**PROJETO SSI - INFRAESTRUTURA**

Sistema para envios de problemas de infraestrutura e manutenção aos responsáveis de cada lugar. Para um controle de informações, cada local deve ter um único usuário.

Tipos de acesso ao sistema: administrador, usuário.

**SUMÁRIO**

[**MÓDULO USUÁRIO**](#_rm039q2ew2kv) **2**

[Enviar chamado](#_3ois4jqc6o7p) 2

[Lista de chamados](#_jnq3jsksrq8n) 2

[Detalhes do chamado](#_lbpmlu65u8o0) 2

[Busca](#_fosiffb1ixpr) 3

[Minhas informações](#_2s1t625q0m30) 3

[Manual de utilização do sistema](#_dzf5bcd928qt) 3

[**MÓDULO ADMINISTRADOR**](#_b5xqin2zjqjz) **4**

[Enviar chamado](#_ctl0e8yokx5j) 4

[Lista de chamados](#_r5o1ss9ap3ic) 4

[Detalhes do chamado](#_mhp6hqc4g2l8) 4

[Busca](#_yw5z1tricmw3) 5

[Minhas informações](#_ec9rqbrz9ngp) 5

[Relatórios](#_sg9izfdvoqpz) 6

[Área Administrativa](#_8lnf0dibsiyx) 6

[Categorias](#_u8fq74oidw4u) 6

[Locais](#_nksr0n5pg9rz) 6

[Funcionários](#_qm7i9vaubnmf) 6

[Manual de utilização do sistema](#_cfur5b43ud68) 7

# MÓDULO USUÁRIO

Funções do módulo:

* Enviar um novo chamado;
* Ver lista de chamados;
* Buscar chamados;
* Editar minhas informações.

Na página inicial deve conter:

* Informações do usuário logado: departamento, telefone e email.
* Acesso para enviar um novo chamado;
* Acesso à lista de chamados enviados;
* Acesso à área de busca de chamados;
* Acesso à edição de informações do usuário;
* Disponibilizar o manual de utilização do sistema;
* Local para fazer logoff.

## Enviar chamado

Deve retornar na tela o nome do usuário logado e ter os seguintes campos de cadastro:

* Telefone (pré preenchido com as informações do usuário logado, porém permitindo edição, sendo gravado na tabela “problems”);
* Email (pré preenchido com as informações do usuário logado, porém permitindo edição, sendo gravado na tabela “problems”);
* Contato (pré preenchido com as informações do usuário logado, porém permitindo edição, sendo gravado na tabela “problems”);
* Categoria (combobox);
* Descrição.

## Lista de chamados

A lista de chamados deve listar todos os chamados ordenados primeiramente por status aberto e depois por id. Deve conter paginação com 50 registros por página.

* Id (ao clicar abrir os detalhes);
* Categoria;
* Descrição (exibir apenas os 50 primeiros caracteres, seguidos de “...”);
* Responsável;
* Data envio;
* Status.

## Detalhes do chamado

A página deve exibir as informações abaixo citadas e ter um botão para gerar impressão.

* Id do chamado;
* Nome do usuário;
* Email;
* Telefone;
* Contato;
* Data de abertura;
* Data de encerramento (somente se o chamado estiver fechado);
* Categoria;
* Responsável;
* Status;
* Descrição;
* Notas:
  + Com status do chamado em aberto: listar as notas adicionadas anteriormente pelo próprio usuário e/ou pelo responsável, por tanto que não sejam privadas, ordenadas por data/hora. Logo abaixo deve-se ter um textarea para adição de uma nova nota.
  + Com status do chamado fechado: listar as notas adicionadas anteriormente pelo próprio usuário e/ou pelo responsável, por tanto que não sejam privadas, ordenadas por data/hora.
* Materiais;
* Solução (caso o status seja fechado).

## Busca

O usuário deve conseguir buscar apenas os chamados enviados por ele. As opções de busca devem ser:

* Categoria;
* Parte do texto da descrição;
* Parte do texto da solução;
* Status.

O resultado da busca deve retornar conforme item Lista de chamados.

## Minhas informações

Nesta área o usuário deve ter acesso para editar as seguintes informações:

* Departamento;
* Telefone;
* Email;
* Principal contato;
* Endereço;
* Região;
* Horário de funcionamento;
* Prédio tombado;
* Trocar a senha, perguntando a senha anterior, a nova e a confirmação da nova senha.

## Manual de utilização do sistema

Acesso ao manual de utilização do sistema.

# 

# MÓDULO ADMINISTRADOR

Funções do módulo:

* Enviar um novo chamado;
* Ver lista de chamados;
* Ver a lista de chamados de outros administradores;
* Buscar chamados;
* Editar minhas informações;
* Relatórios
* Área administrativa:
  + Cadastrar e editar categorias;
  + Cadastrar, editar e reiniciar senha de usuários;
  + Cadastro de funcionários.

## Enviar chamado

Deve-se conseguir enviar chamados em nome de outros usuários que tenham acesso.

* Informações de contato: Combobox para escolher em nome de qual usuário, o qual ele tem permissão, estará enviando o chamado;
* Contato (pré preenchido com as informações do combobox “informações de contato”);
* Horário de funcionamento (pré preenchido com as informações do combobox “informações de contato”);
* Categoria;
* Status;
* Prioridade;
* Responsável (combobox com os administradores do sistema);
* Descrição;
* Ferramentas / Materiais;
* Solução.

## Lista de chamados

Exibir uma lista com todos os chamados que não estejam com o status Fechado ordenados primeiramente por prioridade e depois por id. Deve conter paginação com 50 registros por página.

* Id (ao clicar abrir os detalhes);
* Categoria;
* Usuário;
* Data envio;
* Prioridade;
* Status.

## Detalhes do chamado

A página deve exibir as informações abaixo citadas e ter um botão para gerar Ordem de Serviço.

* Id do chamado;
* Nome do usuário;
* Email;
* Telefone;
* Contato;
* Categoria;
* Status;
* Prioridade;
* Responsável;
* Data de abertura;
* Data de encerramento ;
* Descrição;
* Notas:
  + Com status do chamado em aberto: listar as notas adicionadas anteriormente pelo próprio usuário e/ou pelo responsável, ordenadas por data/hora. Logo abaixo deve-se ter um textarea para adição de uma nova nota, tendo a opção de tornar aquela nota privada para que o usuário não tenha acesso.
  + Com status do chamado fechado: listar as notas adicionadas anteriormente pelo próprio usuário e/ou pelo responsável, ordenadas por data/hora.
* Ferramentas / Materiais;
* Cadastrar funcionários (permitir cadastrar os funcionários irão atender aquela demanda);
* Solução (caso o status seja fechado).

## Busca

Permitir fazer busca para emissão relatórios gerenciais.

* Id;
* Usuário/local;
* Responsável;
* Categoria;
* Status;
* Prioridade;
* Parte do texto da descrição;
* Parte do texto da solução;
* Período (abertura e encerramento).

## Minhas informações

Nesta área o usuário deve ter acesso para editar as seguintes informações:

* Departamento;
* Telefone;
* Email;
* Principal contato;
* Endereço;
* Região;
* Horário de funcionamento;
* Prédio tombado;
* Trocar a senha, perguntando a senha anterior, a nova e a confirmação da nova senha.

## Relatórios

Exibir a estatística mensal do sistema contendo:

* Quantidade de chamados abertos;
* Quantidade de chamados encerrados;
* Quantidade de chamados em andamento;
* Quantidade de chamados de cada categoria.

Permitir a emissão de relatório em Excel por período a ser escolhido pelo usuário, permitindo o que o próprio monte suas próprias estatísticas. Esse relatório deve conter todas as informações relacionadas ao chamado.

## Área Administrativa

Nesta área o administrador do sistema poderá cadastrar, editar ou despublicar alguns cadastros do sistema como:

### Categorias

Ao abrir esta área, deve-se listar todas as categorias cadastradas, permitindo editá-las. Na frente de cada categoria um botão para salvar a alteração e outro para excluir a categoria. Essa ação de exclusão deve apenas despublicar a categoria.

### Locais

Nesta área deve aparecer uma lista com todos os locais os quais o administrador que tiver logado tem permissão de acesso. Esta lista deve conter:

* Local (link para a página de edição);
* Telefone;
* Email;
* Principal contato;
* Horário de funcionamento.

No link da lista, deve remeter aos dados:

* Departamento;
* Telefone;
* Email;
* Principal contato;
* Endereço;
* Região;
* Horário de funcionamento;
* Prédio tombado;
* Trocar a senha, resetando a senha para “ssi2018”.

### Funcionários

Ao abrir esta área, deve-se listar todos os funcionários e sua função cadastrados, permitindo editá-los. Na frente de cada registro, um botão para salvar a alteração e outro para excluir o registro. Essa ação de exclusão deve apenas despublicar.

## Manual de utilização do sistema

Acesso ao manual de utilização do sistema.