

# Documentação

## Agência de Turismo

Análise completa do sistema de vendas de pacotes de viagem, com diagramas de arquitetura, fluxos de processo e requisitos funcionais detalhados.

- Repositório: documentos\_agencia\_turismo
- 11 Histórias de Usuário | 4 Diagramas Técnicos

# Diagrama de Caso de Uso

Sistema com permissionamento por perfil, mostrando as interações dos principais atores com os casos de uso do sistema e suas integrações com sistemas externos.

## ATORES PRINCIPAIS

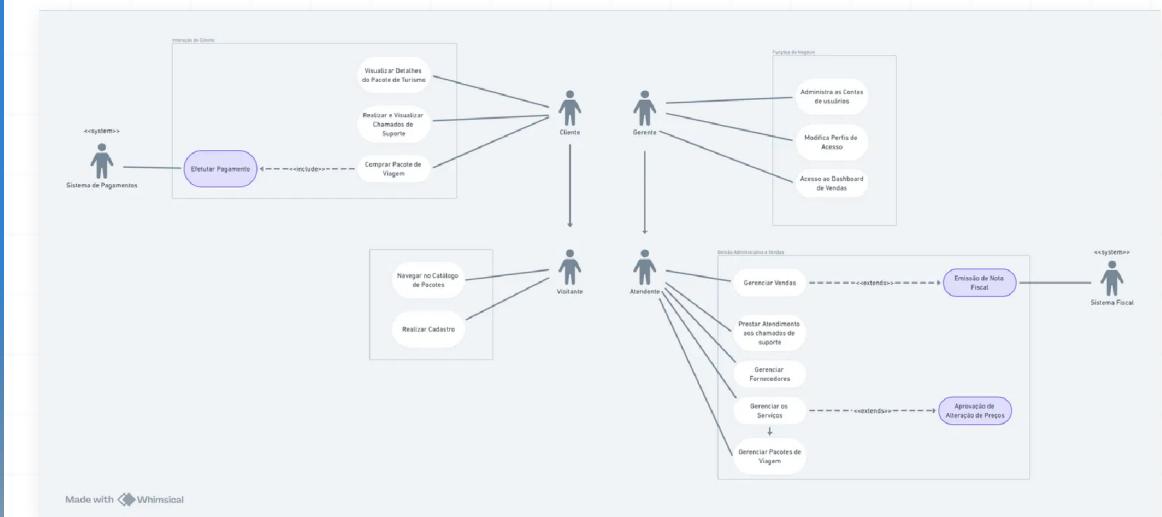
- ▶ **Cliente:** Compra de pacotes, visualização de detalhes, suporte.
- ▶ **Visitante:** Navegação no catálogo, cadastro de usuário.

## ATORES ADMINISTRATIVOS

- ▶ **Gerente:** Administração de contas, controle de perfis, dashboard de vendas.
- ▶ **Atendente:** Gestão de vendas, fornecedores, serviços e pacotes.

## INTEGRAÇÕES EXTERNAS

- ▶ **Sistema de Pagamentos:** Processamento de transações.
- ▶ **Sistema Fiscal:** Emissão de notas fiscais.



# Diagrama de Atividade - Processo de Compra

Fluxo detalhado da compra de um pacote de viagem, envolvendo verificação de disponibilidade, aprovação de desconto e processamento de pagamento.

## 1. SOLICITAÇÃO INICIAL

Cliente

- Acessa a área de pacotes
- Seleciona pacote desejado
- Solicita compra do pacote

## 2. PROCESSAMENTO

Atendente

- Recebe e processa pedido

## 3. VERIFICAÇÃO PARALELA

Sistema

- Verifica disponibilidade de Hospedagem
- Verifica disponibilidade de Passagem
- Verifica disponibilidade de Tour

*(Executadas em paralelo)*

## 4. DECISÃO: DISPONIBILIDADE

**Sim:** Efetua pré-reserva dos serviços  
**Não:** Informa indisponibilidade ao cliente

## 5. DECISÃO: DESCONTO

Gerente

**Requer Aprovação:** Gerente analisa e aprova/nega  
**Aprovado:** Desconto aplicado no valor

## 6. PAGAMENTO

Cliente/Sistema

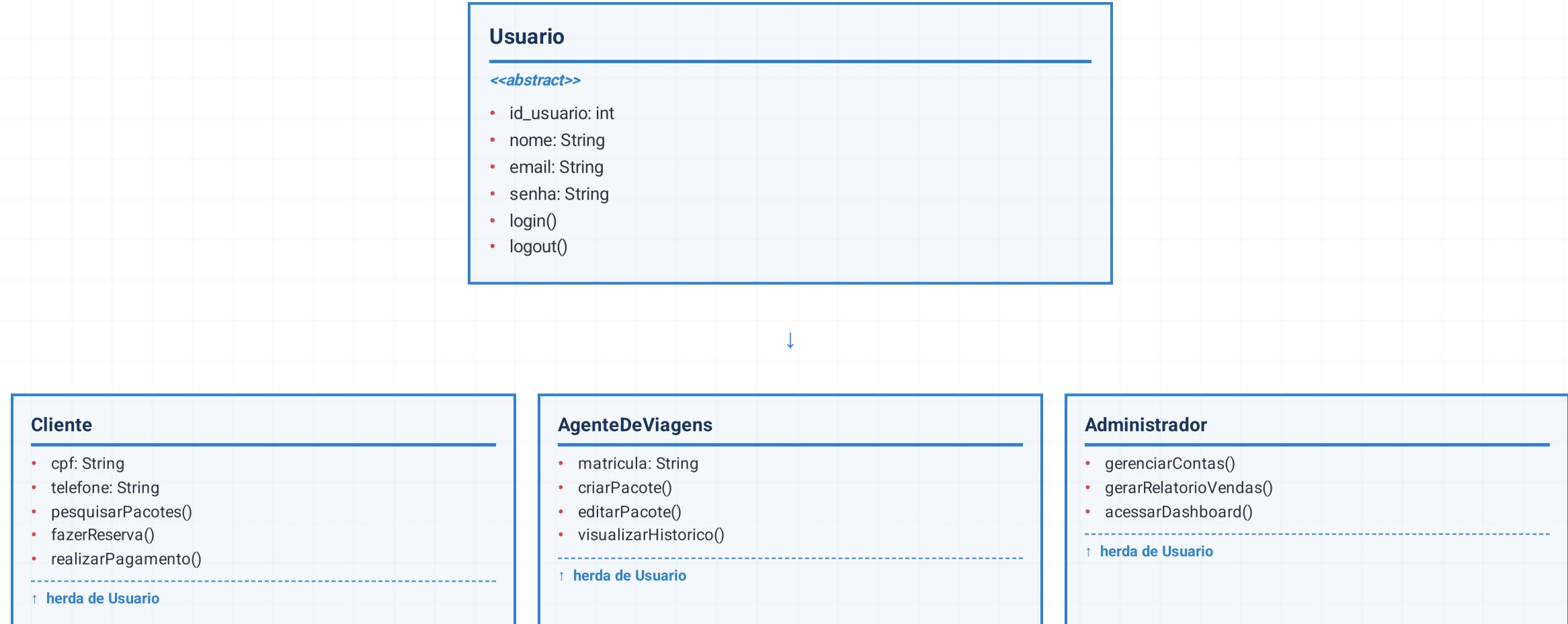
- Calcula valor final
- Cliente efetua pagamento
- Sistema processa transação

## 7. DECISÃO: PAGAMENTO

**Aprovado:** Confirma reservas e emite nota fiscal  
**Recusado:** Cancela pré-reservas

# Diagrama de Classe - Hierarquia de Usuários

Estrutura de hierarquia de usuários com a classe abstrata Usuario e suas três especializações: Cliente, AgenteDeViagens e Administrador.



# Diagrama de Classe - Entidades e Relacionamentos

Entidades de venda (Pacote, Reserva, Pagamento, Destino) e seus relacionamentos com cardinalidades, mostrando como os dados de transações se conectam no sistema.

## ENTIDADES DE TRANSAÇÃO

### Pacote

- id\_pacote: int
- nome: String
- descricao: String
- preco: double
- data\_inicio: Date
- data\_fim: Date
- disponivel: boolean
- verificarDisponibilidade()
- calcularPrecoTotal()

### Reserva

- id\_reserva: int
- data\_reserva: Date
- status: String
- num\_passageiros: int
- confirmarReserva()
- cancelarReserva()

### Pagamento

- id\_pagamento: int
- valor: double
- data\_pagamento: Date
- metodo: String
- status: String
- processarPagamento()

### Destino

- id\_destino: int
- nome: String
- pais: String

## MAPEAMENTO DE RELACIONAMENTOS

### Cliente → Reserva

**1 → N**

Um Cliente faz múltiplas Reservas ao longo do tempo

### Pacote → Reserva

**1 → N**

Um Pacote pode estar contido em múltiplas Reservas

### Reserva → Pagamento

**1 → 1**

Uma Reserva possui exatamente um Pagamento associado

### AgenteDeViagens → Reserva

**1 → N**

Um Agente gerencia múltiplas Reservas

### Pacote ↔ Destino

**N ↔ M**

Associação N:M - Um Pacote inclui múltiplos Destinos e um Destino pode estar em múltiplos Pacotes

### Padrões de Design

**Herança:** Polimorfismo de usuários

**Composição:** Pacote composto de Destinos

**Agregação:** Reserva agrupa Pacote e Pagamento

# Diagrama Entidade-Relacionamento

Modelo de dados detalhado com entidades transacionais, funcionais e especialização de serviços. Define a estrutura do banco de dados e as cardinalidades dos relacionamentos.

ENTIDADES TRANSACIONAIS	ENTIDADES FUNCIONAIS	RECURSOS E SERVIÇOS
<ul style="list-style-type: none"><li>◆ <b>CLIENTE</b> ID, Nome, CPF, Email</li><li>◆ <b>PACOTE</b> ID, Nome, Preço, Categoria</li><li>◆ <b>RESERVA</b> ID, Data, Status, Valor Final</li><li>◆ <b>PAGAMENTO</b> ID, Tipo, Valor, Data</li><li>◆ <b>DESTINO</b> ID, Nome, País</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ <b>FUNCIONARIO</b> ID, Nome, Data Admissão, Comissão</li><li>◆ <b>GERENTE</b> ID, Nome, Área Responsável</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ <b>SERVICO</b> ID, Nome, Descrição, Preço</li><li>◆ <b>VOO</b> ID, Número, Companhia, Assento, Custo</li><li>◆ <b>HOTEL</b> ID, Nome, Endereço, Categoria, Diária</li></ul>

## RELACIONAMENTOS CHAVE

# Histórias de Usuário - Visão Geral

O projeto contém 11 Histórias de Usuário (HUs) que cobrem os principais requisitos funcionais, organizados por áreas funcionais: Gestão de Acesso, Vendas e Catálogo, e Suporte ao Cliente.

HU	TÍTULO	ATOR PRINCIPAL	RESUMO
HU01	<b>Gerenciamento de Perfis de Acesso</b>	Gerente	Configurar permissões para perfis fixos (Gerente, Atendente, Cliente).
HU02	<b>Gerenciamento de Contas de Usuário</b>	Gerente	CRUD centralizado de todas as contas (Gerentes, Atendentes, Clientes).
HU03	<b>Gestão de Fornecedores e Serviços</b>	Atendente	Cadastrar e gerenciar fornecedores e serviços (voos, hotéis, tours).
HU04	<b>Criação e Gestão de Pacotes</b>	Atendente	Montar, editar e gerenciar pacotes de viagem a partir dos serviços.
HU05	<b>Navegação e Cadastro de Pacotes</b>	Cliente/Visitante	Navegar no catálogo, realizar cadastro e visualizar detalhes dos pacotes.
HU06	<b>Compra e Pagamento de Pacote</b>	Cliente	Fluxo completo de compra e pagamento de um pacote selecionado.
HU07	<b>Gestão e Confirmação de Vendas</b>	Atendente	Acompanhar, confirmar e gerenciar o status das vendas realizadas.
HU08	<b>Emissão de Nota Fiscal</b>	Atendente	Gerar nota fiscal após confirmação da venda (integração com sistema fiscal).
HU09	<b>Dashboard Estratégico do Gerente</b>	Gerente	Acessar painel com métricas, relatórios e indicadores de vendas.
HU10	<b>Abertura de Chamados</b>	Cliente	Abrir e acompanhar chamados de suporte relacionados às compras.
HU11	<b>Atendimento de Chamados</b>	Atendente	Receber, atender e resolver chamados de suporte abertos pelos clientes.

# Gestão de Acesso e Usuários

# Gestão de Fornecedores e Pacotes de Viagem

HU03

## Gestão de Fornecedores e Catálogo de Serviços

Atendente

### OBJETIVO PRINCIPAL

Cadastrar e gerenciar fornecedores e os serviços oferecidos (voos, hospedagens, tours, etc.), criando um catálogo centralizado de recursos disponíveis.

### CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- ✓ Formulário de cadastro com dados do fornecedor (nome, CNPJ, contato)
- ✓ Associação de múltiplos serviços a cada fornecedor
- ✓ Listagem de fornecedores com filtros por tipo de serviço
- ✓ Edição e inativação de fornecedores (exclusão lógica)
- ✓ Validação de CNPJ único na base de dados

#### Regra de Negócio:

Fornecedores inativos não podem ser associados a novos pacotes, mas seus serviços históricos permanecem vinculados aos pacotes existentes.

HU04

## Criação e Gestão de Pacotes de Viagem

Atendente

### OBJETIVO PRINCIPAL

Montar, editar e gerenciar os pacotes de viagem a partir dos serviços cadastrados, combinando voos, hospedagens e tours em ofertas comerciais.

### CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- ✓ Formulário de criação com nome, descrição, datas e preço base
- ✓ Seleção múltipla de serviços para compor o pacote
- ✓ Cálculo automático do preço total (soma dos serviços + margem)
- ✓ Definição de disponibilidade e limite de vagas
- ✓ Histórico de alterações de preço e composição

#### Regra de Negócio:

Um pacote deve conter no mínimo 2 serviços diferentes. Alterações em pacotes já vendidos geram notificação ao gerente.

# **Navegação, Cadastro e Compra de Pacotes**

# Gestão de Vendas e Emissão de Nota Fiscal

CONFIRMAÇÃO DE VENDA → EMISSÃO DE NOTA FISCAL

HU07

## Gestão e Confirmação de Vendas

Atendente

### OBJETIVO PRINCIPAL

Acompanhar, confirmar e gerenciar o status das vendas realizadas, mantendo controle centralizado de todas as transações.

### CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- ✓ Listagem de vendas com filtros por data, cliente, status
- ✓ Visualização detalhada de cada venda (pacote, valor, cliente)
- ✓ Confirmação de venda após pagamento validado
- ✓ Alteração de status (Pendente → Confirmada → Entregue)
- ✓ Registro de observações e histórico de alterações

### PRÉ-REQUISITO:

Pagamento deve estar aprovado antes da confirmação

HU08

## Emissão de Nota Fiscal da Venda

Atendente

### OBJETIVO PRINCIPAL

Gerar a nota fiscal após confirmação da venda, integrando com o sistema fiscal para cumprimento de obrigações legais.

### CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- ✓ Geração automática de NF após confirmação de venda
- ✓ Dados da NF: cliente, pacote, valor, impostos, data
- ✓ Envio automático para sistema fiscal (integração)
- ✓ Armazenamento de cópia da NF no sistema
- ✓ Disponibilização de PDF para download e impressão

### INTEGRAÇÃO EXTERNA:

Sistema Fiscal (SEFAZ/NF-e) para validação e registro

# Dashboard, Suporte e Gestão de Chamados

HU09

## Dashboard Estratégico do Gerente

Gerente

### OBJETIVO

Acessar um painel de controle com métricas, relatórios e indicadores de vendas para tomada de decisão estratégica.

### CRITÉRIOS PRINCIPAIS

- ✓ Visualizar total de vendas por período
- ✓ Gráficos de pacotes mais vendidos
- ✓ Indicadores de receita e lucro
- ✓ Desempenho de atendentes
- ✓ Filtros por data e categoria
- ✓ Exportação de relatórios (PDF/Excel)

Dados atualizados em tempo real. Apenas Gerentes têm acesso ao dashboard completo.

HU10

## Abertura de Chamados

Cliente

### OBJETIVO

Abrir e acompanhar chamados de suporte relacionados às suas compras e reservas.

### CRITÉRIOS PRINCIPAIS

- ✓ Formulário com título, descrição e categoria
- ✓ Associação automática à reserva/compra
- ✓ Anexação de arquivos (imagens, docs)
- ✓ Prioridade selecionável (Baixa/Média/Alta)
- ✓ Confirmação de abertura por e-mail
- ✓ Acompanhamento do status em tempo real

Chamados abertos por clientes inativos são rejeitados. Máximo 5MB por arquivo anexado.

HU11

## Atendimento de Chamados

Atendente

### OBJETIVO

Receber, atender e resolver chamados de suporte abertos pelos clientes.

### CRITÉRIOS PRINCIPAIS

- ✓ Fila de chamados ordenada por prioridade
- ✓ Atribuição de chamados a atendentes
- ✓ Histórico de interações (chat/comentários)
- ✓ Mudança de status (Aberto/Em Andamento/Resolvido)
- ✓ Notificações ao cliente sobre atualizações
- ✓ Avaliação do atendimento pelo cliente

Chamados sem resposta há 48h geram alerta. Tempo médio de resolução é métrica de desempenho.

# Conclusão e Próximas Etapas

A documentação do projeto fornece uma base sólida para implementação, cobrindo as perspectivas funcional, estrutural e de processos.

## DOCUMENTAÇÃO ENTREGUE



### Visão Funcional

- ▶ 1 Diagrama de Caso de Uso
- ▶ 11 Histórias de Usuário
- ▶ Requisitos detalhados



### Visão Estrutural

- ▶ Diagrama de Classe
- ▶ Hierarquia de usuários
- ▶ Relacionamentos



### Visão de Processos

- ▶ Diagrama de Atividade
- ▶ Fluxo de compra
- ▶ Integrações

## PRÓXIMAS ETAPAS PARA IMPLEMENTAÇÃO

### 1 Prototipagem

Validar fluxos com stakeholders

### 3 Planejamento

Quebrar em tarefas técnicas

### 5 Testes e QA

Validar requisitos

### 2 Arquitetura Técnica

Definir stack e infraestrutura

### 4 Desenvolvimento

Implementar em ciclos

### 6 Integrações

Conectar sistemas externos

### ⚠ RECOMENDAÇÃO

Priorize funcionalidades de venda (HU05-HU08) como MVP. Suporte (HU10-HU11) e dashboard (HU09) em fases posteriores.