

ESPECIFICAÇÃO DO CASO DE Uso de Condução



SISTEMA GESTÃO DE CHAMADOS

LES 1º SEMESTRE DE 2019

Histórico de Versões

Responsáveis:		Murilo Dias Firmino Felipin	RA: 11840481422025
Data	Versão	Descrição	Autor
09/04/2019	0.1	Versão Inicial	Murilo Dias

Cliente FATEC - Interno

Documento Especificação de Caso de Uso: Condução

Data 09 de abril de 2019

Autor Murilo Dias Firmino Felipin

murilo.felipin@novotempo.sp.gov.br

1. Nome do Caso de Uso

CDU01 – Acompanhar Solução de Chamado

2. Objetivo

Este caso de uso tem como objetivo prover uma solução computacional capaz de persistir chamados na base de dados da empresa, incluindo as funcionalidades de inserção (fluxo principal), visualização, alteração, exclusão e salvar como rascunho.

3. Descrição

Através da criação de chamados é possível manter informações e acompanhar a resolução de uma requisição de um departamento para outro departamento, assim como a interação deles e histórico de interação;

4. Requisitos Funcionais

RF01 – Criar Chamados

RF02 – Criar Acompanhamentos no Chamado

5. Tipos de Casos de Uso

O caso de uso é do tipo Concreto

6. Atores

Nome Ator	Tipo	
	Primário	Secundário
Usuário Atribuído	x	
Usuário Autor		X

7. PRÉ-CONDIÇÕES

7.1. O usuário deve estar autenticado no sistema para conseguir ter permissão para executar as operações deste caso de uso.

8. FLUXO PRINCIPAL

P1. O sistema apresenta uma tela com um botão, um campo de login e um de senha, o botão é o seguinte:

- **Login**

P2. O Sistema apresenta uma tela com 4 botões principais que todos terão acesso e um Botão de Sair para sair do login, onde todas as páginas a seguir possuem um botão Home no topo para voltar à página anterior, os botões são os seguintes:

- Grupos
- Usuários
- **Chamados**
- Análise

P3. O usuário aciona o botão Chamados.

P4. O Sistema apresenta uma tela contendo no topo, os quatro status de chamado estão listados juntamente com a quantidade de chamados em cada status, ao lado os campos para busca de chamado (ID, Título e Descrição) com um botão de consulta bem ao lado; em baixo os campos principais, para criação do chamado (Grupo Atribuído, Tipo de Serviço, Título e Descrição) logo abaixo um botão Salvar, para

que o chamado com os dados acima seja criado. Logo abaixo do botão salvar tem um botão de consulta de chamados relacionados e uma lista com todos os chamados relacionados ao grupo do usuário logado, essa lista contém as principais informações de cada chamado (ID, Título, Data Criação, Grupo Autor, Grupo Atribuído, Status, Data Resolução Estimada, SLA) e cada item possui um botão visualizar para que seja feita a visualização das informações do chamado, alterações e adição de follow-ups, toda vez que for criado um chamado um e-mail será mandado a todos do departamento a que o chamado foi atribuído, informado que o usuário pertencente ao grupo criou um chamado de ID para seu grupo, o usuário cria um chamado e clica em salvar.

- Visualizar
- **Salvar**

P5. O usuário aciona o botão visualizar no chamado que foi criado, dentro da visualização do chamado há sempre no topo um botão Chamado para voltar a tela P4 realizando uma nova consulta sempre.

- **Visualizar**
- Salvar

P6. O sistema apresenta a tela de visualização de chamados que contém todas as informações do chamado (ID, Data Criação, Data Encerramento, Status, Grupo Autor, Usuário Autor, Grupo Atribuído, Tipo de Serviço, Título e Descrição) logo abaixo o botão alterar para as opções listadas acima que puderem ser alteradas. Um outro campo de Acompanhamento se encontra em baixo onde será adicionado os follow-ups com um botão salvar. No fim da página será carregada a lista de follow-ups de forma o follow-up mais recente ser listado no topo da lista com os dados (data de criação do follow-up, Proprietário e o Acompanhamento).

P7. O usuário adiciona um acompanhamento e aciona o botão salvar na página de visualização do chamado;

- Alterar
- **Salvar**

P8. O usuário aciona o botão chamado no topo da tela para voltar a lista de chamados do item P4.

- **Chamados**

P9. O usuário aciona o botão Home no topo da página para voltar a tela P2.

- **Home**

P10. O usuário aciona o botão Sair no topo da página;

- **Sair**

P11. O usuário aguarda o fluxo alternativo do usuário atribuído para interagir novamente a partir do item P5 e então segue para o item P12

P12. O usuário visualiza a solução do usuário atribuído e aprova a solução mudando o status do chamado de solucionado para fechado e assim se encerra o fluxo principal.

- Status – Solucionado - Desabilitado
- **Status – Fechado**
- Status – Processando
- Status - Pendente

9. FLUXO ALTERNATIVO

Usuário do departamento atribuído no sistema

A1. O sistema apresenta uma tela com um botão, um campo de login e um de senha, o botão é o seguinte:

- **Login**

A2. O Sistema apresenta uma tela com 4 botões principais que todos terão acesso e um Botão de Sair para sair do login, onde todas as páginas a seguir possuem um botão Home no topo para voltar à página anterior, os botões são os seguintes:

- Grupos
- Usuários
- **Chamados**
- Análise

A3. O usuário aciona o botão Chamados.

A4. O Sistema apresenta uma tela contendo no topo, os quatro status de chamado estão listados juntamente com a quantidade de chamados em cada status, ao lado os campos para busca de chamado (ID, Título e Descrição) com um botão de consulta bem ao lado; em baixo os campos principais, para criação do chamado (Grupo Atribuído, Tipo de Serviço, Título e Descrição) logo abaixo um botão Salvar, para que o chamado com os dados acima seja criado. Logo abaixo do botão salvar tem um botão de consulta de chamados relacionados e uma lista com todos os chamados relacionados ao grupo do usuário logado, essa lista contém as principais informações de cada chamado (ID, Título, Data Criação, Grupo Autor, Grupo Atribuído, Status, Data Resolução Estimada, SLA) e cada item possui um botão visualizar para que seja feita a visualização das informações do chamado, alterações e adição de follow-ups, toda vez que for criado um chamado um e-mail será mandado a todos do departamento a que o chamado foi atribuído, informado que o usuário pertencente ao grupo criou um chamado de ID para seu grupo;

- **Visualizar**
- Salvar

A5. O sistema apresenta a tela de visualização de chamados que contém todas as informações do chamado (ID, Data Criação, Data Encerramento, Status, Grupo Autor, Usuário Autor, Grupo Atribuído, Tipo de Serviço, Título e Descrição) logo abaixo o botão alterar para as opções listadas acima que puderem ser alteradas. Um outro campo de Acompanhamento se encontra em baixo onde será adicionado os follow-ups com um botão salvar. No fim da página será carregada a lista de follow-ups de forma o follow-up mais recente ser listado no topo da lista com os dados (data de criação do follow-up, Proprietário e o Acompanhamento).

A6. O usuário adiciona um acompanhamento e aciona o botão salvar na página de visualização do chamado;

- Alterar
- **Salvar**

A8. O usuário altera o status do chamado para solucionado.

- **Status – Solucionado**
- Status – Fechado – Desabilitado
- Status – Processando
- Status – Pendente

10.FLUXO DE EXCESSÃO

E1. Caso retorne que houve um erro, o sistema exibe os erros e retorna para a página que está sendo processada com a mensagem, a página que contém a criação de chamado ou visualização do chamado com criação de follow-up;

11.PROTOTIPOS DE TELA

11.1. Protótipo de Tela de login

Chamaditos

Email:

Senha:

Login

Através da tela de login somente os usuários cadastrados previamente no sistema podem fazer login.

11.2. Protótipo de Tela index

Chamaditos

Grupos

Usuarios

Chamados

Análise

Tela Básica que dá acesso as funcionalidades base do sistema.

11.3. Gerenciar Grupos

Home

Grupos

ID:

Nome:

SALVAR

ALTERAR

EXCLUIR

CONSULTAR

Consultar Grupos

ID	Nome
1	Departamento Pessoal
5	TI
6	Recursos Humanos
7	Compras
28	Fiscalização
29	Segurança

Tela para gerencia de grupos, neste caso os grupos podem ser criados, alterados, consultados e excluídos, porem os grupos só podem ser excluídos se não há usuários relacionados aquele grupo;

11.4. Gerenciar Usuarios

Home

Usuários

ID:

Nome:

Sobrenome:

Genero:

Data Nascimento:

Grupos:

selecione uma opção

Email:

Senha:

CEP:

Estado:

Cidade:

Rua:

Bairro:

Numero:

Complemento:

SALVAR

ALTERAR

EXCLUIR

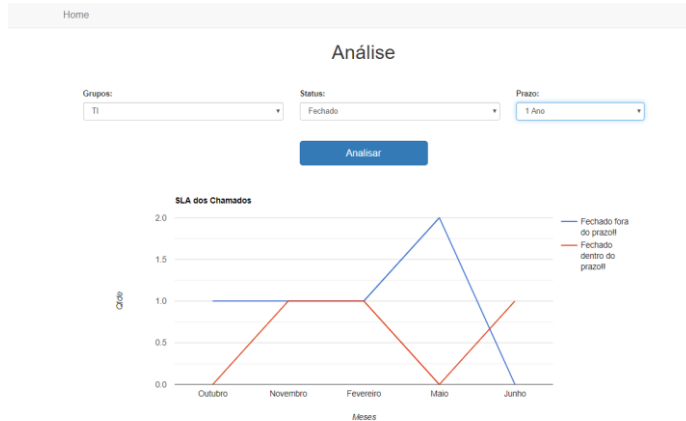
CONSULTAR

Consultar Usuarios

ID	Nome	Sobrenome	Data Nascimento	Email	Grupo	
1	murilo	dias	1994-02-08	murilo-d@hotmail.com	Departamento Pessoal	<div>Visualizar</div>
10	ze	neto	0065-02-23	ryuuzakira@gmail.com	Departamento Pessoal	<div>Visualizar</div>
14	murilo	felipin	1994-02-08	murilo-d@hotmail.com	TI	<div>Visualizar</div>
15	Ana	Miani	1989-05-06	ana_miani@hotmail.com	TI	<div>Visualizar</div>
16	Priscila	Perreira	1991-09-06	priscila.thalip@hotmail.com	Compras	<div>Visualizar</div>
13	Priscila	Thais	1991-09-06	pri@pri	Compras	<div>Visualizar</div>

Tela de gerencia de usuários com todas as funcionalidades, criação, alteração, visualização, consulta e exclusão, sendo que um usuário só pode mudar de grupo por pessoas do mesmo grupo que ele e só ele mesmo pode mudar de sua própria senha.

11.5. Análise de Dados



11.6. Criar e Listar Chamados

Home Processando Pendente Solucionado Fechado

ID que busca... Título que busca... Descrição que busca... CONSULTAR Hora: 22:04:09

Chamados

-- Departamento que Atenderá a Solicitação -- -- Tipo de Serviço que o Departamento Prestará --

Coloque seu Título aqui...

Coloque sua Descrição aqui...

SALVAR

Consultar Chamados

ID	Título	Data Criação	Grupo Autor	Grupo Atribuído	Status	Data Resolução Estimada	SLA	
61	formata	03/11/2018 17:26:56	Compras	TI	Fechado	06/11/2018 13:06:56	FECHADO DENTRO DO PRAZO	Visualizar
16	Troca Fone	05/05/2019 18:37:36	Departamento Pessoal	TI	Processando	07/05/2019 20:37:36	Fora do Prazo	Visualizar
65	sla	03/06/2019 21:44:39	TI	TI	Processando	03/06/2019 22:44:39	Fora do Prazo	Visualizar
66	Quero chocolate	03/06/2019 21:46:43	TI	TI	Processando	04/06/2019 06:06:43	Fora do Prazo	Visualizar

Campos de Busca no topo da página são exibidos, os campos são de ID, Título e Descrição, sendo que nenhum dos campos é obrigatório, se realizar uma consulta em branco ele retornará todos os chamados relacionados, se houver algum item, ele filtrará pelos itens digitados, podendo ser um item ou mais, sem restrições, se encontrar, trará o chamado ou os chamados, se não encontrar não será listado nada;

11.7. Visualizar Chamados e Adição e visualização de Follow Ups

Chamados

ID: 61
Data Criação: 03/11/2018 17:26:56
Data Encerramento: 04/11/2018 17:31:26
Status: Fechado

Grupo Autor: Compras
Usuario Autor: Priscila Pereira

Grupo Atribuido: TI
Tipo de Serviço: TI - Formação

Titulo: formata

Descrição: formata 4

ALTERAR

Abra o Chamado Novamente Primeiro!
Saiba que ao Reabrir o Chamado, a SLA não mudará e o tempo aumentará, recomendamos que crie um novo chamado.

SALVAR

Recarregar Chamado

Data	Proprietário	Follow Up
08/06/2019 21:44:56	murilo felipin	Precisamos de um armario grande
03/06/2019 17:31:21	murilo felipin	formatado ja!!

12. Pós-condições

12.1. Chamado Cadastrado

O Cadastro do chamado será feito, alterado e visualizado;

13. Requisitos não funcionais

[RNF0051] Código do Chamado

[RNF0052] Atribuição do Chamado

[RNF0053] Solução do Chamado

[RNF0054] Fechamento do Chamado

14. Observações

14.1. Prioridade de desenvolvimento

- Alta

15. Referencias

Documentos de UC Fornecido Pelo Prof. Rodrigo Rocha -

[https://www.dropbox.com/preview/MATERIAL_LES_1_2019/PROJET O/UC_FATEC.doc?role=personal](https://www.dropbox.com/preview/MATERIAL_LES_1_2019/PROJET%20O/UC_FATEC.doc?role=personal)