

CASOS DE USO:

1.1. Caso de Uso: Fazer Login

Atores: Cliente, Técnico, Administrador

Descrição breve: O usuário acessa o sistema utilizando suas credenciais.

Pré-condições:

- O usuário deve possuir um cadastro válido.

Fluxo principal:

1. O usuário acessa a tela de login.
2. O usuário informa usuário e senha.
3. O usuário confirma o envio.
4. O sistema valida as credenciais.
5. O sistema concede acesso e redireciona o usuário para a página inicial.

Pós-condições:

- O usuário tem acesso ao sistema.
-

1.2. Caso de Uso: Abrir Chamado

Atores: Cliente

Descrição breve: O cliente registra um problema através do sistema.

Pré-condições:

- O cliente deve estar logado.

Fluxo principal:

1. O cliente acessa a tela "Abrir Chamado".
2. O cliente informa título, descrição e prioridade do chamado.
3. O cliente confirma o envio.
4. O sistema registra o chamado no banco com status inicial "Aberto".
5. O sistema mostra mensagem de confirmação ao cliente.

Pós-condições:

- O chamado fica disponível para técnicos e administradores acompanharem.

1.3. Caso de Uso: Consultar Chamado

Ator: Cliente

Descrição breve: O cliente consulta o status e detalhes de chamados já registrados.

Pré-condições:

- O cliente deve estar logado.

Fluxo principal:

1. O cliente acessa a tela “Consultar Chamado”.
2. O sistema exibe a lista de chamados do cliente.
3. O cliente seleciona um chamado.
4. O sistema exibe os detalhes do chamado (status, descrição, histórico).

Pós-condições:

- O cliente visualiza os detalhes do chamado.
-

1.4. Caso de Uso: Fazer Comentário em Chamado

Atores: Cliente, Técnico, Administrador

Descrição breve: O usuário adiciona um comentário a um chamado existente.

Pré-condições:

- O usuário deve estar logado.
- O usuário deve possuir acesso a um chamado já registrado.

Fluxo principal:

1. O usuário acessa a tela de “Consultar Chamado”.
2. O usuário seleciona um chamado existente.
3. O usuário insere o comentário.
4. O usuário confirma o envio.
5. O sistema registra o comentário no chamado.
6. O sistema exibe mensagem de confirmação ao usuário.

Pós-condições:

- O comentário fica registrado no histórico do chamado.
-

1.5. Caso de Uso: Manter Chamado

Ator: Técnico

Descrição breve: O técnico pode atualizar informações do chamado, alterar status ou

encerrar.

Pré-condições:

- O técnico deve estar logado.
- Deve existir um chamado previamente registrado.

Fluxo principal:

1. O técnico acessa a tela “Manter Chamado”.
2. O técnico seleciona um chamado.
3. O técnico atualiza dados, insere informações adicionais ou altera status.
4. O técnico confirma a operação.
5. O sistema salva as alterações no banco.
6. O sistema exibe mensagem de confirmação.

Pós-condições:

- O chamado é atualizado no sistema conforme a ação realizada.
-

1.6. Caso de Uso: Manter Usuário

Ator: Administrador

Descrição breve: O administrador pode criar, editar, consultar ou excluir usuários.

Pré-condições:

- O administrador deve estar logado.

Fluxo principal:

1. O administrador acessa a tela “Manter Usuário”.
2. O administrador escolhe a ação desejada: criar, editar, consultar ou excluir usuário.
3. O administrador informa os dados necessários.
4. O administrador confirma a operação.
5. O sistema processa a operação e salva no banco.
6. O sistema mostra mensagem de confirmação ao administrador.

Pós-condições:

- Os dados do usuário são atualizados conforme a operação realizada.