

Legenda

- RF: Requisito funcional;
- RNF: Requisito não-funcional;
- Requisito **VERMELHO**: Prioridade alta;
- Requisito **AMARELO**: Prioridade média;
- Requisito **VERDE**: Prioridade baixa;
- Funcionário do PROCON: Engloba os cargos de escrivão, conciliador e secretária;
- Administrador do Sistema: Enquanto o sistema estiver sendo desenvolvido, refere-se à própria equipe de desenvolvimento.

Escopo

Atualmente, o PROCON realiza a gestão de seus documentos de forma manual, utilizando papéis arquivados em grandes prateleiras. Esse método ocupa espaço físico significativo e dificulta a busca por informações. Diante disso, os funcionários identificaram a necessidade de uma solução digital para o armazenamento e gerenciamento desses processos.

A proposta é implementar um sistema onde os documentos sejam armazenados em uma rede local, garantindo acesso restrito apenas a funcionários autorizados. Essa digitalização não apenas reduziria o espaço utilizado para arquivamento de documentos antigos, como também tornaria a consulta e o gerenciamento dos arquivos muito mais ágeis e eficientes.

O sistema deverá contar com uma interface gráfica intuitiva, permitindo que os funcionários importem, exportem, editem e excluam arquivos processuais com facilidade. Além disso, deverá oferecer recursos de pesquisa avançada para localizar documentos arquivados, bem como exibir informações como status e categorias dos documentos.

Requisitos Funcionais

RF001 - Cadastro de Funcionário

Como **administrador do sistema**, eu quero **cadastrar funcionários do PROCON** para que **eles possam acessar o sistema** por meio de **uma chave de acesso**.

Fluxo: Administrador acessa a tela de cadastro -> Insere o nome do funcionário -> Cria uma chave de acesso para o funcionário -> Funcionário criado.

Campos: Nome / Chave de Acesso.

RF002 - Login

Como **funcionário do PROCON**, eu quero **acessar o sistema** para **utilizar suas funcionalidades**.

Fluxo: Funcionário abre o aplicativo (caso não esteja logado, irá para a tela de login) -> Insere sua chave de acesso no password box -> Senha é validada -> Logado.

Campos: Chave de Acesso.

RF003 - Registrar Reclamação

Como **escrivão do PROCON**, eu quero **registrar processos administrativos** para que **eles possam ser utilizados em outro momento**.

Fluxo: Escrivão abre tela de registro de reclamações (Enel ou Geral) -> Preenche todos os campos obrigatórios -> Cria reclamação.

Campos: Motivo / Situação / Reclamado / Reclamante / Procurador / Conciliador / Título.

RF004 - Definir Situação da Reclamação

Como **escrivão/conciliador do PROCON**, eu quero **definir o estado de um processo administrativo** - como *em tramitação: aguardando resposta da empresa; em tramitação: aguardando realização da audiência; em tramitação: aguardando envio da notificação; em tramitação: aguardando documentação das partes e assinatura; arquivada: atendida; arquivada: não atendida* - para **facilitar a rastreabilidade da situação em que o processo se encontra**.

Fluxo: Ir na lista de reclamações ou na tela de criar reclamações -> Definir situação.

RF005 - Pesquisa Avançada de Processos Administrativos

Como **funcionário do PROCON**, eu quero **pesquisar por processos administrativos por meio de palavras chaves, datas, nomes de empresas, CPF/RG e número/tipo da reclamação** para que **possa encontrar processos**.

Fluxo: Ir na lista de reclamações -> Ir na caixa de pesquisa -> Digitar pesquisa -> Resultados aparecem.

RF006 - Geração de Estatísticas

Como **escrivão do PROCON**, eu quero **gerar estatísticas** - número de total de processos realizados no ano, porcentagem de processos realizados sobre uma única empresa em comparação ao total, entre outros - para que elas possam ser enviadas ao Ministério Público.

Fluxo: Acessar módulo de estatísticas -> Selecionar critérios de análise -> Gerar relatório -> Exibir ou exportar estatísticas.

RF007 - Desvinculação de Funcionário

Como **administrador do sistema**, eu quero **desvincular funcionários** para que **aqueles que não façam mais parte do PROCON não mais tenham acesso ao sistema**.

Fluxo: Acessar a lista de funcionários -> Selecionar funcionário -> Confirmar desvinculação -> Funcionário removido.

RF008 - Notificações de Mudança de Status de Reclamação

Como **funcionário do PROCON**, eu quero **ser notificado quando os status de um processo administrativo forem atualizados** para que eu fique inteirado da situação processual.

Fluxo: Sistema monitora status das reclamações -> Status atualizado -> Notificação enviada ao funcionário.

RF009 - Gestão de Registros de Empresas

Como **funcionário do PROCON**, eu quero **criar, editar e excluir empresas (reclamadas)** para que **as reclamações possam ser mais facilmente encontradas na pesquisa e possam fornecer mais informações sobre a empresa reclamada**.

Fluxo: Acessar tela de gestão de empresas -> Criar/Editar/Excluir empresa -> Atualizar registros.

RF010 - Gestão de Registros de Motivos

Como **escrivão/conciliador do PROCON**, eu quero **criar, editar e excluir tags de motivos da reclamação** para que **os processos administrativos possam ser mais facilmente encontrados na pesquisa e possam fornecer mais informações sobre o motivo em questão**.

Fluxo: Acessar tela de gestão de motivos -> Criar/Editar/Excluir motivo -> Salvar alterações.

RF011 - Descarga de Processo Administrativo

Como **funcionário do PROCON**, eu quero **baixar os conteúdos de processos administrativos para usos diversos, como desarquivamento, envio para o Ministério Público, criação de termos anexos, entre outros**.

Fluxo: Acessar lista de processos -> Selecionar processo -> Escolher opção de download -> Baixar arquivo.

RF012 - Exclusão de Processo Administrativo

Como **escrivão/conciliador do PROCON**, eu quero **excluir processos administrativos, de maneira consciente e adequada, para que erros no registro de processos possam ser corrigidos**.

Fluxo: Ir na lista de reclamações -> Clicar com o botão direito na reclamação -> Clicar em excluir -> Confirmar -> Excluído.

RF013 - Anexar Novos Documentos ao Processo Administrativo

Como **escrivão/conciliador do PROCON**, eu quero **anexar novos documentos - como atas de audiência, procurações, contratos, entre outros - ao processo**, para que **o processo possa ser atualizado a depender de seu status**.

Fluxo: Acessar processo -> Selecionar opção de anexar documento -> Escolher arquivo -> Confirmar anexação.

RF014 - Visualizar Documentos no Próprio Sistema

Como **funcionário do PROCON** eu desejo **visualizar os documentos anexados no próprio sistema**, para que **eu possa realizar as atividades relacionadas a esse processo**.

Fluxo: Acessar processo -> Selecionar documento -> Visualizar documento no sistema.

RF015 - Gerenciamento de Agenda de Audiência

Como **conciliador do PROCON**, eu quero **ter uma agenda embutida no sistema** para que **eu possa controlar os horários e datas das audiências**.

Fluxo: Acessar módulo de agenda -> Criar/Editar/Excluir audiência -> Atualizar agenda.

RF016 - Desarquivamento de Processo Administrativo

Como **escrivão do PROCON**, eu quero **poder desarquivar processos administrativos** para que **novas audiências relacionadas a esses processos possam ser realizadas** ou para que **solicitações de desarquivamento do Ministério Público possam ser atendidas**.

Fluxo: Acessar lista de processos arquivados -> Selecionar processo -> Clicar em desarquivar -> Processo disponível novamente.

RF017 - Edição de Campos do Processo Administrativo

Como **escrivão/conciliador do PROCON**, eu quero **editar campos do processo administrativo**, para que **erros no registro nos campos possam ser corrigidos**.

Fluxo: Acessar processo -> Selecionar campo a ser editado -> Modificar dados -> Confirmar edição.

RF018 - Agenda da Escrivã

Como **escrivão do PROCON**, eu quero **ter uma agenda embutida no sistema** para que **eu possa controlar as reclamações**.

Fluxo: Acessar módulo de agenda -> Adicionar/Editar/Remover eventos -> Salvar alterações.

RF019 - Divisão de Reclamações entre Enel e Gerais

Como **escrivão do PROCON**, eu quero **criar reclamações categorizadas** para **facilitar o atendimento ao consumidor**.

Fluxo: Acessar tela de criação de reclamações -> Escolher categoria (Enel/Geral) -> Preencher informações -> Salvar reclamação.

Requisitos Não-Funcionais

RNF001 - Redundância dos Dados Armazenados

Como **funcionário do PROCON**, eu quero **evitar perdas de dados** para que **não haja retrabalho ou problemas com o Ministério Público**

RNF002 - Privacidade dos Processos Administrativos e Documentos Associados

Como **cidadão**, eu quero **ter a segurança dos meus dados** para que **não haja vazamentos ou uso indevido de informações pessoais**.