

Aplicação web com soluções de gerenciamento de problemas voltados para desenvolvedores divididos em grupos solucionadores

SUMÁRIO

• Indicação das cores	02
• Glossário	03
• Minimundo	04
• Regras de Negócio	06
• Requisitos	09
• Casos de uso	13
• Diagrama de Casos de Uso	66
• Diagrama de Classes	70
• Interações	74
• Links	76

INDICAÇÃO DE CORES

Preto	MANTEVE-SE COMO NA APRESENTAÇÃO ANTERIOR.
LARANJA	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO A APRESENTAÇÃO ANTERIOR.
AZUL	NOVAS INCLUSÕES EM RELAÇÃO A APRESENTAÇÃO ANTERIOR.
ROSA	CASO DE USO IMPLEMENTADO.

GLOSSÁRIO

PROBLEMA

Quando um incidente se torna recorrente, isso o torna um problema.

INCIDÊNCIA

Ocorrência que ocorreu poucas vezes ou somente uma vez.

TP

Ticket de Problema

O gerenciamento de problemas é o processo de identificação e gerenciamento das causas dos incidentes em serviços de TI. O gerenciamento de problemas não trata apenas de encontrar e corrigir incidentes, mas identificar e entender as causas associadas a um incidente, bem como identificar o melhor método para solucionar a causa raiz. Portanto, os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são: Encontrar a causa raiz do incidente e aplicar uma solução definitiva para sua resolução. A plataforma ProblemTicket.IO faz a gestão do ciclo de vida de um problema.

Por meio de login, o usuário tem acesso ao acompanhamento da solução de um problema, também será possível buscar por ocorrências anteriores, listar ticket por prioridade e calcular o tempo médio do atendimento. Os usuários da plataforma estão divididos em três: Gestores, desenvolvedores e time de qualidade, sendo em grande parte desenvolvedores que estão divididos em grupos solucionadores.

O time de gestão possui um painel de acompanhamento para apoiar na tomada de decisão responsável por cadastrar os grupos solucionadores.

Um problema é composto por nome, composto de descrição, grupo solucionador responsável, contato do desenvolvedor, aplicações, alternativa de solução, data de previsão de conclusão e data real de conclusão. É importante manter o histórico das atividades durante a investigação do problema, ademais não será permitido que o desenvolvedor edite os tickets de outros times, sendo o time de qualidade o único a abrir um ticket. A plataforma contará com um designer responsivo feito a partir do bootstrap, compatibilidade com o navegador Google Chrome, além de armazenar os dados dentro de um banco de dados relacional, possuindo também um módulo de pesquisa por soluções anteriores.

Além disso, o painel identifica os problemas que estão há mais 30 dias sem atualização das atividades e agrupa os problemas pela idade: até 30 dias, entre 30 e 60 dias, entre 60 e 90 dias, entre 90 e 120 dias e mais de 120 dias.

REGRAS DE NEGÓCIO

REGRAS DE NEGÓCIO

RN1

O time de desenvolvimento só pode editar o TP do seu grupo solucionador.

RN3

O usuário só pode entrar na aplicação após **fazer login**

RN5

O TP não pode ser encerrado sem causa raiz.

RN2

O time de qualidade é o único que pode abrir um ticket.

RN4

O usuário precisa estar autenticado na plataforma **para acessar o sistema**.

RN6

O painel deve mostrar os TPs que estão há mais 30 dias sem atualização das atividades.

REGRAS DE NEGÓCIO

RN7

Os usuários podem pertencer ao time de qualidade, time de desenvolvimento ou time de gestores.

RN9

O TP é atribuído a um grupo solucionador (que é composto por desenvolvedores).

RN8

Time de gestores pode acessar o painel como um todo.

RN10

O painel deve mostrar os TPs de acordo com sua idade de abertura: até 30 dias, entre 30 e 60 dias, entre 60 e 90 dias, entre 90 e 120 dias e mais de 120 dias.

REQUISITOS

REQUISITOS FUNCIONAIS

RF1

O sistema deve permitir que o usuário se cadastre

RF2

O sistema deve permitir cadastrar um problema

RF3

O sistema deve permitir mostrar um painel de acompanhamento da solução

RF4

O sistema deve permitir contabilizar os dias de cada projeto

REQUISITOS FUNCIONAIS

RF5

O sistema deve permitir identificar os problemas que passaram de 30 dias e estão sem atualização

RF7

O sistema deve permitir mecanismo de busca de problemas

RF6

O sistema deve permitir agrupar os problemas pela idade

RF8

O sistema deve enviar relatório gerencial por email

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

RNF1 - RESPONSIVIDADE

A aplicação deve ter design responsivo, ou seja, a interface deverá se comportar de forma que a equipe do cliente seja capaz de utilizar o sistema independente do front-end a ser utilizado para acesso.

RNF2 - DESEMPENHO

RNF2 - DESEMPENHO

O sistema deve armazenar os dados em banco de dados relacional

O sistema deve ser funcionar no navegador Google Chrome nas versões mais recentes

CASOS DE USO

CASOS DE USO

CDU01 - **Iniciar Sessão**

CDU03 - **Encerrar Sessão**

CDU02 - **Manter Cadastro**

CDU04 - **Enviar Notificações de Atraso**

CDU02.1 - **Criar Cadastro**

CDU05 - **Manter Grupos Solucionadores**

CDU2.2 - **Modificar Cadastro**

CDU05.1 - **Cadastrar Grupo Solucionador**

CDU02.3 - **Excluir Cadastro**

CDU05.2 - **Listar Grupos Solucionadores**

CASOS DE USO

CDU05.3 - Atualizar Grupo Solucionador

CDU05.4 - Excluir Grupo Solucionador

CDU06 - Definir Data de Planejamento

CDU07 - Acompanhar Resolução

CDU08 - Cadastrar solução de causa-raiz

CDU09 - Selecionar Tema

CDU10 - Listar Tickets de Problema por Prioridade

CDU11 - Manter Problemas

CDU11.1 - Cadastrar Problemas

CDU11.2 - Encerrar Problemas

CASOS DE USO

CDU12 – Pesquisar Soluções Anteriores

CDU13 – Definir Data de Envio do Relatório Gerencial

CDU14 – Enviar Relatório Gerencial Por E-mail Automático

CDU15 – Enviar Relatório Gerencial Por E-mail Manual

CDU01 - INICIAR SESSÃO

CDU02.1	
Nome	CDU02.1 Criar cadastro
Objetivo	Criar conta na aplicação
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator não possui conta e está na tela login;
Trigger	Ator seleciona criar cadastro
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe na tela os campos "E-mail" e "Senha" para serem preenchidos e uma opção de se cadastrar com Google [A1]2. Ator preenche os campos solicitados e seleciona "Criar Conta"3. Sistema valida os dados e inicia a sessão exibindo a tela inicial [A2][A3][E1]

CDU01 - INICIAR SESSÃO

Fluxo Alternativo	<p>A1 - Ator deseja se cadastrar com conta Google</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe opção “cadastrar-se com Google”2. Ator seleciona opção3. Sistema envia solicitação ao sistema de autenticação da Google e retorna ao passo 1 do fluxo principal com os campos “Nome”, “Sobrenome” e “E-mail” já preenchidos com os dados do Google e deixando o campo de “Senha” oculto, mas ainda solicitando o campo “CPF”4. Avança ao passo 2 do Fluxo Principal <p>A2 - E-mail já está cadastrado</p> <ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe mensagem informando que o E-mail informado já está cadastrado e pergunta se o usuário gostaria de fazer login e retorna ao passo 3 do fluxo principal
--------------------------	--

CDU01 - INICIAR SESSÃO

	A3 - Senhas não conferem 2.1 Sistema indica ao ator que as senhas não conferem e limpa os campos e retorna ao passo 3 do fluxo principal
Extensões	N/A
Pós-Condições	Conta é criada
Regras de Negócio	N/A

CDU02 - MANTER CADASTRO

CDU02.1	
Nome	CDU02.1 Criar cadastro
Objetivo	Criar conta na aplicação
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor não possui conta e está na tela login;
Trigger	Autor seleciona criar cadastro
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe na tela os campos "Nome", "Sobrenome", "CPF", "E-mail", "Senha" e "Confirmação de senha" para serem preenchidos e uma opção de se cadastrar com Google [A1]2. Autor preenche os campos solicitados e seleciona "Criar Conta"3. Sistema valida os dados e inicia a sessão exibindo a tela inicial [A2][A3][E1]

Fluxo Alternativo

A1 - Ator deseja se cadastrar com conta Google

1. Sistema exibe opção “cadastrar-se com Google”
2. Ator seleciona opção
3. Sistema envia solicitação ao sistema de autenticação da Google e retorna ao passo 1 do fluxo principal com os campos “Nome”, “Sobrenome” e “E-mail” já preenchidos com os dados do Google e deixando o campo de “Senha” oculto, mas ainda solicitando o campo “CPF”
4. Avança ao passo 2 do Fluxo Principal

A2 - E-mail já está cadastrado

1. Sistema exibe mensagem informando que o E-mail informado já está cadastrado e pergunta se o usuário gostaria de fazer login e retorna ao passo 3 do fluxo principal

CDU02 - MANTER CADASTRO

CDUO2 - MANTER CADASTRO

	<p>A2 - E-mail já está cadastrado</p> <p>1. Sistema exibe mensagem informando que o E-mail informado já está cadastrado e pergunta se o usuário gostaria de fazer login e retorna ao passo 3 do fluxo principal</p> <p>A3 - Senhas não conferem</p> <p>2.1 Sistema indica ao ator que as senhas não conferem e limpa os campos e retorna ao passo 3 do fluxo principal</p>
Extensões	N/A
Pós-Condições	Conta é criada
Regras de Negócio	N/A

CDU02 - MANTER CADASTRO

CDU02.2	
Nome	CDU02.2 Modificar cadastro
Objetivo	Alterar os próprios dados na aplicação
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor está autenticado; Painel inicial
Trigger	Autor seleciona "configurações"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe na tela os campos "Nome", "Sobrenome", "CPF", "E-mail" preenchidos com os dados anteriores e uma sessão com os campos "Nova senha" e "Confirmação de senha" para serem preenchidos2. Autor edita os campos que deseja alterar e seleciona "confirmar"3. Sistema valida os dados e retorna uma mensagem de sucesso [A1]

CDU02 - MANTER CADASTRO

Fluxo Alternativo	A1 - Campo de senha foi preenchido mas as senhas não conferem 1.1 Sistema exibe mensagem de erro 1.2 Sistema retorna ao passo 1 do fluxo principal
Extensões	N/A
Pós-Condições	Conta é atualizada com os últimos dados
Regras de Negócio	N/A

CDU02 - MANTER CADASTRO

CDU02.3	
Nome	CDU02.3 Excluir cadastro
Objetivo	Excluir o cadastro
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor está autenticado; Painel inicial
Trigger	Autor seleciona "configurações"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe a opção "excluir cadastro"2. Autor seleciona a opção3. Sistema encerra a sessão do usuário e remove seu cadastro do banco de dados

CDU02 - MANTER CADASTRO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Cadastro é excluído
Regras de Negócio	N/A

CDU03 - ENCERRAR SESSÃO

CDU03	
Nome	CDU03 - Encerrar Sessão
Objetivo	Encerrar uma Sessão
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor Autenticado
Trigger	Autor seleciona o botão "Sair"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe tela confirmando se o ator realmente deseja encerrar sessão2. Ator confirma encerramento de sessão [A1]3. Sistema desautentica o ator e o redireciona para tela inicial de Login

CDU03 - ENCERRAR SESSÃO

Fluxo Alternativo	A1 - Ator não confirma o encerramento da sessão 1. O sistema redireciona o ator para a página que já estava antes
Extensões	N/A
Pós-Condições	Autor é desautenticado
Regras de Negócio	RN3 - O usuário só pode entrar na aplicação após iniciar uma sessão

CDU04 - ENVIAR NOTIFICAÇÕES DE ATRASO

CDU04	
Nome	CDU04 - Enviar notificação de atraso
Objetivo	Enviar notificação de atraso ao grupo de desenvolvedores
Atores	N/A
Pré-condições	Autor ultrapassou a data estipulada do ticket
Trigger	Passou a data e hora prevista determinada no ticket
Fluxo Principal	1. Sistema envia e-mail para o endereço cadastrado no login de cada usuário do grupo assignado avisando que está com atraso

CDU04 - ENVIAR NOTIFICAÇÕES DE ATRASO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Grupo de desenvolvedores é notificado sobre o atraso
Regras de Negócio	N/A

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

CDU05.1	
Nome	CDU05.1 Cadastrar Grupos Solucionadores
Objetivo	Criar um grupo e inserir a equipe
Atores	Gestor
Pré-condições	Autor autenticado; autor no painel principal
Trigger	Autor seleciona "criar grupo solucionador"

Fluxo Principal

1. Sistema exibe menu para criação do grupo com formulário solicitando um nome para o grupo
2. Ator insere o nome que deseja para o grupo criado [A1]
3. Sistema exibe campos para inserir usuários no grupo
4. Ator seleciona “+”
5. Sistema apresenta desenvolvedores disponíveis
6. Ator seleciona o desenvolvedor desejado
7. Sistema armazena o nome do grupo, insere desenvolvedores no grupo colaborador e exibe mensagem de sucesso. Sistema notifica ao desenvolvedor que o mesmo foi inserido em um grupo solucionador

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

Fluxo Alternativo	A1 - Mesmo nome atribuído a outro grupo 1.1 Sistema informa que nome escolhido já existe e retorna ao passo 2 do fluxo principal
Extensões	N/A
Pós-Condições	Grupo solucionador é criado e populado com a equipe
Regras de Negócio	N/A

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

CDU05.2	
Nome	CDU05.2 Listar Grupos Solucionadores
Objetivo	Exibir uma lista de grupos solucionadores
Atores	Gestor
Pré-condições	Autor autenticado
Trigger	Autor seleciona “Listar grupos solucionadores”
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe tabela com todos os grupos organizados por id, nome e número de participantes

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Lista de grupos solucionadores é exibida
Regras de Negócio	N/A

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

CDU05.3	
Nome	CDU05.3 Atualizar Grupo Solucionador
Objetivo	Atualizar o Grupo Solucionador
Atores	Gestor
Pré-condições	Autor autenticado e na página de "Listar grupos solucionadores"
Trigger	Autor seleciona "Editar"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe a tela de edição com nome do grupo e integrantes preenchidos de forma editável [A1]2. Autor edita os campos desejados3. Sistema armazena as informações com as novas alterações no banco de dados

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

Fluxo Alternativo	<p>[A1] Ator não deseja prosseguir com a edição</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ator seleciona botão de voltar2. Sistema redireciona o ator para a página anterior e não faz nenhuma alteração nos dados do Grupo Solucionador
Extensões	N/A
Pós-Condições	Grupos atualizados
Regras de Negócio	N/A

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

CDU05.4	
Nome	CDU05.4 Excluir Grupo Solucionador
Objetivo	Exclui um Grupo Solucionador
Atores	Gestor
Pré-condições	Autor autenticado e na página de algum grupo solucionador
Trigger	Autor seleciona "Excluir grupo"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe uma tela de confirmação [A1]2. Autor seleciona "confirmar"3. Sistema exclui o grupo do banco de dados

CDU05 - MANTER GRUPOS SOLUCIONADORES

Fluxo Alternativo	[A1] Ator desiste de excluir grupo <ol style="list-style-type: none">1. Ator seleciona “voltar”2. Sistema redireciona o ator para a página anterior e não exclui o Grupo Solucionador
Extensões	N/A
Pós-Condições	Grupo solucionador é excluído
Regras de Negócio	N/A

CDU06

Nome	CDU06 - Definir Data de Planejamento
Objetivo	Definir atendimento do ticket
Atores	Time de qualidade
Pré-condições	Ter existência de um ticket
Trigger	Autor entra na página de informações do ticket.
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe ticket para atendimento.2. Autor seleciona a opção “Definir data de planejamento”.3. Sistema exibe tela para definir o atendimento do ticket.4. Autor então define a data desejada no sistema.5. Sistema processa solicitação do usuário e gera uma tela contendo a data planejada.

CDU06 - DEFINIR DATA DE PLANEJAMENTO

CDU06 - DEFINIR DATA DE PLANEJAMENTO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Data de planejamento definida.
Regras de Negócio	RN4 - O usuário precisa estar autenticado na plataforma.

CDU07 - ACOMPANHAR RESOLUÇÃO

CDU07	
Nome	CDU07 - Acompanhar Resolução
Objetivo	Visualizar resolução
Atores	Usuário
Pré-condições	Usuário autenticado na página de Dashboard
Trigger	Autor seleciona a opção "Acompanhar problemas"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe uma lista de todos os problemas no banco de dados2. Autor clica no identificador da ocorrência que gostaria de acompanhar.3. Sistema exibe uma tela contendo informações detalhadas sobre o problema selecionado

CDU07 - ACOMPANHAR RESOLUÇÃO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Ticket aberto para visualização
Regras de Negócio	N/A

CDU08 - CADASTRAR SOLUÇÃO DE CAUSA-RAIZ

CDU08	
Nome	CDU08 - Cadastrar solução da causa-raiz
Objetivo	Cadastrar uma solução no sistema que fique disponível para os gestores
Atores	Desenvolvedor
Pré-condições	Autor faz parte do grupo solucionador; Problema está marcado como "concluído"
Trigger	Autor na página de edição do Ticket ; Autor submete as alterações feitas.

Fluxo Principal

1. Sistema exibe um menu de relatório e solicita o PDF do relatório
2. Ator anexa o relatório em formato de documento e seleciona a opção "upload"
3. Sistema armazena o relatório relacionado ao ticket e exibe uma caixa de texto para observações.[A1]
4. Ator preenche caixa de texto com observações e seleciona opção "salvar texto"
5. Sistema armazena texto no ticket solucionado
6. Ator seleciona a opção "enviar relatório"
7. Sistema armazena a solução de causa-raiz relacionada ao ticket e envia notificação aos gestores e ao grupo solucionador de que a entrega foi realizada com sucesso

CDU08 – CADASTRAR SOLUÇÃO DE CAUSA-RAIZ

CDU08 - CADASTRAR SOLUÇÃO DE CAUSA-RAIZ

Fluxo Alternativo	A1 - Tipo de documento inválido 1.1 Sistema informa que o formato do documento não é válido 1.2 Sistema retorna para a etapa 2 do fluxo principal
Extensões	N/A
Pós-Condições	A solução da causa-raiz é cadastrada e sincronizada com o ticket. Gestores são notificados sobre o envio da solução e o grupo solucionador é notificado que a entrega foi realizada com sucesso
Regras de Negócio	RN1 - O desenvolvedor não pode editar os tickets de outros times

CDU09 - SELECIONAR TEMA

CDU09	
Nome	CDU09 - Selecionar Tema
Objetivo	Modificar o estilo da aplicação a escolha do cliente
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator está autenticado
Trigger	Ator clica em "Selecionar tema" <input type="checkbox"/>
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe um menu com temas [A1]2. Ator seleciona um tema3. Sistema modifica o tema da aplicação e registra a escolha no banco de dados local do navegador

CDU09 - SELECIONAR TEMA

Fluxo Alternativo	A1. Ator já escolheu um tema anteriormente 1. Sistema aplica o tema de acordo com o BD local do navegador
Extensões	N/A
Pós-Condições	Tema da aplicação é alterado
Regras de Negócio	N/A

CDU10 - LISTAR TICKETS DE PROBLEMA POR PRIORIDADE

CDU10	
Nome	CDU10 - Listar Tickets de Problema por Prioridade
Objetivo	Organizar lista de TPs por ordem de prioridade
Atores	Usuário
Pré-condições	Ator está autenticado no sistema; Painel inicial
Trigger	Ator seleciona "listar problemas"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe uma tabela com problemas na ordem que foram criados2. Ator seleciona a coluna que representa a prioridade3. Sistema reorganiza a tabela

CDU10 - LISTAR TICKETS DE PROBLEMA POR PRIORIDADE

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Lista de TPs é organizada por prioridade
Regras de Negócio	N/A

CDU11 -MANTER PROBLEMAS

CDU11.1	
Nome	CDU11.1 - Cadastrar Problemas
Objetivo	Cadastrar os Problemas
Atores	Membro de um time de qualidade
Pré-condições	Autor está autenticado no sistema
Trigger	Autor seleciona "criar ticket"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe a tela de "Novo Problema" com caixa de texto para inserção do título, descrição, contato do desenvolvedor, aplicações, alternativa de solução, data de previsão de conclusão e data real de conclusão. Exibe um menu para selecionar o grupo solucionador.2. Autor insere os dados nos campos de inserção e seleciona "Submeter"3. Sistema armazena os dados

CDU11 - MANTER PROBLEMAS

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Problema é cadastrado
Regras de Negócio	RN2 - O time de qualidade é o único que pode abrir um ticket RN9 - O TP (ticket de problema) é atribuído a um grupo solucionador (que é composto por desenvolvedores).

CDU11 -MANTER PROBLEMAS

CDU11.2	
Nome	CDU11.2 - Encerrar Problemas
Objetivo	Encerrar os tickets de problema
Atores	Time de desenvolvimento
Pré-condições	Autor autenticado no sistema; Autor na aba do ticket criado
Trigger	Autor seleciona "Editar/marcar como resolvido"

CDU11 - MANTER PROBLEMAS

Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema abre tela para atualizar dados de um problema2. Ator seleciona "Marcar como concluído" e "Concluir"3. Sistema atualiza os dados e redireciona para uma tela de diagnóstico com formulário para inserir a justificativa da causa raiz e se ela <i>foi localizada</i>4. Ator preenche os campos e seleciona "Enviar relatório"5. Sistema calcula o tempo médio de fechamento, valida os dados e registra no sistema
Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Problema é encerrado
Regras de Negócio	RN1 - O time de desenvolvimento só pode

CDU12 - PESQUISAR SOLUÇÕES ANTERIORES

CDU12	
Nome	CDU12 - Pesquisar Soluções Anteriores
Objetivo	Pesquisar as Soluções Anteriores
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor Autenticado; Autor na tela de dashboard
Trigger	Autor seleciona "Verificar soluções anteriores"

Fluxo Principal

1. Sistema exibe tabela com todas as soluções organizadas por id, grupo atribuído e data de conclusão em ordem de acordo com idade de abertura.
2. Usuário seleciona "Lupa" e insere o id [A1]
3. Sistema busca no banco de dados e retorna o resultado da pesquisa

Fluxo Alternativo

[A1] - Ator deseja utilizar filtro de pesquisa

1. Sistema exibe as opções de filtragem para busca de acordo com id, grupo atribuído ou data de conclusão
2. Usuário seleciona o/s campos que deseja para se orientar na busca
3. Sistema retorna ao passo 3 do fluxo principal

CDU12 – PESQUISAR SOLUÇÕES ANTERIORES

CDU12 - PESQUISAR SOLUÇÕES ANTERIORES

Extensões	N/A
Pós-Condições	Busca é retornada de acordo com solicitação do cliente
Regras de Negócio	RN10 - O painel deve mostrar os TPs de acordo com sua idade de abertura: até 30 dias, entre 30 e 60 dias, entre 60 e 90 dias, entre 90 e 120 dias e mais de 120

CDU13 - DEFINIR DATA DE ENVIO DO RELATÓRIO GERENCIAL

CDU13	
Nome	CDU13 - Definir data de envio do relatório gerencial
Objetivo	Definir data de envio do relatório gerencial
Atores	Time de gestão
Pré-condições	Autor autenticado; Autor entra na página de relatório gerencial
Trigger	Autor seleciona "envio automático"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe os campos para definição do intervalo e data de envio2. Autor preenche os campos3. Sistema armazena as informações e altera para todos do grupo

CDU13 - DEFINIR DATA DE ENVIO DO RELATÓRIO GERENCIAL

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Data de envio automática do relatório é definida
Regras de Negócio	N/A

CDU14 - ENVIAR RELATÓRIO GERENCIAL POR E-MAIL AUTOMÁTICO

CDU014	
Nome	CDU014 - Enviar relatório gerencial por e-mail automaticamente
Objetivo	Enviar relatório gerencial por e-mail de forma automática
Atores	Time de gestão
Pré-condições	Intervalo e data de envio do relatório gerencial está configurada
Trigger	Chegou hora e data que bate com intervalo de envio
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema envia o relatório para o e-mail de todos

CDU14 - ENVIAR RELATÓRIO GERENCIAL POR E-MAIL AUTOMÁTICO

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Relatório gerencial é enviado
Regras de Negócio	N/A

CDU15 - ENVIAR RELATÓRIO GERENCIAL POR E-MAIL MANUAL

CDU15	
Nome	CDU15 - Enviar relatório gerencial por e-mail manualmente
Objetivo	Enviar relatório gerencial por e-mail de forma manual
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor autenticado; Autor na página de dashboard
Trigger	Autor seleciona "Relatório gerencial"
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema redireciona para página "Configurações"2. Autor seleciona "Enviar relatório manualmente"3. Sistema envia o relatório para o e-mail do autor

CDU15 - ENVIAR RELATÓRIO GERENCIAL POR E-MAIL MANUAL

Fluxo Alternativo	N/A
Extensões	N/A
Pós-Condições	Relatório gerencial é enviado
Regras de Negócio	N/A

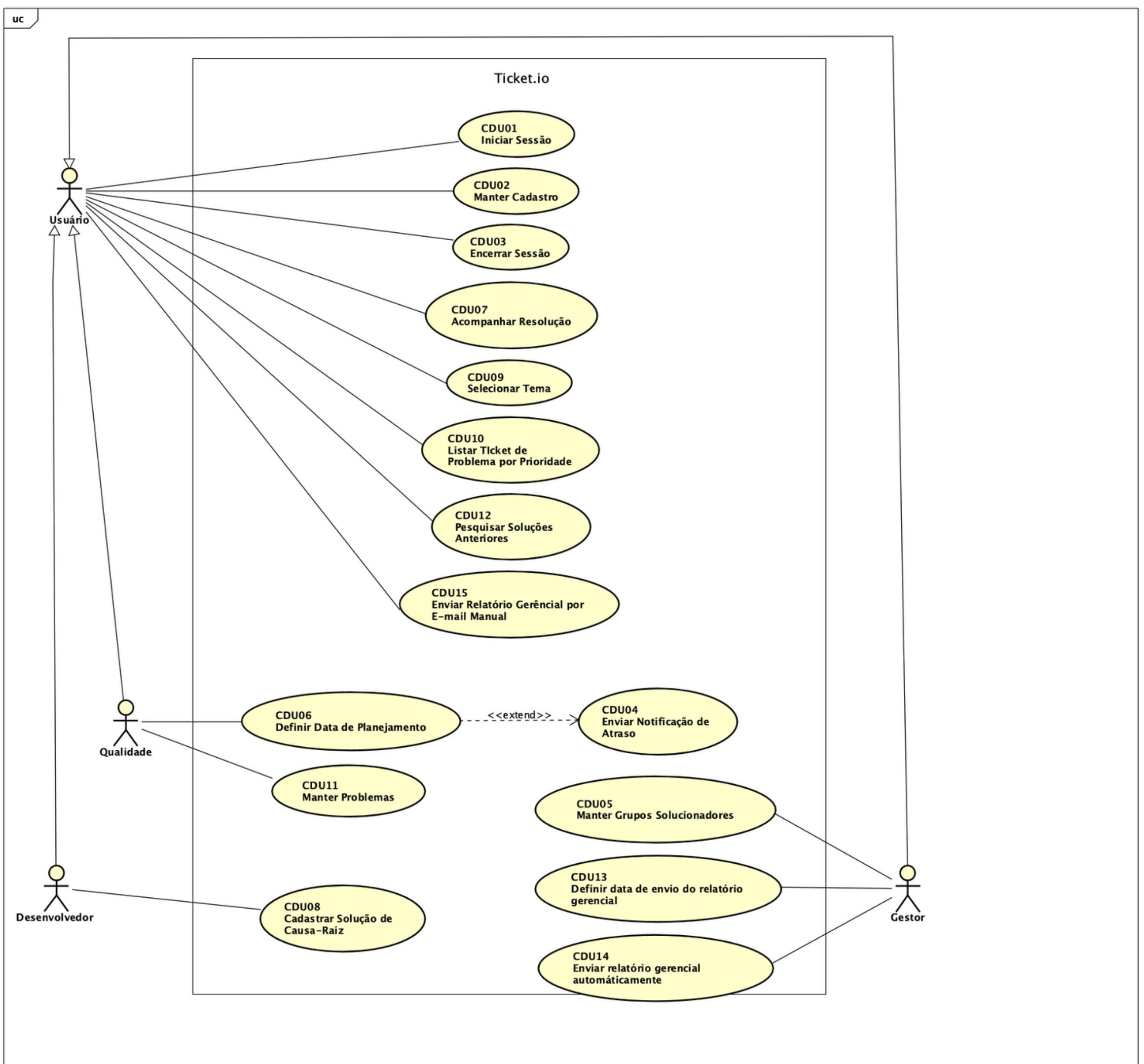
CDU16 - RECUPERAR SENHA

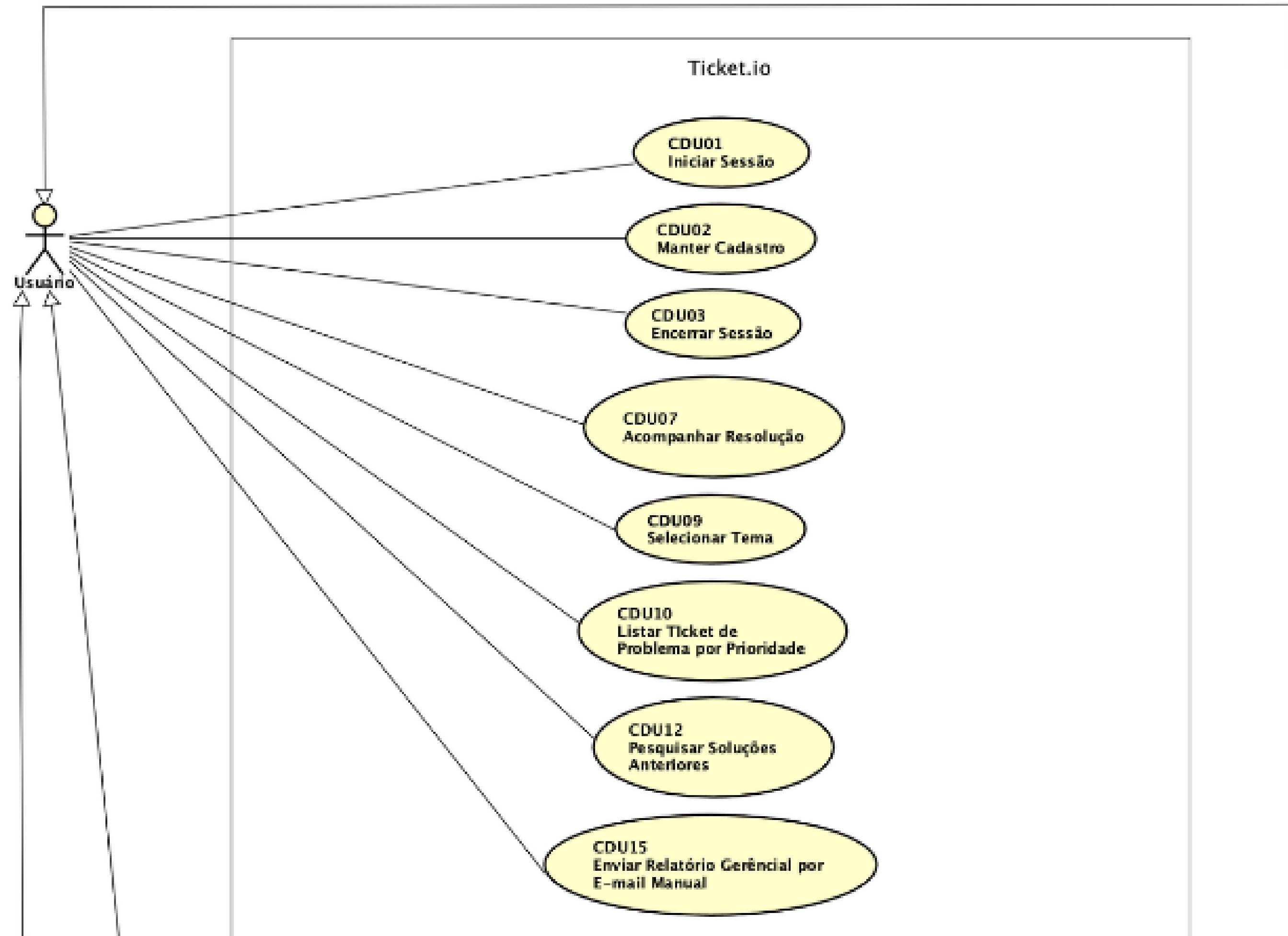
Nome	CDU16 - Recuperar senha
Objetivo	Possibilitar que um usuário cadastrado altere sua senha caso tenha esquecido
Atores	Usuário
Pré-condições	Autor não autenticado
Trigger	Autor seleciona o botão "Esqueci senha" na página de login
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. Sistema exibe campo solicitando e-mail de um usuário cadastrado2. Autor preenche o campo e seleciona "enviar redefinição de senha" [A1]3. Sistema comunica ao Provedor de Autenticação que envie um e-mail ao endereço inserido contendo link de redefinição de senha

CDU16 - RECUPERAR SENHA

Fluxo Alternativo	<p>A1 - Provedor retornou algum erro</p> <p>1.1 Sistema exibe a mensagem retornada pelo provedor</p> <p>1.2 Sistema retorna ao passo 1 do fluxo principal</p>
Extensões	N/A
Pós-Condições	Ator recebe um email contendo um link que o possibilita alterar sua senha
Regras de Negócio	N/A

DIAGRAMA DE CASOS DE USO





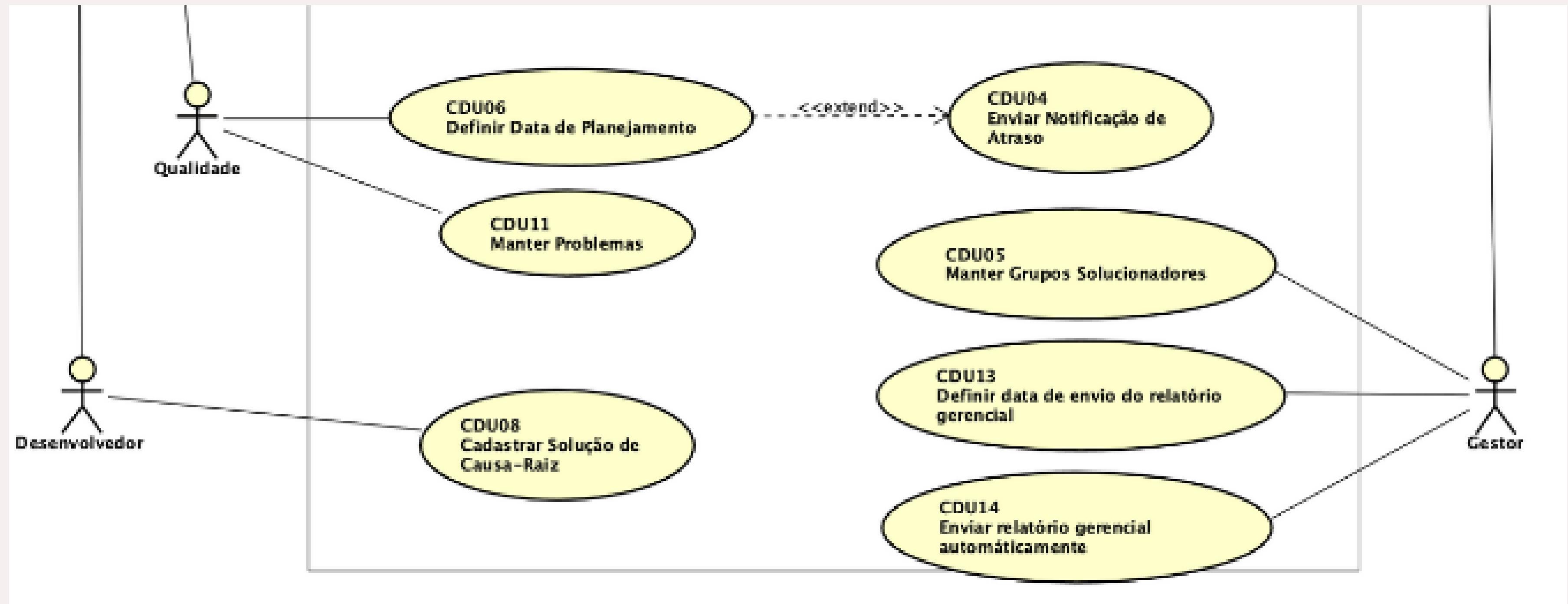
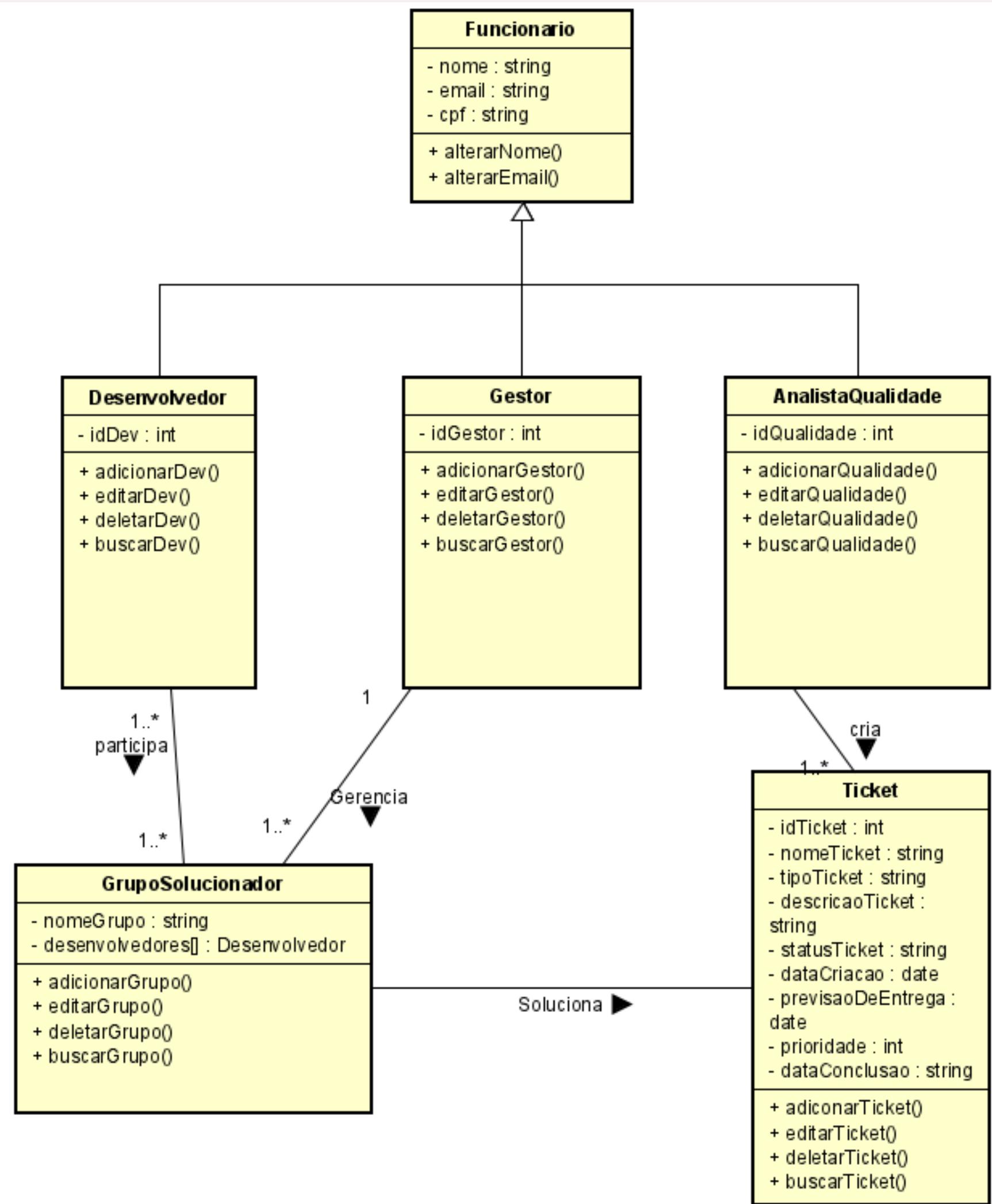
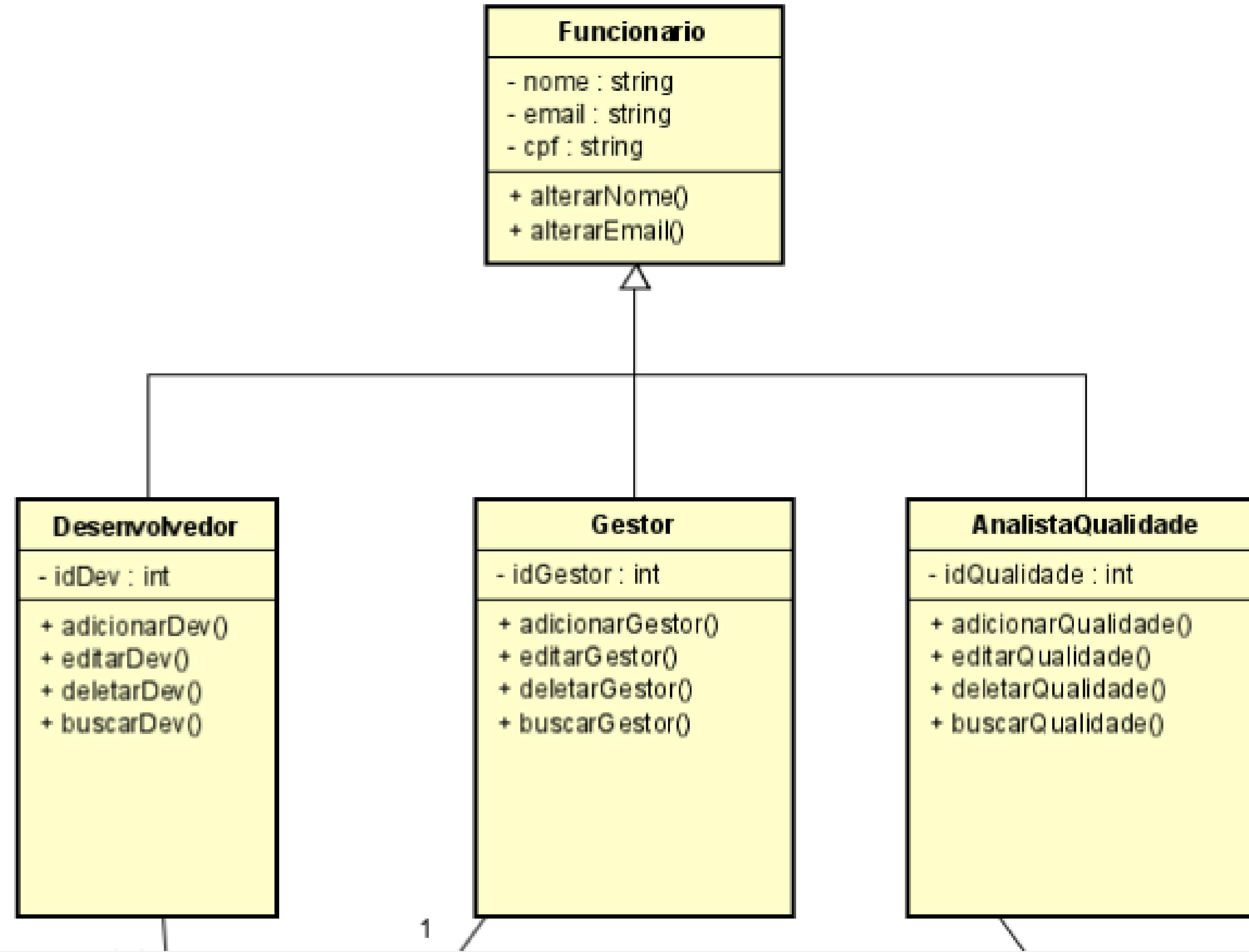
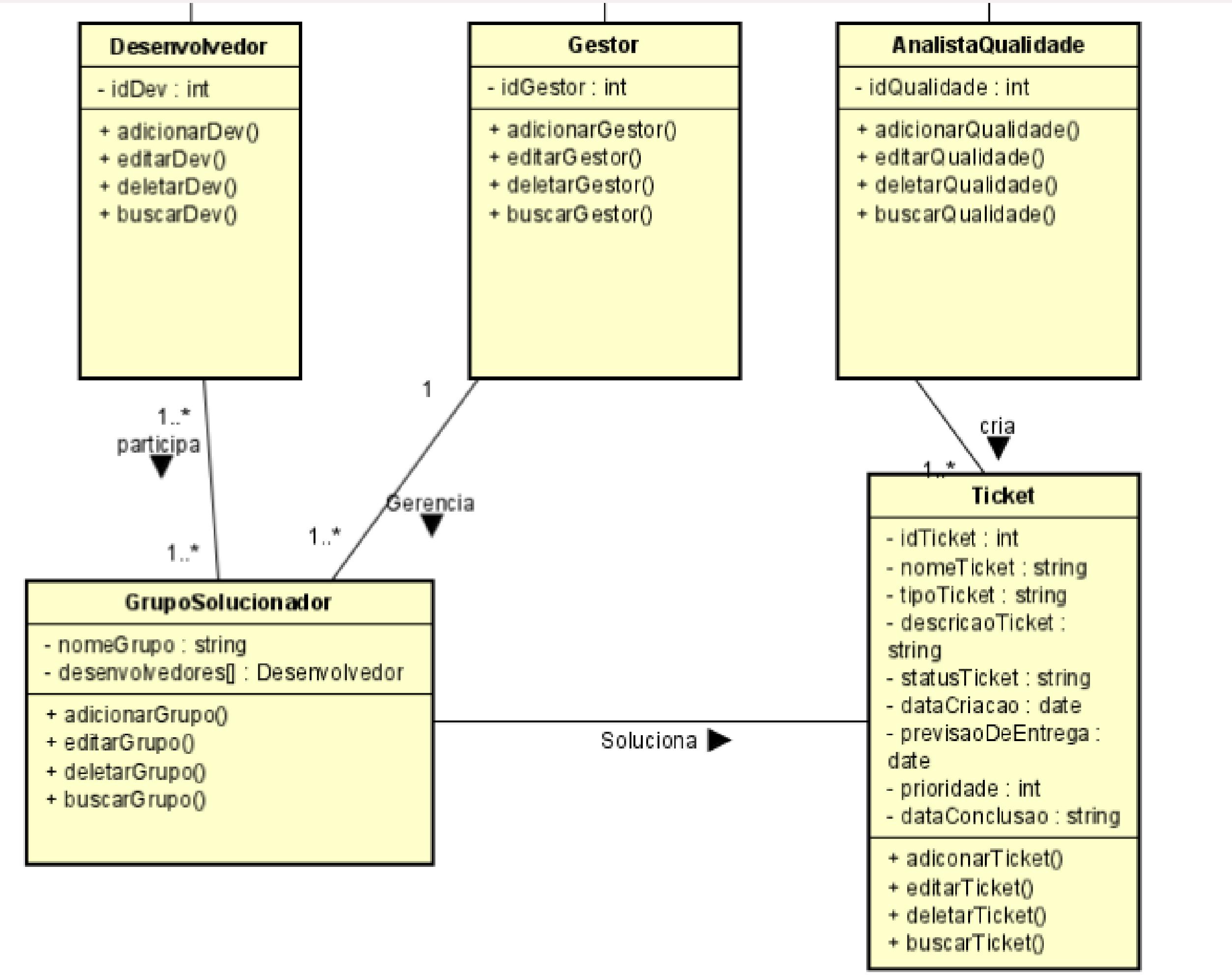


DIAGRAMA DE CLASSE







INTEGRAÇÕES

Nome	Objetivo
Sendgrid	Enviar e-mail para os usuários
OAuth 2.0	autenticação
Google Drive API	gerenciamento de arquivos

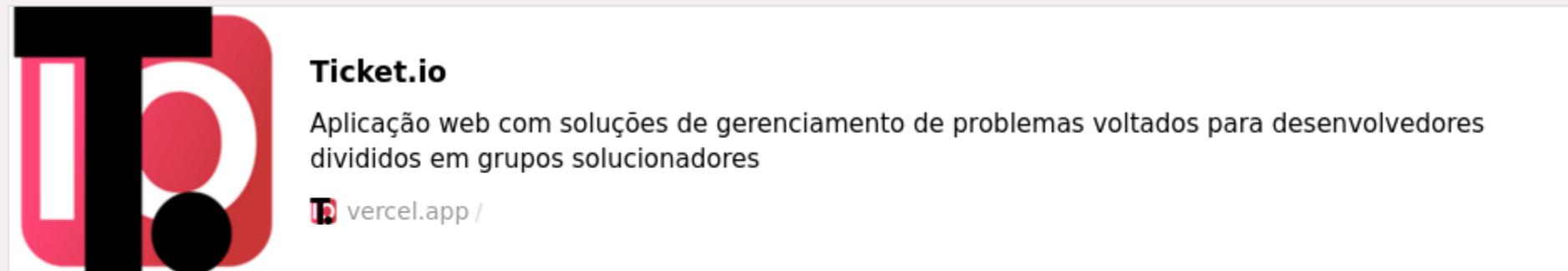
LINKS

Protótipo no Balsamiq

<https://balsamiq.cloud/sm9h52j/pbcq60x/rE62B>

Projeto Ticket.IO

<https://ticket-io-front-git-dev-jrmsrs.vercel.app>



Entrega Final 2: Video do Ticket.IO

<https://www.youtube.com/watch?v=TDnBDQNbZ5M>

Entrega Parcial 3: Video do Ticket.IO

<https://www.youtube.com/watch?v=ETbolED17WU>