Guia 1

****

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI**

**CENTRO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

**ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS**

**Disciplina:** Engenharia de Software

**Docente:** Prof. Dr. Ricardo Ferreira Vilela

**Grupo:** B

# **Objetivo**

Este documento tem como objetivo descrever os requisitos funcionais e não funcionais para o desenvolvimento de um sistema web que auxilie a cliente Maria, proprietária da Brinque e Brinde, na gestão dos pedidos de decoração de eventos, automação do atendimento ao cliente, e organização do fluxo de trabalho, com foco em simplicidade, escalabilidade e usabilidade.

**Restrições**

O sistema não precisa contemplar envio automático de produtos (logística física será tratada manualmente).  
A montagem da decoração será feita pelo próprio cliente, com base em orientações já incluídas nos kits.

**Premissas**

Maria dispõe de ajuda de um designer e de uma gráfica para apoio na produção.  
A maioria dos pedidos são feitos com 2 a 3 dias de antecedência.  
Os pedidos são entregues presencialmente (Salvador e região) ou enviados pelos Correios, quando necessário.

**LISTA DE REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS**

**1. REQUISITOS FUNCIONAIS**

**RF01 - Gestão de Temas e Itens de Decoração:**

O sistema deve permitir o cadastro e a edição de temas e itens de decoração.

Cada tema deverá conter imagens ilustrativas e descrições detalhadas, incluindo portfólio de eventos já realizados.

O sistema deve exibir um catálogo online com imagens e descrição dos produtos.

**RF02: Personalização de Pedidos:**

O sistema deve permitir a personalização do pedido com as descrições exigidas pelo cliente.

O sistema deve permitir a seleção de quantidades para cada item.

O sistema deve permitir que o cliente personalize os insumos (tamanho, gramatura, cores etc.).

O sistema deverá receber imagens e oferecer uma pré-visualização do produto com as personalizações selecionadas.

**RF03: Agendamento e Gestão de Pedidos:**

O sistema deve integrar um calendário onde o cliente possa escolher a data de entrega.

O sistema deve verificar a disponibilidade de data conforme prazo máximo de produção.

O sistema deve impor um prazo máximo de 24 horas em tempo comercial para o processamento do pedido.

Caso o pedido seja realizado fora do horário comercial (08:00 – 17:00), o sistema deverá ajustar a data de início de produção para o próximo dia.

Cada dia disponível no calendário terá um limite máximo de pedidos e de peças; uma vez atingido, o dia deve ser automaticamente bloqueado para novos agendamentos.

Após a finalização do agendamento, o sistema deve enviar uma confirmação ao cliente, informando a data de processamento e entrega, bem como o prazo máximo de produção.

**RF04: Processamento de Pedidos e Pagamentos:**

O sistema deve gerar um resumo do pedido antes da confirmação.

O sistema deve permitir a revisão do pedido antes da confirmação, quando aplicável.

O sistema deve oferecer opções de pagamento via PIX, cartão de crédito e cartão de débito.

Implementar um fluxo de pagamento seguro, com validação em tempo real e notificações de transação bem-sucedida ou falha.

Em caso de erro, o sistema deve apresentar mensagens claras e orientações para a correção do problema.

**RF05: Gestão de Clientes e Pedidos (Administrativo):**

O sistema deve permitir o cadastro dos dados do cliente (nome, telefone, e-mail, endereço).

O sistema deve enviar notificação para Maria quando um pedido for confirmado.

O sistema deve disponibilizar área administrativa para gestão de pedidos, produtos e calendário.

O sistema deve manter histórico de pedidos por cliente.

**RF06: Comunicação e Suporte ao Cliente:**

O sistema deve oferecer canal de contato ou suporte (ex: botão de WhatsApp ou chat online).

Disponibilizar um módulo de contato (chat online e/ou formulário) para atendimento e suporte.

Permitir que o cliente consulte o histórico das conversas diretamente na plataforma.

Garantir que as mensagens sejam respondidas em até 24 horas (em dias úteis).

**RF07: Frete:**

O sistema deve sugerir valor aproximado do frete com base no CEP do cliente.

**2. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

**RNF01: Usabilidade e Acessibilidade:**

O sistema deve ter interface simples, intuitiva e amigável.

O website deve ser responsivo e compatível com dispositivos móveis, tablets e desktops.

(Desejável) O sistema deve ser acessível segundo diretrizes WCAG nível AA (garante que o sistema web seja inclusivo e utilizável por pessoas com deficiência, seguindo um padrão internacionalmente reconhecido de acessibilidade).

**RNF02: Segurança:**

Os dados devem ser protegidos com criptografia e acesso seguro (HTTPS).

Implementar mecanismos de segurança para proteger as informações pessoais e financeiras dos clientes.

O sistema deve seguir as melhores práticas e padrões de segurança para transações online.

**RNF03: Disponibilidade e Desempenho:**

O sistema deve estar disponível 99,5% do tempo.

Garantir que o website tenha tempos de carregamento rápidos e responda de forma eficiente.

**RNF04: Escalabilidade e Compatibilidade:**

O sistema deve ser escalável para permitir a inclusão de novos produtos e funcionalidades.

O sistema deve ser compatível com navegadores modernos.

**RNF05: Manutenção e Custo:**

O sistema deve ser hospedado em plataforma de fácil manutenção e custo acessível.

O sistema deve realizar backups automáticos periódicos dos dados

**RNF06: SEO e Marketing Digital:**

O website deverá seguir boas práticas de SEO, incluindo otimização de títulos, meta descrições e uso adequado de palavras-chave relacionadas a eventos, casamentos, coffee breaks, formaturas, festas infantis e decoração.

Integrar seções para blog ou dicas sobre decoração de festas que auxiliem no ranqueamento orgânico e no engajamento do usuário.

**Considerações Finais**

A proposta visa oferecer um sistema leve, funcional e seguro, que permita a profissionalização do atendimento da empresa, com potencial de reduzir erros, evitar retrabalho e aumentar as vendas.

Guia 2