

Sistema de gestão de filas de espera

Pretende-se desenvolver um sistema que permita gerir as filas de espera para a secretaria de uma escola.

O balcão de atendimento possui duas secretárias. Quando um aluno chega à secretaria da escola, retira uma senha que tem impresso um número identificador e a hora prevista para o atendimento (consequentemente, o tempo de espera), em função da média dos tempos registados anteriormente. Caso o aluno pretenda, pode pedir para ser notificado quando faltarem apenas alguns minutos (valor configurável) para ser atendido. Para isso, deve subscrever o serviço de alertas disponibilizado, enviando a referência da sua senha e o número de minutos de antecipação pretendido, para o número da central de SMS. Por exemplo, se o instante da retirada da senha for às 10:00 e a previsão do atendimento às 12:00, o aluno pode ter interesse em pedir para ser notificado 30 minutos antes da hora prevista, podendo dessa forma aproveitar o tempo de espera (1h e 30min) para realizar outras tarefas na escola.

As secretárias que se encontram no balcão são responsáveis por passar para o número de senha seguinte sempre que terminam um atendimento. O sistema permite também que os alunos possam consultar num sítio internet, os tempos médios de espera e o número de senhas ainda pendentes de atendimento na secretaria.

Após terminar o atendimento a um aluno, a secretária pode ter de executar algumas tarefas administrativas, e pode ter de se ausentar temporariamente para executar qualquer outro tipo de tarefa. Torna-se importante conseguir identificar e distinguir o que é efetivamente tempo de atendimento e o que é tempo gasto noutras tarefas adicionais. Isto significa que não será possível considerar que o início de um novo atendimento marcará o fim do atendimento anterior, tendo de existir, obrigatoriamente, a possibilidade de marcação do início de um atendimento e o final do mesmo.

1. Identifique os *user roles* e as principais *user stories*. Identifique testes de aceitação para os casos mais evidentes.
2. Esboce um diagrama de casos de usos e descreva o fluxo dos principais casos de uso.