



**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 0.3**

**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:
  - i. 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, adicionando os seguintes atributos
  - i. Código.
  - ii. Nome.
- b. 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, através do *login* pelo servidor LDAP, associando cada usuário a um setor.
- b. O usuário deve ser o responsável por registrar, receber, iniciar, e concluir demandas.
- c. Em relação ao último *login* no sistema pelo usuário.
  - a. O registro da data e tempo.
  - b. O endereço IP.

**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

## **1.5 Cadastro de Sistemas:**

O sistema deve permitir:

- a. O cadastro de sistemas.
- b. Cada demanda deve estar associada a um sistema específico.

## **1.6 Cadastro de Serviços:**

O sistema deve permitir:

- c. O cadastro de serviços.
- d. Cada demanda deve estar associada a um serviço 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 para “ativo”, é necessário possibilidade de o usuário alterar entre urgente e não urgente.
- 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.

**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

### **1.11 Referências Externas:**

O sistema deve permitir:

- a. O registro de referências externas incluindo:
  - 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 Atualização:**

O sistema deve permitir:

- a. A vinculação a um Controle da Demanda, quando editado.
- b. O registro do usuário autor da edição.
- c. O registro do horário de alteração.
- d. O registro do endereço *IP* do usuário autor da edição.

### **1.14 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.



**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. 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:
    - 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.