

[SIMA] SISTEMA INTEGRADO DE MONITORAMENTO DE ATENDIMENTOS

Documentação da Aplicação Java

Versão 1.0

Guará-DF, 23 de abril de 2024.

Sumário

Sumário	2
Identificação do(a) Desenvolvedor(a).....	3
1. Introdução	4
2. Visão Geral do Produto	4
3. Abreviações e Acrônimos	4
4. Envolvidos e Usuários	5
5. Requisitos da Aplicação Java.....	5
5.1. Funcionais	5
5.2. Não-Funcionais	6
5.3. Regras de Negócio	6
6. Caso de Uso	7
7. Anexos (protótipos, arquitetura e documentos auxiliares).....	9

Identificação do(a) Desenvolvedor(a)

Matrícula	Nome
202311226	WESLEY CAUÃ VERAS DA SILVA

1. Introdução

No cenário competitivo atual, a eficiência operacional e a excelência no atendimento ao cliente são elementos essenciais para o sucesso de qualquer empresa. Reconhecendo essa necessidade, a para Sicap Soluções, um sistema inovador de atividades, projetado para otimizar o monitoramento dos atendimentos realizados por seus colaboradores e proporcionar uma experiência de serviço excepcional para seus clientes.

O Sistema de Atividades da Sicap Soluções é uma ferramenta robusta e intuitiva, projetada para acompanhar e registrar cada interação entre os colaboradores e os clientes. Desde a abertura até a conclusão de um chamado ou solicitação, cada etapa é cuidadosamente registrada e monitorada, garantindo transparência, eficiência e qualidade em cada interação.

Uma das características distintivas deste sistema é a sua capacidade de permitir que os clientes acessem e visualizem os atendimentos realizados por cada funcionário. Essa transparência fortalece a confiança do cliente na empresa, oferecendo uma visão detalhada do compromisso e do profissionalismo de seus colaboradores.

Ao implementar o Sistema de Atividades da Sicap Soluções, as empresas podem esperar não apenas uma melhoria significativa na gestão de atendimentos, mas também um aumento na satisfação do cliente e na fidelidade à marca. Em última análise, este sistema representa um investimento estratégico no sucesso a longo prazo e na reputação positiva da empresa no mercado.

2. Visão Geral do Produto

O software Sima tem como objetivo principal fornecer de forma intuitiva e eficaz a possibilidade de realizar o gerenciamento de atendimentos dos fudanciários da empresa, inclusão de novos atendimentos, com isso, qualquer cliente que tenha parceria, tem o privilegio de visualização de atendimentos de todos os colaboradores da instituição.

3. Abreviações e Acrônimos

- BD – Banco de Dados;

- SI – Sistema de Informação;
- Sima – Sistema de Monitoramento de Atendimentos;
- Att – Atendimentos;

4. Envolvidos e Usuários

Usuários:

Fucionário; secretaria; gestores; tefelonista; sócios; e administradores.

5. Requisitos da Aplicação Java

5.1. Funcionais

5.1.1. [RF01] Cadastro de Usuários:

O sistema deve permitir o cadastro de novos usuários com informações como nome, e-mail e senha.

5.1.2. [RF02] Registro de Atendimentos:

Os usuários devem poder registrar novos atendimentos, incluindo informações como tipo de atendimento, data, hora e descrição do problema.

5.1.3. [RF03] Visualização de Atendimentos:

Os usuários devem poder visualizar uma lista de todos os atendimentos registrados, com opções de filtragem e ordenação.

5.1.4. RF04] Atualização de Atendimentos:

Os usuários devem poder atualizar informações de atendimentos já registrados, como status ou detalhes do problema.

5.1.5. [RF05] Exclusão de Atendimentos:

Os usuários devem poder excluir atendimentos registrados, caso necessário.

- 5.1.6. O sistema deve gerar relatórios com estatísticas e métricas sobre os atendimentos registrados, como tempo médio de resolução ou tipos mais comuns de problemas.

5.2. Não-Funcionais

- 5.2.1. [RNF01] Performance:

O sistema deve ser capaz de lidar com um grande volume de registros de atendimentos sem comprometer a velocidade de resposta.

- 5.2.2. [RNF02] Segurança:

Todas as informações sensíveis, como senhas de usuários, devem ser armazenadas de forma segura e protegidas contra acesso não autorizado.

- 5.2.3. [RNF03] Usabilidade:

A interface do usuário deve ser intuitiva e de fácil utilização, permitindo que usuários sem conhecimento técnico possam utilizar o sistema com facilidade.

- 5.2.4. [RNF04] Disponibilidade:

O sistema deve estar disponível para acesso pelos usuários a maior parte do tempo, com tempo de inatividade planejado mínimo para manutenção e atualizações.

- 5.2.5. [RNF05] Escalabilidade:

O sistema deve ser capaz de lidar com um aumento no número de usuários e atendimentos sem comprometer sua performance ou disponibilidade.

5.3. Regras de Negócio

- 5.3.1. [RN001] Autenticação de Usuários:

Apenas usuários autenticados devem ter acesso às funcionalidades do sistema.

A autenticação deve ser baseada em credenciais válidas, como nome de usuário e senha.

5.3.2. **[RN002] Permissões de Acesso:**

As funcionalidades do sistema devem ser acessíveis apenas por usuários com as permissões adequadas.

Por exemplo, apenas usuários administradores podem ter permissão para cadastrar novos usuários ou gerar relatórios.

5.3.3. **[RN003] Validade de Dados:**

Todos os dados inseridos no sistema devem passar por validação para garantir sua integridade e consistência.

Por exemplo, datas de atendimento devem ser válidas e estar dentro de um intervalo aceitável.

5.3.4. **[RN004] Privacidade dos Dados:**

Informações sensíveis dos usuários e dos atendimentos registrados devem ser tratadas com confidencialidade e protegidas contra acesso não autorizado.

Apenas usuários autorizados devem ter acesso a informações detalhadas de atendimentos.

5.3.5. **[RN005] Regras de Negócio Específicas:**

Podem existir regras específicas de negócio relacionadas ao tipo de atendimento, ao perfil do usuário ou à política da empresa.

Por exemplo, determinados tipos de atendimentos podem exigir aprovação de um supervisor antes de serem concluídos.

5.3.6. **[RN006] Auditoria de Ações:**

Todas as ações realizadas no sistema, como registros de atendimentos ou alterações de dados, devem ser registradas em logs para fins de auditoria.

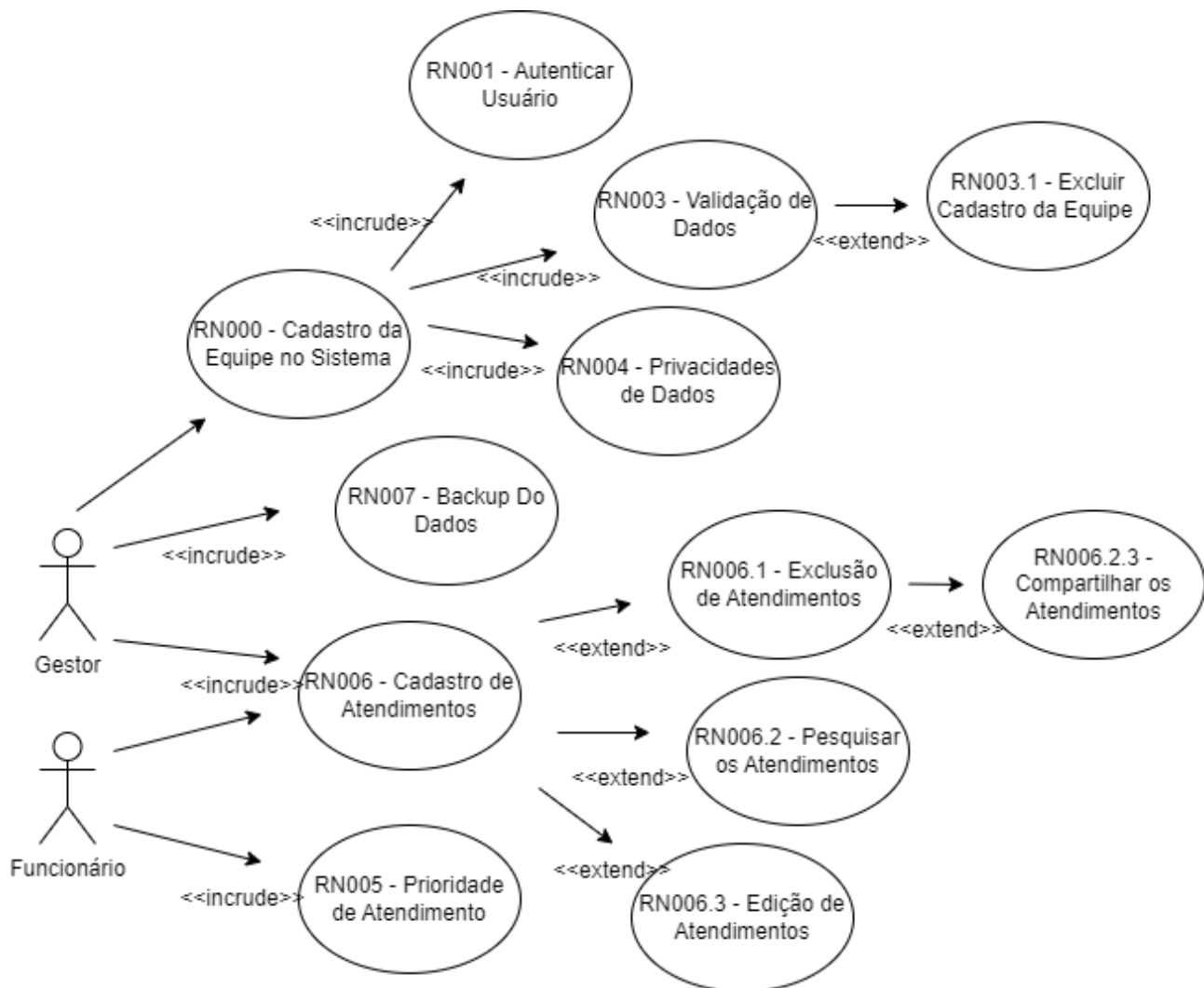
Isso ajuda a rastrear quem fez o quê e quando, fornecendo um histórico das atividades realizadas no sistema.

5.3.7. [RN007] Backup e Recuperação de Dados:

Deve ser implementado um sistema de backup regular para garantir a segurança dos dados em caso de falhas ou desastres.

Também é importante ter um procedimento de recuperação de dados eficiente em caso de perda de dados.

5.3.8. Caso de Uso



6. Anexos (protótipos, arquitetura e documentos auxiliares)

Segue em pasta, acompanhado com esse anexo/documento.

7. Anexos (protótipos, arquitetura em Java e SQL e documentos auxiliares)

Segue em pasta, acompanhado com esse anexo/documento.