

DOCUMENTO DE REQUISITOS



Sistema de Gestão de Chamados

LES 1º SEMESTRE DE 2019



Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes

Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas | Tecnologia em Agronegócio | Tecnologia em Recursos Humanos

Histórico de Versões

Data	Versão	Descrição	Autor

1. REQUISITOS FUNCIONAIS

Grupo: Gestão de Grupos		
RF0021	Cadastrar Grupos	O sistema deve possibilitar o cadastro de Grupos
RF0022	Alterar Grupos	O sistema deve possibilitar a alteração de dados cadastrais de Grupos
RF0023	Inativar cadastro de Grupos	O sistema deve possibilitar que Grupos sejam inativados.
RF0024	Consulta de Grupos	O sistema deve possibilitar que um Grupos seja consultado.
RF0025	Consulta de chamados do Grupo	O sistema deve disponibilizar a consulta de chamados atrelados ao grupo específico da pessoa que está logada.
RF0026	Consulta de usuários do Grupo	O sistema deve disponibilizar a consulta de um grupo e seus usuários;
RF0027	Inativação de grupo	O sistema deve permitir que o usuário desative um grupo
Grupo: Gestão de Usuários		
RF0031	Cadastrar Usuários	O sistema deve possibilitar o cadastro de usuários novos.
RF0032	Alterar Usuários	Deve ser possível realizar a alteração de dados cadastrais do usuário
RF0033	Visualizar Usuários	Deve ser possível a visualização de usuários individualmente.
RF0034	Inativação de Usuários	O sistema deve permitir que um usuário seja inativado.
RF0035	Consulta de Chamados	O sistema deve permitir que sejam visualizados os chamados atrelados ao grupo do usuário.
RF0036	Alteração da senha de usuário	O sistema deve permitir que seja alterado a senha do usuário.
RF0037	Alteração de grupo	O sistema deve permitir que o usuário mude de grupo ou seja de um departamento para outro.
RF0038	Inativação de Usuário	O sistema deve permitir que o usuário desative um usuário
Grupo: Gestão de Chamados		
RF0051	Cadastro de chamados.	O sistema deve permitir que sejam criados novos chamados.
RF0052	Alterar chamados.	O sistema deve permitir que os dados cadastrais dos chamados sejam alterados.
RF0053	Visualizar chamados.	O sistema deve permitir que sejam visualizados os chamados.
RF0054	Solução e Fechamento do	O sistema deve permitir que sejam solucionados e

	chamado.	fechados os chamados que forem encerrados pelos técnicos.
RF0055	Alteração de Status do chamado.	O sistema deve permitir que sejam alterados os status dos chamados.
RF0056	Alteração de Severidade do chamado.	O sistema deve permitir que a severidade do chamado seja alterada.
RF0057	Alterar a quem o chamado é relacionado	O sistema deve permitir que o chamado mude de técnico ou gestor atribuído para solucionar o chamado;
Grupo: Gestão de Follow-Ups		
RF0061	Cadastro de Follow-Ups	O sistema deve permitir que seja cadastrado novos Follow-Ups.
RF0062	Visualização de Follow-Ups	O Sistema deve permitir que sejam visualizados os Follow-Ups.

2. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

Grupo: Geral		
RNF0011	Tempo de resposta para consultas	Toda consulta de usuário deve ter resposta em no máximo 5 segundos.
Grupo: Gestão de Grupos		
RNF0031	Código de Grupos	Todo grupo tem um código único.
RNF0032	Nome do Grupo	Todo grupo não precisa necessariamente de um nome único;
RNF0033	Usuários	Todo grupo não precisa necessariamente de um usuário;
RNF0035		
Grupo: Gestão de Usuários		
RNF0041	Código do Usuário	Cada usuário terá um código ID único.
RNF0042	Senha forte	A senha cadastrada pelo usuário deve ser composta de pelo menos 6 caracteres.
RNF0043	Alteração de Senha	A senha cadastrada pelo usuário poderá ser atualizada somente por ele.
RNF0044	Alteração do Grupo	Poderá ser alterado o grupo que o usuário pertence.
RNF0045		
Grupo: Gestão de Chamados		
RNF0051	Código do chamado.	Cada chamado terá um código único.
RNF0052	Atribuição do chamado.	Cada chamado poderá ser atribuído pelo menos para um grupo.
RNF0053	Solução do chamado.	Apenas os membros do grupo a que o chamado foi atribuído podem solucionar o chamado;
RNF0054	Fechamento de chamado.	Apenas um membro do grupo criador do chamado pode finalizar o chamado;

3. REGRAS DE NEGÓCIO

Grupo: Gestão de Grupos		
RN0021	Dados obrigatórios para cadastro de um grupo	Para todo grupo cadastrado é obrigatório o cadastro dos seguintes dados: Nome do grupo apenas;
RN0022	Itens no grupo	Existem grupos sem itens de tipo de serviço associados.

RN0023	Nome do grupo	Nome do Grupo não pode ser em branco;
RN0024	Usuários no grupo	Existem grupos sem usuários associados.
RN0025	Exclusão de grupos	Grupos precisam estar sem usuários associados para serem excluídos.
RN0026	Nome do Grupo	Nome do grupo não pode conter números;
RN0027	Nome do Grupo	Nome do grupo não pode ser maior que 40 caracteres;
Grupo: Gestão de Usuários		
RN0031	Dados obrigatórios para cadastro de um usuário.	Para o cadastro de um usuário novo será permitido apenas a entrada dos seguintes dados: nome, sobrenome, gênero, Data de nascimento, grupo (departamento) pertencente, e-mail, senha, CEP, estado, cidade, rua, bairro, número e complemento;
RN0032	Alteração do grupo dos usuários.	O grupo que o usuário pertence pode ser alterado apenas por usuários do seu grupo;
RN0033	Visualização dos usuários do grupo	A visualização de todos os usuários pertencentes a um grupo não é exclusiva;
RN0034	Data de Nascimento	A data de nascimento não poderá ser datas futuras, para nascer você precisará estar no passado;
RN0035	E-mail	O e-mail do usuário precisa conter pelo menos um @ e terminar com ". com";
RN0036	Senha	A senha do usuário deverá ser maior que 6 caracteres
RN0037	Grupo	Deverá sempre ser informado que grupo o usuário vai pertencer, de uma lista previamente carregada de grupos;
RN0038		
Grupo: Gestão de Chamados		
RN0051	Dados obrigatórios para cadastro de um chamado.	Para todo grupo cadastrado é obrigatório o cadastro dos seguintes dados: Título, Descrição, Departamento Atribuído e Tipo de serviço prestado;
RN0052	Criação de Chamados.	A criação de chamados poderá ser feita por qualquer usuário para qualquer departamento.
RN0053	Criação de Chamados	Os chamados poderão ser criados para o próprio departamento;
RN0054	Criação de Chamados	Para criação de chamados os campos do item RN0051 não poderão ser nulos;
RN0055	Criação de Chamados	O título do chamado deverá ser maior que 8 caracteres
RN0056	Criação de Chamados	A descrição do chamado deverá ser maior que 20 caracteres;
RN0057	Solução de chamados.	A solução de chamados poderá ser feita por todos do grupo a que o chamado foi atribuído;
RN0058	Fechamento do chamado.	O fechamento do chamado poderá ser feito apenas pelos usuários do grupo autor;
RN0059	Mudança de status	A mudança de status pode ser feita entre em processando, pendente, solucionado pelos usuários do grupo atribuído;
RN0060	Mudança de status	A mudança de status pode ser feita entre em processando, pendente, fechado pelos usuários do grupo autor;
RN0061	Alteração de grupo relacionado	A mudança do grupo relacionado ao chamado poderá ser feita por qualquer usuário relacionado ao chamado;

RN0062	Alteração de título e descrição	O título e descrição deveram cumprir os requisitos da RN0055 e RN0056 desde mesmo documento para ser alteradas;
RN0062	Alteração de título e descrição	Título e Descrição não poderão ser nulos;
RN0058	Adição de Follow-ups	A adição de follow-ups no chamado só poderá ser feita por usuários relacionados ao chamado;
RN0060	Exclusão de Follow-ups	Não poderá ser feita a exclusão de follow-ups visando registrar tudo o acontecido;