**Documento de requisitos Sistema Acadêmico de Chamados (SAC)**

**Autores:**

Gabriel Rodrigues dos Santos

Igor da Silva Rodrigues

Raphael de Oliveira dos Santos

**Sumário**

Sumário

[Introdução 2](#_Toc160471260)

[Requisitos Funcionais 2](#_Toc160471261)

[Capacidades mínimas 2](#_Toc160471262)

[Controle de acesso 2](#_Toc160471263)

[Funcionalidades básicas 2](#_Toc160471264)

[Requisitos Não-Funcionais 3](#_Toc160471265)

[Usabilidade 3](#_Toc160471266)

[Tecnologias envolvidas 3](#_Toc160471267)

[Segurança 3](#_Toc160471268)

[Regras de Negócio 3](#_Toc160471269)

# Introdução

O Sistema Acadêmico de Chamados (SAC) deve promover a informatização de solicitações gerais dentro do contexto acadêmico, orientada de discentes matriculados à administração institucional, promovendo padronização para atendimentos regulares, tratamento simultâneo de solicitações, direcionamento intersetorial, acompanhamento sob demanda, histórico. O SAC pretende integrar diferentes setores da instituição, permitindo tratamento centralizado de chamados.

O sistema apresentará duas interfaces, uma destinada a abertura dos chamados pelos discentes onde eles poderão acompanhar o desenvolvimento das solicitações, e outra interface destinada a administração onde chamados poderão ser criados, encaminhados ou encerrados.

# Requisitos Funcionais

## Capacidades mínimas

Objetivos mínimos que devem ser atendidos pelo uso do sistema.

* RF01: Solicitar trancamento de matrícula
  + O sistema deve permitir ao discente solicitar o trancamento de matrículas individuais (disciplinas) ou geral, obedecendo o prazo permitido.
* RF02: Solicitar matrícula
  + Ainda considerando os prazos devidos, o sistema deve permitir ao discente solicitar a reserva de matrícula em novas disciplinas, desde que esteja apto para cursá-las, atendendo aos pré-requisitos.
* RF03: Solicitar histórico do aluno
  + Independente de prazos, o sistema deve permitir ao aluno solicitar seu histórico de matrículas e notas, incluindo seu coeficiente de rendimento (CR) e outras informações pertinentes.
* RF04: Solicitar comprovante de matrícula
  + Permite ao usuário solicitar seu comprovante de matrícula
* RF05: Solicitar ficha cadastral do aluno
  + Permite ao usuário solicitar a ficha cadastral do aluno
* RF06: Solicitar Integralização curricular
  + Permite solicitar integralização curricular

## Controle de acesso

Medidas de controle de acesso

* RF07: Realizar login
  + O sistema deve possuir um sistema de login que permita a autenticação de seus usuários com base em seu perfil e permissão.

## Funcionalidades básicas

Funcionalidades básicas disponíveis aos usuários

* RF08: Verificar chamado
  + Permite ao usuário acompanhar o estado do chamado aberto
* RF09: Abrir chamado
  + Permite ao usuário abrir uma instância de um dos tipos de chamado existentes
* RF10: Exibir chamados
  + Permite ao administrador exibir todos os chamados atualmente abertos
* RF11: Revisar chamado
  + Permite ao administrador fechar/alterar o chamado
* RF12: Criar chamado
  + Permite ao administrador criar um tipo de chamado
* RF13: Comunicação com Alunos
  + O sistema envia notificações por e-mail aos alunos sempre que houver uma atualização no status de seu chamado, fornecendo detalhes sobre o progresso e as próximas etapas
* RF14: Ordenação de Chamados
  + O sistema deve permitir filtrar e ordenar a lista de chamados, priorizando automaticamente os chamados mais urgentes, exibindo-os primeiro.

# Requisitos Não-Funcionais

## Usabilidade

* RNF01: O sistema deve ser completamente acessível através de um navegador de internet. Sendo obrigatório o funcionamento correto com o Google Chrome

## Tecnologias envolvidas

* RNF02: O sistema deve ser compatível com banco de dados Microsoft SQL Server.

## Segurança

* RNF03: O sistema deve implementar medidas de proteção contra entradas maliciosas, especialmente aquelas que possam ser exploradas para ataques como *SQL Injection*, visando garantir a integridade e a segurança de dados.

# 

# Regras de Negócio

* RN01: Autenticação de Alunos e Administradores
  + Apenas alunos e administradores autorizados podem acessar o sistema, com autenticação baseada em matrícula para alunos e credenciais específicas para administradores
* RN02: Atribuição de Chamados
  + Chamados devem ser atribuídos automaticamente aos administradores da secretaria para processamento.
* RN03: Gerenciamento de Status de Chamados
  + Administradores podem atualizar o status dos chamados (pendente, em andamento e concluído) para refletir o progresso do processamento. O status 'pendente' significa que o chamado foi aberto, mas não revisado; o status 'em andamento' significa que o chamado foi revisado, mas não gerou resultado e o status 'concluído' significa que o chamado gerou resultado e foi arquivado.
* RN05: Priorização de Chamados
  + Chamados podem ser priorizados com base na urgência e na natureza da solicitação, garantindo que os casos mais críticos sejam tratados rapidamente. Os níveis de urgência seriam ('baixa', 'média' e 'alta'), representados por um valor inteiro, onde 3 é o nível mais baixo e 1 é o nível mais alto.
* RN06: Registro de Atividades
  + Para fins de auditoria, o sistema deverá armazenar todas as interações e atualizações feitas em relação a cada chamado através de um sistema de histórico.
* RN07: Revisão em Massa de Chamados
  + Administradores têm a capacidade de selecionar vários chamados da lista para revisão e atualização simultânea que será efetivada mediante confirmação, facilitando o gerenciamento de casos em larga escala.
* RN08: Complexidade de senha
  + A senha de usuário deve conter no mínimo 8 caracteres alfanuméricos, e pelo menos um caractere maiúsculo