

## Contexto 1: Empresa de Logística - Gerenciamento de Entregas

Uma empresa de logística está desenvolvendo um sistema para gerenciar a entrega de mercadorias entre seus armazéns e clientes. O sistema deve permitir que: motoristas registrem o início de uma entrega, atualizem o status da entrega (ex.: "Em rota", "Entregue", "Problemas no endereço") e forneçam uma assinatura digital do destinatário no momento da entrega. Os clientes acompanhem o status de suas entregas em tempo real e recebam notificações via SMS ou e-mail sobre atualizações. Os gerentes visualizem todas as entregas pendentes e filtrem por status, data e motorista. O sistema tenha um alto nível de segurança para proteger dados sensíveis, como endereços e informações de pagamento.

### Requisitos Funcionais:

**[RF001] Registrar início de entrega:** O sistema deve permitir que os motoristas registrem o início de uma entrega. **ESSENCIAL**

**Essencial:** É essencial o registro pelo motorista quando inicia a entrega por questões de segurança do próprio motorista e também o cliente.

**[RF002] Atualizar status de entrega:** O sistema deve permitir que os motoristas atualizem o status de entrega(ex: "Em rota", "Entregue", "Problemas no endereço"). **DESEJÁVEL**

**Desejável:** É desejável pois facilitará ao motorista, principalmente quando estiver com problemas no endereço.

**[RF003] Fornecer uma assinatura digital:** Os motoristas pelo sistema devem fornecer uma assinatura digital do destinatário no momento da entrega. **ESSENCIAL**

**Essencial:** É essencial pois fica comprovado que o motorista fez a entrega ao destinatário correto.

**[RF004] Acompanhar status de entrega:** O sistema deve permitir que clientes acompanhem o status de entrega em tempo real. **DESEJÁVEL**

**Desejável:** É desejável pois facilitará ao cliente localizar aonde está o seu pedido e ajudar ao motorista caso preciso.

**[RF005] Filtrar as entregas pendentes:** O sistema deve permitir que os gerentes filtrem as entregas pendentes por status, data e motorista. **OPCIONAL**

**Opcional:** É opcional pois isso serve para controle interno.

### Requisitos não Funcionais:

**[RNF001] Segurança:** É essencial que o sistema tenha um alto nível de segurança para proteger dados sensíveis, como endereços e informações de pagamento.

**Impacto:** Traz privacidade ao cliente, deixando o sistema mais confiável.

**[RNF002] Alta disponibilidade:** O sistema tem que ficar disponível a maior parte do tempo possível.

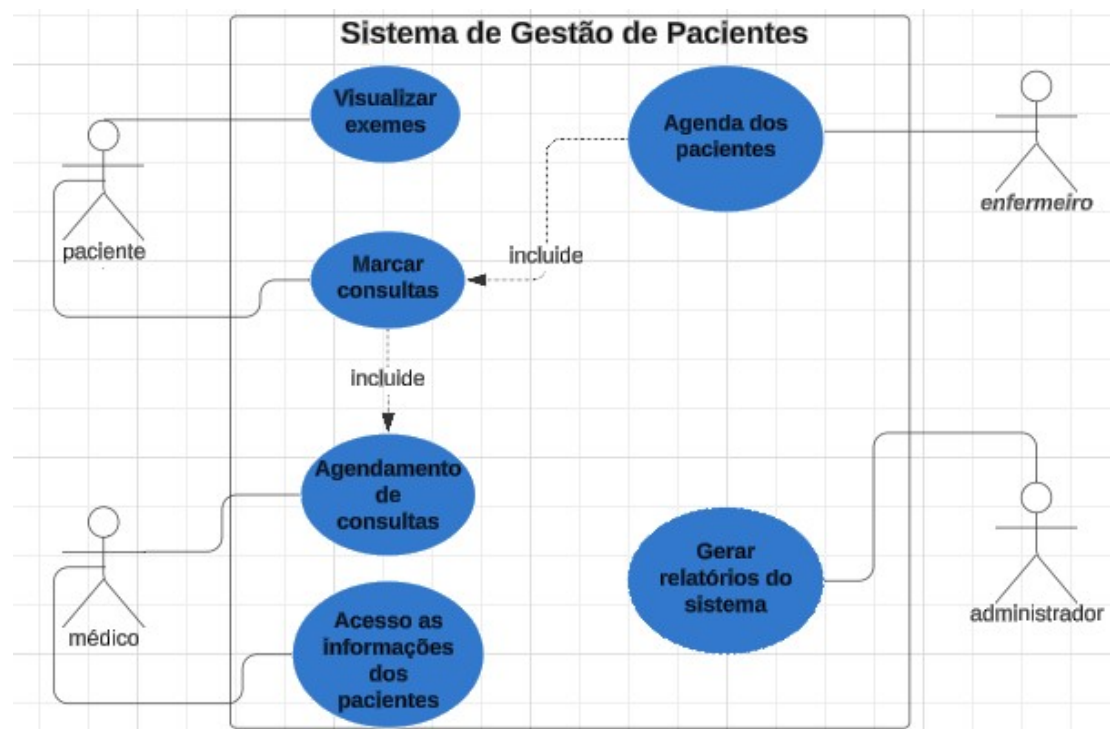
**Impacto:** A credibilidade do sistema aumenta quando ele está em funcionamento de maneira eficiente, 99% do tempo.

**[RNF003] Desempenho:** O sistema tem que ter todas as suas funcionalidades sendo executadas de maneira eficiente.

**Impacto:** Quando todas as funcionalidades estão sendo executadas de maneira correta o desempenho é altamente aprovado, tornando o sistema pronto para uso.

Contexto 2: Hospital - Sistema de Gestão de Pacientes Um hospital está implementando um sistema de gestão de pacientes que permita que:

1. Os pacientes façam login para marcar consultas, visualizem exames e recebam receitas.
2. Os médicos acessem as informações dos pacientes, agendem consultas e emitam prescrições.
3. Os enfermeiros vejam as agendas dos pacientes e registrem sinais vitais.
4. O administrador gerencie médicos, enfermeiros e pacientes, além de gerar relatórios sobre o uso do sistema.
5. As interações entre os usuários e o sistema sejam bem delineadas, garantindo que cada usuário acesse apenas as funcionalidades pertinentes a seu perfil.

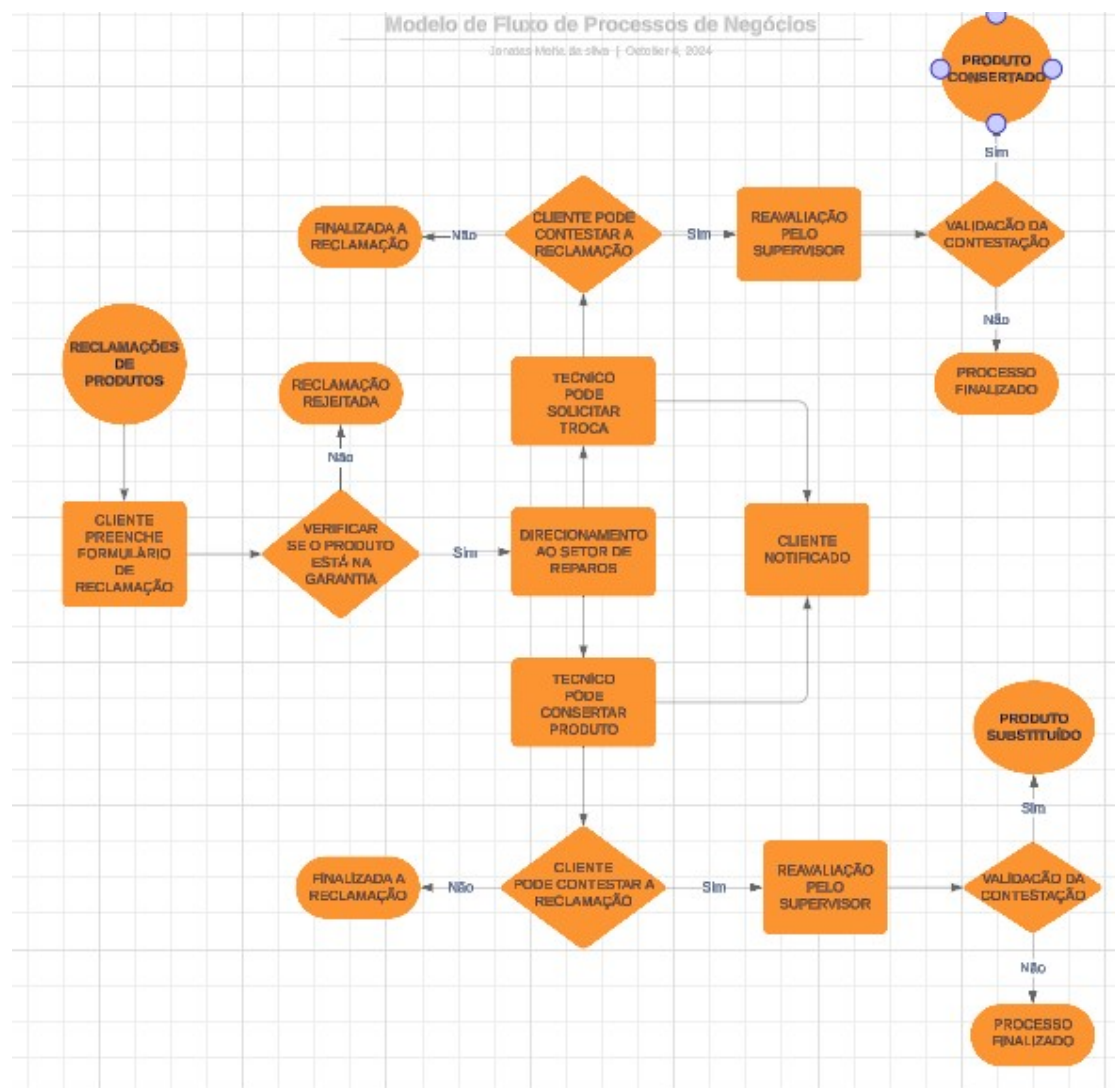


**Explicação das interações:** O administrador gera relatórios de todo o sistema. O médico agenda a consulta que o paciente marcou e o enfermeiro tem acesso a agenda do paciente.

### Contexto 3: Suporte ao Consumidor - Empresa de Eletrônicos

Uma empresa de eletrônicos implementou um sistema de suporte ao consumidor para registrar e gerenciar reclamações de produtos. O processo funciona da seguinte maneira:

1. O cliente preenche um formulário de reclamação no sistema.
2. O sistema verifica se o produto está dentro da garantia. Se sim, a reclamação é direcionada ao setor de reparos para avaliação por um técnico. Se não, a reclamação é rejeitada.
3. O técnico pode optar por consertar o produto ou solicitar uma troca.
4. O cliente é notificado sobre a decisão e, se discordar (conserto ou troca), pode contestar a reclamação.
5. A contestação é reavaliada por um supervisor, e se for válida, o produto é substituído. Caso contrário, o processo é encerrado.



**Pontos de decisões:** Na verificação da garantia do produto é algo bem simples, o produto está na garantia ou não a resposta é bem rápida e a experiência é de que o cliente ao não saber, fica ciente se está na garantia ou não o produto.

**Pontos de decisões:** Ao contestar a reclamação de troca ou conserto, o cliente aguarda a resposta pelo supervisor, ao ser contrariado o cliente pode ficar insatisfeito.