

AD 1 – Modelagem da Informação – Prof: Zimbrão

Esse documento descreve os requisitos de dados de um sistema para uma loja de assistência técnica de impressoras. Leia atentamente e responda a questão a seguir.

1. A loja atende a várias marcas, na garantia ou não. Primeiramente o cliente chega no balcão, entrega a impressora e a documentação caso esteja na garantia, descreve o problema e aguarda por um laudo contendo o orçamento (caso haja custo) e um prazo. Esse laudo pode ser impresso e pego pessoalmente, dado por telefone ou por email.
2. Então o cliente autoriza o conserto ou retira o equipamento sem conserto. Caso autorize, após o prazo dado ele será devidamente comunicado que o equipamento está pronto e deve comparecer à loja para retirá-lo, e pagar caso tenha havido algum custo.
3. Quando um cliente retorna, com o mesmo equipamento ou equipamentos diferentes, devemos reaproveitar o cadastro anterior.
4. Do cliente temos as seguintes informações: nome para contato, CPF/CNPJ, telefone, email, endereço.
5. Do equipamento: marca, modelo, data de compra, cópia digitalizada da nota fiscal (quando estiver na garantia)
6. Do laudo: número da ordem de serviço, descrição do problema dada pelo cliente, diagnóstico do problema dado pelo técnico, prazo de conserto, preço total.
7. Do orçamento: as peças para o conserto e a mão de obra (limpeza, montagem etc), e preço de cada um deles (zero se estiverem na garantia).
8. Por último, um campo para indicar se o cliente autorizou o conserto, e quando o conserto foi autorizado.

Questões:

- 1) Faça um modelo entidade-relacionamento para representar o máximo possível dos requisitos.