

Índice

Índice de Figurasxii

Índice de Tabelasxv

Notação e Glossário.....xvi

1 Introdução 1

1.1 Enquadramento 1

1.2 Apresentação da Organização 2

1.3 Apresentação do Projeto de Estágio 3

1.3.1 Sistema de Gestão de Pedidos 4

1.3.2 Planeamento de projeto..... 4

1.4 Organização do Relatório 5

2 Tecnologias, Ferramentas, Frameworks e Metodologias Aplicadas 6

2.1 Tecnologias de Desenvolvimento..... 6

2.1.1 HTML 6

2.1.2 CSS 7

2.1.3 PHP..... 7

2.1.4 SQL 8

2.2 Ferramentas de Suporte ao Desenvolvimento..... 9

2.2.1 WampServer64 9

2.2.2 VSCode 10

2.2.3 Composer..... 10

2.3 Frameworks aplicadas no Desenvolvimento..... 11

2.3.1 Laravel 11

2.3.2 Bootstrap 12

2.4 Metodologias Utilizadas no Desenvolvimento 13

2.4.1 Planeamento do desenvolvimento 14

3 Requisitos e Arquitetura 15

3.1 Análise de Requisitos 15

3.1.1 Requisitos Funcionais 16

3.1.2 Requisitos Não Funcionais 18

3.2	Arquitetura	19
3.3	Níveis de Acesso	20
3.4	Diagrama de Classes	21
4	Desenvolvimento e Implementação	22
4.1	Modelação de Dados	22
4.2	Repositório de Dados	25
4.3	Server-Side	27
4.3.1	Routes	27
4.3.2	Registo do Utilizador	28
4.3.3	Login e Logout do Utilizador	29
4.3.4	Editar Utilizadores/Perfil	30
4.3.5	Criar Departamento	31
4.3.6	Editar Departamento	31
4.3.7	Adicionar/Remover Utilizadores ao Departamento	32
4.3.8	Ticket	33
4.3.9	Criar Ticket	35
4.3.10	Responder a Ticket	36
4.3.11	Responder a Respostas	37
4.3.12	Gráficos	39
5	Resultados	40
5.1	Server-Side	40
5.1.1	Registar Utilizador	40
5.1.2	Login	41
5.1.3	Página Home	41
5.1.4	Utilizadores/Perfil	42
5.1.5	Departamentos	43
5.1.6	Criar Departamento	45
5.1.7	Tickets	45
5.1.8	Criar Ticket	48
5.2	Análise de Objetivos	49
5.3	Adversidades Encontradas	49
6	Realização de Outras Tarefas	50

7	Conclusões	51
7.1	Limitações e Trabalho Futuro	51
7.2	Apreciações finais	52
	Bibliografia	53
	Anexo 1 – Estudo dos Help Desk's	55