Relatório com Memória Descritiva

Projeto Final – UFCD 5425 – Tecnologias da Programação e Sistemas de Informação

# 1. Introdução

Este documento tem como finalidade apresentar a memória descritiva do projeto final “Hephaestus”, desenvolvido no âmbito do curso de Tecnologias da Programação e Sistemas de Informação, tendo como objetivo principal a criação de uma plataforma de HelpDesk intuitiva e funcional.

# 2. Objetivos

Objetivo Geral:  
Desenvolver uma plataforma de HelpDesk Web que permita a gestão eficiente de tickets de suporte técnico.

Objetivos Específicos:  
- Registo e gestão de utilizadores  
- Criação e acompanhamento de tickets e tarefas  
- Definição de perfis distintos (utilizador, técnico, admin)  
- Implementação de sistema de notificações por email  
- Exportação de dados e geração de relatórios

# 3. Memória Descritiva

3.1 Justificação da Escolha:  
A escolha por desenvolver uma plataforma HelpDesk surgiu da necessidade recorrente de empresas gerirem pedidos de suporte técnico de forma estruturada, simples e eficaz.

3.2 Tecnologias Utilizadas:  
- Backend: .NET Framework / C#  
- Frontend: HTML, CSS, Bootstrap, JavaScript  
- Base de Dados: SQL Server Management Studio  
- IDE: Visual Studio  
- Servidor: IIS (Internet Information Services)

3.3 Arquitetura da Plataforma:  
Explicação do modelo MVC, comunicação com base de dados, estrutura modular das views/controllers, etc.

3.4 Utilizadores e Funcionalidades:  
- Utilizador Cliente: Criação e consulta de tickets  
- Técnico: Gestão de tickets/tarefas atribuídas  
- Administrador: Gestão de contas, estatísticas e permissões

3.5 Segurança e Escalabilidade:  
- Encriptação de senhas  
- Autenticação segura  
- Restrição de acessos por perfil  
- Preparação para escalar base de dados e aplicação