**Chamaweb**

**Solicitações dos Principais Envolvidos**

**Versão 2.0**

**Histórico da Revisão**

| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| --- | --- | --- | --- |
| 03/04/2023 | 1.0 | Versão Inicial | Gabryel R., Gustavo M., Kaique S., Felipe C., Victor H., Rafaela M. |
| 17/04/2023 | 1.1 | Detalhamento dos requisitos e Análise Kano | Gabryel R., Gustavo M., Felipe C., Victor H. |
| 24/04/2023 | 1.2 | Inserção da priorização dos requisitos funcionais | Victor H., Rafaela M. |
| 24/04/2023 | 2.0 | Entrega da versão 2.0 | Gabryel R., Gustavo M., Kaique S., Felipe C., Victor H., Rafaela M. |

**Índice Analítico**

[**1. Introdução 4**](#_kzhrnbtgwr1t)

[**2. Solicitações dos Envolvidos 4**](#_53jxfosi59cs)

[2.1 Requisitos Funcionais 4](#_1fob9te)

[2.2 Priorização dos Requisitos Funcionais 6](#_3znysh7)

[2.3 Requisitos Não-Funcionais 9](#_x036cijgd4fp)

**Solicitações dos Principais Envolvidos**

# Introdução

Esta seção contém a finalidade, o escopo, as definições, os acrônimos, as abreviações, as referências e a visão geral deste conjunto de **Solicitações dos Principais Envolvidos.**

# Solicitações dos Envolvidos

## Requisitos Funcionais

Segue abaixo a lista dos requisitos funcionais identificados para este sistema:

| **Identificador** | **Descrição do Requisito** |
| --- | --- |
| RF #01 | O sistema deve manter um registro de todas as máquinas presentes na instituição. Este registro deve ser armazenado em um banco de dados. O registro de novas máquinas e a alteração/deleção de registros existentes no sistema deverá ser feito por um técnico, através de um formulário, acessível apenas por técnicos e administradores. O registro deve conter as seguintes informações:   * Registro identificador (int) – Obrigatório * Identificador da sala que está localizado a máquina (int) – Obrigatório * Marca da máquina (varchar 255) – Obrigatório * Modelo da máquina (varchar 255) – Obrigatório * Processador instalado (varchar 255) – Obrigatório * Quantidade de memória ram (varchar 255) – Obrigatório * Sistema operacional instalado (varchar 255) – Obrigatório |
| RF #02 | O Sistema deve possuir uma tela de login de usuário, com as seguintes informações:   * Matrícula institucional (varchar 255) – Obrigatório * Senha institucional (varchar 255) – Obrigatório   Essas informações devem ser referenciadas ao banco de dados da própria instituição, no qual devem ser resgatadas outras informações para completar o perfil desse usuário, essas sendo:   * Nome completo * Tipo de usuário (Técnico, Professor, Aluno)   A verificação dos dados será feita para saber se os dados estão corretos, caso esteja incorreto irá aparecer uma tela escrito: “Matrícula ou senha incorretos”. A tela de login possuirá um Captcha para verificar se o usuário não é um robô, através de uma API da Google. A tela de login também vai conter um link de esqueci minha senha, onde será requisitado o email que está cadastrado o usuário, e lá serão enviadas as informações para recuperação de senha. |
| RF #03 | Criação de uma página inicial para o site, a qual deve possuir:   * Header com logo da empresa * Menu de navegação com os seguintes itens separados por tipo de usuário:   + Usuário comum:     - Seção de abertura de chamados (detalhado em RF #04)     - Seção de acompanhamento de chamados prévios (detalhado em RF #12)   + Técnico:     - Sistema de gerenciamento de chamados (detalhado em RF #04)     - Sistema de registro das máquinas (detalhado em RF #01) |
| RF #04 | O sistema deve registrar a abertura de chamados através de um questionário que deve incluir:   * Matrícula da pessoa que abriu o chamado (varchar 255) – Obrigatório * Nome da pessoa que abriu o chamado (varchar 255) – Obrigatório * Identificador do computador que necessita de assistência (int) – Obrigatório * Data e hora do registro (datetime) – Obrigatório * Descrição do problema encontrado (varchar 1000) – Obrigatório * Identificador da categoria do problema (int) – Obrigatório   O usuário deverá preencher o questionário com estas informações, e selecionar a categoria de uma lista (detalhado em RF #08). A data e hora será fornecida automaticamente baseado no momento que foi gerado o chamado.  Após a geração do chamado, um técnico poderá acessá-lo e associá-lo a si mesmo ou outros membros de sua equipe a esse chamado, e este técnico será o responsável por realizar as operações técnicas pertinentes a este chamado. Após o técnico responsável analisar o chamado, ele poderá alterar e adicionar informações, bem como atribuir um grau de gravidade a ele, a partir de uma lista de graus de gravidade possíveis. |
| RF #05 | Após a geração de um chamado, o sistema deve armazenar suas informações em um banco de dados, e esses registros poderão ser acessados por técnicos e administradores do sistema para consulta posterior. O registro dos chamados deve conter todas as informações pertinentes ao chamado original (detalhado em RF #04), bem como todas as alterações e adições realizadas ao longo do serviço técnico realizado. |
| RF #06 | Certas áreas do sistema devem ser acessadas apenas por contas registradas como técnicos e administradores, sendo essas:   * Sistema de gerenciamento de chamados * Sistema de registro de máquinas   Estas informações não podem ser acessadas por usuários comuns. |
| RF #07 | Junto ao registro de cada máquina, deve ser mantido um histórico individual de cada operação técnica realizada na mesma. O histórico deve ser atualizado a cada sessão de manutenção realizada, e deve conter o diagnóstico determinado pelo técnico, a operação realizada, se a operação foi bem sucedida e quaisquer observações julgadas necessárias pelo técnico no momento da manutenção. |
| RF #08 | No formulário de abertura de chamados, o usuário deve ser capaz de selecionar a categoria em que seu problema melhor se enquadra. O usuário terá uma lista de opções para escolher, armazenadas em um banco de dados, que incluem as categorias:   * Não liga * Não exibe vídeo * Sem internet * Periférico faltando/quebrado * Problema de software * Desconhecido   Após o chamado ser registrado, o técnico responsável poderá alterar a categoria do chamado para uma que melhor se enquadre no problema descrito, a partir das opções previamente descritas, bem como novas opções disponíveis apenas para ele. Estas opções são:   * Problema de infraestrutura de rede * Problema de hardware * Problema no sistema operacional   O técnico também poderá adicionar mais categorias no banco de dados através de um formulário, contendo uma caixa de texto dedicada ao nome da categoria. |
| RF #09 | Após a conclusão de um chamado, o usuário que abriu o mesmo deve poder avaliar o procedimento com um positivo ou negativo para a pergunta “Seu problema foi resolvido?”, apenas se a resposta do usuário for negativa, exibir uma caixa de texto para descrever seu problema com o atendimento. |
| RF #10 | Na página de acompanhamento de chamados deve existir um sistema de chat, no qual o usuário poderá se comunicar com o técnico responsável pelo atual chamado. No chat, as mensagens enviadas são mostradas alinhadas à direita e as recebidas são alinhadas à esquerda.  As mensagens devem ser armazenadas em um banco de dados, o qual deve possuir esses campos:   * Nome de quem enviou a mensagem (varchar 255) * Texto da mensagem (varchar 255) * Data e horário da mensagem (datetime) * Chave externa ligando à mensagem ao seu respectivo chamado (int) |
| RF #11 | Cada chamado deve possuir um nível em uma escala de quão grave o problema é (avaliado pelo técnico), os chamados pendentes serão exibidos aos técnicos em ordem da maior gravidade para a menor. |
| RF #12 | É necessário que na página de chamados emitidos pelo usuário, o mesmo possa acompanhar o estado do seu chamado, sendo exibido se o pedido está por exemplo “Pendente”, “Em Progresso” e “Concluido”.  O estado do chamado deve ser atualizado pelo técnico conforme progresso é feito, começando inicialmente por padrão no estado “Pendente”. |

## Priorização dos Requisitos Funcionais

Segue abaixo o resultado da priorização dos requisitos funcionais deste sistema, utilizando-se do método de Análise Kano:

Gabryel Rickheim

| **Identificador Requisito Funcional** | **Resposta  Positiva** | **Resposta Negativa** | **Priorização**  **Final** |
| --- | --- | --- | --- |
| RF #01 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #02 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #03 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #04 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #05 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #06 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #07 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #08 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #09 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #10 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #11 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #12 | Gostaria | Convivo | Atrativo |

Gustavo Mansur

| **Identificador Requisito Funcional** | **Resposta  Positiva** | **Resposta Negativa** | **Priorização**  **Final** |
| --- | --- | --- | --- |
| RF #01 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #02 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #03 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #04 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #05 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #06 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #07 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #08 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #09 | Gostaria | Não Gostaria | Performance |
| RF #10 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #11 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #12 | Gostaria | Convivo | Atrativo |

Victor

| **Identificador Requisito Funcional** | **Resposta  Positiva** | **Resposta Negativa** | **Priorização**  **Final** |
| --- | --- | --- | --- |
| RF #01 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #02 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #03 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #04 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #05 | Esperado | Convivo | Indiferente |
| RF #06 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #07 | Gostaria | Não Gostaria | Performance |
| RF #08 | Esperado | Convivo | Indiferente |
| RF #09 | Gostaria | Não Importa | Atrativo |
| RF #10 | Gostaria | Não Importa | Atrativo |
| RF #11 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #12 | Gostaria | Não importa | Atrativo |

Felipe Cremonesi

| **Identificador Requisito Funcional** | **Resposta  Positiva** | **Resposta Negativa** | **Priorização**  **Final** |
| --- | --- | --- | --- |
| RF #01 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #02 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #03 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #04 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #05 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #06 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #07 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #08 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #09 | Gostaria | Não Importa | Atrativo |
| RF #10 | Não Importa | Não Importa | Indiferente |
| RF #11 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #12 | Gostaria | Convivo | Atrativo |

Kaique

| **Identificador Requisito Funcional** | **Resposta  Positiva** | **Resposta Negativa** | **Priorização**  **Final** |
| --- | --- | --- | --- |
| RF #01 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #02 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #03 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #04 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #05 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #06 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #07 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #08 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #09 | Não Importa | Não Importa | Indiferente |
| RF #10 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #11 | Gostaria | Não Gostaria | Performance |
| RF #12 | Gostaria | Convivo | Atrativo |

Rafaela

| **Identificador Requisito Funcional** | **Resposta  Positiva** | **Resposta Negativa** | **Priorização**  **Final** |
| --- | --- | --- | --- |
| RF #01 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #02 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #03 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #04 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #05 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #06 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #07 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #08 | Esperado | Não Gostaria | **Deve ser feito** |
| RF #09 | Não Importa | Não Importa | Indiferente |
| RF #10 | Gostaria | Convivo | Atrativo |
| RF #11 | Gostaria | Não Gostaria | Performance |
| RF #12 | Gostaria | Convivo | Atrativo |

Média Ponderada

| **Identificador Requisito Funcional** | **Priorização**  **Final** |
| --- | --- |
| RF #01 | **Deve ser feito** |
| RF #02 | **Deve ser feito** |
| RF #03 | **Deve ser feito** |
| RF #04 | **Deve ser feito** |
| RF #05 | **Deve ser feito** |
| RF #06 | **Deve ser feito** |
| RF #07 | **Deve ser feito** |
| RF #08 | Atrativo |
| RF #09 | Atrativo |
| RF #10 | Atrativo |
| RF #11 | **Deve ser feito** |
| RF #12 | Atrativo |

## Requisitos Não-Funcionais

| **Identificador** | **Descrição do Requisito** |
| --- | --- |
| RN #01 | O Sistema deve ser entregue em no mínimo 80% de conclusão até o dia 29 de Novembro de 2023. |
| RN #02 | O Sistema deve ter um tempo de resposta de no máximo 5 segundos. |
| RN #03 | Os bancos de dados do sistema devem ser implementados utilizando MySQL. |
| RN #04 | O backend do sistema deverá ser implementado em JavaScript |
| RN#05 | O frontend do sistema deverá utilizar a framework bootstrap. |
| RN#06 | O sistema deve ser compatível com o Google Chrome, Opera, Edge ou Firefox. |