

- **Preferência de contato:** Deve vir selecionado a opção “E-mail”, porém, permite alteração para: “Ligação”.

O sistema somente deve habilitar o campo “Assunto” caso todas as informações forem preenchidas.

- **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”).
- Caso não identifica um assunto e uma pessoa responsável - deve habilitar o campo “Descrição” para prosseguir com a abertura do chamado via sistema.
- **Tabela de resultados:** Exibe o resultado da pesquisa por assunto de acordo com as colunas:
 - **Assunto:** Assunto identificado de acordo com a palavra chave da pesquisa
 - **Casa:** Pode ser: CNA, Senar e ICNA.
 - **Diretoria:** Lista de diretorias das casas.
 - **Responsável:** Nome do responsável pelo atendimento.
 - **Ramal:** Ramal do responsável pelo atendimento.
 - **E-mail:** E-mail do responsável pelo atendimento.
- **Descrição do atendimento:** Campo de texto para inserir a descrição do atendimento.
- **Botão “Abrir”:** 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.

	<p>O sistema deve limpar os campos possibilitando ao usuário que realize um novo atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botão “Cancelar”: Limpa os campos e não registra o atendimento, o sistema deve disponibilizar o campo “Motivo” de preenchimento obrigatório para selecionar uma opção: <ul style="list-style-type: none"> ○ Motivo: “Engano”, “Desistiu”, “Outros”. ○ Após o cancelamento o sistema deve reaproveitar o número do protocolo para o próximo atendimento. • Demais atendimentos do usuário: Caso o usuário tenha aberto mais de um atendimento, identificado via CPF, o sistema deve exibir os atendimentos de acordo com as seguintes colunas: Protocolo, Assunto, Situação, Data, Ação. Ao clicar na opção de Visualizar, o sistema deve exibir os dados do atendimento. Tela ()
<p>E-mail 1: Para o responsável pelo atendimento</p>	<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>
<p>E-mail 2: Para o usuário que abriu 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 registrado com sucesso, seguem os dados: Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>></p>

Protocolo: <<protocolo do atendimento>>

Assunto: <<assunto>>

Descrição: <<descrição>>

Para acessar o seu atendimento clique no link e informe 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.

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.

8. Protótipos e Requisitos – Central de Atendimento

8.1. Atendimentos pendentes

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 main content area is titled 'Atendimentos' and contains a search form with the following fields: Assunto (with a search icon and the text 'pesquisar'), Nome ou CPF, Produtor rural? (with a 'Sim' dropdown), Protocolo, Situação (with a 'Selecione' dropdown), Período de (with date pickers), Forma (with a 'Selecione' dropdown), UF (with a 'Selecione' dropdown), Município (with a 'Selecione' dropdown), Casa (with a 'Selecione' dropdown), Área (with a 'Selecione' dropdown), and Tipo de atendimento (with a 'Selecione' dropdown). A 'Pesquisar' button is located below the form. Below the search form, there is a table with the following columns: Prazo, Ações, Protocolo, Situação, Forma, Assunto, Data, UF, Município, and Nome. The table contains three rows of data:

Prazo	Ações	Protocolo	Situação	Forma	Assunto	Data	UF	Município	Nome
●	Tratar	0001.07.08/2019	Devolvido	Sistema	Senar nos Naveis	25/05/2019	DF	Brasília	João da Costa
●	Tratar	0002.07.08/2019	Aberto	Telefone		25/05/2019	DF	Brasília	João da Costa
●	Tratar	0003.07.08/2019	Respondido e consultoria	Sistema	Processo seletivo	25/05/2019	DF	Brasília	João da Costa

Below the table, there is a pagination control showing 'Exibir 10 registros por página' and 'Exibindo de 1 até 10 de 23 registros'. An 'Imprimir' icon is also present.

Tela 15: Atendimentos pendentes

Funcionalidade	Atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário 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"> • Central de Atendimento • Responsável pelo Atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Atendimentos
Regras	<p>O sistema deve exibir a listas dos atendimentos considerados pendentes para a Central de Atendimento de acordo com as situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Devolvido - Responsável pelo atendimento devolveu o atendimento. • Aberto sem assunto - Telefonista ou usuário externo (via sistema)

	<p>abriu atendimento sem assunto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Respondido Consultoria – Consultor respondeu a solicitação de consultoria enviada pela Central de Atendimento. <p>O sistema deve permitir pesquisar os atendimentos, para isso, devem ser disponibilizados os seguintes campos para auxiliar na pesquisa:</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”).• Nome ou CPF: Campo para informar o nome do usuário ou CPF do usuário que abriu o atendimento.• Produtor rural?: Opções para selecionar: “Sim” ou “Não”.• Protocolo: Campo numérico para informar o número do protocolo do atendimento.• Situação: Campo para selecionar um dos registros: “Aberto”, “Aberto sem assunto”, “Devolvido”, “Respondido”, “Consultoria”, “Complemento”, “Respondido consultoria”, “Reaberto” e “Finalizado”.• Período de: Campo para informar o período entre duas datas, inicial e final.• Forma: Opções para selecionar: “Sistema” ou “Telefone”.• 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.• Casa: Opções para selecionar: “CNA”, “ICNA” e “Senar”.• Área: Campo para seleção, informação disponível na base de dados da casa.• Tipo de atendimento: Campo para selecionar um dos registros: “Dúvida/Informação”, “Elogio”, “Reclamação” e “Sugestão”.• Responsável atendimento: Campo somente deve ser habilitado após selecionar a Área. Campo para seleção restrito de acordo com a área, informação disponível na base de dados da casa.• Botão Pesquisar: Ao clicar no botão “Pesquisar”, o sistema pesquisa os
--	--

	<p>atendimentos de acordo com os filtros informados.</p> <p>Caso não encontrado nenhum atendimento, o sistema deve exibir a mensagem: “Nenhum atendimento encontrado!”.</p> <p>Caso o sistema encontrar um ou mais registros, deve exibir o resultado na Tabela de atendimentos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tabela de atendimentos: Listagem dos atendimentos de acordo com as seguintes colunas: Prazo, Ação, Número do atendimento, UF, Município, Nome, Assunto, Situação, Responsável, Área, Data.• Prazo: Deve exibir um ícone de acordo com as seguintes cores:<ul style="list-style-type: none">○ Verde: Dentro do prazo de atendimento.○ Amarelo: Menos de 24 horas de vencimento do prazo de atendimento.○ Vermelho: Fora do prazo de atendimento.• Ações: A opção “Tratar” deve ficar disponível somente para as situações consideradas pendentes, são elas, “Aberto sem assunto”, “Devolvida” e “Respondido Consultoria”.<ul style="list-style-type: none">○ Tratar: Exibe a tela: “Tratar atendimento”.○ Visualizar: Exibe a tela: “Detalhar atendimento”. <p>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.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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">○ Prazo, Número do atendimento, UF, Município, Nome, Assunto, Situação, Responsável, Área e Data.
--	---

8.2. Tratar atendimento

Dados do atendimento

CPF: 111.111.11-11 Nome: João da Costa
 Telefone: (61)99999-9999 E-mail: joao.costa@gmail.com
 UF: DF Município: Brasília
 Tipo de atendimento: Dúvida/Informação Elogio Reclamação Sugestão Produtor rural? Sim
 Preferência de contato: E-mail Ligação Whatsapp SMS
 Assunto: Contribuição Sindical SENAR
 Descrição:
 Anexos: nome do arquivo.pdf

Tratar atendimento

Ação: Encaminhar atendimento (Deve atualizar o assunto ou selecionar o novo responsável)
 Responder atendimento
 Responder e solicitar consultoria (Selecione o consultor aqui)
 Responder e solicitar complemento (Selecione o novo responsável aqui)

Resposta padrão: Selezione
 Resposta:
 Resposta padrão: Título da resposta
 Anexos: nome do arquivo.pdf

Histórico do atendimento

Ação	Nome	Perfil	Ação executada	Descrição	Usuário encaminhado	Data
Visualizar	João	Usuário externo	Abrir atendimento	Pergunta xpto	Triagem	25/07/2019
Visualizar	Maria	Responsável atendimento	Devolver atendimento	Este assunto é de outra área	Central de atendimento	26/07/2019

Demais atendimentos do usuário

Ação	Protocolo	Assunto	Situação	Data
Visualizar	0001.07.08/2019	Processo seletivo - DF	Encerrado	25/07/2019
Visualizar	0012.07.08/2019	Contratação de colaboradores	Encerrado	25/07/2019
Visualizar	0015.07.08/2019	Assistência Técnica e Gerencial	Encerrado	25/07/2019

[Voltar](#)

Tela 16: Tratar atendimento

Funcionalidade	Tratar atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento aberto sem assunto Atendimento devolvido Atendimento respondido pelo consultor
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento encaminhado para o responsável. Atendimento respondido para o usuário externo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento respondido e solicitação de consultoria. • Atendimento respondido e solicitação de complemento.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Central de Atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Atendimentos • Sub item: Tratar atendimento
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário tratar o atendimento.</p> <p>No espaço “Dados do atendimento” os campos já devem vir preenchidos e não devem permitir alteração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF: CPF do usuário externo. • Nome: Nome do usuário externo. • Telefone: Deve seguir a máscara: (nn)nnnnn-nnnn • E-mail: E-mail do usuário externo • UF: UF do usuário externo. • Município: Município do usuário externo. • Produtor rural? Se é produtor rural ou não. • Tipo de atendimento: Tipo de atendimento do usuário externo. • Preferência de contato: Deve vir selecionado a opção “e-mail”, porém, permite alteração para: “Ligação” e “SMS”. • Assunto: Assunto do usuário externo. • Descrição: do usuário externo. • Anexos: Ao clicar no link com o nome do anexo, o sistema deve abrir o arquivo em anexo. <p>O sistema deve permitir ao usuário tratar o atendimento de acordo com as seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhar atendimento: Para encaminhar é necessário preencher/atualizar o campo “Deve atualizar o assunto ou selecionar o novo responsável” e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado com sucesso!” e deve enviar e-mail ao novo responsável pelo atendimento. O atendimento vai para a fila de pendências do responsável pelo Atendimento na situação “Aberto”. • Responder atendimento: Permite ao usuário responder o atendimento, deve preencher o campo “Resposta” e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento respondido com

	<p>sucesso!” e deve enviar e-mail ao usuário externo informando a resposta do atendimento. A situação do atendimento é alterada para “Respondido”.</p> <ul style="list-style-type: none">• Responder e solicitar consultoria: Permite ao usuário responder parcialmente o atendimento e solicitar consultoria para outro usuário. Nesse caso é necessário selecionar o consultor (consultor são todos os responsáveis pelos atendimentos, inclusive as administrações regionais), escrever a resposta do atendimento e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado para consultor com sucesso!” e deve enviar e-mail ao consultor. O atendimento vai para a fila de pendências do consultor na situação “Consultoria”. Após a resposta do consultor o atendimento deve voltar para a fila de pendências da Central de atendimento com a situação “Respondido consultoria”.• Responder e solicitar complemento: Permite ao usuário responder o atendimento e solicitar complemento da resposta para um responsável pelo atendimento. Nesse caso é necessário selecionar o responsável (não entra as administrações regionais), escrever a resposta do atendimento e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado para complemento com sucesso!” e deve enviar e-mail ao novo responsável. O atendimento vai para a fila de pendências do novo responsável pelo atendimento e a situação deve ser alterada para “Complemento”.• Resposta padrão: Campo para selecionar a resposta padrão, após selecionar o sistema deve exibir a resposta no campo “Resposta”. (Somente o usuário logado pode ver as suas respostas padrão, cada usuário devem ter as suas respostas padrão).• Botão “Excluir resposta padrão”: Somente será habilitado caso selecionado uma resposta padrão, após selecionar uma resposta padrão e clicar no botão “Excluir resposta padrão”, o sistema deve exibir mensagem: “Tem certeza que deseja excluir a resposta padrão selecionada?” com as opções de “Sim” e “Não”, se clicar em “Sim” a resposta padrão é excluída e o campo “Resposta” é limpo.• Resposta: Campo descritivo para inserir a resposta do atendimento;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Checkbox Resposta padrão: Ao selecionar o checkbox o sistema deve habilitar o campo “Título da resposta” de preenchimento obrigatório, após clicar em “Enviar” o sistema deve armazenar a resposta como uma nova resposta padrão. Caso seja selecionada uma resposta padrão e selecionar o checkbox “Resposta padrão”, após clicar em “Enviar” o sistema deve atualizar a resposta padrão. • Anexos: Permitir a inclusão de até 5 anexos, nos seguintes formatos: pdf, doc e png. • Botão “Enviar”: 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 “Responder”, 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 para cada ação executada de acordo com as ações descritas nessa funcionalidade. O sistema deve exibir a tela “Atendimentos”. • Botão “Cancelar”: Volta para a tela anterior – “Atendimentos”. 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). No espaço “Demais atendimentos do usuário”: Caso o usuário tenha aberto mais de um atendimento, identificado via CPF, o sistema deve exibir os atendimentos de acordo com as seguintes colunas: Protocolo, Assunto, Situação, Data, Ação. Ao clicar na opção de Visualizar, o sistema deve exibir os dados do atendimento. Tela (Dados do atendimento). Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.
E-mail 1: Para o responsável	Assunto do e-mail: Atendimento Fale com o Sistema CNA/Senar Prezado (a) <<nome do responsável>>,

<p>pelo atendimento</p>	<p>Foi aberto um atendimento para você:</p> <p>Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>></p> <p>Protocolo: <<protocolo do atendimento>></p> <p>Assunto: <<assunto>></p> <p>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:</p> <p>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>E-mail 2: Usuário que abriu o atendimento</p>	<p>Assunto do e-mail: Atendimento respondido no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado (a) <<nome do usuário>>,</p> <p>Seu atendimento foi respondido, seguem os dados:</p> <p>Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>></p> <p>Protocolo: <<protocolo do atendimento>></p> <p>Assunto: <<assunto>></p> <p>Descrição: <<descrição>></p> <p>Resposta: <<resposta>></p> <p>Para acessar o seu atendimento clique no link e informa o número do protocolo:</p> <p>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>Caso deseje se cadastrar no nosso sistema para acompanhar de perto todos seus atendimentos clique no link:</p> <p>https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/ e realize o seu cadastro.</p> <p>Se você não solicitou este serviço, exclua este e-mail.</p>
<p>E-mail 3: Para o consultor</p>	<p>Assunto do e-mail: Solicitação de consultoria no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado (a) <<nome do responsável>>,</p> <p>Foi solicitada uma consultoria para você:</p> <p>Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>></p> <p>Protocolo: <<protocolo do atendimento>></p>

	<p>Assunto: <<assunto>></p> <p>Descrição: <<descrição>></p> <p>Resposta: <<resposta>></p> <p>Fique atento! Você tem <<regra do prazo>> dias úteis para tratar o atendimento!</p> <p>Para acessar o atendimento clique no link:</p> <p>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>
<p>E-mail 4: Para o novo responsável (Complemento)</p>	<p>Assunto do e-mail: Solicitação de complemento no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado(a) <<nome do responsável>>,</p> <p>Foi encaminhado um atendimento para você complementar e responder para o usuário:</p> <p>Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>></p> <p>Protocolo: <<protocolo do atendimento>></p> <p>Assunto: <<assunto>></p> <p>Descrição: <<descrição>></p> <p>Resposta: <<resposta>></p> <p>Fique atento! Você tem <<regra do prazo>> dias úteis para tratar o atendimento!</p> <p>Para acessar o atendimento clique no link:</p> <p>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>

8.3. Visualizar 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 it includes a 'Central de atendimento' link. A sidebar menu on the left contains options like 'Atendimentos', 'Tratar atendimento', 'Visualizar atendimento', 'Pesquisar usuários', 'Detalhar usuário', 'Editar conteúdos', 'Pesquisar mapeamento', and 'Editar mapeamento'. The main content area is divided into several sections:

- Dados do atendimento:** Fields for CPF (111.111.11-11), Nome (João da Costa), Telefone (61)99999-9999, UF (DF), Município (Brasília), E-mail (joao.costa@gmail.com), Tipo de atendimento (Dúvida/Informação selected), Preferência de contato (E-mail, Whatsapp checked), Assunto (Contribuição Sindical SENAR), and Descrição.
- Resposta do atendimento:** A large text area for the response, with a yellow callout box stating: '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.'
- Avaliação do atendimento:** Buttons for 'Avaliar atendimento' and 'Reabrir atendimento'. A table shows 'Solicitação atendida: Sim', 'Satisfação do atendimento: Muito bom', and 'Nota do tempo de resposta: 3'.
- Histórico do atendimento:** A table with columns: Ação, Nome, Perfil, Ação executada, Descrição, Usuário encaminhado, and Data. It lists three previous actions.
- Demais atendimentos do usuário:** A table with columns: Ação, Protocolo, Assunto, Situação, and Data. It lists three other tickets.

At the bottom right, there are 'Imprimir' and 'Voltar' icons.

Tela 17: Visualizar atendimento

Funcionalidade	Visualizar atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> Atendimentos não pendentes para a Central de atendimento
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> Exibir os dados do atendimento.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> Central de atendimento. Responsável pelo atendimento.
Menu	<p>Item de menu: Atendimentos</p> <p>Sub item: Visualizar atendimento</p>

Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário visualizar o atendimento.</p> <p>No espaço “Dados do atendimento” os campos já devem vir preenchidos e não devem permitir alteração. 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>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> <p>No espaço “Demais atendimentos do usuário”: Caso o usuário tenha aberto mais de um atendimento, identificado via CPF, o sistema deve exibir os atendimentos de acordo com as seguintes colunas: Protocolo, Assunto, Situação, Data, Ação. Ao clicar na opção de Visualizar, o sistema deve exibir os dados do atendimento. Tela (Dados do atendimento)</p> <p>Botão “Imprimir”: O sistema deve gerar um arquivo no formato *.pdf com todas as informações disponíveis na tela.</p> <p>Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior– “Atendimentos”.</p>
--------	--

8.4. Pesquisar usuário

Fale com o Sistema CNA Senar

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

CNA SENAR INSTITUTO

Fale com o Sistema CNA Senar

Central de atendimento

Pesquisar Usuário

Nome ou CPF:

Produtor rural?

UF:

Município:

Exibir registros por página

Ação	Nome	CPF	Produtor rural?	Sexo	Nascimento	Telefone	e-mail	UF	Município
Visualizar	João da Silva	999.999.999-99	Sim	Masculino	05/04/1980	(61)99999-9999	joao@mail.com	DF	Brasília

Exibindo de 1 até 10 de 23 registros

Imprimir

Voltar

Tela 18: Pesquisar Usuários

Funcionalidade	Pesquisar Usuários
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário com acesso ao sistema
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de usuários cadastrados na base de dados.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Central de Atendimento. • Responsável pelo Atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Pesquisar usuários • Sub item: Detalhar usuário
Regras	<p>O sistema deve permitir pesquisar os usuários cadastrados na base de dados, para isso, devem ser disponibilizados os seguintes campos para auxiliar na busca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome ou CPF Campo para informar o nome do usuário ou CPF do usuário que abriu o atendimento. • Produtor rural?: Opções para selecionar: “Sim” ou “Não”. • UF: Campo com lista por ordem alfabética crescente de todas as UF do

	<p>Brasil.</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.• Botão Pesquisar: Ao clicar no botão “Pesquisar”, o sistema busca os usuários de acordo com os filtros informados. Caso não encontrado nenhum usuário, o sistema deve exibir a mensagem: “Nenhum usuário encontrado!”. Caso o sistema encontrar um ou mais registros, deve exibir o resultado na Tabela de usuários.• Tabela de usuários: Listagem dos usuários de acordo com as seguintes colunas: Nome, CPF, Perfil, Sexo, Nascimento, Telefone, e-mail, UF, Município, Ação.• Ação: Visualizar: Exibe a tela: “Dados do usuário”. 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">○ Nome, CPF, Produtor rural?, Sexo, Nascimento, Telefone, e-mail, UF e Município.• Botão “Cancelar”: Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.• Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.
--	--

8.5. Dados do usuário

Fale com o Sistema CNA Senar

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

CNA SENAR INSTITUTO Fale com o Sistema CNA Senar Central de atendimento

Dados Pessoais

Nome: CPF:

Sexo: Produtor rural? Sim Não

Nascimento: Telefone:

E-mail: CEP:

Endereço:

Complemento:

UF: Município:

Atendimentos do usuário

Ação	Protocolo	Assunto	Situação	Data
Visualizar	0001.07.08/2019	Processo seletivo - DF	Encerrado	25/07/2019
Visualizar	0012.07.08/2019	Contratação de colaboradores	Encerrado	25/07/2019
Visualizar	0015.07.08/2019	Assistência Técnica e Gerencial	Encerrado	25/07/2019

Iterações com a casa

Programa	Data
Assistência Técnica e Gerencial em Cafeicultura	01/03/2015
Curso de FPR em bovino de corte	09/03/2014

Produtor Rural - Lista de propriedades e situação da contribuição rural

Propriedade	Atividade principal	Mês/Ans	Situação
Fazenda Nova esperança	Bovino cultura de leite	06/2019	Aberta
		07/2019	Paga
		08/2019	Aberta

Companhas enviadas

Produtor rural	UF	Município	Atividade produtiva	Campanha	Meio de comunicação	Data	Situação
Sim	MG	Uberlândia	Bovino cultura de Leite	Vacine seu gado	SMS e E-mail	01/05/2019	Respondido

Imprimir Voltar

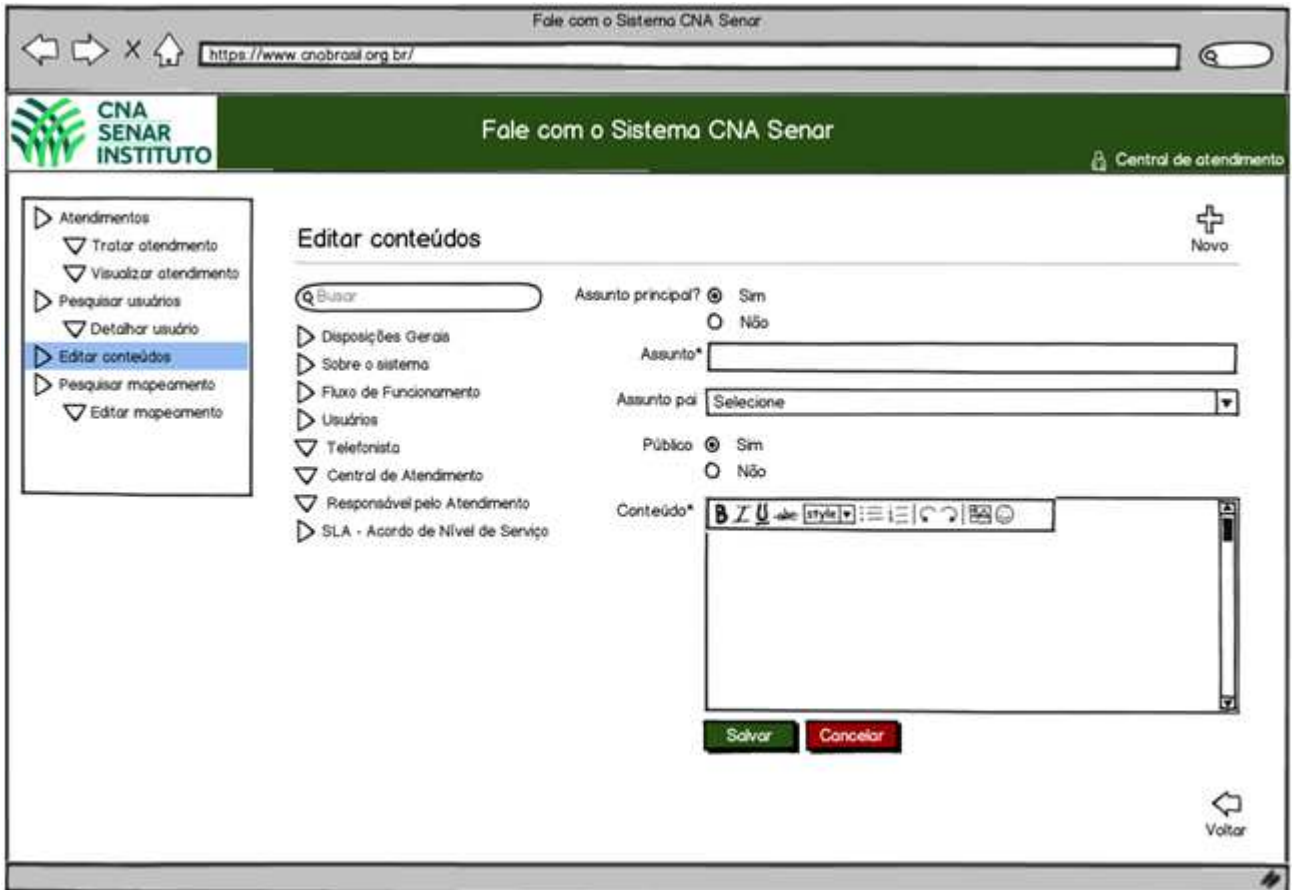
Tela 19: Dados do Usuário

Funcionalidade	Dados do Usuário
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> Usuário logado no sistema
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> Detalhamento dos dados do usuário.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> Central de atendimento. Responsável atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> Item de menu: Pesquisar usuários

	<ul style="list-style-type: none"> • Sub item: Detalhar Usuário
Regras	<p>Após realizar a pesquisa dos usuários e clicar no botão “Visualizar”, o sistema deve exibir os dados do usuário:</p> <p>No espaço “Dados Pessoais” os campos já devem vir preenchidos, porém, permitem alteração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome: Nome do usuário externo. • CPF: CPF do usuário externo. • Sexo: Sexo do usuário externo. • Produtor rural?: Opções para selecionar: “Sim” ou “Não”. • Nascimento: data de nascimento do usuário externo. • Telefone: Deve seguir a máscara: (nn)nnnnn-nnnn. • E-mail: E-mail do usuário externo. • CEP: CEP do usuário externo. • Endereço: Endereço do usuário externo. • Complemento: Complemento do endereço do usuário externo. • UF: UF do usuário externo. • Município: Município do usuário externo. <p>No espaço “Atendimentos do usuário”: Caso o usuário tenha aberto mais de um atendimento, identificado via CPF, o sistema deve exibir os atendimentos de acordo com as seguintes colunas: Protocolo, Assunto, Situação, Data, Ação. Ao clicar na opção de Visualizar, o sistema deve exibir os dados do atendimento. Tela (Dados do atendimento).</p> <p>No espaço “Iterações com a casa”: O sistema deve exibir todos os programas que o usuário já participou oferecidos pela casa, o resultado deve ser exibido na tabela: Programa, Data.</p> <p>No espaço “Produtor Rural - Lista de propriedades e situação da contribuição rural”: O sistema deve exibir todas as propriedades do usuário caso existir, a tabela deve conter as seguintes colunas: “Propriedade” e “Atividade principal”, além disso deve exibir a tabela informando se a contribuição sindical está em dia de acordo com as seguintes colunas: “Mês/Ano” e “Situação”.</p> <p>No espaço “Campanhas enviadas”: O sistema deve exibir todas as campanhas de publicidade que já foram enviadas para o usuário, o resultado deve ser exibido na tabela: Produtor rural, UF, Município, Atividade</p>

	<p>produtiva, Campanha, Meio de comunicação, Data, Situação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botão “Imprimir”: Imprimir o formulário com todas as informações da tela “Dados do Usuário”. • Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Pesquisar usuário”.
--	--

8.6. Editar conteúdos



Tela 20: Editar conteúdos

Funcionalidade	Editar conteúdos
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário logado no sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Editar conteúdos.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Central de Atendimento.
Acesso	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Editar conteúdos
Regras	<p>O sistema deverá ter um campo de busca por conteúdo através de palavra chave. O campo deverá fazer a busca à medida que o usuário for digitando os caracteres, o sistema deverá restringir os itens de menu e sub menu.</p> <p>O sistema deve ter uma estrutura de árvore com 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, permitindo a</p>

edição do conteúdo.

Ao clicar no botão “Novo”, o sistema exibe o formulário com os campos em branco para serem preenchidos de acordo com as seguintes regras:

- **Assunto principal?** Opção “Sim”, indica que o conteúdo será exibido na página de apresentação para o usuário externo. Opção “Não”, indica que o conteúdo somente será exibido quando acionado pela estrutura de menu.
- **Assunto:** Nome que será exibido na estrutura de menu;
- **Assunto Pai:** Lista da estrutura de menu com todos os itens, caso a estrutura estiver em branco, o primeiro item a ser cadastrado aparecerá como assunto pai para o próximo cadastro;
- **Público:** Opção “Sim” indica que o assunto será publicado na página de apresentação após clicar no botão “Salvar”. Opção “Não”, indica que o assunto não será publicado após clicar no botão “Salvar”, porém estará disponível para edição e futura publicação;
- **Conteúdo:** Deve permitir a inserção e formatação de textos, planilhas, gráficos, fotos e vídeos.
- **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: “Conteúdo inserido com sucesso!”. O sistema deve limpar os campos para inserção de um novo registro e exibir o novo item na estrutura de menu.
- **Botão “Cancelar”:** Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.
- **Botão “Voltar”:** Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.

8.7. Pesquisar Mapeamento

The screenshot shows the 'Pesquisar Mapeamento' interface. On the left is a navigation menu with options like 'Atendimentos', 'Pesquisar usuários', and 'Pesquisar mapeamento'. The main area contains search filters: 'Assunto' (text input with 'pesquisar'), 'Palavras chave' (text input), 'Casa' (dropdown), 'Área' (dropdown), and 'Responsável' (text input). Below these are 'Pesquisar' and 'Cancelar' buttons. A table displays search results with columns for 'Ações', 'Assunto', 'Palavra Chave', 'Casa', 'Área', 'E-mail', and 'Ramal'. The table shows 5 results, with the first one being 'Contribuição sindical rural'.

Ações	Assunto	Palavra Chave	Casa	Área	E-mail	Ramal
Editar Excluir	Contribuição sindical rural	Boleto / pagamento / contribuição / sindical rural	SENAR	DAF	Rubens	4444
Editar Excluir	SGO	Implantação / utilização	SENAR	DIF	Hebert	3333
Editar Excluir	SNN	Implantação / utilização	SENAR	DEPS	Patrícia	2222
Editar Excluir	Avicultura CADEC	Aves / avicultura / cadec / lei	CNA	SUT	Ana Lúcia	1111
Editar Excluir	FPR avicultura	aves / fpr / formação	SENAR	DEPS	Janiel	5555

Tela 21: Pesquisar Mapeamento

Funcionalidade	Pesquisar Mapeamento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário com acesso ao sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa dos mapeamentos.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Central de atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Pesquisar Mapeamento.
Regras	<p>O sistema permitir aos usuários pesquisar os mapeamentos já cadastrados através dos seguintes campos:</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”). • Palavras chave: Campo para informar a Palavra chave, deve permitir a inserção de mais de uma palavra chave.

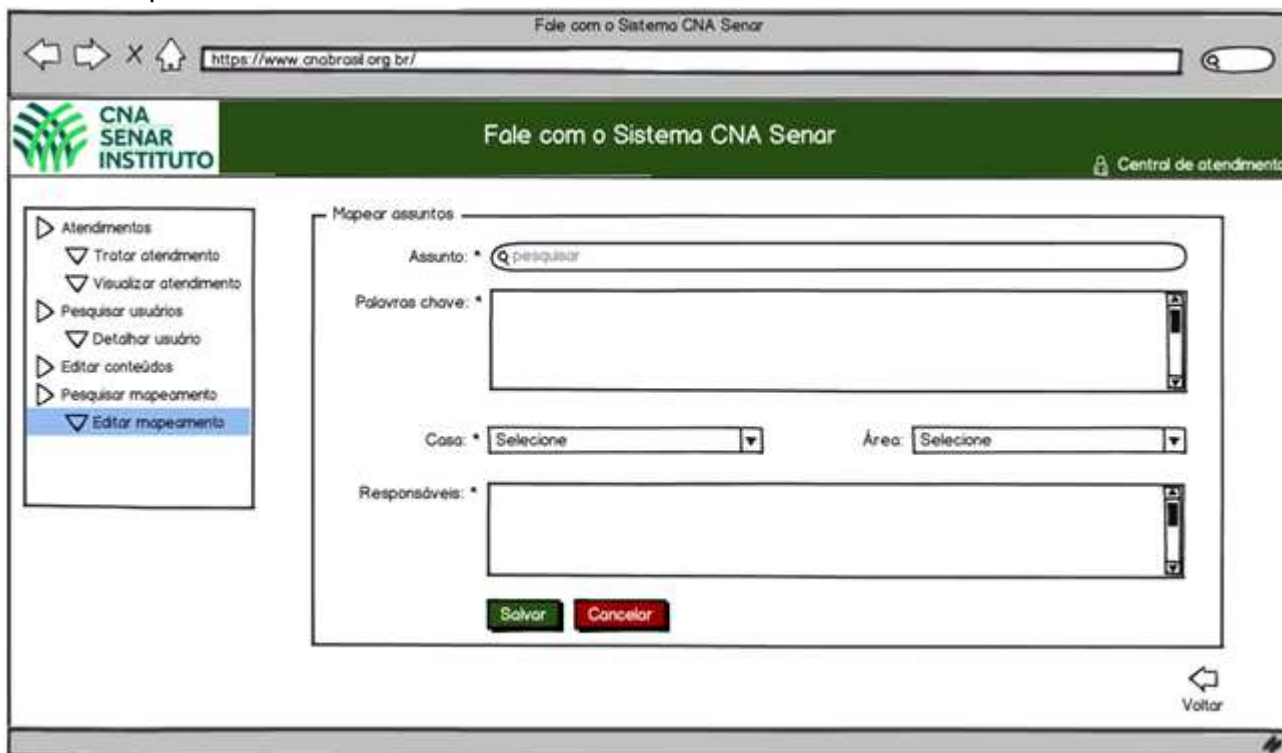
- **Casa:** CNA, ICNA e Senar.
- **Área:** Campo somente deve ser habilitado após selecionar a Casa. Campo para seleção restrito de acordo com a Casa, informação disponível na base de dados da casa.
- **Responsável:** Campo somente deve ser habilitado após selecionar a Área. Campo para seleção restrito de acordo com a Área, informação disponível na base de dados da casa.
- **Botão Pesquisar:** Ao clicar no botão “Pesquisar”, o sistema busca os mapeamentos de acordo com os filtros informados.
Caso não encontrado nenhum mapeamento, o sistema deve exibir a mensagem: “Nenhum mapeamento encontrado!”.
Caso o sistema encontrar um ou mais registros, deve exibir o resultado na Tabela de mapeamentos.
- **Tabela de mapeamentos:** Listagem dos mapeamentos de acordo com as seguintes colunas: Assunto, Palavra Chave, Casa, Área, E-mail, Ramal, Ações.
- **Ação:**
 - Editar: Exibe a tela: “Mapear assuntos” com o registro disponível para alteração.
 - Excluir: Ao clicar no botão o sistema exibe a mensagem: “Tem certeza que deseja excluir o registro?” com as opções de “Sim” e “Não”. Ao clicar na opção “Sim”, o sistema exclui o registro e exibe mensagem: “Registro excluído com sucesso!” e permanece na mesma tela, caso selecionado a opção não, o sistema fecha a mensagem e permanece na mesma tela.

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 “Cancelar”:** Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.
- **Botão “Novo”:** Exibe a tela “Mapear assuntos”.
- **Botão “Imprimir”:** Gera um arquivo no formato *.pdf com o resultado

	<p>da pesquisa de acordo com as seguintes colunas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Assunto, Palavra Chave, Casa, Área, E-mail e Ramal. ● Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.
--	---

8.8. Mapear assuntos



Tela 22: Mapear assuntos

Funcionalidade	Mapear assuntos
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> ● Usuário com acesso ao sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> ● Assunto mapeado por palavra chave e responsável.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> ● Central de atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> ● Item de menu: Pesquisar Mapeamento. ● Sub item: Editar mapeamento
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário inserir um novo mapeamento e editar um mapeamento já existente. Para isso deve informar os seguintes campos:</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”). ● Palavras chave: Campo para informar a Palavra chave, deve permitir a inserção de mais de uma palavra chave.

	<ul style="list-style-type: none"> • Casa: CNA, ICNA e Senar. • Área: Campo somente deve ser habilitado após selecionar a Casa. Campo para seleção restrito de acordo com a Casa, informação disponível na base de dados da casa. • Responsáveis: Campo somente deve ser habilitado após selecionar a Área. Campo para seleção restrito de acordo com a Área, informação disponível na base de dados da casa. O sistema deve permitir selecionar mais de um responsável para cada assunto. • Botão “Salvar”: Ao clicar no botão o sistema verifica se todas as informações obrigatórias foram preenchidas: Caso um ou mais campos obrigatórios não foram 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: “Mapeamento realizado com sucesso!” e deve incluir o novo registro na base de dados. O sistema deve limpar os campos para permitir a inserção de um novo registro. • Botão “Cancelar”: Volta para a tela anterior – “Pesquisar Mapeamento”. • Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Pesquisar Mapeamento”.
--	--

8.9. Triagem automática

Funcionalidade	Triagem automática
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento aberto. • Pelo menos um mapeamento cadastrado.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento encaminhado para o Responsável pelo atendimento.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Não se aplica.
Regras	O sistema deve realizar a triagem automática de acordo com o assunto informado pelo usuário. Cada assunto cadastrado deverá possuir uma ou mais palavras chaves relacionadas, além disso, o assunto terá uma área e um ou mais responsáveis pelo atendimento. Sendo assim, quando o usuário

digitar um assunto ou palavra chave cadastrado, o sistema deve reconhecer o responsável e encaminhar o atendimento para a sua fila de atendimentos. Caso não seja identificado o assunto, o sistema deve encaminhar o atendimento para a Central de Atendimento. Nesse caso, a Central de atendimento deverá incluir esse novo assunto na tela: “Mapear assuntos” e encaminhar o atendimento para o responsável pelo atendimento.

8.10. Abrir e tratar atendimentos

The screenshot shows the 'Fale com o Sistema CNA Senar' web application. On the left is a navigation menu with options like 'Tratar atendimento', 'Pesquisar usuários', and 'Abrir e tratar atendimento'. The main area is divided into three sections: 'Abrir atendimento' (opening a new ticket), 'Tratar atendimento' (treating an existing ticket), and 'Demais atendimentos do usuário' (other user tickets). The 'Abrir atendimento' section contains fields for CPF, Telefone, UF, Nome, E-mail, and Município, along with radio buttons for 'Produtor rural?' and 'Tipo de atendimento'. The 'Tratar atendimento' section offers actions like 'Encaminhar atendimento' and 'Responder atendimento', a 'Resposta padrão' dropdown, and a text area for the response. The 'Demais atendimentos do usuário' section displays a table with columns for 'Ação', 'Protocolo', 'Assunto', 'Situação', and 'Data'.

Tela 23: Abrir e tratar atendimentos

Funcionalidade	Abrir e tratar Atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário logado no sistema
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir atendimento. • Tratar atendimento.

Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Central de atendimento. • Responsável pelo atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Abrir atendimento
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário abrir e/ou tratar o atendimento na mesma tela, para isso é necessário informar os seguintes campos:</p> <p>No espaço “Identificação do usuário” deve informar os seguintes campos:</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. • 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

	<p>no botão “Abrir atendimento”, o sistema exibe a mensagem: “Campos obrigatórios não preenchidos!” e destaca os campos não preenchidos na cor vermelha;</p> <p>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.</p> <p>O sistema deve gerar um número do protocolo único para cada atendimento.</p> <p>O sistema deve permanecer na mesma tela e habilitar o espaço “Tratar atendimento” caso o usuário deseje responder o atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Botão “Cancelar”: Exibe a tela “Consultar conteúdos”. <p>O sistema deve permitir ao usuário tratar o atendimento na mesma tela::</p> <ul style="list-style-type: none">• Encaminhar atendimento: Para encaminhar é necessário preencher/atualizar o campo “Deve atualizar o assunto ou selecionar o novo responsável” e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado com sucesso!” e deve enviar e-mail ao novo responsável pelo atendimento. O atendimento vai para a fila de pendências do responsável pelo Atendimento na situação “Aberto”.• Responder atendimento: Permite ao usuário responder o atendimento, deve preencher o campo “Resposta” e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento respondido com sucesso!” e deve enviar e-mail ao usuário externo informando a resposta do atendimento. A situação do atendimento é alterada para “Respondido”.• Responder e solicitar consultoria: Permite ao usuário responder parcialmente o atendimento e solicitar consultoria para outro usuário. Nesse caso é necessário selecionar o consultor (consultor são todos os responsáveis pelos atendimentos, inclusive as administrações regionais), escrever a resposta do atendimento e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado para consultor com sucesso!” e deve enviar e-mail ao consultor. O atendimento vai para a fila de pendências do consultor na situação
--	---

	<p>“Consultoria”. Após a resposta do consultor o atendimento deve voltar para a fila de pendências da Central de atendimento com a situação “Respondido consultoria”.</p> <ul style="list-style-type: none">• Responder e solicitar complemento: Permite ao usuário responder o atendimento e solicitar complemento da resposta para um responsável pelo atendimento. Nesse caso é necessário selecionar o responsável (não entra as administrações regionais), escrever a resposta do atendimento e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado para complemento com sucesso!” e deve enviar e-mail ao novo responsável. O atendimento vai para a fila de pendências do novo responsável pelo atendimento e a situação deve ser alterada para “Complemento”.• Resposta padrão: Campo para selecionar a resposta padrão, após selecionar o sistema deve exibir a resposta no campo “Resposta”. (Somente o usuário logado pode ver as suas respostas padrão, cada usuário devem ter as suas respostas padrão).• Botão “Excluir resposta padrão”: Somente será habilitado caso selecionado uma resposta padrão, após selecionar uma resposta padrão e clicar no botão “Excluir resposta padrão”, o sistema deve exibir mensagem: “Tem certeza que deseja excluir a resposta padrão selecionada?” com as opções de “Sim” e “Não”, se clicar em “Sim” a resposta padrão é excluída e o campo “Resposta” é limpo.• Resposta: Campo descritivo para inserir a resposta do atendimento;• Anexos: Permitir a inclusão de até 5 anexos, nos seguintes formatos: pdf, doc e png.• Botão “Enviar”: 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 “Responder”, 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 para cada ação executada de acordo com as ações descritas nessa
--	---

	<p>funcionalidade.</p> <p>O sistema deve exibir a tela “Atendimentos”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botão “Cancelar”: Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.
<p>E-mail 1: Usuário externo</p>	<p>Assunto do e-mail: Atendimento aberto no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado <<nome do usuário>>, Foi aberto um atendimento para você, 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. 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>
<p>E-mail 2: Usuário que abriu o atendimento</p>	<p>Assunto do e-mail: Atendimento respondido no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado <<nome do usuário>>, Seu atendimento foi respondido, seguem os dados: Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>> Protocolo: <<protocolo do atendimento>> Assunto: <<assunto>> Descrição: <<descrição>> Resposta: <<resposta>></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. Caso deseje se cadastrar no nosso sistema para acompanhar de perto todos seus atendimentos clique no link:</p>

<https://app.cna.org.br/falecomosistema/public/> e realize o seu cadastro.

Se você não solicitou este serviço, exclua este e-mail.

9. Protótipos e Requisitos – Responsável pelo Atendimento

9.1. Atendimentos pendentes

Fale com o Sistema CNA Senar

Assunto:

Nome ou CPF: Produtor rural? Protocolo:

Situação: Período de: até:

Forma: UF: Município:

Casa: Área:

Tipo de atendimento: Responsável atendimento:

Exibir registros por página

Prazo	Ação	Protocolo	Situação	Forma	Assunto	Data	UF	Município	Nome
	Trator	0003.07.08/2014	Aberto	Telefonista	Senar nos Nuvens	25/05/2014	DF	Brasília	João da Costa
	Trator	0004.07.08/2014	Consultoria	Sistema	Senar nos Nuvens	25/05/2014	DF	Brasília	João da Costa
	Trator	0005.07.08/2014	Complemento	Sistema	Senar nos Nuvens	25/05/2014	DF	Brasília	João da Costa

Exibindo de 1 até 10 de 23 registros

Tela 24: Atendimentos pendentes

Funcionalidade	Pesquisar atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> Usuário 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"> Central de Atendimento Responsável pelo Atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> Item de menu: Atendimentos
Regras	<p>O sistema deve exibir a listas dos atendimentos considerados pendentes para o Responsável pelo Atendimento de acordo com as situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aberto – Telefonista ou usuário externo (via sistema) abriu atendimento. Reaberto – Usuário externo reabriu o atendimento, o atendimento

	<p>volta para o último responsável pelo atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Complemento – Central de atendimento ou responsável pelo atendimento solicitou complemento para resposta, neste caso o usuário será o novo responsável pelo atendimento.• Consultoria – Central de atendimento ou responsável pelo atendimento solicitou consultoria para resposta. A resposta deve ser devolvida para o usuário que solicitou a consultoria.• Respondido Consultoria – Consultor respondeu a solicitação de consultoria enviada pela Responsável pelo Atendimento. <p>O sistema deve permitir pesquisar os atendimentos, para isso, devem ser disponibilizados os seguintes campos para auxiliar na pesquisa:</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”).• Nome ou CPF: Campo para informar o nome do usuário ou CPF do usuário que abriu o atendimento.• Produtor rural?: Opções para selecionar: “Sim” ou “Não”.• Protocolo: Campo numérico para informar o número do protocolo do atendimento.• Situação: Campo para selecionar um dos registros: “Aberto”, “Aberto sem assunto”, “Devolvido”, “Respondido”, “Consultoria”, “Complemento”, “Respondido consultoria”, “Reaberto” e “Finalizado”.• Período de: Campo para informar o período entre duas datas, inicial e final.• Forma: Opções para selecionar: “Sistema” ou “Telefone”.• 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.• Casa: Opções para selecionar: “CNA”, “ICNA” e “Senar”.• Área: Campo para seleção, informação disponível na base de dados da casa.
--	--

	<ul style="list-style-type: none">• Tipo de atendimento: Campo para selecionar um dos registros: “Dúvida/Informação”, “Elogio”, “Reclamação” e “Sugestão”.• Responsável atendimento: Campo somente deve ser habilitado após selecionar a Área. Campo para seleção restrito de acordo com a área, informação disponível na base de dados da casa.• Botão Pesquisar: Ao clicar no botão “Pesquisar”, o sistema pesquisa 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: Prazo, Ação, Número do atendimento, UF, Município, Nome, Assunto, Situação, Responsável, Área, Data.• Prazo: Deve exibir um ícone de acordo com as seguintes cores:<ul style="list-style-type: none">○ Verde: Dentro do prazo de atendimento.○ Amarelo: Menos de 24 horas de vencimento do prazo de atendimento.○ Vermelho: Fora do prazo de atendimento.• Ações: A opção “Tratar” deve ficar disponível somente para as situações consideradas pendentes, “Aberto”, “Reaberto”, “Complemento”, “Consultoria” e “Respondido Consultoria”.<ul style="list-style-type: none">○ Tratar: Exibe a tela: “Tratar atendimento”.○ 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">○ Prazo, Número do atendimento, UF, Município, Nome, Assunto, Situação, Responsável, Área e Data.
--	--

9.2. Tratar atendimento

Dados do atendimento

CPF: 111.111.11-11 Nome: João da Costa
 Telefone: (51)99999.9999 E-mail: joao.costa@gmail.com
 UF: DF Município: Brasília

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

Tratar atendimento

Ação: Responder atendimento
 Responder e solicitar consultoria
 Responder e solicitar complemento
 Devolver atendimento
 Encaminhar atendimento

Resposta padrão: Selezione

Resposta:
 Resposta padrão

Anexos: nome.do.arquivo.pdf

Histórico do atendimento

Ação	Nome	Perfil	Ação executada	Descrição	Usuário encaminhado	Data
Visualizar	João da Costa	Usuário externo	Abrir atendimento	Pergunta xpto	Triagem	25/07/2019

Demais atendimentos do usuário

Ação	Protocolo	Assunto	Situação	Data
Visualizar	0001.07.08/2019	Processo seletivo - DF	Encerrado	25/07/2019
Visualizar	0012.07.08/2019	Contratação de colaboradores	Encerrado	25/07/2019
Visualizar	0015.07.08/2019	Assistência Técnica e Gerencial	Encerrado	25/07/2019

Tela 25: Tratar atendimento

Funcionalidade	Tratar atendimento
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento reaberto. Atendimento aberto. Solicitação de Complemento. Solicitação de Consultoria. Atendimento respondido pelo consultor.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento respondido para o usuário externo. Atendimento respondido e solicitação de consultoria.

	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento respondido e solicitação de complemento. • Devolução do atendimento para Central de atendimento.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pelo Atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Item de menu: Atendimentos • Sub item: Tratar atendimento
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário tratar o atendimento.</p> <p>No espaço “Dados do atendimento” os campos já devem vir preenchidos e não devem permitir alteração:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF: CPF do usuário externo. • Nome: Nome do usuário externo. • Telefone: Deve seguir a máscara: (nn)nnnnn-nnnn • E-mail: E-mail do usuário externo • UF: UF do usuário externo. • Município: Município do usuário externo. • Produtor rural? Se é produtor rural ou não. • Tipo de atendimento: Tipo de atendimento do usuário externo. • Preferência de contato: Deve vir selecionado a opção “e-mail”, porém, permite alteração para: “Ligação” e “SMS”. • Assunto: Assunto do usuário externo. • Descrição: do usuário externo. • Anexos: Ao clicar no link com o nome do anexo, o sistema deve abrir o arquivo em anexo. <p>O sistema deve permitir ao usuário tratar o atendimento de acordo com as seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responder atendimento: Permite ao usuário responder o atendimento, deve preencher o campo “Resposta” e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento respondido com sucesso!” e deve enviar e-mail ao usuário externo informando a resposta do atendimento. A situação do atendimento deve ser alterada para “Respondido”. • Responder e solicitar consultoria: Permite ao usuário responder parcialmente o atendimento e solicitar consultoria para outro usuário. Nesse caso é necessário selecionar o consultor (consultor são todos os responsáveis pelos atendimentos, inclusive as administrações regionais),

	<p>escrever a resposta do atendimento e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado para o consultor com sucesso!” e deve enviar e-mail ao consultor. O atendimento vai para a fila de pendências do consultor na situação “Consultoria”. Após a resposta do consultor o atendimento deve voltar para a Central de atendimento consolidar a resposta na situação “Respondido consultoria”.</p> <ul style="list-style-type: none">• Responder e solicitar complemento: Permite ao usuário responder o atendimento e solicitar complemento da resposta para um responsável pelo atendimento. Nesse caso é necessário selecionar o responsável (não entra as administrações regionais), escrever a resposta do atendimento e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado para complemento com sucesso!” e deve enviar e-mail ao novo responsável. O atendimento vai para a fila de pendências do novo responsável pelo atendimento e a situação deve ser alterada para “Complemento”.• Devolver atendimento: Permite ao usuário devolver o atendimento, deve preencher o campo “Resposta” e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento devolvido com sucesso!” e deve enviar e-mail para central de atendimento informando a devolução do atendimento. O atendimento vai para a fila de pendências da Central de Atendimento na situação “Devolvido”.• Encaminhar atendimento: Para encaminhar é necessário preencher/atualizar o campo “Deve atualizar o assunto ou selecionar o novo responsável” e clicar no botão “Enviar”. O sistema deve exibir a mensagem: “Atendimento encaminhado com sucesso!” e deve enviar e-mail ao novo responsável pelo atendimento. O atendimento vai para a fila de pendências do responsável pelo Atendimento na situação “Aberto”.• Resposta padrão: Campo para selecionar a resposta padrão, após selecionar o sistema deve exibir a resposta no campo “Resposta”. (Somente o usuário logado pode ver as suas respostas padrão, cada usuário devem ter as suas respostas padrão).• Botão “Excluir resposta padrão”: Somente será habilitado caso
--	--

	<p>selecionado uma resposta padrão, após selecionar uma resposta padrão e clicar no botão “Excluir resposta padrão”, o sistema deve exibir mensagem: “Tem certeza que deseja excluir a resposta padrão selecionada?” com as opções de “Sim” e “Não”, se clicar em “Sim” a resposta padrão é excluída e o campo “Resposta” é limpo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Resposta: Campo descritivo para inserir a resposta do atendimento;• Checkbox Resposta padrão: Ao selecionar o checkbox o sistema deve habilitar o campo “Título da resposta” de preenchimento obrigatório, após clicar em “Enviar” o sistema deve armazenar a resposta como uma nova resposta padrão. Caso seja selecionada uma resposta padrão e selecionar o checkbox “Resposta padrão”, após clicar em “Enviar” o sistema deve atualizar a resposta padrão.• Anexos: Permitir a inclusão de até 5 anexos, nos seguintes formatos: pdf, doc e png.• Botão “Enviar”: 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 “Responder”, 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 para cada ação executada de acordo com as ações descritas nessa funcionalidade. O sistema deve exibir a tela “Atendimentos”.• Botão “Cancelar”: Volta para a tela anterior – “Atendimentos”. <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> <p>No espaço “Demais atendimentos do usuário”: Caso o usuário tenha aberto mais de um atendimento, identificado via CPF, o sistema deve exibir os</p>
--	---

	<p>atendimentos de acordo com as seguintes colunas: Protocolo, Assunto, Situação, Data, Ação. Ao clicar na opção de Visualizar, o sistema deve exibir os dados do atendimento. Tela (Dados do atendimento).</p> <p>Botão “Voltar”: Volta para a tela anterior – “Atendimentos”.</p>
E-mail 1: 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>
E-mail 2: Usuário que abriu o atendimento	<p>Assunto do e-mail: Atendimento respondido no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado (a) <<nome do usuário>>, Seu atendimento foi respondido, seguem os dados: Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>> Protocolo: <<protocolo do atendimento>> Assunto: <<assunto>> Descrição: <<descrição>> Resposta: <<resposta>></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. 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>

<p>E-mail 3: Para o consultor</p>	<p>Assunto do e-mail: Solicitação de consultoria no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado (a) <<nome do responsável>>, Foi solicitada uma consultoria para você:</p> <p>Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>></p> <p>Protocolo: <<protocolo do atendimento>></p> <p>Assunto: <<assunto>></p> <p>Descrição: <<descrição>></p> <p>Resposta: <<resposta>></p> <p>Fique atento! Você tem <<regra do prazo>> dias úteis para tratar o atendimento!</p> <p>Para acessar o atendimento clique no 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. Se você não solicitou este serviço, exclua este e-mail.</p>
<p>E-mail 4: Para o novo responsável (Complemento)</p>	<p>Assunto do e-mail: Solicitação de complemento no sistema Fale com o Sistema CNA/Senar</p> <p>Prezado(a) <<nome do responsável>>, Foi encaminhado um atendimento para você complementar e responder para o usuário:</p> <p>Tipo de atendimento: <<tipo de atendimento>></p> <p>Protocolo: <<protocolo do atendimento>></p> <p>Assunto: <<assunto>></p> <p>Descrição: <<descrição>></p> <p>Resposta: <<resposta>></p> <p>Fique atento! Você tem <<regra do prazo>> dias úteis para tratar o atendimento!</p> <p>Para acessar o atendimento clique no 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. Se você não solicitou este serviço, exclua este e-mail.</p>

9.3. Visualizar atendimento

Mesma funcionalidade do perfil Central de Atendimento.

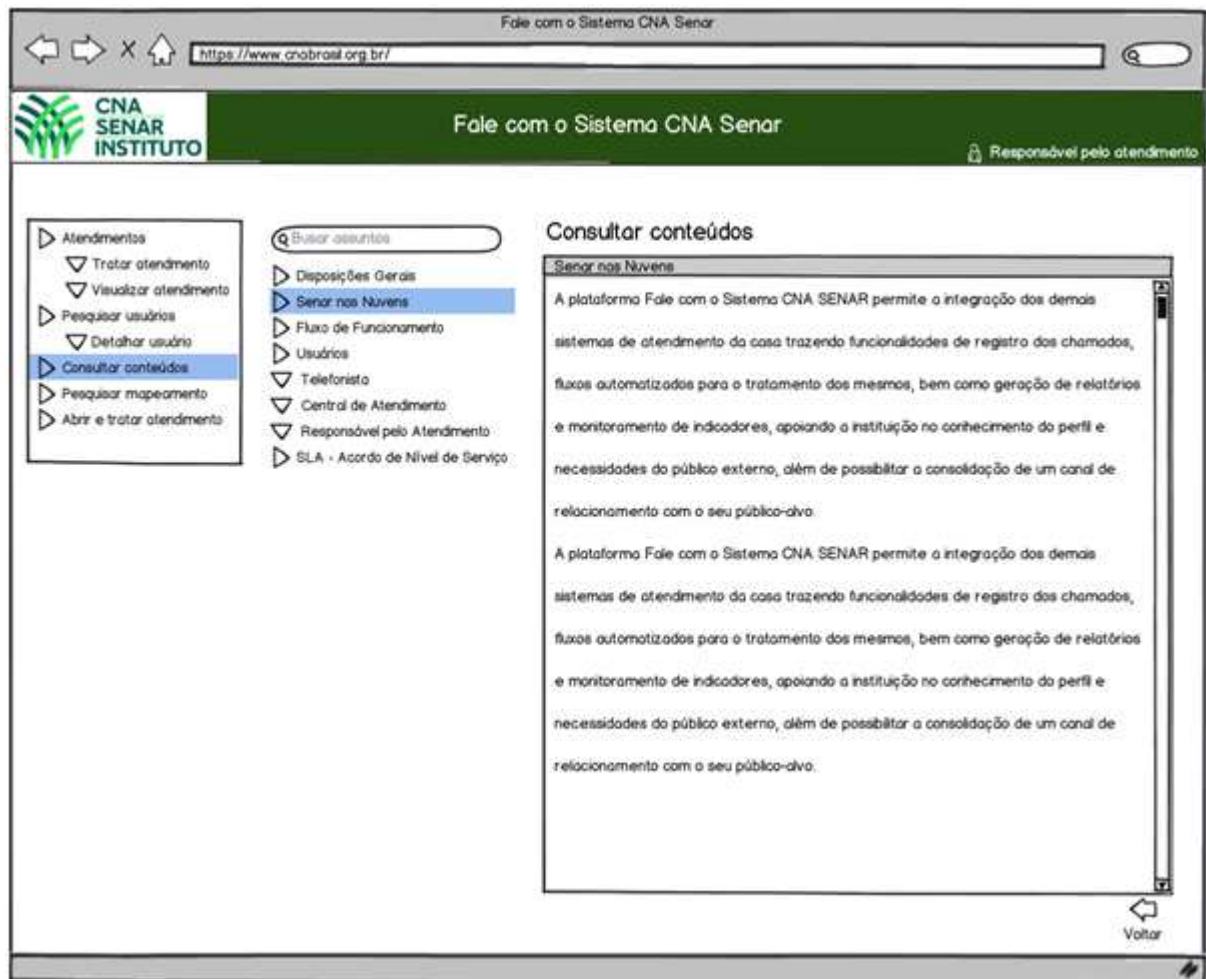
9.4. Pesquisar usuário

Mesma funcionalidade do perfil Central de Atendimento.

9.5. Dados do usuário

Mesma funcionalidade do perfil Central de Atendimento.

9.6. Consultar conteúdos



Tela 26: Consultar conteúdos

Funcionalidade	Consultar conteúdos
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none">• Usuário logado no sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none">• Consultar conteúdos.
Atores	<ul style="list-style-type: none">• Responsável pelo Atendimento.
Acesso	<ul style="list-style-type: none">• Item de menu: Consultar conteúdos
Regras	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. 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.

9.7. Pesquisar Mapeamento

Mesma funcionalidade do perfil Central de Atendimento.

9.8. Abrir e tratar 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". On the left, there is a navigation menu with the following items: "Atendimentos", "Tratar atendimento", "Visualizar atendimento", "Pesquisar usuários", "Detalhar usuário", "Consultar conteúdos", "Pesquisar mapeamento", and "Abrir e tratar atendimentos" (highlighted in blue). The main content area is divided into three sections:

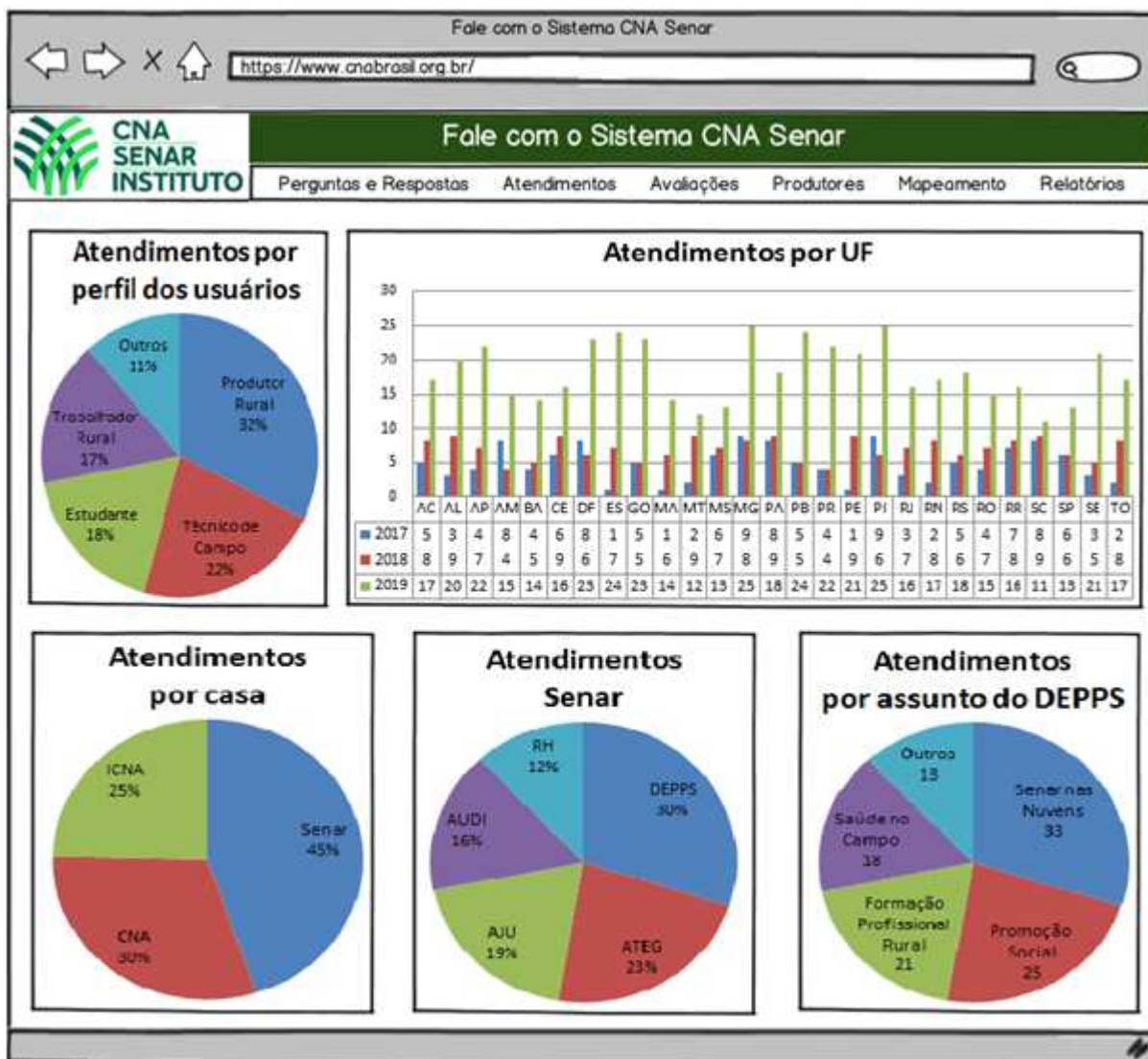
- Abrir atendimento:** A form for creating a new request. Fields include: CPF (999 999 999-99), Nome (Thiago), Telefone ((99)99999-9999), E-mail (joao.costa@email.com.br), UF (DF), and Município (Brasília). There are radio buttons for "Produtor rural?" (Sim/Não), "Tipo de atendimento:" (Dúvida/Informação, Elogio, Reclamação, Sugestão), and "Preferência de contato:" (E-mail, Ligação). A text field for "Assunto:" contains "Pesquisador". A "Descrição:" field is empty. An "Anexos:" section has a "Selecionar" button and a placeholder "nome-do-arquivo.pdf". "Abrir atendimento" and "Cancelar" buttons are at the bottom.
- Tratar atendimento:** A form for handling an existing request. It features a "Ação:" section with radio buttons for "Responder atendimento", "Responder e solicitar consultoria" (with a search field "Selecione o consultor aqui"), "Responder e solicitar complemento" (with a search field "Selecione o novo responsável aqui"), "Devolver atendimento", and "Encaminhar atendimento" (with a search field "Deve atualizar o assunto ou selecionar o novo responsável"). Below this is a "Resposta padrão:" dropdown menu with a "Excluir resposta padrão" button. A "Resposta:" text area is provided, along with a checkbox for "Resposta padrão:" and a "Título da resposta:" field. An "Anexos:" section has a "Selecionar" button and a placeholder "nome-do-arquivo.pdf". "Enviar" and "Cancelar" buttons are at the bottom.
- Demais atendimentos do usuário:** A table showing a list of previous requests.

Ação	Protocolo	Assunto	Situação	Data
Visualizar	0001.07.08/2019	Processo seletivo - DF	Encerrado	25/07/2019

Tela 27: Abrir e tratar atendimentos

Mesma funcionalidade do perfil Central de Atendimento, porém, no tratamento do atendimento deve incluir a opção para devolver o atendimento.

10. Tela inicial - Dashboard



Tela 28: Tela inicial - Dashboard

Funcionalidade	Tela inicial - Dashboard
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Usuário logado no sistema.
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do Dashboard.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonista; • Central de Atendimento; • Responsável pelo Atendimento.
Acesso	https://www.cnabrazil.org.br/
Regras	<p>O sistema deve permitir ao usuário visualizar os dados do sistema através de gráficos e tabelas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimentos por perfil do usuário. • Atendimentos por UF.

	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimentos por casa. • Atendimentos por assunto. • Atendimentos por departamento.
--	---

11. Relatórios

Funcionalidade	Relatórios
Pré-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Não se aplica
Pós-condições	<ul style="list-style-type: none"> • Detalhes do relacionamento com o usuário.
Atores	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonista, Central de atendimento, Responsável pelo atendimento.
Menu	<ul style="list-style-type: none"> • Visualizar dados do usuário
Regras	Permitir o acompanhamento dos chamados em relatórios que informações gerenciais como ranking de chamados por classificação, canais de origem, localização dos chamados, tempo médio de resposta dos chamados, conteúdos que melhor atendem aos chamados realizados e utilizados no autoatendimento, além dos indicadores de desempenho como TMA, First Call Resolution, TME e Chamadas abandonadas, entre outros inerentes às atividades de Atendimento ao Cliente, instrumentalizando a casa para implantar melhorias contínuas no seu processo de atendimento.

12. Classificação e prazo de respostas dos atendimentos

Após a abertura do atendimento, o responsável pelo atendimento ou a central de atendimento tem o prazo de um dia útil para a primeira resposta. A primeira resposta pode ser a resposta definitiva, ou a resposta parcial contendo a justificativa do prazo a mais para a resposta. Esse prazo é contabilizado de acordo com a complexidade do atendimento x as tramitações do atendimento entre os responsáveis.

- Classificação do atendimento:

Em relação ao tempo de preparação da resposta	Classificação (complexidade)	Total de dias por usuário
Esforço para elaborar a resposta de mais 8 horas	Alta	3
Esforço para elaborar a resposta de 1 a 8 horas	Média	2
Esforço para elaborar a resposta de até 1 hora	Baixa	1

- Tramitação do atendimento:

Em relação à tramitação do atendimento	Fórmula	Total de dias
Classificar o atendimento	1	1 dia útil
Devolução do atendimento	1	1 dia útil
Solicitação de consultoria regional:	1 + 5 + classificação	Até 9 dias úteis

<ul style="list-style-type: none"> • 1 dia para o responsável classificar • 5 dias para a regional responder • 1 a 3 dias para o responsável consolidar 		
<p>Solicitação de consultoria responsável:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 dia para o responsável classificar • 1 a 3 dias para o consultor responder • 1 a 3 dias para o responsável consolidar 	1 + classificação + classificação	Até 7 dias úteis
<p>Encaminhado para responsável (máximo 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 a 3 dias para o responsável classificar, responder e encaminhar. • 1 a 3 dias para o responsável responder e encaminhar. • 1 a 3 dias para o responsável responder e enviar resposta. 	Classificação + classificação + classificação	Até 9 dias
Solicitação de mais prazo	Mediante justificativa	Deve informar a quantidade de dias

Apêndice IIB

Processo de desenvolvimento de software

1. Introdução

O processo de desenvolvimento de software que será utilizado no âmbito deste contrato é baseado no Scrum e no Kanban e contém as melhores práticas do DevOps. O Scrum é uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos de software.

No Scrum, os projetos são divididos em ciclos (tipicamente mensais) chamados de Sprints. A sprint representa unidade de período dentro da qual é executado um conjunto de atividades previamente definidas, com duração de duas semanas corridas, podendo variar, a critério da casa, a depender de especificidade do projeto;

Product Owner:

- Responsável da área de negócio representa as partes interessadas no produto.
- É quem define o que vai ser feito (requisitos) e prioriza-o com base na importância e dependências. Apenas o Dono do Produto está autorizado a pedir ao time para fazer trabalho ou mudar a ordem dos itens do Backlog.

Scrum Master:

- Procura assegurar que a equipe respeite e siga os valores e as práticas do Scrum.

Equipe de desenvolvimento:

- O papel de equipe de desenvolvimento será exercido pela equipe técnica da empresa CONTRATADA.
- A equipe de desenvolvimento será responsável por executar as tarefas do backlog do produto respeitando a priorização definida pelo Product Owner (PO).
- A distribuição de tarefas priorizadas do backlog do produto entre os seus membros é responsabilidade da própria equipe de desenvolvimento.
- A equipe de desenvolvimento deve entrar em contato com a equipe do Sistema CNA/Senar sempre que houver dúvidas acerca de tarefas a serem executadas e que for necessário obter feedback para produto de software desenvolvido.
- Durante todo o projeto, a equipe de desenvolvimento deverá transferir continuamente conhecimentos acerca do sistema em construção para a equipe do Sistema CNA/Senar.

Equipe técnica de apoio ao projeto

- A contratada contará com equipe técnica do Sistema CNA/Senar para apoiá-lo na condução do projeto, para absorver o conhecimento acerca do sistema e para executar outras tarefas que visem o sucesso do projeto e a sustentabilidade do sistema produzido após o término do contrato.
- A equipe técnica será responsável também por exigir respeito aos padrões técnicos de desenvolvimento de software adotados no Sistema CNA/Senar e adotar as providências cabíveis em caso de descumprimento.

Backlog do Produto

- Os requisitos do software compõem o backlog do produto.
- Também são incluídas no backlog do produto eventuais manutenções corretivas e adaptativas que venham a ser necessárias no software.
- O backlog do produto será priorizado pelo Product Owner (PO).

Sprints

- As sprints terão duração entre 1 a 4 semanas, de acordo com as características do projeto específico.
- A duração das sprints e o dia e a duração das reuniões de planejamento, revisão e retrospectiva das sprints serão definidas pelo Sistema CNA/Senar no início do projeto. Estas definições poderão ser alteradas posteriormente, a critério do Sistema CNA/Senar, mediante comunicação prévia à equipe de desenvolvimento da CONTRATADA.

Entrega e Homologação Contínuas

- Seguindo a prática de entrega contínua, incrementos ao software serão constantemente entregues para homologação do Sistema CNA/Senar.
- Os incrementos aceitos comporão a versão homologada do software, enquanto os incrementos rejeitados retornarão para o backlog do produto.