

**Desenvolvimento de Serviços para Web I**  
**TADS 3221 - 4º Semestre**

**Acadêmicos (as): João Vitor Soares, Sandra Siano de Campo Sedano Peres**

**Etapas 01 - Definição do Problema**

**Descrição do problema**

Muitas empresas têm dificuldade de armazenar as informações dos atendimentos que realizam no dia a dia, o software de controle de atendimento visa armazenar a informação do atendimento realizado, o técnico que o realizou, empresa e cliente solicitante e ter o histórico dos atendimentos realizados.

**Descrição do Software: Sistema de controle de atendimento**

Um sistema para controlar atendimentos, onde seja possível criar, editar, visualizar e finalizar atendimentos. No sistema um usuário pode criar um atendimento para ele mesmo ou para outro técnico, o atendimento pode ser visto por todos, mas a partir do momento que você assume o atendimento somente você pode encerrá-lo. O atendimento tem ordem de prioridade, onde um atendimento pode ser classificado com um nível de atendimento alto, médio e baixo. Quando classificado em alto, o atendimento automaticamente se torna mais importante em vista dos outros. O atendimento pode ser gerado e ficar em aberto quando não criado para um técnico específico e sim para atender um chamado. É necessário cadastrar todas as empresas/clientes que foram atendidas, para que se houver uma segunda procura tenha um histórico do que já foi realizado na mesma.

**Descrição do diagrama**

Um usuário possui nome, CPF, senha, endereço, email e telefone. Uma empresa possui nome, CNPJ, endereço, telefone e email. O serviço possui a informação da empresa, técnico e prioridade do atendimento, esse atendimento precisa gerar um histórico no sistema.