

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANA

INFOCALL

CURITIBA, 2009.

RICARDO GLODZINSKI

INFOCALL

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção da titulação de especialista, pelo curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Engenharia de Software, setor Escola Técnica da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Professor MsC. Jaime Wojciechowski

CURITIBA, 2009.

MÉ
005.1
555

TERMO DE APROVAÇÃO

RICARDO GLODZINSKI

O DESENVOLVIMENTO DE UM APLICATIVO WEB PARA CALL CENTERS, UTILIZANDO O RATIONAL UNIFIED PROCESS COMO PROCESSO DE ENGENHARIA DE SOFTWARE

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção da titulação de especialista, pelo Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Engenharia de Software, da Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:



Orientador: Professor Jaime Wojciechowski

Curitiba, 28 de dezembro de 2009

Sumário

1. INTRODUÇÃO	6
2. OBJETIVO GERAL	7
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
4. JUSTIFICATIVA	9
5. METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO	10
6. PLANO GLOBAL DO PROJETO	11
VER APÊNDICE 01 (UM).	11
7. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
7.1. TECNOLOGIAS UTILIZADAS	11
7.1.1. BANCO DE DADOS	11
7.1.1.1. PostgreSQL 8.4.....	11
7.1.2. MODELAGEM DE BANCO DE DADOS	12
7.1.2.1. Power Architect 0.9.14	12
7.1.3. GERENCIAMENTO DE BANCO DE DADOS	12
7.1.3.1. PgAdmin III 1.10.0.....	12
7.1.4. MODELAGEM DE DADOS	12
7.1.4.1. Omondo Eclipse UML 3.4.2	13
7.1.5. LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO	13
7.1.5.1. Java 6.0.....	13
7.1.5.2. XHTML.....	13
7.1.6. IMPLEMENTAÇÃO	14
7.1.6.1. Eclipse 3.4.2.....	14
7.1.6.2. Java Server Faces – JSF 1.2.....	14
7.1.6.3. RichFaces 3.3.2-SR1	15
7.1.6.4. Facelets.....	15
Tomahawk 1.1.9	15
7.1.6.5. Hibernate 3.1.....	16
7.1.6.6. JPA – Java Persistence API.....	16
7.1.6.7. JBoss Application Server 4.2	16
7.1.7. CRONOGRAMAS	17
7.1.7.1. Ms Project 2003	17
7.1.7.2. WBS Chart Pro.....	17
8. ARTEFATOS DO RUP	18
8.1. DIAGRAMA DE CASOS DE USO	18
8.2. DIAGRAMA DE ENTIDADE-RELACIONAMENTO	19
8.3. DIAGRAMA DE CLASSES	20
8.4. ESPECIFICAÇÃO DOS CASOS DE USO	21
8.5. DIAGRAMAS DE SEQUÊNCIA	21
8.6. CASOS DE TESTE	21
8.7. REGRAS DE NEGÓCIO	21

8.8.	GLOSSÁRIO DE NEGÓCIOS	21
8.9.	PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	21
8.10.	DOCUMENTO DE ARQUITETURA DE SOFTWARE.....	21
9.	CONCLUSÃO	22
10.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
11.	APÊNDICES.....	24

1. INTRODUÇÃO

Levando em consideração o cenário global atual podemos observar que muitas empresas realizam atendimento aos seus clientes por telefone. Em muitos casos esse atendimento é feito sem nenhum tipo de informatização.

A necessidade de informatizar é evidente quando há um crescimento da demanda de atendimento por telefone. Tal necessidade fez surgir a idéia da criação de um sistema computacional capaz de prover meios que possam auxiliar o atendente na obtenção das informações sobre produtos e serviços da empresa.

2. OBJETIVO GERAL

Criar um sistema computacional, em plataforma WEB, que possa ser uma ferramenta auxiliadora no que diz respeito a obtenção de informações sobre produtos e serviços de uma determinada empresa.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Desenvolver um sistema computacional que atenda às principais necessidades dos usuários de um *Call Center*, definidas durante a fase de levantamento de requisitos e que podem ser resumidas nos seguintes itens:

- Criação de um portal web, que possa ser acessado tanto por pessoas responsáveis pela administração do sistema quanto pelos atendentes do *Call Center*;
- Cada usuário poderá ter vários perfis de acesso (papéis) e cada perfil de acesso irá definir à quais funcionalidades (permissões) do sistema o usuário terá acesso;
- Gerenciamento de roteiros, categoria de roteiros, textos comuns, sugestões de correções de roteiros, pesquisa de roteiros, usuários, menu, papéis e permissões.

4. JUSTIFICATIVA

A importância deste projeto está na possibilidade da criação de um processo ágil na obtenção de informações sobre produtos e serviços da empresa. Todas as informações estarão centralizadas em um único portal; cada informação estará categorizada; o sistema irá prover um mecanismo de pesquisa. Todas essas funcionalidades irão ajudar o atendente a prestar um bom atendimento, gerando assim a satisfação do cliente.

5. METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento deste sistema deverá seguir a metodologia definida pelo RUP – Rational Unified Process (ou Processo Unificado da Rational). Este processo usa a abordagem da orientação a objetos em sua concepção e é projetado e documentado utilizando a notação UML (Unified Modeling Language) para ilustrar os processos em ação. Utiliza técnicas e práticas aprovadas comercialmente.

É um processo considerado pesado e preferencialmente aplicável a grandes equipes de desenvolvimento e a grandes projetos, porém o fato de ser amplamente customizável torna possível que seja adaptado para projetos de qualquer escala. Para a gerência do projeto, o RUP provê uma solução disciplinada de como assinalar tarefas e responsabilidades dentro de uma organização de desenvolvimento de software.

6. PLANO GLOBAL DO PROJETO

Ver apêndice 01 (UM).

7. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Além do RUP, este projeto irá utilizar-se de várias tecnologias atuais para o desenvolvimento de aplicações WEB. As ferramentas e frameworks utilizados serão apresentados a seguir.

7.1. TECNOLOGIAS UTILIZADAS

7.1.1. BANCO DE DADOS

7.1.1.1. PostgreSQL 8.4

De acordo com informações do site PostgreSQL, o PostgreSQL derivou do projeto POSTGRES da universidade de Berkley, cuja última versão foi a 4.2. O POSTGRES foi originalmente patrocinado pelo DARPA (Agência de Projetos de Pesquisa Avançada para Defesa), ARO (Departamento de Pesquisa Militar), NSF (Fundação Científica Nacional) e ESL Inc.

A implementação do projeto POSTGRES iniciou em 1986, já em 87 tornou-se operacional. A primeira versão lançada para o público externo foi em 1989. Devido a uma crítica feita ao seu sistema de regras, o POSTGRES teve essa parte reimplementada e lançada em uma segunda versão em 1990. Em 1991 foi lançada a versão 3, com melhorias no executor de consultas e algumas partes do código foram reescritas. As versões subseqüentes, até o Postgres95, foram focadas em confiabilidade e portabilidade. O POSTGRES foi utilizado para diversos sistemas de pesquisa e de produção, uma aplicação de análise financeira, um banco com rotas de asteróides, e diversos sistemas de informações geográficas. O código do

POSTGRES foi aproveitado em um produto comercializado pela Illustra Information Technologies (posteriormente incorporada à Informix, que agora pertence à IBM).

A versão seguinte, o Postgres95, teve mudanças radicais em relação ao projeto original. O seu código foi totalmente revisado, o tamanho dos fontes foi reduzido em 25%, e a linguagem SQL foi implementada como interface padrão. A performance foi consideravelmente melhorada e vários recursos foram adicionados. Em 1996 o nome Postgres95 tornou-se inadequado, o projeto foi rebatizado "PostgreSQL", para enfatizar a relação do POSTGRES original com a linguagem SQL. A numeração da versão voltou a seguir o padrão anterior ao Postgres95 (considerada a 5.0), e a primeira versão do PostgreSQL foi a 6.0. Enquanto a ênfase do Postgres95 tinha sido a correção de falhas e otimização do código, o desenvolvimento das primeiras versões do PostgreSQL foi orientada à melhoria de recursos e implementação de novos recursos, sempre seguindo os padrões de SQL anteriormente estabelecidos. Esta melhoria constante do produto fez com que o PostgreSQL se tornasse um dos bancos de dados mais robustos e de ótima performance, tanto para pequenos banco de dados quanto para grandes volumes de dados e processamento complexo.

7.1.2. MODELAGEM DE BANCO DE DADOS

7.1.2.1. Power Architect 0.9.14

Editor visual, de fácil manuseio, que possibilita a modelagem de bancos de dados. É mantido pelo grupo SQL Power e sua licença é definida como GPL.

7.1.3. GERENCIAMENTO DE BANCO DE DADOS

7.1.3.1. PgAdmin III 1.10.0

7.1.4. MODELAGEM DE DADOS

7.1.4.1. Omondo Eclipse UML 3.4.2

Esta ferramenta é um conjunto de plugins, que podem ser acoplados ao eclipse. Tais ferramentas permitem a criação de todos os diagramas definidos pela UML de forma fácil e integrada ao código fonte do aplicativo.

7.1.5. LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO

7.1.5.1. Java 6.0

A linguagem Java é hoje muito utilizada no desenvolvimento de sistemas e está evoluindo cada vez mais. Isso porque ela reúne muitas vantagens para a sua utilização. Ela possui uma biblioteca em tempo de execução (*Java Virtual Machine*) que possibilita que o mesmo programa possa ser executado em diferentes plataformas (Windows, Solaris, Unix, Macintosh, etc.).

Também é uma linguagem totalmente orientada a objetos. Tudo em Java – com exceção somente de alguns poucos tipos básicos como números – são objetos. Além disso a linguagem possui muitos recursos que diminuem a possibilidade de surgimento de erros no código, tornando-se muito mais fácil de se trabalhar.

7.1.5.2. XHTML

O XHTML, ou eXtensible Hypertext Markup Language, é uma reformulação da linguagem de marcação HTML, baseada em XML. Combina as tags de marcação HTML com regras da XML. Este processo de padronização tem em vista a exibição de páginas Web em diversos dispositivos (televisão, palm, celular, etc). Sua intenção é melhorar a acessibilidade.

O XHTML consegue ser interpretado por qualquer dispositivo, independentemente da plataforma utilizada, pois as marcações possuem sentido

semântico para as máquinas. O HTML não consegue esta implementação. No entanto, não existem muitas diferenças entre o HTML e o XHTML. Para verificar se uma página XHTML está bem construída, o melhor método é validar o código através de uma aplicação Web disponibilizada pela organização W3C.

7.1.6. IMPLEMENTAÇÃO

7.1.6.1. Eclipse 3.4.2

Eclipse é uma IDE desenvolvida em Java, com código aberto para a construção de programas de computador. O projeto Eclipse foi iniciado na IBM que desenvolveu a primeira versão do produto e doou-o como software livre para a comunidade. O gasto inicial da IBM no produto foi de mais de 40 milhões de dólares. Hoje, o Eclipse é a IDE Java mais utilizada no mundo. Possui como características marcantes o uso da SWT e não do Swing como biblioteca gráfica, a forte orientação ao desenvolvimento baseado em plug-ins e o amplo suporte ao desenvolvedor com centenas de plugins que procuram atender as diferentes necessidades de diferentes programadores.

Com o uso de plugins, pode ser usado não só para desenvolver em Java, mas também em C/C++ e até mesmo PHP..

7.1.6.2. Java Server Faces – JSF 1.2

O JSF é um framework MVC que tem como objetivo principal agilizar o processo de criação de aplicações WEB. É o resultado da experiência obtida com JSP/Servlets, MVC e Struts. Ou seja, é uma combinação que reúne os pontos fortes de cada uma destas tecnologias.

Podemos citar como pontos fortes deste framework:

- A separação bem definida das camadas de apresentação, negócio e controle.
- A possibilidade de criação de componentes web reutilizáveis.
- A facilidade de ligação entre a camada de apresentação e a camada de negócio.

7.1.6.3. RichFaces 3.3.2-SR1

O RichFaces é uma rica biblioteca de componentes para JSF construída sobre o framework Ajax4jsf. Ele permite uma fácil integração dos recursos do Ajax no desenvolvimento de uma aplicação e a página JSF não muda de uma página JSF “regular”. Através de tags JSF ele permite definir diferentes partes de uma página JSF que o desenvolvedor precise atualizar com uma solicitação do Ajax, não precisando escrever nenhum código JavaScript com a mão.

7.1.6.4. Facelets

O Facelets é um subprojeto do JSF mantido pela Sun. Ele é facilmente integrado ao JSF e possui como principal característica a criação de templates.

Tomahawk 1.1.9

O tomahawk é um pacote de componentes JSF da Apache.org muito prático para os desenvolvedores.

7.1.6.5. Hibernate 3.1

O Hibernate é um framework de acesso a banco de dados escrito em Java. Ele é um software livre de código aberto distribuído com a licença LGPL.

Neste projeto foi utilizado apenas como provedor de conexão entre o Java (JPA – Java Persistence API) e o banco de dados.

7.1.6.6. JPA – Java Persistence API

Java Persistence API, chamada apenas de JPA, é uma API padrão do Java para persistência que deve ser implementada por frameworks que queiram seguir o padrão. A JPA define um meio de mapeamento objeto-relacional para objetos Java simples e comuns (POJOs), denominados beans de entidade. Diversos frameworks de mapeamento objeto-relacional como o Hibernate implementam a JPA. Também gerencia o desenvolvimento de entidades do Modelo Relacional usando a plataforma nativa JSE e Java EE.

7.1.6.7. JBoss Application Server 4.2

É um servidor de aplicação de código fonte aberto baseado na plataforma J2EE implementada completamente na linguagem de programação Java. Como é baseado em Java, o JBoss pode ser usado em qualquer Sistema Operacional que suporte Java. Os desenvolvedores responsáveis estão agora empregados por uma empresa de serviços chamada "JBoss Inc." fundada por Marc Fleury, o criador da primeira versão do JBoss. O projeto é custeado por uma rede mundial de colaboradores.

7.1.7. CRONOGRAMAS

7.1.7.1. Ms Project 2003

O Microsoft Project é uma ferramenta poderosa de gestão do tempo e recursos utilizada para definir prazos, projeções, metas, esforços, fazendo menção de datas, períodos, estratégias e planejamentos para vislumbrar resultados consistentes inerentes ao negócio em questão. Na construção da solução em informática é uma ferramenta que encaixa várias vantagens na hora de colocar para funcionar a área de prospecção desde o primeiro planejamento até a última fase de instalação e supervisão da solução no cliente.

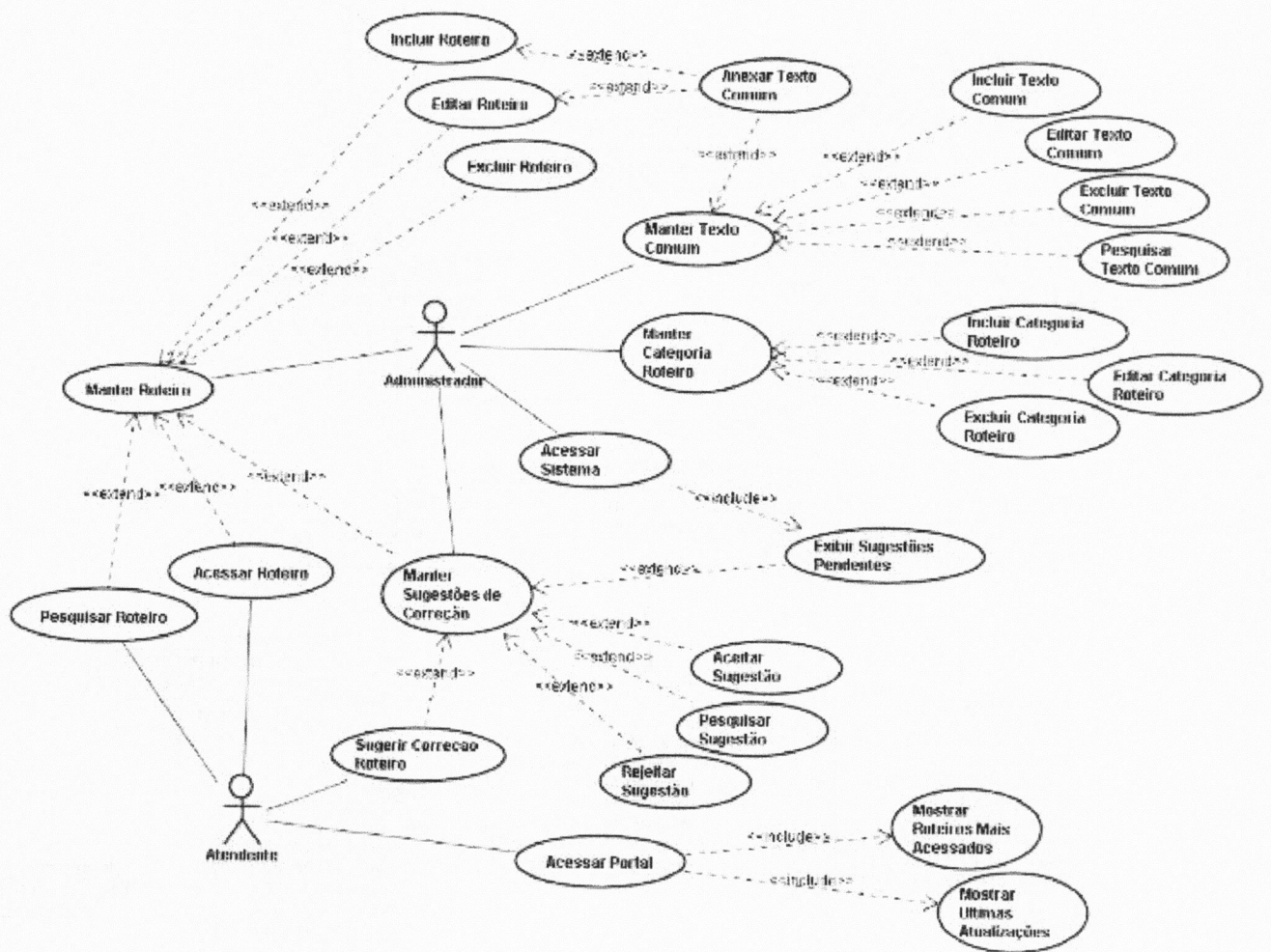
7.1.7.2. WBS Chart Pro

O WBS Chart Pro é uma ferramenta de gerência de projetos que cria um diagrama hierárquico com as atividades e suas datas iniciais e finais para a execução de um projeto. Pode ser utilizado em conjunto com o Microsoft Project, podendo criar o diagrama WBS a partir de um projeto já criado do Project ou criar este a partir de um diagrama do Chart Pro.

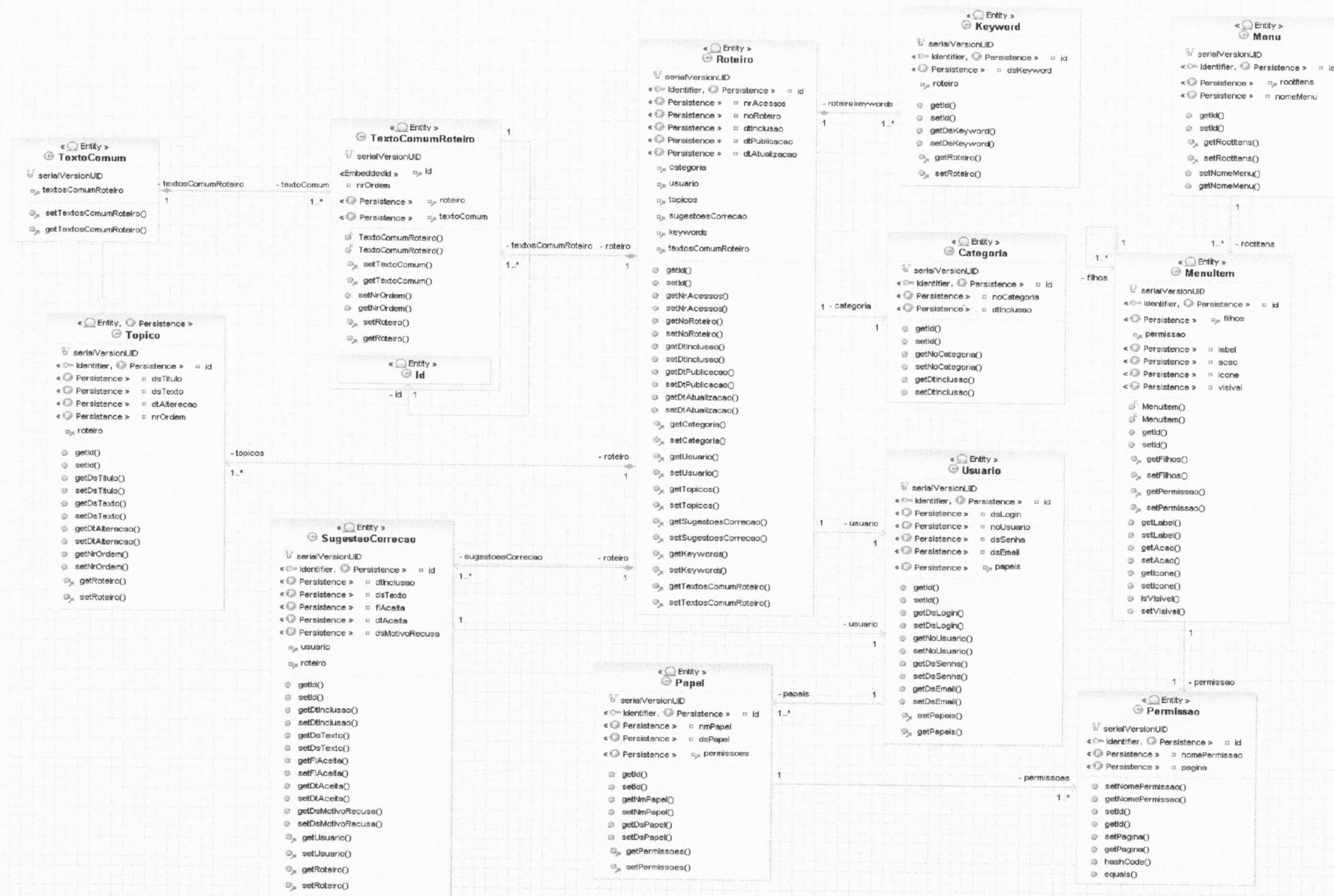
Sua interface gráfica é muito intuitiva, permitindo que o usuário possa economizar tempo e criar gráficos com clareza e rapidamente. Quando ele é utilizado em conjunto com o Project, a facilidade não está somente na criação automática do projeto ou gráfico, mas também no fato de que todas as alterações feitas em um programa reflete no outro, mantendo sempre a integridade entre as duas ferramentas para o mesmo projeto.

8. ARTEFATOS DO RUP

8.1. DIAGRAMA DE CASOS DE USO



8.3. DIAGRAMA DE CLASSES



8.4. ESPECIFICAÇÃO DOS CASOS DE USO

Ver apêndice 02 (DOIS).

8.5. DIAGRAMAS DE SEQUÊNCIA

Ver apêndice 03 (TRÊS).

8.6. CASOS DE TESTE

Ver apêndice 04 (QUATRO).

8.7. REGRAS DE NEGÓCIO

Ver apêndice 05 (CINCO).

8.8. GLOSSÁRIO DE NEGÓCIOS

Ver apêndice 06 (SEIS).

8.9. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Ver apêndice 07 (SETE).

8.10. DOCUMENTO DE ARQUITETURA DE SOFTWARE

Ver apêndice 08 (OITO).

9. CONCLUSÃO

A utilização do RUP, como metodologia de desenvolvimento de software, possibilitou a organização dos processos que envolveram a criação deste sistema. Como o processo é bem definido, em suas fases e iterações, os artefatos puderam ser construídos e melhorados durante todo o processo de desenvolvimento.

Outro ponto marcante do projeto foi a utilização do JSF – Java Server Faces. Foi possível observar que o processo de criação de aplicações WEB em Java, com a utilização deste framework, fica mais produtivo e mais organizado.

Deixo ainda, registrada minha satisfação com a utilização do JPA – Java Persistence API. Foi possível trabalhar no sistema sem a preocupação de ter que transformar os objetos em tabelas do banco de dados. A robustez proporcionada pela JPA é excelente.

Por fim é possível afirmar que a combinação de todas as tecnologias utilizadas neste projeto é capaz de produzir um ambiente robusto para o desenvolvimento de aplicações em Java sem ter um custo elevado.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GEARY, David; HORSTMANN, Cay. **Core JavaServer(TM) Faces**. Califórnia, USA: Prentice Hall, 2007.

GUEDES, Gilleanes T.A. **UML Uma abordagem prática**. São Paulo: Novatec, 2008.

About PostgreSQL. Disponível em: <<http://www.postgresql.org/about/>> Acesso em: 26 dez 2009.

RUP. Disponível em: < <http://www.linhadecodigo.com.br/Artigo.aspx?id=79> > Acesso em: 10 dez 2009.

XHTML. Disponível em: < <http://maujor.com/tutorial/xhtml.php>> Acesso em: 04 dez 2009.

Hibernate. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Hibernate>> Acesso em: 04 dez 2009.

JPA Disponível em: <<http://java.sun.com/developer/technicalArticles/J2EE/jpa/>> Acesso em 10 nov 2009

JBoss AS 4.2 Disponível em: <<http://www.jboss.org/jbossas/>> Acesso em 05 out 2009.

11. APÊNDICES

11.1. APÊNDICE 01 – PLANO GLOBAL DO PROJETO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. TERMO DE ABERTURA	6
2.1. NOME DO PROJETO	6
2.2. GERENTE DO PROJETO	6
2.3. INTRODUÇÃO	6
2.4. OBJETIVO DO PROJETO	6
2.5. MARCOS DO CRONOGRAMA DO PROJETO	6
2.6. RESUMO DO ORÇAMENTO ESTIMADO	7
2.7. GRAU DE INFLUÊNCIA DOS STAKEHOLDERS	7
2.8. PREMISSAS DO PROJETO	7
2.9. RESTRIÇÕES DO PROJETO	7
2.10. RISCOS INICIAIS CONHECIDOS	8
2.11. LIMITES DO PROJETO	8
2.12. ASSINATURAS	8
3. DECLARAÇÃO DO ESCOPO DO PRODUTO	9
3.1. UC001 – MANTER ROTEIRO	10
3.2. UC002 – INCLUIR ROTEIRO	12
3.3. UC003 – EDITAR ROTEIRO	15
3.4. UC004 – EXCLUIR ROTEIRO	16
3.5. UC005 – ACESSAR ROTEIRO	17
3.6. UC006 – PESQUISAR ROTEIRO	19
3.7. UC007 – MANTER SUGESTÕES DE CORREÇÃO	21
3.8. UC008 – SUGERIR CORREÇÃO ROTEIRO	23
3.9. UC009 – ACEITAR SUGESTÃO	25
3.10. UC010 – PESQUISAR SUGESTÃO	26
3.11. UC011 – REJEITAR SUGESTÃO	28
3.12. UC012 – MANTER CATEGORIA ROTEIRO	29
3.13. UC013 – INCLUIR CATEGORIA ROTEIRO	31
3.14. UC014 – EDITAR CATEGORIA ROTEIRO	33
3.15. UC015 – EXCLUIR CATEGORIA ROTEIRO	34
3.16. UC016 – MANTER TEXTO COMUM	35
3.17. UC017 – INCLUIR TEXTO COMUM	37
3.18. UC018 – EDITAR TEXTO COMUM	39
3.19. UC019 – EXCLUIR TEXTO COMUM	40
3.20. UC020 – PESQUISAR TEXTO COMUM	41
3.21. UC021 – ANEXAR TEXTO COMUM	43
3.22. UC022 – ACESSAR SISTEMA	44
3.23. UC023 – EXIBIR SUGESTÕES PENDENTES	45
3.24. UC024 – ACESSAR PORTAL	46
3.25. UC025 – MOSTRAR ROTEIROS MAIS ACESSADOS	47
3.26. UC026 – MOSTRAR ÚLTIMAS ATUALIZAÇÕES	48
3.27. UC000 - ADMLOGIN	49
4. ESTIMATIVA DE TAMANHO/TEMPO DE DESENVOLVIMENTO – PONTOS POR CASO DE USO	50
4.1. RELAÇÃO DE ATORES	50
4.2. TOTAL DE PESOS NÃO AJUSTADOS DOS ATORES (TPNAA)	50
4.3. RELAÇÃO DOS CASOS DE USO	50
4.4. TOTAL DE PESOS NÃO AJUSTADOS DOS CASOS DE USO (TPNAUC)	51

4.5.	PONTOS TOTAIS NÃO AJUSTADOS (PTNA)	51
4.6.	TABELA DE FATORES DE COMPLEXIDADE AMBIENTAL (FCA)	52
4.7.	TABELA DE FATORES DE COMPLEXIDADE TÉCNICA (FCT)	52
4.8.	PONTOS TOTAIS DE CASO DE USO (PTUC)	53
4.9.	ESTIMATIVAS	53
5.	PLANO DE ATIVIDADES	54
5.1.	TABELA DE PRECEDÊNCIA	54
5.2.	GRÁFICO DE GANTT	55
5.3.	GRÁFICO PERT	59
6.	PLANO DE CUSTOS	60
7.	PLANO DE COMUNICAÇÃO	61
8.	PLANO DE RISCOS	62
9.	PLANO DE MONITORAMENTO E CONTROLE	63
10.	CONCLUSÃO	68

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem a finalidade de planejar a gestão do desenvolvimento de um sistema de informações, gerenciável, para call centers.

O sistema em si será apresentado adiante nas especificações de casos de uso.

2. TERMO DE ABERTURA

2.1. NOME DO PROJETO

Um Sistema de Informações Gerenciável para Call Centers – INFO CALL.

2.2. GERENTE DO PROJETO

Designou-se, para este projeto, o aluno Ricardo Glodzinski.

2.3. INTRODUÇÃO

Grandes empresas, geralmente, precisam atender seus clientes por telefone e esse atendimento deve ser padronizado. Para auxiliar nesta padronização este projeto sugere o desenvolvimento de um sistema de informações, apresentado aos atendentes de uma determinada empresa como um portal web de informações.

Este portal deverá prover, em linhas gerais, as seguintes funcionalidades:

- a) Ambiente para os atendentes consultarem roteiros de atendimento e informações sobre produtos e serviços da empresa.
- b) Ambiente, para os administradores, de gerenciamento do portal citado acima.

2.4. OBJETIVO DO PROJETO

Este projeto tem como objetivo a criação de um sistema de informações, que poderá ser utilizado por qualquer empresa que preste atendimento aos seus clientes por telefone.

2.5. MARCOS DO CRONOGRAMA DO PROJETO

Atividade	Data Inicial Estimada	Data Final Estimada
Fase de Iniciação	01/09/2008	05/09/2008
Fase de Elaboração	06/09/2008	19/10/2008

Fase de Construção e Transição	20/10/2008	31/03/2009
--------------------------------	------------	------------

Tabela 1 – Cronograma Básico do Projeto

2.6. RESUMO DO ORÇAMENTO ESTIMADO

Como se trata de um projeto acadêmico, desenvolvido para a fixação de aprendizagem, não haverá necessidade de investimento financeiro.

2.7. GRAU DE INFLUÊNCIA DOS STAKEHOLDERS

Como partes interessadas no projeto, destacam-se:

- a) Orientação do Projeto, na pessoa do Professor Jaime Wojciechowski, com prerrogativas para interferir funcional e tecnicamente no projeto.
- b) Equipe de projeto, na pessoa do aluno Ricardo Glodzinski.

2.8. PREMISSAS DO PROJETO

Considera-se, para efeitos de planejamento e gerenciamento do projeto que:

- a) O aluno, objeto de avaliação deste projeto, tem disponibilidade diária de 2 horas para desenvolvimento de todas as atividades listadas neste projeto.

2.9. RESTRIÇÕES DO PROJETO

Como restrição principal tem-se o prazo de entrega do sistema, no final do curso, no mês de abril de 2009.

2.10. RISCOS INICIAIS CONHECIDOS

- a) Tempo escasso para o planejamento, modelagem e desenvolvimento do sistema.
- b) Necessidade de aprendizagem/aprimoramento, por parte da equipe, da linguagem de programação Java¹.

2.11. LIMITES DO PROJETO

Este projeto não contempla o cadastro de produtos e/ou serviços prestados pela empresa. As definições de cada produto e/ou serviço deverão ser já conhecidas e terem fonte de informações seguras, onde o administrador do sistema deverá obter informações para acrescentar neste sistema.

2.12. ASSINATURAS

Local e data: _____

Representante da Equipe de Projeto
RICARDO GLODZINSKI

Orientador do Projeto de Conclusão
Prof. JAIME WOJCIECHOWSKI

¹ Java é marca registrada da Sun Microsystems.

3. DECLARAÇÃO DO ESCOPO DO PRODUTO

O INFO CALL será desenvolvido para que possa ser utilizado por qualquer empresa que detenha um Call Center. É importante salientar que o sistema estará disponível em ambiente Web, podendo ser acessado pela internet.

A Figura 1 apresenta as funcionalidades gerais a serem oferecidas pelo sistema e a na seqüência estas são detalhadas nas especificações de casos de uso.

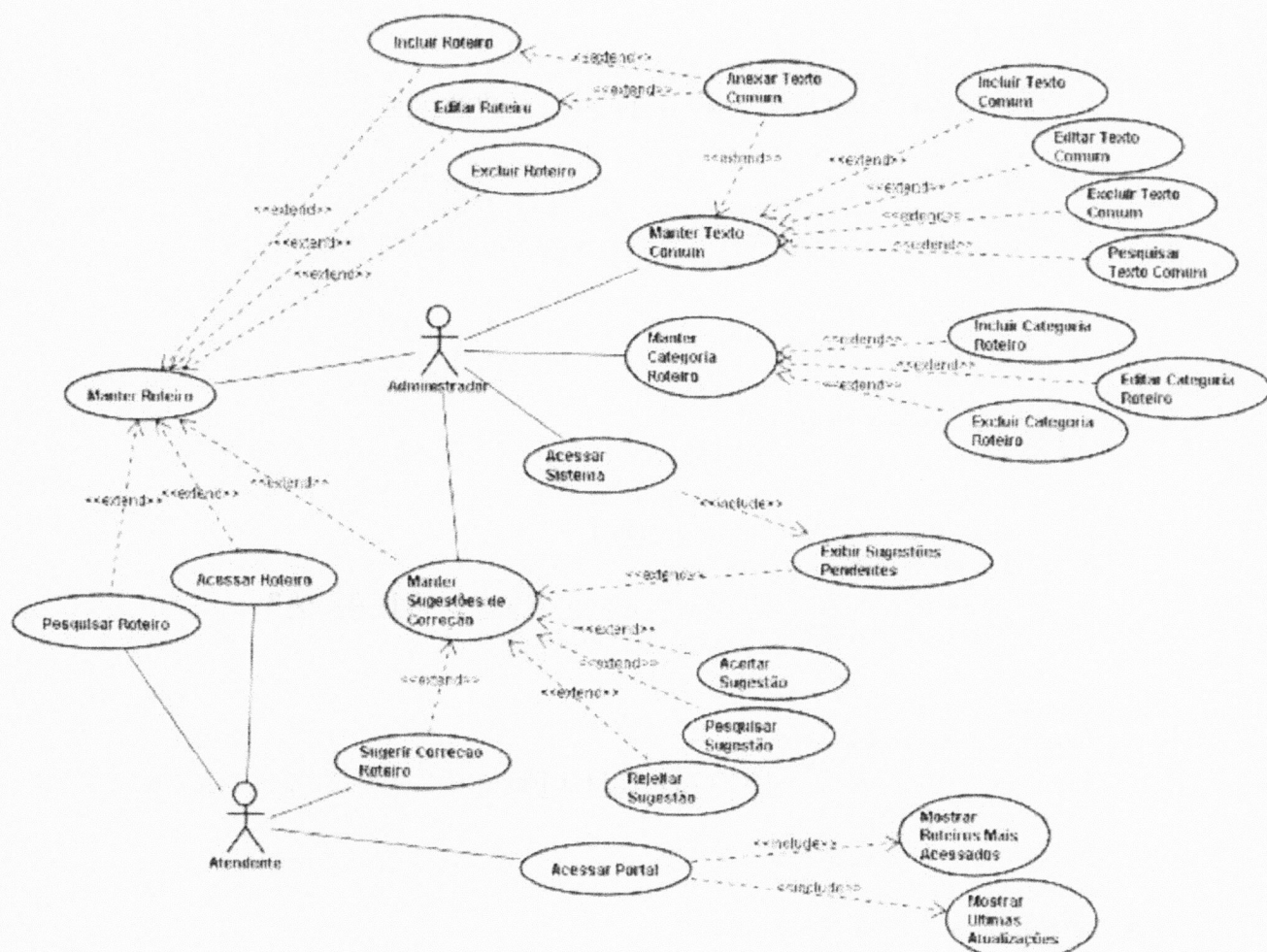


Figura 1

3.1. UC001 – MANTER ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	13/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	21/09/2008	Primeira Iteração

Descrição

Este caso de uso serve para o Administrador poder realizar o acesso ao gerenciamento de roteiros.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado a página de gerenciamento de roteiros.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD as informações de 10 roteiros. **(R1)**
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
4. O administrador clica no botão “Incluir”.
5. O sistema chama o UC002 – Incluir Roteiro **(A1)(A2)(A3)**
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: Botão “Editar” é pressionado.

1. O sistema chama o UC003 – Editar Roteiro passando por parâmetro a ID do roteiro. **(E1)**
2. O caso de uso é finalizado.

A2: Botão “Excluir” é pressionado.

1. O sistema chama o UC004 – Excluir Roteiro passando por parâmetro a ID do roteiro a ser excluído. **(E1)**
2. O caso de uso é reiniciado.

A3: Botão “Pesquisar” é pressionado.

1. O sistema chama o UC006 – Pesquisar Roteiro
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum roteiro selecionado

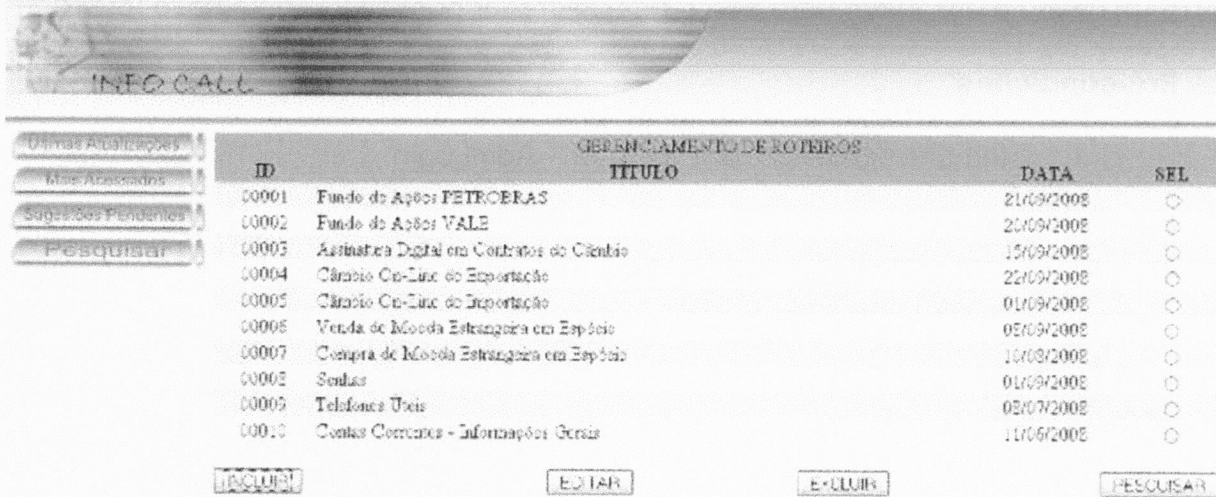
1. O sistema apresenta a mensagem “Selecione um roteiro”.
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

R1. O sistema deve buscar no DB as informações dos 10 roteiros que tiverem a data de atualização mais recente.

Data View

DV1 – Tela de Gerenciamento de Roteiros



The screenshot shows a web application interface with a header 'INFO CALL' and a navigation menu on the left. The main content is a table titled 'GERENCIAMENTO DE ROTEIROS' with columns for ID, TITULO, DATA, and SEL. Below the table are four buttons: 'EXCLUIR', 'EDITAR', 'EXCLUIR', and 'PESQUISAR'.

GERENCIAMENTO DE ROTEIROS			
ID	TITULO	DATA	SEL
00001	Fundo de Ações PETROBRAS	21/09/2008	<input type="radio"/>
00002	Fundo de Ações VALE	20/09/2008	<input type="radio"/>
00003	Assinatura Digital em Contratos de Câmbio	15/09/2008	<input type="radio"/>
00004	Câmbio On-Line de Exportação	22/09/2008	<input type="radio"/>
00005	Câmbio On-Line de Importação	01/09/2008	<input type="radio"/>
00006	Venda de Moeda Estrangeira em Espécie	05/09/2008	<input type="radio"/>
00007	Compra de Moeda Estrangeira em Espécie	10/09/2008	<input type="radio"/>
00008	Sendas	01/09/2008	<input type="radio"/>
00009	Telefones Usos	02/07/2008	<input type="radio"/>
00010	Contas Correntes - Informações Gerais	11/06/2008	<input type="radio"/>

3.2. UC002 – INCLUIR ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	21/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para que o Administrador possa incluir um novo roteiro.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter incluído um novo roteiro.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema preenche o campo ID com o auto-incremento do BD.
2. O sistema busca no BD a lista de Categorias disponíveis. **(R1)**
3. O sistema preenche os dados na tela.
4. O sistema apresenta a tela de inclusão de roteiro. **(DV1) (R2)**
5. O usuário preenche os dados. **(E1)**
6. O usuário clica no botão “Salvar”. **(E2)(A1)(A2)(A3)(A4)(A5)**
7. O sistema apresenta a mensagem “Roteiro Incluído com Sucesso.”.
8. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: Usuário clica no botão “+”.

1. O sistema cria, via JavaScript, mais um campo “Tópico”.
2. Retorna ao fluxo principal.

A2: Usuário clica no botão “-”.

1. O sistema remove, via JavaScript, o último campo “Tópico”.
2. Retorna ao fluxo principal.

A3: Usuário clica no botão “Anexar Texto Comum a Este Campo”.

1. O sistema chama o UC0021 – Anexar Texto Comum.
2. Retorna o fluxo principal.

A4: Usuário clica no botão “Cancelar”.

1. O sistema exibe a mensagem “Deseja realmente cancelar a inclusão?<S/N>”.
2. O usuário clica em “S”. **(A6)**
3. O caso de uso é finalizado.

A5: Usuário clica no botão "Preview".

1. O sistema chama o UC005 – Acessar Roteiro, abrindo-o em um pop-up, passando por parâmetro a ID do roteiro que está sendo adicionado.
2. Retorna ao fluxo principal.

A6: O usuário clica em "N".

1. Retorna ao fluxo principal.

Fluxos de Exceção

E1: Data Inválida.

1. O sistema apresenta a mensagem "Preencha uma data válida!".
2. Retorna ao fluxo principal.

E2: Preenchimento obrigatório.

1. O sistema apresenta a mensagem "Todos os campos devem ser preenchidos!".
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

R1. Só devem ser exibidas categorias que estejam com o campo do BD "ativa" = true.

R2. A tela principal deve ser exibida com apenas um campo de tópico. Conforme o usuário quiser, poderá incluir ou excluir tópicos.

3.3. UC003 – EDITAR ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	22/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para realizar a edição de um roteiro.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter aberto a tela de edição do roteiro.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe o parâmetro ID. (**E1**)
2. O sistema chama o UC002 – Incluir Roteiro passando por parâmetro a ID do roteiro a ser editado.
3. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Não se aplica.

Fluxos de Exceção

E1: ID inválida.

1. O sistema apresenta a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Acesse a opção novamente. Caso o erro persista, entre em contato com o administrador do sistema.”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Não se aplica.

DataView

Não se aplica.

3.4. UC004 – EXCLUIR ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	22/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para realizar a exclusão de um roteiro de atendimento.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter excluído um roteiro.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID do roteiro. **(E1)**
2. O sistema exibe a mensagem "Confirma a exclusão?<S/N>". **(A1)**
3. O usuário clica em "S".
4. O sistema exibe a mensagem "Roteiro excluído!". **(E2)**
5. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica em "N".

1. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: ID inválida.

1. O sistema apresenta a mensagem "Ocorreu um erro inesperado. Acesse a opção novamente. Caso o erro persista, entre em contato com o administrador do sistema."
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Roteiro não encontrado.

1. O sistema exibe a mensagem "Roteiro não localizado. Tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Não se aplica.

DataView

Não se aplica.

3.5. UC005 – ACESSAR ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	05/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para realizar a o acesso a um roteiro de atendimento.

Pré-condições

1. Nenhuma.

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado o roteiro.

Ator Primário

Atendente.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro o ID do roteiro. **(E1)**
2. O sistema busca no BD as informações do roteiro. **(E2)**
3. O sistema carrega do DB a lista de tópicos. **(E3)**
4. O sistema preenche os dados na tela.
5. O sistema apresenta a tela com o roteiro. **(DV1)**

Fluxos Alternativos

Não se aplica.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum parâmetro.

1. O sistema mostra a mensagem "ID inválida, tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Roteiro não localizado.

1. O sistema mostra a mensagem "Roteiro não encontrado no banco de dados".
2. O caso de uso é finalizado.

E3: Lista de tópicos vazia.

1. O sistema mostra a mensagem "Sem tópicos para exibir".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de apresentação de roteiros.

INFO CALL

Últimas Alterações	00001	Fundo de ações PETROBRAS	21/09/2008
Mapa Acessados	1- O que é		
Sugestões Pendentes	2- Público-Alvo		
POSQLIBRI	3- Canais de Acesso		
	4- Regras de Movimentação		
	5- Composição		
	6- Fonte de Informações		

1- O que é
Fundo de ações com maior parte das ações sendo como da PETROBRAS. Possui liquidez e rentabilidade diária.

2- Público-Alvo
Pessoas físicas e jurídicas, clientes desta instituição, que possuam conta-corrente ativa e estejam com o cadastro atualizado e completo.

3- Canais de Acesso

- Terminal de auto-atendimento
- Internet
- Telefonia
- Agência

4- Regras de Movimentação

- Aplicação: O valor da cota é apurado com o valor de fechamento do dia útil seguinte (D+1).
- Resgate: Os resgates são creditados no terceiro dia útil após a solicitação (D+3). O valor da cota é apurado pelo valor de fechamento do dia útil seguinte ao da solicitação.
- Solicitações de resgates após aplicação das 6:00 às 22:00 horas.

5- Composição

- 50% em ações da Petrobras (PETF4)
- 30% em outras ações.
- 10% em papéis de renda-fixa
- 10% em títulos do governo.

6- Fonte de Informações
<http://www.nesoc.com.br/fundofundpetrobras/index.html>

SUGERIR CORREÇÃO

3.6. UC006 – PESQUISAR ROTIEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	20/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	22/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para realizar a pesquisa de um determinado roteiro.

Pré-Condições

Nenhuma

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter pesquisado um roteiro.

Ator Primário

Atendente, Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD as informações dos 10 últimos roteiros atualizados mais recentemente.
2. O sistema preenche a tabela "Resultados da Pesquisa" com os dados obtidos no passo anterior.
3. O sistema exibe a tela. **(DV1)**
4. O usuário preenche os dados para pesquisa.
5. O usuário clica no botão "Pesquisar". **(E1)(A1)(A2)(A3)**
6. O sistema busca no BD os dados que satisfazem os critérios informados. **(E2)**
7. O sistema preenche a tabela "Resultados da Pesquisa" com as informações obtidas no passo anterior.
8. O usuário clica no link "Descrição".
9. O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
10. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: Usuário clica no link "ID".

1. O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
2. O caso de uso é finalizado.

A2: Usuário clica no link que tem a descrição do roteiro.

1. O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.

2. O caso de uso é finalizado.

A3: Usuário clica no link "X" ADM.

1. O usuário chama o "UC001 – Manter Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum critério preenchido

1. O sistema exibe a mensagem "Preenche pelo menos 1 critério de pesquisa".
2. Retorna ao fluxo principal.

E2: Nenhum registrado encontrado.

1. O sistema exibe a mensagem "Nenhum registro localizado com os dados informados".
2. O caso de uso é reiniciado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de Pesquisa de Roteiros

PESQUISA DE ROTEIROS		
Descrição		
Data Inclusão	DDMM/AAAA	
Data Anulação	DDMM/AAAA	
Palavras no Título		
Palavras no Texto		
PESQUISAR		
RESULTADOS DA PESQUISA		
ID	DESCRIÇÃO	ADM
00001	Fundo de Ações IETROBRAS	X
00002	Ctro Roteiro	X
00003	Mais um roteiro	X

3.7. UC007 – MANTER SUGESTÕES DE CORREÇÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	01/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	23/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para gerenciar sugestões de correções de roteiros.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser iniciado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a tela de gerenciamento de sugestões de correções.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD as informações das sugestões. **(R1)**
2. O sistema preenche a tabela com os dados obtidos no passo anterior. **(E1)**
3. O sistema exibe a tela. **(DV1)**
4. O usuário clica no link "ACEITAR". **(A1)(A2)(A3)**
5. O sistema chama o UC009 – Aceitar Sugestão passando por parâmetro a ID da sugestão a ser aceita.
6. O caso de uso é reiniciado.

Fluxos Alternativos

A1: Usuário clica no link "REJEITAR".

1. O sistema chama o UC011 – Rejeitar Sugestão passando por parâmetro a ID da sugestão a ser rejeitada.
2. O caso de uso é reiniciado.

A2: Usuário clica no botão "PESQUISAR".

1. O sistema chama o UC010 – Pesquisar Sugestão
2. O caso de uso é finalizado.

A3: Usuário clica no botão "EXIBIR PENDÊNCIAS".

1. O sistema chama o UC023 – Exibir Sugestões Pendentes

Fluxos de Exceção

E1: Nenhuma sugestão pendente.

1. O sistema exibe a mensagem "Não existem sugestões pendentes!".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

R1. O sistema deve buscar as sugestões que estejam com a situação "pendente".

DataView

DV1 – Tela de Gerenciamento de Sugestões de Correções em Roteiros

DATA	ID	ROTEIRO
01/10/2009	00001	Fundo de ações PETROBRAS
TENTO		Sugro que o tópico 7 seja alterado de 'x' para 'y'. Sugro ainda que tal informação também seja alterada de 'x' para 'k'. Também acredito que se a informação 'X' for disposta de tal maneira facilitará a compreensão do assunto com mais facilidade.
		ACEITAR - REBITAR
01/04/2008	00001	Roteiro número 2
TENTO		Sugro que o tópico 7 seja alterado de 'x' para 'y'. Sugro ainda que tal informação também seja alterada de 'x' para 'k'. Também acredito que se a informação 'X' for disposta de tal maneira facilitará a compreensão do assunto com mais facilidade.
		ACEITAR - REBITAR

PESQUISAR VERIFICAR PENDÊNCIAS

3.8. UC008 – SUGERIR CORREÇÃO ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	23/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para efetuar uma sugestão em algum roteiro.

Pré-Condições

Nenhuma.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter feito a sugestão de correção para um roteiro.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID do roteiro em questão. **(E1)**
2. O sistema busca no DB o nome do roteiro. **(E2)**
3. O sistema preenche o título em azul com o nome do roteiro.
4. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
5. O usuário preenche os dados na tela.
6. O usuário clica no botão salvar.
7. O sistema exibe a mensagem "Sugestão registrada com sucesso".
8. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema exibe a mensagem "Ocorreu um erro. Por favor, tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Roteiro não encontrado.

1. O sistema exibe a mensagem "Roteiro não encontrado. Tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Não se aplica.

DataView
DV1 – Tela de Registro de Sugestões

INFO CALL

EDITAR SUGESTÃO DE CORREÇÃO

Quais Alternativas
Mais Acessados
Sugestões Pendentes
Pesquisar

0010 NOME DO ROTIEIRO

SUGESTÃO DE CORREÇÃO

SALVAR

3.9. UC009 – ACEITAR SUGESTÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	17/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	21/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para aceitar uma sugestão de correção.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter aceitado a sugestão.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID da sugestão. **(E1)**
2. O sistema busca no BD as informações da sugestão. **(E2)**
3. O sistema altera o status da sugestão para “aceita”.
4. O sistema exibe a mensagem “Sugestão aceita”.
5. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro incorreto.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Sugestão não localizada.

1. O sistema exibe a mensagem “Sugestão não localizada”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

3.10. UC010 – PESQUISAR SUGESTÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	23/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para pesquisar uma sugestão.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter pesquisado uma sugestão.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca apresenta a tela. **(DV1)**
2. O usuário preenche os critérios para pesquisa.
3. O usuário clica no botão pesquisar.
4. O sistema busca no BD as informações das sugestões que atendem aos critérios da pesquisa.
5. O sistema preenche a tabela com as informações obtidas no passo anterior. **(E1)**
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum resultado para pesquisa.

1. O sistema exibe a mensagem “Nenhum registro localizado”.
1. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView**DV1 – Tela de Pesquisa de Sugestões**

INFOCALL

Diminuir recatbrações

Mais Acessados

Sugestões Pendentes

Pesquisar

ID Roteno

Situação

TCCAS

PESQUISAR

ID	Nome Roteno	Situação	ADM
0001	Fundo de ações PETROBRAS	ACEITA	X
0002	Roteiro número 2	REJEITADA	X
0003	Roteiro número 3	ACEITA	X
0001	Fundo de ações PETROBRAS	REJEITADA	X

3.11. UC011 – REJEITAR SUGESTÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para rejeitar uma sugestão.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

2. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

2. Ter rejeitado a sugestão.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

7. O sistema recebe por parâmetro a ID da sugestão. **(E1)**
8. O sistema busca no BD as informações da sugestão. **(E2)**
9. O sistema altera o status da sugestão para “rejeitada”.
10. O sistema exibe a mensagem “Sugestão rejeitada!”.
11. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro incorreto.

2. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente”.
3. O caso de uso é finalizado.

E2: Sugestão não localizada.

2. O sistema exibe a mensagem “Sugestão não localizada”.
3. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

3.12. UC012 – MANTER CATEGORIA ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para acessar a página de gerenciamento de categorias de roteiros.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a página de gerenciamento de roteiros.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD todas as categorias de roteiros cadastradas. **(E1)**
2. O sistema preenche a tabela com os dados obtidos acima.
3. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
4. O usuário clica no botão "INCLUIR". **(A1)(A2)**
5. O sistema chama o UC013 – Incluir Categoria Roteiro
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão "EDITAR".

1. O sistema chama o UC014 – Editar Categoria Roteiro passando por parâmetro a ID da categoria a ser editada. **(E2)**
2. O caso de uso é finalizado.

A2: O usuário clica no botão "EXCLUIR".

1. O sistema exibe a mensagem "Deseja realmente excluir esta categoria?<S/N>" **(A3)(E2)**
2. O usuário clica em "S".
3. O sistema chama o UC015 – Excluir Categoria Roteiro passando por parâmetro a ID da categoria a ser excluída.
4. O caso de uso é reiniciado.

A3: O usuário clica em "N".

1. Retorna ao fluxo principal.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhuma categoria cadastrada.

1. O sistema exibe a mensagem "Não existem categorias cadastradas".
2. Retorna ao fluxo principal.

E2: Nenhuma categoria selecionada.

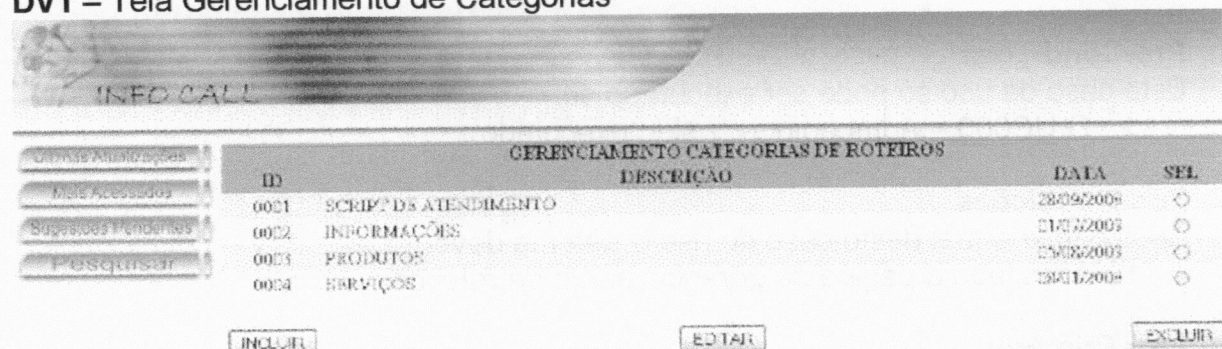
1. O sistema exibe a mensagem "Selecione alguma categoria".
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela Gerenciamento de Categorias



GERENCIAMENTO CATEGORIAS DE ROTEIROS				
ID	DESCRIÇÃO	DATA	SEL	
0001	SCRIPT DE ATENDIMENTO	28/09/2008	<input type="radio"/>	
0002	INFORMAÇÕES	17/12/2007	<input type="radio"/>	
0003	PRODUTOS	25/08/2008	<input type="radio"/>	
0004	BREVIÇOS	26/11/2008	<input type="radio"/>	

INCLUIR EDITAR EXCLUIR

3.13. UC013 – INCLUIR CATEGORIA ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	15/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para incluir uma categoria de roteiro.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter incluído uma categoria de roteiro.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema gera pelo auto-incremento do BD a ID da nova categoria.
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O sistema exibe a tela. **(DV1)**
4. O usuário preenche os dados na tela.
5. O usuário clica no botão "SALVAR". **(A1)(E1)**
6. O sistema insere os dados no BD.
7. O sistema exibe a mensagem "Inclusão realizado com sucesso".
8. O sistema chama o UC012 – Manter Categoria Roteiro.
9. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão "CANCELAR"

1. O sistema chama o UC012 – Manter Categoria Roteiro.
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: Campos não preenchidos.

1. O sistema exibe a mensagem "Preencha todos os campos".
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

Nenhuma

DataView**DV1 – Tela de Inclusão de Categoria de Roteiros**

The screenshot shows a web application interface for 'EXCLUSÃO DE CATEGORIA DE ROTEIROS'. At the top left, there is a header with a logo and the text 'INFO CALL'. Below this is a navigation menu with four items: 'Utilizar Atualização', 'Mais Acessados', 'Sugestões Perdidas', and 'Pesquisar'. The main content area has a title bar 'EXCLUSÃO DE CATEGORIA DE ROTEIROS' and a form with the following elements:

- A dropdown menu with the value '0001 (Automático)' selected.
- A text input field labeled 'DESCRIÇÃO'.
- A 'SALVAR' button at the bottom left.
- A 'CANCELAR' button at the bottom right.

3.14. UC014 – EDITAR CATEGORIA ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para editar uma categoria de roteiro.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado a tela de edição de roteiro.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID da categoria em questão. **(E1)**
2. O sistema chama o UC013 – Incluir Categoria Roteiro passando por parâmetro a ID do roteiro a ser alterado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema exibe a mensagem "Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

3.15. UC015 – EXCLUIR CATEGORIA ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para excluir uma categoria de roteiro.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter excluído uma categoria de roteiro.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID da categoria em questão. **(E1)**
2. O sistema exclui do BD a referida categoria. **(E2)**
3. O sistema exibe a mensagem “Roteiro excluído com sucesso!”.
4. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente!”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Dados não localizados.

1. O sistema exibe a mensagem “Categoria não localizada!”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

3.16. UC016 – MANTER TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	13/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para acessar a tela de gerenciamento de textos comuns.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a tela de gerenciamento de textos comuns.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD os dados dos textos comuns. **(R1)(E1)**
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
4. O usuário clica no botão "INCLUIR". **(A1)(A2)(A3)**
5. O sistema chama o UC017 – Incluir Texto Comum
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão "EDITAR"

1. O sistema chama o UC018 – Editar Texto Comum passando por parâmetro a ID do texto comum a ser editado. **(E2)**
2. O caso de uso é finalizado.

A2: O usuário clica no botão "EXCLUIR".

1. O sistema exibe a mensagem "Deseja realmente excluir este texto comum?<S/N>". **(E2)**
2. O usuário clica no botão "S". **(A4)**
3. O sistema chama o UC019 – Excluir Texto comum passando por parâmetro a IS do texto comum a ser excluído.
4. O caso de uso é reiniciado.

A3: O usuário clica no botão "PESQUISAR".

1. O sistema chama o UC020 – Pesquisar Texto Comum,
2. O caso de uso é finalizado.

A4: O usuário clica no botão "N".

1. Retorna ao fluxo principal.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum texto comum cadastrado.

1. O sistema exibe a mensagem "Não existem textos comuns cadastrados".
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Nenhum texto comum selecionado.

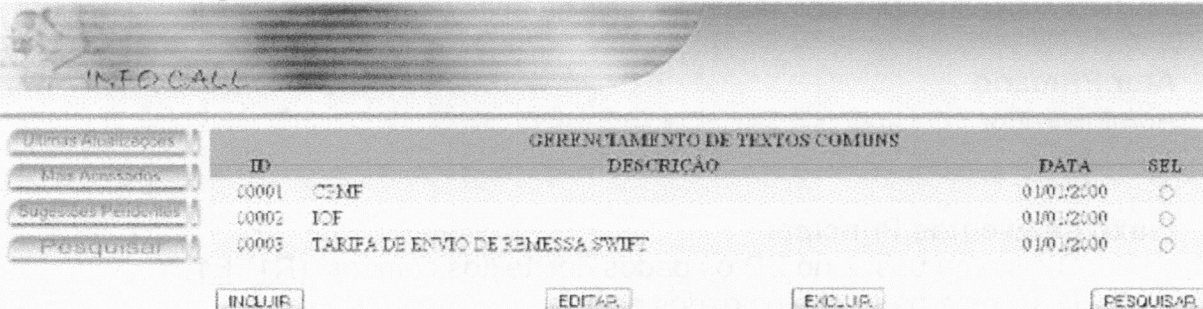
1. O sistema exibe a mensagem "Selecione um texto comum".
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

R1. O sistema deve buscar os dados dos últimos cinco textos comuns incluídos no sistema.

DataView

DV1 – Tela de gerenciamento de textos comuns.



GERENCIAMENTO DE TEXTOS COMUNS			
ID	DESCRIÇÃO	DATA	SEL
00001	CFMF	01/01/2000	<input type="radio"/>
00002	ICF	01/01/2000	<input type="radio"/>
00003	TARIFA DE ENVIO DE REMESSA SWIFT	01/01/2000	<input type="radio"/>

INCLUIR EDITAR EXCLUIR PESQUISAR

3.17. UC017 – INCLUIR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	19/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para incluir um texto comum.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter incluído um texto comum.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema gera via auto-incremento do BD a ID do novo texto comum.
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
4. O usuário preenche os dados na tela.
5. O usuário clica no botão "SALVAR", **(A1)**
6. O sistema exibe a mensagem "Cadastro efetuado com sucesso".
7. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão "CANCELAR"

1. O sistema chama o UC016 – Manter Texto Comum
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView
DV1 – Tela de Inclusão de Texto Comum

INCLUSÃO DE TEXTO COMUM

(Antônimo)

NOME DO TEXTO COMUM

INCLUIR FORMATE AQUI O TEXTO COMUM

SALVAR CANCELAR

3.18. UC018 – EDITAR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve editar um texto comum.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a tela de edição do texto comum.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID do texto comum. **(E1)**
2. O sistema chama o UC017 – Incluir Texto Comum passando por parâmetro a ID do texto comum a ser editado.
3. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma

DataView

Não se aplica.

3.19. UC019 – EXCLUIR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para efetuar a exclusão de um texto comum.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter excluído o texto comum.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID do texto comum. **(E1)**
2. O sistema exclui o texto comum do BD. **(E2)**.
3. O sistema exibe a mensagem “Texto comum excluído!”.
4. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente!”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Dados não localizados.

1. O sistema exibe a mensagem “Texto comum não encontrado!”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

3.20. UC020 – PESQUISAR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para pesquisar um texto comum.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter pesquisado um texto comum.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema exibe a tela de pesquisa. **(DV1)**
2. O usuário preenche os dados na tela.
3. O usuário clica no botão “PESQUISAR”. **(A1)**
4. O sistema busca no BD os registros que atendam aos critérios informados.
5. O sistema preenche o resultado de pesquisa na tela. **(E1)**
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no link “ADM – X”.

1. O sistema chama o UC016- Manter Texto Comum passando por parâmetro a ID do texto comum.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum registro localizado.

1. O sistema exibe a mensagem “Nenhum registro localizado”.
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de Pesquisa de Texto Comum

INFO CALL

ID:
 NOME:

ID	Nome do Texto Comum	ADM
0001	IOF	Y
0002	CPMF	X

3.21. UC021 – ANEXAR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve anexar um texto comum a um roteiro que esteja sendo incluído ou editado.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Anexado um texto comum a um roteiro.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema chama o UC020 – Pesquisar Texto Comum.
2. O sistema recebe por parâmetro a ID do texto comum selecionado na pesquisa. **(E1)**
3. O sistema busca no BD o texto comum que será apresentado pelo UC002 – Incluir Roteiro. **(E2)**
4. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema apresenta a mensagem “Erro inesperado. Tente novamente”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Texto comum não localizado.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro no inesperado no sistema. Refaça a pesquisa”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

3.22. UC022 – ACESSAR SISTEMA

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	18/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve mostrar a tela inicial do sistema administrativo.

Pré-Condições

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado a tela principal do sistema.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema chama o UC023 – Exibir Sugestões Pendentes.
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

3.23. UC023 – EXIBIR SUGESTÕES PENDENTES

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	19/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para exibir as sugestões de correções pendentes.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a tela de exibição de sugestões pendentes.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema chama o UC007 – Manter Sugestões de Correção.
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

3.24. UC024 – ACESSAR PORTAL

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para mostrar a tela principal do sistema para os atendentes.

Pré-Condições

Nenhuma.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado a tela principal do sistema de atendimento.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema chama o UC025 – MOSTRAR ROTEIROS MAIS ACESSADOS para preencher a tabela “ROTEIROS MAIS VISUALIZADOS”.
2. O sistema chama o UC026 – MOSTRAR ÚLTIMAS ATUALIZAÇÕES para preencher a tabela “ATUALIZAÇÕES DA SEMANA”.
3. O sistema monta a tela.
4. O sistema mostra a tela. **(DV1)**

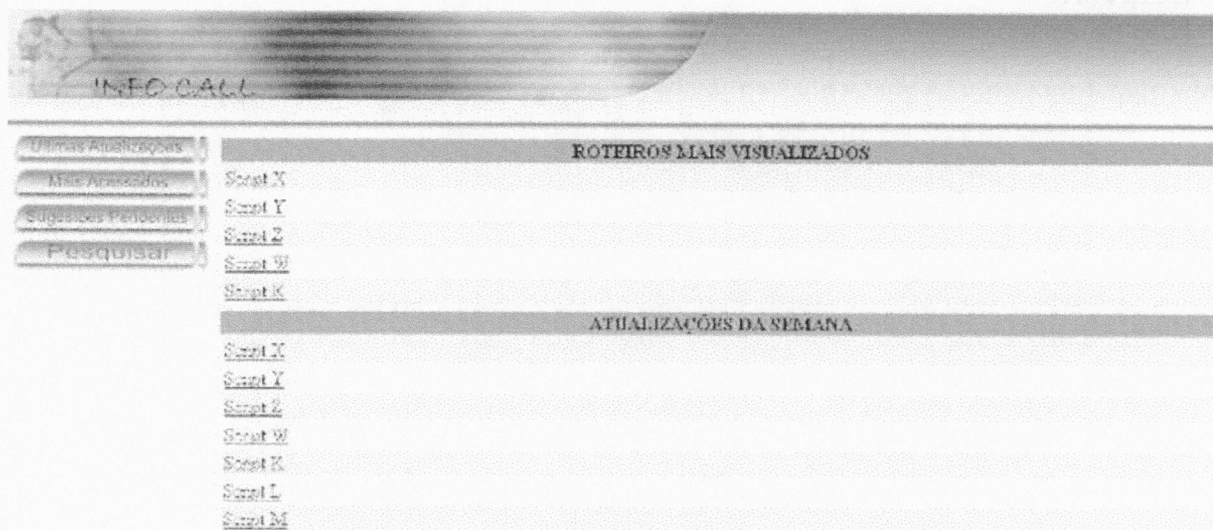
Fluxos Alternativos – Nenhum.

Fluxos de Exceção – Nenhum.

Regras de Negócio – Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de Acesso ao Portal



3.25. UC025 – MOSTRAR ROTEIROS MAIS ACESSADOS

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para buscar no BD os roteiros mais visualizados.

Pré-Condições

Nenhuma.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Buscado os roteiros mais acessados.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no DB os roteiros mais acessados. **(R1)**
2. O sistema preenche os dados na tabela.
3. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum

Fluxos de Exceção

Nenhum

Regras de Negócio

R1. O sistema deve fazer um SELECT dos 10 roteiros que tenham o maior número de acessos.

DataView

Não se aplica.

3.26. UC026 – MOSTRAR ÚLTIMAS ATUALIZAÇÕES

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve buscar no BD os roteiros atualizados na última semana.

Pré-Condições

Nenhuma

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Buscado os roteiros atualizados na última semana.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD os roteiros atualizados na última semana. **(R1)**
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

R1. O sistema deve buscar todos os roteiros que tenham (DATA <= HOJE) e (DATA >= HOJE -7).

DataView

Não se aplica.

3.27. UC000 - ADMLOGIN

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para o usuário efetuar login no sistema.

Pré-Condições

Nenhuma.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Efetuado login no sistema.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema exibe a tela. **(DV1)**
2. O usuário preenche os dados na tela.
3. O usuário clica no botão "LOGAR".

Fluxos Alternativos

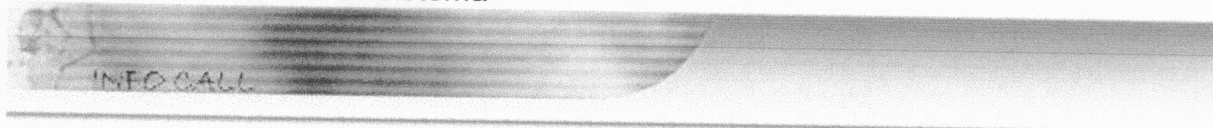
Nenhum.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView**DV1 – Tela de acesso ao sistema**

ACESSO AO SISTEMA

USUÁRIO

SENHA

Esqueceu a senha? Clique [AQUI](#)

Cadastre-se [AQUI](#)

4. ESTIMATIVA DE TAMANHO/TEMPO DE DESENVOLVIMENTO – PONTOS POR CASO DE USO

4.1. RELAÇÃO DE ATORES

ATORES	PESO
Atendente	2
Administrador	3

4.2. TOTAL DE PESOS NÃO AJUSTADOS DOS ATORES (TPNAA)

COMPLEXIDADE	QTD. DE ATORES	PESO	RESULTADO
1	0	1	0
2	1	2	2
3	1	3	3
Total de Pesos não Ajustados dos Atores (TPNAA) = 5			

4.3. RELAÇÃO DOS CASOS DE USO

CASOS DE USO	PESO
Manter Roteiro	3
Incluir Roteiro	1
Editar Roteiro	1
Excluir Roteiro	1
Manter Texto Comum	3
Incluir Texto Comum	1
Editar Texto Comum	1
Excluir Texto Comum	1
Pesquisar Texto Comum	2
Anexar Texto Comum	1
Manter Categoria Roteiro	2

Incluir Categoria Roteiro	1
Editar Categoria Roteiro	1
Excluir Categoria Roteiro	1
Acessar Sistema	1
Exibir Sugestões Pendentes	2
Manter Sugestões de Correção	3
Aceitar Sugestão	1
Pesquisar Sugestão	1
Rejeitar Sugestão	1
Sugerir Correção Roteiro	2
Acessar Roteiro	2
Pesquisar Roteiro	2
Acessar Portal	1
Mostrar Roteiros Mais Acessados	1
Mostrar Ultimas Atualizações	1

4.4. TOTAL DE PESOS NÃO AJUSTADOS DOS CASOS DE USO (TPNAUC)

COMPLEXIDADE	QTD. DE CASOS DE USO	PESO	RESULTADO
1	17	1	17
2	06	2	12
3	03	3	09
Total de Pesos não Ajustados dos Casos de Uso (TPNAUC) = 38			

4.5. PONTOS TOTAIS NÃO AJUSTADOS (PTNA)

$$PTNA = TPNA + TPNAUC$$

$$PTNA = 5 + 38$$

$$PTNA = 43$$

4.6. TABELA DE FATORES DE COMPLEXIDADE AMBIENTAL (FCA)

FATOR	DESCRIÇÃO	PESO	VALOR	EFator
F1	Familiaridade com o RUP	1,5	4	6
F2	Experiência na aplicação	0,5	3	1,5
F3	Experiência com orientação a objetos	01	4	4
F4	Capacidade de Liderança de Análise	0,5	4	2
F5	Motivação	1	4	4
F6	Estabilidade de Requisitos	2	4	8
F7	Consultores <i>Part-Time</i>	-1	0	0
F8	Dificuldade de Programação na Linguagem	-1	7	-7
TOTAL (EFator) = 18,5				
FCA >>> $1,4 + (-0,03 * 18,5) = 0,845$				

4.7. TABELA DE FATORES DE COMPLEXIDADE TÉCNICA (FCT)

FATOR	DESCRIÇÃO	PESO	VALOR	Tfator
T1	Distribuição do sistema	2	5	10
T2	Resposta aos objetivos de desempenho	1	4	04
T3	Eficiência ao usuário final	1	2	02
T4	Complexidade do processo interno	1	3	03
T5	Código deve ser reutilizado	1	0	00
T6	Facilidade de instalação	0,5	8	04
T7	Facilidade de uso	0,5	2	01
T8	Portabilidade	2	3	10
T9	Facilidade de alterar	1	3	03
T10	Concorrência	1	1	01
T11	<i>Features</i> de segurança	1	1	01
T12	Acesso direto a dispositivos de parceiros	1	0	00
T13	Treinamento especial aos usuários	1	0	00
TOTAL (Tfator) = 39				
FCT >>> $0,6 + (0,01 * 16) = 0,99$				

4.8. PONTOS TOTAIS DE CASO DE USO (PTUC)

$$PTUC = PTNA * FCT * FCA$$

$$PTUC = 43 * 0,99 * 0,845 = \mathbf{35,97165}$$

4.9. ESTIMATIVAS

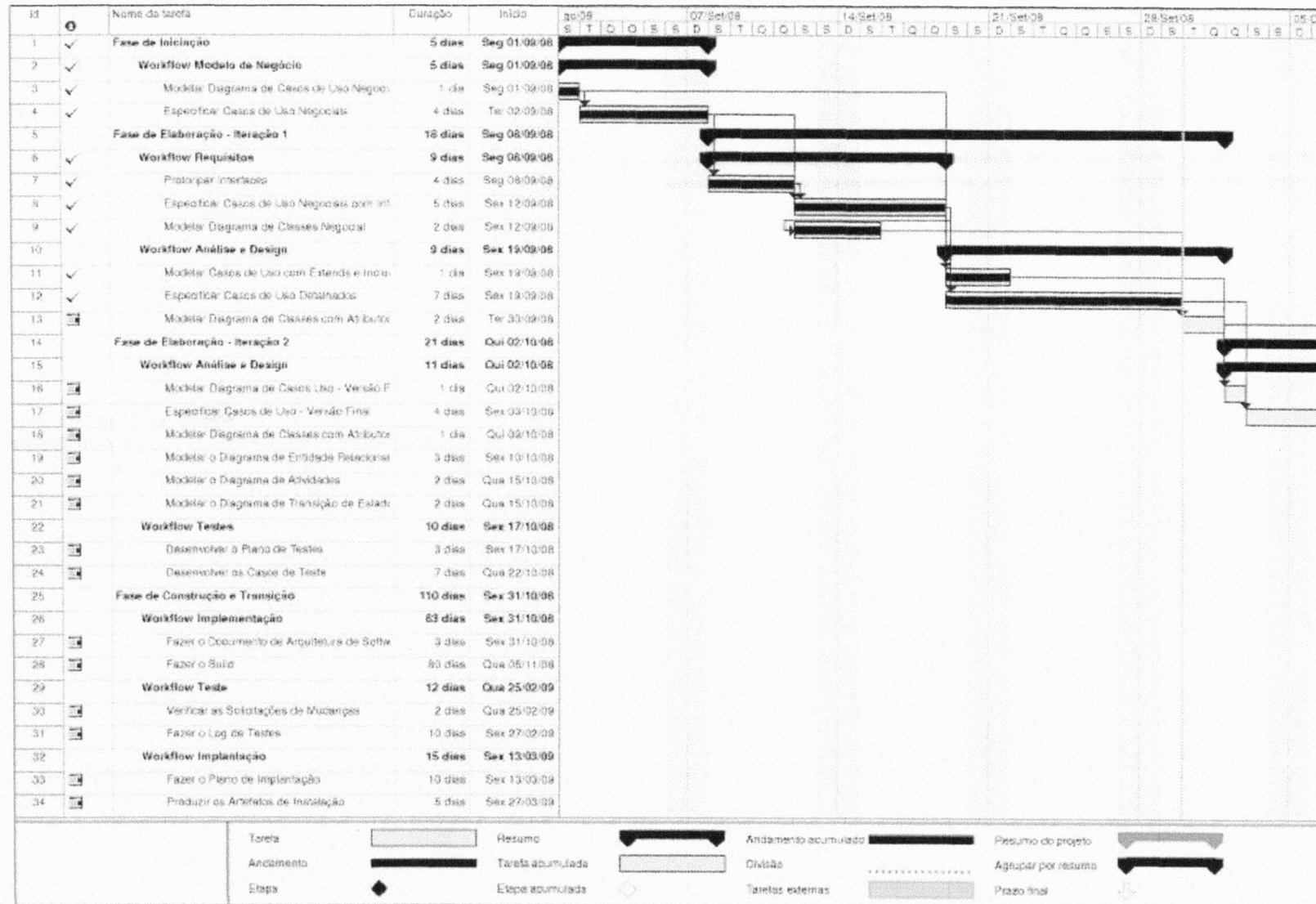
$$\text{Sugestão de Karner} = 35,97165 * 20 = 719,433 \text{ Horas.}$$

5. PLANO DE ATIVIDADES

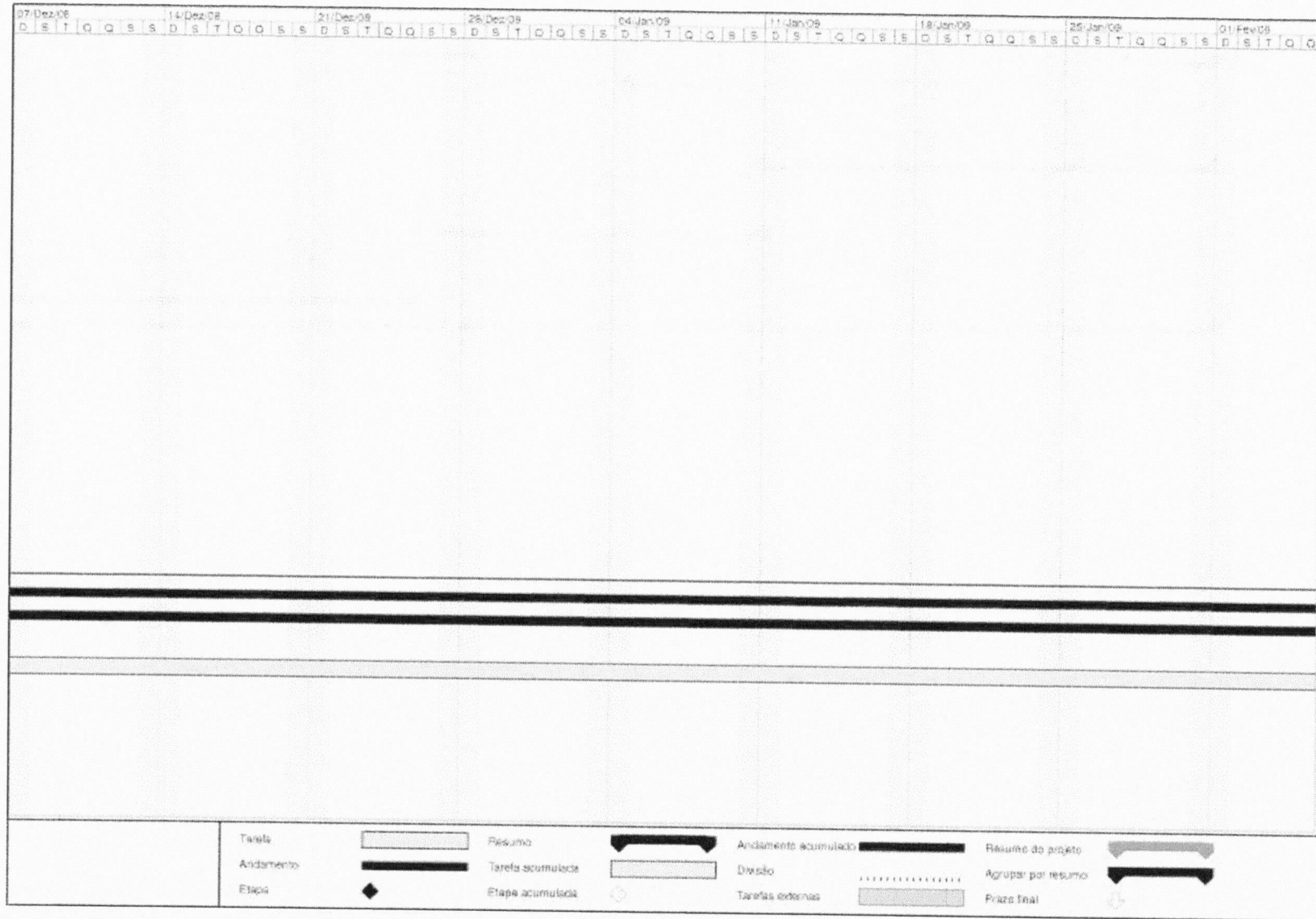
5.1. TABELA DE PRECEDÊNCIA

FASE	ITERAÇÃO	WORKFLOW	Nº	ATIVIDADE	PRECEDENTE
Iniciação	1	Modelo de Negócio	1	Modelar Diagrama de Casos de Uso Negociais	-
			2	Especificar Casos de Uso Negociais	1
Elaboração	1	Requisitos	3	Prototipar Interface	2
			4	Especificar Casos de Uso Negociais com Interfaces	2,3
			5	Modelar Diagrama de Classes Negocial	4
		Análise e Design	6	Modelar Casos de Uso com Extends e Includes	1
			7	Especificar Casos de Uso Detalhados	4
			8	Modelar Diagrama de Classes com Atributos e Relacionamentos	5
	2	Análise e Design	9	Modelar Diagrama de Casos Uso - Versão Final	6
			10	Especificar Casos de Uso - Versão Final	7
			11	Modelar Diagrama de Classes com Atributos e Métodos	8
			12	Modelar o Diagrama de Entidade Relacionamento - DER	11
			13	Modelar o Diagrama de Atividades	-
			14	Modelar o Diagrama de Transição de Estados	-
		Testes	15	Desenvolver o Plano de Testes	-
			16	Desenvolver os Casos de Teste	-
Construção e Transição	1	Implementação	17	Fazer o Documento de Arquitetura de Software	-
			18	Fazer o Build	3
		Teste	19	Verificar as Solicitações de Mudanças	-
			20	Fazer o Log de Testes	16
		Implantação	21	Fazer o Plano de Implantação	-
			22	Produzir os Artefatos de Instalação	-

5.2. GRÁFICO DE GANTT

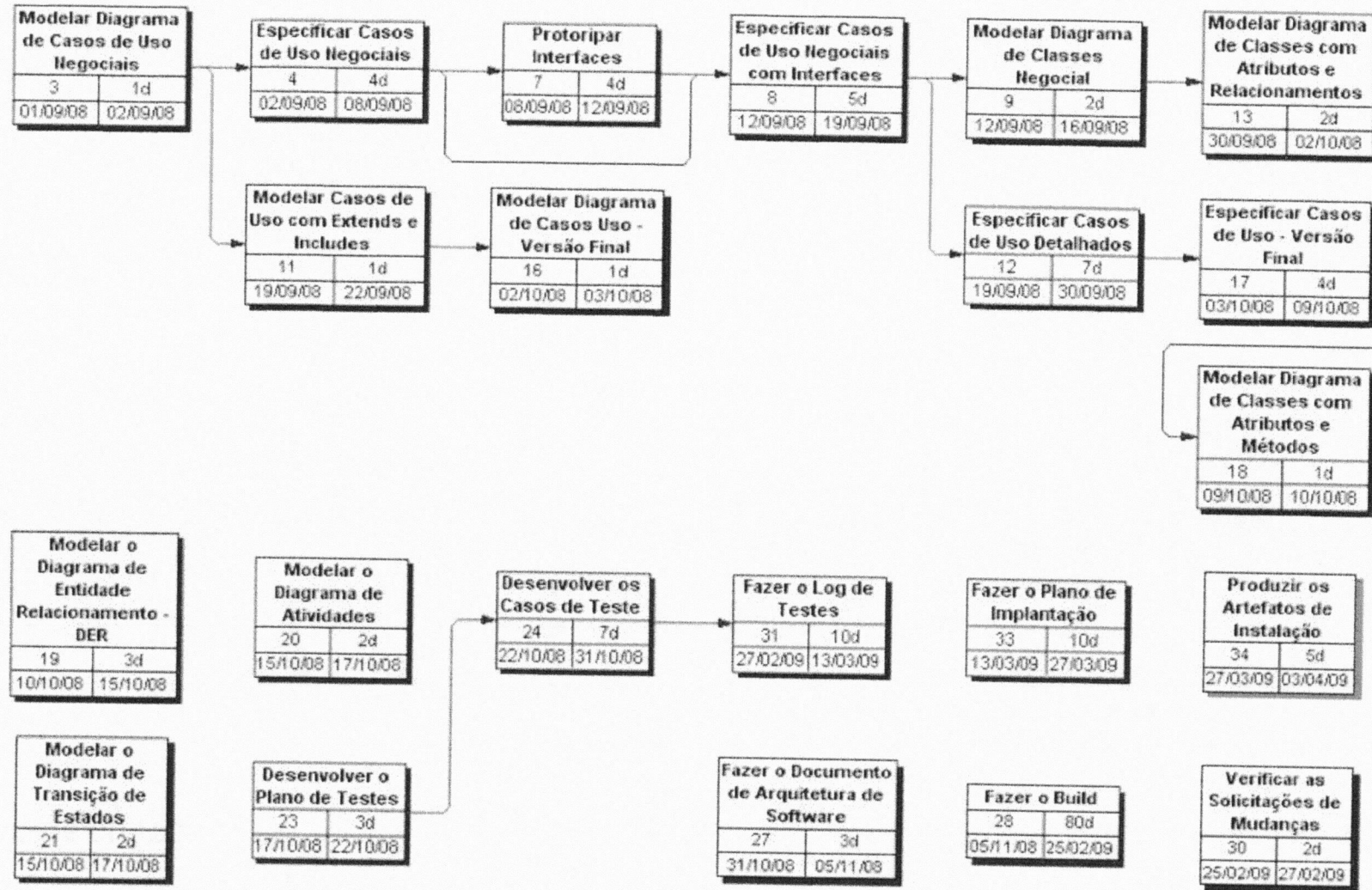








5.3. GRÁFICO PERT



6. PLANO DE CUSTOS

PLANO DE CUSTOS						
N.	Dados da atividade		Alocação e Respectivos Custos dos Recursos			Total por Atividade
	Atividade	Esforço estimado	Ricardo Glodzinski			
			Valor Unit.	R\$	20,00	
			Qtde. Hh.			
1	Modelar Diagrama de Casos de Uso Negociais	5,5	5,5	R\$	110,00	R\$ 110,00
2	Especificar Casos de Uso Negociais	22	22	R\$	440,00	R\$ 440,00
3	Especificar Casos de Uso Negociais com Interfaces	27,5	27,5	R\$	550,00	R\$ 550,00
4	Modelar Diagrama de Classes Negocial	11	11	R\$	220,00	R\$ 220,00
5	Modelar Casos de Uso com Extends e Includes	5,5	5,5	R\$	110,00	R\$ 110,00
6	Prototipar Interfaces	22	22	R\$	440,00	R\$ 440,00
7	Especificar Casos de Uso Detalhados	38,5	38,5	R\$	770,00	R\$ 770,00
8	Modelar Diagrama de Classes com Atributos e Relacionamentos	11	11	R\$	220,00	R\$ 220,00
9	Modelar Diagrama de Casos Uso - Versão Final	5,5	5,5	R\$	110,00	R\$ 110,00
10	Especificar Casos de Uso - Versão Final	22	22	R\$	440,00	R\$ 440,00
11	Modelar Diagrama de Classes com Atributos e Métodos	5,5	5,5	R\$	110,00	R\$ 110,00
12	Modelar o Diagrama de Entidade Relacionamento - DER	16,5	16,5	R\$	330,00	R\$ 330,00
13	Modelar o Diagrama de Atividades	11	11	R\$	220,00	R\$ 220,00
14	Modelar o Diagrama de Transição de Estados	11	11	R\$	220,00	R\$ 220,00
15	Desenvolver o Plano de Testes	16,5	16,5	R\$	330,00	R\$ 330,00
16	Desenvolver os Casos de Teste	38,5	38,5	R\$	770,00	R\$ 770,00
17	Fazer o Documento de Arquitetura de Software	16,5	16,5	R\$	330,00	R\$ 330,00
18	Fazer o Build	440	440	R\$	8.800,00	R\$ 8.800,00
19	Verificar as Solicitações de Mudanças	11	11	R\$	220,00	R\$ 220,00
20	Fazer o Log de Testes	55	55	R\$	1.100,00	R\$ 1.100,00
21	Fazer o Plano de Implantação	55	55	R\$	1.100,00	R\$ 1.100,00
22	Produzir os Artefatos de Instalação	27,5	27,5	R\$	550,00	R\$ 550,00
TOTAL		874,5	874,5	R\$	17.490,00	R\$ 17.490,00

7. PLANO DE COMUNICAÇÃO

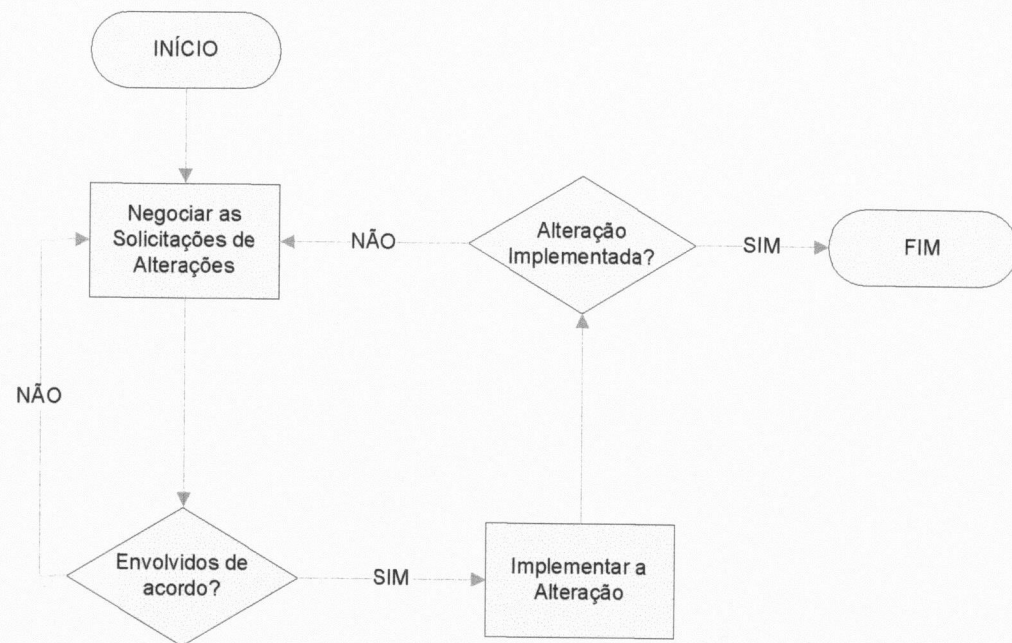
Grupo de Interessados	Foco	O que este grupo precisa saber	Método	Quando?
INTERNOS AO PROJETO				
Orientador do Projeto	Status do Projeto	Prazos Estimados X Prazos Realizados	Reunião de 1 hora	Semanal
Professor de Java	Dúvidas sobre a linguagem Java	Informações técnicas sobre Java	Reunião de 1 hora	Quinzenal
Equipe de desenvolvimento	Andamento dos módulos programados	Quantidade de Módulos programados	E-Mail	Semanal
EXTERNOS AO PROJETO				

8. PLANO DE RISCOS

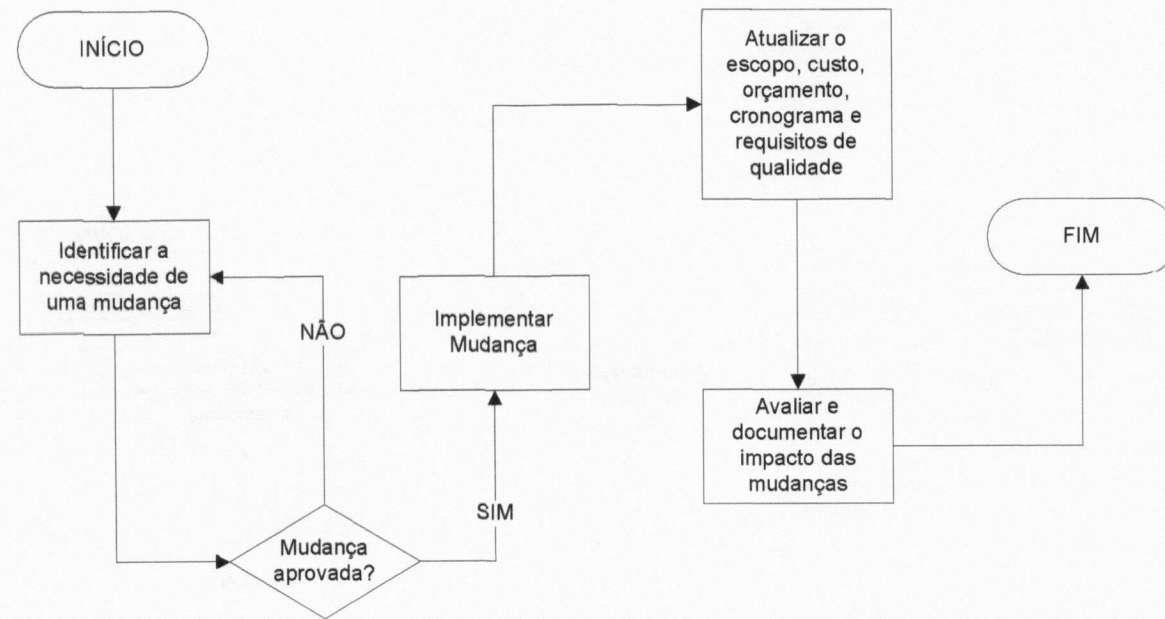
N.	Condição	Data Limite	Conseqüência	Ação	Monitoramento	Probabilidade	Impacto	Classificação
1	O sistema não estar terminado na data prevista	03/04/2009	Atrasos, contratação e treinamento do novo pessoal.	Motivação da equipe e remuneração justa.	Gerente de projeto	Moderado	Alto	6
2	Não aceitação por parte dos usuários do sistema.	Sem data	Fracasso do projeto.	Definir o escopo do sistema diretamente com os usuários.	Gerente de projeto	Moderado	Muito Alto	7
3	Falta de prática e domínio do Java por parte de equipe	Sem data	Atrasos no desenvolvimento do projeto	Treinar pessoal	Gerente de projeto	Alta	Alto	6

9. PLANO DE MONITORAMENTO E CONTROLE

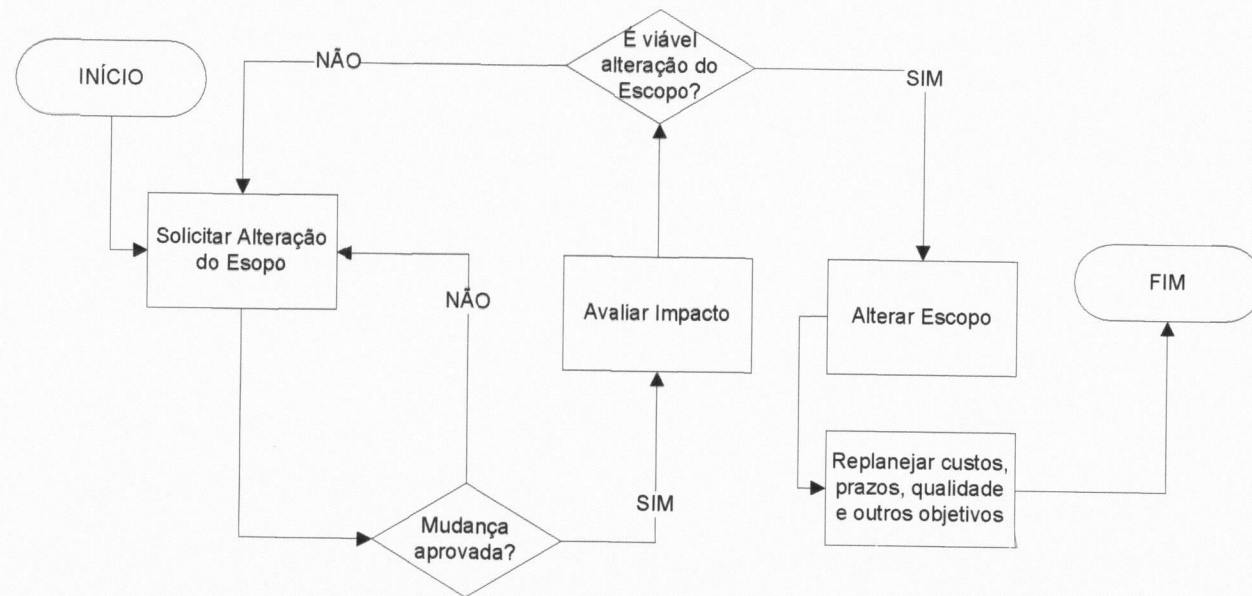
9.1. Monitorar e controlar o trabalho do projeto



9.2. Controle integrado de mudanças



9.3. Verificação e controle do escopo



9.4. Controle do cronograma

9.5. Controle de custos

9.6. Controle da qualidade

9.7. Gerenciar a equipe do projeto

9.8. Fornecer relatórios de desempenho e gerenciar partes interessadas

9.9. Monitoramento e controle de riscos

9.10. **Administração de contratos**

10. CONCLUSÃO

11.2. APÊNDICE 02 – ESPECIFICAÇÃO DOS CASOS DE USO

InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009

InfoCall
Casos de Uso

Versão 1.1

InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
10/12/2009	1.0	Criação	Ricardo Glodzinski
26/12/2009	1.1	Revisão	Ricardo Glodzinski

InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009

1. **UC000 – AdmLogin**
2. **UC001 - Manter Roteiro**
3. **UC002 - Incluir Roteiro**
4. **UC003 - Incluir Tópico**
5. **UC004 - Excluir Roteiro**
6. **UC005 - Acessar Roteiro**
7. **UC006 - Pesquisar Roteiro**
8. **UC007 - Manter Sugestões de Correção**
9. **UC008 - Sugerir Correção**
10. **UC009 - Aceitar Sugestão**
11. **UC010 - Pesquisar Sugestão**
12. **UC011 - Rejeitar Sugestão**
13. **UC012 - Manter Categoria de Roteiro**
14. **UC013 - Incluir Categoria de Roteiro**
15. **UC015 - Excluir Categoria de Roteiro**
16. **UC016 - Manter Texto Comum**
17. **UC017 - Incluir Texto Comum**
18. **UC019 - Excluir Texto Comum**
19. **UC020 - Pesquisar Texto Comum**
20. **UC021 - Anexar Texto Comum**
21. **UC022 - Acessar Sistema**
22. **UC023 - Exibir Sugestões Pendentes**
23. **UC024 - Acessar Portal**
24. **UC025 - Mostrar Roteiros Mais Acessados**
25. **UC026 - Mostrar Últimas Atualizações**
26. **UC999 - Verificar Permissão**

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	16/11/2009	Elaboração

Descrição

A finalidade deste caso de uso é possibilitar que o usuário faça o Login no sistema.

Pré-condições

Nenhuma.

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter realizado o login do usuário no sistema.

Ator Primário

Usuário

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema apresenta a tela. (DV1)
2. O usuário preenche os dados na tela.
3. O usuário clica no botão "Confirmar". (E1)(E2)
4. O sistema busca no BD as informações do usuário de acordo com o login informado. (E3)
5. O sistema verifica que a senha informada é válida. (R1)(E4)
6. O sistema apresenta a mensagem "Login efetuado com sucesso".
7. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Campo login não preenchido.

1. O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Login"
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Campos senha não preenchido.

1. O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Senha"
2. O caso de uso é finalizado.

E3: Nenhum usuário localizado.

1. O sistema apresenta a mensagem "Usuário e/ou senha incorreto(a)"
2. O caso de uso é finalizado.

E4: Senha incorreta:

1. O sistema apresenta a mensagem "Usuário e/ou senha incorreto(a)"
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

R1. O sistema verifica se a senha informada é igual a senha cadastrada no BD.

Data View

DV1 – Tela de Login do Usuário

The screenshot shows a web application interface for 'INFO CALL'. At the top left, there is a logo and the text 'INFO CALL'. Below this is a navigation menu with links for 'Home', 'Cadastros', 'Roteiro', and 'Login'. A sidebar on the left contains a tree view for 'Roteiros por Categoria' with sub-items 'Categoria 1', 'Categoria 2', 'Categoria 3', and 'Categoria 4'. The main content area is titled 'Dados do Usuário' and contains two input fields: '* Login' and '* Senha'. A 'Confirmar' button is positioned below the password field. At the bottom of the page, a copyright notice reads: 'Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglodzinski@hotmail.com'.

INFO CALL

Home Cadastros Roteiro Login

Roteiros por Categoria

- Categoria 1
- Categoria 2
- Categoria 3
- Categoria 4

Dados do Usuário

* Login

* Senha

Confirmar

Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglodzinski@hotmail.com

UC001 – MANTER ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	13/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	21/09/2008	Primeira Iteração
3.0	Ricardo Glodzinski	15/06/2009	Segunda Iteração

Descrição

Este caso de uso serve para o Administrador poder realizar o acesso ao gerenciamento de roteiros.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado a página de gerenciamento de roteiros.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD todos os roteiros cadastrados.
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
4. O administrador clica no botão "Incluir".
5. O sistema chama o UC002 – Incluir Roteiro **(A1)(A2)**
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: Botão "Editar" é pressionado.

1. O sistema chama o UC002 – Incluir Roteiro passando por parâmetro o roteiro selecionado.
2. O caso de uso é finalizado.

A2: Botão "Excluir" é pressionado.

1. O sistema chama o UC004 – Excluir Roteiro passando por parâmetro o roteiro selecionado.
2. O caso de uso é reiniciado.

Fluxos de Exceção

Nenhum

Regras de Negócio

Nenhuma

Data View

DV1 – Tela de Manutenção de Roteiros

Ricardo Glodzinski
Logout

INFO CALL

Home Cadastros Roteiro Login

Roteiros por Categoria

- Categoria 1
- Categoria 2
- Categoria 3
- Categoria 4

Título	Inclusão	Publicação	Atualização	Categoria	Alterar	Excluir
Roteiro Teste 3	20/12/2009	25/12/2009	20/12/2009	Categoria 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roteiro Teste 4	20/12/2009	30/12/2009	20/12/2009	Categoria 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roteiro Teste 2	20/12/2009	27/12/2009	20/12/2009	Categoria 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cadastrando um Roteiro	23/12/2009	30/12/2009	23/12/2009	Categoria 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roteiro Teste	20/12/2009	29/12/2009	26/12/2009	Categoria 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Roteiro Teste X	26/12/2009	30/12/2009	26/12/2009	Categoria 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglodzinski@hotmail.com

UC002 – INCLUIR ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	21/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	20/07/2009	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para que o Administrador possa incluir um novo roteiro.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter incluído um novo roteiro.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD a lista de todas as Categorias de roteiro.
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O sistema apresenta a tela de inclusão de roteiro. **(DV1)**
4. O usuário preenche os dados. **(E1)(E2)(E3)(E4)**
5. O usuário clica no botão “Confirmar”. **(A1)(A2)**
6. O sistema apresenta a mensagem “Inclusão realizada com sucesso”.
7. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: Usuário clica no botão “Incluir Tópico”.

1. O sistema chama o UC003 – Incluir Tópico
2. Retorna ao fluxo principal.

A2: Usuário clica no botão “Voltar”.

1. O sistema chama o UC001 – Manter Roteiro
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: Data de publicação Inválida.

1. O sistema apresenta a mensagem “Publicação: 'dd/MM/aaaa' Data Inválida. Exemplo: dd/MM/aaaa”.
2. Retorna ao fluxo principal.

E2: Campo Título não preenchido.

1. O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Título".
 2. Retorna ao fluxo principal.
- E3:** Campo Categoria não preenchido.
1. O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Categoria".
 2. Retorna ao fluxo principal.
- E4:** Campo Publicação não preenchido.
1. O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Publicação".
 2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

R1: O valor do campo publicação não poderá ser inferior a data atual.

R2: A data de publicação deve estar no formato dd/MM/aaaa e deve ser uma data válida.

DataView

DV1 – Tela de Inclusão de Roteiro

The screenshot shows a web application interface for 'INFO CALL'. At the top right, the user 'Ricardo Glodzinski' is logged in, with a 'Logout' link. The main navigation bar includes 'Home', 'Cadastros', 'Roteiro', and 'Login'. A sidebar on the left shows a tree view for 'Roteiros por Categoria' with sub-items 'Categoria 1', 'Categoria 2', 'Categoria 3', and 'Categoria 4'. The central form, titled 'Inclusão de Roteiro', contains three required fields: '* Título' (text input), '* Categoria' (dropdown menu showing 'SELECCIONE'), and '* Publicação' (date input). Below the form are three buttons: 'Incluir Tópico', 'Confirmar', and 'Voltar'. The footer contains the copyright notice: 'Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglodzinski@hotmail.com'.

UC003 – INCLUIR TÓPICO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	21/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para que o Administrador possa incluir um tópico em um determinado roteiro.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter incluído um novo tópico.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema apresenta a tela de inclusão de tópico.
2. O usuário preenche os dados. **(E1)(E2)**
3. O usuário clica no botão “Confirmar”. **(A1)**
4. O sistema apresenta a mensagem “Inclusão realizada com sucesso”
5. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão “Voltar”.

1. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: Campo “Título” não preenchido.

1. O sistema apresenta a mensagem “Preenchimento obrigatório: Título”.
2. Retorna ao fluxo principal.

E1: Campo “Texto” não preenchido.

1. O sistema apresenta a mensagem “Preenchimento obrigatório: Texto”.
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

Nenhuma.

UC004 - EXCLUIR ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	22/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	15/11/2009	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para realizar a exclusão de um roteiro de atendimento.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter excluído um roteiro.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID do roteiro. (**E1**)
2. O sistema exibe a mensagem "Confirma a exclusão?<S/N>".
3. O usuário clica em "S". (**A1**)
4. O sistema exibe a mensagem "Roteiro excluído!". (**E2**)
5. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica em "N".

1. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: ID inválida.

1. O sistema apresenta a mensagem "Ocorreu um erro inesperado. Acesse a opção novamente. Caso o erro persista, entre em contato com o administrador do sistema."
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Roteiro não encontrado.

1. O sistema exibe a mensagem "Roteiro não localizado. Tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Não se aplica.

DataView

Não se aplica.

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	05/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para realizar a o acesso a um roteiro de atendimento.

Pré-condições

1. Nenhuma.

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado o roteiro.

Ator Primário

Atendente.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro o ID do roteiro. (**E1**)
2. O sistema busca no BD as informações do roteiro. (**E2**)
3. O sistema carrega do DB a lista de tópicos. (**E3**)
4. O sistema preenche os dados na tela.
5. O sistema apresenta a tela com o roteiro. (**DV1**)

Fluxos Alternativos

Não se aplica.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum parâmetro.

1. O sistema mostra a mensagem "ID inválida, tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Roteiro não localizado.

1. O sistema mostra a mensagem "Roteiro não encontrado no banco de dados".
2. O caso de uso é finalizado.

E3: Lista de tópicos vazia.

1. O sistema mostra a mensagem "Sem tópicos para exibir".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de apresentação de roteiros.

The screenshot shows a web application interface. At the top right, the name 'Ricardo Glodzinski' and the email 'rglodzinski@hotmail.com' are visible. The main header contains the text 'INFO CALL'. Below this is a navigation menu with links for 'Home', 'Cadastros', 'Roteiro', and 'Login'. A sidebar on the left is titled 'Roteiros por Categoria' and lists four categories: 'Categoria 1', 'Categoria 2', 'Categoria 3', and 'Categoria 4'. The main content area is titled 'Roteiro Teste' and contains two sections: 'Tópico Teste' and 'Mais um tópico teste'. The 'Mais um tópico teste' section contains a bulleted list of five items, each labeled 'Mais um tópico teste'. At the bottom of the main content area, there are two buttons: 'Voltar' and 'Sugere Correção'. The footer contains the copyright notice: 'Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglodzinski@hotmail.com'.

Home Cadastros Roteiro Login

Roteiros por Categoria

- Categoria 1
- Categoria 2
- Categoria 3
- Categoria 4

Roteiro Teste

Tópico Teste

Tópico Teste

Mais um tópico teste

- Mais um tópico teste
- Mais um tópico teste
- Mais um tópico teste
- Mais um tópico teste
- Mais um tópico teste

Voltar Sugere Correção

Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglodzinski@hotmail.com

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	20/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	22/09/2008	Iteração 1
3.0	Ricardo Glodzinski	20/12/2009	Iteração 2

Descrição

Este caso de uso serve para realizar a pesquisa de um determinado roteiro.

Pré-Condições

Nenhuma

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter pesquisado um roteiro.

Ator Primário

Atendente, Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD as informações dos 10 últimos roteiros atualizados mais recentemente.
2. O sistema preenche a tabela "Resultados da Pesquisa" com os dados obtidos no passo anterior.
3. O sistema exibe a tela. (DV1)
4. O usuário preenche os dados para pesquisa.
5. O usuário clica no botão "Pesquisar". (E1)(A1)(A2)(A3)
6. O sistema busca no BD os dados que satisfazem os critérios informados. (E2)
7. O sistema preenche a tabela "Resultados da Pesquisa" com as informações obtidas no passo anterior.
8. O usuário clica no link "Descrição".
9. O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
10. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: Usuário clica no link "ID".

1. O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
2. O caso de uso é finalizado.

A2: Usuário clica no link que tem a descrição do roteiro.

1. O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
2. O caso de uso é finalizado.

A3: Usuário clica no link "X" ADM.

1. O usuário chama o "UC001 – Manter Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum critério preenchido

1. O sistema exibe a mensagem "Preenche pelo menos 1 critério de pesquisa".
2. Retorna ao fluxo principal.

E2: Nenhum registrado encontrado.

1. O sistema exibe a mensagem "Nenhum registro localizado com os dados informados".
2. O caso de uso é reiniciado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de Pesquisa de Roteiros

The screenshot shows a web application interface for searching routes. At the top, there is a header with the text 'INFO CALL'. Below this is a search form titled 'PESQUISA DE ROTEIROS'. The form has several input fields: 'Descrição', 'Data Inclusão' (with a date mask 'DDMM/AAAA'), 'Data Atualização' (with a date mask 'DDMM/AAAA'), 'Palavras no Título', and 'Palavras no Texto'. A 'PESQUISAR' button is located to the right of the form. Below the search form is a table titled 'RESULTADOS DA PESQUISA' with three columns: 'ID', 'DESCRIÇÃO', and 'ADM'. The table contains three rows of data:

ID	DESCRIÇÃO	ADM
0001	Fundo de Ações PETROBRAS	X
0002	Ciro Roteiro	X
0003	Mais um roteiro	X

UC007 – MANTER SUGESTÕES DE CORREÇÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	01/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	23/09/2008	Iteração 1
3.0	Ricardo Glodzinski	12/10/2009	Iteração 2

Descrição

Este caso de uso serve para gerenciar sugestões de correções de roteiros.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser iniciado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a tela de gerenciamento de sugestões de correções.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD as lista de sugestões de correção. **(R1)**
2. O sistema preenche a tabela com os dados obtidos no passo anterior. **(E1)**
3. O sistema exibe a tela. **(DV1)**
4. O usuário clica no link "ACEITAR". **(A1)(A2)(A3)**
5. O sistema chama o UC009 – Aceitar Sugestão passando por parâmetro a ID da sugestão a ser aceita.
6. O caso de uso é reiniciado.

Fluxos Alternativos

A1: Usuário clica no link "REJEITAR".

1. O sistema chama o UC011 – Rejeitar Sugestão passando por parâmetro a ID da sugestão a ser rejeitada.
2. O caso de uso é reiniciado.

A2: Usuário clica no botão "PESQUISAR".

1. O sistema chama o UC010 – Pesquisar Sugestão
2. O caso de uso é finalizado.

A3: Usuário clica no botão "EXIBIR PENDÊNCIAS".

1. O sistema chama o UC023 – Exibir Sugestões Pendentes

UC008 – SUGERIR CORREÇÃO ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	23/09/2008	Iteração 1
3.0	Ricardo Glodzinski	26/12/2009	Iteração 2

Descrição

Este caso de uso serve para efetuar uma sugestão em algum roteiro.

Pré-Condições

Nenhuma.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter feito a sugestão de correção para um roteiro.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID do roteiro em questão. **(E1)**
2. O sistema busca no DB o nome do roteiro. **(E2)**
3. O sistema preenche o título em azul com o nome do roteiro.
4. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
5. O usuário preenche os dados na tela.
6. O usuário clica no botão salvar.
7. O sistema exibe a mensagem "Sugestão registrada com sucesso".
8. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema exibe a mensagem "Ocorreu um erro. Por favor, tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Roteiro não encontrado.

1. O sistema exibe a mensagem "Roteiro não encontrado. Tente novamente!".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Não se aplica.

DataView

DV1 – Tela de Registro de Sugestões

The screenshot shows a web application interface for 'INFO CALL'. At the top right, the user 'Ricardo Glodzinski' is logged in, with a 'Logout' link. The main navigation bar includes 'Home', 'Cadastros', 'Roteiro', and 'Login'. A sidebar on the left lists 'Roteiros por Categoria' with sub-items: 'Categoria 1', 'Categoria 2', 'Categoria 3', and 'Categoria 4'. The central area is titled 'Sugerir Correção do Roteiro' and contains a text input field labeled '* Sugestão'. Below the input field are two buttons: 'Confirmar' and 'Voltar'. At the bottom of the page, a copyright notice reads: 'Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglodzinski@hotmail.com'.

UC009 – ACEITAR SUGESTÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	17/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	21/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para aceitar uma sugestão de correção.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter aceitado a sugestão.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID da sugestão. (E1)
2. O sistema busca no BD as informações da sugestão. (E2)
3. O sistema altera o status da sugestão para “aceita”.
4. O sistema exibe a mensagem “Sugestão aceita”.
5. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro incorreto.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Sugestão não localizada.

1. O sistema exibe a mensagem “Sugestão não localizada”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

UC010 – PESQUISAR SUGESTÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	23/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para pesquisar uma sugestão.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter pesquisado uma sugestão.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca apresenta a tela. (**DV1**)
2. O usuário preenche os critérios para pesquisa.
3. O usuário clica no botão pesquisar.
4. O sistema busca no BD as informações das sugestões que atendem aos critérios da pesquisa.
5. O sistema preenche a tabela com as informações obtidas no passo anterior. (**E1**)
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum resultado para pesquisa.

1. O sistema exibe a mensagem "Nenhum registro localizado".
1. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de Pesquisa de Sugestões

INFORMAC

Mostrar Sugestões ID Roteno

Mostrar Aceitadas Situação TODAS

Sugestões Pendentes

Pesquisar

ID	Nome Roteno	Situação	ADM
0001	Fundo de ações PETROBRAS	ACEITA	X
0002	Roteno número 2	REJEITADA	X
0003	Roteno número 3	ACEITA	X
0001	Fundo de ações PETROBRAS	REJEITADA	X

UC011 – REJEITAR SUGESTÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para rejeitar uma sugestão.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter rejeitado a sugestão.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID da sugestão. **(E1)**
2. O sistema busca no BD as informações da sugestão. **(E2)**
3. O sistema altera o status da sugestão para “rejeitada”.
4. O sistema exibe a mensagem “Sugestão rejeitada!”.
5. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro incorreto.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Sugestão não localizada.

1. O sistema exibe a mensagem “Sugestão não localizada”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

UC012 – MANTER CATEGORIA ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para acessar a página de gerenciamento de categorias de roteiros.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a página de gerenciamento de categorias de roteiros.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD todas as categorias de roteiros cadastradas. **(E1)**
2. O sistema preenche a tabela com os dados obtidos acima.
3. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
4. O usuário clica no botão "INCLUIR". **(A1)(A2)**
5. O sistema chama o UC013 – Incluir Categoria Roteiro
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão "EDITAR".

1. O sistema chama o UC013 – Incluir Categoria Roteiro passando por parâmetro a ID da categoria a ser editada. **(E2)**
2. O caso de uso é finalizado.

A2: O usuário clica no botão "EXCLUIR".

1. O sistema exibe a mensagem "Deseja realmente excluir esta categoria?<S/N>" **(A3)(E2)**
2. O usuário clica em "S".
3. O sistema chama o UC015 – Excluir Categoria Roteiro passando por parâmetro a ID da categoria a ser excluída.
4. O caso de uso é reiniciado.

A3: O usuário clica em "N".

1. Retorna ao fluxo principal.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhuma categoria cadastrada.

1. O sistema exibe a mensagem "Não existem categorias cadastradas".
2. Retorna ao fluxo principal.

E2: Nenhuma categoria selecionada.

1. O sistema exibe a mensagem "Selecione alguma categoria".
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela Gerenciamento de Categorias

INFO CALL

Ricardo Glodzinski
Logout

Home Cadastros Roteiro Login

Roteiros por Categoria

Descrição	Alterar	Excluir
Categoria 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Categoria 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Categoria 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Categoria 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Incluir Pesquisar

Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglozdinski@hotmail.com

UC013 – INCLUIR CATEGORIA ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	15/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1
3.0	Ricardo Glodzinski	10/10/2009	Iteração 2

Descrição

Este caso de uso serve para incluir uma categoria de roteiro.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter incluído uma categoria de roteiro.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema preenche os dados na tela.
2. O sistema exibe a tela. **(DV1)**
3. O usuário preenche os dados na tela.
4. O usuário clica no botão “Confirmar”. **(A1)(E1)**
5. O sistema insere os dados no BD.
6. O sistema exibe a mensagem “Inclusão realizado com sucesso”.
7. O sistema chama o UC012 – Manter Categoria Roteiro.
8. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão “Voltar”

1. O sistema chama o UC012 – Manter Categoria Roteiro.
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

E1: Campos não preenchidos.

1. O sistema exibe a mensagem “Preencha todos os campos”.
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

Nenhuma

DataView

DV1 – Tela de Inclusão de Categoria de Roteiros

The screenshot shows a web application interface. At the top right, the user name "Ricardo Glodzinski" and a "Logout" link are visible. The main header contains the text "INFO CALL". Below the header is a navigation menu with links for "Home", "Cadastros", "Roteiro", and "Login". A sidebar on the left lists "Roteiros por Categoria" with sub-items "Categoria 1", "Categoria 2", "Categoria 3", and "Categoria 4". The main content area is titled "Inclusão de Categoria" and features a form with a single text input field labeled "* Descrição". Below the input field are two buttons: "Confirmar" and "Voltar". At the bottom of the page, a copyright notice reads "Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglodzinski@hotmail.com".

UC015 – EXCLUIR CATEGORIA ROTEIRO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	20/11/2009	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve para excluir uma categoria de roteiro.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter excluído uma categoria de roteiro.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID da categoria em questão. **(E1)**
2. O sistema exclui do BD a referida categoria. **(E2)**
3. O sistema exibe a mensagem “Exclusão realizada com sucesso!”.
4. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente!”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Dados não localizados.

1. O sistema exibe a mensagem “Categoria não localizada!”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	13/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1
3.0	Ricardo Glodzinski	30/11/2009	Iteração 2

Descrição

Este caso de uso serve para acessar a tela de gerenciamento de textos comuns.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a tela de gerenciamento de textos comuns.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD os dados dos textos comuns. **(R1)(E1)**
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
4. O usuário clica no botão "Incluir". **(A1)(A2)**
5. O sistema chama o UC017 – Incluir Texto Comum
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão "EDITAR"

1. O sistema chama o UC017 – Incluir Texto Comum passando por parâmetro a ID do texto comum a ser editado.
2. O caso de uso é finalizado.

A2: O usuário clica no botão "EXCLUIR".

1. O sistema exibe a mensagem "Deseja realmente excluir este texto comum?<S/N>". **(E2)**
2. O usuário clica no botão "S". **(A3)**
3. O sistema chama o UC019 – Excluir Texto comum passando por parâmetro a IS do texto comum a ser excluído.
4. O caso de uso é reiniciado.

A3: O usuário clica no botão "N".

1. Retorna ao fluxo principal.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum texto comum cadastrado.

1. O sistema exibe a mensagem "Não existem textos comuns cadastrados".
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

R1: O sistema deve buscar os dados dos últimos cinco textos comuns incluídos no sistema.

DataView

DV1 – Tela de gerenciamento de textos comuns.

The screenshot shows a web application interface. At the top right, the user name "Ricardo Godzinski" and a "Logout" link are visible. The main header contains the text "INFO CALL". Below the header is a navigation menu with links for "Home", "Cadastros", "Roteiro", and "Login". The main content area is titled "Roteiros por Categoria" and displays a table of common topics. The table has four columns: "Titulo", "Data de Alteração", "Alterar", and "Excluir". There are two rows of data, both with a date of "19/12/2009". Below the table is an "Incluir" button. At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright (c) 2009 - Ricardo Godzinski - Todos os direitos reservados - rgodzinski@hotmail.com".

Titulo	Data de Alteração	Alterar	Excluir
Tópico comum teste	19/12/2009		
Tópico comum teste 2	19/12/2009		

UC017 – INCLUIR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	19/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1
3.0	Ricardo Glodzinski	12/12/2009	Iteração 2

Descrição

Este caso de uso serve para incluir um texto comum.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter incluído um texto comum.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema preenche os dados na tela.
2. O sistema apresenta a tela. **(DV1)**
3. O usuário preenche os dados na tela.
4. O usuário clica no botão "SALVAR", **(A1)**
5. O sistema exibe a mensagem "Cadastro efetuado com sucesso".
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no botão "Voltar"

1. O sistema chama o UC016 – Manter Texto Comum
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de Inclusão de Texto Comum

The screenshot shows a web application interface. At the top right, the name "Ricardo Glodzinski" and a "Logout" link are visible. Below the header, there is a navigation menu with links for "Home", "Cadastros", "Roteiro", and "Login". A sidebar on the left contains a tree view for "Roteiros por Categoria" with sub-items "Categoria 1", "Categoria 2", "Categoria 3", and "Categoria 4". The main content area is titled "Inclusão de Texto Comum" and contains a form with two required fields: "* Título" (with an empty text input) and "* Texto" (with a large text area). Below the text area is a rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and undo. At the bottom of the form are two buttons: "Confirmar" and "Voltar". A footer at the very bottom of the page contains the copyright notice: "Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglozdinski@hotmail.com".

UC019 – EXCLUIR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para efetuar a exclusão de um texto comum.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter excluído o texto comum.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a ID do texto comum. **(E1)**
2. O sistema exclui o texto comum do BD. **(E2)**.
3. O sistema exibe a mensagem “Texto comum excluído!”.
4. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente!”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Dados não localizados.

1. O sistema exibe a mensagem “Texto comum não encontrado!”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

UC020 – PESQUISAR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para pesquisar um texto comum.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter pesquisado um texto comum.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema exibe a tela de pesquisa. (**DV1**)
2. O usuário preenche os dados na tela.
3. O usuário clica no botão “PESQUISAR”. (**A1**)
4. O sistema busca no BD os registros que atendam aos critérios informados.
5. O sistema preenche o resultado de pesquisa na tela. (**E1**)
6. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

A1: O usuário clica no link “ADM – X”.

1. O sistema chama o UC016- Manter Texto Comum passando por parâmetro a ID do texto comum.

Fluxos de Exceção

E1: Nenhum registro localizado.

1. O sistema exibe a mensagem “Nenhum registro localizado”.
2. Retorna ao fluxo principal.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView
DV1 – Tela de Pesquisa de Texto Comum

INFO CALL

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO

Pesquisar

ID:

NOME:

PESQUISAR

ID	Nome de Texto Comum	ADM
0001	ICF	<input type="checkbox"/>
0002	CDMF	<input type="checkbox"/>

UC021 – ANEXAR TEXTO COMUM

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	12/09/2008	Elaboração
2.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Iteração 1

Descrição

Este caso de uso serve anexar um texto comum a um roteiro que esteja sendo incluído ou editado.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Anexado um texto comum a um roteiro.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema chama o UC020 – Pesquisar Texto Comum.
2. O sistema recebe por parâmetro a ID do texto comum selecionado na pesquisa. (E1)
3. O sistema busca no BD o texto comum que será apresentado pelo UC002 – Incluir Roteiro. (E2)
4. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum

Fluxos de Exceção

E1: Parâmetro inválido.

1. O sistema apresenta a mensagem “Erro inesperado. Tente novamente”.
2. O caso de uso é finalizado.

E2: Texto comum não localizado.

1. O sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro no inesperado no sistema. Refaça a pesquisa”.
2. O caso de uso é finalizado.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

UC022 – ACESSAR SISTEMA

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	18/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve mostrar a tela inicial do sistema administrativo.

Pré-Condições

Nenhuma.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado a tela principal do sistema.

Ator Primário

Administrador

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema chama o UC023 – Exibir Sugestões Pendentes.
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

UC023 – EXIBIR SUGESTÕES PENDENTES

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	19/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para exibir as sugestões de correções pendentes.

Pré-Condições

Este caso de uso só pode ser executado se:

1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin.
2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Acessado a tela de exibição de sugestões pendentes.

Ator Primário

Administrador.

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema chama o UC007 – Manter Sugestões de Correção.
2. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

Nenhuma.

DataView

Não se aplica.

UC024 – ACESSAR PORTAL

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para mostrar a tela principal do sistema para os atendentes.

Pré-Condições

Nenhuma.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Ter acessado a tela principal do sistema de atendimento.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema chama o UC025 – MOSTRAR ROTEIROS MAIS ACESSADOS para preencher a tabela “ROTEIROS MAIS VISUALIZADOS”.
2. O sistema chama o UC026 – MOSTRAR ÚLTIMAS ATUALIZAÇÕES para preencher a tabela “ATUALIZAÇÕES DA SEMANA”.
3. O sistema monta a tela.
4. O sistema mostra a tela. **(DV1)**

Fluxos Alternativos – Nenhum.

Fluxos de Exceção – Nenhum,

Regras de Negócio – Nenhuma.

DataView

DV1 – Tela de Acesso ao Portal

INFO CALL

Ricardo Glodzinski

LOGOUT

Home Cadastros Roteiro Login

Roteiros por Categoria

- Categoria 1
- Categoria 2
- Categoria 3
- Categoria 4

Título	Roteiros Mais Acessados			Categoria	Acessar
	Inclusão	Publicação	Atualização		
Roteiro Teste 3	20/12/2009	25/12/2009	20/12/2009	Categoria 1	A
Roteiro Teste 4	20/12/2009	30/12/2009	20/12/2009	Categoria 1	A
Roteiro Teste 2	20/12/2009	27/12/2009	20/12/2009	Categoria 2	A
Cadastrando um Roteiro	23/12/2009	30/12/2009	23/12/2009	Categoria 3	A
Roteiro Teste	20/12/2009	29/12/2009	26/12/2009	Categoria 1	A
Roteiro Teste X	26/12/2009	30/12/2009	26/12/2009	Categoria 1	A

Título	Roteiros Atualizados Recentemente			Categoria	Acessar
	Inclusão	Publicação	Atualização		
Roteiro Teste 4	20/12/2009	30/12/2009	20/12/2009	Categoria 1	A
Cadastrando um Roteiro	23/12/2009	30/12/2009	23/12/2009	Categoria 3	A
Roteiro Teste X	26/12/2009	30/12/2009	26/12/2009	Categoria 1	A
Roteiro Teste	20/12/2009	29/12/2009	26/12/2009	Categoria 1	A
Roteiro Teste 2	20/12/2009	27/12/2009	20/12/2009	Categoria 2	A
Roteiro Teste 3	20/12/2009	25/12/2009	20/12/2009	Categoria 1	A

Copyright (c) 2009 - Ricardo Glodzinski - Todos os direitos reservados - rglozdinski@hotmail.com

UC025 – MOSTRAR ROTEIROS MAIS ACESSADOS

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve para buscar no BD os roteiros mais visualizados.

Pré-Condições

Nenhuma.

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Buscado os roteiros mais acessados.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no DB os roteiros mais acessados. (R1)
2. O sistema preenche os dados na tabela.
3. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum

Fluxos de Exceção

Nenhum

Regras de Negócio

R1. O sistema deve fazer um SELECT dos 10 roteiros que tenham o maior número de acessos.

DataView

Não se aplica.

UC026 – MOSTRAR ÚLTIMAS ATUALIZAÇÕES

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	28/09/2008	Elaboração

Descrição

Este caso de uso serve buscar no BD os roteiros atualizados na última semana.

Pré-Condições

Nenhuma

Pós-Condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. Buscado os roteiros atualizados na última semana.

Ator Primário

Atendente

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema busca no BD os roteiros atualizados na última semana. (R1)
2. O sistema preenche os dados na tela.
3. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

Nenhum.

Regras de Negócio

R1. O sistema deve buscar todos os roteiros que tenham (DATA <= HOJE) e (DATA >= HOJE -7).

DataView

Não se aplica.

UC999 – VERIFICAR PERMISSÃO

Controle do Documento

Versão	Autor	Data	Descrição
1.0	Ricardo Glodzinski	01/12/2009	Elaboração

Descrição

A finalidade deste caso de uso é verificar se o usuário tem permissão para acessar uma determinada página.

Pré-condições

Este caso de uso pode iniciar somente se:

1. O usuário deve ter solicitado, via URL ou clicando em algum botão, o acesso a uma determinada página.

Pós-condições

Após o fim normal deste caso de uso o sistema deve:

1. O sistema deverá ter verificado se o usuário tem a devida permissão e exibir ou não a página solicitada.

Ator Primário

Sistema

Fluxo de Eventos Principal

1. O sistema recebe por parâmetro a URL solicitada.
2. O sistema verifica que a página solicitada é protegida.
3. O sistema verifica que o usuário está logado. (E1)
4. O sistema verifica que o usuário tem permissão para acessar a página. (E2)(R1)
5. O caso de uso é finalizado.

Fluxos Alternativos

Nenhum.

Fluxos de Exceção

E1: Usuário não está logado.

1. O sistema exibe a tela DV1.
2. O caso de uso é encerrado.

E2: Usuário não tem permissão para acessar a página.

1. O sistema exibe a tela DV1.
2. O caso de uso é encerrado.

Regras de Negócio

R1. O sistema verifica qual é o papel do usuário em questão. Verifica se o papel deste usuário tem a permissão para acessar a página.

Data View

DV1 – Tela de Acesso não autorizado.



- [Roteiros por Categoria](#)
- [Categoria 1](#)
- [Categoria 2](#)
- [Categoria 3](#)
- [Categoria 4](#)

A página solicitada não está disponível. Para ter acesso a esta página, acesse o sistema utilizando um usuário que tenha as devidas permissões.

11.3. APÊNDICE 03 – DIAGRAMAS DE SEQUÊNCIA

InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009

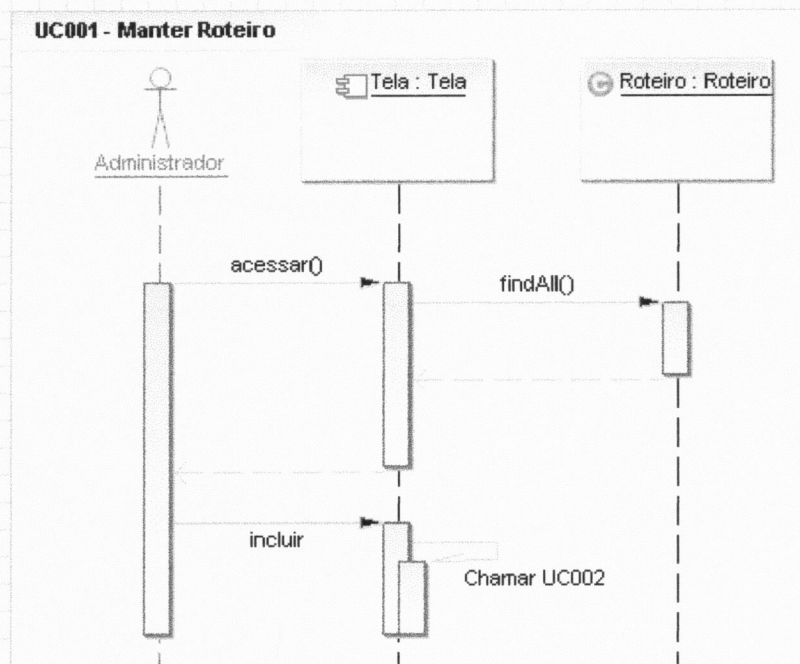
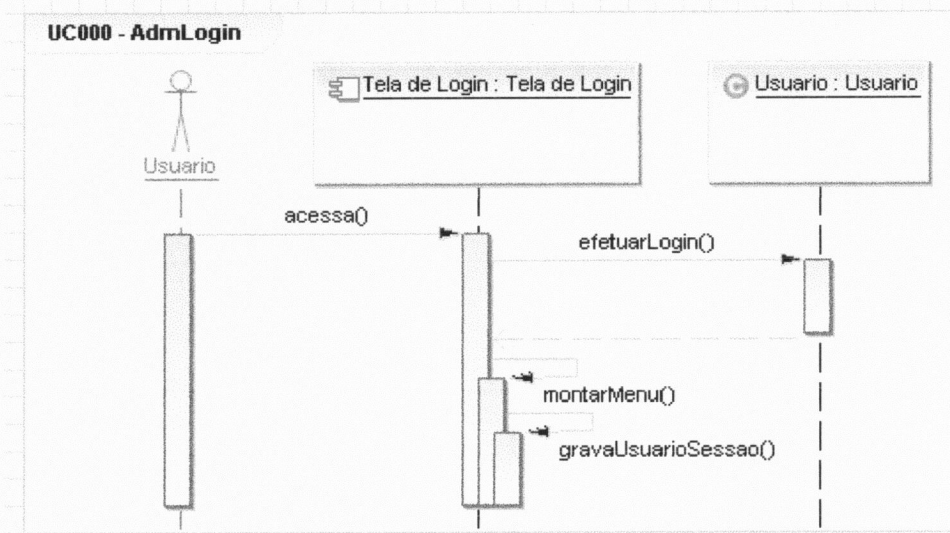
InfoCall
Diagramas de Sequência

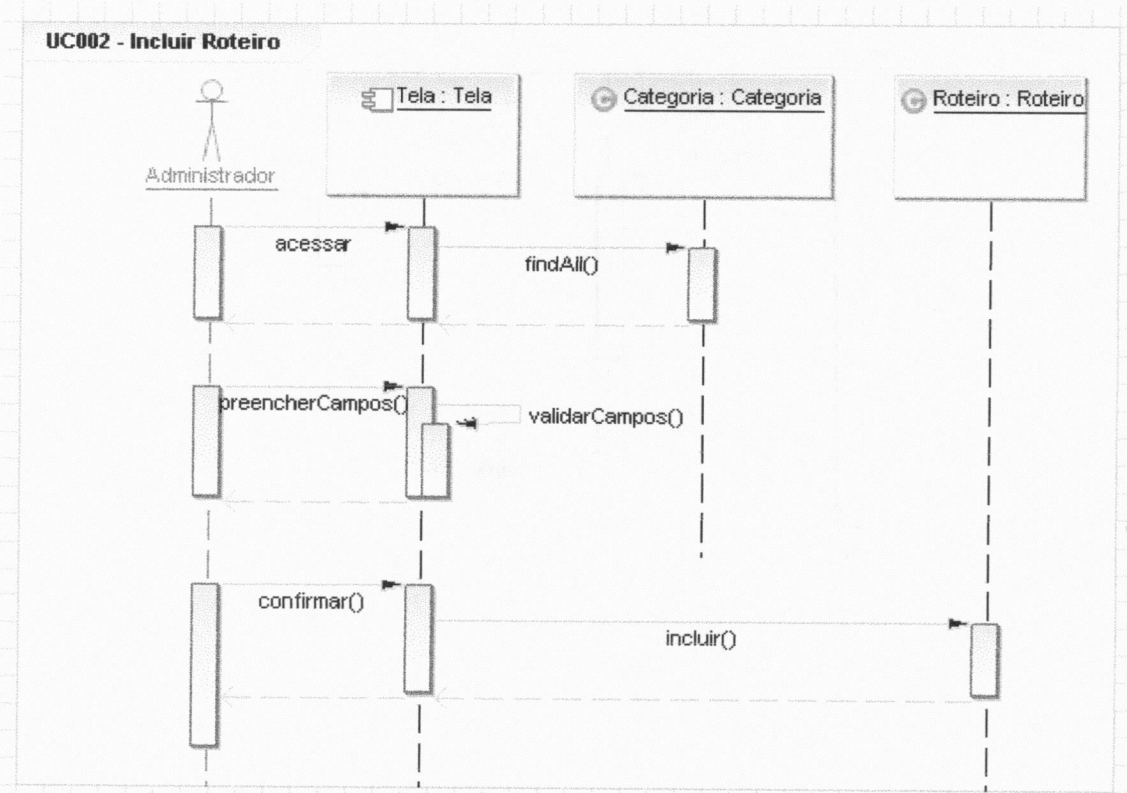
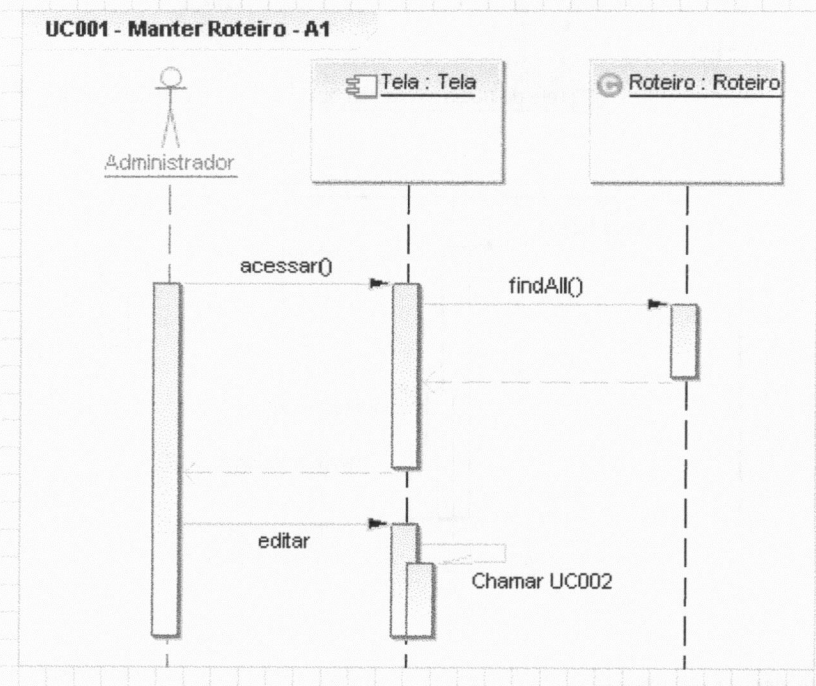
Versão 1.0

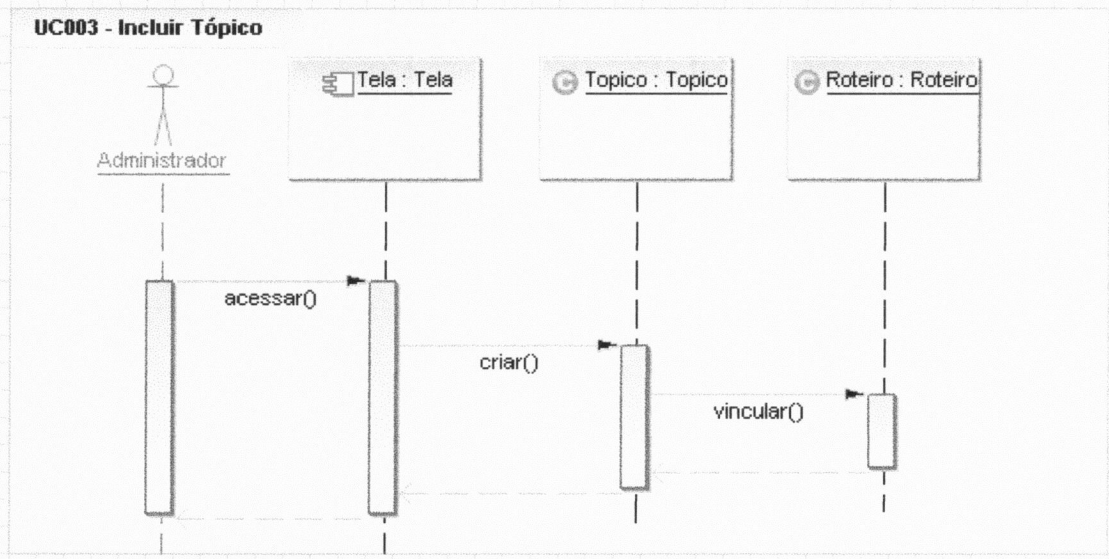
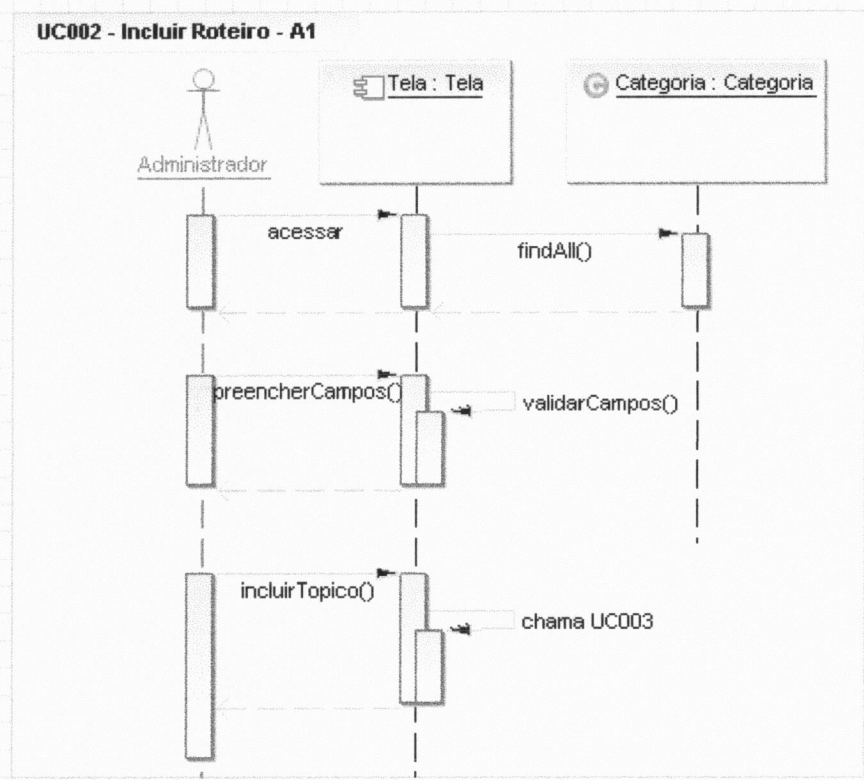
InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009

Histórico de Revisões

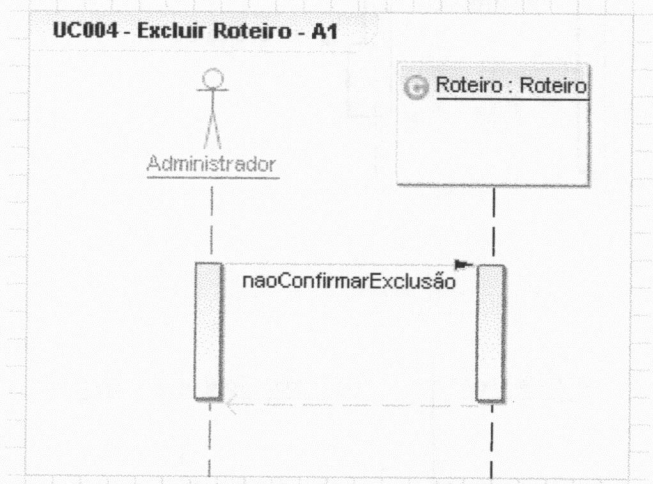
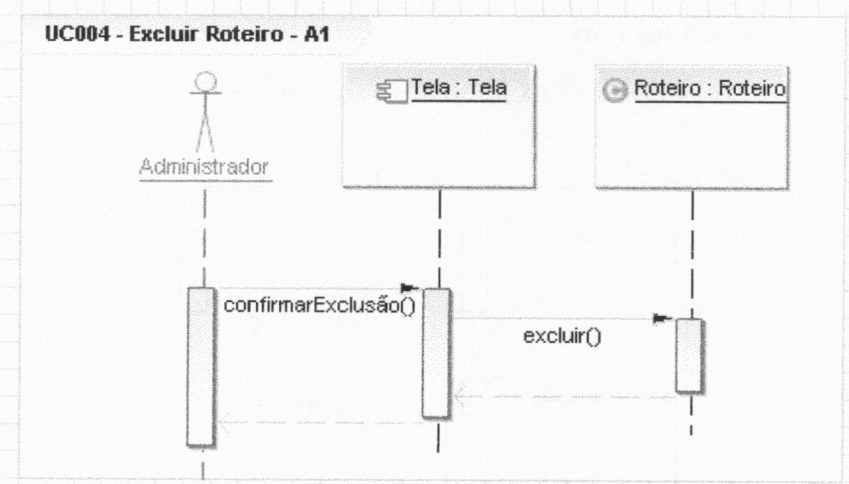
Data	Versão	Descrição	Autor
10/12/2009	1.0	Criação	Ricardo Glodzinski

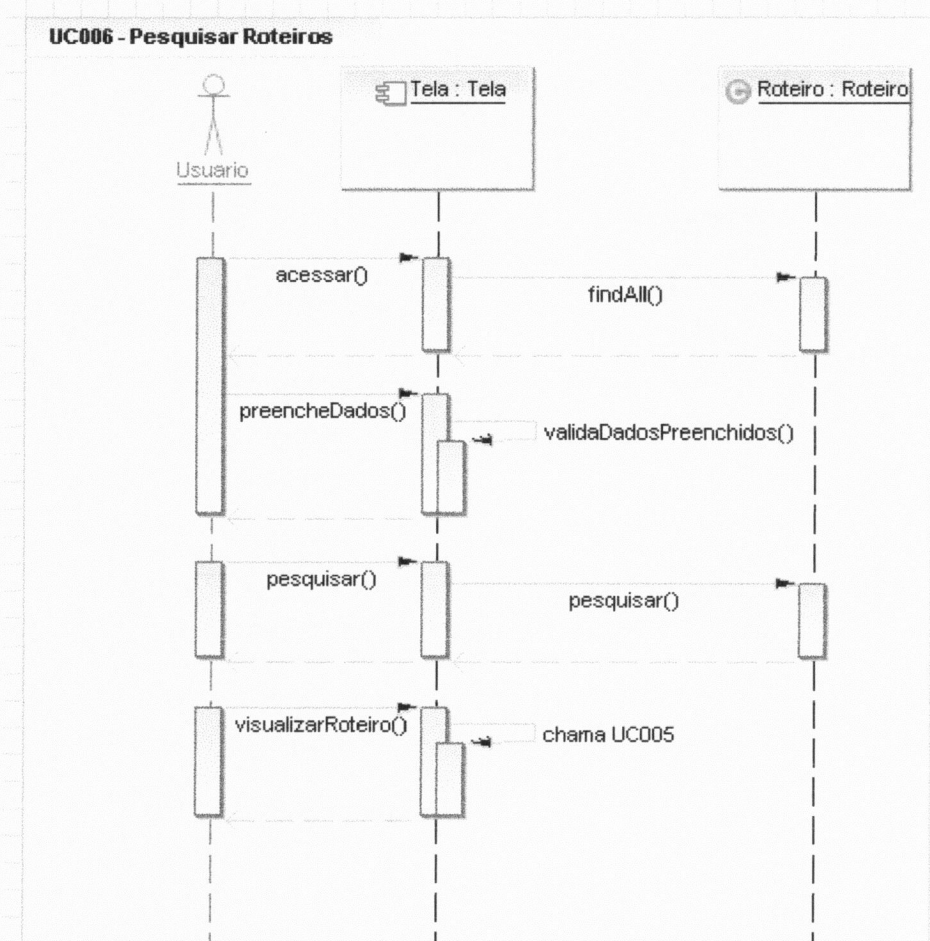
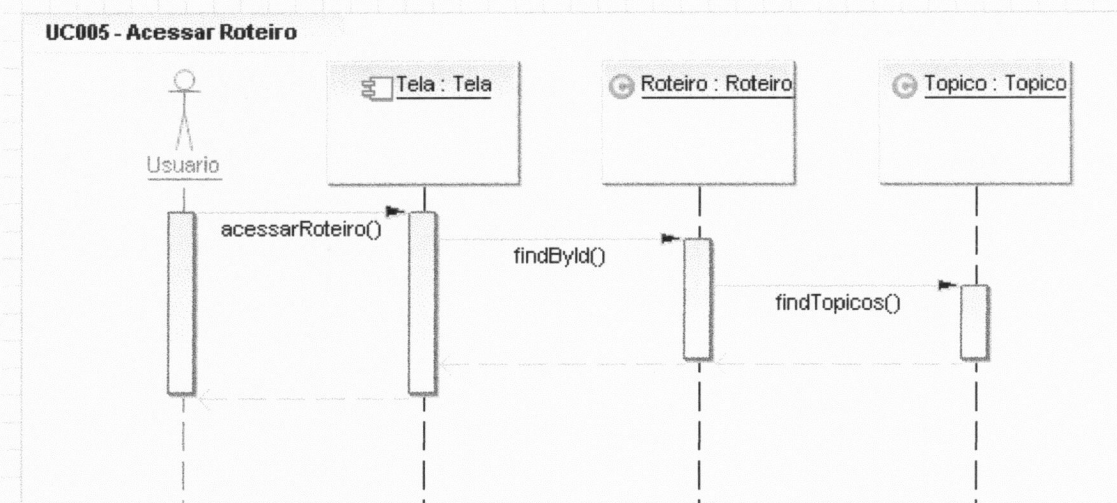






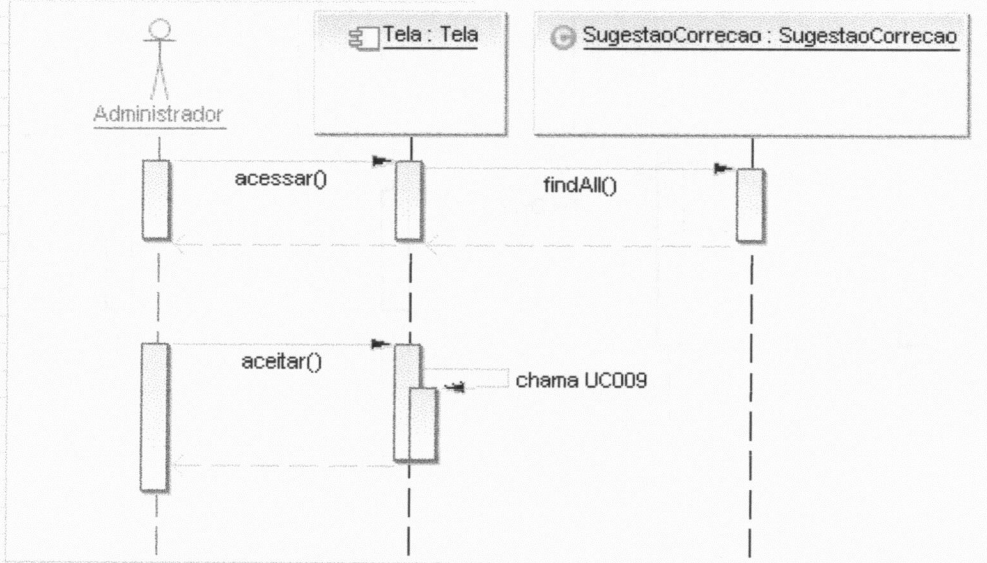
InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009



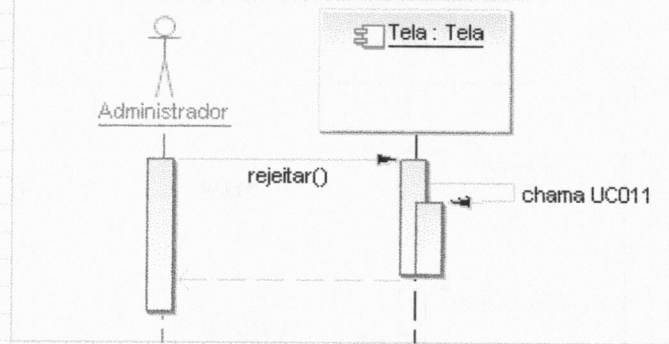


InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009

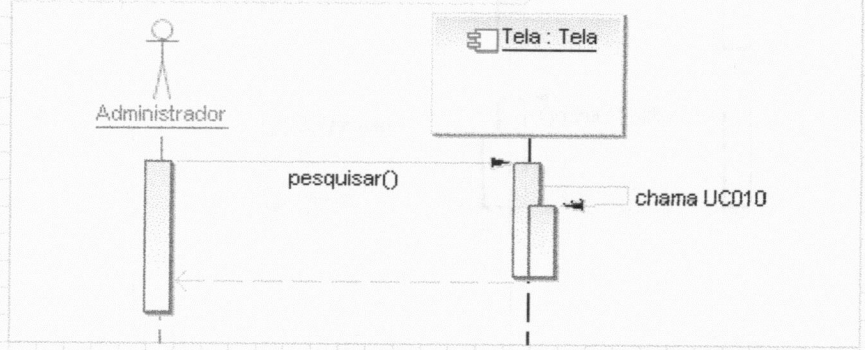
UC007 - Manter Sugestões de Correção



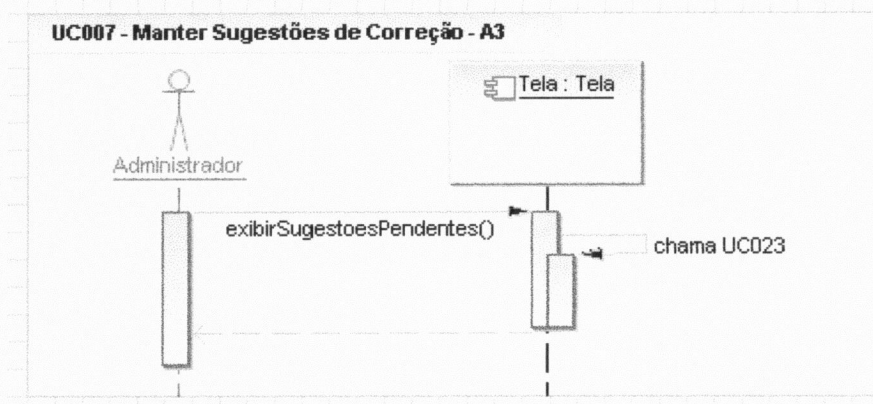
UC007 - Manter Sugestões de Correção - A1



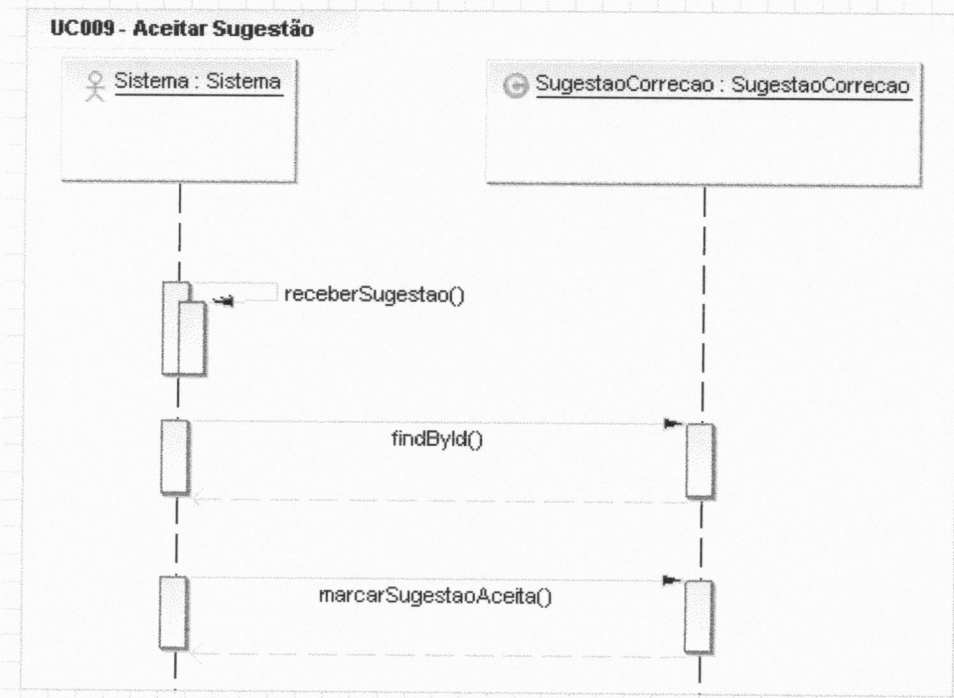
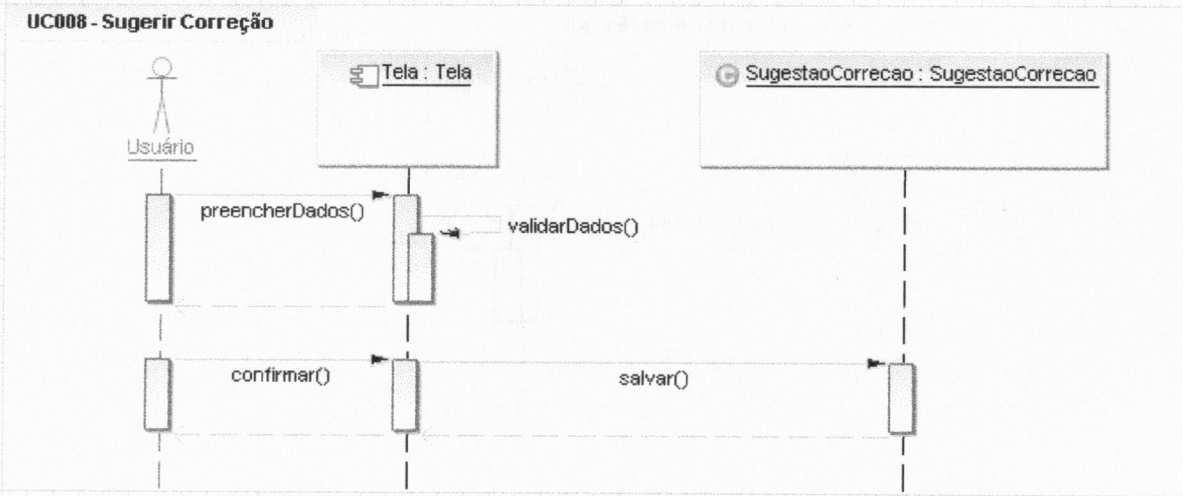
UC007 - Manter Sugestões de Correção - A2



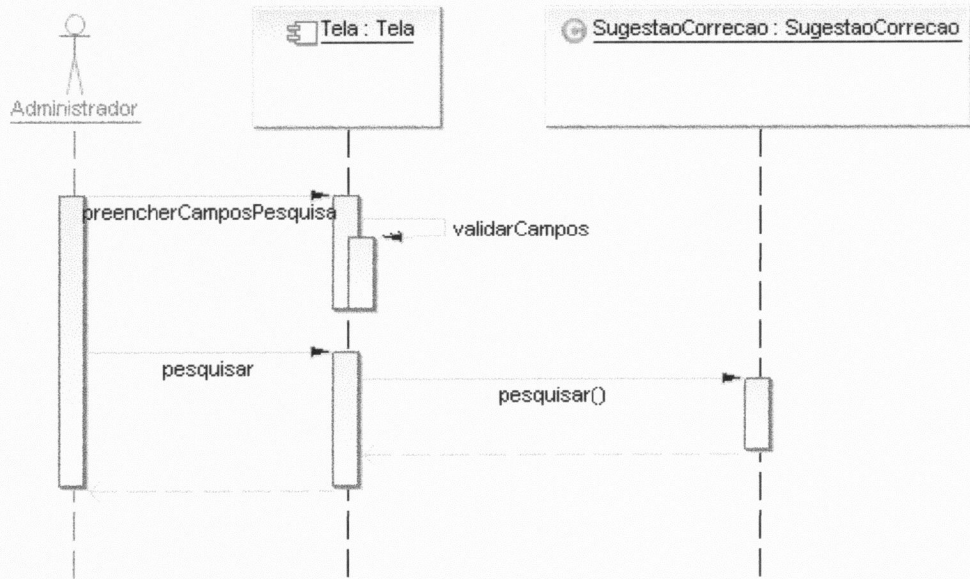
InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009



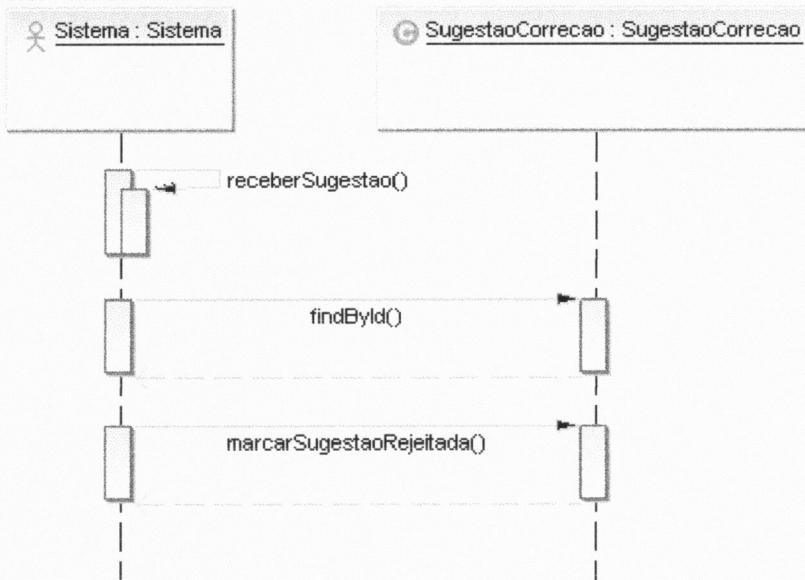
InfoCall	Versão: 1.1
Casos de Uso	Data: 10/12/2009

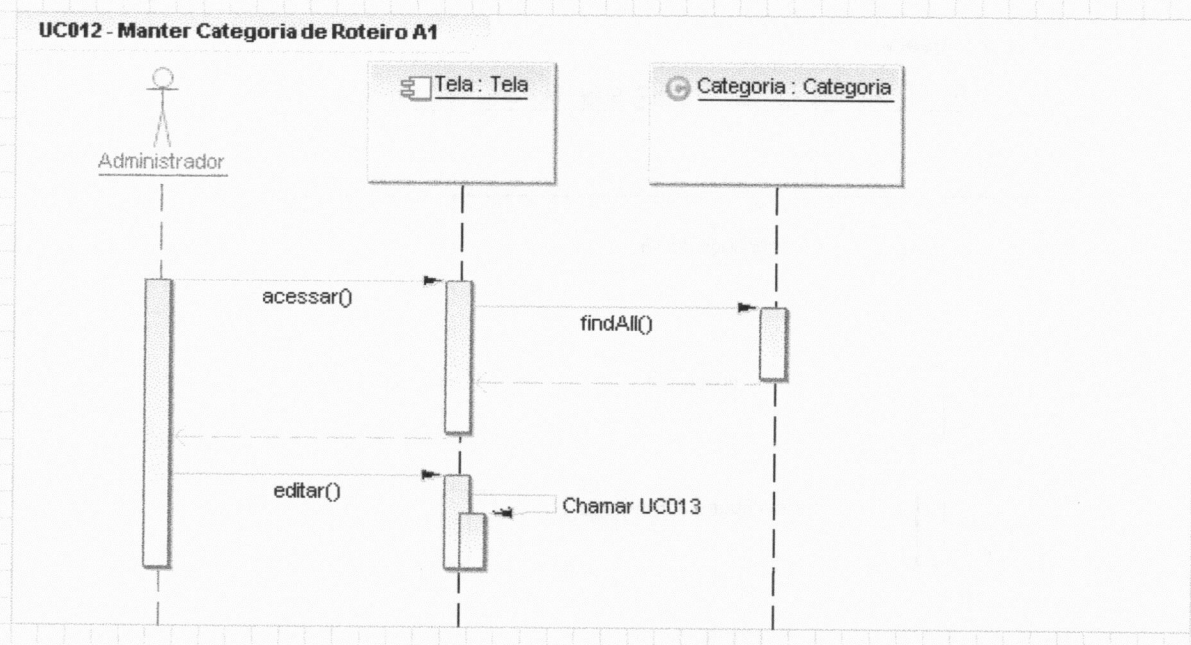
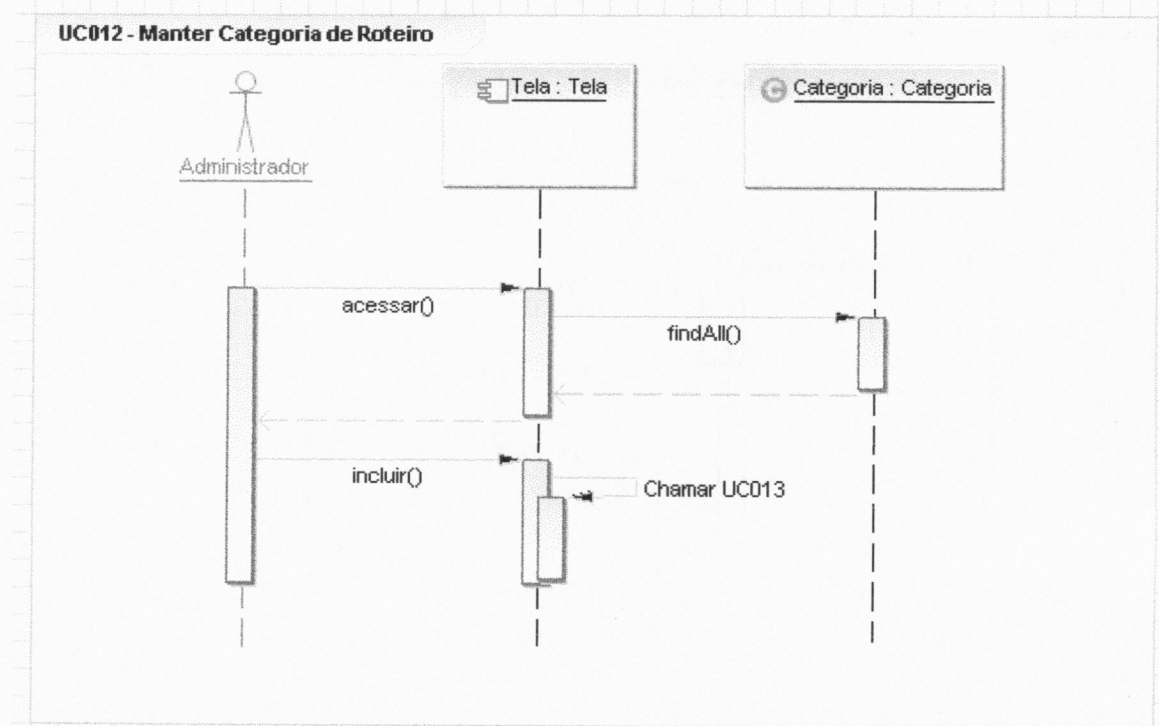


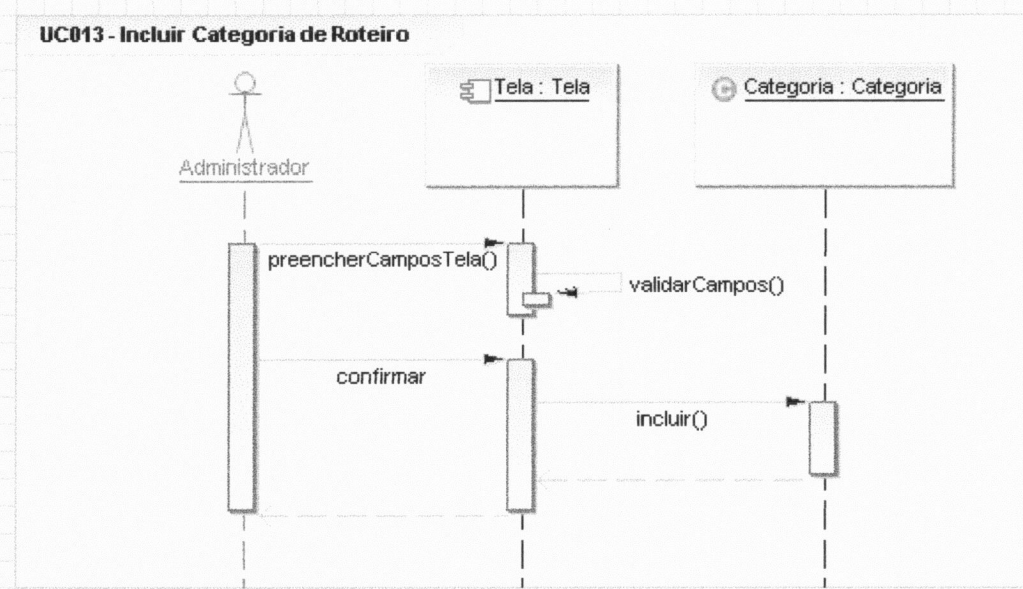
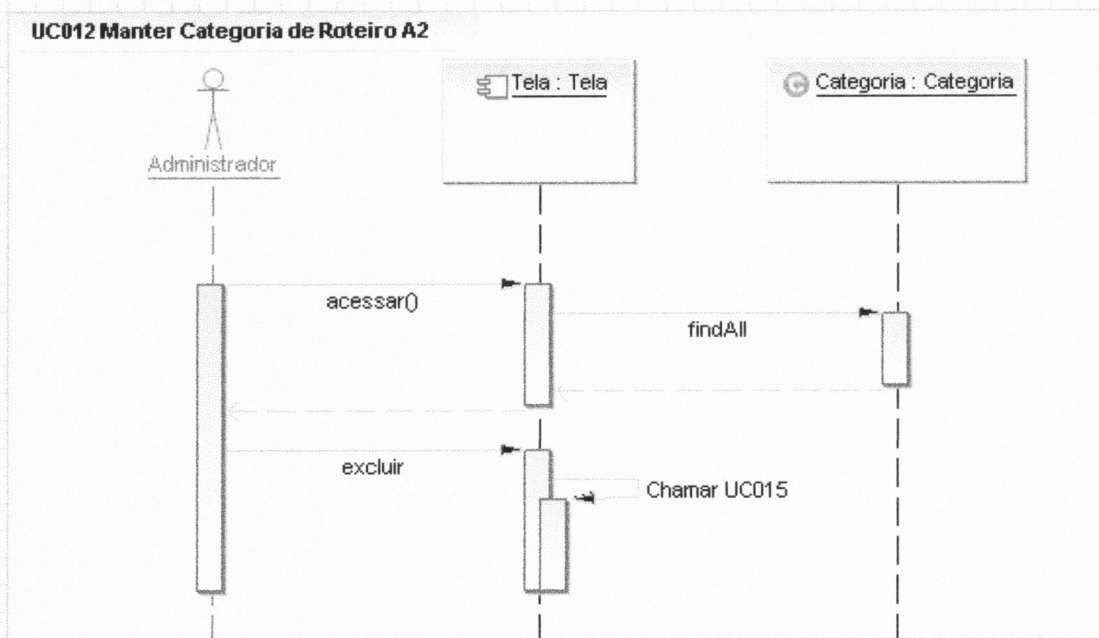
UC010 - Pesquisar Sugestão

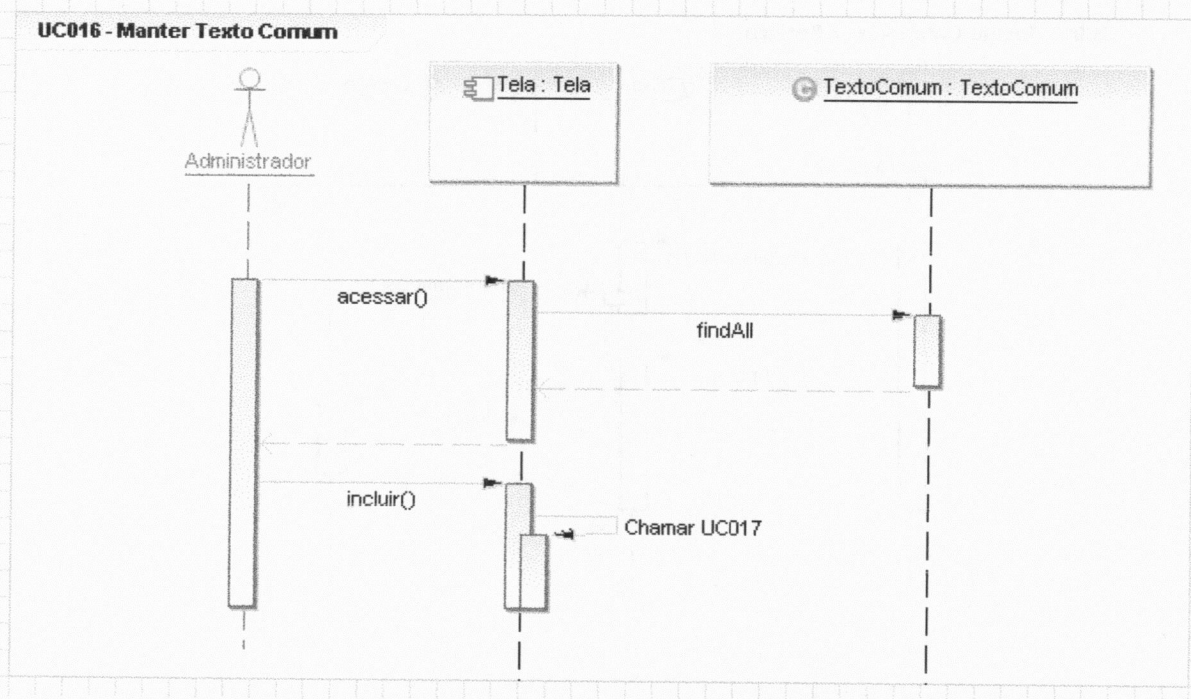
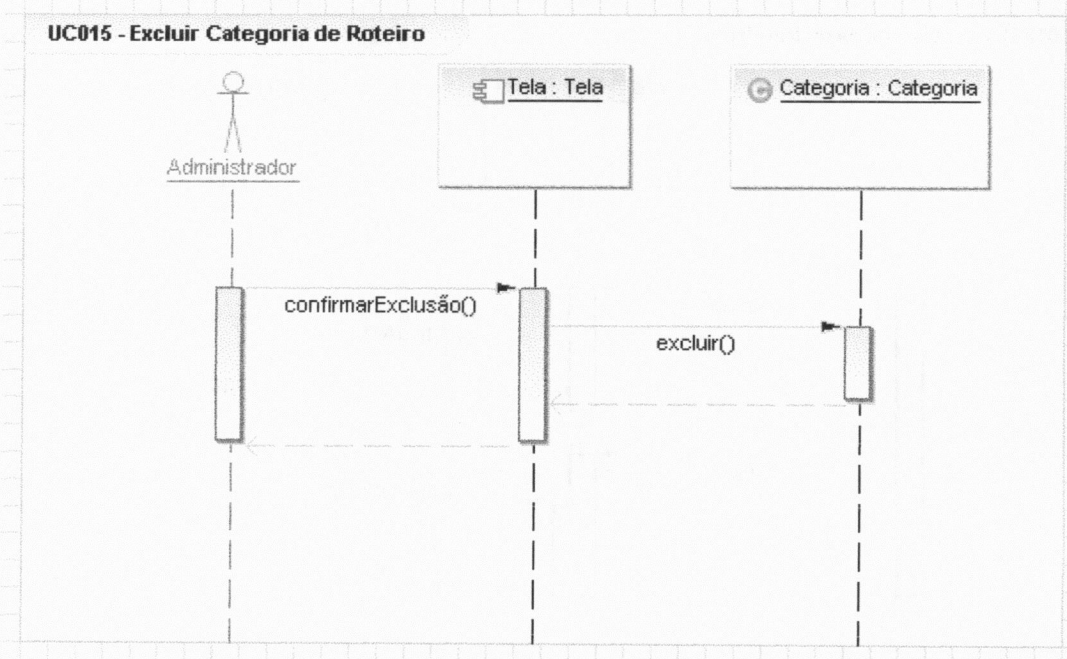


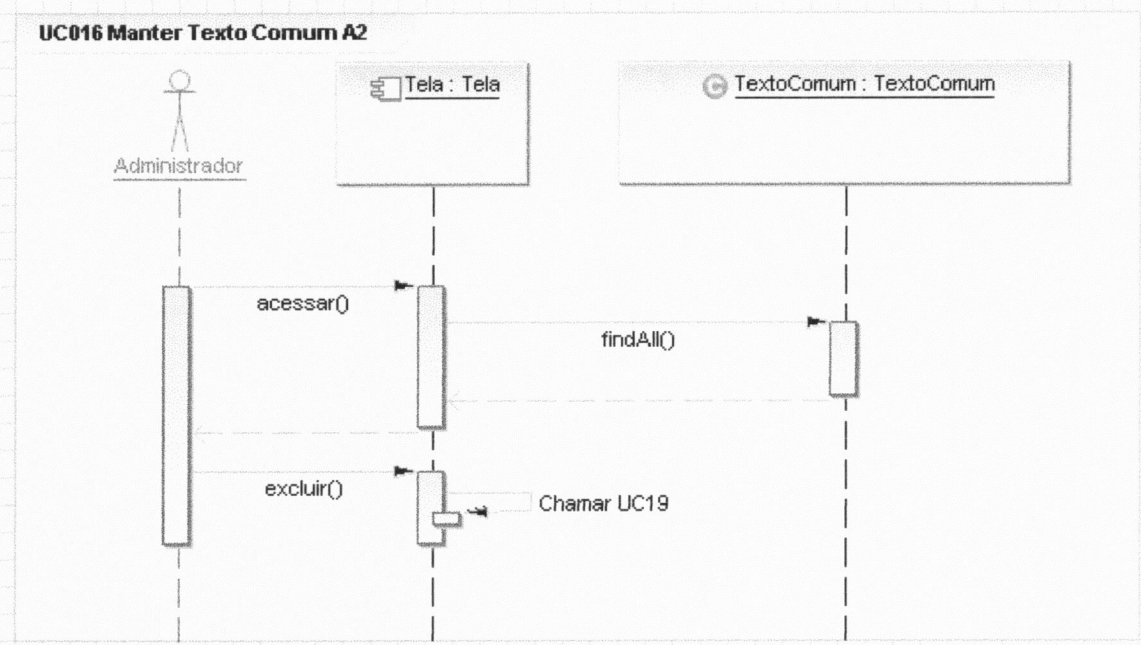
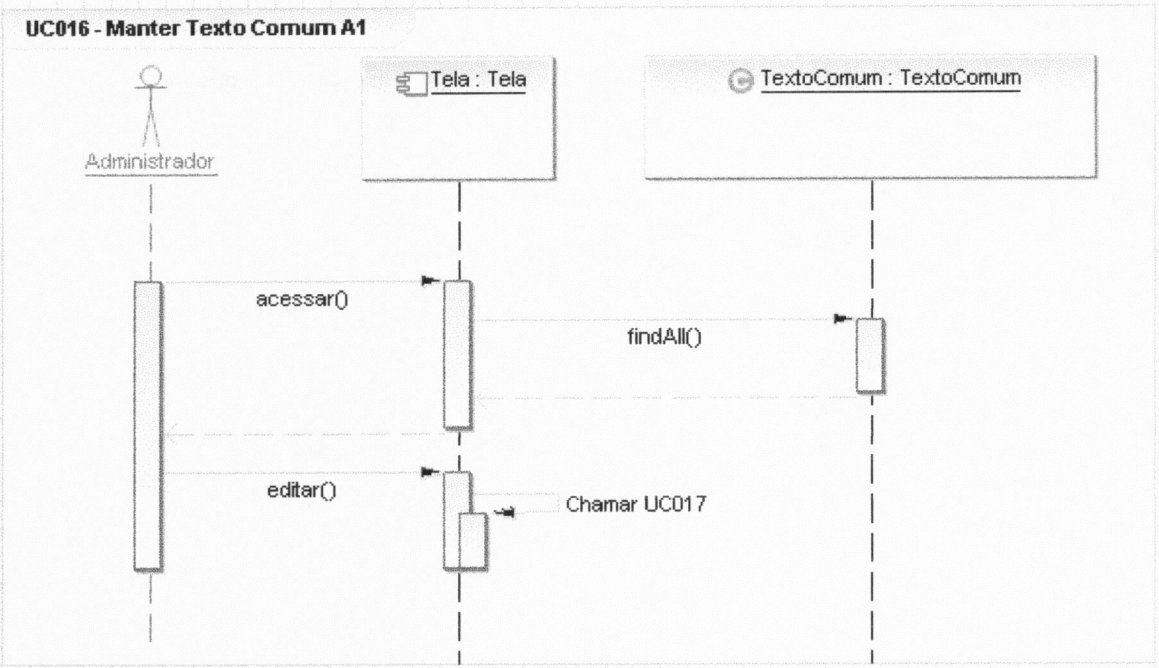
UC011 - Rejeitar Sugestão

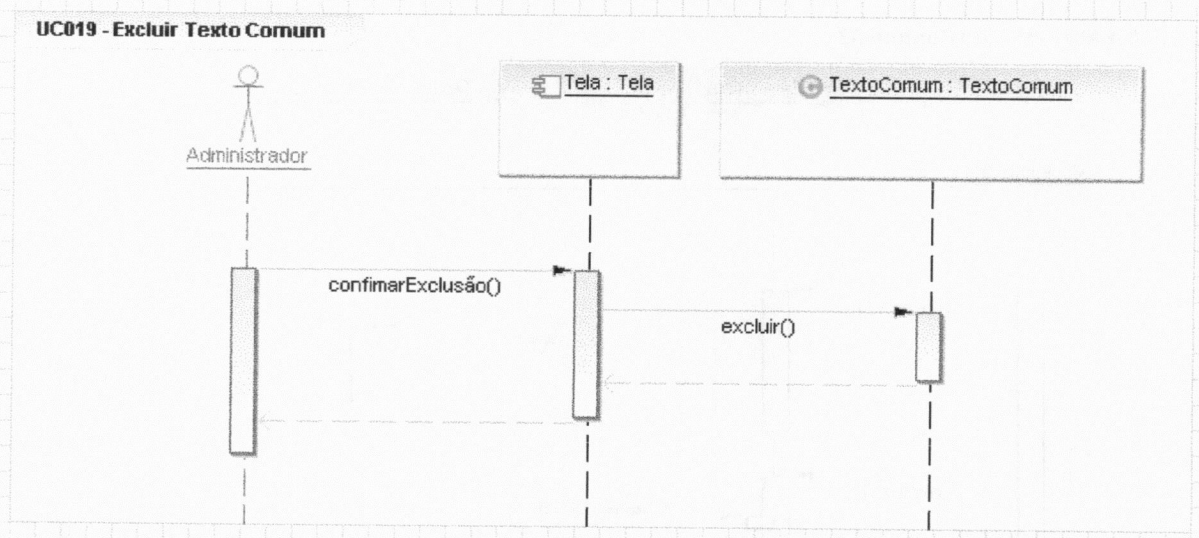
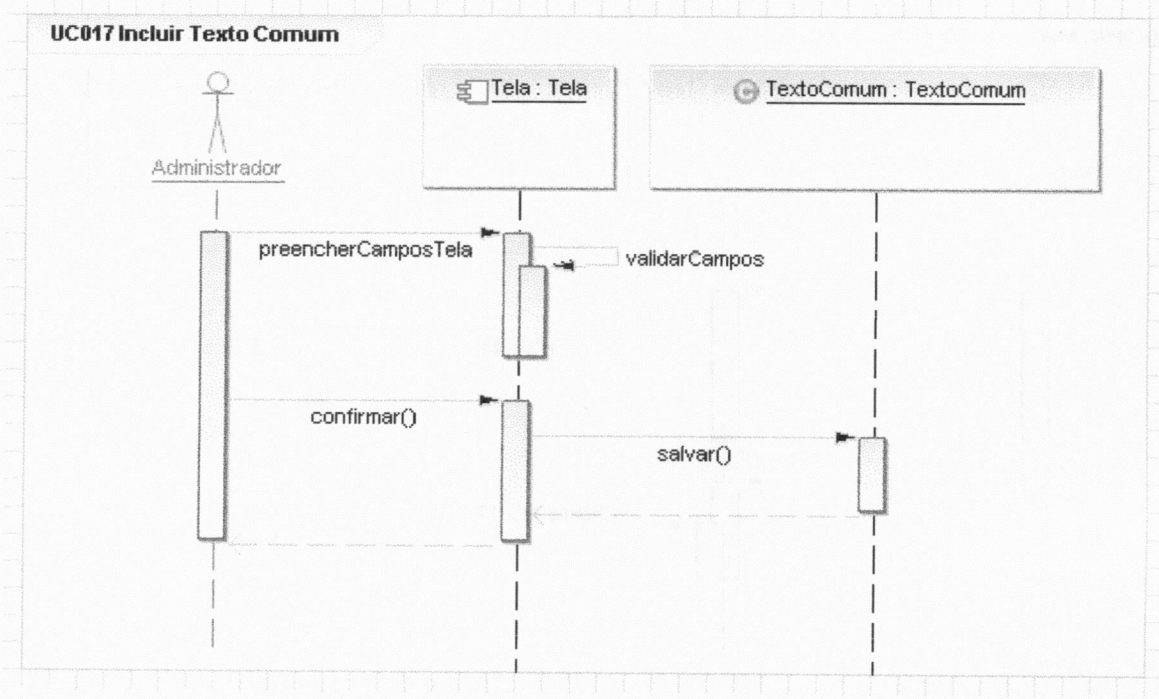




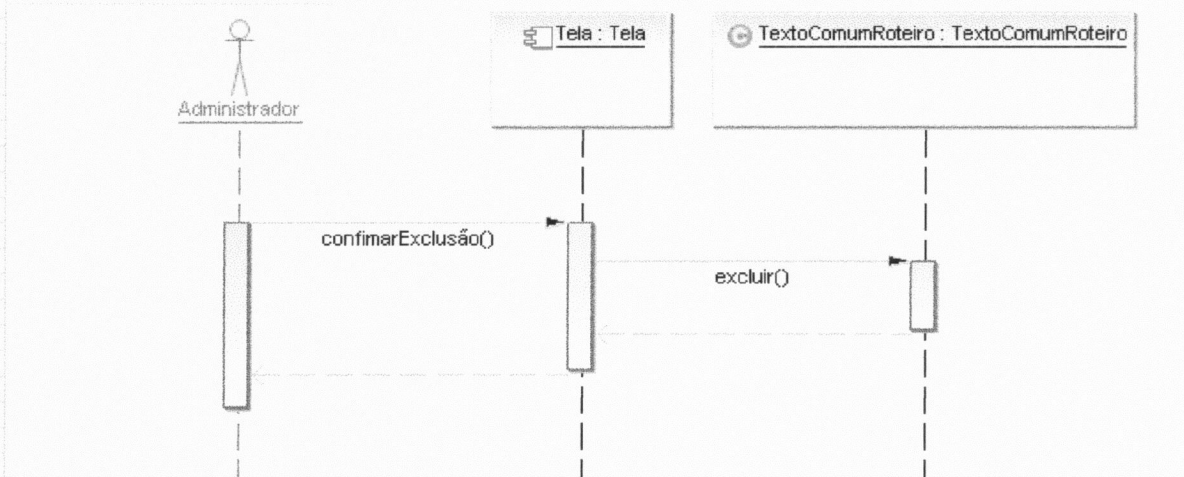




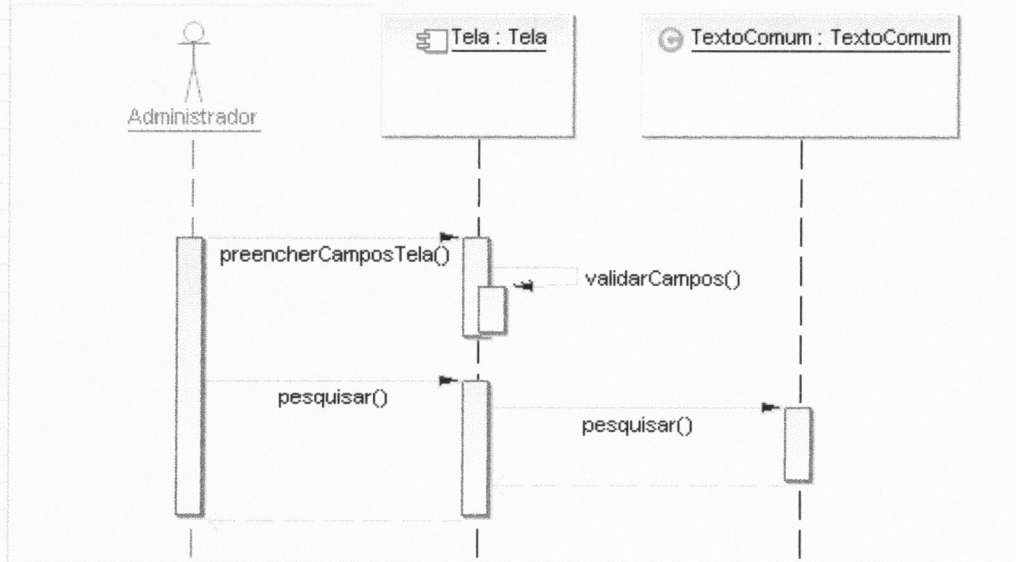


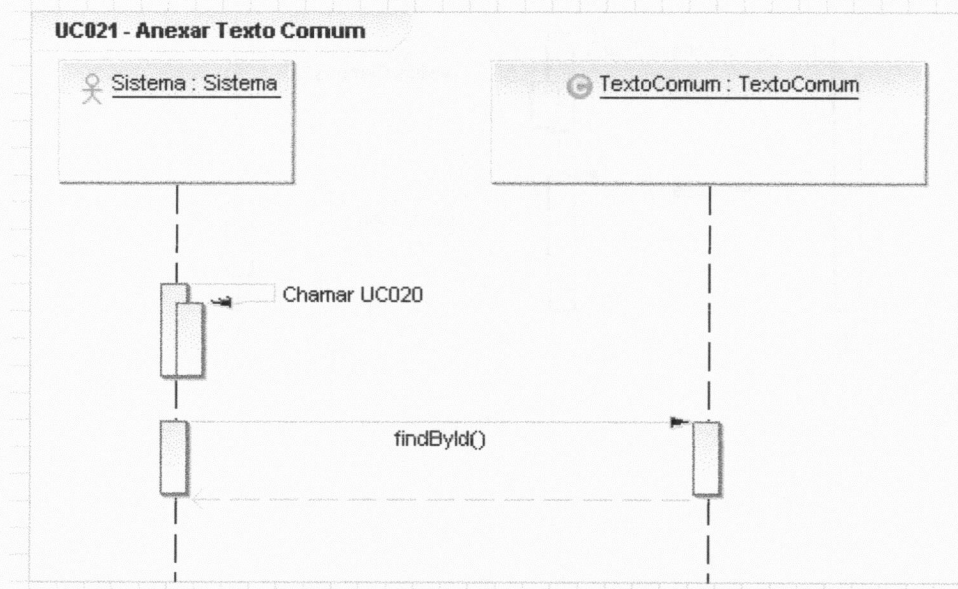
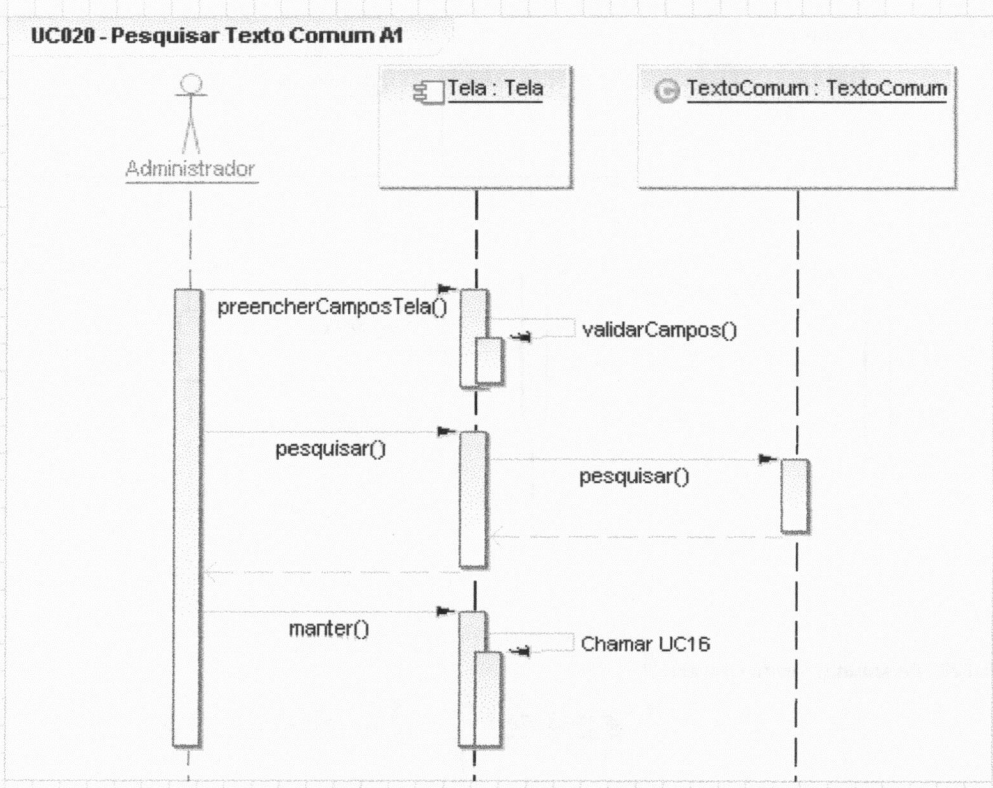


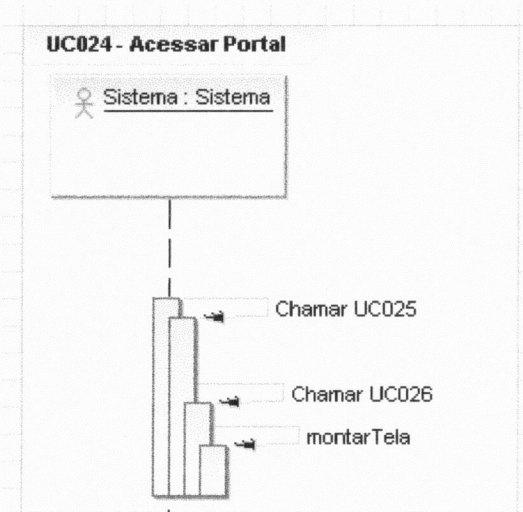
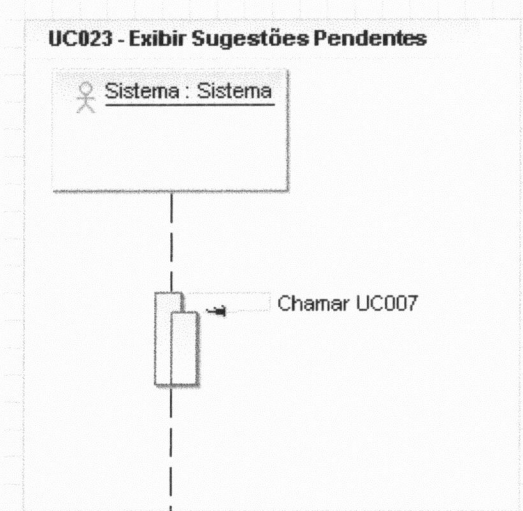
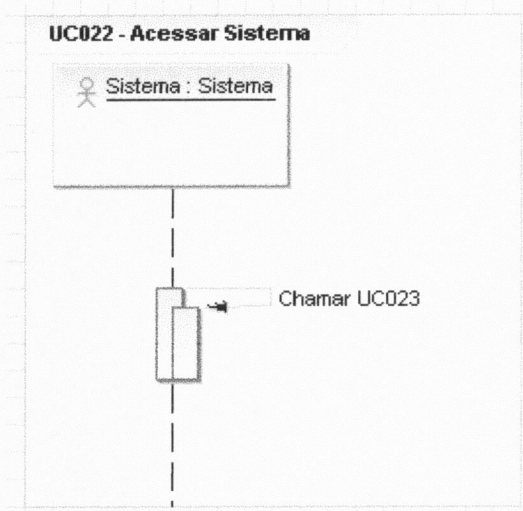
UC019 - Excluir Texto Comum

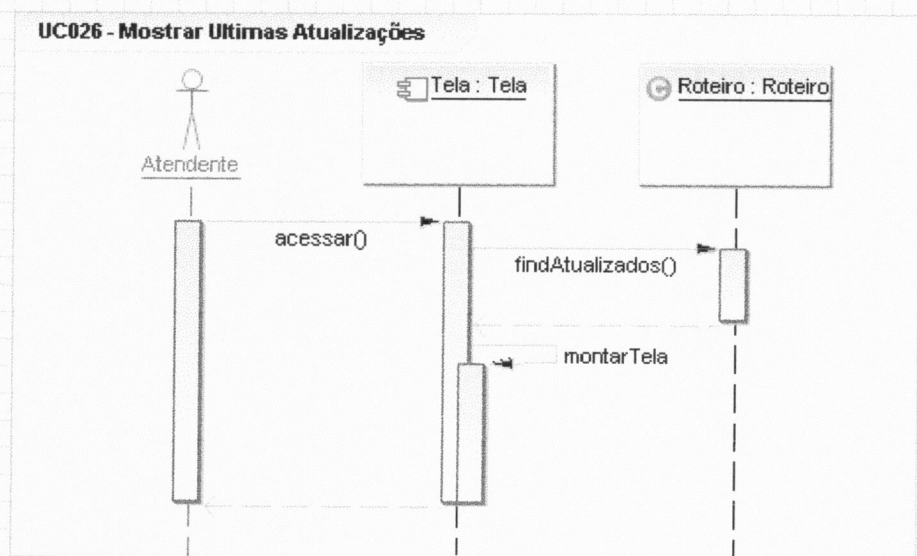
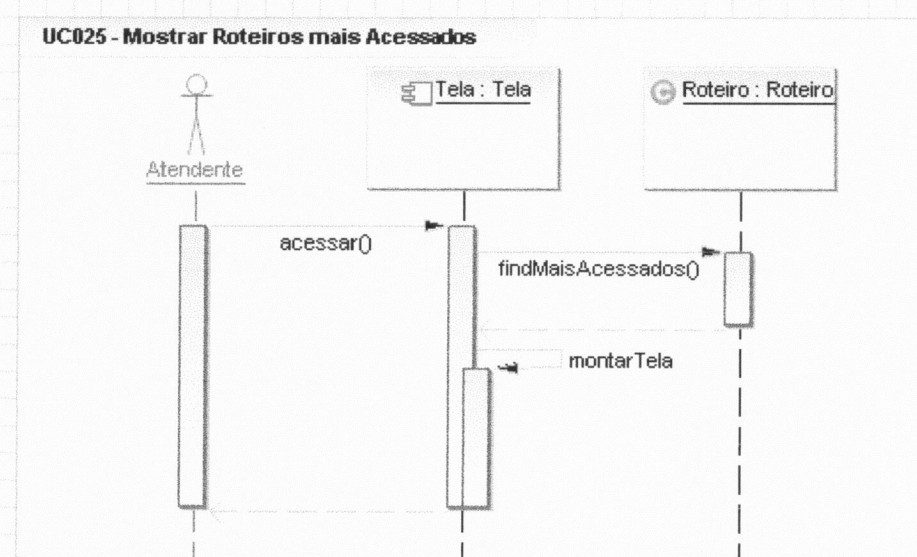


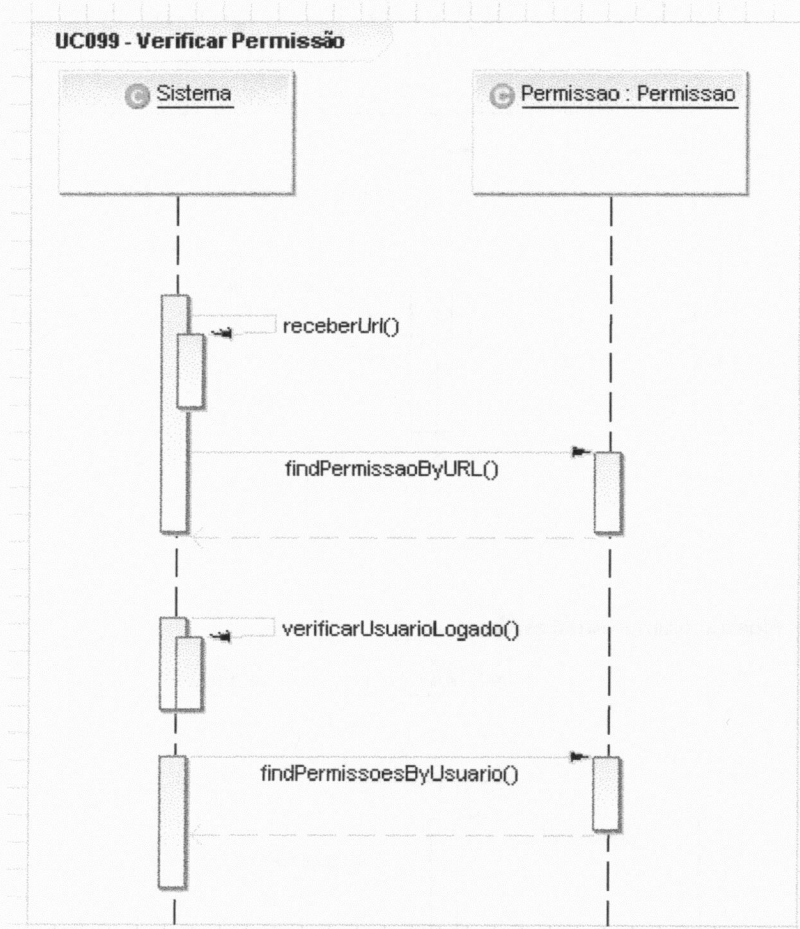
UC020 - Pesquisar Texto Comum











11.4. APÊNDICE 04 – CASOS DE TESTE

Caso de Uso	UC000 – AdmLogin			
Pré-condições	Nenhuma.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	Não preencher o campo Login.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Login".
02	-	Não preencher o campo Senha.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Senha".
03	-	Preencher o campo Login com o login inexistente.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem "Usuário e/ou senha incorreto(a)".
04	-	Preencher o campo senha com a senha incorreta.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem "Usuário e/ou senha incorreto(a)".
05	-	Preencher os campos com dados corretos de um usuário cadastrado.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem "Login efetuado com sucesso" .

Caso de Uso	UC001 – Manter Roteiro			
Pré-condições	1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	-	Clicar no botão <i>Incluir.</i>	O sistema chama o UC002 – Incluir Roteiro.
02	-	-	Clicar no botão <i>Editar.</i>	O sistema chama o UC002 – Incluir Roteiro.
03	-	-	Clicar no botão <i>Excluir.</i>	O sistema chama o UC004 – Excluir Roteiro.

Caso de Uso	UC002 – Incluir Roteiro			
Pré-condições	1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	Preencher a data de publicação incorretamente.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem “Publicação: 'dd/MM/aaaa' Data Inválida. Exemplo: dd/MM/aaaa”.
02	-	Não preencher o campo Título.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem “Preenchimento obrigatório: Título”.
03	-	Não preencher o campo Categoria.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem “Preenchimento obrigatório: Categoria”.
04	-	Não preencher o campo Publicação.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem “Preenchimento obrigatório: Publicação”.
05	-	-	Clicar no botão <i>Incluir Tópico</i> .	O sistema chama o UC003 – Incluir Tópico.
06	-	-	Clicar no botão <i>Voltar</i> .	O sistema chama o UC001– Manter Roteiro.
07	-	Preencher os dados da tela corretamente.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem “Inclusão realizada com sucesso”.

Caso de Uso	UC003 – Incluir Tópico			
Pré-condições	1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	Não preencher o campo Título.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Título".
02	-	Não preencher o campo Texto.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem "Preenchimento obrigatório: Texto".
03	-	Preencher os dados da tela corretamente.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema apresenta a mensagem "Inclusão realizada com sucesso".

Caso de Uso	UC005 – Acessar Roteiro			
Pré-condições	Nenhuma.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	Não passar o ID do roteiro por parâmetro.	Ao abrir a página.	O sistema mostra a mensagem "ID inválida, tente novamente!".
02	-	Passar o ID de um roteiro inexistente por parâmetro.	Ao abrir a página.	O sistema mostra a mensagem "Roteiro não encontrado no banco de dados".
03	A lista de tópicos do roteiro estar vazia.	-	Ao abrir a página.	O sistema mostra a mensagem "Sem tópicos para exibir".

Caso de Uso	UC006 – Pesquisar Roteiro			
Pré-condições	Nenhuma.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Não preencher nenhum critério de pesquisa.	-	Clicar no botão <i>Pesquisar</i> .	O sistema exibe a mensagem "Preencha pelo menos 1 critério de pesquisa".
02	Tabela de Resultados da Pesquisa preenchida.	-	Clicar no link ID.	O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
03	Tabela de Resultados da Pesquisa preenchida.	-	Clicar no link Descrição do Roteiro.	O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
04	Tabela de Resultados da Pesquisa preenchida.	-	Clicar no link "X" ADM.	O usuário chama o "UC001 – Manter Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.
05	-	Preencher algum critério de pesquisa com dados inexistentes.	Clicar no botão <i>Pesquisar</i> .	O sistema exibe a mensagem "Nenhum registro localizado com os dados informados".
06	-	Preencher os critérios de pesquisa com dados corretos.	Clicar no botão <i>Pesquisar</i> .	O sistema preenche a tabela "Resultados da Pesquisa" com as informações obtidas na pesquisa.
07	Tabela de Resultados da Pesquisa preenchida.	-	Clicar no link Descrição do Roteiro.	O sistema chama o "UC005 – Acessar Roteiro" passando por parâmetro a ID do roteiro clicado.

Caso de Uso	UC007 – Manter Sugestões de Correção			
Pré-condições	1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Não existirem sugestões Pendentes.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe a mensagem "Não existem sugestões pendentes!".
02	Existirem sugestões Pendentes.	-	Clicar no link Aceitar.	O sistema chama o UC009 – Aceitar Sugestão passando por parâmetro a ID da sugestão a ser aceita.
03	Existirem sugestões Pendentes.	-	Clicar no link Rejeitar.	O sistema chama o UC011 – Rejeitar Sugestão passando por parâmetro a ID da sugestão a ser rejeitada.
04	Existirem sugestões Pendentes.	-	Clicar no botão <i>Pesquisar</i> .	O sistema chama o UC010 – Pesquisar Sugestão.
05	Existirem sugestões Pendentes.	-	Clicar no botão <i>Exibir Pendências</i> .	O sistema chama o UC023 – Exibir Sugestões Pendentes.

Caso de Uso	UC008 – Sugerir Correção			
Pré-condições	Nenhuma.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Receber parâmetro inválido.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe a mensagem "Ocorreu um erro. Por favor, tente novamente!".
02	Roteiro inexistente.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe a mensagem "Roteiro não encontrado. Tente novamente!".
03	O sistema ter encontrado o roteiro.	-	Ao abrir a tela.	O sistema preenche o título em azul com o nome do roteiro.
04	O sistema ter encontrado o roteiro.	Preencher os dados da tela.	Clicar no botão <i>Salvar</i> .	O sistema exibe a mensagem "Sugestão registrada com sucesso".

Caso de Uso	UC010 – Pesquisar Sugestão			
Pré-condições	1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Não existir sugestão cadastrada.	-	Clicar no botão <i>Pesquisar</i> .	O sistema exibe a mensagem “Nenhum registro localizado”.

Caso de Uso	UC011 – Rejeitar Sugestão			
Pré-condições	1. O UC000 – AdmLogin tiver sido executado.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Parâmetro incorreto.	-	Ao ser chamado o caso de uso.	O sistema exibe a mensagem "Ocorreu um erro inesperado. Tente novamente".
02	Sugestão não localizada,	-	Ao ser chamado o caso de uso.	O sistema exibe a mensagem "Sugestão não localizada".
03	Sugestão ser encontrada.	-	Ao ser chamado o caso de uso.	O sistema altera o status da sugestão para "rejeitada" e exibe a mensagem "Sugestão rejeitada!"..

Caso de Uso	UC012 – Manter Categoria de Roteiro			
Pré-condições	1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	-	Clicar no botão <i>Incluir</i> .	O sistema chama o UC013 – Incluir Categoria Roteiro.
02	-	-	Clicar no botão <i>Editar</i> .	O sistema chama o UC013 – Incluir Categoria Roteiro.
03	-	-	Clicar no botão <i>Excluir</i> .	O sistema exibe a mensagem “Deseja realmente excluir esta categoria?<S/N>”
04	O sistema ter mostrado a mensagem de exclusão	-	Clicar em “S”.	O sistema chama o UC015 – Excluir Categoria Roteiro.
05	O sistema ter mostrado a mensagem de exclusão	-	Clicar em “N”.	Mantém a página atual.
06	Não existir nenhuma categoria cadastrada.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe a mensagem “Não existem categorias cadastradas”.
07	Existirem categorias cadastradas.	-	Ao abrir a tela.	O Sistema monta uma tabela com todas as ocorrências.

Caso de Uso	UC013 – Incluir Categoria			
Pré-condições	1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	Não preencher algum dos campos.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema exibe a mensagem "Preencha todos os campos".
02	-	Preencher os dados da tela corretamente.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema exibe a mensagem "Inclusão realizado com sucesso".
03	-	-	Clicar no botão <i>Voltar</i> .	O sistema chama o UC012 – Manter Categoria Roteiro.

Caso de Uso	UC016 – Manter Texto Comum			
Pré-condições	1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	-	Clicar no botão <i>Incluir</i> .	O sistema chama o UC017 – Incluir Texto Comum.
02	-	-	Clicar no botão <i>Editar</i> .	O sistema chama o UC017 – Incluir Texto Comum passando por parâmetro a ID do texto comum a ser editado.
03	-	-	Clicar no botão <i>Excluir</i> .	O sistema exibe a mensagem “Deseja realmente excluir esta categoria?<S/N>”
04	O sistema ter mostrado a mensagem de exclusão	-	Clicar em “S”.	O sistema chama o UC019 – Excluir Texto comum passando por parâmetro a IS do texto comum a ser excluído.
05	O sistema ter mostrado a mensagem de exclusão	-	Clicar em “N”.	Mantém a página atual.
06	Não existir nenhum texto comum cadastrado.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe a mensagem “Não existem textos comuns cadastradas”.
07	Existirem textos comuns cadastrados.	-	Ao abrir a tela.	O Sistema monta uma tabela com as ultimas 5 ocorrências.

Caso de Uso	UC017 – Incluir Texto Comum			
Pré-condições	1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissão			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	-	Não preencher algum dos campos.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema exibe a mensagem "Preencha todos os campos".
02	-	Preencher os dados da tela corretamente.	Clicar no botão <i>Confirmar</i> .	O sistema exibe a mensagem "Cadastro realizado com sucesso".
03	-	-	Clicar no botão <i>Voltar</i> .	O sistema chama o UC016 – Manter Texto Comum

Caso de Uso	UC020 – Pesquisar Texto Comum			
Pré-condições	1. O sistema tiver executado o UC000 – AdmLogin. 2. O sistema tiver executado o UC999 – Verificar Permissao			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Não existir texto comum cadastrado.	-	Clicar no botão <i>Pesquisar</i> .	O sistema exibe a mensagem “Nenhum registro localizado”.
02	Existir algum texto comum cadastrado.	-	Clicar no botão <i>Pesquisar</i> .	O sistema exibe uma tabela com os registros.
03	Tabela com os registros sendo exibida.	-	Clicar no link ADM – X.	O sistema chama o UC016- Manter Texto Comum passando por parâmetro a ID do texto comum.

Caso de Uso	UC025 – Mostrar Roteiros mais acessados.			
Pré-condições	Nenhuma.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Existir algum roteiro cadastrado.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe uma tabela com 10 roteiros que tenham o maior numero de acessos.

Caso de Uso	UC026 – Mostrar Últimas Atualizações.			
Pré-condições	Nenhuma.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	Existir algum roteiro cadastrado.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe uma tabela com os roteiros que tenham (DATA <= HOJE) e (DATA >= HOJE -7).

Caso de Uso	UC099 – Verificar Permissão.			
Pré-condições	1. O usuário deve ter solicitado, via URL ou clicando em algum botão, o acesso a uma determinada página.			
Elaborador	Ricardo	Data de Elaboração	01/11/2009	
Executor		Data de Execução		
N.º	Pré-condições	Entrada	Ação	Resultado Esperado
01	O usuário não estar logado.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe uma tela de exceção.
02	O usuário não tem permissão para acessar a página solicitada.	-	Ao abrir a tela.	O sistema exibe uma tela de exceção.
03	O usuário esta logado e tem permissão.	-	Ao abrir a tela.	O caso de uso é finalizado.

11.5. APÊNDICE 05 – REGRAS DE NEGÓCIO

InfoCall	Versão: 1.0
Regras de Negócios	Data: 10/12/2009

InfoCall
Regras de Negócios

Versão 1.0

InfoCall	Versão: 1.0
Regras de Negócios	Data: 10/12/2009

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
10/12/2009	1.0	Criação	Ricardo Glodzinski

InfoCall	Versão: 1.0
Regras de Negócios	Data: 10/12/2009

Índice Analítico

1.	Introdução	4
1.1	Finalidade	4
1.2	Escopo	4
1.3	Visão Geral	4
2.	Definições	4
2.1	Grupo de Regras de Negócio	Erro! Indicador não definido.

InfoCall	Versão: 1.0
Regras de Negócios	Data: 10/12/2009

Regras de Negócios

1. Introdução

Este arquivo contém todas as regras de negócio do sistema para *call centers*, **InfoCall**.

1.1 Finalidade

A finalidade deste documento é centralizar todas as regras a fim de disponibilizar uma visão negocial mais generalizada.

1.2 Escopo

Este documento centralizará todas as regras de negócio envolvidas em todos os casos de uso. A medida que for incrementado algum caso de uso este documento devera ser atualizado.

1.3 Visão Geral

As regras de negócios do InfoCall estarão descritas no item 2 deste documento.

2. Definições

Cadastro de Usuário: Cada usuário será identificado exclusivamente pelo “login” escolhido no momento do cadastramento.

Categorias de Roteiro: A categoria será identificada pelo seu nome, não sendo possível duplicação deste.

Inclusão de Roteiros: A data de publicação de cada roteiro deverá ser superior a data atual.

Inclusão de Roteiros: Um roteiro deverá ter no mínimo um tópico cadastrado.

Exibição do Menu: O menu deverá ser montado de acordo com as permissões do usuário. Cada usuário só poderá visualizar os itens a qual tiver permissão.

Exibição das Últimas atualizações: Deve-se considerar como últimas atualizações os 10 roteiros com a data mais próxima da atual.

Exibição dos Roteiros mais acessados: Deve-se considerar como “Roteiros mais acessados”, os 10 que tiverem o maior valor no campo nrAcessos.

11.6. APÊNDICE 06 – GLOSSÁRIO DE NEGÓCIOS

**InfoCall
Glossário de Negócios**

Versão 1.0

InfoCall	Versão: 1.0
Glossário de Negócios	Data: 12/12/2009

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
12/12/2009	1.0	Criação	Ricardo Glodzinski

InfoCall	Versão: 1.0
Glossário de Negócios	Data: 12/12/2009

Índice Analítico

1.	Introdução	4
1.1	Finalidade	4
1.2	Escopo	4
2.	Definições	4
2.1	Roteiro	4
2.2	Tópico	4
2.3	Categoria	4
2.4	Keyword	4
2.5	Menu	4
2.6	MenuItem	4
2.7	Papel	4
2.8	Permissao	4
2.9	SugestaoCorrecao	4
2.10	TextoComum	4
2.11	TextoComumRoteiro	5
2.12	Usuario	5

InfoCall	Versão: 1.0
Glossário de Negócios	Data: 12/12/2009

Glossário de Negócios

1. Introdução

1.1 Finalidade

O glossário contém as definições de funcionalidade de todas as classes do GisImob. Este glossário será expandido durante toda a vida do projeto.

1.2 Escopo

Este glossário trata de todos os termos que possuem significados específicos neste projeto. Os atores não estão listados aqui porque serão descritos de forma mais detalhada nas definições de caso de uso.

2. Definições

2.1 Roteiro

Classe principal do sistema que define um roteiro de atendimento, que é onde ficam armazenados os tópicos que contém as informações acessadas pelos atendentes.

2.2 Tópico

Classe responsável por armazenar as informações que serão lidas pelos Usuários.

2.3 Categoria

Classe que define a categoria de um determinado Roteiro.

2.4 Keyword

Classe que armazena palavras-chave de um roteiro. Um Roteiro poderá ter várias Keyword's.

2.5 Menu

Classe que define os menus que poderão ser exibidos nas telas do sistema.

2.6 MenuItem

Item de menu.

2.7 Papel

Classe que define os papéis dos Usuários do sistema. Cada usuário poderá ter um ou mais Papéis.

2.8 Permissao

Classe responsável por definir as permissões que cada Papel terá.

2.9 SugestaoCorrecao

Classe que define a estrutura das sugestões de correções para os Roteiros.

2.10 TextoComum

Classe que define um texto que poderá ser utilizado como tópico de diversos roteiros. Será um tópico compartilhado.

InfoCall	Versão: 1.0
Glossário de Negócios	Data: 12/12/2009

2.11 TextoComumRoteiro

Classe que faz a ligação entre um TextoComum e um Roteiro.

2.12 Usuario

Classe que armazena informações sobre os usuários do sistema.

11.7. APÊNDICE 07 – PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Especialização em Engenharia de Software - UFPR

**InfoCall
Plano de Implantação**

Versão 1.0

InfoCall	Versão: 1.0
Plano de Implantação	Data: 15/12/2009

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
15/12/2009	1.0	Criação	Ricardo Glodzinski

InfoCall	Versão: 1.0
Plano de Implantação	Data: 15/12/2009

Índice Analítico

1.	Introdução	4
1.1	Finalidade	4
1.2	Escopo	4
1.3	Visão Geral	4
1.4	Responsabilidades	4
1.5	Programação	4
2.	Recursos	4
2.1	Instalações	4
2.2	Hardware	5
2.3	Unidade de Implantação	5

InfoCall	Versão: 1.0
Plano de Implantação	Data: 15/12/2009

Plano de Implantação

1. Introdução

1.1 Finalidade

A finalidade deste documento é garantir que a implantação do sistema tenha o mínimo de riscos possível. Assegurando assim que o sistema atinja seus objetivos com cada usuário do sistema.

1.2 Escopo

Este documento apresentará todas as informações necessárias para uma boa implantação do sistema InfoCall.

1.3 Visão Geral

1.3.1 Planejamento de Implantação

1.3.1.1 Preparação

O cliente irá disponibilizar o ambiente de produção 15 dias antes do início da implantação para que seja realizada uma análise do hardware disponível e dos softwares necessários.

1.3.1.2 Adaptação

Caso na preparação sejam encontradas falhas que inviabilizem a implantação do sistema, o cliente será comunicado e terá um prazo de 10 dias para corrigir os problemas. Corrigidos os problemas, será feita uma nova análise para verificar se é possível passar para o próximo passo da implantação.

1.3.1.3 Instalação

É nesse momento que é iniciado o deploy da aplicação no ambiente disponibilizado pelo cliente. Além do deploy é instalado e configurado o banco de dados.

1.4 Responsabilidades

O cliente deverá reportar erros por email. Surgindo qualquer dificuldade a equipe de suporte deverá estar pronta para atender e solucionar as dificuldades do cliente.

1.5 Programação

Planejamento da Implantação

Desenvolvimento do Material de Suporte

Gerenciamento dos Testes de Aceitação

Produção da Unidade de Implantação

Disponibilização do Produto pela Internet

2. Recursos

- Servidor de aplicação JBoss 4.2 AS.
- Banco de dados Postgres 8.4
- Conexão com a internet.

2.1 Instalações

O servidor deverá ser instalado em uma sala isolada com ar condicionado para garantir uma temperatura baixa e estável. O equipamento deverá ser ligado a um no-break.

InfoCall	Versão: 1.0
Plano de Implantação	Data: 15/12/2009

2.2 Hardware

O Hardware necessário para a instalação do sistema no servidor será:

- Processador: Intel Pentium IV ou superior
- Memória RAM: 2 GB ou superior
- HD: 200 GB ou superior

2.3 Unidade de Implantação

A documentação disponibilizada será o manual de instalação do administrador do sistema.

11.8. APÊNDICE 08 – DOCUMENTO DE ARQUITETURA DE SOFTWARE

Especialização em Engenharia de Software - UFPR

InfoCall
Documento de Arquitetura de Software

Versão 1.0

InfoCall	Version: 1.0
Documento de Arquitetura de Software	Date: 01/12/2009

Histórico da Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
01/12/2009	1.0	Criação	Ricardo Glodzinski

InfoCall	Version: 1.0
Documento de Arquitetura de Software	Date: 01/12/2009

Índice Analítico

1.	Introdução	4
1.1	Finalidade	4
1.2	Escopo	4
1.3	Definições, Acrônimos e Abreviações	4
1.4	Referências	4
2.	Representação Arquitetural	4
3.	Metas e Restrições da Arquitetura	4
4.	Visão de Casos de Uso	4
5.	Visão Lógica	6
5.1	Visão Geral	6
5.2	Pacotes de Design Significativos do Ponto de Vista da Arquitetura	Erro! Indicador não definido.
6.	Visão de Processos	6
7.	Visão de Implantação	6
8.	Visão da Implementação	6
8.1	Visão Geral	6
8.2	Camadas	7
9.	Tamanho e Desempenho	7
10.	Qualidade	7

InfoCall	Version: 1.0
Documento de Arquitetura de Software	Date: 01/12/2009

Documento de Arquitetura de Software

1. Introdução

1.1 Finalidade

Este documento fornece uma visão arquitetural abrangente do sistema, usando diversas visões de arquitetura para representar diferentes aspectos do sistema. O objetivo deste documento é capturar e comunicar as decisões arquiteturais significativas que foram tomadas em relação ao sistema.

1.2 Escopo

Este Documento de Arquitetura de Software se aplica ao InfoCall.

1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

Ver Glossário de Negócios.

1.4 Referências

Documento de Visão, Regras de Negócio, todos os casos de uso, diagrama de casos de uso, diagrama de classes, diagramas de seqüência e Glossário de Negócios.

2. Representação Arquitetural

Este documento apresenta a arquitetura como uma série de visões: visão de casos de uso, visão de processos, visão de implantação e visão de implementação. Essas visões são apresentadas como Modelos do Rational Rose e utilizam a Linguagem Unificada de Modelagem (UML).

3. Metas e Restrições da Arquitetura

Existem algumas restrições de requisito e de sistema principais que têm uma relação significativa com a arquitetura. São elas:

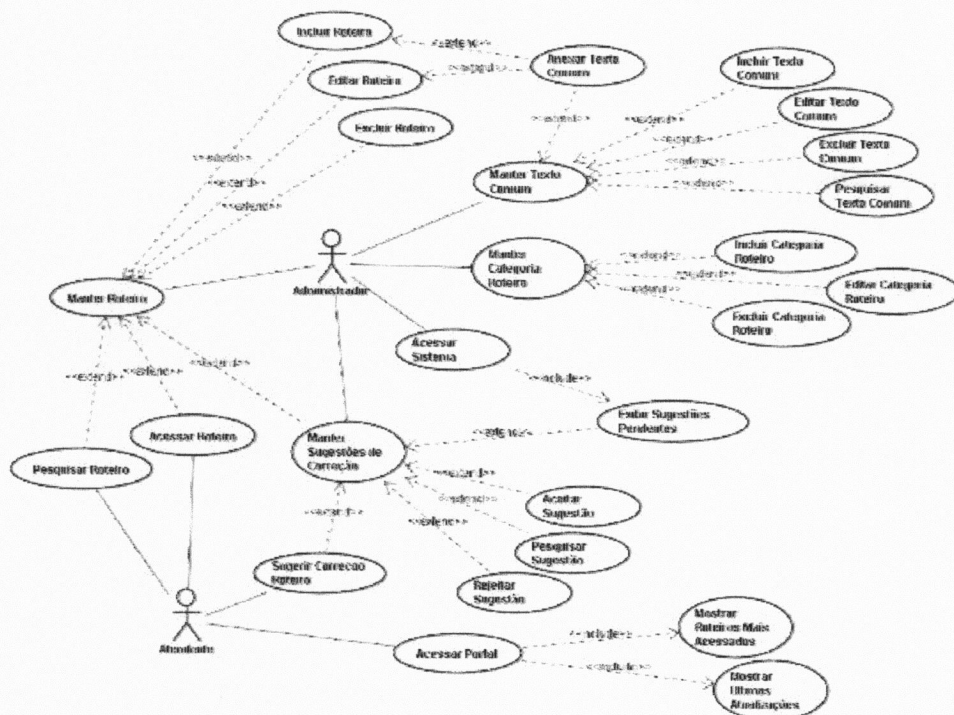
- Todos os requisitos de desempenho e carga, conforme estipulado no Documento de Visão, devem ser levados em consideração quando a arquitetura estiver sendo desenvolvida.

4. Visão de Casos de Uso

A Visão de Casos de Uso é uma entrada importante para a seleção do conjunto de cenários e/ou casos de uso que são o foco de uma iteração. Ela descreve o conjunto de cenários e/ou os casos de uso que representam alguma funcionalidade central e significativa. Também descreve o conjunto de cenários e/ou casos de uso que possuem cobertura arquitetural substancial (que experimenta vários elementos de arquitetura) ou que enfatizam ou ilustram um determinado ponto complexo da arquitetura. Os casos de uso deste sistema estão listados a seguir. Os casos de uso em **negrito** são muito importantes para a arquitetura.

- UC000 – AdmLogin
- **UC001 - Manter Roteiro**
- **UC002 - Incluir Roteiro**
- **UC003 - Incluir Tópico**
- UC004 - Excluir Roteiro
- **UC005 - Acessar Roteiro**
- UC006 - Pesquisar Roteiro
- UC007 - Manter Sugestões de Correção

- UC008 - Sugerir Correção
- UC009 - Aceitar Sugestão
- UC010 - Pesquisar Sugestão
- UC011 - Rejeitar Sugestão
- **UC012 - Manter Categoria de Roteiro**
- UC013 - Incluir Categoria de Roteiro
- UC015 - Excluir Categoria de Roteiro
- **UC016 - Manter Texto Comum**
- UC017 - Incluir Texto Comum
- UC019 - Excluir Texto Comum
- UC020 - Pesquisar Texto Comum
- **UC021 - Anexar Texto Comum**
- **UC022 - Acessar Sistema**
- UC023 - Exibir Sugestões Pendentes
- **UC024 - Acessar Portal**
- UC025 - Mostrar Roteiros Mais Acessados
- UC026 - Mostrar Últimas Atualizações
- UC999 - Verificar Permissao



InfoCall	Version: 1.0
Documento de Arquitetura de Software	Date: 01/12/2009

A persistência de dados será feita utilizando JPA – Java Persistence API. Todo o mapeamento das classes para tabelas do banco de dados será feito utilizando JPA. As classes serão “anotadas” para que a JPA interprete e possa realizar operações de inclusão, leitura, exclusão.

8.2 Camadas

Serão feitas de acordo com a estrutura do JSF.

9. Tamanho e Desempenho

O software deverá suportar até 1.000 usuários simultâneos.

10. Qualidade

A qualidade será garantida através das tecnologias utilizadas no desenvolvimento do sistema. Todas as tecnologias são amplamente difundidas no mercado e possuem documentação e apoio satisfatórios.