

<h1>Aprendizagem por Projetos Integrados 2024-1</h1>		
Cliente:	Parceiro Interno	
Período / Curso:	2º DSM	
Professor M2:	Walmir Duque	walmir.duque@fatec.sp.gov.br
Professor P2:	Claudio Lima	claudio.elima@fatec.sp.gov.br
Contato do Cliente:	Claudio Lima	claudio.elima@fatec.sp.gov.br
<b>Tema do Semestre (Produto sem Contexto)</b>		
CRUD Avançado Web, Requisitos não funcionais levando em conta a Arquitetura da Solução (Linguagem OO, BD Relacional) e Ambiente de homologação com capacidade limitada para o cliente		
<b>Conhecimentos exigidos no semestre</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Documentação de Software (Briefing, User Stories, Wireframes, Casos de Testes Funcionais, Requisitos Não Funcionais);</li><li>• Estimativa e Relatório de Esforço;</li><li>• Usabilidade - UX/UI;</li><li>• Fundamentos de Sistemas Web;</li><li>• Programação Orientada a Objetos (Web);</li><li>• Mapeamento Objeto Relacional;</li><li>• Arquitetura de Software;</li><li>• Programação com Estruturas de Dados;</li><li>• Documentação de Software (API, Rotas);</li><li>• BD Relacional (Requisito Fatec);</li><li>• HTML, Javascript, CSS (Requisito Fatec);</li><li>• Linguagem Typescript e NodeJS (Sugestão Fatec).</li></ul>		
<b>Título do Desafio</b>		
Gestão de Chamadas de Serviços		
<b>Descrição do Desafio</b>		
<p>Temos um problema na Gestão de Chamadas de Serviços. Precisamos de uma solução que nos forneça informações sobre disponibilização de funcionalidades de planejamento, acompanhamento e controle no atendimento a chamadas de serviços. Adicionalmente, relatórios analíticos são pontos interessantes de agregação de valor ao projeto.</p>		
<b>Requisitos Funcionais e Não Funcionais</b>		

**Requisitos Funcionais:**

1. Cadastros de Usuários, Técnicos, Equipamentos e Horários;
2. Usuários devem ter perfis diferentes (administrador, suporte, cliente);
3. Registro de chamados;
4. Acompanhamento de chamados (Aberto, Em processo, finalizado e Concluído);
5. Cadastro de soluções para problemas conhecidos;
6. SLA (Acordo de Nível de Serviço);
7. Base de conhecimento (FAQ).

**Requisitos Não Funcionais:**

1. Manual do Usuário (online);
2. Guia de Instalação;

**Outras Informações fornecidas pelo Parceiro**

- Interfaces de Cadastros;
- Interface de parametrização de regras de negócio;
- Relatórios;
- Manual de Usuário (online);
- Guia de Instalação;
- Documentação de Software.