

SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SOLICITAÇÕES

Descrição do escopo do projeto:

Sistema de Gerenciamento de Solicitações

Responsável pelo projeto:

Lael dos Santos Oliveira

Cliente:

Núbia Lopes

Introdução:

Pela dificuldade atualmente em solucionar as solicitações de seus clientes, viu-se a necessidade de um sistema onde possa gerenciar todas as solicitações por um painel de gerenciamento fazendo com que o usuário do sistema classifique as mesmas. Desta forma será desenvolvido um sistema de gerenciamento destas solicitações.

Objetivo do escopo:

Este escopo tem como objetivo demonstrar todas as funcionalidades e telas do sistema, como o processo de solicitação, apresentando ao final o orçamento de horas de desenvolvimento do sistema.

O escopo está dividido em duas visões: Portal do Cliente e Portal do Administrador, todas as funcionalidades enumeradas.

Objetivo do Sistema:

O sistema web e mobile a ser desenvolvido, deverá receber solicitações dos solicitantes para que o analista e o desenvolvedor possam solucionar ou criar de forma rápida qualquer tipo de solicitação.

Funcionalidades do Sistema:**1 - Portal do Cliente****Funcionalidade 1 - Login****Descrição da funcionalidade:**

Ao acessar o sistema a empresa que irá fazer as solicitações, deverá inserir o usuário usando o CNPJ ou CPF e senha padrão fornecidos pelo administrador.

Poderá ser alterada em **Alterar Senha**.

Conterá os seguintes campos:

- **CNPJ/CPF:**
 - O usuário deverá inserir CNPJ/ CPF da empresa que irá utilizar o sistema

- **Senha:**
 - O usuário deverá inserir a senha.
 - Campo criptografado.

Ao acessar o sistema será direcionada para tela **Acompanhar Pedidos**.

Funcionalidade 2 – Abrir Solicitação

Descrição da funcionalidade: Ao acessar Abrir Solicitação pelo menu ou por um botão em **Acompanhar Solicitação** o usuário será direcionado para uma nova tela, onde o mesmo irá inserir seu nome, e a descrição da solicitação. Caso haja algum arquivo poderá ser anexado. A data e hora de abertura da solicitação deverá ser salva de forma automática do sistema operacional do usuário.

Os seguintes campos devem ser apresentados:

- **Nome do solicitante:**
 - Neste campo de texto deverá ser inserido o nome do solicitante.
- **Descrição da solicitação:**
 - Neste campo, deverá ser inserido toda descrição da solicitação, em campo MEMO, ou seja, um campo aberto onde ele pode digitar toda a história do ocorrido. Podendo ser uma dúvida, solicitação de correção, ou alteração de mudanças.
- **Anexo:**
 - O usuário poderá anexar arquivos com extensões PDF (.pdf), imagens(.jpeg, .png, .jpg) ou E-mail .msg. Poderá inserir um ou mais anexos.
- **Enviar Solicitação:**
 - Ao clicar neste botão o sistema deverá enviar todas as informações descritas anteriormente para o banco dados.

Funcionalidade 3 – Acompanhar Solicitações

Descrição da funcionalidade:

Nesta tela após ser aberta por um menu lateral na tela do navegador, o usuário poderá acompanhar as solicitações com filtros, por padrão em aberto, poderá selecionar todos ou concluído. Será mostrado todos em uma lista, com os seguintes campos.:

- **Filtro das solicitações por abas**
 - **Em Aberto:**
 - Todas solicitações em aberto deverão ser mostradas de forma decrescente por data da última solicitação ao selecionar esta opção, deverá aparecer está opção por padrão sempre que abrir Acompanhar Solicitações.
 - **Todos:**

- Todas solicitações em aberto ou concluídas deverão ser mostradas ao selecionar esta opção.
- **Concluído:**
 - Todas solicitações concluídas deverão ser mostradas ao selecionar esta opção.
- **Número da solicitação:**
 - O sistema salvará automaticamente um número identificador único para cada nova solicitação. Este deverá aparecer para que possa ser visualizado como primeiro campo da linha de cada solicitação.
- **Nome do solicitante:**
 - Nesta coluna, deverá ser mostrado ao usuário o nome de quem fez a solicitação.
- **Data de abertura da solicitação:**
 - Nesta coluna o sistema mostrará a data de abertura da solicitação.
- **Prévia da descrição da solicitação:**
 - Nesta coluna mostrará uma prévia da descrição feita pelo solicitante, após o usuário clicar em **Expandir solicitação** ele poderá visualizar a descrição completa.
- **Data de previsão de conclusão:**
 - Nesta coluna será mostrada a data de previsão de conclusão da solicitação.
- **Data da conclusão:**
 - Nesta coluna, o usuário irá conferir a data de conclusão da solicitação.
- **Status:** Esta coluna, mostrará em qual processo estará a solicitação, sendo estes status a seguir:
 - **Aberto:**
 - Quando a solicitação é feita por padrão ela estará em aberto até que algum responsável possa classificá-la.
 - **Classificado:**
 - Quando a solicitação é enviada para o painel do Administrador onde é classificada de acordo com a descrição do usuário.
 - **Em andamento:**
 - Quando o atribuído aquela solicitação começar a ser executar, estará em processo de andamento da solicitação.
 - **Em homologação:**
 - Quando o responsável pela solicitação fazer os testes com o solicitante, estará nesta fase de homologação.
 - **Concluído:**
 - Quando a solicitação é homologada e aprovada está passa a ser concluída.
- **Detalhes da solicitação**

Após clicar em detalhes da solicitação, o usuário poderá visualizar todas as informações descritas acima em um modal.

No topo da tela uma linha do tempo descrevendo o **Status** da solicitação a cada alteração feita descrito acima.

Além das demais abaixo:

- **Descrição de conclusão:** Descrição da solicitação concluída para o solicitante, ou seja, uma resposta caso seja apenas uma dúvida esse campo deverá ser preenchido, quando a solicitação estiver concluída.
- **Descrição da solicitação:**
 - Deverá mostrar neste campo toda descrição do solicitante.

Funcionalidade 4.1- Abrir solicitação

Descrição da funcionalidade:

Dentro da tela de **Acompanhar Solicitação** deverá ter um botão para que poderá acessar a tela **Abrir nova Solicitação**.

Funcionalidade 4 - Alterar Senha

Descrição da funcionalidade:

Em seu primeiro acesso ou demais acessos, o sistema conterà no menu a opção para alteração de senha. Com três campos:

- **Senha atual:**
 - Neste campo a senha atual será mostrada de forma criptografada, apenas para mostrar o padrão de senha que pode ser alterado.
- **Nova senha:**
 - Neste campo o usuário deverá inserir sua nova senha, para poder alterá-la.
- **Confirmar nova senha:**
 - Campo de confirmação, deverá inserir novamente a senha igual ao campo **Nova senha**.
- **Salvar:**
 - Ao clicar neste botão o sistema deverá salvar as novas informações no banco de dados e voltará para tela **Acompanhar Solicitações**.
- **Cancelar:**
 - Caso o usuário abra essa tela e não desejar alterar a senha, poderá clicar em cancelar voltando para tela **Acompanhar Solicitações**.

Funcionalidade 5 – Sair

Descrição da funcionalidade:

Esse botão estará disponível quando o usuário desejar sair do sistema. Ao clicar neste item do menu deverá voltar ao **Login do Usuário**.

- Botão SAIR.

2 - Portal do Administrador

Funcionalidade 6 - Login:

Descrição da funcionalidade:

O administrador deverá fazer o acesso pela primeira vez com o usuário cadastrado previamente sendo um usuário padrão e senha padrão.

Poderá ser alterada em **Alterar Senha**.

Conterá os seguintes campos:

- **Usuário:**
 - O usuário deverá inserir neste campo, o usuário cadastrado.
- **Senha:**
 - O usuário deverá inserir neste campo a senha de 6 caracteres.
 - Campo criptografado.

Funcionalidade 7 - Gerenciar Clientes

Descrição da funcionalidade:

O administrador deverá cadastrar, editar ou excluir os clientes que usarão o sistema de gerenciamento de solicitações, deverá ter um acesso por um menu lateral selecionar Cadastrar Usuário, onde deverá abrir uma tela modal contendo os seguintes campos para inserir as informações da empresa:

- **CNPJ/CPF:**
 - Neste campo o administrador deverá inserir o CNPJ ou CPF da empresa.
 - Será o identificador único de cada empresa cadastrada.
 - Deverá ser usado para o cliente acessar o **Portal do Cliente** em **Login do Cliente**.
- **Razão Social**
 - Neste campo de texto deverá ser inserido a razão social da empresa que usará o sistema de solicitações.
- **Nome Fantasia**
 - Neste campo de texto deverá ser inserido o nome fantasia da empresa que usará o sistema de solicitações.
- **Inscrição Estadual**
 - Neste campo de texto deverá ser inserido a inscrição estadual do cliente.
- **Endereço**
 - Neste campo deverá ser inserido o endereço do cliente.
 - Podendo ser um ou mais endereços.
- **Telefone**
 - Neste campo deverá ser inserido o telefone do cliente.
 - Pode ser um ou mais telefones.
- **E-mail**
 - Neste campo o administrador deverá inserir o e-mail do cliente que usará o sistema de gerenciamento de solicitações
 - Pode ser um ou mais endereços de e-mail.
- **Senha**

- Neste campo o administrador, deverá digitar uma senha padrão para o acesso do cliente pelo **Portal do Cliente**, onde o mesmo poderá alterá-la em **Alterar Senha**.
- Este campo deverá ser um campo criptografado.
- **Botão Salvar**
 - Botão para salvar todas as informações descritas acima no banco de dados.

Funcionalidade 8 - Gerenciar Usuários:

Descrição da funcionalidade: O administrador deverá cadastrar, editar ou excluir os responsáveis e atribuídos, ou seja, os funcionários, podendo ser administradores e usuários comuns, para ter acesso ao sistema pelo portal do Administrador, poderá acessar pelo menu lateral selecionando a opção Cadastrar Usuário o sistema deverá mostrar em um modal. Deverá conter os campos:

- **Nome:**
 - Neste campo de texto o administrador deverá inserir o nome do usuário a ser cadastrado.
- **Função**
 - Nesta opção o administrador deverá selecionar a função do responsável ou atribuído, tendo várias opções cadastradas em **Cadastrar Funções**.
- **Usuário**
 - Neste campo de texto deverá ser inserido o usuário para o acesso ao sistema ficando a escolha do funcionário.
- **Senha**
 - Neste campo o administrador deverá inserir uma senha padrão para todos os usuários, poderão acessar **Alterar Senha** após o primeiro acesso e trocar a senha.
- **Administrador**
 - Este deverá ser uma opção selecionável para os usuários que forem cadastrados com administrador ele deverá ser marcado.

Funcionalidade 9 - Gerenciar Funções

Descrição da funcionalidade: O administrador deverá cadastrar, editar e excluir as funções existentes na empresa, ao selecionar cadastrar funções no menu lateral, o sistema deverá mostrar um modal para o cadastrar funções.

Este campo será do tipo texto, ao cadastrar as funções elas deverão ser carregadas na tela de **Cadastro de Usuário**.

Os tipos de funções a ser cadastradas seguem abaixo, poderá ser cadastrado mais áreas de atuação da empresa:

- **Analista**
- **Desenvolvedor**
- **BI**
- **Infraestrutura**

Funcionalidade 10 - Gerenciar Categorias

Descrição da funcionalidade: O administrador deverá cadastrar, editar ou excluir as categorias de solicitações, ao selecionar o Cadastrar Categorias no menu lateral, o sistema deverá mostrar um modal para o cadastro das categorias. As seguintes categorias deverão ser cadastradas para serem usadas posteriormente em **Abrir Solicitações e Classificar Solicitações**. Poderá ser cadastrada outras categorias no sistema posteriormente. Abaixo seguem algumas categorias de solicitações:

- **Erros do sistema**
- **Incidente**
- **Suporte**
- **Requisição de mudança**

Funcionalidade 11 - Abrir solicitação:

Descrição da funcionalidade: Quando o usuário clicar no botão abrir solicitação ou acessar pelo menu lateral, o sistema deverá abrir um modal para o mesmo abrir uma nova solicitação, onde conterá os mesmos campos do portal do Cliente e deverá adicionar mais informações, que mostrará no painel de gerenciamentos do responsável e do atribuído.

- **Data de abertura:**
 - Este campo é salvo automaticamente no banco de dados, usando a data e hora local do sistema operacional do usuário, não será mostrada neste modal.
- **Nome do solicitante:**
 - Neste campo de texto o usuário deverá inserir o nome do solicitante.
- **Descrição do Solicitante:**
 - Neste campo o usuário deverá inserir toda descrição da solicitação, em campo MEMO, ou seja, um campo aberto onde ele pode digitar toda a história do ocorrido. Podendo ser uma dúvida, solicitação de correção, ou alteração de mudanças
- **Nome fantasia:**
 - Campo de texto o usuário deverá inserir o nome fantasia da empresa que está abrindo a nova solicitação, para que a solicitação seja mostrada em **Acompanhar solicitações**.
- **Anexo**
 - O usuário poderá anexar arquivos com extensões PDF (.pdf), imagens (.jpeg, .png, .jpg) ou E-mail .msg.
- **Categorias:**
 - O usuário deverá selecionar uma categoria para cada solicitação de acordo com a descrição do solicitante. As categorias deverão ser cadastradas previamente no sistema.
- **Nível de urgência:**
 - O usuário deverá selecionar um nível de urgência para cada solicitação. Neste campo contém previamente cadastrada os seguintes níveis

- **Imediato:** O sistema deverá mostrar no painel de gerenciamentos após a seleção deste nível com uma cor vermelha.
 - **Alto:** O sistema deverá mostrar no painel de gerenciamentos após a seleção deste nível com uma cor laranja.
 - **Médio:** O sistema deverá mostrar no painel de gerenciamentos após a seleção deste nível com uma cor amarela.
 - **Baixo:** O sistema deverá mostrar no painel de gerenciamentos após a seleção deste nível com uma cor azul.
- **Atribuído:**
 - O usuário atribuído por padrão será o mesmo que está abrindo a solicitação.
 - O usuário deverá selecionar um atribuído para esta solicitação, de acordo com a categoria da solicitação, nível de urgência e a função do usuário.
 - **Responsável:**
 - O usuário responsável por padrão será o mesmo que está abrindo a solicitação.
 - O usuário deverá selecionar um atribuído para esta solicitação, de acordo com a categoria da solicitação, nível de urgência e a função do usuário.
 - **Descrição do Responsável:**
 - Neste campo de texto o usuário poderá inserir uma descrição simplificada da descrição do solicitante para o atribuído.
 - **Data prevista de conclusão:**
 - O usuário sendo ele o responsável deverá inserir uma data de previsão de entrega para o solicitante acompanhar em **Acompanhar Solicitações** no **Portal do Cliente**.

Funcionalidade 12 - Gerenciamento de solicitações

Descrição da funcionalidade: Nesta tela deverá ser acessada após o **Login de Usuário**. Nela deverá ser mostrado todas as solicitações separadamente de acordo com as abas Solicitações, Atribuído e responsável, deverá ser arrastável as solicitações em cada aba de acordo com a escolha do usuário.

Seguem abaixo os seguintes campos contidos na mesma:

- **Filtros:** O usuário poderá selecionar todos filtros em cada solicitação. O sistema deverá filtrar por:
 - **Data de abertura**
 - **Data de conclusão**
 - **Nome da empresa**
 - **Status**
- **Filtro Específico:**
 - **Responsável:**
 - Neste campo o usuário poderá selecionar um responsável para visualizar quais solicitações ele está executando na aba responsável.
 - **Atribuído**

- Neste campo o usuário poderá selecionar um atribuído para visualizar quais solicitações ele está executando na aba atribuído.
- **Solicitações Concluídas:**
 - Neste campo o usuário poderá selecionar todas as solicitações concluídas mostrando os mesmos campos das solicitações na aba solicitações
- **Demarcação colorida de cada solicitação de acordo com a data de previsão de entrega em cada uma das solicitações:**
 - **Atrasado:** Neste status a linha deverá estar em vermelho.
 - **Hoje:** Neste status a linha deverá estar em laranja.
 - **Prazo de entrega:** Neste status a linha deverá estar em azul.
- **Solicitações:** Nesta aba deverá ser mostrado para o usuário as solicitações com os seguintes campos. Ao clicar em detalhes o sistema deverá abrir o modal **Visualizar Solicitações**. Nesta aba contém dois itens Atribuído e Responsável e em cada um deles contém as informações abaixo:
 - **Número da solicitação**
 - **Data de abertura**
 - **Data de previsão de conclusão**
 - **Nome da empresa**
 - **Urgência**
 - **Status**
- **Atribuído:** Nesta aba deverá ser mostrado para o usuário as solicitações à que foi atribuído com os seguintes campos. Ao clicar em detalhes o sistema deverá abrir o modal **Visualizar Solicitações**.
 - **Número da solicitação**
 - **Data de abertura**
 - **Data de previsão de conclusão**
 - **Nome da empresa**
 - **Urgência**
 - **Status**
- **Responsável:** Nesta aba deverá ser mostrado para o usuário as solicitações em que é o responsável com os seguintes campos. Ao clicar em detalhes o sistema deverá abrir o modal **Visualizar Solicitações**.
 - **Número da solicitação**
 - **Data de abertura**
 - **Data de previsão de conclusão**
 - **Nome da empresa**
 - **Urgência**
 - **Status**
- **Novas Solicitações**
 - **Novas Solicitações.**

- **Visualizar Solicitação:** Usuário poderá clicar na solicitação, o sistema deverá abrir o modal:
 - **Visualizar Solicitação.**

Funcionalidade 13 – Novas Solicitações

Descrição da funcionalidade: O sistema deverá ter um campo lateral esquerdo onde novas solicitações serão adicionadas nele automaticamente a cada solicitação nova feita no **Portal do Cliente**. Neste campo deverá conter as seguintes informações:

- **Data de abertura da solicitação**
 - O sistema deverá mostrar a data de abertura da solicitação feita pelo solicitante.
- **Nome fantasia da empresa**
 - O sistema deverá mostrar o nome fantasia da empresa que abriu a solicitação.
- **Nome solicitante**
 - O sistema deverá mostrar o nome do solicitante.

Ao clicar em uma solicitação o sistema deverá mostrar o modal de **Classificar Solicitação**.

Funcionalidade 14 - Visualizar Solicitação

Descrição da funcionalidade: Ao clicar em uma solicitação em **Novas Solicitações** o sistema deverá abrir um modal, para que o administrador possa editá-la.

- **Nome fantasia da empresa**
 - O sistema deverá mostrar o nome fantasia da empresa que abriu a solicitação.
- **Nome solicitante**
 - O sistema deverá mostrar o nome do solicitante.
- **Descrição Usuário**
 - O sistema deverá mostrar a descrição feita pelo usuário no momento da abertura da solicitação.
- **Data abertura:**
 - O sistema deverá mostrar a data de abertura da solicitação feita pelo solicitante.
- **Data de previsão de conclusão**
 - O usuário deverá inserir uma data de previsão de conclusão da solicitação, poderá ser alterada posteriormente se necessário.
- **Nível de urgência:** Neste campo o usuário deverá selecionar um nível de urgência de acordo com a solicitação, caso o nível de urgência mude ela poderá ser alterada.
 - **Imediato:**
 - Este campo será selecionado caso a solicitação tenha que ser resolvida de imediato.
 - Ela é definida por uma cor vermelha.
 - **Alto:**

- Este campo será selecionado caso a solicitação tenha que ser solucionada em até três dias.
 - Ela é definida por uma cor laranja.
- **Médio:**
 - Este campo será selecionado caso a solicitação tenha que ser solucionada em até cinco dias.
 - Ela é definida por uma cor amarela.
- **Baixo**
 - Este campo será selecionado caso a solicitação tenha que ser solucionada em até sete dias.
 - Ela é definida por uma cor azul.
- **Categoria:** O usuário deverá selecionar um tipo de categoria, para que o atribuído possa compreender melhor de forma que esse processo torne mais rápido.
 - **Erros do sistema:**
 - Este campo deverá selecionado quando na descrição do solicitante o responsável visualizar que é um erro do sistema.
 - **Incidente:**
 - Este campo deverá ser selecionado quando na descrição do solicitante o responsável visualizar quando ocorreu apenas um incidente no sistema do solicitante.
 - **Suporte:**
 - Este campo deverá ser selecionado quando na descrição do solicitante ele pediu um suporte ou tirar dúvidas.
 - **Requisição de mudança:**
 - Este campo deverá selecionado quando na descrição do solicitante estiver fazendo uma requisição de mudança no sistema em que ele está utilizando.
- **Atribuído:**
 - O usuário atribuído por padrão será o mesmo está 'logado' no sistema.
 - Caso não seja o usuário logado, o mesmo deverá selecionar um atribuído para esta solicitação, de acordo com a categoria da solicitação, nível de urgência e a função do usuário.
- **Responsável**
 - O usuário responsável por padrão será o mesmo está 'logado' no sistema.
 - Caso não seja o usuário logado, o mesmo deverá selecionar um atribuído para esta solicitação, de acordo com a categoria da solicitação, nível de urgência e a função do usuário.
- **Descrição do Responsável:**
 - Neste campo de texto o usuário deverá inserir uma descrição simples e objetiva para o atribuído, facilitando assim o processo de andamento da solução da solicitação.
- **Descrição de conclusão e resposta ao solicitante:**
 - Neste campo de texto o usuário deverá inserir uma descrição de conclusão quando a solicitação for concluída ou uma resposta para o solicitante caso seja apenas uma dúvida.
- **Comentários:**

- Neste campo de texto o usuário poderá inserir algum comentário sobre a solicitação.
- Apenas os responsáveis e atribuídos podem visualizar.
- **Histórico:**
 - Neste campo deverá mostrar os dois últimos comentários feitos pelo responsável ou pelo atribuído.
 - Todas as alterações feitas na solicitação deverão ser salvas em um histórico.
 - Poderão ser acessadas por um botão, abrindo um modal.
- **Concluir Solicitação:**
 - Quando a solicitação estiver concluída o usuário deverá clicar neste botão.
 - Esta solicitação deverá ser alterada na tela **Acompanhar Solicitações** do portal do cliente.
- **Salvar:**
 - Quando usuário alterar a solicitação, nos campos que podem ser alterados e clicar no botão salvar o sistema deverá salvar todas as informações novas no banco de dados.
- **Cancelar:**
 - Caso o usuário abra o modal de solicitação e não desejar alterar ou concluir, poderá clicar em cancelar fechando o modal.

Funcionalidade 15 - Histórico

Descrição da funcionalidade: Todas alterações serão salvas em um Log, deverão aparecer nesta tela caso o administrador desejar ver. Este deverá ser acessado pelo painel de gerenciamentos ou pelo menu lateral.

Funcionalidade 18 – Alterar Senha

Descrição da funcionalidade: Nesta janela o usuário poderá caso desejar alterar sua senha. Esta tela deverá conter os seguintes campos:

- **Senha atual:**
 - Neste campo a senha atual será mostrada de forma criptografada, apenas para mostrar o padrão de senha que pode ser alterado.
- **Nova senha:**
 - Neste campo o usuário deverá digitar sua nova senha, para poder alterá-la.
- **Confirmar nova senha:**
 - Campo de confirmação, deverá ser inserido a senha igual ao campo **Nova senha**.
- **Salvar:**
 - Botão para salvar nova senha no banco de dados do sistema, assim usuário acessará o sistema a partir desta senha.
- **Cancelar:**
 - Caso o usuário abra essa tela e não desejar alterar a senha, poderá clicar em cancelar voltando para tela de gerenciamento de solicitações.

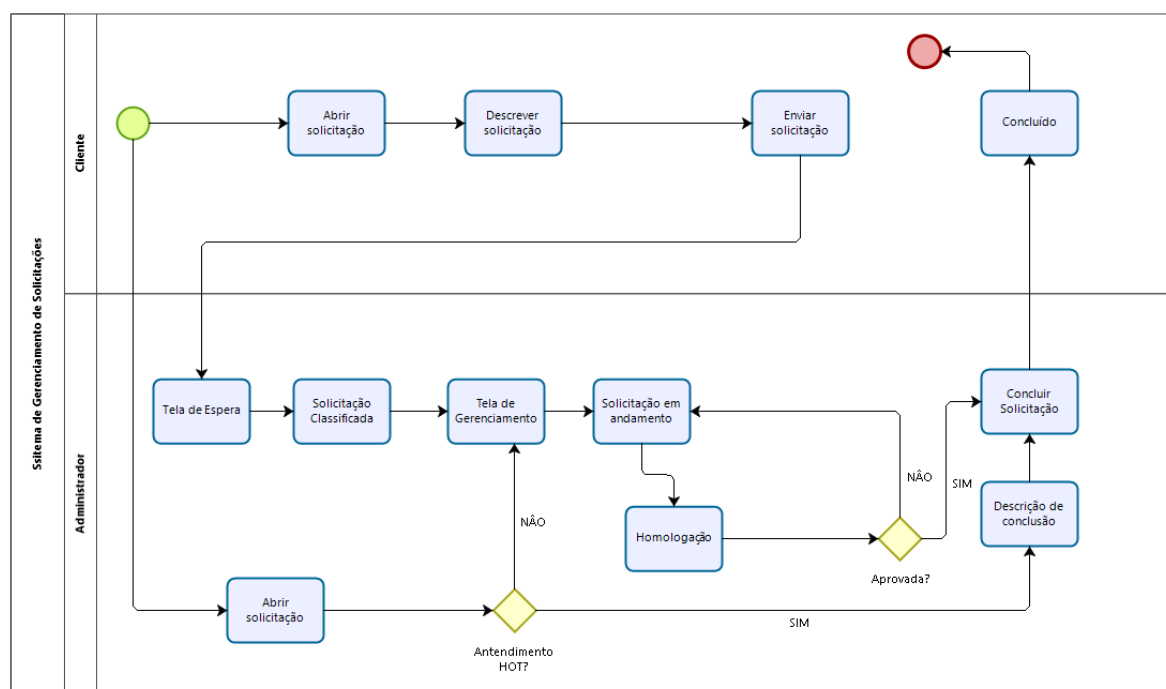
Funcionalidade 17 – Sair

Descrição da funcionalidade:

Esse botão estará disponível quando o usuário deseja sair do sistema. Ao clicar neste voltará ao **Login do Usuário**.

- Botão SAIR.

Processo do Sistema de Gerenciamento de Solicitações:



Powered by
bizagi
Modeler

Protótipo do sistema de Gerenciamento de Solicitações:

<https://xd.adobe.com/view/7e0a5284-8c5c-46d4-5317-4bd29df1c483-083b/>

Estimativa em Horas de Desenvolvimento

Orçamento em Horas	
Análise de Negócios	140 Horas
Desenvolvimento	281 Horas
Total de Horas	421 Horas

Assinatura do Cliente

Assinatura do Analista