



ÁGUAS DE JOINVILLE
COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO
SEDE ADMINISTRATIVA
COORDENAÇÃO DE SUPORTE E DESENVOLVIMENTO
R. XV de Novembro, nº 3950, Glória, Joinville, SC, CEP: 89216-202

Gestão de Demandas – 2024

Lucas David Xavier Gonçalves Vieira

Documento de Requisitos de Sistema
Gestão de Demandas
Versão 0.2



ÁGUAS DE JOINVILLE
COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO
SEDE ADMINISTRATIVA
COORDENAÇÃO DE SUPORTE E DESENVOLVIMENTO
R. XV de Novembro, n° 3950, Glória, Joinville, SC, CEP: 89216-202

1 Requisitos de Sistema:

Esse tópico tem o propósito de descrever os requisitos do sistema, suas entidades, relações e suas permissões.

1.1 Cadastro de Agente:

O sistema deve permitir:

- a. O cadastro do agente, tendo como atributo:
 - a. Tipo (Interno ou Externo)
- b. Se o agente tiver como tipo 'Interno', então será criado um "Setor", caso contrário, será criada uma "Empresa"

1.2 Cadastro de Setores:

O sistema deve permitir:

- a. O cadastro de setores
- b. A vinculação à uma "gerência".
- c. Relacionamento com usuários que pertencem a um setor específico.

1.3 Cadastro de Agentes Externos (empresa):

O sistema deve permitir:

- a. O cadastro da empresa, tendo como atributos:
 - a. Nome.
 - b. Nome do contato.
 - c. Telefone do contato.
 - d. Endereço de e-mail do contato.

1.4 Cadastro de Usuários:

O sistema deve permitir:

- a. O cadastro de usuários, associando cada usuário a um setor.
- b. O usuário deve ser o responsável por registrar, receber, iniciar, e concluir demandas.

1.5 Cadastro de Sistemas:

O sistema deve permitir:

- a. O cadastro de sistemas.

ÁGUAS DE JOINVILLE
COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO
SEDE ADMINISTRATIVA
COORDENAÇÃO DE SUPORTE E DESENVOLVIMENTO
R. XV de Novembro, n° 3950, Glória, Joinville, SC, CEP: 89216-202

- b. Cada demanda deve estar associada a um sistema específico.

1.6 Cadastro de Subsistemas:

O sistema deve permitir:

- c. O cadastro de subsistemas.
- d. Cada demanda deve estar associada a um subsistema específico.

1.7 Cadastro de Tipos:

O sistema deve permitir:

- a. O cadastro de tipos categorizando como "gastos", "licenças", "outros".
- b. Cada demanda deve ter um tipo associado.

1.8 Correspondente da Demanda:

O sistema deve permitir:

- a. A vinculação de dois agentes nos atributos:
 - a. Agente remetente.
 - b. Agente destinatário.
- b. O registro da data em que a correspondência foi definida como finalizada.

1.9 Status da Demanda:

O sistema deve permitir:

- a. A atualização do status da demanda (ativo, cancelado, descontinuado).
- b. Se o status for alterado
- c. Se o status for alterado para "cancelado" ou "descontinuado", os atributos calculados da entidade "Controle de Demanda" serão alterados.

1.10 Situação da Demanda:

O sistema deve permitir:

- a. A visualização das opções de situação.
- b. Ser vinculado a um controle de demanda.

1.11 Referências Externas:

O sistema deve permitir:

- a. O registro de referências externas incluindo:

ÁGUAS DE JOINVILLE
COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO
SEDE ADMINISTRATIVA
COORDENAÇÃO DE SUPORTE E DESENVOLVIMENTO
R. XV de Novembro, n° 3950, Glória, Joinville, SC, CEP: 89216-202

- a. Um número SEI.
- b. Um número de documento.
- b. Ser vinculado a uma demanda.

1.12 Cadastro de Demandas:

O sistema deve permitir:

- a. O registro de demandas, que incluirá informações como:
 - a. Nome.
 - b. Detalhamento.
 - c. Data de Registro da Demanda (data/hora do momento de criação).
- b. A vinculação das entidades:
 - a. Sistema.
 - b. Subsistema.
 - i. Tipo.
 - c. Referência Externa.

1.13 Controle da Demanda:

O sistema deve permitir:

- a. A vinculação das entidades:
 - a. Demanda.
 - b. Usuário (responsável por aquela demanda).
 - c. Resposta.
 - d. Status
- b. Registrar as seguintes datas:
 - a. Recebimento da demanda.
 - b. Início do atendimento da demanda.
 - c. Conclusão do atendimento da demanda.
 - d. Prazo de conclusão do atendimento da demanda.
- c. O cálculo automático dos seguintes atributos:
 - a. A prioridade por usuário (baseado na quantidade de demandas do usuário)
 - b. A situação da demanda vinculando-se a uma opção.
 - c. Se a demanda está atrasada.
 - d. As seguintes datas:
 - i. Previsão de início do atendimento à demanda.
 - ii. Previsão de conclusão do atendimento à demanda.
 - e. A quantidade de dias:



ÁGUAS DE JOINVILLE
COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO
SEDE ADMINISTRATIVA
COORDENAÇÃO DE SUPORTE E DESENVOLVIMENTO
R. XV de Novembro, n° 3950, Glória, Joinville, SC, CEP: 89216-202

- i. Ocorridos para se iniciar o atendimento da demanda.
- ii. Ocorridos para se concluir o atendimento da demanda.
- iii. No qual a conclusão do atendimento da demanda está atrasada.
- iv. Restantes até o prazo de conclusão da demanda.