***SimpleBank System***

***DRS – DOCUMENTO DE REQUISITOS DE SOFTWARE***

***SUMÁRIO***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***1*** | ***INTRODUÇÃO*** | ***3*** |
| ***2*** | ***REQUISITOS FUNCIONAIS*** | ***3*** |
| ***3*** | ***REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS*** | ***4*** |
| ***4*** | ***ASSINATURAS*** | ***7*** |

**INTRODUÇÃO**

* 1. **Propósito**

O propósito deste documento é descrever os requisitos funcionais e não funcionais do sistema **SimpleBank System.** Ele servirá como base para o desenvolvimento, testes aceitação do software.

* 1. **Escopo do Sistema**

O sistema SimpleBank System será responsável por **facilitar o gerenciamento e acompanhamento das solicitações de usuários de Bancos pelos correspondentes Bancários.** O escopo inclui as seguintes funcionalidades: Solicitação de usuários, acompanhamento e gerenciamento das solicitações, acompanhamento de SLA’S e painel de relatórios gerenciais.

**1.3. Definições, Acrônimos e Abreviações**

* **DRS:** Documento de Requisitos de Software
* **RF:** Requisito Funcional
* **RNF:** Requisito Não Funcional

1. **Requisitos Funcionais (RF)**

Para estabelecer a prioridade dos requisitos foram adotadas as denominações “essencial”, “importante” e “desejável”. A prioridade dos requisitos é utilizada no gerenciamento do escopo das etapas do projeto e na definição das prioridades durante o desenvolvimento do sistema.

* **Alta (1)**: Requisito essencial cujo fracasso em sua implementação significa que o sistema não irá atender as necessidades do cliente. Imprescindível que seja atendido pelo sistema, condição fundamental para o sucesso do projeto.
* **Média (2)**: Requisitos importantes para a eficácia ou eficiência do sistema. Sua não implementação afeta a satisfação do usuário e/ou o valor agregado do produto e o não atendimento não determina o fracasso do projeto.

**Baixa (3)**: Requisitos úteis, porém menos críticos, sendo usados menos frequentemente. Não possui muito significado para a satisfação do usuário e pode deixar de ser atendida

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridade | Identificador | Nome/Descrição do Requisito | Interfaces e dependencias |
| 1 | RF-01 | Abrir Solicitação de criação de usuários Banco |  |
| 1 | RF-02 | Abrir Solicitação de reset de usuários Banco |  |
| 1 | RF-03 | Criar usuários do sistema |  |
| 1 | RF-04 | Alterar Status da Solicitação |  |
| 2 | RF-05 | Alterar nomenclatura das etapas internas do processo |  |
| 3 | RF-06 | Alterar solicitações em lote |  |
| 2 | RF-07 | Incluir novas etapas internas |  |
| 2 | RF-08 | Definir SLA por tipo de processo |  |
| 2 | RF-09 | Definir SLA por Banco |  |
| 3 | RF-10 | Emitir alertas sobre SLA'S vencendo |  |
| 3 | RF-11 | Emitir alertas sobre SLA'S vencidos |  |
| 2 | RF-12 | Emitir relatórios gerenciais |  |
| 1 | RF-13 | Gerar ID (Protocolo) da solicitação |  |
| 1 | RF-14 | Alterar senha de usuários cadastrados |  |
| 1 | RF-15 | Reiniciar autenticação de 2 fatores (Qrcode) |  |
| 1 | RF-16 | Incluir novos bancos cadastrados |  |
| 1 | RF-17 | O sistema deve armazenas todos os usuários de banco criados para cada cliente no banco de dados |  |
| 1 | RF-18 | A solicitação de reset deve estar vinculada aos usuários existentes para aquele cliente, ou seja, ao selecionar determinado banco, só deve aparecer os usuários que existem daquele banco para aquele cliente |  |
| 1 | RF-19 | O Sistema deve permitir que o atendente pendencie a solicitação caso esteja faltando alguma informação ou algo esteja incorreto |  |
| 1 | RF-20 | O Sistema deve permitir que o cliente veja as solicitações pendentes e consiga atuar com a correção |  |

1. **Requisitos Não Funcionais (RNF)**

Os requisitos não funcionais descrevem **como** o sistema deve se comportar. Eles se referem a qualidades do sistema como desempenho, segurança e usabilidade

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prioridade | Identificador | Nome/Descrição do Requisito | Interfaces e dependencias |
| 1 | RNF-01 | Calcular tempo médio de resolução da solicitação |  |
| 1 | RNF-02 | Calcular métricas (índices) do atendimento da solicitação |  |
| 1 | RNF-03 | Atualizar dashboards a cada 5 minutos |  |
| 2 | RNF-04 | Atualizar dashboards manualmente |  |
| 1 | RNF-05 | Integrar sistema ao Microsoft Forms |  |
| 1 | RNF-06 | Integrar sistema ao GoogleForms |  |
| 1 | RNF-07 | Integrar sistema ao Whatsapp (meta) |  |
| 1 | RNF-08 | Integrar sistema ao Outlook |  |
| 1 | RNF-09 | Importar solicitações feitas via Microsoft Forms |  |
| 1 | RNF-10 | Importar solicitações feitas via GoogleForms |  |
| 1 | RNF-11 | Importar solicitações feitas via Whatsapp (meta) |  |
| 1 | RNF-12 | Importar solicitações feitas via Outlook |  |
| 2 | RNF-13 | O tempo de resposta para a pagina inicial não deve exceder 3 segundos para 100 usuários simultâneos |  |
| 2 | RNF-14 | A pesquisa de solicitações individuais não deve exceder 3 segundos para 100 usuários simultâneos |  |
| 2 | RNF-15 | A pesquisa de solicitações em lote deve ser limitada em 5000 resultados por vez e não deve exceder 10 segundos para 100 usuários simultâneos |  |
| 1 | RNF-16 | A geração de um ID (Protocolo) na abertura das solicitações não deve exceder 3 segundos para usuários simultâneos |  |
| 2 | RNF-17 | A emissão de relatórios não deve exceder 2 minutos para cada 1000 linhas de relatório |  |
| 1 | RNF-18 | A interface deve ser intuitiva, e de fácil navegação para usuários iniciantes |  |
| 1 | RNF-19 | O sistema deve ser compatível com os navegadores Google Chrome, Firefox, Safari e Edge em suas versões mais recentes |  |
| 1 | RNF-20 | O sistema estará disponível para os usuários no período das 04hs as 23hs |  |
| 1 | RNF-21 | O sistema terá backup diário automático realizado no periodo das 23hs as 04hs |  |
| 1 | RNF-22 | O sistema exigirá troca de senha de todos os usuários cadastrados a cada 20 dias |  |
| 1 | RNF-23 | O sistema deverá exigir autenticação de 2 fatores para todos os usuários cadastrados |  |
| 2 | RNF-24 | A autenticação de 2 fatores poderá ser dispensada para usuários que não sejam clientes, a partir do cadastro do IP de rede do correspondente bancário |  |
| 1 | RNF-25 | A senha dos usuários deve ser armazenada de forma criptografada no banco de dados |  |
| 1 | RNF-26 | O Código fonte deve seguir padrões de codificação definidos e ser documentado |  |
| 1 | RNF-27 | A arquitetura do sistema deve ser modular para facilitar futuras atualizações |  |
| 1 | RNF-28 | O Sistema deve ser executado em ambientes de servidor Windows e Linux |  |
| 1 | RNF-29 | Os usuários cadastrados terão hierarquia de visão, podendo ver tudo que o usuário abaixo fez (Cliente > Atendente > Supervisor > Gestor) |  |
| 1 | RNF-30 | O perfil cliente somente poderá abrir solicitações de criação e reset de usuários banco |  |
| 1 | RNF-31 | O perfil atendente poderá analisar e atender as solicitações feitas pelo perfil cliente |  |
| 1 | RNF-32 | O perfil cliente somente poderá consultar as próprias solicitações |  |
| 1 | RNF-33 | O perfil atendente somente poderá consultar solicitações em atendimento por ele |  |
| 1 | RNF-34 | O perfil supervisor poderá consultar as solicitações de todos os atendentes e acompanhar os SLA'S de atendimento |  |
| 1 | RNF-35 | Somente o perfil gestor poderá emitir relatórios e acompanhar os dashboards |  |
| 1 | RNF-36 | Somente o perfil gestor poderá alterar os SLA'S de atendimento |  |
| 1 | RNF-37 | Somente o perfil gestor poderá alterar ou incluir etapas internas |  |
| 1 | RNF-38 | Somente o perfil gestor poderá incluir novos bancos |  |
| 1 | RNF-39 | Qualquer perfil acima de cliente poderá fazer alterações de senha ou reset de 2 fatores nos usuários cliente |  |
| 1 | RNF-40 | O cliente não poderá abrir solicitações simultâneas para o mesmo CPF e Banco, somente se a primeira solicitação ja estiver concluida |  |
| 1 | RNF-41 | O sistema deve permitir que o próprio usuário consiga alterar a senha de acesso |  |
| 3 | RNF-42 | O sistema deve permitir que o usuário cadastre uma foto de perfil para seu acesso |  |
| 1 | RNF-43 | O sistema deve permitir que o cliente cancele qualquer solicitação aberta por ele próprio antes da finalização do atendimento da mesma. |  |

1. ***Assinaturas***

Os abaixo assinados estão de acordo com o conteúdo deste documento.

|  |  |
| --- | --- |
| Data: 20/09/2025  *<Kayron Bruno Candido>*  Gestor e Patrocinador do Projeto  Cliente | Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_  *<Nome do responsável>*  Representante dos Usuários  Cliente |
| Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_  *<Nome do responsável>*  Gerente de Projetos  empresa | Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_  *<Nome do responsável>*  Analista Responsável  empresa |