|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Abrir Chamado – Abre um chamado no sistema |
| **Ator** | Cliente |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não possui |
| **Pré-condição** | Não há |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – O cliente clica na opção “Abrir Chamado”;  2 – É apresentado um formulário para preenchimento;  2 - O cliente preenche o campo matricula;  3 – O sistema valida e carrega os dados do cliente;  4 – Cliente preenche o formulário do chamado;  5 – Cliente clica em salvar;  6 – Sistema recebe e valida;  7 – O sistema grava os dados no banco;  8 – O sistema apresenta o número do chamado;  8 - O sistema redireciona o cliente para a tela inicial;  9 - Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não possui |
| **Exceções** | 3.1 – Caso o sistema não carregue os dados, deve ser apresentada uma mensagem;  5.1 - Caso algum campo obrigatório não seja preenchido, o sistema deve exibir mensagem;  5.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  6. 2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválido, o sistema deve exibir mensagem;  7.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Tratar Chamado – Trata do chamado aberto pelo cliente |
| **Ator** | Técnico |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Chamado”;  2 – Técnico seleciona a opção “Lista de Chamados”;  3 – Sistema carrega a lista dos chamados;  4 – Técnico seleciona o chamado;  5 – Sistema carrega os dados do chamado selecionado;  6 – Técnico vincula sua matricula ao chamado;  7 – Sistema recebe e valida;  8 – Sistema grava os dados no banco;  9 – Sistema redireciona para a lista de chamados;  10 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  5.1 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  5.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválido, o sistema deve exibir mensagem;  6.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  6.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  7.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Pesquisar Chamado – Pesquisa um chamado no sistema |
| **Ator** | Cliente e Técnico |
| **Prioridade** | Baixa |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Não há |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Cliente clica na opção “Pesquisa Chamado”;  2 – É apresentado o campo Número do Chamado (BIN);  3 – Cliente digita o Número do Chamado (BIN);  4 – Sistema retorna os dados do chamado;  5 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 4.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Listar Chamado – Lista os chamados |
| **Ator** | Técnico |
| **Prioridade** | Baixa |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Não há |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Cliente clica na opção “Pesquisa Chamado”;  2 – É apresentado o campo BIN;  3 – Cliente digita o BIN;  4 – Sistema retorna os dados do chamado;  5 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 4.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Inserir Cliente – Inserir o cliente no sistema |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não possui |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Cliente”;  2 – O admin seleciona a opção “Inserir Cliente”;  3 – Sistema apresenta o formulário;  4 – Admin preenche os campos e clica em salvar;  5 – Sistema recebe e valida;  6 – Sistema grava os dados no banco;  7 – Sistema redireciona para a lista de clientes;  8 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 4.1 - Caso algum campo obrigatório não seja preenchido, o sistema deve exibir mensagem;  4.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  5.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  5.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem;  7.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Alterar Cliente – Altera os dados do cliente |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Cliente”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Cliente”;  3 – Sistema retorna a lista;  4 – Admin clica na opção “alterar”;  5 – Sistema retorna os dados do cliente selecionado;  6 – Admin altera os dados e clica em salvar;  7 – Sistema recebe e valida;  8 – Sistema grava os dados no banco;  9 – Sistema redireciona para a lista de clientes;  10 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  6.1 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválido, o sistema deve exibir mensagem;  7.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  7. 2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  8.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Excluir Cliente – Excluir dados do cliente do sistema |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Cliente”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Clientes”;  3 – Sistema retorna a lista;  4 – Admin clica na opção “excluir”;  5 – Sistema exibe uma mensagem de confirmação;  6 – Sistema recebe e valida a exclusão;  7 – Sistema exclui os dados do banco;  8 – O sistema redireciona para a lista de clientes;  9 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  7.1 – Caso ocorra erro ao excluir, o sistema deve exibir mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Listar Cliente – Lista os dados dos clientes cadastrados |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Cliente”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Clientes”;  3 – Sistema retorna a lista de clientes;  4 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Inserir Equipamento – Insere um equipamento no sistema |
| **Ator** | Técnico |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Equipamento”;  2 –O admin seleciona a opção “Inserir Equipamento”;  3 – Sistema apresenta o formulário;  4 – Admin preenche os campos e clica em salvar;  5 – Sistema recebe e valida;  6 – Sistema grava os dados no banco;  7 – Sistema redireciona para a lista de equipamentos;  8 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 4.1 - Caso algum campo obrigatório não seja preenchido, o sistema deve exibir mensagem;  4.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  5.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  5.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem;  7.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Alterar Equipamento – Altera os dados de equipamento |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Equipamento”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Equipamento”;  3 – Sistema retorna a lista de equipamentos;  4 – Admin clica na opção “alterar”;  5 – Sistema retorna os dados do equipamento selecionado;  6 – Admin altera os dados e clica em salvar;  7 – Sistema recebe e valida;  8 – Sistema grava os dados no banco;  9 – Sistema redireciona para a lista de equipamentos;  10 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  6.1 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválido, o sistema deve exibir mensagem;  7.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  7. 2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  8.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Excluir Equipamento – Exclui equipamento do sistema |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Média |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Equipamento”;  2 – Admin seleciona a opção “Lista de Equipamentos”;  3 – Sistema retorna a lista de equipamentos;  4 – Admin clica na opção “excluir”;  5 – Sistema exibe uma mensagem de confirmação;  6 – Sistema recebe e valida a exclusão;  7 – Sistema exclui os dados do banco;  8 – O sistema redireciona para a lista de equipamentos;  9 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  7.1 – Caso ocorra erro ao excluir, o sistema deve exibir mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Listar equipamento – Lista os equipamentos cadastrados no sistema |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Equipamento”;  2 - O admin seleciona a opção “Listar Equipamento”;  3 – Sistema apresenta a lista de equipamentos;  4 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Inserir Usuário – Insere dados do usuário |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessa o menu “Usuário”;  2 –O admin seleciona a opção “Inserir Usuário”;  3 – Sistema apresenta o formulário;  4 – Admin preenche os campos e clica em salvar;  5 – Sistema recebe e valida;  6 – Sistema grava os dados no banco;  7 – Sistema redireciona para a lista de usuários;  8 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 4.1 - Caso algum campo obrigatório não seja preenchido, o sistema deve exibir mensagem;  4.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  5.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  5.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem;  7.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Alterar Usuário – Altera os dados do usuário |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Usuário”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Usuários”;  3 – Sistema retorna a lista de usuários;  4 – Admin clica na opção “alterar”;  5 – Sistema retorna os dados do usuário selecionado;  6 – Admin altera os dados e clica em salvar;  7 – Sistema recebe e valida;  8 – Sistema grava os dados no banco;  9 – Sistema redireciona para a lista de usuários;  10 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  6.1 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválido, o sistema deve exibir mensagem;  7.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  7. 2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  8.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Excluir Usuário – Exclui os dados no sistema |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Média |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Usuário”;  2 – Admin seleciona a opção “Lista de Usuários”;  3 – Sistema retorna a lista de usuários;  4 – Admin clica na opção “excluir”;  5 – Sistema exibe uma mensagem de confirmação;  6 – Sistema recebe a matricula e valida a exclusão;  7 – Sistema exclui os dados do banco;  8 – O sistema redireciona para a lista de usuários;  9 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  7.1 – Caso ocorra erro ao excluir, o sistema deve exibir mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Listar Usuário – Lista os dados dos usuários |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Usuário”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Usuários”;  3 – Sistema apresenta a lista de usuários;  4 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Inserir Menu – Insere um novo menu no sistema |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessa o menu “Menu”;  2 – O admin seleciona a opção “Inserir Menu”;  3 – Sistema apresenta o formulário;  4 – Admin preenche os campos e clica em salvar;  5 – Sistema recebe e valida;  6 – Sistema grava os dados no banco;  7 – Sistema redireciona para a lista de menus;  8 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 4.1 - Caso algum campo obrigatório não seja preenchido, o sistema deve exibir mensagem;  4.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  5.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  5.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválido, o sistema deve exibir mensagem;  6.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Alterar Menu – Altera os dados do menu |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessa o menu “Menu”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Menus”;  3 – Sistema retorna a lista de menus;  4 – Admin clica na opção “alterar”;  5 – Sistema retorna os dados do menu selecionado;  6 – Admin altera os dados e clica em salvar;  7 – Sistema recebe e valida;  8 – Sistema grava os dados no banco;  9 – Sistema redireciona para a lista de menus;  10 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  6.1 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválido, o sistema deve exibir mensagem;  7.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  7. 2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  8.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Excluir Menu – Exclui os dados de menu |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Não há |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Menu”;  2 – Admin seleciona a opção “Lista de Menus”;  3 – Sistema retorna a lista de menus;  4 – Admin clica na opção “excluir”;  5 – Sistema exibe uma mensagem de confirmação;  6 – Sistema recebe e valida a exclusão;  7 – Sistema exclui os dados do banco;  8 – Sistema redireciona para a lista de menus;  9 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  7.1 – Caso ocorra erro ao excluir, o sistema deve exibir mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Listar Menu – Lista os dados do menu |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Média |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu;  2 - O admin seleciona a opção “Listar Menu”;  3 – Sistema retorna a lista de menu;  4 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** |  |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Inserir perfil – Insere um novo perfil no sistema |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessa o menu “Perfil”;  2 – O admin seleciona a opção “Inserir Perfil”;  3 – Sistema apresenta o formulário;  4 – Admin preenche os campos e clica em salvar;  5 – Sistema recebe e valida;  6 – Sistema grava os dados no banco;  7 – Sistema redireciona para a lista de perfis;  8 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** |  |
| **Exceções** | 4.1 - Caso algum campo obrigatório não seja preenchido, o sistema deve exibir mensagem;  4.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  5.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  6.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Alterar perfil – Altera os dados do perfil |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Média |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessa o menu “Perfil”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Perfis”;  3 – Sistema retorna a lista de perfis;  4 – Admin clica na opção “alterar”;  5 – Sistema retorna os dados do perfil selecionado;  6 – Admin altera os dados e clica em salvar;  7 – Sistema recebe e valida;  8 – Sistema grava os dados no banco;  9 – Sistema redireciona para a lista de perfis;  10 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** |  |
| **Exceções** | 3.1 - Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  6.1 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  6.2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválido, o sistema deve exibir mensagem;  7.1 - Caso alguma informação obrigatória não seja preenchida, o sistema deve exibir mensagem;  7. 2 - Caso algum campo seja preenchido com dados inválidos, o sistema deve exibir mensagem;  8.1 – Caso o sistema não grave os dados, deve ser apresentada uma mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Excluir Perfil – Exclui o perfil do sistema |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Média |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Não há |
| **Pós-condição** | Estar Logado |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Perfil”;  2 – Admin seleciona a opção “Lista de Perfis”;  3 – Sistema retorna a lista de Perfis;  4 – Admin clica na opção “excluir”;  5 – Sistema exibe uma mensagem de confirmação;  6 – Sistema recebe e valida a exclusão;  7 – Sistema exclui os dados do banco;  8 – O sistema redireciona para a lista de perfis;  9 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro;  7.1 – Caso ocorra erro ao excluir, o sistema deve exibir mensagem; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Listar Perfil – Lista os dados dos perfis cadastrados |
| **Ator** | Admin |
| **Prioridade** | Média |
| **Requisito não funcional** | Não há |
| **Pré-condição** | Estar Logado |
| **Pós-condição** | Não há |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Perfil”;  2 - O admin seleciona a opção “Lista de Perfis”;  3 – Sistema apresenta a lista de Perfis;  4 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** | Não há |
| **Exceções** | 3.1 – Se o Banco de dados não estiver disponível, o sistema deve exibir mensagem de erro; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Realizar Atendimento – Alterar o status do chamado para “Em andamento” |
| **Ator** | Técnico |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** |  |
| **Pré-condição** | Estar logado |
| **Pós-condição** |  |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Chamado”;  2 – Técnico seleciona a opção “Lista de Chamados”;  3 – Sistema carrega a lista dos chamados;  4 – Técnico seleciona o chamado;  5 – Sistema carrega os dados do chamado selecionado;  6 – Técnico altera status para “Em Andamento” clica em salvar;  7 – Sistema recebe e valida;  8 – Sistema grava os dados no banco;  9 – Sistema redireciona para a lista de chamados;  10 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** |  |
| **Exceções** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Cancelar Chamado – Altera o status do chamado para “Cancelado” |
| **Ator** | Cliente e Técnico |
| **Prioridade** | Média |
| **Requisito não funcional** |  |
| **Pré-condição** |  |
| **Pós-condição** |  |
| **Fluxo Principal** | 1 – Selecionar a opção “Pesquisar Chamado”;  2 – Informar o número do chamado;  3 – Sistema carrega dados do chamado;  4 – Cliente muda o status para cancelado;  5 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** |  |
| **Exceções** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificador** | UC |
| **Nome e breve descrição** | Finalizar Chamado – Altera o status para “Resolvido” |
| **Ator** | Técnico |
| **Prioridade** | Alta |
| **Requisito não funcional** |  |
| **Pré-condição** | Estar logado |
| **Pós-condição** |  |
| **Fluxo Principal** | 1 – Acessar o menu “Chamado”;  2 – Técnico seleciona a opção “Lista de Chamados”;  3 – Sistema carrega a lista dos chamados;  4 – Técnico seleciona o chamado;  5 – Sistema carrega os dados do chamado selecionado;  6 – Técnico altera status para “Concluído” clica em salvar;  7 – Sistema recebe e valida;  8 – Sistema grava os dados no banco;  9 – Sistema redireciona para a lista de chamados;  10 – Caso de uso concluído; |
| **Fluxo Alternativo** |  |
| **Exceções** |  |