****

**Sistema para controle do PETLOG**

1. **Introdução**

1.1 **Propósito**

Esse documento foi planejado para controle interno do PETLOG. Para otimizar os processos de cadastro e agendamentos. Seus principais usuários são os desenvolvedores, gerentes e operadores.

1.2 **Escopo**

A função do PETLOG é supervisionar, gerenciar e guardar cadastros de entrada e saída do animal de acordo com a data e horário agendado no sistema.

1.3 **Organização do documento**

Na organização contém toda a descrição geral do sistema, incluindo todos os requisitos funcionais e não funcionais.

2. **Descrição geral**

2.1. **Descrição**

Descrição do funcionamento do sistema PETLOG

**Usuário Cadastrado**

* Situação: Usuário acessa site ou aplicativo para iniciar o agendamento do procedimento.
* Resolução: O usuário precisará logar em sua conta cadastrada. Dado login e senha corretos, entrará na seção agendamento.
* Caso login ou senha esteja errado, abrirá uma caixa informando erro na conta, com a opção esqueci minha para recuperação.

**Usuário sem Cadastro**

* Situação: Um usuário tenta acessar o sistema sem ter cadastro.
* Resolução: O sistema redireciona para a página de registro e informa que é necessário criar uma conta.

**Agendamento de Serviço**

* Situação: O usuário deseja agendar um check-up para seu animal.
* Resolução: O sistema verifica a disponibilidade de dias e horários.

**Vaga Disponível**

* Situação: O cliente escolhe um dia e um horário disponível para atendimento.
* Resolução: O sistema confirma a reserva e atualiza a agenda automaticamente.

**Cliente Presente no Atendimento**

* Situação: O proprietário comparece ao pet shop no dia e horário marcado.
* Resolução: O funcionário registra a presença no sistema e inicia o atendimento.

**Cliente Ausente no Atendimento**

* Situação: O cliente não comparece ao horário agendado.
* Resolução: O sistema registra a ausência e envia uma mensagem ao cliente, permitindo o reagendamento.

**Cadastro Incompleto**

* Situação: O usuário tenta acessar uma funcionalidade do sistema, mas seu cadastro está incompleto.
* Resolução: O sistema solicita a atualização dos dados cadastrais antes de permitir o acesso.

**Falta de Horário ou Vaga**

* Situação: O cliente tenta agendar um serviço, mas todos os horários estão ocupados.
* Resolução: O sistema sugere datas ou horários alternativos, não havendo disponibilidade para o procedimento exibe um alerta sobre a indisponibilidade de vaga.

**Cancelamento de Agendamento**

* Situação: O cliente deseja cancelar um serviço agendado.
* Resolução: O usuário deve acessar o sistema ou entrar em contato nos canais de atendimento com até 2h de antecedência para o cancelamento do procedimento, uma vez que a vaga será disponibilizada para outros clientes.
* Situação: Cliente não fez o cancelamento dentro do prazo.
* Resolução: Será cobrado ou descontado automaticamente o valor do procedimento agendado.

**Remarcação de Atendimento**

* Situação: O cliente não pode comparecer ao horário agendado e deseja remarcar.
* Resolução: O cliente precisa entrar na seção de reagendamento ou entrar em contato pelos canais de atendimento e ver quais dias e horários estão disponíveis para o procedimento.

2.2 **Características do usuário**

Os usuários do sistema (clientes e funcionários do petshop) não necessitam de treinamento especial para acessar, porém, precisam ter familiaridade com o sistema e o uso de dispositivos móveis.

2.3 **Suposições e Dependências**

**Suposições**:

1. Os usuários precisarão de acesso à internet para utilizar o sistema.
2. O pet shop fornecerá as informações necessárias para cadastro e agendamento.
3. O sistema será utilizado por funcionários treinados para evitar erros operacionais.

**Dependências**:

1. Integração com serviços de envio de notificações para lembretes automatizados.
2. Dependência de servidores para armazenamento e processamento dos dados.
3. Conexão com sistemas de pagamento para futuras implementações de serviços pagos.

3. **Requisitos**

3.1 **Requisitos funcionais**

**Cadastro de Animais e Seus Proprietários**

**Registro de Animais**

* Nome
* Raça
* Idade
* Sexo
* Peso corporal Histórico de saúde

**Cadastro do Proprietário**

* Nome completo
* telefone, E-mail
* Endereço
* Informações adicionais

**Agendamentos**

* Formulário para cadastro de check-ups dos animais.
* Envio automático de lembretes para os proprietários sobre suas visitas agendadas.

**Registro de Saúde**

* Registro de vacinas, tratamentos, alergias e histórico de saúde de cada animal.
* Geração e impressão de relatórios de saúde.

**3.2 Requisitos não funcionais**

**Desempenho**

* O sistema deve responder às requisições dos usuários instantaneamente.
* Capacidade de suportar múltiplos acessos simultâneos sem degradação do desempenho.

**Segurança**

* Os dados dos usuários e animais devem ser armazenados de forma segura com criptografia.
* Controle de acesso para diferentes níveis de usuários

**Usabilidade**

* Interface intuitiva e de fácil navegação baseado em testes reais.
* Design responsivo para diferentes dispositivos
* Acessibilidade (Libras, e recurso de áudio)

**Disponibilidade**

* O sistema deve estar disponível 24h
* Backup automático dos dados a cada 24 horas.

3.2 **Atributos**

**Desempenho**

* Tempo de resposta inferior ao timeout da rede por solicitação .
* Suporte a múltiplos acessos simultâneos sem perda significativa de performance.

**Segurança**

* Armazenamento seguro dos dados com criptografia.
* Controle de acesso baseado em funções (funcionários, administradores, veterinários).
* Login de atividades para rastreamento de ações no sistema.

**Usabilidade**

* Interface intuitiva e amigável para usuários com pouca experiência em tecnologia.
* Design responsivo para acesso em computadores, tablets e smartphones.
* Ajuda e suporte acessíveis dentro da plataforma
* Acessibilidade para usuários com deficiência

**Disponibilidade**

* Sistema disponível 24h.
* Backup automático dos dados a cada 24 horas para evitar perdas.
* Planos de contingência para falhas técnicas

**Escalabilidade**

* Capacidade de crescimento sem impacto significativo na performance.
* Infraestrutura adaptável a novas funcionalidades e aumento do número de usuários.