

ANEXO A – PROGRAMAÇÃO PARA WEB 2 - PROJETO 1

Nome do Projeto: Sistema de Tickets de Suporte

Descrição: O Sistema de Tickets de Suporte é uma plataforma web que permite que os usuários relatem problemas/solicitações de suporte de maneira organizada e eficiente. Ele fornece uma maneira sistemática de coletar, gerenciar e resolver problemas dos usuários, melhorando a comunicação entre a equipe de suporte e os clientes.

A.1 CONHECIMENTOS EXPLORADOS/DESENVOLVIDOS COM ESTE PROJETO

- Atividade prática relacionada ao conteúdo da disciplina;
- Interpretação de requisitos relacionados ao desenvolvimento de sistemas web.
- Criatividade: alguns requisitos são interpretativos e o aluno terá que os entender e propor uma solução.
- Apresentação oral do projeto desenvolvido (presencial ou via vídeo).
- Organização e planejamento para o desenvolvimento de um sistema web.

A.2 REQUISITOS DO SISTEMA

- **Registro e Autenticação de Usuários:** Qualquer pessoa deve poder fazer cadastro no sistema como usuário comum. Apenas o administrador do sistema pode cadastrar técnicos. Todos os usuários devem poder fazer login no sistema com seu login e senha.
- **Criação de Tickets:** Qualquer usuário comum deve poder criar novos tickets para relatar problemas/solicitar assistência. Os tickets incluem informações como título, descrição detalhada do problema e uma categoria que já tenha sido cadastrada pelo administrador.

- **Cadastrar Categoria:** O administrador deve poder cadastrar todas as categorias de problemas/solicitações de assistência, que devem ser utilizadas na criação do Ticket.
- **Atribuição de Tickets:** O Administrador deve poder atribuir e remover a atribuição de tickets aos técnicos de suporte.
- **Concluir problemas para tickets:** O técnico de suporte pode cadastrar quando concluir a tarefa relacionada ao ticket e adicionar uma observação caso necessário.
- **Visualizar status de Tickets:** O usuário deve poder visualizar o status e observação feitas para os tickets que ele registrou.

A.3 USUÁRIOS DO SISTEMA

Usuários: Administrador; Técnico de Suporte; e Administrador.

As ações que cada usuário pode realizar são apresentadas nos requisitos do sistema.

A.4 CONFIGURAÇÃO DOS GRUPOS

O projeto pode ser desenvolvido de forma individual, em duplas ou em grupos de **no máximo três pessoas**.

A.5 TECNOLOGIAS QUE DEVEM SER UTILIZADAS

- O sistema deve ser desenvolvido com as tecnologias apresentadas na disciplina. Caso você queira utilizar uma tecnologia diferente, então você deve:
 - Consultar o professor e obter a sua aprovação.
 - Desenvolver o trabalho sozinho (ou seja, individualmente).

A.6 ARTEFATOS QUE DEVEM SER ENTREGUES

Deve-se entregar todo o projeto do software (com exceção da pasta `node_modules`) compactado em um único arquivo `.rar`.

A.7 PROCESSO DE AVALIAÇÃO

A nota será atribuída de acordo o peso das funcionalidades desenvolvidas e apresentadas (60%) para o professor em uma prova de autoria (40%).