



## **Visão**

Versão 1.2

# HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
08/05/2025	0.1	Criação inicial do documento e definição do escopo do projeto.	Gustavo Alonso
10/05/2025	0.2	Adição do resumo de negócio e objetivo do sistema.	Pedro Fukuya
13/05/2025	0.3	Inclusão do glossário e primeiras referências.	Gabriel Oliveira
15/05/2025	0.4	Revisão completa das seções: problema, usuários e riscos.	Gustavo Alonso
17/05/2025	1.0	Versão final com todas as seções preenchidas.	João Paulo
11/06/2025	1.1	Ajustes nas restrições impostas.	Gustavo Alonso
02/09/2025	1.2	Alteração em restrições impostas, riscos e referências.	Gustavo Alonso

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	4
1.1. Resumo do Negócio .....	4
1.2. Objetivo do Sistema.....	4
1.3. Glossário.....	4
1.4. Referências.....	4
2. PROBLEMA.....	5
3. USUÁRIOS.....	6
4. RESTRIÇÕES IMPOSTAS.....	6
5. RISCOS .....	6
6. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO .....	6

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. Resumo do Negócio

O ChamadoPro (CHP) é um sistema de chamados desenvolvido para empresas que desejam melhorar a gestão de solicitações de suporte técnico. O sistema oferece uma interface simples e intuitiva, acessível via aplicação desktop em Java, permitindo o controle eficiente de tickets, atribuição de técnicos, acompanhamento de status.

## 1.2. Objetivo do Sistema

O objetivo do projeto é fornecer um sistema completo para registro, controle e acompanhamento de chamados técnicos. A solução permitirá:

- Registro de chamados;
- Atualizações de status e comentários ao longo da resolução;
- Controle de avaliação dos clientes;
- Interface em Java com conexão a banco de dados e autenticação por níveis de acesso.

## 1.3. Glossário

- **ChamadoPro (CHP)** – Sistema de chamados para controle de tickets de suporte.
- **Técnico** – Profissional responsável pela resolução dos chamados.
- **Cliente** – Usuário interno ou externo que abre um chamado no sistema.
- **Admin** – Usuário com acesso ao painel de administração do sistema.
- **Java** – Linguagem de programação usada para desenvolver e integrar o sistema.

## 1.4. Referências

- **Oracle Java Documentation** – Documentação oficial da linguagem Java e suas bibliotecas. Disponível em: <https://docs.oracle.com/javase/>
- **Flutter Documentation** – Guia oficial do framework Flutter para desenvolvimento mobile e web. <https://docs.flutter.dev/>
- **SQLite Documentation** – Documentação oficial do banco de dados SQLite, utilizado para armazenamento local dos dados da aplicação. Disponível em: <https://www.sqlite.org/docs.html>.
- **Dart Language Tour** – Documentação da linguagem Dart (base do Flutter). <https://dart.dev/guides>
- **Spring Boot Reference Documentation** – Guia oficial para criar aplicações Java modernas com Spring Boot. <https://docs.spring.io/spring-boot/docs/current/reference/html/>
- **Hibernate ORM Documentation** – Documentação oficial do Hibernate. <https://hibernate.org/orm/documentation/>
- **Spring Data JPA Documentation** – Guia de uso do Spring Data JPA (integração de JPA/Hibernate com Spring). <https://docs.spring.io/spring-data/jpa/docs/current/reference/html/>
- **REST API Best Practices** – Guia oficial do Microsoft/REST API Guidelines (boas práticas para criar APIs). <https://github.com/microsoft/api-guidelines>

## 2. PROBLEMA

Problema	Afetados	Impacto	Necessidades (Escopo)
<i>Muitas empresas ainda enfrentam desafios na organização e acompanhamento de chamados de suporte técnico.</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Equipes de suporte técnico;</li><li>2. Clientes;</li><li>3. Gerência de TI.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atendimento lento e ineficiente devido ao excesso de processos manuais;</li><li>2. Desorganização dos chamados por múltiplos canais informais sem integração;</li><li>3. Baixa satisfação dos clientes pela demora e falhas na comunicação.</li><li>4. Dificuldade em supervisionar o volume de chamados e a produtividade da equipe</li></ol>	<p><b>Como cliente</b>, quero registrar meus problemas técnicos rapidamente por meio da aplicação, e poder acompanhar o status de resolução de forma simples.</p> <p><b>Como técnico de suporte</b>, quero visualizar os chamados atribuídos a mim com clareza, com informações organizadas, para resolver os problemas de forma mais ágil.</p> <p><b>Como gerente</b>, quero acessar a lista de chamados existentes, acompanhar a evolução dos atendimentos e garantir que os problemas estão sendo resolvidos no prazo.</p>

### 3. USUÁRIOS

Nome	Responsável/Cargo	Responsabilidades
<i>Técnico de Suporte</i>	<i>Equipe Técnica</i>	<i>Resolver os chamados atribuídos.</i>
<i>Solicitante</i>	<i>Funcionário/Cliente</i>	<i>Abrir e acompanhar chamados.</i>
<i>Administrador</i>	<i>Gerente de TI</i>	<i>Gerenciar usuários e métricas.</i>

### 4. RESTRIÇÕES IMPOSTAS

- O sistema deve funcionar exclusivamente como uma aplicação desenvolvida em Java, instalada localmente nos computadores da equipe técnica e administrativa.
- Deverá ser concluído até o prazo de novembro de 2025.
- Todos os dados deverão ser armazenados localmente em um banco de dados relacional.

### 5. RISCOS

- Resistência dos usuários ao novo sistema;
- Integração com sistemas legados pode gerar atrasos;
- Mudanças de requisitos durante o desenvolvimento;
- Infraestrutura de TI limitada da empresa cliente;

### 6. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

- Manual do Usuário: uso da interface do ChamadoPro para abertura e acompanhamento de chamados;
- Guia de Instalação: instruções para configurar a aplicação Java e banco de dados;
- Documentação Técnica: código e estrutura do banco;
- Manual do Administrador: gerenciamento de usuários.