

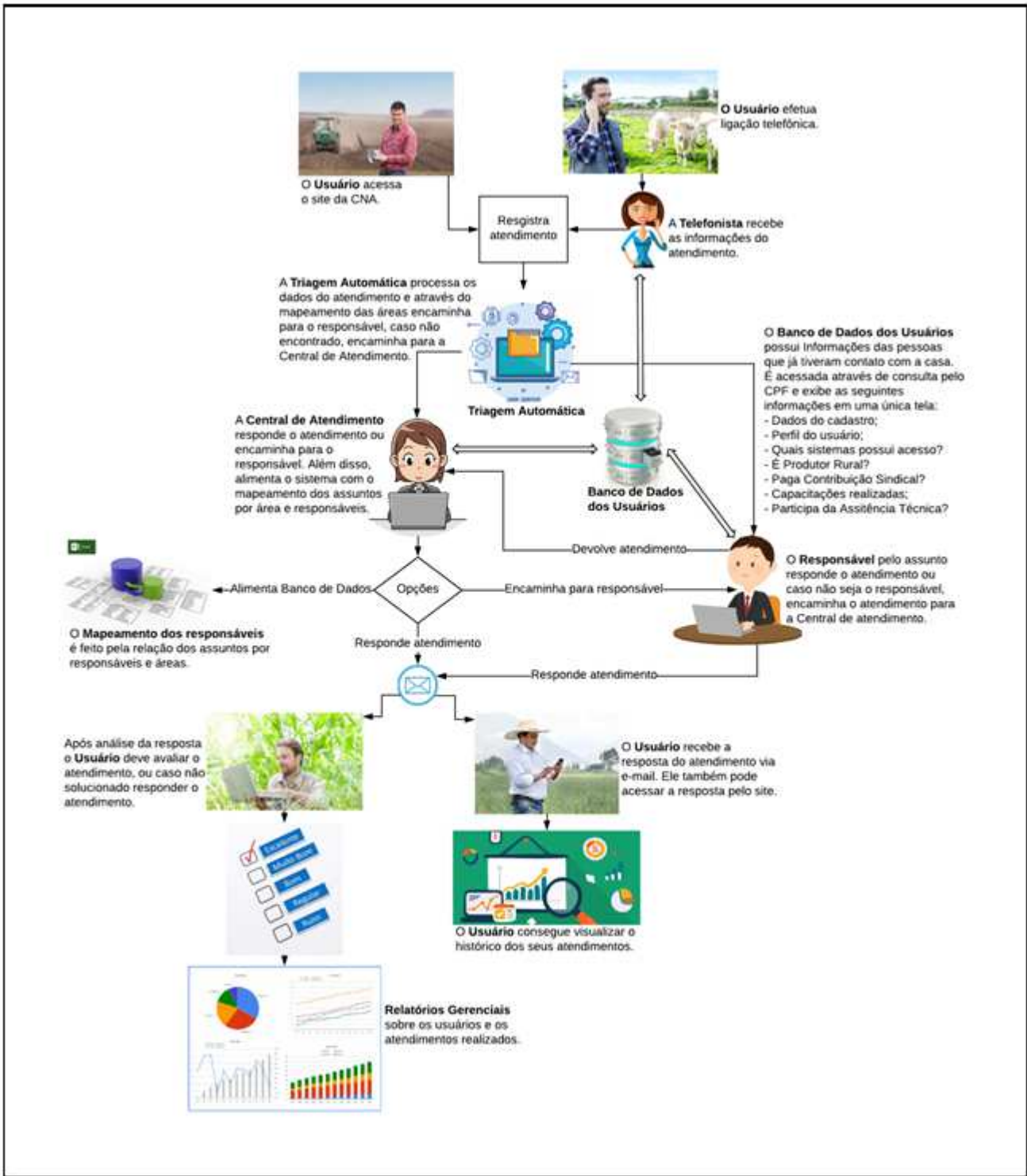
Apêndice II Documento de requisitos

Sumário

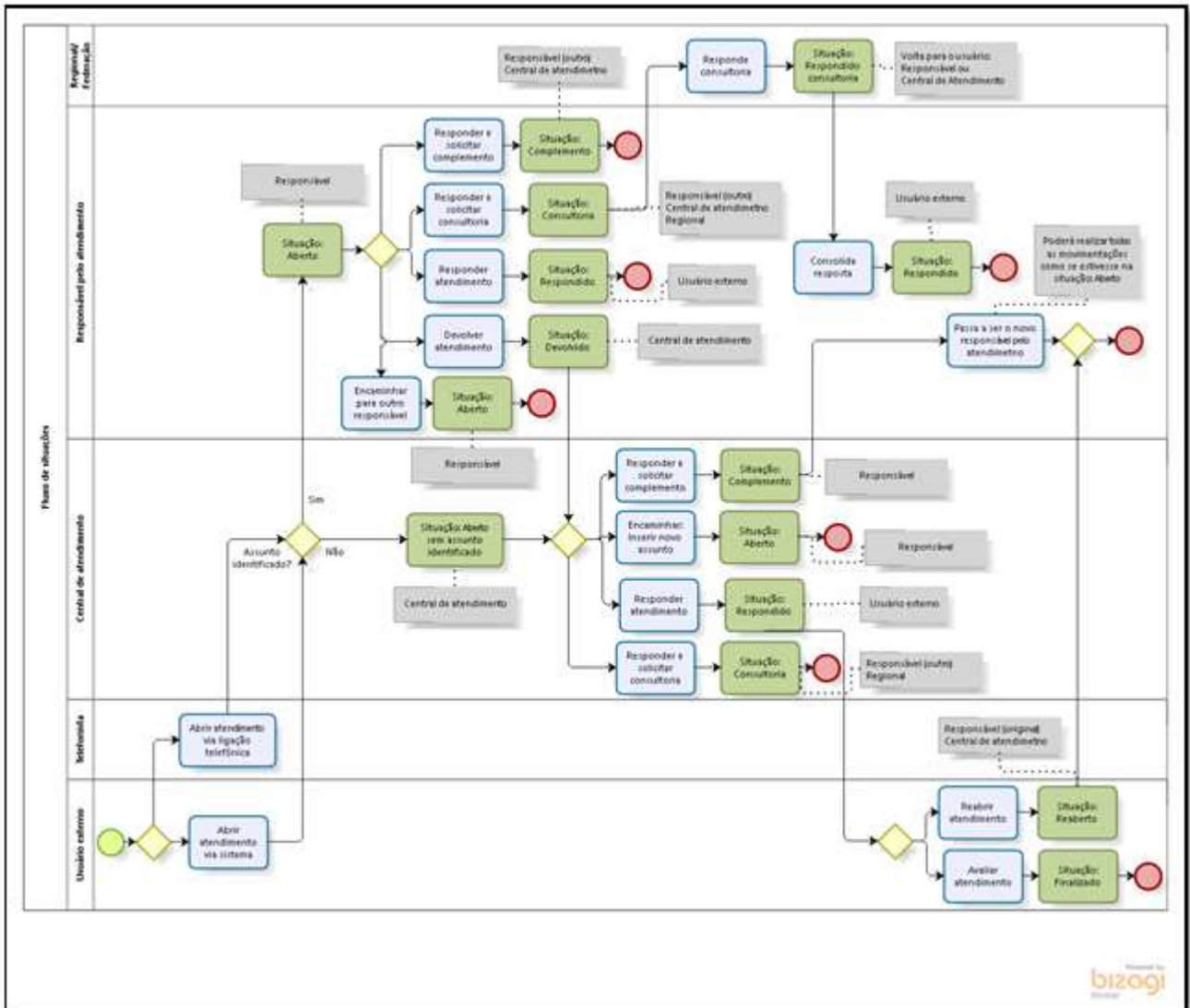
1. Fluxo de Funcionamento	5
2. Fluxo de Situações	6
3. Diagrama de caso de uso	7
4. Protótipos e Requisitos – Controle de Acesso	8
4.1. Acessar o sistema	8
4.2. Recuperar senha	10
4.3. Cadastrar usuário externo	12
5. Protótipos e Requisitos – Usuário externo sem acesso	15
5.1. Consultar conteúdos	15
5.2. Abrir atendimento	16
5.3. Dados do atendimento	20
5.4. Avaliar ou Reabrir atendimento	22
6. Protótipos e Requisitos – Usuário externo com acesso	26
6.1. Consultar conteúdos	26
6.2. Abrir atendimento	27
6.3. Buscar atendimentos	28
6.4. Dados do atendimento	30
6.5. Avaliar / Reabrir atendimento	31
6.6. Editar usuário externo	32
7. Protótipos e Requisitos - Telefonista	34
7.1. Registrar atendimento	34
8. Protótipos e Requisitos – Central de Atendimento	39
8.1. Atendimentos pendentes	39
8.2. Tratar atendimento	42
8.3. Visualizar atendimento	48
8.4. Pesquisar usuário	50
8.5. Dados do usuário	52
8.6. Editar conteúdos	54
8.7. Pesquisar Mapeamento	56

8.8.	Mapear assuntos	58
8.9.	Triagem automática	59
8.10.	Abrir e tratar atendimentos	60
9.	Protótipos e Requisitos – Responsável pelo Atendimento	66
9.1.	Atendimentos pendentes	66
9.2.	Tratar atendimento	69
9.3.	Visualizar atendimento.....	74
9.4.	Pesquisar usuário	75
9.5.	Dados do usuário	75
9.6.	Consultar conteúdos	75
9.7.	Pesquisar Mapeamento.....	76
9.8.	Abrir e tratar atendimentos.....	76
10.	Tela inicial - Dashboard	77
11.	Relatórios	78
12.	Classificação e prazo de respostas dos atendimentos	78

1. Fluxo de Funcionamento



2. Fluxo de Situações



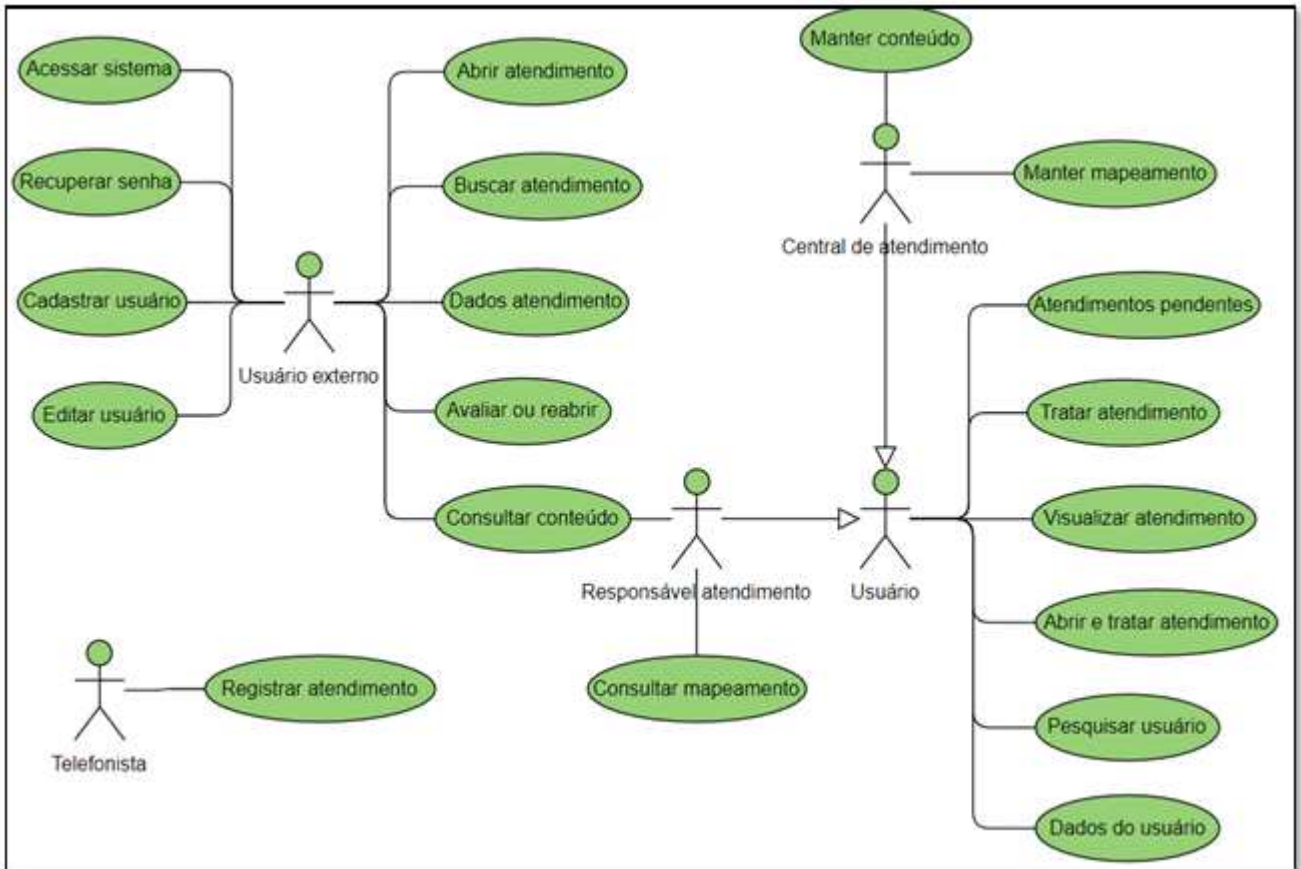
Legenda:

Operação do usuário

Situação do atendimento

Usuário do atendimento

3. Diagrama de caso de uso



4. Protótipos e Requisitos – Controle de Acesso

4.1. Acessar o sistema

Fale com o Sistema CNA Senar

https://www.cnabrazil.org.br/

CNA SENAR INSTITUTO

Fale com o Sistema CNA Senar

Entrar na Área Restrita

Usuário:

Senha:

CNA SENAR INSTITUTO

Entrar

[Esqueceu a senha?](#)

[Esta é sua primeira vez aqui?](#)

Tela 1: Acessar o sistema

Funcionalidade	Acessar o sistema
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none">• Não se aplica
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none">• Usuário acessa o sistema;• Usuário recupera a senha;• Usuário realiza o cadastro no sistema.
Atores	<ul style="list-style-type: none">• Telefonista;• Central de Atendimento;• Responsável pelo Atendimento;• Usuário Externo.
Acesso	https://www.cnabrazil.org.br/
Regras	O sistema deve realizar a autenticação do usuário por meio dos campos

“Usuário” e “Senha”.

- **Usuário:** CPF do usuário.
- **Senha:** Senha do usuário.
- **Botão “Entrar”:** Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas:
Caso um ou mais campos não forem informados e ter acionado o botão “Entrar”, o sistema deverá exibir a mensagem: “Digite Usuário/Senha para entrar.”.
Caso um ou mais campos não esteja de acordo com o esperado, o sistema deverá exibir a mensagem: “Usuário/Senha Inválido!”.
Caso todos os campos forem preenchidos corretamente, o sistema deve exibir a tela inicial para cada perfil.
- **Link “Esqueceu a senha?”:** O sistema deve permitir ao usuário recuperar a senha por meio do link “Esqueceu a senha?”.
- **Botão “Solicite seu acesso”:** O sistema deve permitir ao usuário se cadastrar clicando no botão “Solicite seu acesso”.

4.2. Recuperar senha

Fale com o Sistema CNA Senar

https://www.cnabrasil.org.br/

CNA SENAR INSTITUTO

Fale com o Sistema CNA Senar

Recuperar senha

E-mail

Checagem de segurança:



CNA SENAR INSTITUTO

Solicitar nova senha

[Voltar para tela de login](#)

Tela 2: Recuperar senha

Funcionalidade	Recuperar senha
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none">• Usuário cadastrado no sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none">• Senha enviada para o e-mail do usuário.
Atores	<ul style="list-style-type: none">• Usuário Externo.
Acesso	https://www.cnabrasil.org.br/
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário recuperar a senha através do link “Esqueceu a senha?”. Ao clicar no link, o sistema deverá exibir a tela “Recuperar senha”.</p> <ul style="list-style-type: none">• E-mail: E-mail do usuário já cadastrado.• Checagem de segurança: Estrutura de segurança captcha.• Botão “Solicitar nova senha”: Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas: Caso um ou mais campos obrigatórios não forem preenchidos, ao clicar no botão “Solicitar nova senha”, o sistema exibe a mensagem: “Campos

	<p>obrigatórios não preenchidos!” e destaca os campos não preenchidos na cor vermelha;</p> <p>Caso o e-mail não estiver cadastrado na base de dados, o sistema deve exibir a mensagem: “E-mail não cadastrado!”.</p> <p>Caso o captcha não estiver correto, o sistema deve exibir a mensagem: “Checagem de segurança incorreto!”.</p> <p>Caso todos os campos forem preenchidos corretamente, o sistema deve exibir a mensagem: “Foi enviado um e-mail com instruções de redefinição de senha!”, o sistema deve exibir a tela “Acessar sistema”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link “tela de login”: O sistema deve exibir a tela “Acessar sistema”.
E-mail	<p>Redefinição de senha no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado (a) <<nome do usuário>>,</p> <p>Foi solicitada uma redefinição de senha para sua conta no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar.</p> <p>Para redefinir sua senha e reativar sua conta, clique neste link: https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/</p> <p>Se não conseguir clicar no link, copie-o e cole-o em seu navegador da Web.</p> <p>Se você não solicitou este serviço, exclua este e-mail.</p>

Funcionalidade	Redefinir senha
Regras	<p>Ao clicar no link do e-mail para redefinir a senha, o sistema deve exibir a tela para informar os campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nova senha: Nova senha do usuário. • Confirme nova senha: Nova senha do usuário. • Botão “Redefinir senha”: Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas: <p>Caso um ou mais campos obrigatórios não forem preenchidos, ao clicar no botão “Redefinir senha”, o sistema exibe a mensagem: “Campos obrigatórios não preenchidos!” e destaca os campos não preenchidos na cor vermelha;</p> <p>Caso a senha estiver diferente da confirmação da senha, o sistema deve exibir a mensagem: “Senha informada não confere com a confirmação da senha!”.</p> <p>Caso todos os campos forem preenchidos corretamente, o sistema deve</p>

	<p>exibir a mensagem: “Senha redefinida com sucesso!”, o sistema deve exibir a tela “Acessar sistema”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link “tela de login”: O sistema deve exibir a tela “Acessar sistema”.
--	---

4.3. Cadastrar usuário externo

Fale com o Sistema CNA Senar

https://www.cnabrasil.org.br/

CNA SENAR INSTITUTO Fale com o Sistema CNA Senar

Cadastrar usuário

CPF *

Nome *

E-mail *

Confirme o E-mail *

Senha *

Confirme a Senha *

Telefone *

0183

Checagem de segurança: *

CNA SENAR INSTITUTO **Salvar**

[Voltar para tela de login](#)

Tela 3: Cadastrar usuário

Funcionalidade	Cadastrar usuário
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Não se aplica
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário realiza o cadastro no sistema.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário Externo.
Acesso	https://www.cnabrasil.org.br/
Regras	O sistema deve permitir ao usuário realizar o seu cadastro através do botão “Solicite seu acesso”. Ao clicar no link, o sistema deverá exibir a tela

“cadastrar usuário”.

- **CPF:** CPF do usuário.

O sistema deve verificar se o CPF é válido, caso negativo o sistema deve exibir a mensagem: “CPF inválido!” e não deve permitir o cadastro do CPF inválido.

O sistema deve verificar se o CPF já está cadastrado na base de dados, caso positivo o sistema deve exibir a mensagem: “CPF já cadastrado!” e não deve permitir o cadastro do mesmo CPF.

- **Nome:** Nome do usuário.

- **E-mail:** E-mail do usuário.

O sistema deve verificar se o e-mail é válido, caso negativo o sistema deve exibir a mensagem: “E-mail inválido!” e não deve permitir o cadastro do e-mail inválido.

O sistema deve verificar se o e-mail já está cadastrado na base de dados, caso positivo o sistema deve exibir a mensagem: “E-mail já cadastrado!” e não deve permitir o cadastro do mesmo e-mail.

- **Confirme o E-mail:** Deve ser o mesmo e-mail informado no campo anterior, não permitir copiar e colar.

Caso o e-mail esteja diferente do e-mail anterior, o sistema deve exibir a mensagem: “E-mail diferente do anterior!”.

- **Senha:** Senha deve conter no mínimo 8 caracteres entre letras e números.

Caso a senha não esteja de acordo, o sistema deve exibir a mensagem: “Senha deve ter no mínimo 8 caracteres entre letras e números!”.

- **Confirme a Senha:** Deve ser a mesma senha informada no campo anterior, não permitir copiar e colar.

Caso a senha esteja diferente da senha anterior, o sistema deve exibir a mensagem: “Senha diferente do anterior!”.

- **Telefone:** Deve seguir a máscara: (nn)nnnnn-nnnn.

- **Checagem de segurança:** Estrutura de segurança captcha.

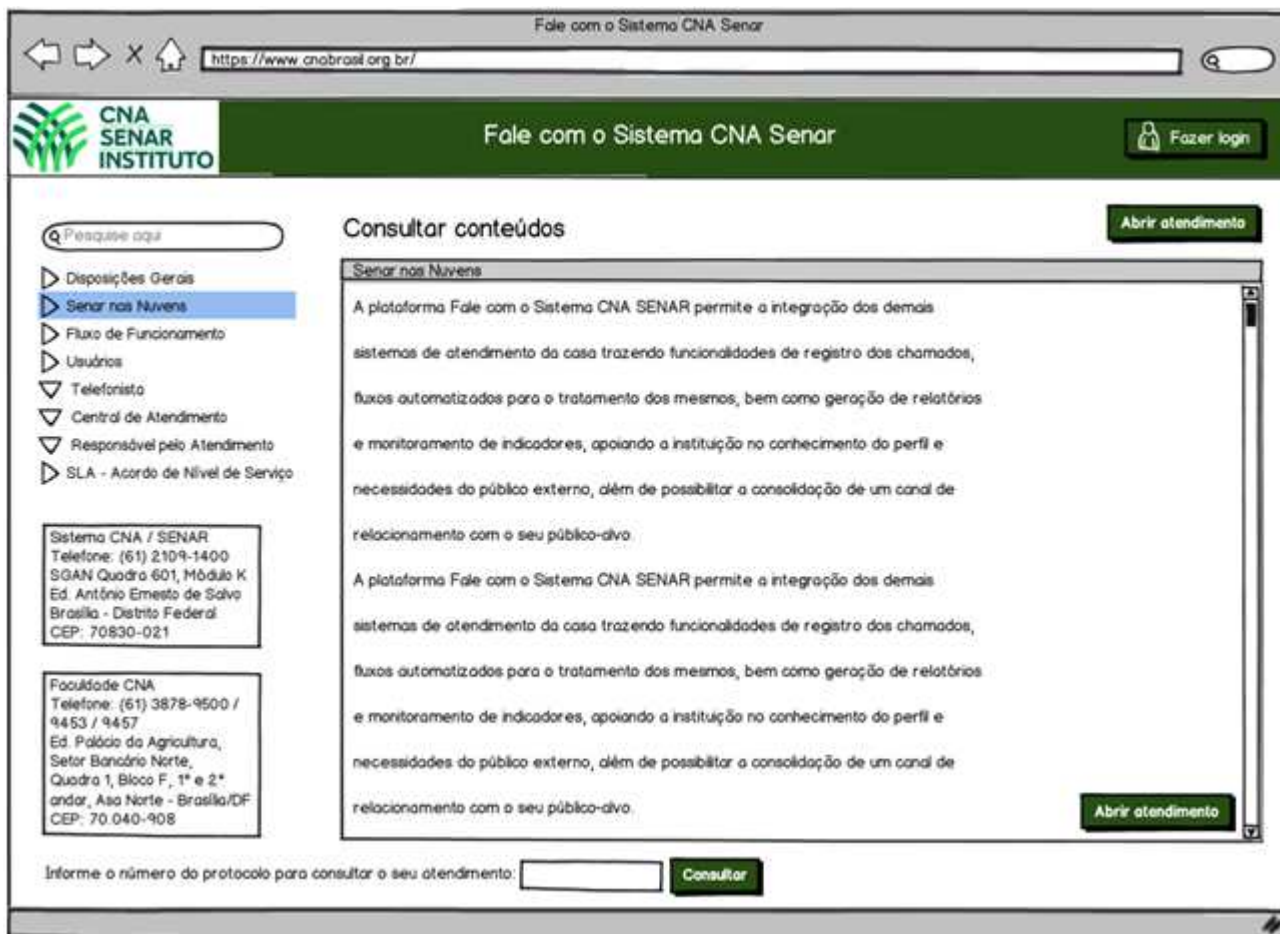
- **Botão “Salvar”:** Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas:

Caso um ou mais campos obrigatórios não forem preenchidos, ao clicar no botão “Salvar”, o sistema exibe a mensagem: “Campos obrigatórios

	<p>não preenchidos!” e destaca os campos não preenchidos na cor vermelha;</p> <p>Caso o captcha não estiver correto, o sistema deve exibir a mensagem: “Checagem de segurança incorreto!”.</p> <p>Caso todos os campos forem preenchidos corretamente, o sistema deve armazenar as informações no banco de dados e exibir a mensagem: “Cadastro realizado com sucesso. Verifique seu e-mail, você receberá uma mensagem para confirmar a operação.”, o sistema deve exibir a tela “Acessar sistema”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Link “tela de login”: O sistema deve exibir a tela “Acessar sistema”.
E-mail	<p>Cadastro no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Bem vindo (a) <<nome do usuário>></p> <p>Seu cadastro no sistema foi realizado com sucesso, porém necessitamos que você confirme seu e-mail, para isso clique no link abaixo:</p> <p>https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/</p> <p>Segue abaixo o seu nome de usuário e sua senha de acesso cadastrado:</p> <p>Usuário:</p> <p><<nnnnnnnnnnnn>></p> <p>Senha:</p> <p><<senha do usuário>></p> <p>Se não conseguir clicar no link, copie-o e cole-o em seu navegador da Web.</p> <p>Se você não solicitou este serviço, exclua este e-mail.</p>

5. Protótipos e Requisitos – Usuário externo sem acesso

5.1. Consultar conteúdos



Tela 4: Consultar conteúdos

Funcionalidade	Consultar conteúdos
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Não se aplica
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Consultar conteúdos. • Consultar atendimento pelo número do protocolo. • Exibir tela "Abrir atendimento".
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário Externo sem login
Acesso	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.cnabrazil.org.br/
Regras	<p>O sistema deverá ter um campo de busca por conteúdo através da palavra chave. O campo deverá fazer a busca à medida que o usuário for digitando os caracteres, o sistema deverá restringir os itens da estrutura de menu.</p> <p>O sistema deve ter uma estrutura de árvore com no mínimo 3 níveis, todos os níveis da estrutura deve permitir a inserção de conteúdos. O sistema deve exibir o conteúdo quando for acionado um item da estrutura da árvore.</p>

	<p>O sistema deve disponibilizar dois botões “Abrir atendimento” com a mesma funcionalidade, ao serem acionados o sistema deve exibir a tela “Abrir atendimento”.</p> <p>O sistema deve disponibilizar o campo “Informe o número do protocolo para consultar o seu atendimento” para consulta o atendimento.</p> <p>O botão “Consultar” somente deverá ser habilitado caso informado o número do protocolo.</p> <p>Após informar o número do protocolo e clicar no botão “Consultar”, o sistema deverá consultar o atendimento e caso encontrado exibir a tela “Dados do atendimento”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso não encontrado, o sistema deverá exibir a mensagem: “Número de protocolo inexistente!” e permanece na mesma tela. • Botão “Fazer Login” encaminha para tela “Acessar sistema”.
--	--

5.2. Abrir atendimento

Tela 5: Abrir atendimento

Funcionalidade	Abrir Atendimento
----------------	-------------------

Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Não se aplica
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir atendimento. • Consultar conteúdos. • Consultar atendimento pelo número do protocolo.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário Externo sem login
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.cnabrazil.org.br/
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário abrir o atendimento informando os seguintes campos:</p> <p>No espaço "Identificação do usuário" os campos já devem vir preenchidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF: CPF do usuário externo; <ul style="list-style-type: none"> ○ Ao informar o CPF o sistema deve consultar na base de dados da receita se o CPF é válido e existe, caso negativo deve exibir mensagem: "CPF inválido!" e permanece na mesma tela. • Telefone: Deve seguir a máscara: (nn)nnnnn-nnnn. • E-mail: E-mail do usuário externo. • UF: Campo com lista por ordem alfabética crescente de todas as UF do Brasil. • Município: Campo somente deve ser habilitado após selecionar a UF e deve exibir a lista por ordem alfabética crescente de todos os municípios da UF selecionada. • Produtor rural?: Deve vir selecionado a opção "Sim", porém, permite alteração para: "Não". • Tipo de atendimento: Deve vir selecionado a opção "Dúvida/Informação", porém, permite alteração para: "Elogio", "Reclamação" e "Sugestão". • Preferência de contato: Deve vir selecionado a opção "e-mail", porém, permite alteração para: "Ligação". • Assunto: Campo de texto para informar/selecionar o assunto, à medida que informar um caractere, o sistema deve restringir os assuntos. Além disso, o sistema deve restringir os assuntos por palavras chaves de cada assunto (mais detalhes no item "Mapear assunto"). • Descrição: Campo de texto para inserir a descrição do atendimento. • Anexos: Permitir a inclusão de até 5 anexos, nos seguintes formatos: pdf, doc e png.

	<ul style="list-style-type: none"> • Campo “Estou ciente que irei receber o retorno do atendimento conforme preferência de contato.” Campo para selecionar e de preenchimento obrigatório, não deve vir selecionado. • Botão “Abrir atendimento”: Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas: Caso um ou mais campos obrigatórios não forem preenchidos, ao clicar no botão “Abrir atendimento”, o sistema exibe a mensagem: “Campos obrigatórios não preenchidos!” e destaca os campos não preenchidos na cor vermelha; Caso todos os campos forem preenchidos corretamente, o sistema deve armazenar as informações no banco de dados e exibir a mensagem: “Atendimento aberto com sucesso!” e deve enviar e-mail ao usuário externo com os dados do atendimento. O sistema deverá enviar e-mail para o responsável pelo atendimento caso o assunto tenha sido identificado ou para a central de atendimento caso o assunto não tenha sido identificado. O sistema deve gerar um número do protocolo único para cada atendimento. O sistema deve exibir a “Consultar conteúdos”. • Botão “Cancelar”: Exibe a tela “Consultar conteúdos”. • Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Consultar conteúdos”. • Botão “Fazer Login” encaminha para tela “Acessar sistema”.
E-mail 1: Usuário que abriu o atendimento	<p>Assunto do e-mail: Atendimento aberto no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado (a) <<nome do usuário>>, Seu atendimento foi registrado com sucesso, seguem os dados: Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>> Protocolo: <<protocolo do atendimento>> Assunto: <<assunto>> Descrição: <<descrição>></p> <p>Para acessar o seu atendimento clique no link e informa o número do protocolo: https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/ Se não conseguir clicar no link, copie-o e cole-o em seu navegador da Web.</p>

	<p>Caso deseje se cadastrar no nosso sistema para acompanhar de perto todos seus atendimentos clique no link: https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/ e realize o seu cadastro. Se você não solicitou este serviço, exclua este e-mail.</p>
E-mail 2: Para o responsável pelo atendimento	<p>Assunto do e-mail: Atendimento Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado(a) <<nome do responsável>>, Foi aberto um atendimento para você: Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>> Protocolo: <<protocolo do atendimento>> Assunto: <<assunto>> Descrição: <<descrição>></p> <p>Fique atento! Você tem 1 dia útil para responder o atendimento ou pode responder o atendimento informando o prazo estimado para dar a resposta final.</p> <p>Para acessar o atendimento clique no link: https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/ Se não conseguir clicar no link, copie-o e cole-o em seu navegador da Web.</p>

5.3. Dados do atendimento

Fale com o Sistema CNA Senar

https://www.cnabrazil.org.br/

CNA SENAR INSTITUTO

Fazer login

Buscar assuntos

Disposições Gerais
Senar nos Nuvens
Fluxo de Funcionamento
Usuários
Telefonista
Central de Atendimento
Responsável pelo Atendimento
SLA - Acordo de Nível de Serviço

Sistema CNA / SENAR
Telefone: (61) 2109-1400
SGAN Quadra 601, Módulo K
Ed. Antônio Ernesto de Salvo
Brasília - Distrito Federal
CEP: 70630-021

Faculdade CNA
Telefone: (61) 3878-9500 / 9453 / 9457
Ed. Palácio da Agricultura,
Setor Bancário Norte,
Quadra 1, Bloco F, 1ª e 2ª
andar, Asa Norte - Brasília/DF
CEP: 70.040-908

Dados do atendimento

Tipo de atendimento: Dúvida/Informação Elogio Reclamação Sugestão

Preferência de contato: E-mail Ligação Whatsapp SMS

Assunto: Contribuição Sindical SENAR

Descrição:

Anexos: nome_do_arquivo.pdf

Resposta do atendimento

Resposta:

Anexos: nome_do_arquivo.pdf

Avaliação do atendimento

Avaliar atendimento Reabrir atendimento

Avaliação do atendimento

Solicitação atendida	Satisfação do atendimento	Nota do tempo de resposta
Sim	Muito bom	3

Histórico do atendimento

Ação	Nome	Perfil	Ação executada	Descrição	Usuário encaminhado	Data
Visualizar	Maria	Usuário externo	Avaliar atendimento		Encerrar atendimento	27/07/2019
Visualizar	João	Responsável atendimento	Responder atendimento	Resposta xp10	Usuário externo	26/07/2019
Visualizar	Maria	Usuário externo	Abriu atendimento	Pergunta xp10	Triagem	25/07/2019

Informe o número do protocolo para consultar o seu atendimento: Consultar

Imprimir Voltar

Botões somente deverão ser habilitados caso o atendimento for respondido pelo responsável, não for avaliado ou reaberto e estiver dentro do prazo para avaliação e reabertura.

Tela 6: Dados do atendimento

Funcionalidade	Dados do atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> Não se aplica
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> Exibir os dados do atendimento. Consultar conteúdos. Consultar atendimento pelo número do protocolo.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> Usuário Externo sem login
Menu	<ul style="list-style-type: none"> https://www.cnabrazil.org.br/
Regras	<p>Após informar o número do protocolo e clicar no botão “Consultar”, o sistema deverá consultar o atendimento e caso encontrado exibir a tela “Dados do atendimento”.</p> <p>No espaço “Dados do atendimento” os campos devem vir preenchidos e não</p>

	<p>deverem permitir alterações. O sistema deve permitir que o espaço “Dados do atendimento” seja minimizado (ocultação dos campos) e maximizado (exibição dos campos).</p> <p>No espaço “Resposta do atendimento” os campos já devem vir preenchidos e não deve permitir alteração. O sistema deve permitir que o espaço “Resposta do atendimento” seja minimizado (ocultação dos campos) e maximizado (exibição dos campos).</p> <p>Os botões “Avaliar atendimento” e “Reabrir atendimento” somente deverão ser habilitados caso o atendimento for respondido pelo responsável, não for avaliado ou reaberto e estiver dentro do prazo para avaliação e reabertura.</p> <ul style="list-style-type: none">• Botão “Avaliar atendimento”: Exibe o espaço “Avaliar atendimento”.• Botão “Reabrir atendimento”: Exibe o espaço “Reabrir atendimento”. <p>No espaço “Histórico do atendimento”, o sistema deve exibir o histórico de todas as movimentações do atendimento em cada linha de acordo com as seguintes colunas: “Nome, Perfil, Ação executada, Descrição, Usuário encaminhado, Data e Anexo”. O sistema deve permitir que o espaço “Histórico do atendimento” seja minimizado (ocultação dos campos) e maximizado (exibição dos campos).</p> <ul style="list-style-type: none">• Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Consultar conteúdos”.• Botão “Fazer Login” encaminha para tela “Acessar sistema”.
--	--

5.4. Avaliar ou Reabrir atendimento

Dados do atendimento

Tipo de atendimento: Dúvida/Informação Elogio Reclamação Sugestão

Preferência de contato: E-mail Ligação Whatsapp SMS

Assunto:

Descrição:

Anexos: [nome_do_arquivo.pdf](#)

Resposta do atendimento

Resposta:

Anexos: [nome_do_arquivo.pdf](#)

Avaliar atendimento

A sua solicitação foi atendida? Sim Não

Qual o grau de satisfação em relação ao seu atendimento?

Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

Qual a nota referente ao tempo de resposta?

Reabrir atendimento

Tipo de atendimento: * Dúvida/Informação Elogio Reclamação Sugestão

Preferência de contato: * E-mail Ligação Whatsapp SMS

Descrição: *

Anexos: [nome_do_arquivo.pdf](#) X

Estou ciente que irei receber o retorno do atendimento conforme preferência de contato.

Histórico do atendimento

Ação	Nome	Perfil	Ação executada	Descrição	Usuário encaminhado	Data
Visualizar	Maria	Usuário externo	Avaliar atendimento		Encerrar atendimento	27/07/2019
Visualizar	João	Responsável atendimento	Responder atendimento	Resposta xpto	Usuário externo	26/07/2019
Visualizar	Maria	Usuário externo	Abrir atendimento	Pergunta xpto	Triagem	25/07/2019

Informe o número do protocolo para consultar o seu atendimento:

[Voltar](#)

Tela 7: Avaliar ou Reabrir atendimento

Funcionalidade	Avaliar ou Reabrir atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento respondido
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar atendimento.

	<ul style="list-style-type: none"> • Reabrir atendimento. • Consultar conteúdos. • Consultar atendimento pelo número do protocolo.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário Externo sem login
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • https://www.cnabrazil.org.br/
Regras	<p>Após visualizar a resposta do atendimento e clicar no botão “Avaliar atendimento”, o sistema deve permitir realizar a avaliação do atendimento através dos seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “A sua solicitação foi atendida?”: Com as opções de “Sim” e “Não”. • “Qual o grau de satisfação em relação ao seu atendimento?”: Com as opções de “Ótimo”, “Bom”, “Regular”, “Ruim”, e “Péssimo”. • “Qual a nota referente ao tempo de resposta?”: Com a opção de selecionar de 1 a 10, deve estar bem claro que 1 é a menor nota e 10 é o valor total; • Botão “Avaliar atendimento”: Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas: Caso um ou mais campos obrigatórios não forem preenchidos, o sistema exibe a mensagem: “Campos obrigatórios não preenchidos!” e destaca os campos não preenchidos na cor vermelha; Caso todos os campos forem preenchidos corretamente, o sistema deve armazenar as informações no banco de dados e exibir a mensagem: “Atendimento avaliado com sucesso!” e deve alterar a situação do atendimento para “Finalizado”. O sistema deve exibir tela “dados do atendimento” com o resultado da avaliação atualizado. • Botão “Cancelar”: Volta para a tela anterior – “Dados do atendimento”. <p>Outra situação:</p> <p>Após visualizar a resposta do atendimento e clicar no botão “Reabrir atendimento”, o sistema deve permitir reabrir o atendimento informando os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de atendimento: Deve vir selecionado a opção que o usuário selecionou na abertura do atendimento, porém, permite alteração. • Preferência de contato: Deve vir selecionado a opção que o usuário selecionou na abertura do atendimento, porém, permite alteração. • Descrição: Campo de texto para inserir a descrição do atendimento.

	<ul style="list-style-type: none"> • Anexos: Permitir a inclusão de até 5 anexos, nos seguintes formatos: pdf, doc e png. • Campo “Estou ciente que irei receber o retorno do atendimento conforme preferência de contato.” Campo para selecionar e de preenchimento obrigatório, não deve vir selecionado. • Botão “Reabrir atendimento”: Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas: Caso um ou mais campos obrigatórios não forem preenchidos, ao clicar no botão “Abrir atendimento”, o sistema exibe a mensagem: “Campos obrigatórios não preenchidos!” e destaca os campos não preenchidos na cor vermelha; Caso todos os campos forem preenchidos corretamente, o sistema deve armazenar as informações no banco de dados, alterar a situação do atendimento para “Reaberto” e exibir a mensagem: “Atendimento reaberto com sucesso!” e deve enviar e-mail ao usuário externo com os dados do atendimento. O sistema deverá enviar e-mail para o último responsável pelo atendimento informando a reabertura do atendimento. • Botão “Cancelar”: Volta para a tela anterior – “Dados do atendimento”. • Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Dados do atendimento”. • Botão “Fazer Login” encaminha para tela “Acessar sistema”.
<p>E-mail 1: Usuário que reabriu o atendimento</p>	<p>Assunto do e-mail: Atendimento aberto no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado (a) <<nome do usuário>>, Seu atendimento foi reaberto com sucesso, seguem os dados: Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>> Protocolo: <<protocolo do atendimento>> Assunto: <<assunto>> Descrição: <<descrição>></p> <p>Para acessar o seu atendimento clique no link e informa o número do protocolo: https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/</p> <p>Se não conseguir clicar no link, copie-o e cole-o em seu navegador da Web. Caso deseje se cadastrar no nosso sistema para acompanhar de perto todos</p>

	<p>seus atendimentos clique no link: https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/ e realize o seu cadastro. Se você não solicitou este serviço, exclua este e-mail.</p>
E-mail 2: Para o responsável pelo atendimento	<p>Assunto do e-mail: Atendimento Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado (a) <<nome do responsável>>, Foi reaberto um atendimento para você: Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>> Protocolo: <<protocolo do atendimento>> Assunto: <<assunto>> Descrição: <<descrição>></p> <p>Fique atento! Você tem 1 dia útil para responder o atendimento ou pode responder o atendimento informando o prazo estimado para dar a resposta final.</p> <p>Para acessar o atendimento clique no link: https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/ Se não conseguir clicar no link, copie-o e cole-o em seu navegador da Web.</p>

6. Protótipos e Requisitos – Usuário externo com acesso

6.1. Consultar conteúdos

The screenshot displays a web browser window with the URL <https://www.cnabrazil.org.br/>. The page header includes the CNA SENAR INSTITUTO logo and the text 'Fale com o Sistema CNA Senar'. A user profile icon labeled 'Usuário externo' is visible in the top right corner.

The main content area is divided into several sections:

- Left Sidebar:** A menu titled 'Consultar assuntos' with options: 'Abrir atendimento', 'Buscar atendimentos', 'Detalhar atendimento', 'Avaliar atendimento', 'Reabrir atendimento', and 'Dados cadastrais'. Below this are two contact information boxes: 'Sistema CNA / SENAR' and 'Faculdade CNA'.
- Search Bar:** A search input field labeled 'Buscar assuntos'.
- Central Menu:** A list of categories: 'Disposições Gerais', 'Senar nas Nuvens' (highlighted), 'Fluxo de Funcionamento', 'Usuários', 'Telefonista', 'Central de Atendimento', 'Responsável pelo Atendimento', and 'SLA - Acordo de Nível de Serviço'.
- Right Panel:** A section titled 'Consultar assuntos' with a sub-header 'Senar nas Nuvens'. It contains two paragraphs of text describing the platform's integration with other systems and its benefits for external users. A green 'Abrir atendimento' button is located at the bottom right of this panel.

Tela 8: Consultar conteúdos

Mesma funcionalidade do perfil usuário externo sem acesso.

6.2. Abrir atendimento

Fale com o Sistema CNA Senar

https://www.cnobrasil.org.br/

CNA SENAR INSTITUTO

Fale com o Sistema CNA Senar

Usuário externo

Abrir atendimento

CPF: * 999 999 999-99

Telefone: * (99)99999-9999

E-mail: * joao.costa@email.com.br

UF: * DF

Município: * Brasília

Produtor rural? Sim Não

Tipo de atendimento: * Dúvida/Informação Elogio Reclamação Sugestão

Preferência de contato: * E-mail Ligação

Assunto: * Pesquisador

Descrição: *

Anexos: nome do arquivo.pdf X

Estou ciente que irei receber o retorno do atendimento conforme preferência de contato.

Voltar

Tela 9: Abrir atendimento

Mesma funcionalidade do perfil usuário externo sem acesso.

6.3. Buscar atendimentos

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.cnabrazil.org.br/>. The page title is 'Fale com o Sistema CNA Senar'. The user is logged in as 'Usuário externo'. On the left, there is a navigation menu with options: Consultar assuntos, Abrir atendimento, **Buscar atendimentos**, Detalhar atendimento, Avaliar atendimento, Reabrir atendimento, and Dados cadastrais. Below the menu, there are contact details for 'Sistema CNA / SENAR' and 'Faculdade CNA'. The main area is titled 'Buscar atendimentos' and contains a search form with the following fields: 'Assunto' (text input with 'pesquisar'), 'Protocolo do atendimento' (text input), 'Tipo de atendimento' (dropdown menu), 'Situação' (dropdown menu), 'Forma' (dropdown menu), and 'Período de' (date range selector). There are 'Pesquisar' and 'Cancelar' buttons. Below the form, it says 'Exibir 10 registros por página'. A table displays the search results with columns: Ação, Protocolo, Situação, Forma, Assunto, and Data. The table contains 6 rows of data. At the bottom, it says 'Exibido de 1 até 10 de 23 registros' and has pagination controls.

Ação	Protocolo	Situação	Forma	Assunto	Data
Visualizar	0001.07.08/2019	Devolvido	Sistema	Senar nos Nuvens	25/05/2019
Visualizar	0002.07.08/2019	Sem assunto	Sistema	O que é sustentabilidade?	25/05/2019
Visualizar	0003.07.08/2019	Triagem automática	Telefonista	Senar nos Nuvens	25/05/2019
Visualizar	0004.07.08/2019	Consultoria	Sistema	Senar nos Nuvens	25/05/2019
Visualizar	0005.07.08/2019	Complementar	Sistema	Senar nos Nuvens	25/05/2019
Visualizar	0006.07.08/2019	Encerrado	Telefone	Assistência Técnica e Gerencial	12/04/2019

Tela 10: Buscar atendimentos

Funcionalidade	Buscar atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário externo com acesso ao sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de atendimentos. • Detalhe do atendimento.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário externo.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Buscar Atendimentos.
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário buscar os seus atendimentos, para isso, devem ser disponibilizados os seguintes campos para auxiliar na busca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assunto: Campo de texto para informar/selecionar o assunto, à medida que informar um caractere, o sistema deve restringir os assuntos. Além disso, o sistema deve restringir os assuntos por palavras chaves de cada assunto (mais detalhes no item “Mapear assunto”). • Número do atendimento: Campo numérico para informar o número do

	<p>atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo de atendimento: Campo para selecionar um dos registros: “Dúvida/Informação”, “Elogio”, “Reclamação” e “Sugestão”.• Situação: Campo para selecionar a situação dos atendimentos.• Período de: Campo para informar o período entre duas datas, inicial e final.• Botão Pesquisar: Ao clicar no botão “Pesquisar”, o sistema busca os atendimentos de acordo com os filtros informados. Caso não encontrado nenhum atendimento, o sistema deve exibir a mensagem: “Nenhum atendimento encontrado!”. Caso o sistema encontrar um ou mais registros, deve exibir o resultado na Tabela de atendimentos.• Tabela de atendimentos: Listagem dos atendimentos de acordo com as seguintes colunas: Número do atendimento, Assunto, Tipo de atendimento, Situação, Data e Ação.• Ação: Visualizar: Exibe a tela: “Detalhar atendimento”. Ordenação: O sistema deve permitir a ordenação da tabela por coluna, ou seja, deve permitir a ordenação dos dados das colunas de forma crescente e decrescente. Navegação da tabela: O sistema deve permitir a alteração do número de linhas exibidas na tabela de 10 para 25 e 50. Além disso, deve permitir a navegação entre as páginas.• Botão “Imprimir”: gera um arquivo no formato *.pdf com o resultado da pesquisa de acordo com as seguintes colunas:<ul style="list-style-type: none">○ Protocolo, Situação, Forma, Assunto e Data.• Botão “Cancelar”: Volta para a tela anterior – “Consultar assuntos”.• Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Consultar assuntos”.
--	---

6.4. Dados do atendimento

Fale com o Sistema CNA Senar

https://www.cnabrazil.org.br/ Usuário externo

CNA SENAR INSTITUTO

- ▶ Consultar assuntos
- ▶ Abrir atendimento
- ▶ Buscar atendimentos
- ▶ **Detalhar atendimento**
- ▶ Avaliar atendimento
- ▶ Reabrir atendimento
- ▶ Dados cadastrais

Sistema CNA / SENAR
 Telefone: (61) 2109-1400
 SGAN Quadra 601, Módulo K
 Ed. Antônio Ernesto de Salvo
 Brasília - Distrito Federal
 CEP: 70830-021

Faculdade CNA
 Telefone: (61) 3878-9500 /
 9453 / 9457
 Ed. Palácio da Agricultura,
 Setor Bancário Norte,
 Quadra 1, Bloco F, 1ª e 2ª
 andar, Asa Norte - Brasília/DF
 CEP: 70.040-908

Dados do atendimento

Tipo de atendimento: Dúvida/Informação Elogio Reclamação Sugestão

Preferência de contato: E-mail Ligação Whatsapp SMS

Assunto:

Descrição:

Anexos: [nome do arquivo.pdf](#)

Resposta do atendimento

Resposta:

Anexos: [nome do arquivo.pdf](#)

Avaliação do atendimento

Avaliação do atendimento		
Solitação atendida	Satisfação do atendimento	Nota do tempo de resposta
Sim	Muito bom	3

Histórico do atendimento

Ação	Nome	Perfil	Ação executada	Descrição	Usuário encaminhado	Data
Visualizar	Maria	Usuário externo	Avaliar atendimento		Encerrar atendimento	27/07/2019
Visualizar	João	Responsável atendimento	Responder atendimento	Resposta xp10	Usuário externo	26/07/2019
Visualizar	Maria	Usuário externo	Abrir atendimento	Pergunta xp10	Triagem	25/07/2019

Imprimir Voltar

Tela 11: Detalhar atendimento

Mesma funcionalidade do perfil usuário externo sem acesso.

6.5. Avaliar / Reabrir atendimento

Fale com o Sistema CNA Senar

https://www.cnabrazil.org.br/

CNA SENAR INSTITUTO Fale com o Sistema CNA Senar Usuário externo

Consultar assuntos

Abrir atendimento

Buscar atendimentos

▼ Detalhar atendimento

▼ **Avaliar atendimento**

▼ Reabrir atendimento

Dados cadastrais

Sistema CNA / SENAR
Telefone: (61) 2109-1400
SGAN Quadra 601, Módulo K
Ed. Antônio Ernesto de Salvo
Brasília - Distrito Federal
CEP: 70830-021

Fauldade CNA
Telefone: (61) 3878-9500 /
9453 / 9457
Ed. Palácio da Agricultura,
Setor Bancário Norte,
Quadra 1, Bloco F, 1º e 2º
andar, Asa Norte - Brasília/DF
CEP: 70.040-908

Dados do atendimento

Tipo de atendimento: Dívida/Informação Elogio Reclamação Sugestão

Preferência de contato: E-mail Ligação Whatsapp SMS

Assunto:

Descrição:

Anexos: [nome do arquivo.pdf](#)

Resposta do atendimento

Resposta:

Anexos: [nome do arquivo.pdf](#)

Avaliar atendimento

A sua solicitação foi atendida? Sim Não

Qual o grau de satisfação em relação ao seu atendimento?
 Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

Qual a nota referente ao tempo de resposta?

Avaliar atendimento **Cancelar**

Reabrir atendimento

Tipo de atendimento: * Dívida/Informação Elogio Reclamação Sugestão

Preferência de contato: * E-mail Ligação Whatsapp SMS

Descrição: *

Anexos: **Selecionar** [nome do arquivo.pdf](#) X

Estou ciente que irei receber o retorno do atendimento conforme preferência de contato.

Reabrir atendimento **Cancelar**

Histórico do atendimento

Ação	Nome	Perfil	Ação executada	Descrição	Usuário encaminhado	Data
Visualizar	Maria	Usuário externo	Avaliar atendimento		Encerrar atendimento	27/07/2019

Tela 12: Avaliar / Reabrir atendimento

Mesma funcionalidade do perfil usuário externo sem acesso.

6.6. Editar usuário externo

Fale com o Sistema CNA Senar

Usuário externo

Consultar assuntos
 Abrir atendimento
 Buscar atendimentos
 Detalhar atendimento
 Avaliar atendimento
 Reabrir atendimento
 Dados cadastrais

Sistema CNA / SENAR
 Telefone: (61) 2109-1400
 SGAN Quadra 601, Módulo K
 Ed. Antônio Ernesto de Salvo
 Brasília - Distrito Federal
 CEP: 70830-021

Faculdade CNA
 Telefone: (61) 3878-9500 /
 9453 / 9457
 Ed. Palácio da Agricultura,
 Setor Bancário Norte,
 Quadra 1, Bloco F, 1ª e 2ª
 andar, Asa Norte - Brasília/DF
 CEP: 70.040-908

Dados Pessoais

Nome:

CPF:

Sexo:

Produtor rural? Sim Não

Nascimento:

Telefone:

E-mail:

CEP:

Endereço:

Complemento:

UF: Município:

Tela 13: Editar usuário externo

Funcionalidade	Editar usuário
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário externo com acesso ao sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário altera os dados do cadastro no sistema.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário Externo.
Acesso	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Dados cadastrais.
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário alterar os dados do seu cadastro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome: Nome do usuário. • CPF: CPF do usuário. (Não é possível alterar) • Sexo: Sexo do usuário • Produtor rural?: Com as opções de “Sim” e “Não”. • Nascimento: Data de nascimento do usuário. • Telefone: Deve seguir a máscara: (nn)nnnnn-nnnn. • E-mail: E-mail do usuário. <p>O sistema deve verificar se o e-mail é válido, caso negativo o sistema deve exibir a mensagem: “E-mail inválido!” e não deve permitir o</p>

	<p>cadastro do e-mail inválido.</p> <p>O sistema deve verificar se o e-mail já está cadastrado na base de dados, caso positivo o sistema deve exibir a mensagem: “E-mail já cadastrado!” e não deve permitir o cadastro do mesmo e-mail.</p> <ul style="list-style-type: none">• CEP: CEP da residência do usuário.• Endereço: Endereço da residência do usuário.• Complemento: Complemento do endereço da residência do usuário.• UF: UF da residência do usuário.• Município: Município da residência do usuário.• Botão “Salvar”: Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas: Caso um ou mais campos obrigatórios não forem preenchidos, ao clicar no botão “Salvar”, o sistema exibe a mensagem: “Campos obrigatórios não preenchidos!” e destaca os campos não preenchidos na cor vermelha; Caso todos os campos forem preenchidos corretamente, o sistema deve armazenar as informações no banco de dados e exibir a mensagem: “Cadastro atualizado com sucesso!” O sistema deve continuar na mesma tela.
--	--

7. Protótipos e Requisitos - Telefonista

7.1. Registrar atendimento

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.cnabrazil.org.br/>. The page title is 'Fale com o Sistema CNA Senar' and the user is logged in as 'Telefonista'. The main content area is divided into two sections:

Abrir atendimento

Form fields and options:

- CPF: 999 999 999-99
- Protocolo: 001.01.08/2019
- Nome: João da Costa Silva
- UF: DF Município: Brasília
- Telefone: (99)99999-9999
- E-mail: joao.costa2@email.com.br
- Produtor rural? Sim Não
- Tipo do atendimento:
 - Dúvida/Informação
 - Reclamação
 - Elogio
 - Sugestão
- Preferência de contato: E-mail Ligação

Assunto: Senar Nas Nuvens

Assunto	Coba	Diretoria	Responsável	Ramal	E-mail
Senar nas Nuvens	Senar	DEPPS	Patrícia Machado	6532	patricia@senar.org.br

Descrição do atendimento:

Descrição

Buttons: **Abrir** (green), **Cancelar** (red), Seleção e motivo do cancelamento

Demais atendimentos do usuário

Protocolo	Assunto	Descrição	Situação	Data
0001.07.08/2019	Processo seletivo - DF	Gostaria de saber sobre o processo seletivo no DF	Encerrado	25/07/2019
0012.07.08/2019	Contratação de colaboradores	Tem previsão de contratação de colaboradores?	Encerrado	12/06/2019
0015.07.08/2019	Assistência Técnica e Gerencial	Como faço para participar do programa?	Encerrado	05/03/2019

Tela 14: Registrar atendimento

Funcionalidade	Abrir atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> Usuário com acesso ao sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento aberto e e-mail enviado para o responsável.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> Telefonista.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> Item de menu: Abrir atendimento
Regras	<p>O sistema exibe a tela para informar o CPF do usuário e iniciar a abertura do atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> CPF: CPF do usuário externo, <p>O sistema deve verificar se o CPF é válido, caso negativo o sistema deve exibir a mensagem: “CPF inválido!” e não deve</p>

permitir prosseguir.

O sistema deve consultar se o usuário existe na base de dados, caso positivo já deve preencher os campos de identificação do usuário.

Caso o usuário não existir, o sistema deve consultar na base de dados da receita e preencher o campo “Nome”.

- **Protocolo:** O sistema deve gerar um número de protocolo para cada atendimento, respeitando a regra de número do protocolo.
- **Nome:** Nome do usuário externo, preenchido automaticamente após informar o CPF, não deve permitir alteração.

O sistema permite a inserção/alteração das seguintes informações do usuário:

- **UF:** Campo com lista por ordem alfabética crescente de todas as UF do Brasil.
- **Município:** Campo somente deve ser habilitado após selecionar a UF e deve exibir a lista por ordem alfabética crescente de todos os municípios da UF selecionada.
- **Telefone:** Deve seguir a máscara: (nn)nnnnn-nnnn. O sistema deve verificar se o telefone possui pelo menos 10 números e não deve aceitar letras, caso contrário sistema deve exibir a mensagem: “Telefone inválido!” e não deve permitir prosseguir.
- **E-mail:** E-mail do usuário externo.

O sistema deve verificar se o e-mail é válido, caso negativo o sistema deve exibir a mensagem: “E-mail inválido!” e não deve permitir prosseguir.

Caso o CPF não esteja cadastrado na base dados e o e-mail sim, o sistema deve exibir a mensagem: “E-mail já cadastrado!” e não deve permitir o cadastro do mesmo e-mail para CPF diferentes.

- **Produtor rural?** Deve vir selecionado a opção “Sim”, porém, permite alterar para “Não”.
- **Tipo de atendimento:** Deve vir selecionado a opção “Dúvida/Informação”, porém, permite alteração para: “Elogio”, “Reclamação” e “Sugestão”.