

**INSTITUTO INFNET
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA
GRADUAÇÃO EM ANÁLISE E
DESENVOLVIMENTO**



**PROJETO DE BLOCO
DESENVOLVIMENTO BACK-END**

TESTE DE PERFORMANCE – AT

**ALUNO: GABRIEL GOMES DE SOUZA
PROFESSOR(A): THIAGO VIEIRA DE AGUIAR
E-MAIL: gabriel.gsouza@al.infnet.edu.br**

Dois cenários correspondentes ao processo de negócios da Just the Job, juntamente com os atores envolvidos e cenários alternativos.

Cenário 1: Agendamento de Visita para Cotação do Serviços.

Ator Principal: Recepcionista

Ator Secundário: Gerente e Cliente

Cenário Primário:

O cliente entra em contato com a Just the Job para agendar um serviço de limpeza.

A recepcionista da Just the Job recebe o pedido e aciona o gerente para marcar uma visita para analisar e fazer uma cotação para o serviço

Cenário Alternativo:

Se o cliente precisar cancelar ou reagendar o serviço, ele entra em contato com a Just the Job/ Recepcionista novamente para realizar a mudança.

Cenário 2: Contratação do serviço.

Ator Principal: Recepcionista

Ator Secundário: Gerente e Cliente

Cenário Primário:

Após a realização da cotação pelo gerente e aprovação do cliente é formalizado um contrato entre cliente e a empresa

Se a equipe estiver disponível, o gerente entra em contato com a recepcionista para agendar o serviço para a data e hora desejadas.

A recepcionista envia ao cliente uma confirmação do agendamento e em seguida é emitido e enviado a fatura e o recibo ao cliente.

Cenário Alternativo:

Se o cliente não estiver de acordo com o contrato, ele relata o problema à Just the Job (recepcionista ou, se necessário, o gerente) para uma resolução adequada.

Lista de Requisitos de Alto Nível (Funcionais):

1. Agendamento de Serviços:

- **Descrição:** O sistema deve permitir que os clientes agendem serviços de limpeza de forma eficiente, especificando datas e horários preferidos.
- **Prioridade:** Alta
- **Origem:** Necessidades dos clientes

2. Verificação de Disponibilidade de Equipe:

- **Descrição:** O sistema deve verificar a disponibilidade da equipe de limpeza em tempo real para evitar conflitos de agendamento.
- **Prioridade:** Alta
- **Origem:** Necessidades operacionais

3. Comunicação de Alternativas de Agendamento:

- **Descrição:** Se a equipe de limpeza não estiver disponível na data e hora desejadas, o sistema deve sugerir alternativas de agendamento.
- **Prioridade:** Média
- **Origem:** Necessidades operacionais

4. Registro de Serviços Realizados:

- **Descrição:** O sistema deve permitir que os funcionários registrem os serviços de limpeza realizados, incluindo detalhes sobre o trabalho realizado e o tempo gasto.
- **Prioridade:** Alta
- **Origem:** Necessidades operacionais

5. Avaliação da Satisfação do Cliente:

- **Descrição:** Após a conclusão do serviço, o sistema deve permitir que os clientes avaliem a qualidade do trabalho realizado.
- **Prioridade:** Média
- **Origem:** Necessidades dos clientes

6. Pagamento Online:

- **Descrição:** O sistema deve facilitar o pagamento online pelos serviços de limpeza, proporcionando comodidade aos clientes.
- **Prioridade:** Média
- **Origem:** Necessidades dos clientes

7. Gestão de Reclamações e Resolução de Problemas:

- **Descrição:** O sistema deve permitir que os clientes relatem problemas e reclamações relacionados aos serviços de limpeza, com um processo eficaz de resolução.
- **Prioridade:** Média

- **Origem:** Necessidades operacionais

Descrições de Casos de Uso

1. Gerenciamento de Clientes
2. Gerenciamento de Faxineiros
3. Gerenciamento de Usuários
4. Gerenciamento de Serviços
5. Agendamento de Cotação de Serviço
 - a. Mediante contato do cliente, recepcionista solicita datas disponíveis para visitação;
 - b. Sistema apresenta datas disponíveis;
 - c. Recepcionista, em conformidade com o cliente, seleciona uma data disponível;
 - d. O sistema solicita a identificação do cliente;
 - e. O Recepcionista informa a identificação do cliente;
 - f. O sistema apresenta as informações do cliente, como nome, telefone, e-mail, endereço e complemento;
 - g. Recepcionista confirma os dados do cliente;
 - h. O sistema pergunta se o serviço será para outro endereço;
 - i. O recepcionista informa que não será;
 - j. O sistema reserva a data e informa que a data foi reservada com sucesso.
6. Alocação de Profissionais em Serviço
 - a. O Gerente seleciona uma data disponível para o serviço.
 - b. O sistema apresenta dados dos faxineiros disponíveis na data selecionada.
 - c. O Gerente seleciona os faxineiros para alocação no serviço.
 - d. Sistema informa que faxineiros foram alocados com sucesso.
7. Impressão de Formulário de Reserva
 - a. Recepcionista solicita impressão do formulário de reserva;
 - b. O sistema informa que a impressão foi enviada para a impressora.
8. Confirmação de Contrato de Serviço;
 - a. O Gerente calcula o valor do serviço e solicita datas disponíveis para o serviço.
 - b. Sistema informa datas disponíveis para realização de serviço.
 - c. Em concordância com o cliente, o gerente seleciona uma data disponível.
 - d. Inicia o caso 6.
 - e. O sistema reserva a data e informa que a data foi reservada com sucesso.
9. Confirmação de Satisfação da Execução do Serviço
 - a. Cliente solicita realização da confirmação do serviço.

b. O sistema apresenta um formulário de confirmação do serviço com uma pesquisa de satisfação.

c. O cliente preenche pesquisa de satisfação, confirmando que o serviço foi realizado.

d. O sistema confirma a realização do serviço.

10. Execução de Faturamento de Serviço

11. Impressão de Fatura de Serviço

12. Envio de Fatura de Serviço para o Cliente

13. Impressão de Recibo de Pagamento de Fatura

14. Envio de Recibo de Pagamento de Fatura para o Cliente

15. Geração de Programação Semanal de um Faxineiro

16. Visualização de alocação de um Faxineiro;

17. Geração de Relatório Semanal de Horas Trabalhadas de um Faxineiro

18. Visualização da Agenda de um Gerente

19. Impressão da Agenda de um Gerente