



Requisitos do Sistema de Controle da Eletrotécnica

Uma Eletrotécnica tem enfrentado problemas para atender a demanda de serviço de consertos que tem recebido. Os clientes reclamam de atrasos frequentes na entrega prevista dos consertos. Estima-se que estes atrasos são devido a má previsão dos recursos humanos e materiais necessários para realização de consertos.

Cada vez que um cliente traz um aparelho para consertar é aberta uma ordem de serviço (uma por aparelho). Esta ordem de serviço diz respeito a um cliente, que deixa seu nome, endereço e um ou mais números de telefone para contato. Um mesmo cliente pode ter outras ordens de serviços suas em andamento. A empresa mantém um cadastro de todos os seus clientes. Na ordem de serviço constam, ainda, a data de recebimento do aparelho, a marca, o número de série do aparelho, a descrição do defeito, a data de previsão da entrega do aparelho ao cliente, a data na qual foi efetivamente retirado pelo cliente e o valor do serviço. Sempre que o cliente recebe o aparelho consertado é necessário dar baixa na ordem de serviço. Somente serão entregues aparelhos, cujos consertos tenham sido pagos. Assim, ao dar baixa na ordem de serviço deverá ser informado a forma de pagamento utilizada pelo cliente. Serão aceitas as formas de pagamento à vista, cartão de crédito e de débito.

Para resolver o problema dos atrasos, a empresa optou por designar um técnico experiente como gerente. Este gerente inicia o dia examinando todas as ordens de serviço novas, atribuindo a cada uma, um ou mais técnicos para este conserto, as ferramentas e/ou aparelhos de teste necessários para correção do defeito. A previsão dos recursos materiais também é importante, pois o número de ferramentas e de aparelhos de teste é limitado. Cada técnico pode estar associado a várias ordens de serviço. Cada aparelho de teste possui um número de série único e é caracterizado por uma descrição. Os técnicos são caracterizados por seu nome, endereço, número(s) de telefone(s) para contato, e contrato de trabalho (número único).