**SUMÁRIO**

**001 - Manter Usuários**

**002 - Manter Setor**

**003 - Manter Chamados**

**004 - Direcionar para Fila**

**005 - Notificar Grupo**

**Casos de Uso**

**ID:** 001

**Caso de Uso:** Manter Usuários

**Atores:** Analista

**Visão Geral:** Este caso de uso descreve como o usuário ou analista cadastra/consulta/ altera/exclui um usuário.

**Cenário de Sucesso principal**

**P01 -** O usuário realiza login no sistema.

**P02 -** O sistema exibe a tela principal com as funcionalidades específicas do usuário.

**P03 -** O administrador clica no botão Manter Usuário.

**P04 -** O administrador seleciona a opção desejada [A01] [A02] [A03] [A04]

**Fluxo Alternativo**

**A01 – Criar Usuário**

**A01.1 -** O usuário seleciona o fluxo A01.

**A01.2 -** O usuário preenche o formulário de criação de usuário (nome, Matricula, telefone, Setor, Operação).

**A01.3 -** O usuário clica em “Avançar”

**A01.4 -** Verifica os dados preenchidos e escolhe o tipo do usuário a ser criado (Usuário regular e Resolvedor).

**A01.5 -** O usuário clica em “Confirmar”

**A01.6 -** Fim do caso de uso.

**A02 – Consultar Usuário**

**A02.1 -** O usuário seleciona o fluxo A02.

**A02.2 -** O usuário insere a matricula ou nome do usuário.

**A02.3 -** O sistema exibe as informações relativas ao filtro selecionado.

**A02.4 -** O Fim do caso de uso.

**A03 – Alterar usuário**

**A03.1 -** O usuário seleciona o fluxo A03.

**A03.2 -** O sistema habilita as opções para edição.

**A03.3 -** O usuário preenche as informações que deseja alterar.

**A03.4 -** O usuário confere as informações e confirma.

**A03.5 -** Fim do caso de uso.

**A04 – deletar usuário**

**A04.1 -** O usuário seleciona o fluxo A04.

**A04.2 -** O usuário seleciona a opção deletar usuário.

**A04.3 -** O sistema pergunta se tem certeza que quer deletar o usuário.

**A04.4 -** O usuário confirma a deleção.

**A04.5 -** O sistema move os chamados abertos do usuário para fila de dispatch.

**A04.6 -** O sistema remove o usuário.

**A04.7 - Fim do caso de uso.**

**Cenário de Exceção**

**E01**

**E01.2.1 -** Caso as informações estejam incompletas, o sistema retorna ao passo A01.1.

**E01.4.2 -** Caso o usuário não concorde com as informações, clica em cancelar e retorna ao caso de uso E01.1.

**E02**

**A02.2.1 -** Caso o número/nome seja inexistente, o sistema retorna ao passo A02.1.

**E03**

**E03.3.1 -** Caso as informações estejam incompletas, o sistema retorna ao passo A03.1.

**E03.4.2 -** Caso o usuário não concorde com as informações, clica em cancelar e retorna ao caso de uso A03.1.

**E04**

**E04.3.1 -** Caso resposta negativa, retorna ao passo A04.1

**ID:** 002

**Caso de Uso:** Manter Setor

**Atores:** Analista

**Visão Geral:** Este caso de uso descreve como o usuário ou analista cadastra/consulta/ altera/exclui um setor.

**Cenário de Sucesso principal**

**P01 -** O usuário realiza login no sistema.

**P02 -** O sistema exibe a tela principal com as funcionalidades específicas do setor.

**P03 -** O administrador clica no botão Manter Setor.

**P04 -** O administrador seleciona a opção desejada [A01] [A02] [A03] [A04]

**Fluxo Alternativo**

**A01 – Criar Setor**

**A01.1 -** O usuário seleciona o fluxo A01.

**A01.2 -** O usuário preenche o formulário de criação de setor (id, nome, funcionarios, centro de custo, quantidade de máquinas, operações, empresa).

**A01.3 -** O usuário clica em “Avançar”

**A01.4 -** Verifica os dados preenchidos.

**A01.5 -** O usuário clica em “Confirmar”

**A01.6 -** Fim do caso de uso.

**A02 – Consultar Setor**

**A02.1 -** O usuário seleciona o fluxo A02.

**A02.2 -** O usuário insere o nome ou número do setor.

**A02.3 -** O sistema exibe as informações relativas ao filtro selecionado.

**A02.4 -** O Fim do caso de uso.

**A03 – Alterar Setor**

**A03.1 -** O usuário seleciona o fluxo A03.

**A03.2 -** O sistema habilita as opções para edição.

**A03.3 -** O usuário preenche as informações que deseja alterar.

**A03.4 -** O usuário confere as informações e confirma.

**A03.5 -** Fim do caso de uso.

**A04 – Deletar Setor**

**A04.1 -** O usuário seleciona o fluxo A04.

**A04.2 -** O usuário seleciona a opção deletar setor.

**A04.3 -** O sistema pergunta se tem certeza que quer deletar o setor.

**A04.4 -** O usuário confirma a deleção.

**A04.5 -** O sistema remove o setor.

**A04.6 -** Fim do caso de uso.

Cenário de Exceção

**E01**

**E01.2.1 -** Caso as informações estejam incompletas, o sistema retorna ao passo A01.1.

**E01.4.2 -** Caso o usuário não concorde com as informações, clica em cancelar e retorna ao caso de uso E01.1.

**E02**

**A02.2.1 -** Caso o número/nome seja inexistente, o sistema retorna ao passo A02.1.

**E03**

**E03.3.1 -** Caso as informações estejam incompletas, o sistema retorna ao passo A03.1.

**E03.4.2 -** Caso o usuário não concorde com as informações, clica em cancelar e retorna ao caso de uso A03.1.

**E04**

**E04.3.1 -** Caso resposta negativa, retorna ao passo A04.1

**ID: 003**

**Caso de Uso:** Manter Chamado.

**Atores:** Usuário, Analista

**Visão Geral:** Este caso de uso descreve como o usuário ou analista cadastra/consulta/ altera/exclui um chamado.

**Cenário de Sucesso principal**

**P01 -** O usuário realiza login no sistema.

**P02 -** O sistema exibe a tela principal com as funcionalidades específicas do usuário.

**P03 -** O administrador clica no botão Manter Chamado.

**P04 -** O administrador seleciona a opção desejada [A01] [A02] [A03] [A04]

**Fluxo Alternativo**

**A01 – Abrir Chamado**

**A01.1 -** O usuário seleciona o fluxo A01.

**A01.2 -** O usuário preenche o formulário de criação de chamado (empresa, setor, quantidade total da operação, quantidade de maquinas afetadas, impacto na operação, descrição do incidente/requisição, dados de contato, início).

**A01.3 -** O usuário clica em “Avançar”

**A01.4 -** Verifica os dados preenchidos e escolhe o tipo do chamado a ser aberto (Incidente, Requisição técnica, Externo).

**A01.5 -** O usuário clica em “Confirmar”

**A01.6 -** Fim do caso de uso.

**A02 – Consultar chamado**

**A02.1 -** O usuário seleciona o fluxo A02.

**A02.2 -** O usuário insere o número do chamado, setor ou usuário.

**A02.3 -** O sistema exibe as informações relativas ao filtro selecionado.

**A02.4 -** O Fim do caso de uso.

**A03 – Alterar chamado**

**A03.1 -** O usuário seleciona o fluxo A03.

**A03.2 -** O sistema habilita as opções para edição.

**A03.3 -** O usuário preenche as informações que deseja alterar.

**A03.4 -** O usuário confere as informações e confirma.

**A03.5 -** Fim do caso de uso.

**A04 – Fechar chamado**

A04.1 - O usuário seleciona o fluxo A04.

A04.2 - O usuário seleciona a opção fechar chamado.

A04.3 - O sistema move o chamado para a fila do usuário.

A04.4 - O sistema pergunta se tem certeza que quer fechar o chamado.

A04.5 - O usuário confirma o fechamento.

A04.6 - Fim do caso de uso.

**Cenário de Exceção**

**E01**

**E01.2.1 -** Caso as informações estejam incompletas, o sistema retorna ao passo A01.1.

**E01.4.2 -** Caso o usuário não concorde com as informações, clica em cancelar e retorna ao passo E01.1.

**E02**

**A02.2.1 -** Caso o número seja inexistente, o sistema retorna ao passo A02.1.

**E03**

**E03.3.1 -** Caso as informações estejam incompletas, o sistema retorna ao passo A03.1.

**E03.4.2 -** Caso o usuário não concorde com as informações, clica em cancelar e retorna ao passo A03.1.

**E04**

**E04.41 -** Caso resposta negativa, retorna ao passo A04.1

**ID:** 004

**Caso de Uso:** Direcionar para Fila

**Atores:** Analista, Sistema.

**Visão Geral:** Este caso de uso descreve como o Analista e o Sistema direcionam chamados para fila.

**Cenário de Sucesso Principal**

**P01 -** O usuário/sistema seleciona o chamado a ser direcionado.

**P02 -** O usuário/sistema seleciona o grupo ou Resolvedor pra onde será direcionado o chamado.

**P03 -** O usuário clica em confirmar.

**P04 -** O chamado é direcionado para a fila/resolvedor.

**P05 -** Fim do caso de uso.

**Cenário de Exceção**

**E01**

**E01.3 -** Caso o usuário não concorde com as informações o caso retorna ao passo P01

**ID:** 005

**Caso de Uso:** Notificar Grupo

**Atores:** Sistema

**Visão Geral:** Este caso de uso descreve como o sistema envia notificações para os grupos envolvidos na tratativa de um chamado.

**Cenário de Sucesso Principal**

**P01 -** O caso de uso começa ao termino de qualquer operação que altere o estado do chamado.

**P02 -** O sistema envia uma notificação por email os usuários envolvidos no chamado (Criador e Resolvedor).

**P03 -** Fim do caso de uso.