

Documentação

CASO DE USO: SISTEMA DE CONTROLE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Histórico:

Data	Versão	Autor	Descrição	
29/08/2022	0.0.1	Renan Alysson	Início da Criação dos Casos de Uso.	
29/08/2022	0.0.1	Miterrran Santos	Início da Criação dos Casos de Uso.	
02/09/2022	0.01	Vinícius Anildo	Início da Criação dos Casos de Uso.	
13/09/2022	0.0.1	Felipe Bruno	Inserção de Casos de Uso e suas Melhorias	
19/09/2022	0.0.1	Ramon Carlos	Inserção de Casos de Uso e suas Melhorias	
28/09/2022	0.0.1	Miterrran Santos	Inserção de Casos de Uso e suas Melhorias	
29/09/2022	0.01	Miterrran Santos/Luiz André/José Maurício	Inserção de Casos de Uso e suas Melhorias	
04/10/2022	0.01	Miterrran Santos	Inserção de Casos de Uso e suas Melhorias	

UC ID:	[UC001] “Imprimir Senha”
Objetivo:	Imprimir a senha do cliente a partir da prioridade que ele definiu.
Requisitos:	[RF001]
Atores:	AS, AA, AC
Pré-condições	O cliente definirá a prioridade da senha escolhendo um dos botões. O sistema deve ter conexão com o banco de dados.
Condição de Entrada:	O AC fará a solicitação diretamente ao AS que emitirá a senha solicitada.
Fluxo Principal [FP1]	O sistema recebe a prioridade. O sistema irá verificar no Banco de Dados a última senha emitida com base na prioridade selecionada e data atual. O sistema recebe a última senha gerada com base na prioridade selecionada.
Regras de negócio:	Os AC, AA terão que seguir um fluxo do início ao fim para o AS ser feito.
Protótipos [PR]:	Pendente: Aguardando desenvolvimento da aplicação para anexar imagem do protótipo.

UC ID:	[UC002] “Características Da Senha”
Objetivo:	Diferenciar os tipos de atendimento.

Requisitos:	[RF002]
Atores:	SP, SG, SE, TM
Pré-condições:	Será necessário para fazer o processo de impressão de senha, seguindo os passos: [RF001], [UC001].
Condição de Entrada:	AC com tipos de prioridades diferentes de acordo com o nível de criticidade.
Fluxo Principal [FP1]:	O atendimento possui um tempo de retenção do cliente no guichê, sendo calculado pela média do tempo despendido no atendimento ao cliente para cada tipo de senha.
Regra de negócio:	O atendimento possui TM para os diferentes tipos de atendimento que podem variar de 5 minutos para as senhas SP E SG e de 15 minutos para a senha SP.
Protótipos [PR]:	Pendente: Aguardando desenvolvimento da aplicação para anexar imagem do protótipo.

UC ID:	[UC003] “Prioridade de Atendimento”
Objetivo:	Diferenciar os tipos de atendimento de acordo com suas prioridades.
Requisitos:	[RF003]
Atores:	SP, SE, SG
Pré-condições:	Para seguir com o processo de atendimento: [UC002], [RF002]
Condição de Entrada:	As senhas chamadas terão a seguinte ordem: [SP] -> [SE SG] -> [SP] -> [SE SG]
Fluxo Principal [FP1]:	Após chegar no atendimento relacionado a geração de senha [UC001] [RF001] e ter suas senhas em mão com a sua devida prioridade [UC002] [RF002].
Regra de negócio:	Não importando quantas senhas SG estejam na fila, sempre serão

	atendidas, por ordem, uma senha SP, caso exista na fila, em seguida uma senha SE, caso também exista na fila, para enfim, ser atendida uma senha SG, até que todas as filas sejam encerradas.
Protótipos [PR]:	Pendente: Aguardando desenvolvimento da aplicação para anexar imagem do protótipo.

UC ID:	[UC004] “Horário de Expediente”
Objetivo:	Organização do Atendimento
Requisitos:	[RF004]
Atores:	7h,17h
Pré-condições:	O atendimento terá horário para iniciar e terminar com os atendimentos.
Condição de Entrada:	Todos os [UC001] [RF001] darão início no horário determinado para início
Fluxo Principal [FP1]:	Após dar início ao atendimento , o painel deverá constar as últimas 5 senhas chamadas sem apresentar a próxima senha seguindo o fluxo: [UC003] [RF003].
Regra de negócio:	Não poderá constar a próxima senha, pois entre a finalização de um SA e o acionamento do painel pelo AA, poderá ser emitida uma nova senha que mudará a sequência de atendimentos. Não haverá guichês de atendimento específico.
Protótipos [PR]:	Pendente: Aguardando desenvolvimento da aplicação para anexar imagem do protótipo.

UC ID:	[UC005] “Registro da Senha”
Objetivo:	Deixar o atendimento registrado com os seguintes dados: Ano, Mês, Dia, Tipo da Senha e Sequência da senha por prioridade.
Requisitos:	[RF005]
Atores:	YY – Ano da emissão, MM – Mês do ano da emissão DD – Dia do mês da emissão PP – Tipo da senha SQ – Sequência da senha por prioridade, reinício diário.
Pré-condições:	Após o início do atendimento no guichê através : <i>[UC001] [RF001] todas as senhas terão registros [UC002][RF002]</i>
Condição de Entrada:	Logo após iniciar o atendimento as senhas serão registradas.
Fluxo Principal [FP1]:	Após fazer a solicitação: [UC001],[RF001], seguirá para [UC002][RF002], [UC003][RF003] e por fim se encerra na: [UC004][RF004]
Regra de negócio:	Dar transparência e segurança no atendimento.
Protótipos [PR]:	Pendente: Aguardando desenvolvimento da aplicação para anexar imagem do protótipo.

UC ID:	[UC006] “Relatório de Atendimento”
Objetivo:	Gerar um relatório Geral dos atendimentos.
Requisitos:	[RF006]

Atores:	QGE,QGA,QSEP,QSAP,RD,RTM,
Pré-condições:	Todo AC poderá solicitar o Relatório.
Condição de Entrada:	Após o atendimento o AC poderá fazer a solicitação diretamente ao AS, para que seja impresso o relatório solicitado através do [UC006][RF006].
Fluxo Principal [FP1]:	Após ser atendido conforme: [UC001][RF001], ou havendo algum registro o AC através do painel solicitará o relatório.
Regra de negócio:	Deixa o AC ciente de todas as vezes que compareceu com o relatório completo como informa o [UC006][RF006]
Protótipos [PR]:	Pendente: Aguardando desenvolvimento da aplicação para anexar imagem do protótipo.