

---

# **Solution Proposal**

## **Sistema de Atendimento ao Usuário (SAU)**

Versão 1.0

### **Equipe:**

Eduardo Felipe Rogacheski - 2021153418

---

# Histórico de Revisões

Versão	Data	Autor	Comentários
1.0	29/08/2021	Chauã Queirolo	Versão inicial

# Introdução

## Propósito e Escopo

Produção de um aplicativo para suporte ao usuário na área de Tecnologia da Informação.

## Objetivos

Desenvolver um aplicativo prático de ser utilizado para ambos os lados, tanto para os usuários quanto para os técnicos, visando a eficiência do tempo e trabalho de todos os envolvidos. O aplicativo é voltado para empresas, de diversos tamanhos, que contém um setor de TI e procuram sistemas que tenham como princípio a simplicidade e organização.

## Visão Geral

### Atores

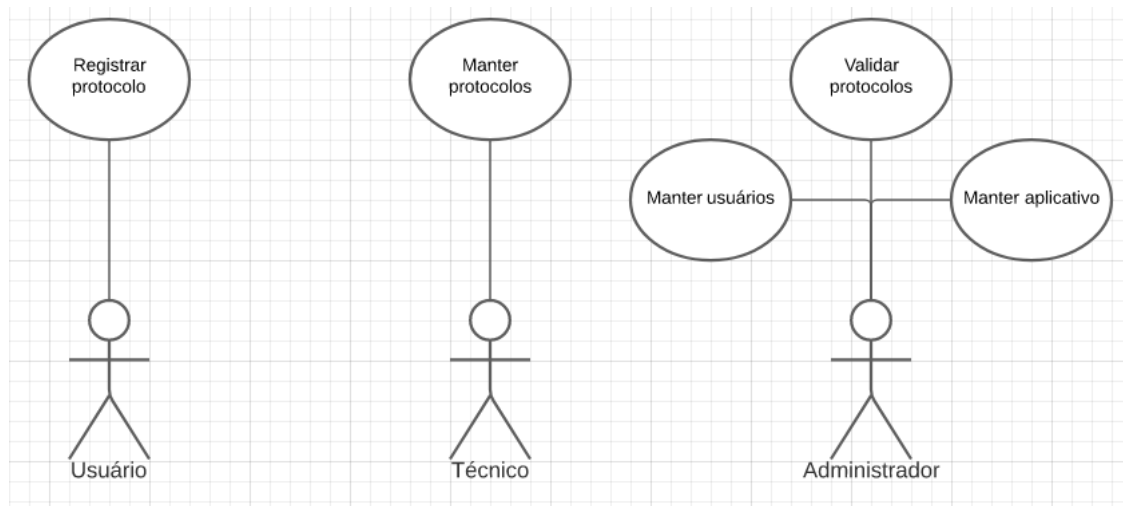
Usuário

Técnico

Administrador

### Casos de uso

- Registrar protocolo
- Manter protocolos
- Manter usuários
- Manter aplicativo



## Definições, Acrônimos e Abreviações

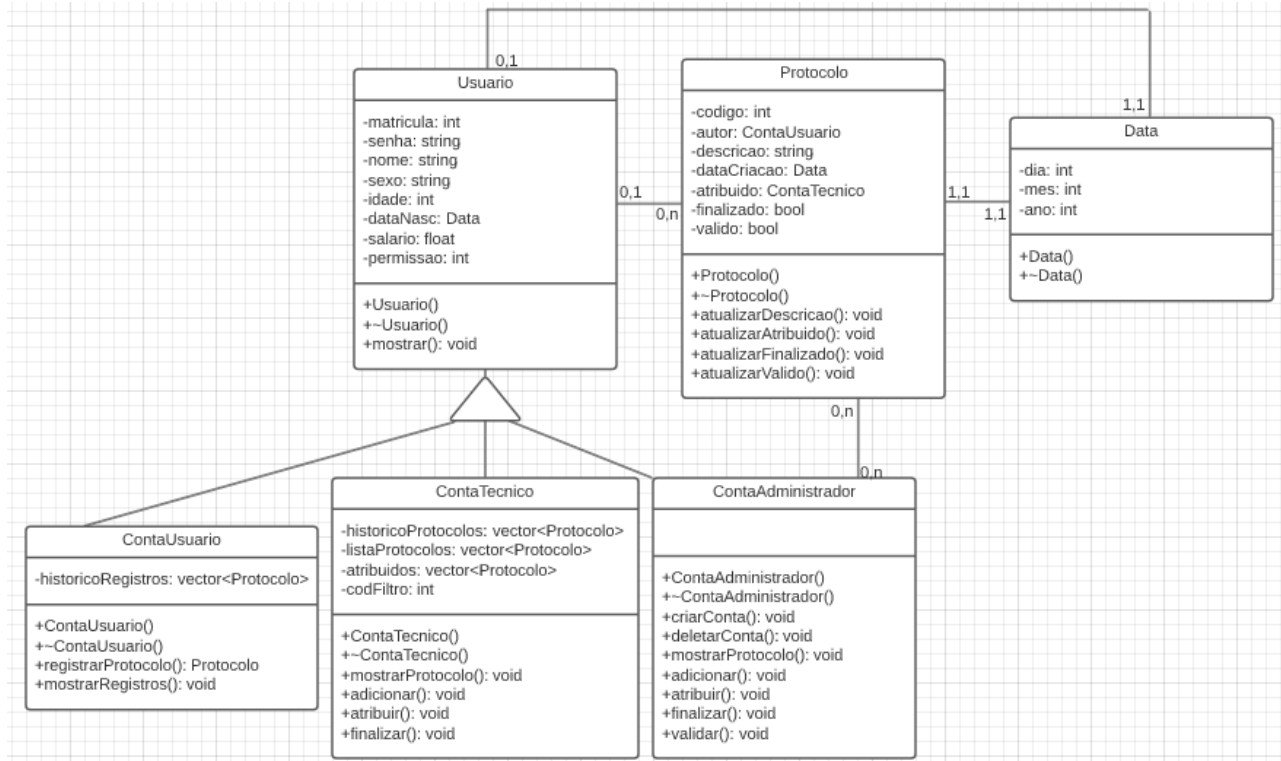
Acrônimo	Definição
SAU	Sistema de Atendimento ao Usuário

---

## Casos de Uso

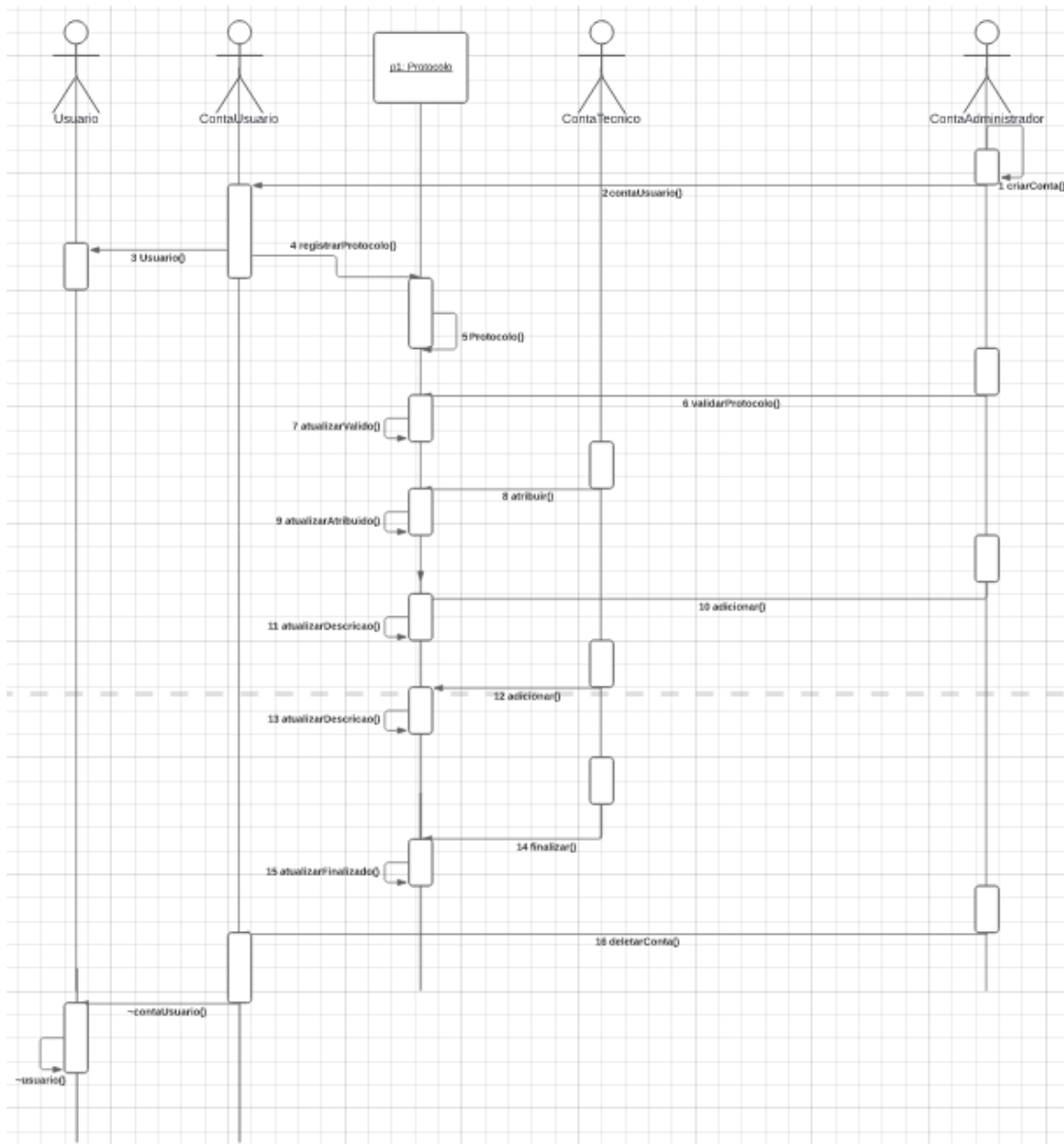
Atores	Descrição
Registrar protocolo	Preenche as informações necessárias para que seja aberto um protocolo de atendimento.
Manter Protocolos	Adiciona informação ao protocolo/atribui o protocolo a um técnico/finaliza o protocolo.
Manter Usuários	Cria conta/deleta conta/altera permissão de conta/atualiza dados de conta.
Validar protocolos	Permite que o protocolo seja visto pelos técnicos/Invalida o protocolo.
Manter aplicativo	Atualiza aplicativo e cuida do funcionamento do mesmo.

# Diagrama de classes



Estão incluídos também os getters e setters.

# Diagrama de sequência



Conta usuario é criada pelo administrador -> usuario registra um protocolo -> administrador valida o protocolo -> protocolo começa a ser atendido pelo tecnico, o atribuindo a ele mesmo -> administrador modifica o protocolo -> tecnico modifica o protocolo -> tecnico termina o atendimento, finalizando o protocolo -> administrador deleta a conta do usuario.