## Diagramas de Casos de Uso

### CSU 01 – Validar Login e Senha

|  |
| --- |
| **Caso de Uso:** CSU 01 – Validar Login e Senha. |
| **Descrição:** Caso de Uso destinado à validação do acesso do funcionário ao sistema. |
| **Atores:** Funcionário |
| **Pré-condições:** O funcionário deverá estar registrado no sistema. |
| **Pós-condições:** |
| **Fluxo Principal:**  1. Funcionário acessa o Sistema  2. Funcionário informa login e senha e os submete para acesso as funcionalidades do sistema.  3. O Sistema valida login e senha, e apresenta as opções para acesso.  4. Fim do caso de uso. |
| **Fluxo Alternativo:**  2.1. Funcionário não informa Login ou Senha para acesso  2.1.1 Sistema reporta o fato, e solicita preenchimento dos campos.  2.1.2 Caso de Uso retorna ao passo 2.  2.2 O Funcionário não possui registro no sistema.  2.2.1 O Sistema informa sobre o funcionário não possuir registro, e o solicita a realizar o cadastro.  2.2.2 Caso de Uso é encerrado.  2.3 O Funcionário não se recorda dos dados para acesso  2.3.1 Funcionário informa ao sistema que deseja recordar dados para acesso às funcionalidades do mesmo.  2.3.2 Executar *uso CSU 02 – Recordar Login/Senha*  2.3.3 Caso de Uso é encerrado. |

### CSU 02 – Recordar Login/Senha

|  |
| --- |
| **Caso de Uso:** CSU 02 – Recordar Login/Senha. |
| **Descrição:** Caso de Uso destinado à validação do acesso do funcionário ao sistema. |
| **Atores:** Funcionário |
| **Pré-condições:** O funcionário deverá estar registrado no sistema. |
| **Pós-condições:** |
| **Fluxo Principal:**  1. Funcionário acessa o Sistema  2. Funcionário seleciona a opção recordar login/senha.  3. O Sistema solicita a inserção do Registro Funcional.  4. Funcionário insere Registro, e o submete para validação do sistema.  5. Sistema informa ao funcionário, sobre o encaminhamento do lembrete de login e senha à seu e-mail funcional.  6. Fim do caso de uso. |
| **Fluxo Alternativo:**  5.1. Funcionário não informa registro funcional.  5.1.1 Sistema reporta o fato, e solicita preenchimento do registro.  5.1.2 Caso de Uso retorna ao passo 4.  5.2 Registro Funcional Inválido  5.2.1 Sistema reporta o fato, e solicita preenchimento de um registro válido.  5.2.2 Caso de Uso retorna ao passo 4. |

### CSU 03 – Cadastrar Funcionário

|  |
| --- |
| **Caso de Uso:** CSU 03 – Cadastrar Funcionário |
| **Descrição:** Caso de Uso destinado ao cadastramento prévio do funcionário para acesso as funcionalidades do sistema. |
| **Atores:** Funcionário |
| **Pré-condições:** O funcionário deverá possuir Registro e E-mail funcional. |
| **Pós-condições:** Para cada Cadastro efetivado, o Sistema verifica o cargo do funcionário através do registro Funcional, e restringe o acesso para determinadas funcionalidades do sistema. |
| **Fluxo Principal:**  1. Funcionário acessa o Sistema  2. Funcionário informa login e senha.  3. O Sistema valida login e senha, e apresenta as opções para acesso.  4. O Funcionário seleciona a opção Cadastrar Funcionário.  5. O Sistema apresenta um formulário com campos em branco para preenchimento.  6. O Funcionário preenche os campos e os submete para registro no sistema.  7. O Sistema confirma o cadastro, e encaminha um e-mail para o funcionário, contendo as informações essenciais para acesso as funcionalidades do sistema.  8. Caso de Uso termina. |
| **Fluxo Alternativo:**  6.1. Funcionário submete formulário com campos em branco  6.1.1 Se o funcionário não preencher os campos obrigatórios, o Sistema reporta o fato, e o caso de uso retorna ao passo 5.  6.2 O Funcionário preenche formulário com dados inválidos.  6.2.1 O Sistema informa sobre os dados divergentes, e solicita a inserção de dados válidos.  6.2.2 Caso de Uso retorna ao passo 5.  6.3 O Funcionário já possui cadastro no Sistema  6.3.1 O Sistema informa ao funcionário sobre o mesmo já possuir cadastro, e o caso de uso é encerrado. |

### CSU 04 – Registrar Chamados

|  |
| --- |
| **Caso de Uso:** CSU 04 – Registrar Chamados. |
| **Descrição:** Caso de Uso destinado à abertura dos chamados. |
| **Atores:** Usuário |
| **Pré-condições:** O usuário esta identificado pelo sistema. |
| **Pós-condições:** Chamado cadastrado no sistema |
| **Fluxo Principal:**  1. Usuário acessa o Sistema  2. Usuário informa login e senha.  3. O Sistema valida login e senha, e apresenta as opções para acesso.  4. O Usuário seleciona a opção Registrar Chamado.  5. O Sistema apresenta um formulário com campos em branco para preenchimento.  6. O Usuário preenche os campos e os submete para registro no sistema.  7. O Sistema confirma a abertura do chamado, e encaminha um e-mail para o usuário, informando sobre a ativação do chamado.  8. Caso de Uso termina. |
| **Fluxo Alternativo:**  6.1. Usuário submete formulário com campos em branco  6.1.1 Se o usuário não preencher os campos obrigatórios, o Sistema reporta o fato, e o caso de uso retorna ao passo 5.  6.2 O Usuário preenche formulário com dados inválidos.  6.2.1 O Sistema informa sobre os dados divergentes, e solicita a inserção de dados válidos.  6.2.2 Caso de Uso retorna ao passo 5. |

### CSU 05 – Reabrir Chamados

|  |
| --- |
| **Caso de Uso:** CSU 05 – Reabrir Chamados |
| **Descrição:** Destinado a Reabertura de chamados que estão com o status resolvidos |
| **Atores:** Usuário |
| **Pré-condições:** Chamado estar com status resolvido. |
| **Pós-condições:** Chamado volta para status em andamento. |
| **Fluxo Principal:**  1. Usuário acessa o Sistema  2. Usuário informa login e senha.  3. O Sistema valida login e senha, e apresenta as opções para acesso.  4. O Usuário seleciona a opção Reabrir Chamado.  5. O Sistema apresenta os chamados do cliente com status resolvido.  6. O Usuário seleciona chamado que pretende reabrir.  7. O Sistema confirma a reabertura do chamado, e encaminha um e-mail para o usuário, informando sobre a reabertura do chamado.  8. Caso de Uso termina. |
| **Fluxo Alternativo:**  6.1. Usuário não seleciona chamado  6.1.1 Se o usuário não escolher o chamado, o Sistema reporta o fato, e o caso de uso retorna ao passo 5. |

### CSU 06 – Avaliar Chamados

|  |
| --- |
| **Caso de Uso:** CSU 06 – Avaliar Chamados |
| **Descrição:** Permite ao usuário avaliar o atendimento do chamado |
| **Atores:** Usuário |
| **Pré-condições:** Chamado estar com status finalizado |
| **Pós-condições:** |
| **Fluxo Principal:**  1. Usuário acessa o Sistema  2. Usuário informa login e senha.  3. O Sistema valida login e senha, e apresenta as opções para acesso.  4. O Usuário seleciona a opção Avaliar Chamado.  5. O Sistema apresenta formulário de avaliação de chamados.  6. O Usuário seleciona chamado e preenche avaliação do chamado.  7. O Sistema confirma a avaliação do chamado.  8. Caso de Uso termina. |
| **Fluxo Alternativo:**  6.1. Usuário não seleciona chamado  6.1.1 Se o usuário não escolher o chamado, o Sistema reporta o fato, e o caso de uso retorna ao passo 5.  6.2 Usuário não preenche formulário de avaliação de chamado.  6.2.1 Se o usuário não preencher o formulário de avaliação o sistema destaca os campos a ser preenchidos, caso de uso retorna ao passo 5. |