
Nome da Empresa

Facil Chamado
Especificação de Requisitos de Software
<Controle de chamados de TI para Prefeitura>

Versão <2.1>



<Nome do Projeto>	Versão: <1.0>
Especificação de Requisitos de Software	Data: <dd/mmm/yy>
<Identificação do Documento>	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
09/02/2025	0.0	Introdução, Finalidade Definições, Acrônimos, Abreviações e descrição geral.	Isac
15/02/2025	0.1	Descrição geral	Isac
20/02/2025	0.5	Definições e finalidades	Isac
20/02/2025	2.2	Revisão geral do projeto, descrição de funcionalidades, correção de erros.	Isac

<Nome do Projeto>	Versão: <1.0>
Especificação de Requisitos de Software	Data: <dd/mmm/yy>
<Identificação do Documento>	

Tabela de Conteúdo

1.	Introdução	4
1.1	Finalidade	4
1.2	Escopo	4
1.3	Definições, Acrônimos, e Abreviações	5
1.4	Referências (Opcional)	4
1.5	Visão Geral (Opcional)	4
2.	Descrição Geral	5
3.	Requisitos Específicos	6
3.1	Requisitos Funcionais	6
3.1.1	<Requisito funcional um>	5
3.2	Requisitos Não funcionais	8
3.2.1	<Requisito funcional um>	5
3.3	Atributos do Sistema de Software (Opcional)	5
3.3.1	Restrições do Design	5
3.3.2	Interfaces	5
3.3.3	Componentes Comprados	6
3.3.4	Observações Legais, de Direitos Autorais etc	6
3.3.5	Padrões Aplicáveis	6
3.4	Outros Requisitos (Opcional)	6
3.4.1	Requisitos de Usabilidade	6
3.4.2	Requisitos de Confiabilidade	6
3.4.3	Suportabilidade	7
3.4.4	Requisitos de Sistema de Ajuda e de Documentação de Usuário On-line	7
3.4.5	Requisitos de Licenciamento	7
3.5	Referências	7

<Nome do Projeto>	Versão: <1.0>
Especificação de Requisitos de Software	Data: <dd/mmm/yy>
<Identificação do Documento>	

Especificação de Requisitos de Software

1. Introdução

1.1 Finalidade

O aplicativo “Facil Chamado” tem como objetivo principal facilitar a abertura, controle e fechamento de chamados ao setor de T.I da prefeitura. Agilizando o processo de atendimento do pessoal da T.I.

Facilitar a solicitação de atendimento para o setor T.I:

O aplicativo irá permitir que os usuários façam abertura dos chamados e especifiquem todo o seu problema e necessidade. Os Técnicos poderão gerenciar o chamado, atualizando status, fazendo relatórios, adicionando produtos e fechando a ordem de serviço.

Gerenciar Ordens de Serviço:

Facilitar no controle das Ordem de Serviço:

Facilitar o atendimento:

1.2 Escopo

1. Objetivos do Projeto:

Criar um aplicativo que possibilite os usuários solicitar atendimento aos T.I de qualquer dispositivo da prefeitura e ajudar os T.I no controle das OS.

2. Entregas do Projeto:

3. Requisitos do Projeto:

Sistema de cadastro e autenticação de usuários.

4. Limites do Projeto:

5. Restrições e Recursos Disponíveis:

<Nome do Projeto>	Versão: <1.0>
Especificação de Requisitos de Software	Data: <dd/mmm/yy>
<Identificação do Documento>	

Restrição de tempo para o desenvolvimento do aplicativo.

Orçamento limitado para desenvolvimento e manutenção do aplicativo.

6. Estimativa de Tempo e Custos:

Desenvolvimento inicial do aplicativo: 1 meses.

Custos estimados incluem tempo do desenvolvimento, hospedagem e manutenção do servidor.

7. Controle de Mudanças no Escopo:

Mudanças no escopo do projeto serão avaliadas caso a caso e aprovadas pela equipe de gerenciamento do projeto.

Mudanças significativas no escopo podem impactar o cronograma e o orçamento do projeto.

8. Documentação do Escopo:

O escopo do projeto será documentado em um documento formal, que será revisado e aprovado pelas partes interessadas antes do início do desenvolvimento.

1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

2. Descrição Geral

2.1.1.1 Perspectiva do Produto

2.1.1.2 Funções do Produto

Gestão de Chamados: Sistema para gerenciar chamados.

Monitoramento e Avaliação: Sistema para avaliar o progresso do projeto e

<Nome do Projeto>	Versão: <1.0>
Especificação de Requisitos de Software	Data: <dd/mmm/yy>
<Identificação do Documento>	

feedback geral.

Segurança e Privacidade: Medidas para proteger dados dos usuários, instituições e indivíduos favorecidos.

Requisitos Específicos

2.2 Requisitos Funcionais

RF-001 – Pagina inicial:

Na página inicial deve se conter informações de como utilizar o sistema e conter opção para login / cadastro.

RF-002 - Registro de Usuários:

Permite que usuários e técnicos se registrem no sistema.

Campos de registros, todos obrigatório, nome completo, data de nascimento, Whatsapp, telefone, senha, cidade e estado.

RF-02.01 - Verificação de Email:

Ao efetuar cadastro de usuários haverá verificação de Email valido.

Irá validar se o Email desejado no cadastro já existe no sistema.

RF-02.02 - Máscaras para números de telefone.

No cadastro deve se conter máscaras nos campos que forem de telefone.

RF-02.03 – Carregamento dinâmico de cidades:

Permite que carregue dinamicamente as cidades disponíveis por estados selecionados.

RF-02.04 - Validação por Email:

Permite ao final do cadastro enviar Email de validação de conta.

Quando o usuário validar o Email a sua conta passara a ser válida no sistema e poder se logar.

RF003 – Login com sessão:

Permite criar sessão de login quando usuário logar no sistema.

Com a sessão criada o usuário poderá acessar seus dados, manipular dados entre outras atividades.

RF004 - Abertura de ordem de serviço:

Permite abrir uma nova ordem de serviço.

Ao clicar no botão “Nova OS” será gerado uma nova ordem de serviço.

Campos de abertura da O.S, todos obrigatórios, tipo de incidente, descrição, observação, contatos, anexos.

<Nome do Projeto>	Versão: <1.0>
Especificação de Requisitos de Software	Data: <dd/mmm/yy>
<Identificação do Documento>	

RF-04.01 – Gerenciamento de contatos em ordem de serviço.
 Permite cadastrar, editar e excluir contatos dentro de uma ordem de serviço.
 Conterá um campo de cadastro com campos, todos obrigatórios, nome e telefone.
 Ao adicionar o contato, poderá fazer edição e exclusão deste contato.

RF-04.01 - Gerenciamento de anexos em ordem de serviço.
 Permite cadastrar, excluir e fazer download de anexos dentro da ordem de serviço.
 No cadastro do anexo conterà os campos, nome e código.

RF-04.02 - Aba timeline:
 Permite visualizar um relatório de alterações na ordem de serviço.
 Dentro da O.S conterà uma aba “Timeline”, nesta aba ira conter o relatório de atualização da O.S.
 Modelos de relatórios possíveis, abertura de chamado, fechamento de chamado, adicionou novos contatos, excluiu alguns contatos, editou alguns contatos, adicionou novos anexos, excluiu alguns contatos.

RF-005 - Relação de ordens de serviços:
 Permite visualizar um relatório de ordens de serviços referentes ao usuario.
 Cada O.S cadastrada vai estar na pagina de relação de O.S, com os campos, codigo O.S, tipo de incidente, status e descrição.

RF-006 - Visualização de ordem de serviço cadastrada:
 Permite abrir a visualização da ordem de serviço cadastrada.
 Ao clicar na ordem de serviço da pagina relação de O.S, vai abrir a visualização da ordem de serviço, contendo todos os campos gravados da O.S .

RF-007 – Gerenciamento da ordem de serviço cadastrada.
 Permite gerenciar cada ordem de serviço cadastrada no sistema referente ao usuario.
 Poderá editar os campos da O.S, adicionar, editar e excluir contatos, adicionar e excluir anexos, mudar tipo de incidente e atualizar o status da O.S.

RF-07.01 - Fechamento de ordem de serviço.
 Permite mudar o status da O.S para fechada.
 Ao mudar o status da ordem de serviço para fechada e salvar, a ordem de serviço não poderá mais ser alterada nenhum campo.

<Nome do Projeto>	Versão: <1.0>
Especificação de Requisitos de Software	Data: <dd/mmm/yy>
<Identificação do Documento>	

2.3 Requisitos Não funcionais

RNF-USB-001 - O aplicativo deve ser intuitivo e fácil de usar, especialmente para usuários sem experiência técnica prévia.

RNF-USB-002 - O campo de "descrição" da O.S deve ser com o plugin Summernote.

RNF-DEP-001 - O sistema deve ser capaz de processar e atualizar informações rapidamente para garantir a eficiência na coordenação das atividades do projeto.

RNF-DEP-002 – O sistema deve utilizar linguagem PHP e Framework JQuery.

RNF-DEP-003 – O sistema deve armazenar os anexos em Base64.

RNF-SEC-001 -Salvar dados no banco de dados com proteção contra SQL Injection.

RNF-SEC-002 – Criptografar senhas de usuarios no banco de dados.

RNF-COM-001 - Deve ser garantido que o aplicativo seja acessível para pessoas com deficiência, seguindo as diretrizes de acessibilidade web e móvel.