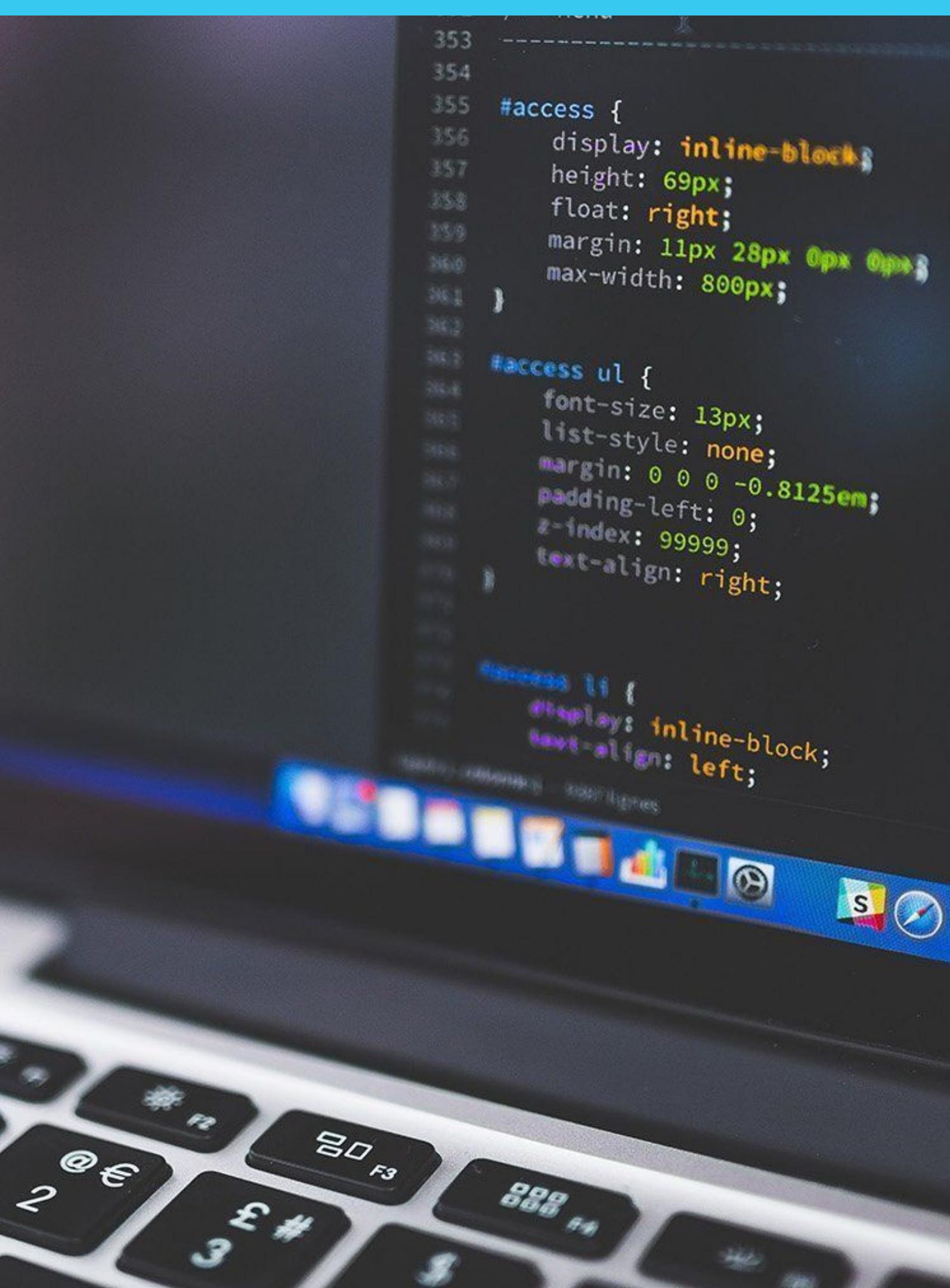


# Projeto Front-End

APRESENTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO

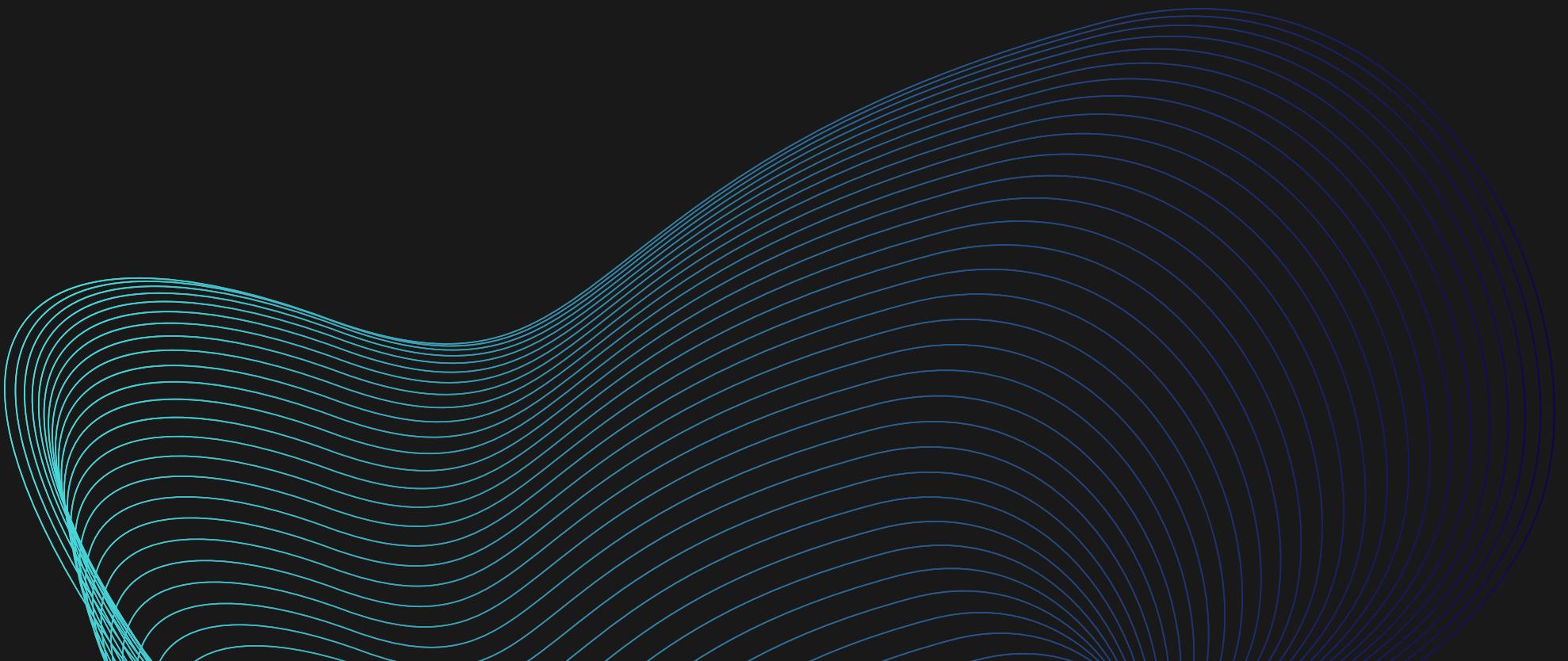
# Missão

Um sistema de chamados para organização dos chamados internos solicitados da Microméros, através da criticidade e segmentação por departamento.



# Sobre a empresa

A Microméros é uma empresa que proporciona serviços e produtos que permitem monitorar equipamentos, entregando dados sobre o funcionamento das máquinas de seus contratantes.





# Razão do projeto

O atual sistema ERP (Enterprise Resource Planning) utilizado pela Microméros não é orientado a chamados, dificultando a administração e priorização de solicitação de atendimentos, conforme sua urgência.

# Requisitos Funcionais

São descrições detalhadas que estão relacionadas às funcionalidades do sistema, isto é, o que o sistema deve fazer através de suas atribuições e comportamentos que deve incorporar para cumprir as expectativas do cliente e devem ser documentadas de forma detalhada.

# Requisitos Funcionais

## RF-1:

O sistema deve exibir visualizações de dashboards com informações específicas relacionadas aos chamados, como quantidade e fluxo de chamados para cada departamento, tickets por cliente.

## RF-2:

O sistema deve exibir também dashboards sobre a performance e desempenho da infraestrutura, com números do sistema para o departamento de tecnologia.

## RF-3:

O sistema, para os demais departamentos, como o operacional e comercial, deve exibir informações sobre dados financeiros e informações sobre a performance da empresa.

## RF-4:

O sistema, durante a autenticação, através de login (e-mail corporativo e senha), deve redirecionar o usuário para o departamento em que está inserido.

## RF-5:

O sistema deve garantir que apenas as pessoas que tenham interação com o software, isto é, os funcionários da empresa, tenham acesso e possibilidade de abrir os chamados.

## RF-6:

O sistema deve garantir que apenas colaboradores do setor de tecnologia tenham autorização de cadastrar novos usuários. Ao cadastrar, devem-se ter nome, e-mail corporativo, senha e departamento como campos para preencher.

# Requisitos Funcionais

## RF-7:

O sistema deve disponibilizar uma área interna que permita que haja o cadastro de novos usuários aos funcionários do departamento de tecnologia, através de um formulário.

## RF-8:

O sistema deve permitir que somente o administrador do sistema tenha capacidade de remover usuários quando solicitado.

## RF-9:

O sistema deve permitir que os chamados que forem solicitados pelos usuários cadastrados em busca de suporte devem ter a possibilidade de terem seus status modificados (aberto, em andamento ou fechado).

## RF-10:

O sistema, além de permitir a troca do status de cada chamado dos usuários, também deve permitir a troca do departamento que está dando o suporte.

## RF-11:

O sistema deve guardar logs dos chamados realizados. Esses logs armazenam registros dos processos de eventos que são relevantes para tomadas de decisão.

## RF-12:

O sistema deve armazenar informações de chamados, principalmente sobre o atendido e também quem atendeu. Nesse sentido, informações como título, ID, equipe de suporte, técnico do suporte, categoria, status e departamento atendido devem ser registrados nos chamados.

# Requisitos Não Funcionais

Os requisitos não funcionais são descrições detalhadas que estão relacionadas a qualidade do sistema, indicando como o sistema deve implementar as funcionalidades. Como, por exemplo, a escolha da linguagem de programação, frameworks e sistema de gerenciamento de banco de dados.

# Requisitos Não Funcionais

## RNF-1:

O sistema deve ter implementado o SLA (Service Level Agreement), isto é, nível de serviço adequado para suporte aos clientes. Esse compromisso deve garantir diretrizes e procedimentos com intuito de cumprir o acordo entre as partes.

## RNF-2:

O sistema deve garantir hierarquia de prioridades para atendimento de chamados; deve-se dividir nos seguintes níveis de prioridade: crítico, alto, média e baixo.

## RNF-3:

O sistema deve categorizar o chamado pelo seu departamento, isto é, chamado do departamento de tecnologia e chamado do departamento operacional, por exemplo.

## RNF-4:

O sistema deve, através do SLA estabelecido, também gerenciar e classificar as solicitações de chamado conforme sua prioridade, como mencionado acima; nesse sentido, o agendamento também deve mudar como quando para acidentes (30 minutos) ou chamados agendados (48 horas).

## RNF-5:

O sistema deve ser implementado em ReactJS, framework (conjunto de ferramentas e bibliotecas) de JavaScript. Essa biblioteca será fundamental no tocante a criação de interface e aplicação WEB (Single Page Application).

## RNF-6:

O sistema não tem identidade visual rígida; a interface é sugerida que seja em azul, uma vez que, a logo da empresa, é dessa cor.

# Requisitos Não Funcionais

## RNF-7:

O sistema de gerenciamento de banco de dados usado na empresa é o MariaDB. No entanto, a escolha ficou em aberto.

## RNF-8:

O sistema não tem um número máximo para uso simultâneo.

## RNF-9:

O sistema deve ser feito para a WEB e agir de forma responsiva, permitindo que diferentes dispositivos possam ter experiência satisfatória.

## RNF-10:

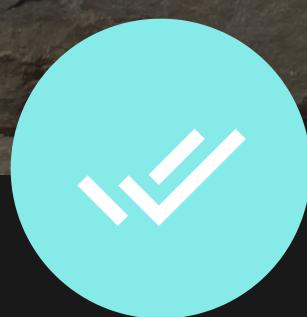
O sistema deve utilizar um servidor WEB, como o Servidor Apache. Esse servidor permite com que dados e arquivos que fazem parte da aplicação possam ser entregues após a requisição do cliente.

## RNF-11:

O sistema não terá integração com outros sistemas.

# MÉTODO 5W2H

O método 5W2H permite que o planejamento de um sistema seja gerenciado de uma forma clara pela equipe. Assim, através das 7 perguntas, deve-se identificar cada resposta de forma objetiva para que haja um direcionamento para o desenvolvimento do sistema.



**WHO?**

Quem?



**WHEN?**

Quando?



**WHERE?**

Onde?



**WHY?**

Por quê?



**WHAT?**

O quê?



**HOW?**

Como?



**HOW MUCH?**

Quanto?

**QUEM?**

Para funcionários da empresa que terão acesso exclusivo para seus departamentos específicos.

**QUANDO?**

Primeiro semestre de 2023.

**ONDE?**

O sistema deve ser feito para Web, de modo com que seja responsivo para qualquer dispositivo que possa acessar.

**POR QUÊ?**

Busca de melhoria em relação ao ERP atual da empresa; no momento, não é orientado de forma adequado aos chamados, e, assim, há dificuldade de guardar os logs dos chamados, dificultando o atendimento ao cliente e a comunicação entre os setores da empresa.

**QUANTO?**

Sem custos em relação ao tema financeiro. Já em relação ao desenvolvimento, o custo se refere ao tempo para reuniões para alinhamentos, dúvidas, apresentações que compõe todo o progresso do projeto.

# COMO?

Para a criação interfaces de usuário na web, utiliza-se o JavaScript e o framework ReactJS. Em relação ao sistema em si, terá a função de gerenciar chamados com informações sobre status, dados sobre clientes, fluxo e modelos de chamado.

# O QUÊ?

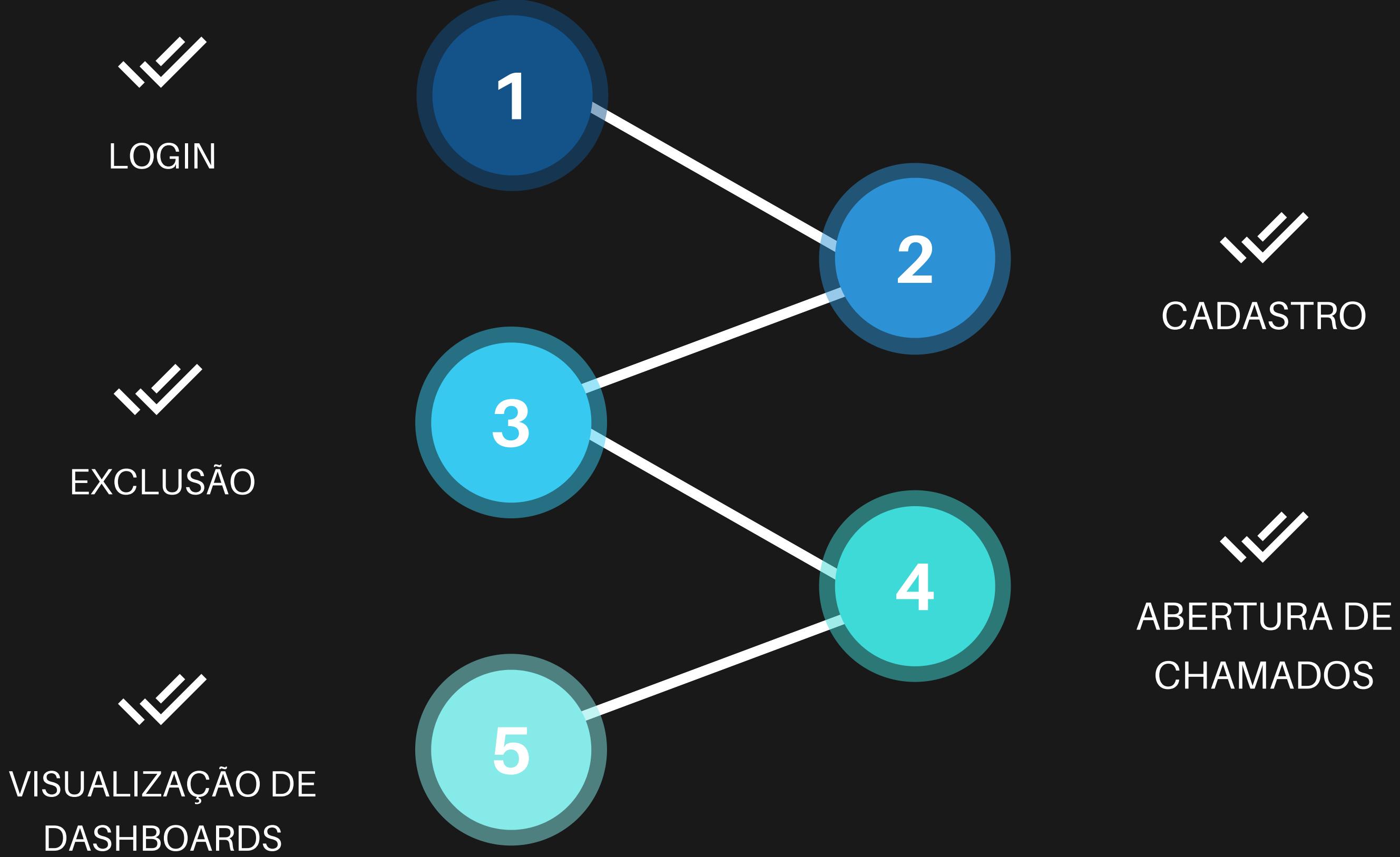
Desenvolvimento de um sistema para monitorar os chamados da empresa, permitindo controle e dados do fluxo e quantidade totais.

A photograph showing a close-up of a person's hands typing on a laptop keyboard. The laptop is silver and black. In the background, there is a smartphone lying next to the laptop and an open notebook with some text on its pages.

# CASOS DE USO

Os casos de uso são ferramentas utilizadas durante o processo de desenvolvimento, uma vez que representa as interações entre os atores com as funcionalidades em diversos cenários. Assim, representa os requisitos funcionais com detalhamento de descrição, atores, fluxo principal, fluxo alternativo, pré-requisitos e pós-requisitos. Com eles, é possível testar, delimitar o escopo da atividade, determinar gatilhos para ativação da funcionalidade e verificar se converge com o desejo do cliente.

# OS PRINCIPAIS CASOS DE USO



# Login

---



# Login

---

- Título:

Login no sistema de chamados;

- Descrição:

Caso de uso para definir a sequência de ações para a realização bem-sucedida do login do usuário, além dos eventos que devem ocorrer, caso haja possível erro na tentativa de autenticação;

- Atores primários:

Usuário (funcionário da empresa);

- Pré-requisitos:

O usuário deve ser um funcionário da empresa e ter uma conta válida no sistema; essa conta deve ser criada pelo departamento de tecnologia;

O usuário deve estar conectado a internet e estar acessar por um browser;

- Pós-requisitos:

O usuário, após ter a tentativa de login válida, consegue ter acesso ao sistema;

Ao entrar no sistema, é levado a seu perfil em que contém informações exclusivas relacionadas ao seu departamento e funcionalidades específicas;

- Fluxo principal:

O usuário entra no endereço do site através de seu browser;  
O sistema terá uma página de login com campos para e-mail corporativo e senha;

O usuário insere seu e-mail corporativo e senha;  
O sistema verifica as credenciais inseridas por usuário da empresa;  
O sistema permitirá que o usuário tenha acesso ao seu perfil, uma vez que suas credenciais estejam válidas com o que foi registrado no momento do cadastro;

O usuário é enviado ao seu perfil e terá acesso às informações relacionados ao seu departamento e demais informações da empresa, após ser autorizado;

- Fluxo alternativo:

O sistema não autorizará a tentativa de login, retornando a página para autenticação e inserindo a mensagem de erro para o caso específico;

O usuário poderá repetir a tentativa de autenticação;  
Em caso de esquecimento de senha, haverá um botão para que o usuário possa inserir uma nova senha e, então, retornará a página para tentativa do fluxo principal;

Caso não haja uma conta válida, o sistema exibirá uma mensagem informando que não há uma conta utilizada com o e-mail corporativo inserido e retornará a página de login.

# Cadastro

The screenshot shows a user interface for a new user registration. At the top left is a logo of a white cloud with a blue 'U'. To its right is the text 'Departamento de tecnologia (DD/MM/AAAA)'. On the far right is a button 'Olá, usuário' with a user icon. On the left side, there is a vertical sidebar with eight options labeled 'Dados e Informações >', 'Abertura de chamados >', 'Opção 3 >', 'Opção 4 >', 'Opção 5 >', 'Opção 6 >', 'Opção 7 >', and 'Opção 8 >'. The main area is a form titled 'Área de cadastro de novos usuários' with the sub-instruction '(Preencha os campos abaixo)'. It contains fields for 'Nome do usuário:' (text input), 'Email corporativo:' (text input), 'Departamento' (dropdown menu), 'Senha:' (text input), and 'Confirmar senha:' (text input). At the bottom are two buttons: 'Redefinir' and 'Enviar'.

Área de cadastro de novos usuários  
(Preencha os campos abaixo)

Dados e Informações >

Abertura de chamados >

Opção 3 >

Opção 4 >

Opção 5 >

Opção 6 >

Opção 7 >

Opção 8 >

Nome do usuário:

Email corporativo:

Departamento

Senha:

Confirmar senha:

Redefinir

Enviar

# Cadastro

---

## · Título:

Cadastro no sistema de chamados

## · Descrição:

Caso de uso para definir a sequência de ações para a realização bem-sucedida do cadastro dos usuários, além dos eventos que devem ocorrer, caso haja possível erro na tentativa de cadastro. Essa funcionalidade é exclusiva aos funcionários do departamento de tecnologia;

## · Atores primários:

Usuário e usuário do departamento de tecnologia;

## · Pré-requisitos:

O usuário deve ser um funcionário do departamento de tecnologia da empresa e ter uma conta válida no sistema;  
O funcionário do departamento de tecnologia deve estar conectado a internet e estar acessar por um browser;  
O funcionário do departamento de tecnologia já deve ter feito a tentativa de login para ter acesso ao campo de cadastro;  
O usuário a ser cadastrado deve ser um funcionário da empresa;

## · Pós-requisitos:

O preenchimento do cadastro é finalizado com sucesso e uma nova conta é registrada no sistema;  
O novo usuário consegue acessar sua conta com e-mail corporativa e senha;

## · Fluxo principal:

O funcionário do departamento de tecnologia entrará no sistema após autenticação;  
O funcionário do departamento de tecnologia acessará a área destinada ao cadastro de novos usuários;  
O sistema exibirá campos com informações relativas ao cadastro, como nome, e-mail corporativo, senha e departamento com permissões específicas;  
O funcionário do departamento de tecnologia preencherá esses campos com informações do novo usuário a ser cadastrado;  
O sistema verificará se todos os campos foram preenchidos de forma adequada;  
Com todas as informações inseridas sendo válidas pelo funcionário do departamento de tecnologia, o sistema cadastrará o usuário com seu perfil e adicionará esse novo funcionário com senha, nome, departamento com permissões específicas e e-mail corporativo;

## · Fluxo alternativo:

Se o funcionário do departamento de tecnologia tentar criar uma conta com um e-mail já utilizado, o sistema mostrará uma mensagem de erro e pedirá um novo e-mail a ser inserido pelo funcionário;  
Se o funcionário do departamento não inserir informações válidas ou completas, o sistema mostrará uma mensagem de erro e solicitará que o funcionário reescreva os dados;  
O sistema retornará ao campo inicial de cadastro;

# Exclusão

The screenshot shows a user interface for managing system users. At the top left is a logo of a white cloud with a blue 'U' shape inside. To its right is the text "Departamento de Tecnologia (DD/MM/AAAA)". On the far right, there is a greeting "Olá, usuário" next to a user icon.

On the left side, there is a vertical sidebar with eight menu options:

- Dados e Informações >
- Abertura de chamados >
- Opção 3 >
- Opção 4 >
- Opção 5 >
- Opção 6 >
- Opção 7 >
- Opção 8 >

The main content area is titled "Área de exclusão de usuários do sistema" (Area for deleting system users) and includes the sub-instruction "(Preencha todos os campos abaixo)". It contains four input fields:

- Nome do usuário: \_\_\_\_\_
- E-mail corporativo: \_\_\_\_\_
- Senha: \_\_\_\_\_
- Insira sua senha para exclusão: \_\_\_\_\_

At the bottom of the form are two buttons: "Redefinir" (Reset) and "Enviar" (Send).

# Exclusão

---

- **Título:**

Exclusão de usuário no sistema de chamados

- **Descrição:**

Caso de uso para definir a sequência de ações para a realização bem-sucedida da exclusão dos usuários, além dos eventos que devem ocorrer, caso haja possível erro na tentativa de exclusão. Essa funcionalidade é exclusiva ao administrador do sistema, membro do departamento de tecnologia;

- **Atores primários:**

Administrador do sistema;

- **Pré-requisitos:**

O usuário deve ser o administrador do sistema e estar com uma conta válida no sistema;

O administrador deve estar conectado a internet e estar acessar por um browser;

O administrador deve ter feito login no sistema;

- **Pós-requisitos:**

O usuário, após ter uma conta excluída pelo administrador do sistema, não deverá ter acesso ao sistema;

Ao tentar entrar no sistema com os dados, deve aparecer uma mensagem de erro indicando que não há conta atribuída ao e-mail inserido;

- **Fluxo principal:**

O administrador entrará no sistema após autenticação de login e senha;

O administrador deve acessar a página de exclusão, exclusiva para o administrador do sistema;

O administrador deve preencher o formulário com nome, e-mail corporativo e senha do usuário a ser excluída;

O administrador deve inserir sua senha para confirmar o ato;

O administrador deve confirmar os dados do formulário;

O usuário que teve os dados inseridos para exclusão será, de fato, excluído;

- **Fluxo alternativo:**

Caso não haja um e-mail atribuído a uma conta não terá como excluir o usuário, o sistema alertará com mensagem de erro e solicitando entrada de dados válidas;

O sistema deve exibir uma mensagem de erro e informar o funcionário sobre falha na exclusão, caso a senha do administrador não esteja correta para validação;

# Abertura de Chamados

The screenshot shows a user interface for opening internal support tickets. At the top left is a logo of a white 'u' inside a blue cloud-like shape. To its right, the text "Departamento do usuário (DD/MM/AAAA)" is displayed. On the far right, there is a greeting "Olá, usuário" next to a user icon.

The main area is titled "Área de abertura de chamados internos da empresa" with the subtitle "(Preencha os campos abaixo para abrir os chamados)".

The form fields include:

- Título do chamado:** (Text input field)
- Departamento solicitado para suporte:** (Dropdown menu)
- Nível de criticidade:** (Text input field)
- Categoria do chamado:** (Text input field)
- Descrição:** (Large text area)

At the bottom of the form are two buttons: "Redefinir" and "Enviar".

# Abertura de Chamados

---

- **Título:**

Abertura de chamado interno no sistema

- **Descrição:**

Caso de uso para definir a sequência de ações para a realização bem-sucedida de chamado interno da empresa, onde o solicitante deve inserir informações como departamento que deseja suporte, descrição, título, criticidade e categoria do chamado. Caso contrário, eventos que possam impedir a tentativa devem exibir mensagens que explicam o erro;

- **Atores primários:**

Usuário do sistema;

- **Pré-requisitos:**

O usuário deve ser um funcionário da empresa e ter uma conta válida no sistema;

O usuário deve estar conectado a internet e estar acessar por um browser;

O usuário deve ter feito login no sistema;

- **Pós-requisitos:**

O usuário consegue enviar com sucesso o formulário de solicitação de abertura de chamado;

Segundo os dados preenchidos, sua solicitação será encaminhado ao departamento indicado, conforme também sua criticidade e agendamento;

Um ticket será aberto e o usuário será ajudado;

- **Fluxo principal:**

O usuário ao identificar algum problema no sistema deve ir à área de abertura de chamado;

O sistema exibe um formulário com campos a serem preenchidos como departamento, descrição, título, criticidade e categoria do chamado;

O usuário envia o formulário internamente;

O sistema registra o chamado com suas informações;

O sistema, seguindo sua prioridade e criticidade, define prazo de agendamento dependendo do tipo de incidente que ocorreu;

O responsável pelo suporte deve fazer a orientação e registrar o status como concluído após o fim da ajuda;

O sistema registra como finalizado;

- **Fluxo alternativo:**

Se o usuário não fornecer informações completas nos campos existentes no formulário, o sistema deverá alertar com uma mensagem de erro pedindo para que seja reescrito os dados;

Se o usuário preencher com caracteres que não estão conforme o padrão nos campos, o sistema deve mostrar uma mensagem de erro informando o problema e o formulário redefinirá para novo preenchimento;

# Visualização de Dashboards

Departamento do usuário (DD/MM/AAAA)

Olá, usuário 

## Dashboards

**Faturamento**: R\$ 1.696.495,5

**Qtd. Vendas**: 9950

**Ticket Médio**: R\$ 170,5021

**Clientes atendidos**: 7972

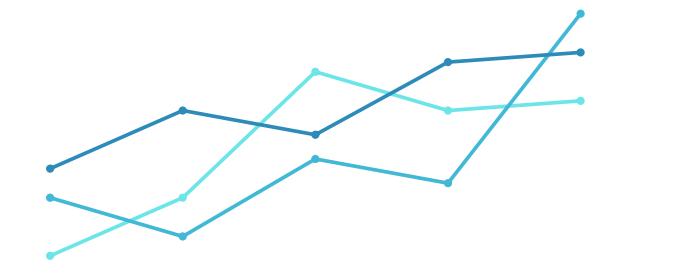
**Opções de Filtragem:**

- Ano: 2017, 2019, 2020, 2018
- Mês: September, October, November, May, March, June, July, January, February, December, August, April

**Gráfico Circular:**

Item	Porcentagem
Item 1	20%
Item 2	20%
Item 3	20%
Item 4	20%
Item 5	20%

**Gráfico de Linhas (Ano):**



**Gráfico de Barras (Itens):**

Item	Valor
Item 1	~10
Item 2	~15
Item 3	~20
Item 4	~25
Item 5	~30

**Resumo de Vendas por Marca:**

Marca	Faturamento	Qtd. Vendas	Ticket Médio	Clientes atendidos
Calvin Klein	R\$ 739.120,43	3634	R\$ 203,3903	3026
Ferrari	R\$ 286.760,97	1846	R\$ 155,3418	1699
Ralph Lauren	R\$ 670.614,1	4624	R\$ 145,029	3904
Total	<b>R\$ 1.696.495,5</b>	<b>9950</b>	<b>R\$ 170,5021</b>	<b>7972</b>

\*Imagem meramente ilustrativa

# Visualização de Dashboards

---

## ·Título:

Visualização de dashboards no sistema;

## ·Descrição:

Caso de uso para definir a sequência de ações para que o usuário do sistema tenha acesso aos dashboards presentes internamente, onde ao entrar na área indicada, deve-se exibir visualizações que tenham relação ao departamento em que está inserido no contexto profissional, contendo informações exclusivas e únicas em cada departamento;

## ·Atores primários:

Usuário (funcionário da empresa);

## ·Pré-requisitos:

O usuário deve ser um funcionário da empresa e ter uma conta válida no sistema;

O usuário deve estar conectado a internet e estar acessando por um browser;

O usuário deve ter feito login no sistema;

## ·Pós-requisitos:

O usuário terá acesso às visualizações de dados indicadas para seu departamento;

O usuário poderá interagir com esses dashboards para detalhar essas informações;

## ·Fluxo principal:

O usuário, ao acessar o sistema, deve acessar a área de dados e informações;

Ao entrar nessa área, terá dashboards relativos ao seu setor;

Os dashboards terão possibilidade de serem interativos com o usuário;

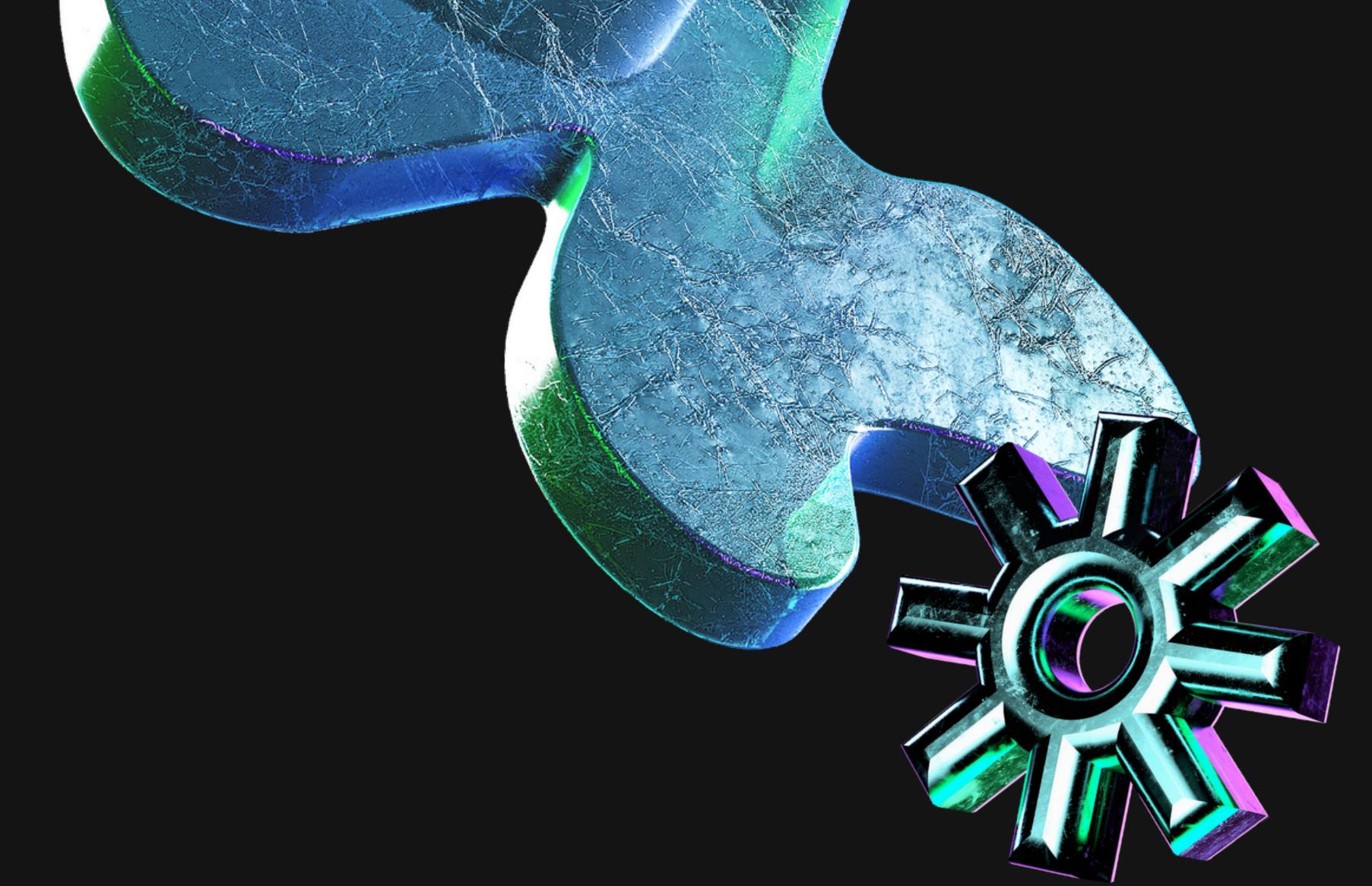
## ·Fluxo alternativo:

Caso haja algum erro no processo anterior ao de visualização dos dados, ele será redirecionado conforme o erro para conseguir, então acessar, os dados;

# Próximos passos

---

- Desenvolvimento do sistema com o uso das linguagens de programação e frameworks predeterminados.



# Projeto Front-End

Rafael Lima, Carolina Cruz, Maria Mello, Juliana Hall, Paulo Henrique e  
Eduardo Brandão