sistema fornece um campo de preenchimento para guichê.

SF003.2. O usuário informa o guichê correspondente.

SF003.3. O usuário clica no botão para confirmar. [UC001.5]

### **Fluxos de Exceção**

#### **[FE001] Erro de login, senha ou guichê**

**Pré-condição:** O sistema verifica que o usuário não existe ou que a senha está incorreta, no ponto [UC001.4].

FE001.1. O sistema mostra uma mensagem de erro, explicando ao usuário a situação.

FE001.2. O usuário clica em “ok” deixando claro ter entendido a mensagem.

FE001.3. O sistema volta para a tela de login. [UC001.2]

**Pós-condição:** O usuário ter digitado o login, senha e guichê(caso seja necessário[SF003])” ou optado “[SF001] [SF002]”) válidos, em seguida ter clicado no botão para confirmar.

---

## **[UC002] - Gerar senha**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como recepcionista e ter sido solicitado por um cliente para obter lugar na fila de espera.

### **Fluxo de eventos principal**

UC002.1. Este caso de uso inicia quando o usuário clica no botão para “Gerar senha” na tela de recepção.

UC002.2. O sistema altera a última senha gerada para o próximo número.

UC002.3. O sistema mostra nas telas do recepcionista, dos atendentes e no telão, a última senha gerada.

UC002.4. O sistema registra a data de emissão da nova senha e salva em .pdf seu layout, com o número e a data de emissão.

**Pós-condição:** A última senha gerada ter sido alterada para o próximo número, a data de emissão ter sido registrada, a senha ter sido impressa, as telas e o telão terem sido atualizados.

---

## **[UC003] - Chamar senha**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como atendente ou como gerente com guichê, alguma senha já ter sido gerada “[UC002]” na fila, e, caso não seja o primeiro atendimento do usuário, este ter clicado no botão para finalizar o atendimento anterior [UC004].

### **Fluxo de eventos principal**

UC003.1. Este caso de uso inicia com o usuário clicando no botão para “chamar senha”.

UC003.2. O sistema verifica se existem senhas a serem chamadas na fila. [SF004]

UC003.3. O sistema desabilita a opção “chamar senha” e habilita a opção “findar

atendimento”.

UC003.4. O sistema altera a última senha chamada para o próximo número.

UC003.5. O sistema mostra nas telas dos atendentes, do recepcionista e no telão, a última senha chamada, assim como, o histórico das últimas três senhas.

UC003.6. O sistema mostra na tela do atendente o tempo que o cliente do estabelecimento aguardou sua ficha ser chamada.

UC003.7. O sistema registra a senha chamada, o atendente, o guichê e a data.

### **Subfluxo**

#### **[SF004] Não existem senhas na fila**

**Pré-condição:** O sistema verifica que não existem senhas a serem chamadas, no ponto [UC003.2].

FE004.1. O sistema informa ao usuário que não existem senhas a serem chamadas.  
[UC003 – fim]

**Pós-condição:** A última senha chamada ter sido alterada para o próximo número [UC003.4], ter sido registrada [UC003.7], a senha chamada, o atendente, o guichê e a data; as telas e o telão terem sido atualizados [UC003.5]. Inclusive a opção “findar atendimento” ter sido habilitada [UC003.2] e a opção “chamar senha” ter sido desabilitada [UC003.2]. A informação do tempo de espera do cliente do estabelecimento ter sido apresentada ao atendente [UC003.6]. Ou, o sistema ter verificado que não haviam senhas a serem chamadas [SF004].

---

## **[UC004] - Findar atendimento**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como atendente e já ter chamado alguma senha “[UC003]”, existir um atendimento em andamento e o usuário considerar o atendimento finalizado.

### Fluxo de eventos principal

UC004.1. Este caso de uso inicia quando o usuário clica no botão para findar o atendimento.

UC004.2. O sistema desabilita a opção “findar atendimento” e habilita a opção “chamar senha”.

UC004.3. O sistema registra a data de final de atendimento.

**Pós-condição:** A data final do atendimento ter sido registrada [UC004.3]. Inclusive a opção “findar atendimento” ter sido desabilitada [UC004.2] e a opção “chamar senha” ter sido habilitada [UC004.2].

---

## [UC005] - Atualizar site

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar conectado no site web do pocket queue do estabelecimento.

### Fluxo de eventos principal

UC005.1. Este caso de uso começa quando o usuário clica no botão para saber a situação atual da fila.

UC005.2. O sistema busca o registro da última senha gerada e da última senha chamada para mostrar no site incluindo o guichê e um histórico com as últimas três senhas chamadas com os guichês correspondentes.

UC005.3. O sistema mostra no site a data da última atualização do site.

**Pós-condição:** A última senha chamada com o guichê, a última senha gerada e o histórico das últimas três senhas [UC005.2]. A data de atualização ter sido atualizada no site.

---

## **[UC006] - Acessar média de atendimento geral do dia**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como gerente.

### **Fluxo de eventos principal**

UC006.1. Este caso de uso começa quando o usuário clica no botão para saber a média de atendimento geral do dia.

UC006.2. O sistema calcula a média.

UC006.3. O sistema mostra a média na tela.

**Pós-condição:** A média de atendimento geral do dia constar na tela.

---

## **[UC007] - Acessar média de atendimento geral do mês**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como gerente.

### **Fluxo de eventos principal**

UC007.1. Este caso de uso começa quando o usuário clica no botão para saber a média de atendimento geral do mês.

UC007.2. O sistema calcula a média.

UC007.3. O sistema mostra a média na tela.

**Pós-condição:** A média de atendimento geral do mês constar na tela.

---

## **[UC008] - Acessar média de atendimento individual do dia**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como gerente.

### **Fluxo de eventos principal**

UC008.1. Este caso de uso começa quando o usuário clica no botão para saber a média de atendimento individual do dia.

UC008.2. O sistema calcula a média.

UC008.3. O sistema mostra a média na tela.

**Pós-condição:** A média de atendimento individual do dia constar na tela.

---

## **[UC009] - Acessar média de atendimento individual do mês**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como gerente.

### **Fluxo de eventos principal**

UC009.1. Este caso de uso começa quando o usuário clica no botão para saber a média de atendimento individual do mês.

UC009.2. O sistema calcula a média.

UC009.3. O sistema mostra a média na tela.

**Pós-condição:** A média de atendimento individual do mês constar na tela.

---

## **[UC010] - Acessar média de tempo de espera**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como gerente.

### **Fluxo de eventos principal**

UC010.1. Este caso de uso começa quando o usuário clica no botão para saber a média de tempo de espera.

UC010.2. O sistema calcula a média.

UC010.3. O sistema mostra a média na tela.

**Pós-condição:** A média de tempo de espera constar na tela.

---

## **[UC011] - Inserir usuário**

---

**Pré-condição:** O usuário deve estar logado “[UC001]” como gerente.

### **Fluxo de eventos principal**

UC011.1. Este caso de uso começa quando o usuário clica no botão para acesso à tela de gerência.

UC011.2. O sistema mostra na tela lugares de inserção de texto, nos quais o usuário poderá inserir os dados do novo usuário (nome, cpf, login, senha, tipo de usuário).

UC011.3. O usuário insere os dados e confirma.

UC011.4. O sistema insere os dados.

**Pós-condição:** O novo usuário estar inserido no sistema.

## 5. Referências

---

- [1] Documento de Requisitos do Projeto “Requisitos Pocket queue”, versão 10.12;
- [2] Documento de Plano do Projeto “Plano Projeto Pocket queue”, versão 10.12;
- [3] Site no you tube com explicações acerca do funcionamento do banco de dados feito pelo Gerente de Projetos, Carlos Henrique Macedo dos Santos: “<https://www.youtube.com/watch?v=7WRHMON3Iic>”.