** R.SOLUÇÕES**

**“TICKET MANAGER”**

Ramon Telles da Silva

Rio de Janeiro

2024

**R.SOLUÇÕES**

**“TICKET MANAGER”**

Projeto final apresentando à Escola Técnica Estadual Juscelino Kubitschek, como requisito parcial á obtenção do título de Técnico em Informática.

Ramon Telles da Silva

Rio de Janeiro

Dezembro de 2024

**R.SOLUÇÕES**

**“TICKET MANAGER”**

Elaborado por Ramon Telles da Silva, discente do Curso Técnico em Informática da Escola Técnica Estadual Juscelino Kubitschek

Este Projeto Final foi aprovado com grau: \_\_\_\_

Rio de Janeiro 03 de Dezembro de 2024

Prof. Emiliano Castor

Coordenador Técnico

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. (a)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prof. (a)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por me ajudar até aqui por toda sabedoria e esforço que tive durante todo o período de estudo, pelo meu trabalho, pela minha saúde e por todos os desafios que tive que me ajudaram a me fortificar e chegar até aonde estou.

Aos meus familiares que me motivaram a sempre estudar para buscar uma qualificação profissional, ser bom aluno, educado e respeitoso.

Aos Professores Alex, Alexandre Rocha, Ana Beatriz, Bruno Torres, Bruno Souza, Emiliano Castor, Jeanne Silva, Júlio César e Gusmão por todo amor e carinho pelo trabalho e esforço de vocês, a minha história teve uma grande aventura, com vocês eu tive a possibilidade de desenvolver a habilidade mais importante que foi me tornar autor da minha própria história, eu pude me reinventar e reescrever minha história, vocês trouxeram tudo isso através da tecnologia e também através da paciência e instrução no caminho certo para meu sucesso, tenho certeza que serei um grande profissional graças a todos vocês.

Aos Diretores e Coordenadores, Emiliano Castor e Bruno Torres

À todos os colaboradores do colégio, por nos fornecerem um ambiente seguro, limpo, organizado e protegido durante todo o período de estudo.

À todos os alunos presentes e também aqueles que não concluíram o curso, mas que fazem parte dessa conquista, obrigado por fazerem parte de nossa história.

**RESUMO**

Meu projeto tem como foco principal ajudar os usuários desde os mais leigos aos mais experientes à resolverem problemas diários dentro do meio tecnológico, desde os problemas mais simples aos complexos. O formulário é criado pelo próprio usuário assim que acessa o ambiente, e após preencher o problema, nossa equipe entra em contato para solucionar o ticket através do email, telefone ou até mesmo um acesso remoto.

**Sumário**

[1. INTRODUÇÃO 6](#_Toc183392522)

[2. OBJETIVO GERAL 6](#_Toc183392523)

[3. oBJETIVOS ESPECÍFICOS 6](#_Toc183392524)

[4. JUSTIFICATIVAS 6](#_Toc183392525)

[5. DESENVOLVIMENTO 6](#_Toc183392526)

[5.1. ESTUDOS DE CASO 6](#_Toc183392527)

[5.2. DIAGRAMA DE CASO DE USO 6](#_Toc183392528)

[5.3. DIAGRAMA DE ENTIDADE – RELACIONAMENTO 6](#_Toc183392529)

[5.4. DESCRIÇÃO DE REQUISITOS (REGRAS DE NEGÓCIO) 6](#_Toc183392530)

[5.5. ESPECIFICAÇÕES DE CASOS DE USO 6](#_Toc183392531)

[5.6. DIAGRAMA DE CLASSE 6](#_Toc183392532)

[6. CONCLUSÃO 6](#_Toc183392533)

[7. ANEXOS 6](#_Toc183392534)

[8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 6](#_Toc183392535)

1. Introdução:

Durante todo o período do curso, aprendemos como é importante estar atualizado, hoje em dia temos várias ferramentas para facilitar as interações em seus mais diversos e variados níveis. Por meio de softwares focados em produção e edição de texto, podendo ser IDEs ou qualquer outro editor, temos a capacidade de criar aplicativos e funções que nos facilitem. Tendo isso em mente decidi desenvolver um sistema capaz de auxiliar jovens, adultos e até mesmo uma idade mais avançada com problemas desde os mais simples aos mais complexos para soluções de problemas técnicos diários no meio tecnológico.

1. OBJETIVO GERAL:

Minha aplicação tem como objetivo principal atender as necessidades básicas de um público necessitado de problemas simples aos mais complexos. Para ter acesso ao programa o usuário irá preencher um formulário e então nossa equipe irá efetuar o contato para solucionar o ticket, cada um terá seu próprio login, e após isso será dividido a seção de administrador e usuário, aonde os usuários possibilitam enxergar apenas seus tickets e os administradores tem acesso a tudo para solucionar e resolver os tickets.

1. oBJETIVOS ESPECÍFICOS:

* Garantir ao administrador acesso total ao sistema.
* Garantir aos usuários, um ambiente de entrada e saída do sistema seguro e prático para manuseio de seus tickets.
* Conceder ao administrador permissões como adicionar novos usuários.
* Conceder ao administrador permissões únicas como editar, excluir, visualizar e solucionar tickets.

1. JUSTIFICATIVAS:

Com o tempo e a tecnologia se desenvolvendo rápido demais e tanto a vista quanto a necessidade, enxerguei a ideia de modernizar a solução de problemas tecnológicos de forma rápida e efetiva para os usuários. O Incremento da tecnologia nos sistemas de armazenamento de dados, os processos de atendimento, cadastro e visualização de informações ficaram mais ágeis. Desse modo as pessoas tem a possibilidade e a facilidade de solucionar seus problemas. Por estes motivos tive a brilhante ideia de ter a resiliência e a empatia pensando em todos em criar um sistema de gerenciamento de tickets para melhorar a experiências de nossos usuários nas resoluções de problemas.

1. DESENVOLVIMENTO:

O projeto foi desenvolvido usando a linguagem de programação Java, versão zulu 21 LTS, utilizando a IDE Spring Tools Suite, versão 4.26.0, foi modelado por meio Astah UML, versão 9.1.0, foi utilizado o Visual Studio Code versão 1.95.3 e o Thymeleaf que é um mecanismo de template (*template engine*) para Java usado principalmente no desenvolvimento de aplicações web e integramos também o HTML,CSS e Javascript. Os bancos de dados foram gerenciados usando os programas MySQL Workbench, versão 8.0.40. E o padrão de projeto utilizado no sistema Web, foi o MVC (Model View Controller).

* 1. ESTUDOS DE CASO:

O R.Soluções serão utilizado para facilitar a soluções de problemas dos usuários diariamente com problemas tecnológicos, desde o de celulares, computadores, vídeo games e etc. Focado tanto nos mais simples aos mais complexos problemas iremos resolver.

* 1. DIAGRAMA DE CASO DE USO:
  2. DIAGRAMA DE ENTIDADE – RELACIONAMENTO:
  3. DESCRIÇÃO DE REQUISITOS (REGRAS DE NEGÓCIO):
  4. ESPECIFICAÇÕES DE CASOS DE USO:
  5. DIAGRAMA DE CLASSE:

1. CONCLUSÃO:
2. ANEXOS:
3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS: