

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



**PROJETO DE BLOCO
DESENVOLVIMENTO BACK-END**

TESTE DE PERFORMANCE – TP2

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

Sumário

1. Conteúdo	3
Questão 01	3
Questão 02	4
2. Bibliografia	6

1. Conteúdo

Questão 01

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.

Questão 02

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

2. Bibliografia

<https://learning.oreilly.com/library/view/a-student-guide/9780750661232/xhtml/B978075066123250013X.htm#cesectitle2>