# Documento de especificação de caso de uso

## Sistema para controle de atendimento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data | Versão | Autor | Descrição |
| 20/09/2022 | 1.0 | Helder H.  Henrique D. | Sistema para controle de atendimento |
|  |  |  |  |

* Henrique Dowsley Nascimento Silva
* Helder Henderson França Ferreira

|  |  |
| --- | --- |
| UC ID | UC0001 - Verificação de conexão com o banco |
| Objetivo | Verificar e validar as informações para estabelecer a conexão com o servidor de banco de dados. |
| Atores | Agente sistema |
| Requisitos | É necessário as seguintes informações:   * Porta * Nome * Usuário * Senha * IP do Host |
| Fluxo | 1 – Quando iniciado, o sistema irá fazer uso de uma rotina de verificação de conexão.  2 – O sistema irá carregar um arquivo de configurações (environments) que será responsável por conter toda as informações necessárias para estabelecer uma conexão formal ao banco.    3 – Logo após, tentativas de PING  3 – A verificação irá retornar verdade caso a conexão seja estabelecida com sucesso, e falso caso não seja estabelecida  4 – Se faz necessário entrar em loop caso a conexão não exista.  5 – O sistema irá tentar no máximo 5 vezes o acesso a conexão e terá um intervalo de 1 minuto para cada nova requisição de conexão. |

|  |  |
| --- | --- |
| UC ID | UC0002 - “Emissão da senha” |
| Objetivo | O agente cliente solicitará uma senha para o agente sistema, e ele lhe dará uma senha com base na prioridade conforme solicitada e as senhas emitidas no dia. |
| Atores | 1 - Agente cliente  2 - Agente sistema |
| Requisitos | 1 - Estar em horário de expediente  2 – Conexão com o banco |
| Fluxo | 1 - O agente cliente irá apertar um botão solicitando a senha correspondente a sua situação de prioridade.  2 – O agente sistema irá verificar toda a conexão dependente para seu funcionamento total.  2.1 – Em caso de erro emitir mensagem ou e-mail para o administrador do sistema.  3 – Armazenamento da senha conforme #UC0003 4 – o agente sistema irá emitir uma senha correspondente com o modelo  (YYMMDD-PPSQ), onde:  YY – Ano da emissão, com dois dígitos  MM – Mês do ano da emissão, com dois dígitos  DD – Dia do mês da emissão, com dois dígitos  PP – Tipo da senha com dois caracteres  SQ – Sequência da senha por prioridade, reinício diário. |

|  |  |
| --- | --- |
| UC ID | UC0003 - Armazenar senha em banco |
| Objetivo | Armazenar senhas emitidas para futuros relatórios e análises. |
| Atores | Agente sistema |
| Requisitos | Conexão estável com a infraestrutura do cliente. |
| Fluxo | 1 - A senha emitida pelo agente cliente entrará na base de dados do banco do cliente sendo ele do tipo MySQL ou outro conforme será analisado. |

|  |  |
| --- | --- |
| UC ID | UC0004 - Chamar para atendimento |
| Objetivo | Chamar um agente cliente para realização de um atendimento com base na ordem de atendimento. |
| Atores | Agente Atendente  Agente Sistema |
| Requisitos | É necessário que exista pelo menos uma senha em pendência para atendimento. |
| Fluxo | 1 – O agente sistema irá permitir a chamada de um novo atendimento caso exista uma senha em pendencia  2 – Visto que a uma senha em pendência o agente atendente que já finalizou seu último atendimento irá chamar um novo cliente.  3 – O cliente irá se direcionar ao guichê para falar com o agente atendente. |

|  |  |
| --- | --- |
| UC ID | UC0005 - Finalização do atendimento |
| Objetivo | Declarar ao agente sistema o término do atendimento e portanto relatar o tempo de atendimento que foi realizado. |
| Atores | Agente Atendente  Agente Sistema |
| Requisitos | É necessário que o agente atendente aperte no botão do sistema para finalização do atendimento. |
| Fluxo | 1 – Após a finalização do atendimento o agente atendente irá apertar um botão finalizando o atendimento de modo que o agente sistema compreenda.  2 – Com o encerramento do atendimento o agente sistema irá computar o tempo total de atendimento.  3 – E também irá armazenar essas informações para um futuro relatório. |

|  |  |
| --- | --- |
| UC ID: | UC006 - Emitir relatório Mensal |
| Objetivo: | Gerar um relatório Mensal contendo dados sobre os atendimentos realizados de todo o mês. |
| Requisitos: | Conceção com o banco de dados. |
| Atores: | Agente Sistema (AS) |
| Pré-condições: | Finalizar um mês de atendimentos com Sucesso |
| Condição de Entrada: | No último dia do mês, após atingir Horário de encerramento do expediente (17H) |
| Fluxo Principal [FP1]: | 1. Chegando ao horário pré-estabelecido como final do dia de trabalho no último dia do mês:  1.1 O Sistema deverá gerar automaticamente o um relatório constando informações de todos os atendimentos realizados no mês. |