

Documento de Requisitos do Sistema
Software de Gerenciamento de Agendamento de
Vistoria
Versão 0.0

ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

Software de Gerenciamento de Agendamento de Vistoria

Projeto Nome	Software de Gerenciamento de Agendamento de Vistoria			Projeto Código	RT- 304
Projeto Gerente	-----				-----
Elaborado por	Ana Ruth Mendes Mendonça	Em	-----		-----
Revisado por	-----	Em	-----	Versão	0.0

Aprovação

Data: _____/_____/_____.

Gerente de Projeto – Nome

Data: _____/_____/_____.

Analista de Sistemas – Nome

Data: _____/_____/_____.

Programador – Nome

1. Visão Geral

Atualmente, o uso de Sistema de Informação é indispensável para o apoio ao trabalho de diferentes áreas. Verifica-se que o crescimento do mercado do consumo e consequentemente o aumento de empresas varejistas atuantes em diferentes ramos.

O presente projeto apresenta a proposta para o desenvolvimento de um software de gerenciamento de agendamento de vistoria para empresa do Grupo Dimensão, realizando estudos dos aspectos necessários para o desenvolvimento do mesmo.

O sistema será utilizado pela empresa do Grupo Dimensão, que reúne empresas nas áreas de construção civil, infraestrutura e logística, indústria e distribuição de aço, indústria de PVC e prestação de serviços, o sistema auxiliará no processo de agendamento das solicitações de vistorias. Será apresentada a análise de requisitos feita juntamente como o Grupo Dimensão e a forma de como o sistema será desenvolvido, sua estrutura, design e a versão final do programa. Para concluir será apresentada uma descrição das considerações finais do sistema.

2. Requisitos do Software

Hoje em dia, temos muitos sistemas controlados por software, apesar de que a economia de praticamente todos o país seja dependente dos softwares, por eles usados, justificando um investimento significativo nesse setor, ainda temos muitos empreendimentos não automatizados no mercado.

Neste intuito, o software proposto é voltado para atender a necessidade de uma empresa responsável por construção civil, como referência A Dimensão Engenharia, empresa do Grupo Dimensão, que além de atuar na construção civil, também opera em infraestrutura e logística, indústria e distribuição de aço, indústria de PVC e prestação de serviços.

O software em questão se limita ao modulo de agendamento de vistoria, abordando também, o cadastro de clientes e empreendimento. Para sermos mais específicos, voltamos a nossa atenção ao setor exclusivo para atendimento dos clientes que compram empreendimentos da empresa. Este setor, atualmente, conta com uma pessoa (atendente) que é responsável por atender por telefone ou whatsapp os clientes que estão com problemas em seus apartamentos.

O sistema irá registrar todo o atendimento realizado pelo atendente e pela equipe de vistoria. O cliente entra em contato com a atendente, a mesma deve logar no sistema para registrar a solicitação, com a sua matrícula e senha, onde irá aparecer uma tela com as opções de vistoria e acampamento do agendamento, a atendente solicita do cliente seu CPF, onde o sistema irá buscar as informações no banco de dados e exibe o cadastro com as informações pessoais do cliente. Para dá andamento na solicitação, a atendente terá duas opções, uma seguir com a solicitação e a outra de cancelar a mesma caso o cliente desista.

Empregando a possibilidade de o mesmo seguir com o processo de solicitação, a atendente terá disponível um calendário referente ao mês, contendo os dias e horários que a equipe de vistoria estará disponível para fazer a visita até a residência do cliente. Após o mesmo marcar a visita de acordo com a disponibilidade da equipe de vistoria, o mesmo deverá relatar o problema a atendente, onde a mesma irá preencher em um campo específico. Ao finalizar a solicitação de vistoria, o sistema irá gerar um número de protocolo, onde tanto o cliente, a atendente e a

equipe de vistoria, poderá realizar todo este acompanhamento até a sua finalização, que acontecerá com uma atualização do sistema, a cada vez que a equipe de vistoria concluir seu trabalho.

2.1 Requisitos Funcionais

O sistema permitirá cadastrar as solicitações de agendamento das vistorias fornecendo as respectivas informações necessárias.

Identificador	Nome	Tipo	
RF-01	Clientes	✓ Essencial	Desejável
Descrição			
Somente a empresa (funcionário responsável) poderá cadastrar os clientes do sistema			

Identificador	Nome	Tipo	
RF-02	Atendente	✓ Essencial	Desejável
Descrição			
Somente o administrador (empresa) poderá cadastrar os atendentes no sistema. Apenas os atendentes devem realizar o podido de solicitação de vistoria.			

Identificador	Nome	Tipo	
RF-03	Equipe de Vistoria	✓ Essencial	Desejável
Descrição			
Somente o responsável pelo setor de vistoria, deverá disponibilizar seus horários.			

2.2 Requisitos não-funcionais

Identificador	Nome	Tipo	
RNF -01	O SGBD	✓ Essencial	Desejável
Descrição			
O SGBD utilizado será o MySQL8.			

Identificador	Nome	Tipo	
RF-02	Linguagem de Programação	✓ Essencial	Desejável
Descrição			
O Sistema será feito em PHP, Javascript, HTML e CSS.			

3. Arquitetura do Sistema

O software apresentado, se aplica ao gerenciamento de agendamento de vistoria, levando em consideração que terei uma pessoa responsável por atender e agendar estes chamados. A arquitetura aconselhável para este caso é Cliente Web Thin, que é um padrão arquitetural muito útil para aplicativos com base na internet, em que o cliente, terá pouco controle apenas em uma configuração mínima, pois o mesmo necessitará apenas de um navegador padrão da web (com capacidade para formulário), mas, toda a lógica do negócio será executada no servidor durante o processamento das solicitações de páginas do navegador cliente. A maioria dos aplicativos de comércio eletrônico para a Internet, por exemplo, usa esse padrão.

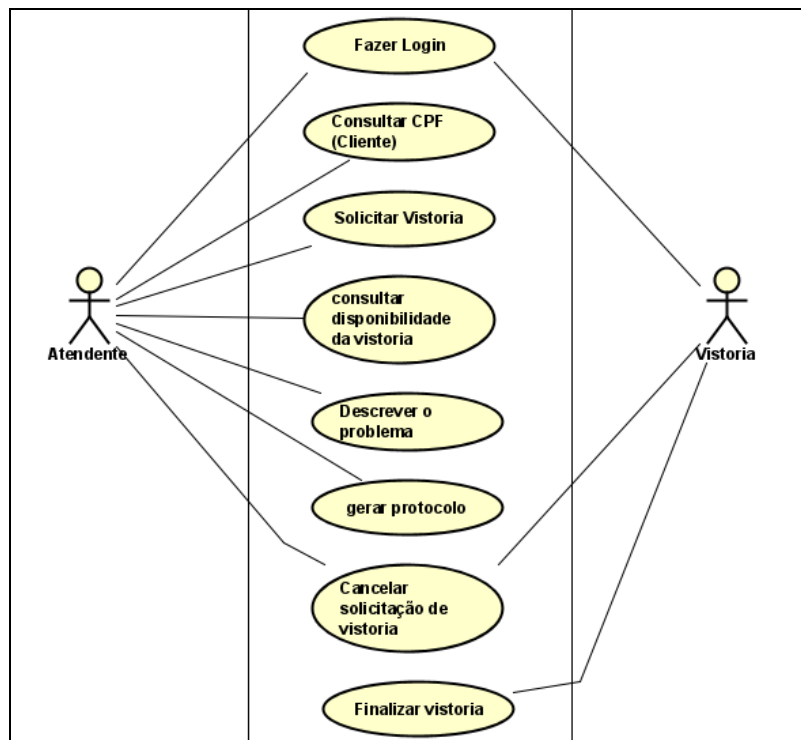
Com relação a sua estrutura, os principais componentes do padrão de arquitetura Cliente Web Thin estão no servidor, a outra parte se limita a aplicação web, mais os principais componentes são: Navegador de cliente, Servidor Web, Conexão HTTP, Página HTML, Página de servidor, Servidor de aplicativos.

Os aplicativos da Web utilizam os bancos de dados e os TPMs (Transaction Processing Monitors) pelos mesmos motivos dos outros sistemas. A arquitetura e o design dos componentes do lado do servidor de um aplicativo da Web são tratados exatamente como em qualquer sistema cliente/servidor.

A dinâmica desse padrão de arquitetura é que a lógica do negócio é executada apenas em resposta a uma solicitação de página da Web feita pelo cliente. Os clientes usam o sistema quando solicitam páginas do servidor de Web com o protocolo HTTP. Se a página solicitada for um arquivo HTML no sistema de arquivos do servidor Web, o servidor simplesmente buscará e enviará o arquivo de volta ao cliente solicitante.

Por essa razão, esse tipo de arquitetura é mais adequado aos aplicativos, cuja resposta do servidor pode ser concluída em um tempo de resposta aceitável esperado pelo usuário, que normalmente ocorre em poucos segundos.

4. Diagramas de Caso de Uso



5. Casos de Uso.

5.1 Detalhamento do Caso de Uso.

1 Caso: Cliente

Caso de uso: Solicitação de Vistoria.

Contexto:

- O George (Cliente) identificou que no apartamento onde mora está tendo uma infiltração, ele acredita que teve algum tipo de problema com a instalação na parte da cozinha e precisa que alguém se responsabilize por isso.

Atores

- George (Cliente).

Pré-condição:

- Ter os contatos telefônicos e whastapp da empresa.

Cenário:

Principal:

O cliente entra em contato com a empresa via telefone ou whastapp.

Pós-condição:

- O cliente finaliza seu chamado.

2 Caso: Atendente.

Caso de uso: Agendamento da vistoria.

Contexto:

- Maria (Atendente) é a pessoa responsável por atender por telefone ou whastapp os clientes que estão com problemas em seus apartamentos. A mesma realiza a solicitação do cliente e agenda a vistoria, com a equipe responsável pelo serviço.

Atores

- Maria (Atendente).

Pré-condição:

- Está logado no sistema.

Cenário:

Principal:

1. O sistema exibe a tela de login.
2. A Atendente entra com sua matrícula e senha e clica no botão OK.
3. Atendente seleciona o item vistoria na tela principal do sistema.
4. O sistema carrega o item selecionado e exibe o campo para inserir CPF.
5. A atendente insere o CPF do cliente.
6. O sistema busca essas informações no banco de dados.
7. O sistema exibe as informações do cliente: CPF, nome completo, contato, nome do condômino, número do apartamento, bloco e endereço, a atendente clica no botão solicitar vistoria.
8. O sistema exibe um calendário, mostrando os dias e horários que a equipe de vistoria estará disponível.
9. A atendente seleciona o mês, dia, horário acordados e coloca no campo descrição e insere as informações repassadas pelo cliente e clica em concluir solicitação.
10. O sistema exibe uma caixa no centro da tela com o número de protocolo, a atendente clica em ok.
11. O sistema encaminha o novo chamado com o número de protocolo para a equipe de vistoria.
12. O sistema retorna para o passo 4.
13. Objetivo realizado com sucesso.

Alternativo:

- 2 – a. Senha e matricula inválidos.
 - 2 a 1 - O sistema exibe uma mensagem de erro
 - 2 a 2 – O fluxo volta ao passo 1 do cenário básico.
- 3 – a. A qualquer momento, o cliente pode desistir da solicitação de vistoria. A atendente cancelar toda a operação.
 - 3 a 1 - O sistema retorna para o passo 4.
- 4 – a. O Sistema informa que não encontrou o CPF e exibe uma mensagem de erro, a atendente clica em cancelar.
 - 4 a 1 - O sistema retorna para o passo 4.

Pós-condição:

- Atendente saí do sistema.

6. Protótipos (Telas do sistema)

 > Acesso

Matrícula

Senha


OK

CANCELAR

 > APLICAÇÕES

VISTORIA

ACOMPANHAR AGENDAMENTO

 > VISTORIA

CPF

OK

 > ACOMPANHAR AGENDAMENTO

CPF

NÚMERO DE PROTOCOLO

 > INFORMAÇÕES DO CLIENTE

DADOS PESSOAIS:

CPF:

cpf

NOME COMPLETO:

Nome

SEXO: ☐ Masculino ☐ Feminino

E-MAIL

E-mail

TELEFONE:

Telefone

ENDEREÇO:

CIDADE:

Cidade

Estado

ENDEREÇO:

Endereço

BAIRRO:

Bairro

CONDOMÍNIO:

Condominio

BLOCO:

Bloco

NÚMERO DO APARTAMENTO:

Nº Apartamento

BAIRRO:

Bairro

CONDOMÍNIO:

Condomínio

BLOCO:

Bloco

NÚMERO DO APARTAMENTO:

Nº Apartamento

SOLICITAR VISTORIA

CANCELAR

GRUPO DIMENSÃO > CALENDÁRIO

Setembro 2020

Domingo	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

©Calendários Michel Zbinden / 4205

GRUPO DIMENSÃO > DISPONIBILIDADE DE HORÁRIO

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA:

Descrição

CONCLUIR SOLICITAÇÃO

GRUPO DIMENSÃO > PROTOCOLO

NÚMERO DO PROTOCOLO:

Nº Protocolo

OK