
Instituto Federal de Brasília

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil

Versão 1.0

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
05/11/2019	1.0	Visão geral do projeto.	José Neto Nascimento

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

Índice

1.	Introdução	3
1.1	Objetivo	3
1.2	Escopo	3
1.3	Definições, Acrônimos e Abreviações	3
1.4	Declaração do Problema	3
1.5	Visão Geral	3
2.	Análise e levantamento de requisitos	4
2.1	Requisitos Funcionais	4
2.2	Requisitos Não-Funcionais	5
2.3	Regras de negócio	5
3.	Casos de uso	5
3.1	Descrição dos casos de uso	6
4.	Prototipagem de telas	10
4.1	Tela de solicitação de atendimento	10
4.2	Tela de login	10
4.3	Tela do usuário servidor	11
4.4	Tela de atendimento	12
4.5	Tela de solicitações encerradas	12
5.	Modelo de entidade e relacionamento	13
6.	Referências	15

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

Visão

1. Introdução

1.1 Objetivo

O objetivo central é desenvolver um sistema que auxilie o registro do atendimento do CGAE, diminuindo o uso de papel, automatizando o atendimento, para facilitar o controle de pessoas que são atendidas durante o expediente e os servidores que fizeram o atendimento.

1.2 Escopo

Este documento veremos uma apresentação do projeto em questão, tem como finalidade apresentar um modelo de sistema que modifica o atendimento atual da Coordenação Geral de Assistência Estudantil (CGAE), do Instituto Federal de Brasília (IFB). Estão presentes modelagens para facilitar a compreensão da necessidade do usuário, sendo assim, chegar o mais próximo possível de um produto que atenda todas as necessidades atuais do CGAE.

1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

IFB – Instituto Federal de Brasília

CGAE – Coordenação geral de Assistência Estudantil.

MER – Modelo de Entidade e Relacionamento

RF – Requisito Funcional

RNF – Requisito Não-Funcional

RN – Regra de negócio

UC – Caso de Uso (Use Case)

1.4 Declaração do Problema

O problema de	Registro de atendimento ao público do CGAE.
afeta	Servidores do setor e o público em geral.
o impacto é o seguinte	Isso impacta no registro e controle do fluxo de atendimento.
uma solução bem-sucedida seria	Um Sistema que faz um gerenciamento do atendimento, registrando o atendente e quem foi atendido.

1.5 Visão Geral

No capítulo 1 temos uma breve introdução do projeto. O capítulo 2 é composto pelo levantamento dos requisitos identificados durante a fase de análise. No capítulo 3 temos os casos de usos, que são responsáveis por identificar o máximo de funcionalidades possíveis do sistema. No capítulo 4, apresenta-se

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

a prototipação de telas, tem por finalidade, mostrar ao demandante uma visão próxima do modelo real, e trazendo mais interação com usuário.

2. Análise e levantamento de requisitos

Para o levantamento de requisitos foram feitas algumas reuniões junto ao CGAE, setor do Instituto Federal de Brasília onde o sistema poderá ser implantado. A partir dessas reuniões foi possível realizar o levantamento de requisitos iniciais e fundamentais para a operação. Durante a reuniões com alguns funcionários do setor, foi possível identificar várias possibilidades de melhorias no atendimento. Foram apresentadas ideias de um sistema que fosse capaz de registrar todos os atendimentos feitos durante o expediente, um sistema que a pessoa que precise de atendimento, faça previamente um pedido de atendimento ao sistema, se identificando na hora do registro. Com todas as ideias, foi proposto um sistema que possui as funcionalidades a seguir:

- Assim que o usuário chegar ao setor, deve se registrar no sistema de atendimento, informando sua matrícula para caso seja aluno ou servidor, ou documento de identificação válido, para caso não tenha vínculo com a Instituição;
- Ainda no registro, o usuário deve escolher o tipo do atendimento no qual se encaixa;
- A solicitação de atendimento será registrada no sistema;
- O servidor do setor terá acesso a solicitação registrada, tendo todos os dados necessários para saber o tipo de atendimento;
- O chefe do setor terá acesso ao fluxo de atendimento que foram feitos durante os expedientes.
- Ao término do atendimento, todos os registros serão salvos, com dados do atendente e do atendido, assim como duração do atendimento, hora e data que foi feito;

2.1 Requisitos Funcionais

Tabela de requisitos funcionais:

RF01	O sistema deverá permitir a solicitação de atendimento pelo o público.
RF02	O sistema deverá ofertar uma seleção de categorias de atendimentos.
RF03	O sistema deve permitir que o usuário faça login.
RF04	O sistema deverá permitir a visualização das solicitações de atendimento feitas.
RF05	O sistema deverá permitir a visualização das solicitações de atendimento encerradas.

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

RF06	Deverá permitir a edição e exclusão de solicitações.
RF07	Deverá registrar o atendimento após o encerramento do mesmo.
RF08	Permitir encaminhamento para um setor específico.
RF09	Gerar relatórios quando solicitado.

2.2 Requisitos Não-Funcionais

Tabela de requisitos Não-Funcionais:

RNF01	Aplicação desktop, para poder usar a pessoa, terá que se dirigir ao setor, onde poderá fazer solicitação de atendimento.
RNF02	O sistema conta com o login, de uso exclusivo para funcionários do setor, para terem acesso as funcionalidades internas do sistema.

2.3 Regras de negócio

Tabela de regras de negócio:

RN01	Após o termino do atendimento, o servidor deverá solicitar ao sistema que registre os dados do mesmo.
RN02	Em caso de desistência do atendimento, o chefe de setor deverá excluir a solicitação.

3. Casos de uso

Segundo a UML o diagrama de Casos de Uso é responsável por mostrar os atores, casos de uso e seus relacionamentos. Pode ser considerado uma descrição das interações entre usuários de um sistema e o sistema propriamente dito. Na figura 3.1, apresenta-se o modelo de casos de uso que foi implementado no sistema. Abaixo temos uma especificação de cada ator em questão de um sistema e o sistema propriamente dito. Segundo o livro *Princípios de Análise e Projeto de Sistemas com UML* de Bezerra (2014), “este modelo é bastante importante pois direciona diversas tarefas posteriores do ciclo de vida do sistema de software”.

Na figura 3.1, apresenta-se o modelo de casos de uso que foi implementado no sistema. Abaixo temos uma especificação de cada ator em questão.

- Chefe do setor: Ator que representa o Coordenador da CGAE;

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

- Público: Ator que representa uma pessoa, seja ela aluno, servidor ou pessoas que não possuem vínculo com o IFB, que fazem a solicitação de atendimento;
- Servidor: ator que irá atender as solicitações do público.

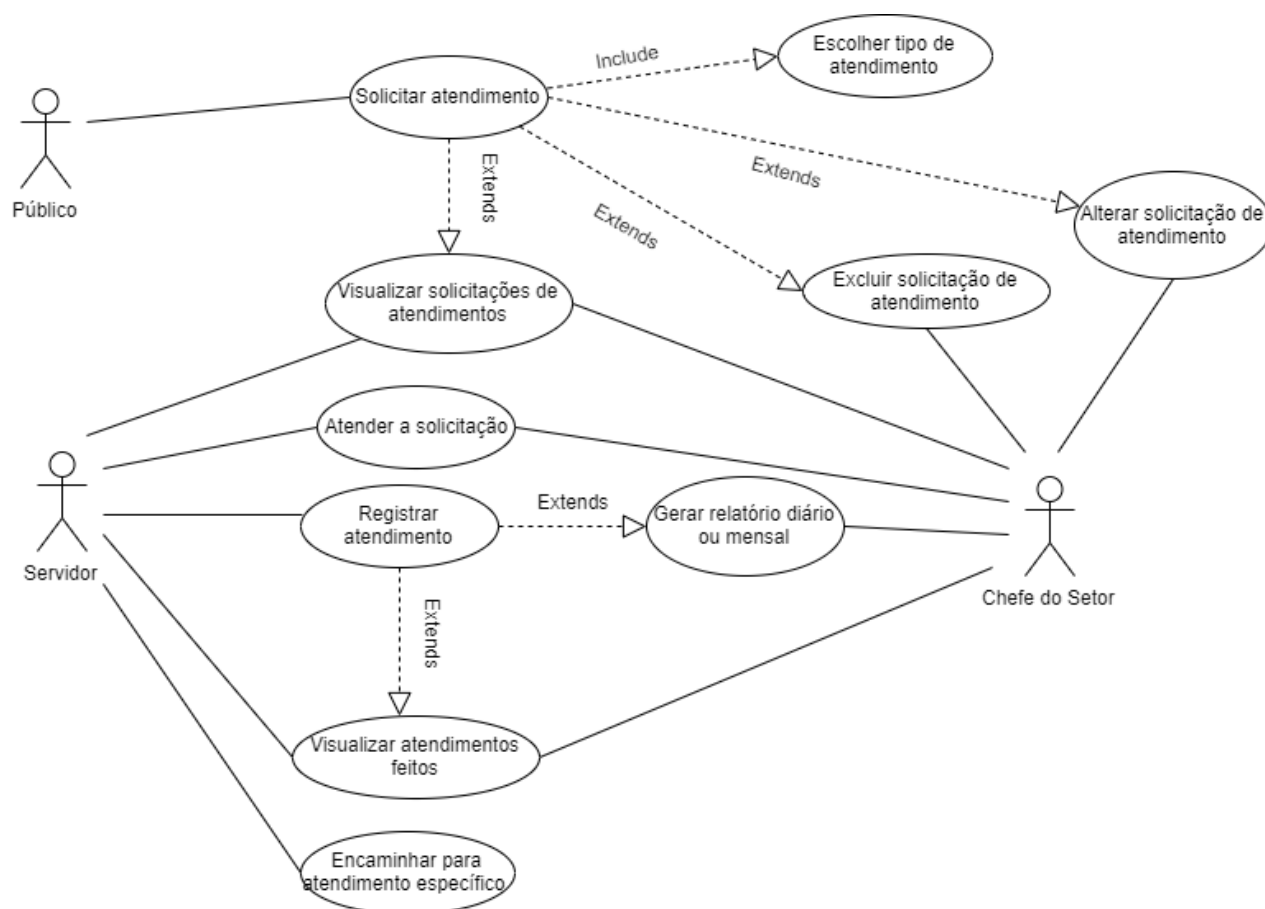


Figura 3.1 – Diagrama de caso de uso.

3.1 Descrição dos casos de uso

Neste tópico é feita uma descrição dos casos de usos representados no diagrama da figura 3.1. Segue abaixo tabelas com todas as descrições dos casos de uso.

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

UC01	Solicitar atendimento
Descrição	O usuário deverá solicitar o atendimento ao chegar no setor. Para a solicitação, o sistema pedirá o número da matrícula ou cpf para poder concluir a solicitação.
Ator principal	Público.
Pré-condição	Não há.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Fazer a solicitação informando o cpf ou matrícula.

UC02	Escolher o tipo de atendimento
Descrição	O usuário deverá escolher o tipo de atendimento no ato da solicitação.
Ator principal	Público.
Pré-condição	Fazer a solicitação de atendimento
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Escolher o tipo de atendimento. Confirmar os dados e enviar solicitação.

UC03	Visualizar solicitação de atendimento
Descrição	O sistema permite que usuários logados no sistema, possam ver todas as solicitações em andamentos.
Ator principal	Servidor e chefe do setor.
Pré-condição	Estar logado no sistema.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Visualizar o fluxo de atendimento.

UC04	Atender solicitação
Descrição	Os servidores e chefe do setor serão responsáveis por atender todas as solicitações que serão feitas pelo público.
Ator principal	Servidor e chefe do setor.
Pré-condição	Estar logado no sistema.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Com login feito no sistema, o usuário tem acesso às solicitações que foram feitas. Atender o público.
Fluxo de Exceção	<ul style="list-style-type: none"> Se o servidor não conseguir fazer o atendimento, deverá encaminhar para o chefe de setor ou subsector específico.

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

UC05	Registrar atendimento
Descrição	Após o término do atendimento, o servidor que o prestou deve registrar esse atendimento no sistema.
Ator principal	Servidor e chefe do setor.
Pré-condição	Estar logado no sistema e a solicitação de atendimento ter sido feita.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Ao término do atendimento, registrar os dados e a hora de atendimento.

UC06	Visualizar atendimentos feitos
Descrição	Será possível a visualização dos atendimentos que foram feitos.
Ator principal	Servidor e chefe do setor.
Pré-condição	Estar logado no sistema e solicitação de atendimento ter sido feita.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> O usuário poderá visualizar os atendimentos registrados.

UC07	Encaminhar atendimentos específicos
Descrição	O servidor poderá encaminhar o atendimento para um atendimento específico, como por exemplo o psicólogo do setor, sendo assim podendo fazer um novo registro de atendimento.
Ator principal	Servidor.
Pré-condição	Estar logado no sistema.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Fazer encaminhamento para o setor específico. Após o encaminhamento, a solicitação deverá ser editada com as devidas alterações.

UC08	Gerar relatório diário ou mensal
Descrição	Ao final de cada expediente ou mês, o chefe do setor pode solicitar ao sistema um registro de todos os atendimentos feitos.
Ator principal	Chefe do setor
Pré-condição	Estar logado no sistema e Conter registros no sistemas.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar ao sistema um relatório de todos os atendimentos feitos no período estipulado.

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

UC09	Excluir solicitação de atendimento
Descrição	Em caso de erro ou desistência de atendimentos, poderá ser excluída a solicitação.
Ator principal	Chefe do setor
Pré-condição	Estar logado no sistema e solicitação de atendimento ter sido feita.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmado o erro ou desistência, a exclusão poderá ser efetuada.

UC10	Alterar solicitação de atendimento
Descrição	Em caso de erro no encaminhamento do atendimento, a solicitação poderá ser editada para o subsetor correto.
Ator principal	Chefe do setor
Pré-condição	Estar logado no sistema e solicitação de atendimento ter sido feita.
Fluxo Principal	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmado o erro, a edição poderá ser efetuada.

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

4. Prototipagem de telas

Nesse tópico será apresentado um processo interativo de geração de telas, será proposto uma criação de protótipos para que fique mais próximo da realidade, antes mesmo de começar o desenvolvimento propriamente dito.

Será mostrado um esboço das telas do sistema em questão, com uma proximidade do modelo real, contendo as principais e fundamentais funcionalidades que o sistema terá, facilitando assim a compreensão do que está sendo proposto neste projeto. Usarei a interface gráfica do NetBeans IDE 8.2, sem a necessidade de codificar, apenas arrastando botões para a área de visualização. Sendo assim será feita apenas uma modelagem do sistema, não darei tanta ênfase no design, mas sim nas funcionalidade e restrições do sistema.

4.1 Tela de solicitação de atendimento

Na figura 4.1, temos a tela de solicitação de atendimento, que será vista pelo usuário que deseja ser atendido pelo CGAE.

Coordenação Geral de Assistência Estudantil

Identifique-se

Matrícula/CPF:

Nome:

Selecione seu atendimento

Item 1 ▼

Figura 4.1 – Tela de solicitação de atendimento

4.2 Tela de login

A figura 4.2 especifica a tela de login, que os usuários do setor usarão para acessar o sistema internamente, tendo acesso às demais funcionalidades.

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

Coordenação Geral de Assistência Estudantil

Usuário:

Senha:

Figura 4.2 – Tela de acesso ao sistema interno.

4.3 Tela do usuário servidor

Na figura 4.3, após realizar o login o usuário terá acesso as funcionalidades do sistema de acordo com os privilégios do seu usuário.

Solicitações relatório Sair

Solicitações de atendimentos

Aguardando Encerradas

Senha	Nome	Tipo	Hora do pedido
A01	José Neto	Monitoria	
A02	Maria	Píncel	
A03	João	Auxílio	

Figura 4.3, tela de solicitações de atendimentos.

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

Nessa aba o servidor pode atender o usuário que está em uma fila no sistema, podendo ter acesso ao tipo de atendimento, aos dados e a hora da solicitação, mas não podendo alterar os dados. Ao clicar em atender, será aberto outra tela com os dados completos do usuário que está sendo atendido no momento.

4.4 Tela de atendimento

Na figura 4.4, podemos ter uma ideia de como será a tela do atendimento.

Solicitações relatório Sair

Tela de atendimento

Nome: José Neto

Matrícula/CPF: 999.999.999-99

Descrição do atendimento: Monitoria

Hora de início do atendimento: 28/10/2019 12:12

observações:

Encerrar atendimento

Encaminhar

Figura 4.4 – Tela do servidor no ato do atendimento.

Apenas os servidores do setor terão acesso à esta tela, mediante login.

4.5 Tela de solicitações encerradas

Na figura 4.5, está ilustrada a tela de atendimentos encerrados.

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

Solicitações relatório Sair

Atendimentos encerrados

Aguardando Encerradas

Senha	Nome	Tipo	Servidor	Início	Término
A01	José Neto	Monitoria	Fulano	12:12	12:30

Visualizar Gerar relatório

Figura 4.5 – Tela de atendimentos encerrados

O servidor que fez o atendimento, é salvo automaticamente ao clicar no botão encerrar da figura 4.4, o nome aparecerá de acordo com os dados do usuário servidor logado.

5. Modelo de entidade e relacionamento

Neste tópico será apresentado o modelo de entidade e relacionamento (MER), na figura 5.1, ilustra as entidades e relacionamentos necessários para o sistema.

Para a representação do modelo foi utilizado o brModelo¹, uma ferramenta desenvolvida na linguagem de programação JAVA, foi criada com intuito no ensino e na aprendizagem da modelagem de dados relacional em nível técnico e acadêmico, possui uma interface simples e intuitiva.

¹Disponível em <http://www.sis4.com/brModelo/> Acesso em 05 nov. 2019

Sistema de atendimento para a Coordenação Geral de Assistência Estudantil	Versão: 1.0
Visão	Data: 05/11/2019
Documento do Sistema	

6. Referências

Bezerra, E. (2014). Princípios de Análise e Projeto de Sistemas com UML. 3ª Edição. Elsevier. ISBN-978-85-352- 2626.

brModelo. brModelo – Ferramenta de ensino: Modelagem de dados(MER). Disponível em:<
<http://www.sis4.com/brModelo/>>Acesso em: 05.nov.2019.