

Lauro de Freitas-BA, Agosto de 2024

Nome de caso de Uso	Gestão de processos de software
Ator Principal	Técnico TI, administrador
Atores secundários	Empresas
Resumo	Sistema de Gestão do Processo de Desenvolvimento de Software
Pré-condições	Está cadastrado e autenticado no Sistema
Pós-condições	Sistema está cadastrado para manutenção
Fluxo Principal I - Cadastro no sistema	
Ações do Ator/ Empresa	Ações do sistema/ administrador
1.Solicitar cadastro	
	2. Solicitar dados para o cadastro
3. Disponibilizar dados para cadastro	
	4.Preencher os campos solicitados para cadastro e registro do usuário/empresa e cadastro do sistema da empresa.
	5. Disponibiliza login para acesso ao sistema.
6. Define/Redefine senha de acesso junto ao login no sistema.	
Regras de negócio (Restrições/Validações)	1. É obrigatório o preenchimento de todos os campos da página de cadastro.
	2. Os dados inseridos têm que ser verídicos.
	3. É necessário preencher todos os campos do cadastro.
	4.
Fluxo de Exceção I – Dados inválidos	
Ações do Ator	Ações do sistema
	1. Verifica os dados com base no banco de dados
	2. Retornar uma mensagem informando invalidação do dado e solicita novamente.
3. Encaminhar o dado ou os dados solicitados	
Fluxo de Exceção II – Login e senha incorretos	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Solicita o reenvio do login e senha corretos para o acesso ao sistema.	
	2. Analisa e encaminha o login e senha para acesso.

Fluxo de Exceção III – Acesso não permitido	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Login e senha não está autenticando	
2. Solicita ao setor administrativo a verificação do login e a redefinição e alidação	
	3. Disponibiliza link para redefinição de senha
4. Senha redefinida	
	5. registro da nova senha no seistema
5. Acesso autenticado.	
6. Login e senha não está autenticando	
Fluxo Principal II – Abertura de chamado	
Ações do Ator/usuário solicitante	Ações do sistema
1. Acessar o sistema	
2. Clica na apção de abertura de chamado	
3. Descrever o chamado com a categorias, título, descrição do problema e nível de urgência.	
4.clicar na opção de efetuar abertura de chamado.	
	5. Registrar chamado e emitir uma mensagem que chamado foi aberto e direciona o usuário para a página principal do sistemas.
Regras de negócio (Restrições/Validações)	1. É obrigatório o preenchimento de todos os campos de abertura do chamado.
Fluxo de Exceção I – Campos não preenchidos	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Esquecer de preencher todos os campos Obrigatórios descritivos para abertura do chamado técnico.	
2. Clica no botão salvar	
	3. Impede que seja aberto o chamdo, e exibe uma mensagem de alerta poupup: “Não é permitido abrir chamado, <u>verificar</u> os campos não preenchidos e preencher corretamente”
	4. Direciona para a página para continuar o preenchimento.
Fluxo de Exceção II – Acesso não permitido	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Login e senha não está autenticando	
2. Solicita ao setor administrativo a verificação do login e a redefinição e alidação	
	3. Disponibiliza link para redefinição de senha
4. Senha redefinida	
	5. registro da nova senha no seistema
5. Acesso autenticado.	
Fluxo Principal III – Triagem	
Ações do Ator/administrador tec	Ações do sistema
1. Login e acesso ao sistema para verificar os chamados abertos.	

2. Analisar chamado	
3. Verificar técnicos disponíveis	
4. Anexar técnico ao chamado	
5. Adicionar status de chamado encaminhado para técnico x.	
	6. Registro da associação do técnico ao chamado e status do chamado salvo.
7. Mensagem de análise e encaminhamento do chamado encaminhados para o solicitante para acompanhamento.	
	8. Exibe na página do solicitante o status.
Regras de negócio (Restrições/Validações)	
Fluxo de Exceção I – Técnico indisponível	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Associa um status de fila de espera e estabelece um prazo de acodor com as disponibilidades dos técnicos no sistema.	
2. Resgistra e encaminha status para o solicitante.	
	3. Resgistra e notifica o solicitante
Fluxo de Exceção II – Chamado não condizente com o serviço oferecido	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Analisa e verifica que o chamado não corresponde aos serviços oferecidos pela empresa.	
2. Encaminha um informativo para o solicitante e encerra o chamado.	
	3. Registro e fechamento do chamado no sistema, intitulado como serviços não ofertados.
Fluxo de Exceção III – Acesso não permitido	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Login e senha não está autenticando	
2. Solicita ao setor administrativo a verificação do login e a redefinição e alidação	
	3. Disponibiliza link para redefinição de senha
4. Senha redefinida	
	5. registro da nova senha no seistema
5. Acesso autenticado.	
Fluxo Principal IV – Acesso ao sistema/ Especialista Técnico	
Ações do Ator/ especialista técnico	Ações do sistema
1. Acessar sistema e verificar chamados associados.	
2. Verificar e analisar chamado	
3. 3. Adicionar status no chamado com a defição do prazo para efetuar chamado	

	4. Registra status e disponibilizar para solicitante.
Regras de negócio (Restrições/Validações)	1. Fornecimento de informações do andamento do serviço
	2. Suporte ao cliente
	3. Disponibilidade de prazo de serviço
Fluxo de Exceção I – Acesso não permitido	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Login e senha não está autenticando	
2. Solicita ao setor administrativo a verificação do login e a redefinição e alidação	
	3. Disponibiliza link para redefinição de senha
4. Senha redefinida	
	5. registro da nova senha no sistema
5. Acesso autenticado.	
Fluxo Principal V - Manutenção	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Com o processo de manutenção do sistema atualizar a documentação do sistema adicionado no ato do cadastro da empresa/sistema	
	2. 2 Registro da atualização da documentação do sistema
Regras de negócio (Restrições/Validações)	
Fluxo de Exceção I – Acesso não permitido	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Login e senha não está autenticando	
2. Solicita ao setor administrativo a verificação do login e a redefinição e alidação	
	3. Disponibiliza link para redefinição de senha
4. Senha redefinida	
	5. registro da nova senha no sistema
6. Acesso autenticado.	
Fluxo de Exceção I – Documentação não disponibilizada	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Registro das alterações do sistema registrado em uma documentação a parte.	
	2. Registro da documentação no sistema.
3. Na finalização do chamado disponibilizar documentação de alterações feitas no sistemas no status do chamado.	
Fluxo Principal VI–Consulta chamado/ solicitante	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Acessa o sistema direcionado a página de chamados	
	2. Disponibiliza lista de chamados abertos pelo solicitante
3. Seleciona chamado para acompanhamento	
Fluxo de Exceção I – Acesso não permitido	
Ações do Ator	Ações do sistema

1. Login e senha não está autenticando	
2. Solicita ao setor administrativo a verificação do login e a redefinição e alidação	
	3. Disponibiliza link para redefinição de senha
4. Senha redefinida	
	5. <u>registro da nova senha no seistama</u>
7. Acesso autenticado.	
Fluxo Principal VII–Consulta chamado/ solicitante	
Ações do Ator	Ações do sistema
1. Acessar o chamado após finalização	
2. Adicionar feedback do serviço na aba de “feedback do sistema/serviço”	
	3. Registrar feedback
	4. Exibir mensagem de finalização e agradecimento do chamado.
Fluxo de Exceção I – Acesso não permitido	
Ações do Ator	Ações do sistema
8. Login e senha não está autenticando	
9. Solicita ao setor administrativo a verificação do login e a redefinição e alidação	
	10. Disponibiliza link para redefinição de senha
11. Senha redefinida	
	5. registro da nova senha no seistama
12. Acesso autenticado.	