

UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL – CAMPUS CHAPECÓ
CURSO DE CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO
ENGENHARIA DE SOFTWARE

TRABALHO INTEGRADOR
Sistema de gestão para prestação de serviços

Discente:
Leonardo Rebonatto
Docentes:
Raquel Aparecida Pegoraro
Denio Duarte

Informações do projeto

Empresa piloto: **Rede de Ensino Golden Chapecó**

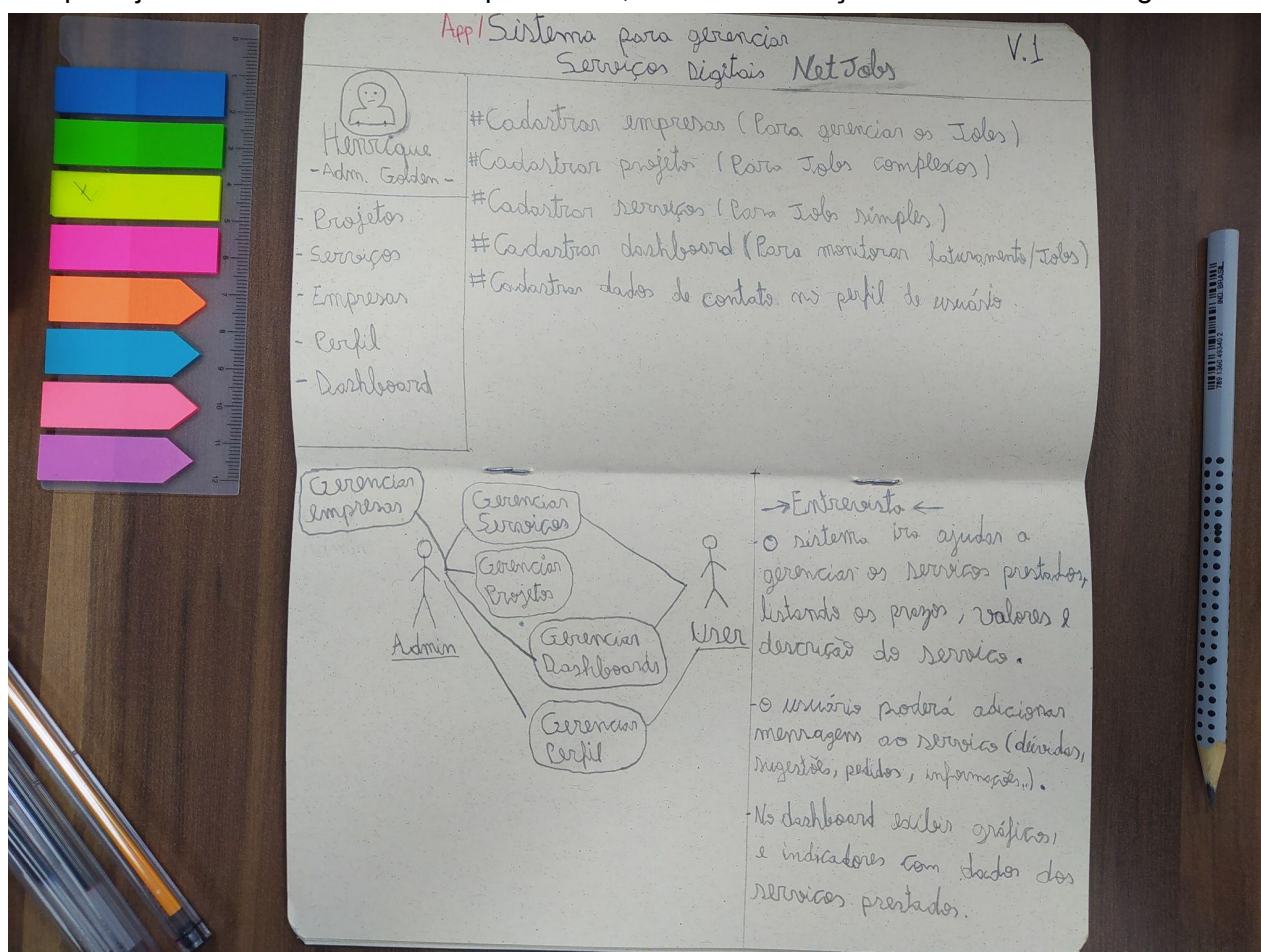
Área de atuação: **Serviços digitais**

Descrição do sistema

O sistema irá auxiliar prestadores de serviços a gerenciar seus projetos e serviços em andamento. Após o cadastro das informações de seu cliente, o administrador irá inserir as informações do serviço prestado como prazos de entrega, valores, custos, imagens, vídeos e quaisquer outras informações que julgar necessário. Conforme o usuário for alimentando o sistema ele terá acesso a dashboards com gráficos e tabelas para ter o total controle de seus projetos. As informações do serviço estarão disponíveis para o cliente contratante via dashboards, gráficos, indicadores e tabelas. Com essas informações reunidas no mesmo local, o projeto se torna mais claro e organizado, aumentando a credibilidade e profissionalismo do prestador de serviço.

Entrevista para levantamento de escopo

A entrevista com o cliente Henrique Baú para o levantamento de escopo foi realizada no dia 10/06/2022 na sede da empresa Rede de Ensino Golden Chapecó. No primeiro momento definimos os problemas do cliente como falta de controle dos valores gastos com os serviços contratados, detalhes do projeto e mais informações relacionadas a gestão do mesmo. Após isso planejamos como resolver esse problemas, e diversas soluções e ideias foram surgindo.



Anotações da Entrevista Realizada com Henrique da Rede Golden

No dia 16/07 realizamos outra entrevista para elencar e definir mais precisamente os requisitos do sistema. Após a definição dos problemas, concluímos que dashboards seriam uma solução prática e assertiva para otimizar a gestão dos projetos. Com a centralização das informações mais importantes em um mesmo local, ambas as partes estariam a par de todo o projeto ou serviço em andamento.

Foi sugerido por mim seguir um padrão que eu já havia utilizado em outro projeto para construir os dashboards dinâmicos, todos os dados serão incluídos por um cadastro simples e disponibilizados em gráficos modernos e práticos.

Requisitos funcionais

ID-RF	Usuário	Nome do RF	Descrição do RF
RF-001	Admin	Cadastro de empresas/clientes	O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de empresas(contratantes) com os seguintes atributos: id, nome, endereço, CPF/CNPJ, e-mail, usuário e senha, telefone e observações.
RF-002	Admin	Cadastro de serviços prestados	O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de serviços contratados com os seguintes atributos: id, nome, descrição, prazos, orçamento, despesas, usuário responsável, artefatos e observações.
RF-003	Admin	Cadastro de projetos em andamento	O sistema deve permitir a inclusão, alteração e remoção de projetos em andamento com os seguintes atributos: id, nome, descrição, usuário responsável, serviços prestados e observações.
RF-004	Admin	Gerenciar chamados de suporte	O sistema deve permitir ao usuário gerenciar os chamados de suporte abertos pelos clientes. As seguintes ações devem ser permitidas: Visualizar, Responder, Encerrar e Excluir.
RF-005	Cliente	Visualização de dashboards	O sistema deve permitir ao usuário visualizar os dashboards com as informações do serviço contratado.
RF-006	Cliente	Abrir chamados para suporte	O sistema deve permitir ao cliente abrir chamados para solicitar suporte ao prestador, o mesmo terá as seguintes categorias: suporte, ajuste, orçamento e dúvidas com os seguintes campos: id, nome, cliente, descrição e categoria.
RF-007	Root	Gerenciamento de usuários	O sistema deve permitir ao root gerenciar os usuários do sistema. As seguintes ações devem ser permitidas: Visualizar, Editar, Adicionar e Excluir.

Requisitos não funcionais

ID-RNF	Nome do RNF	Descrição
RNF-001	Segurança	O ponto crítico de qualquer sistema é este. O acesso das informações deve ser direcionado para as pessoas certas, portanto a preocupação em autenticação do cliente é importante. Com a criação de perfil para usuário, criando níveis de acesso e/ou modificação de informações, evitará que dados sejam alterados por pessoas não autorizadas. A validação otimizada reforça esta ideia e auxilia a verificar os dados que estão sendo inseridos, alterados ou excluídos sem perda de performance.
RNF-002	Usabilidade	No momento em que o cliente começar a utilizar a ferramenta, ele poderá sentir dificuldades em saber o propósito das funcionalidades apresentadas na interface. Por isso, a preocupação em entregar manuais de utilização é muito importante, principalmente para saber como registrar informações.
RNF-003	Performance	Para uma boa aceitação do cliente, o sistema deve realizar consultas ao banco em tempo adequado, retornando pesquisas relacionadas à materiais, equipamentos e informações atualizadas sobre agendamentos de tarefas, sejam estas de características da equipe, técnicas ou agendamentos de atividades. Os pontos que auxiliam são a segurança (pela otimização da validação de informações) e confiabilidade (para recuperação de falhas).
RNF-004	Confiabilidade	Uma aplicação bem desenvolvida deve ter preocupação com falhas que podem ocorrer por falta de sincronismo ou ação humana indevida e por causa disso a recuperação de falhas (através de backup) e informações perdidas (com métodos que capturam as informações perdidas no sincronismo) são úteis para evitar retrabalho e perda de informações úteis dos usuários.
RNF-005	Disponibilidade /Interface	Sistemas robustos costumam ser acessíveis 24 horas, 7 dias por semana. Com finalidade de entregar ao usuário o acesso a informação no momento que ele deseje acessar, a plataforma possui redundância (mais de uma forma de acesso com as informações sincronizadas) e acesso a web com interface amigável que auxilia na usabilidade do cliente.

Diagrama de casos de uso

ROOT

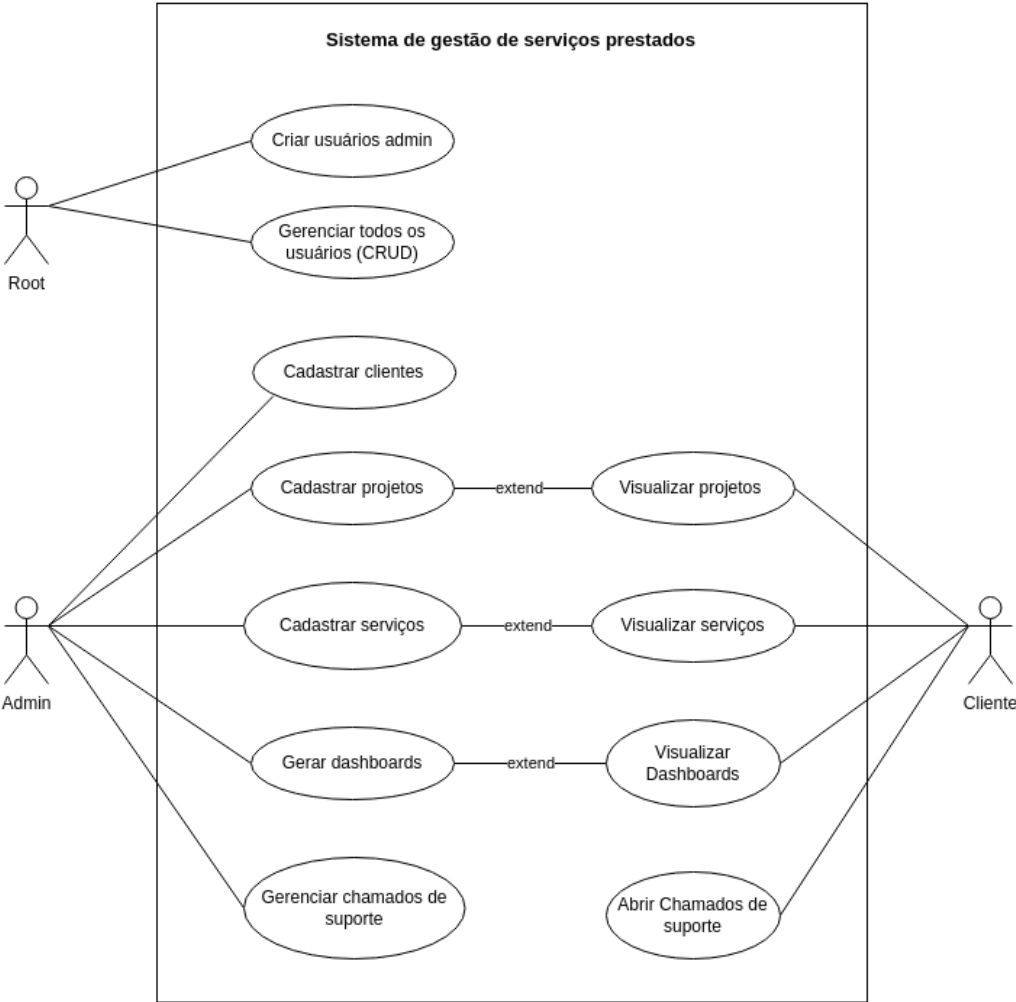
Usuário com permissões para gerenciar todo o sistema.

ADMIN

Usuário com permissões para gerenciar certos módulos do sistema.

CLIENTE

Usuário com permissões para visualizar serviços e projetos do sistema.



Modelagem do Banco de Dados

