

Visão

Versão 1.2

CHP – ChamadoPro

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](#_Toc41559909)

[1.1. Resumo do Negócio 4](#_Toc41559910)

[1.2. Objetivo do Sistema 4](#_Toc41559911)

[1.3. Glossário 4](#_Toc41559912)

[1.4. Referências 4](#_Toc41559913)

[2. Problema 5](#_Toc41559914)

[3. Usuários 6](#_Toc41559915)

[4. Restrições Impostas 6](#_Toc41559916)

[5. Riscos 6](#_Toc41559917)

[6. Requisitos de Documentação 6](#_Toc41559918)

# Introdução

## 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.

## 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.

## 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.

## 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>

# Problema

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Problema** | **Afetados** | **Impacto** | **Necessidades (Escopo)** |
| Muitas empresas ainda enfrentam desafios na organização e acompanhamento de chamados de suporte técnico. | 1. Equipes de suporte técnico; 2. Clientes; 3. Gerência de TI. | 1. Atendimento lento e ineficiente devido ao excesso de processos manuais; 2. Desorganização dos chamados por múltiplos canais informais sem integração; 3. Baixa satisfação dos clientes pela demora e falhas na comunicação. 4. Dificuldade em supervisionar o volume de chamados e a produtividade da equipe | **Como cliente,** quero registrar meus problemas técnicos rapidamente por meio da aplicação, e poder acompanhar o status de resolução de forma simples.  **Como técnico de suporte,** quero visualizar os chamados atribuídos a mim com clareza, com informações organizadas, para resolver os problemas de forma mais ágil.  **Como gerente,** quero acessar a lista de chamados existentes, acompanhar a evolução dos atendimentos e garantir que os problemas estão sendo resolvidos no prazo. |

# Usuários

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

# Restrições Impostas

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

# 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;

# 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.