ENGENHARIA DE SOFTWARE

Esta atividade avaliativa deve ser realizada **INDIVIDUALMENTE**!

A resposta deverá ser entregue por upload de arquivo TEXTO, na área de entrega de trabalhos do portal do aluno da FIAP para a Disciplina.

Considere os seguintes Documentos de Caso de Uso e identifique os Cenários de Uso que representam as avaliações de encaminhamentos lógicos possíveis das funcionalidades.

A proposta é que os cenários cubram todas as possibilidades de encaminhamento de forma a facilitar o planejamento dos testes de uso para dar o aceite das funções após implementadas, sem gerar redundâncias desnecessárias.

Na sua resposta, indique o Cenário e os passos incluídos/percorridos do Caso de Uso. Exemplo (conforme praticado em aula):

- Cenário Primário: <passos>

- Cenário Secundário I: <passos>

- Cenário Secundário II: <passos>

CASOS DE USO:

***NOME DO CASO DE USO: Registrar Chamado***

*Resumo/objetivo: Fazer o registro em banco de dados de uma necessidade de atendimento de suporte*

*Requisitos relacionados: RF1; RF5; RF6; RF7*

*Atores relacionados: Atendente de Service Desk*

*Casos de uso associados: Classificar o chamado*

*Pré-condição: Login realizado pelo Ator com o perfil de Atendente de Service Desk*

*Pós-condição: Novo registro de chamado de incidente guardado no banco de dados*

*FLUXOS*

***Principal***

|  |  |
| --- | --- |
| *Ações do Ator* | *Ações do Sistema* |
| 1. *Informar a Identificação do Usuário*   *4. Descrever o Sintoma percebido pelo Usuário [A1]*  *9. Selecionar nível de Gravidade do chamado da lista pré-definida*  *10. Selecionar nível de Urgência do chamado da lista pré-definida*  *11. Selecionar nível de Tendência de risco do chamado da lista pré-definida*  *18. Confirmar guarda do chamado*  *20. Encerrar UC* | 1. *Buscar cadastro de usuário pela identificação* 2. *Exibir nome do usuário [E1]*   *5. Buscar Data e Hora corrente no Sistema Operacional*  *6.* ***Executar Include*** *Classificar Chamado*  *7. Exibir Classe do chamado [E2]*  *8. Exibir lista de opções de Gravidade, Urgência e Tendência que constam na base de Registros GUT*  *12.* ***Executar Include*** *Priorizar Chamado*  *13. Exibir SLA para o chamado*  *14. Buscar Último número de protocolo usado*  *15. Somar 1 no Número de protocolo usado*  *16. Atualizar o Último número de protocolo usado com o novo número*  *17. Exibir o Número de protocolo gerado*  *19. Salvar chamado no banco de dados com detalhes da Identificação do Usuário, Identificação de login do atendente, Data e hora do registro, Sintoma reportado, Protocolo, Classe e SLA* |

***Exceções:***

*E1- Usuário não autorizado a usar o Service Desk:*

*E1.1. Sistema: exibir mensagens com cancelamento da operação de cadastro*

*E1.2. Encerrar UC*

*E2-Sintoma não encontrado para classificar o chamado:*

*E2.1. Ir para o passo 4 do Fluxo Principal*

***Alternativas:***

*A1-Abandonar a operação*

*A1.1. Encerrar UC*

***NOME DO CASO DE USO: Classificar Chamado***

*Resumo/objetivo: Fazer a classificação de tipos do atendimento de suporte*

*Requisitos relacionados: RF2*

*Atores relacionados: -*

*Casos de uso associados: Registrar Chamado*

*Pré-condição: Estar executando o UC Registrar Chamado*

*Pós-condição: Retorno da classe correspondente ao sintoma do chamado*

*FLUXOSSS*

***Principal***

|  |  |
| --- | --- |
| *Ações do Ator* | *Ações do Sistema* |
|  | 1. *Obter Sintoma informado*   *2. Buscar entre os Registros de Classes de Chamado, aquele que tem Sintoma associado, o qual corresponda com o Sintoma informado*  *3. Retornar a Classe encontrada [E1]*  *4.Encerrar UC* |

***Exceções:***

*E1-Sintoma não identificado no banco de classes de chamado*

*E1.1. Retorna valor nulo na Classe de chamado*

*E1.2. Ir para o passo 3 do Fluxo Principal*

***Alternativas:***

***-***

***NOME DO CASO DE USO: Priorizar Chamado***

*Resumo/objetivo: Fazer a seleção de um SLA (meta de nível de serviço) associada ao chamado técnico*

*Requisitos relacionados: RF3; RF4*

*Atores relacionados: -*

*Casos de uso associados: Registrar Chamado*

*Pré-condição: Estar executando o UC Registrar Chamado*

*Pós-condição: Retorno do SLA correspondente ao sintoma do chamado*

*FLUXOS*

***Principal***

|  |  |
| --- | --- |
| *Ações do Ator* | *Ações do Sistema* |
|  | 1. *Obter Gravidade, Urgência e Tendência informados* 2. *Buscar entre os Registros de Prioridade de Chamado, aquele que tem Gravidade, Urgência e Tendência correspondente, descobrindo o Número de prioridade* 3. *Buscar entre os Registros de SLA de Chamado, aquele que tem Número de prioridade correspondente, descobrindo o SLA para o chamado*   *4. Retornar o SLA encontrado* |

***Exceções:***

*-*

***Alternativas:***

***-***

**Critérios de pontuação/avaliação que serão observados:**

**1) Cenário primário do 1º UC, correto (peso 1);**

**2) Cenário primário do 2º UC, correto (peso 1);**

**3) Cenário primário do 3º UC, correto (peso 1);**

**4) Identificação correta de Cenários secundários para o 1º UC, se existirem (peso 3);**

**5) Identificação correta de Cenários secundários para o 2º UC, se existirem (peso 2);**

**6) Identificação correta de Cenários secundários para o 3º UC, se existirem (peso 2);**

**Boa prova!**

**Respostas:**

CASO DE USO: REGISTRAR CHAMADO

-Primário: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.

-Secundário I: 1, 2, E1.1, E1.2

-Secundário II: 1, 2, 3, A1.1

-Secundário III: 1, 2, 3, 4, 5, 6, E2.1

CASO DE USO: CLASSIFICAR CHAMADO

-Primário: 1, 2, 3, 4

-Secundário I: 1, 2, E1.1, E1.2

-Secundário II: -

CASO DE USO: PRIORIZAR CHAMADO

-Primário: 1, 2, 3, 4

-Secundário I: -

-Secundário II: -