

Proposta

Gerenciamento de Chamados - Serviços

Olá, Marciel!

Você deve construir um projeto (Back e Front) para gerenciar o andamento de chamados de uma unidade fictícia do TCMRJ.

Este projeto deverá ser desenvolvido com Django e as páginas utilizando templates com Bootstrap Framework.

Funções do sistema:

1. Criar Contas de Usuários: Gestor, Suporte, Padrão:
 - a. Regras do Gestor:
 - i. Pode Cadastrar, Editar, Visualizar e Excluir qualquer registro, guardando essas informações no BD);
 - b. Regras do Suporte:
 - i. Usuário assistente do Gestor, pode ver tudo de todos, porém só pode alterar a funcionalidade de indicação de responsável pelo atendimento, guardando as informações de alteração, conforme item 3.b);
 - c. Regras do Padrão:
 - i. Usuário Padrão (Usuário que tem acesso somente à abertura de chamados e consulta somente aos seus chamados, sejam abertos, em andamento ou fechados, através do templates explicitado no item 3.b);
2. Abertura de Chamados (Criar Chamados):
 - a. Para abertura de chamados, as seguintes categorias/subcategorias devem constar para escolha do usuário:
 1. Ar-condicionado (Com as subcategorias “Split” e “Janela”);
 2. Iluminação;
 3. Pintura;
 4. Móveis;

5. Reparos (Com as subcategorias “Tomadas”, “Interruptores” e “Prateleiras”).

3. Consulta Chamados (Listar Chamados):

- a. Aqui, deve-se listar todos os chamados com os respectivos status: “Aberto”, “Em Andamento”, “Concluído”. Deve-se também identificar o “Responsável pelo Atendimento”;
- b. Ao visualizar o chamado, deve ser possível alterar o responsável pelo atendimento (Quando o usuário de acesso é o “Gestor” ou o “Usuário Suporte”, conforme indicação nos itens 1.a e 1.b, respectivamente, ou somente leitura, caso o usuário seja o que abriu o chamado, conforme item 1.c), guardando a informação de quem era o atendente original, quem fez a alteração e quem será o novo responsável.

4. Gerenciamento de Abertura de Chamados:

- a. Acesso exclusivo do usuário “Gestor”, descrito no item 1.a;
- b. O usuário Gestor poderá Incluir Categorias e Subcategorias, assim como editar e excluir categorias e sub categorias existentes;
- c. Deve-se, então, permitir que o “Gestor” acesse os dados referentes às categorias e subcategorias e possa realizar as alterações necessárias.

Páginas

1. Abertura de Chamados;
2. Consulta de Chamados;
3. Gerenciamento de Abertura de Chamados;
4. Contas de Usuários. *

**Tanto pode ser realizada a tarefa com um template de cadastro de usuário, com identificação da respectiva função/cargo ou pode ser incluído no BD diretamente para que cumpra as funcionalidades pertinentes a cada perfil.*

5. As páginas devem, ainda, contar com um menu, seja lateral ou horizontal, com as seguintes opções:
 - a. Para Usuário Padrão:
 - i. Abrir Chamado;
 - ii. Consultar Meus Chamados.
 - b. Para Usuário Gestor:
 - i. Consultar Chamados;
 - ii. Gerenciamento de Abertura de Chamados.
 - c. Para Usuário Suporte:
 - i. Consultar Chamados.
 - d. Para todos os usuários, você precisa identificar, no canto superior direito dos templates o Nome e a Função/Cargo de cada um.
6. Os respectivos links de referência devem estar presentes nos itens do menu;
7. Para finalizar, deve-se construir uma API para disponibilizar os dados do BD para terceiros;
8. Você pode utilizar qualquer outra ferramenta presente na Stack ou requisitos presentes no prospecto da vaga para complementar o seu projeto;
9. **Não se esqueça de implementar os testes unitários.**

Boa sorte e sucesso! :D