

Trabalho 1 – Diagramas

Sistema de Atendimento ao Cliente

a) Diagrama de Sequência

Elabore um diagrama de sequência para o processo de abertura de um chamado de suporte em um sistema de atendimento ao cliente. Inclua os seguintes atores: Cliente, Sistema de Suporte, Agente de Suporte e Banco de Dados. O diagrama deve cobrir:

- O cliente cria um novo chamado de suporte.
- O sistema de suporte registra o chamado no banco de dados.
- Um agente de suporte recebe a notificação do novo chamado.
- O agente de suporte revisa e atualiza o chamado com informações adicionais.
- O sistema de suporte envia uma notificação de atualização ao cliente.

b) Diagrama de Classe

Crie um diagrama de classe para o sistema de atendimento ao cliente descrito no exercício anterior. O diagrama deve incluir as principais classes e suas relações. Certifique-se de incluir as seguintes classes e seus atributos e métodos principais:

Cliente

- Atributos: id, nome, email, telefone
- Métodos: criarChamado(), atualizarInformacoes()

ChamadoDeSuporte

- Atributos: id, descricao, status, dataDeCriacao, dataDeAtualizacao
- Métodos: atualizarChamado(), fecharChamado()

AgenteDeSuporte

- Atributos: id, nome, email, especialidade
- Métodos: revisarChamado(), atualizarChamado()

SistemaDeSuporte

- Atributos: -
- Métodos: registrarChamado(), notificarAgente(), notificarCliente()

BancoDeDados

- Atributos: -
- Métodos: salvarChamado(), atualizarChamado(), buscarChamadoPorId()

Sistema de Reserva de Voos

a) Diagrama de Sequência

Elabore um diagrama de sequência para o processo de reserva de um voo em um sistema de reservas online. Inclua os seguintes atores: Cliente, Sistema de Reserva, Sistema de Pagamento e Sistema de Notificações. O diagrama deve cobrir as seguintes etapas:

- O cliente busca por voos.
- O sistema de reserva retorna os resultados.
- O cliente seleciona um voo e fornece os detalhes de pagamento.
- O sistema de pagamento processa o pagamento.
- O sistema de reserva confirma a reserva e notifica o cliente.

b) Diagrama de Classe

Crie um diagrama de classe para o sistema de reserva de voos descrito no exercício anterior. O diagrama deve incluir as principais classes e suas relações. Certifique-se de incluir as seguintes classes e seus atributos e métodos principais:

Cliente

- Atributos: id, nome, email, telefone
- Métodos: buscarVoos(), selecionarVoo(), fornecerDetalhesPagamento()

Voo

- Atributos: id, origem, destino, data, hora, preço, assentosDisponiveis
- Métodos: verificarDisponibilidade(), reservarAssento()

SistemaDeReserva

- Atributos: -
- Métodos: buscarVoos(), retornarResultados(), confirmarReserva(), notificarCliente()

Pagamento

- Atributos: id, valor, metodo, status
- Métodos: processarPagamento(), verificarStatus()

SistemaDePagamento

- Atributos: -
- Métodos: processarPagamento()

Notificacao

- Atributos: id, tipo, mensagem, destinatario
- Métodos: enviarNotificacao()

SistemaDeNotificacoes

- Atributos: -
- Métodos: notificarCliente()