

### I – Caracterização da Especificação Funcional

Versão: 7,0

1 – Nº da Especificação:

**001/2023**

2 – Nome da Solicitação:

**Support Tech**

3 – Esforço Estimado: **70** horas.

4– Responsável / Elaborador

Nome	E-mail
Guilherme Nascimento de Oliveira	guilherme.oliveira177@fatec.sp.gov.br
James Leandro Souza Santos	james.santos3@fatec.sp.gov.br
Jhonattan Rocha da Silva	jhonattan.silva01@fatec.sp.gov.br
Kevin Silva dos Reis	kevin.reis01@fatec.sp.gov.br

### II – Informações do Produto / Serviço

Help Desk para o meio corporativo / serviço para empresas voltado para gestão de problemas.

1 – Definição de Produto / Serviço

1.1 – Nome do Produto / Serviço

Support Tech / Help Desk

1.2 – Requisitos de Negócios

**NEG01 – Administrar solicitações de chamados.**

**NEG02 – Controlar o fluxo de andamento dos chamados.**

**NEG03 – Respostas de solicitações via plataforma pelo operador e solicitante via blog.**

**NEG04 – Aba de seleção por departamento.**

**NEG05 – Classificação e direcionamento de forma automática dos chamados para a equipe responsável, através das regras de negócio.**

**NEG06 – Relatórios e Dashboard de andamento dos pedidos e métricas importantes.**

**NEG07 – Criação e organização de equipes.**

**NEG08 – Customização de equipes.**

### 1.3 – Regras de Negócio

**REG01** – Administrador da empresa faz o login

**REG02** – Caso não tenha, o administrador do sistema realizará um cadastro para a empresa.

**REG03** – Na área administrativa, a empresa poderá cadastrar áreas e funcionário, criação e organização de equipes no sistema.

**REG04** – A empresa acessa relatórios e dashboard de andamento dos pedidos e métricas importantes.

**REG05** – O funcionário faz o login.

**REG06** – Caso não tenha, o administrador da empresa realizará um cadastro.

**REG07** – Na área do funcionário, ele pode realizar um chamado, filtrando pela área da empresa.

**REG08** – Aba de seleção por departamento.

**REG09** – O funcionário da área que foi aberto a solicitação faz login

**REG10** – Na área do funcionário, ele visualiza o chamado, e analisa o problema a ser solucionado.

**REG11** – Administra solicitações de chamados.

**REG12** – Controla o fluxo de andamento dos chamados.

**REG13** – Entra em contato via plataforma pelo operador e solicitante via blog.

**REG14** – Classificação e direcionamento de forma automática dos chamados para a equipe responsável, através das regras de Negócio.

### 1.4 – Requisitos não Funcionais

**RNF01** – Segurança: O sistema é capaz de detectar e prevenir tentativas de invasão via página login.

**RNF02** – Confiabilidade: O sistema está disponível para uso 24 horas fora manutenções não previstas ou agendadas.

**RNF03** - Manutenibilidade: O sistema é fácil de atualizar e manter.

**RNF04** - Manutenibilidade: O sistema é compatível com as versões mais recentes dos navegadores da web.

**RNF05** – Manutenibilidade: Deixar o sistema compatível com navegadores antigos, usando o framework Babel.

**RNF06** – Manutenibilidade: O sistema é capaz de lidar com o número necessário de usuário sem qualquer degradação no desempenho.

**RNF07** – Confiabilidade: O sistema é confiável e atende os requisitos do usuário.

**RNF08** – O sistema segue todas leis e regulamentos aplicáveis.

### 1.4.1 - Segurança:

1. Fornecer acesso aos seguintes perfis:
  - Empresa: Acesso total ao sistema e seus dependentes
  - Filial: É subordinada da Empresa, tem acesso irretrito aos perfis de seus funcionários.
  - Funcionario: Terá acesso a certas áreas do sistema de acordo com seu perfil.
2. Disponibilizar acesso através da autenticação por usuário e senha.

### 1.4.2 - Comunicação:

1. Comunicação entre as áreas da empresa.
2. Troca de arquivos entre as áreas.
3. Transferência de chamado.
4. Status do chamado, Comunicação entre usuário e sistema.

### 1.4.3 - Disponibilidade:

1. Estar disponível na Internet.
2. O site estar disponível para 24 horas e atendimento em horário comercial (das 08:00 às 18:00).
3. Suporte ao cliente 24x7.

## 1.5 – Requisitos Inversos

**INV01** – Não encaminha avisos de atrasos de chamados, não emite alerta em casos de chamados atrasados.

**INV02** – O backup manual.

**INV03** – A abertura de chamados não funciona com datas retroativas.

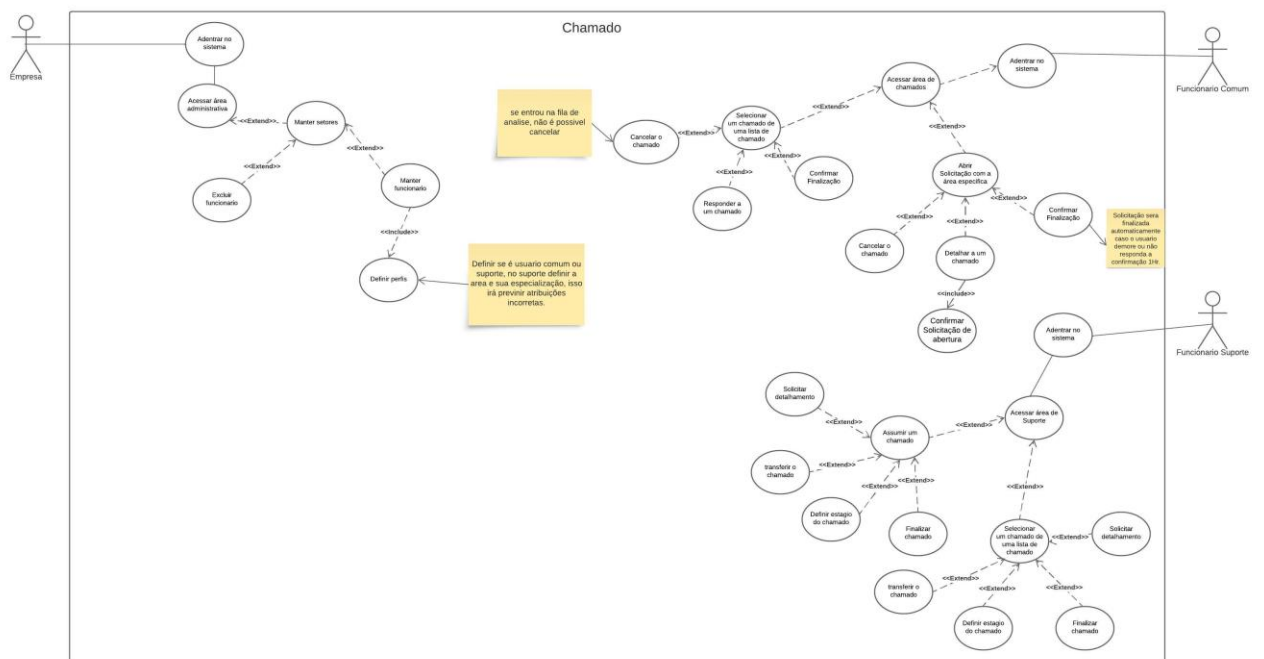
## 2 – Glossário

Termo	Conceito
Repositório	É o conjunto de arquivos que foram enviados para atender uma determinada demanda.
Incidente	Acontecimento que não faz parte do funcionamento padrão do serviço.
Chamado	É uma solicitação coerente para uma equipe solucioná-la.
Assunto	É o nome ou a palavra que defina o problema do chamado.
Status	É a definição de como está o processo do chamado/solicitação.
Renovação	Licença valida durante o mês corrente.

## 3) Visão Detalhada - Diagrama de Caso de Uso

Versão: 2,0

SEGUE EM ANEXO NA TAREFA O PDF DO RESPECTIVO CASO DE USO.



### 3) Visão Detalhada - Diagrama de Caso de Uso

Versão: 1,0

1 - Nome do Caso de uso:

---

**Chamado**

2 - Finalidade

---

**Processo padrão para que o usuário tenha acesso ao sistema e possa solicitar chamados.**

3 - Atores

---

**Empresa, funcionário comum e funcionário suporte**

4 - Usabilidade

---

**Solicitação de chamados diários**

5 - Pré-condições

---

**- Estar com vínculo ativo na empresa e cadastrado no sistema**

6 - Procedimentos

---

6.1 - Evento Inicial:

Empresa:

**- Adentrar no sistema**

Funcionário Comum:

**- Adentrar no sistema**

Funcionário Suporte:

**- Adentrar no sistema**

6.2 - Fluxo Principal:

**Empresa:**

**FP01-** Acessar a área administrativa.

**FP02-** Cadastrar setores.

**FP03-** Cadastrar funcionário.

**FP04-** Definir acessos disponíveis no sistema.

**Funcionário Comum:**

**FP01-** Acessar a área de chamados.

**FP02-** Abrir solicitação com a área específica.

**FP03-** Descrever o problema.

**FP04-** Confirmar a solicitação do chamado.

**Funcionário Suporte:**

**FP01-** Acessar a área de suporte.

**FP02-** Selecionar um chamado da lista status "Em Análise " do profissional de suporte

**FP03-** Solicitar detalhamento via chat.

6.3 -Fluxo Alternativo (tudo que pode acontecer que não seja um erro do sistema):

---

**Empresa:**

**FA01-** Excluir funcionário.

**Funcionário Comum:**

**FA01 –** Na área solicitação com a área específica, confirmar solicitação ou cancelar Solicitação

**FA02-** Selecionar um chamado da lista de status "Chamado em aberto ou Em Análise" pelo usuário.

**FA03-** Cancelar, responder ou confirmar a finalização do chamado.

**Funcionário Suporte:**

**FA01 –** Na área Selecionar um chamado da lista status "Em Análise " do profissional de suporte, o profissional finalizar o chamado, definir o estágio do chamado e transferir o chamado para um superior.

**FA02-** Na área acessar área de Suporte, o profissional pode assumir um chamado que no status é definido como "Chamado em aberto".

**FA03-** o profissional pode finalizar o chamado, definir o estágio do chamado, transferir o chamado para um superior e solicitar detalhamento via chat.

---

### 6.4 - Fluxo de Exceção (erros que podem acontecer)

---

#### **Empresa:**

**FE01-** Funcionário em duplicidade.

**FE02-** Funcionário não encontrado no banco de dados.

#### **Funcionário Comum:**

**FE01-** Setor inexistente.

**FE02 –** Tamanho do anexo maior que 50MB.

**FE03 –** Extensão de arquivo incorreta.

**FE04 –** Após o suporte finalizar o chamado, é preciso confirmar se foi finalizado, caso contrário em 1hr será encerrado automaticamente, tornando o chamado não editável.

**FE-05 –** O usuário pode cancelar o chamado caso não tenha sido atribuído ao profissional de suporte.

#### **Funcionário Suporte:**

**FAZER!! Reavaliar daqui para baixo!!!!**

E1- Constam campos vazios.

- O sistema emite a mensagem “campos pendentes”
- Voltar para o passo FP03.

E2- Dados inválidos.

- O sistema emite a mensagem “Dados Inválidos”
- Voltar para o passo FP03.

E3 – Cadastro invalido.

- O sistema emite a mensagem “Cadastro invalido”
- Deve ser corrigido o cadastro.

---

### 7 - Pós-condições

---

**O chamado é gerado.**

---

### 8 - Casos de uso incluídos - ‘Includes’

---

- Definir perfis
- Confirmar finalização

---

### 9 - Casos de uso estendidos - ‘Extends’

---

- Manter empresa
- Adentrar no sistema
- Manter setores
- Acessar área do chamado

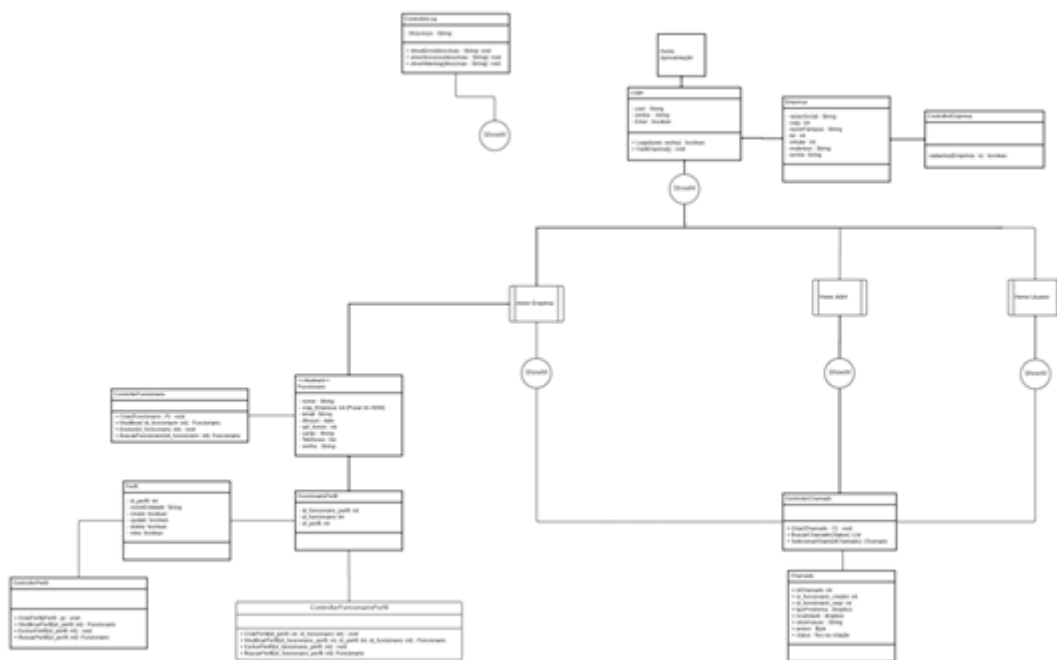
- Abrir solicitação com a área específica
- Selecionar um chamado da lista
- Acessar área de suporte
- Assumir um chamado

#### 4) Descrição Estrutural

Versão: 1,0

#### 4.1. Modelo Estrutural

#### 4.1.1 Diagrama de Classe







4.1.1. Especificação de Classe

ESPECIFICAÇÃO DE CLASSE						
1. Nome: Login						
2. Descrição (conceito da classe): liberação de acesso a plataforma (site).						
3. Orientação para implementação:						
4. Atributos						
Nome	Descrição	Domínio				
		Tipo/Tam.	Regra	Valor Default	Nulidade	
User	Nome de login do usuário	String				
senha	Senha de login do usuário	String				
tUser	Confirmação de usuário	boolean				
5. Operações						
Nome	Descrição Funcional	Parâmetros				
		Descrição	Tipo/Tam.	Regra	Valor Default	Nulidade
Logar			boolean			
CadEmpresa			void			
6. Chaves						
Identificador			Acesso Secundário			

ESPECIFICAÇÃO DE CLASSE						
1. Nome: Empresa						
2. Descrição (conceito da classe): Realizar o cadastro da empresa cliente na plataforma (site).						
3. Orientação para implementação:						
4. Atributos						
Nome	Descrição	Domínio				
		Tipo/Tam.	Regra	Valor Default	Nulidade	
razaoSocial	Nome da razão social da empresa	String				
cnpj	Número do cnpj da empresa	int				
nomeFantasia	Nome fantasia da empresa	String				
tel	Número de telefone da empresa	int				
celular	Número de telefone celular da empresa	int				
endere	Endereço da empresa	String				
Senha	Senha para acesso	String				
5. Operações						
Nome	Descrição Funcional	Parâmetros				
		Descrição	Tipo/Tam.	Regra	Valor Default	Nulidade

## Especificação Funcional

6. Chaves	
<i>Identificador</i>	<i>Acesso Secundário</i>

ESPECIFICAÇÃO DE CLASSE					
1. Nome: FuncionarioPerfiç					
2. Descrição (conceito da classe): classe responsável por fazer a relação entre funcionário e seus perfis					
3. Orientação para implementação:					
4. Atributos					
Nome	Descrição	Domínio			
		Tipo/Tam.	Regra	Valor Default	Nulidade
Id_perfil_funcionario	Identificação da relação	Int			
Id_perfil	Identificação do perfil	Int			
Id_funcionario	Identificação do funcionário	Int			
5. Operações					
Nome	Descrição Funcional	Parâmetros			
		Descrição	Tipo/Tam.	Regra	Valor Default
6. Chaves					
Identificador		Acesso Secundário			

ESPECIFICAÇÃO DE CLASSE					
1. Nome: Funcionario					
2. Descrição (conceito da classe): cadastro do funcionário da empresa, para acesso ao sistema.					
3. Orientação para implementação:					
4. Atributos					
Nome	Descrição	Domínio			
		Tipo/Tam.	Regra	Valor Default	Nulidade
Id_funcionario	Identificação do funcionário no sistema	Int			
nome	Nome do funcionário	String			
cnpj_Empresa	Cnpj da empresa	int			
email	E-mail do funcionário	String			
dtnasci	Data de nascimento do funcionário	date			
cpf_funcio	Cpf do funcionário	int			
Cargo	Cargo do funcionário	String			
telefone	Telefone do funcionário	list			
Senha	Senha de acesso para o funcionário	String			
5. Operações					
Nome	Descrição Funcional	Parâmetros			
		Descrição	Tipo/Tam.	Regra	Valor Default

Especificação Funcional

6. Chaves						
Identificador			Acesso Secundário			

ESPECIFICAÇÃO DE CLASSE					
1. Nome: Perfil					
2. Descrição (conceito da classe): cadastro de perfil dos funcionários que usaram o sistema.					
3. Orientação para implementação:					
4. Atributos					
Nome	Descrição	Domínio			
		Tipo/Tam.	Regra	Valor Default	Nulidade
Id_perfil	Identificação do perfil	String			
nomeEntidade	Nome da entidade a qual o perfil manipula	Boolean			
create	Permissão para criar	Boolean			
update	Permissão para alterar	Boolean			
delete	Permissão para deletar	Boolean			
view	Permissão para ver	Boolean			
5. Operações					
Nome	Descrição Funcional	Parâmetros			

## Especificação Funcional

		<i>Descrição</i>	<i>Tipo/Tam.</i>	<i>Regra</i>	<i>Valor Default</i>	<i>Nulidade</i>
<b>6. Chaves</b>						
<i>Identificador</i>			<i>Acesso Secundário</i>			

ESPECIFICAÇÃO DE CLASSE					
<b>1. Nome: Chamado</b>					
<b>2. Descrição (conceito da classe):</b> Cadastro dos chamados registrados pelos usuários					
<b>3. Orientação para implementação:</b>					
<b>4. Atributos</b>					
<i>Nome</i>	<i>Descrição</i>	<i>Domínio</i>			
		<i>Tipo/Tam.</i>	<i>Regra</i>	<i>Valor Default</i>	<i>Nulidade</i>
<b>Id_chamado</b>	Identificação do chamado no sistema	Int			
<b>id_funcionario_criador</b>	Identificação do funcionário que criou o chamado	int			
<b>id_funcionario_resp</b>	Identificação do funcionário que criou se responsabilizou pelo chamado	int			
<b>tipoProblema</b>	Característica do problema a ser resolvido	String			
<b>observacao</b>	Descrição do chamado	String			

## Especificação Funcional

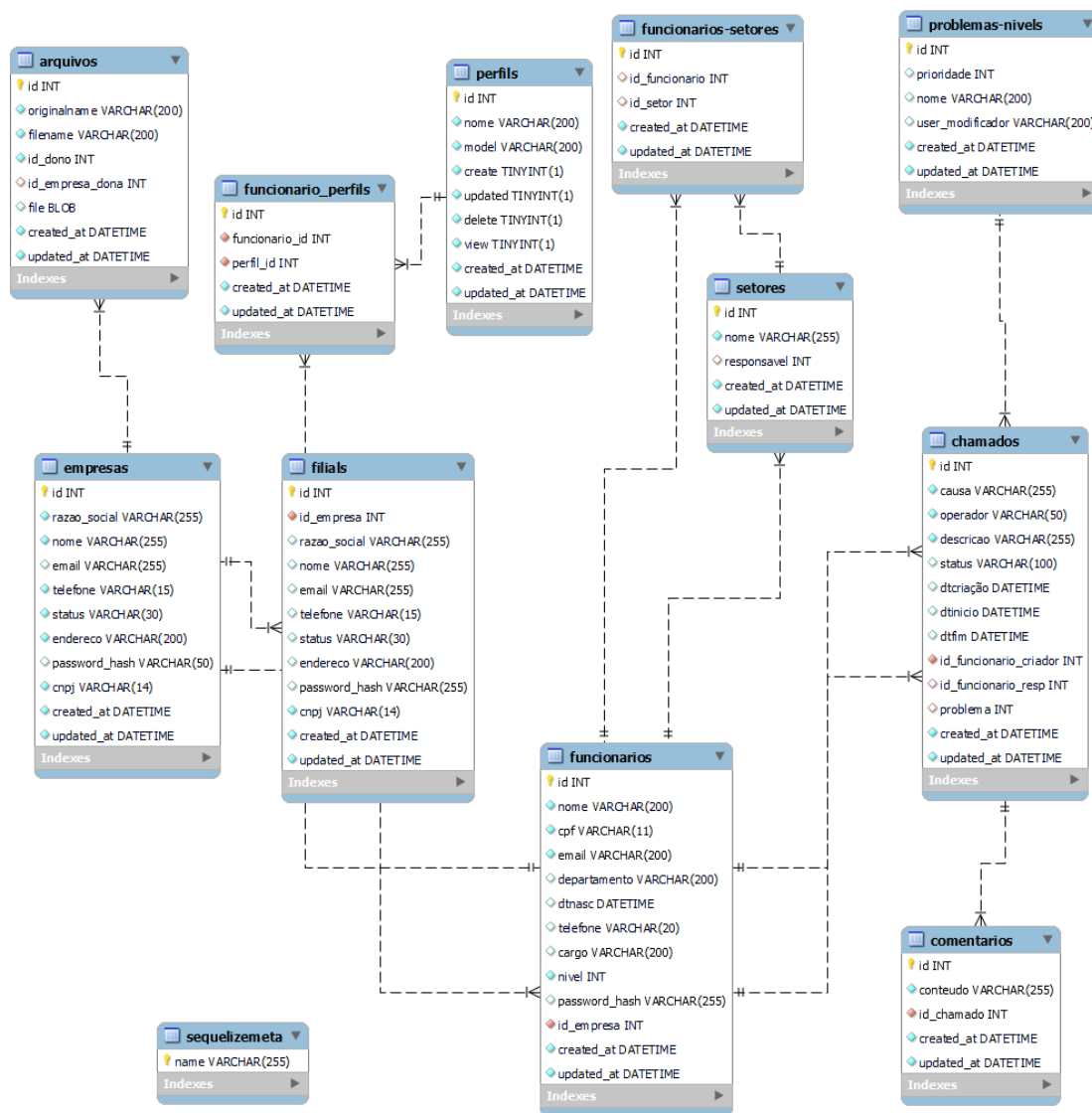
anexo	Arquivo que poderá ser necessário para o chamado	Bytes				
status	Andamento do chamado	String				
5. Operações						
Nome	Descrição Funcional	Parâmetros				
		Descrição	Tipo/Tam.	Regra	Valor Default	Nulidade
6. Chaves						
Identificador			Acesso Secundário			

### 5) Modelo Entidade Relacionamento

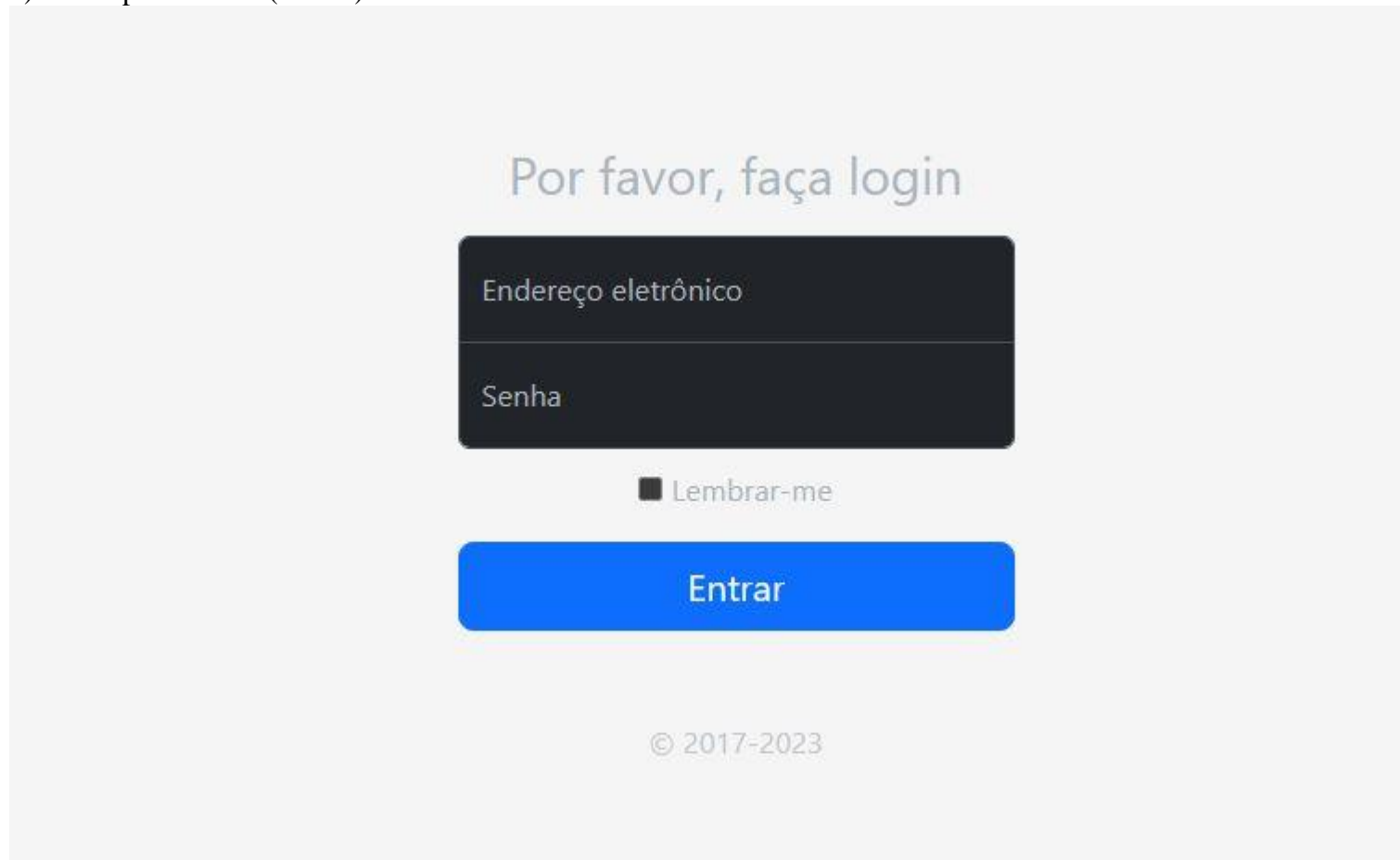
Segue em anexo

MER.pdf





6) Protótipo das telas (3 telas)



Por favor, faça login

Endereço eletrônico

Senha

☐ Lembrar-me

Entrar

© 2017-2023

The image shows a login screen prototype on a light gray background. At the top, the text 'Por favor, faça login' is displayed in a light gray font. Below this, there is a dark gray rounded rectangle containing two input fields: 'Endereço eletrônico' and 'Senha'. Underneath the input fields is a checkbox labeled 'Lembrar-me'. A prominent blue button with the text 'Entrar' is positioned below the checkbox. At the bottom center, the copyright notice '© 2017-2023' is visible in a light gray font.

### Cadastro de funcionario

\* Campo Obrigatório

Nome *	<input type="text"/>				
CPF *	<input type="text" value="Apenas números"/>	Nascimento *	<input type="text" value="DD/MM/AAAA"/>	Departamento *	<input type="text" value="Departamento"/>
Telefone *	<input type="text" value="XX XXXXX-XXXX"/>	Cargo	<input type="text" value="Cargo"/>	Nivel	<input type="text" value="Nivel"/>
Email *	<input type="text" value="email@email.com"/>				
<div><input type="button" value="Cadastrar"/> <input type="button" value="Cancelar"/></div>					



### 7) Implementações futuras

- 1 – Dashboard mais detalhada e interativa
- 2 – Cadastro de filiais
- 3 – Bate papo via chat ao vivo síncrono