

Documento de Requisitos de Software

SISTEMA DE CHAMADOS DETRAN-AC

0.1

Desenvolvedores/Analistas

Hermann Douglas Bezerra de Almeida
Ismael Machado da Silva

**Rio Branco – AC
2023**

Histórico de Alterações

[illegible]

1. Análise do Problema

A Divisão de Tecnologia da Informação do Departamento Estadual de Trânsito do Acre diante da problemática de gerenciar de forma digital e eletrônica alguns dos processos comumente realizados pelo setor, necessita de um sistema que, dentre muitas funções requeridas, tem como funcionalidade base o módulo que realize o gerenciamento de chamados dos serviços prestados pelo setor ao órgão e aos colaboradores deste. Atualmente, o processo de solicitação de chamados no setor é realizada por meio de variados canais de comunicação, tais quais e-mails, telefonemas e mensagens em aplicativos de mensagens instantâneas. Desta forma, além da dificuldade em gerenciar as demandas de atendimento ao usuário, as solicitações ficam em ambiente virtual descentralizado, dificultando a eficiência e eficácia em todo o processo de solicitação e atendimento de chamados relacionados a problemas de Tecnologia da Informação.

2. Necessidades Básicas do Cliente

O cliente necessita de uma ferramenta que auxilie na inserção, alteração e consulta de chamados relacionados a problemas de Tecnologia de Informação. Além disso, será necessário gerenciar os usuários que terão acesso ao sistema por meio de login e senha.

3. Estudo de Viabilidade

Após coleta de informações do cliente por meio de realizações de entrevistas, discussões com a equipe de desenvolvimento e observando os critérios citados abaixo chegou-se à conclusão de que a implantação do sistema é viável e irá contribuir com o setor e órgão beneficiando, facilitando o processo de solicitação e atendimento de chamados relacionados a problemas de Tecnologia de Informação.

3.1. Viabilidade Técnica

O projeto dispõe de 2 desenvolvedores de sistemas com a aparato tecnológico e ferramentas necessárias para o desenvolvimento da aplicação. Por isso, há viabilidade técnica para execução do projeto.

3.2. Viabilidade Econômica

O projeto possui um baixo custo de implementação. Tendo em vista não haver necessidade de remunerar os desenvolvedores. Além disso, o hardware necessário para o desenvolvimento do sistema já é de propriedade dos desenvolvedores. Por isso, o projeto é viável economicamente.

3.3. Viabilidade Legal

Não foi encontrado qualquer impedimento legal para execução do projeto. Portanto, o projeto é legalmente viável.

4. Missão do Software

Auxiliar a gestão de processos internos a divisão de Tecnologia da Informação do Departamento Estadual de Trânsito do Acre e que principalmente auxilie de forma digital o setor com as demandas solicitadas dos colaboradores aos serviços prestados pelo setor.

5. Limites do Sistema

ID	Funcionalidade	Justificativa
L1	Departamento Estadual de Trânsito unidades de Rio Branco - AC	O sistema, inicialmente, irá abranger os setores e as unidades do Detran sediadas na capital do Estado do Acre.
L2	Unidades do Detran de todo estado do Acre	O sistema pode expandir e abranger todos os municípios que possuem unidade presencial de atendimento.

6. Benefícios Gerais

ID	Benefício
B1	Os servidores do Departamento Estadual de Trânsito do Acre poderão solicitar novos chamados para atendimento de serviços relacionados a Tecnologia da Informação de forma virtual, remota, fácil e com alta disponibilidade.
B2	A Divisão de Tecnologia da Informação do Departamento Estadual de Trânsito do Acre será notificada de forma instantânea diante dos novos chamados solicitados, possibilitando uma maior agilidade na prestação dos serviços
B3	A Divisão de Tecnologia da Informação do Departamento Estadual de Trânsito do Acre poderá realizar um melhor controle das demandas

	solicitadas pelos colaboradores do órgão, podendo gerenciar os chamados de forma on-line, priorizando as demandas de maior urgência e necessidade.
B4	O processo de solicitação e atendimento aos chamados de Tecnologia da Informação poderá obter ganhos em agilidade proporcionada pela digitalização de todo o processo.
B5	O órgão (DETRAN-AC) como um todo poderá ser beneficiado como consequência da agilidade que o sistema de chamados poderá entregar aos atendimentos de problemas relacionados a Tecnologias da Informação, pois os ganhos obtidos por um atendimento mais eficiente impactam diretamente aos serviços do órgão prestados ao cliente final, a população do estado do Acre.

7. Restrições

ID	Restrição	Descrição
R1	Inserção de novo chamado	A solicitação de um novo chamado somente poderá ser realizada por colaboradores do órgão e dentro das mediações deste. Não há a necessidade de autenticar o usuário para a inserção de novo chamado.
R2	Atendente com ou sem privilégios de administrador	Um atendente poderá possuir ou não um perfil com privilégios de administrador.

8. Atores

ID	Atores	Descrição
A1	Solicitante	Principal beneficiado. Irá realizar o cadastro (solicitações) de novos chamados.
A2	Atendente	Interessado em funções específicas do sistema. Irá realizar o gerenciamento de chamados e atender o chamados solicitados

9. Requisitos Funcionais

ID	Funcionalidade	Necessidades	Classificação
RF1	Inserir chamado	O sistema deve permitir a o cadastro de novo chamado.	Essencial
RF2	Armazenar chamado	O sistema deve	Essencial

		armazenar de forma persistente os chamados solicitados.	
RF3	Consultar chamado	O sistema deve permitir a pesquisa de chamados armazenados no banco de dados.	Essencial
RF4	Alterar/excluir chamado	O sistema deve permitir a alteração ou exclusão do chamado inserido.	Essencial
RF5	Inserir usuário	O sistema deve possuir um cadastro de usuário atendente.	Importante
RF6	Armazenar usuário	O sistema deve armazenar de forma persistente os usuários cadastrados.	Importante
RF7	Consultar usuários	O sistema deve permitir a listagem dos usuários cadastrados no banco de dados.	Importante
RF8	Alterar/excluir usuários	O sistema deve permitir a alteração ou exclusão do chamado inserido.	Importante
RF9	Apresentar chamados por filtro de status	O sistema deve permitir a pesquisa e a apresentação de chamados por filtro de status.	Desejável
RF10	Apresentar chamados por filtro de período	O sistema deve permitir a pesquisa e a apresentação de chamados por filtro de período.	Desejável
RF11	Autorefresh	O sistema deve permitir a atualização automática da página de apresentação dos chamados em abertos e novos chamados.	Desejável

10. Requisitos Não-Funcionais

ID	Requisitos	Categoria	Classificação
NRF1	Código identificador	Confiabilidade: O sistema deve gerar um código identificador para cada chamado solicitado	Essencial
NRF2	Pesquisa de status de chamado por código identificador	Organização: O sistema poderá possuir uma página de pesquisa de status de chamado por meio do identificador gerado no momento da solicitação.	Importante
NRF3	Envio de e-mail para solicitante	Organização: O sistema poderá enviar um e-mail de confirmação de abertura de novo chamado para o solicitante e com o código do chamado presente no conteúdo do e-mail.	Desejável
NRF4	Tempo de resposta	Desempenho: O tempo de resposta para novas solicitações não poderá ultrapassar 10 segundos.	Desejável

11. Requisitos de Hardware

11.1. Configuração Mínima

Qualquer computador, smartphone, tablet e notebook com acesso à internet e com navegador para acessar a plataforma via web.

11.2. Configuração Recomendada

- Não mensurado.

12. Ferramentas de Desenvolvimento e Licença de Uso

- a. Não definido;