

# Planejamento de Requisitos e Documentos para Loja Ponto Fino

## 1. Introdução

Com este documento apresentamos o planejamento detalhado dos requisitos tanto funcionais quanto não funcionais e dos documentos necessários para o desenvolvimento e operação de uma loja de ecommerce. Para o objetivo de garantir que o sistema atenda aos padrões de qualidade, segurança e usabilidade, oferecendo uma boa experiência de compra eficiente e segura aos usuários, já preparados também para eventuais problemas posteriores abordando aspectos legais e operacionais essenciais para o cumprimento das normativas vigentes e para a gestão eficaz do negócio.

## • 2. Requisitos Funcionais

### • 2.1. Login e Registro

- Cadastro de clientes com e-mail, senha e informações pessoais.
- Autenticação de usuários com login e senha (verificação por e-mail/SMS).
- Recuperação de senha por e-mail com confirmação de segurança.
- Opção de login social (Google, Facebook, Apple).

### • 2.2. Perfil do Cliente • Visualização e edição de informações pessoais (nome, e-mail, telefone, endereço).

- Histórico completo de compras com detalhes (produtos, valores, datas).
- Gerenciamento de endereços de entrega (incluir e remover).
- Preferências de notificação (e-mail, SMS).

### • 2.3. Produtos • Catálogo de produtos com imagens de alta qualidade, descrições detalhadas, preços e estoque atualizado.

- Sistema de categorias, subcategorias e filtros avançados (preço, marca, avaliação).
- Avaliações e comentários de produtos (com moderação).
- Sistema de recomendação de produtos (baseado em histórico de compras).

### • 2.4. Carrinho de Compras

- Adição, remoção e atualização de produtos no carrinho.
- Cálculo automático do total (produtos, impostos, frete).
- Opção de salvar itens para comprar mais tarde (lista de desejos).
- Aplicação de cupons de desconto e promoções.

### • 2.5. Pagamentos

- Métodos de pagamento: cartão de crédito, débito, boleto, Pix, carteiras digitais (PayPal, Google Pay, Apple Pay).
- Processamento seguro de pagamentos com certificação PCI-DSS.
- Parcelamento de compras (com ou sem juros).
- Confirmação e recibo de pagamento enviado por e-mail.

- 2.6. Entrega e Frete

- Cálculo de frete automático com base no endereço e peso do produto.
- Rastreamento de pedidos em tempo real.
- Opções de frete (normal, expresso, retirada em loja).
- Notificações automáticas de status de entrega.

- 2.7. Devoluções e Trocas

- Política clara de devolução e troca acessível ao cliente.
- Processo de solicitação de devolução (formulário online).
- Notificações sobre o status da devolução.
- Gerenciamento de devoluções no perfil do cliente.

- 2.8. Suporte ao Cliente

- Sistema de atendimento via chat em tempo real, e-mail e telefone.
- Seção de perguntas frequentes (FAQ) categorizada.
- Suporte em horário comercial e resposta automática fora do horário.

- 3. Requisitos Não Funcionais

- Design responsivo e otimizado para dispositivos móveis e desktops.
- Segurança de dados com criptografia SSL e autenticação de dois fatores (2FA).
- Performance otimizada (tempo de carregamento abaixo de 2 segundos).
- Escalabilidade para suportar picos de acesso.
- Controle de acesso baseado em papéis (RBAC) para usuários e administradores.
- Monitoramento contínuo de segurança com logs de acesso e auditoria.
- Backup automático e seguro dos dados diariamente.

- 4. Documentos Necessários

- 4.1. Políticas Legais

- Termos de Uso detalhados (direitos e deveres dos usuários).
- Política de Privacidade (tratamento e proteção de dados pessoais).
- Política de Devolução e Troca (prazos, condições).
- Termos de Serviço para parceiros (fornecedores, transportadoras).

- 4.2. Documentos Operacionais

- Manual de Atendimento ao Cliente (procedimentos e boas práticas).
- Documentação do Sistema (técnica e de usuário, com fluxogramas).
- Contratos de Parcerias (fornecedores, transportadoras, meios de pagamento).
- Guia de Configuração e Manutenção da Loja (para a equipe técnica).

5. Conclusão O planejamento fornece os requisitos e documentos necessários para o desenvolvimento, manutenção e gestão de um ecommerce. Ao definir de maneira clara os requisitos funcionais, como login, cadastro de produtos e processamento de pagamentos, e não funcionais, como segurança e desempenho, este documento garante que o sistema seja desenvolvido de forma robusta e segura. Além disso, a inclusão de documentos legais e operacionais assegura a conformidade com normas e boas práticas de mercado,

permitindo que a loja opere de forma eficiente e segura. Seguir este planejamento é fundamental para alcançar uma operação estruturada e confiável, proporcionando uma experiência satisfatória aos clientes e facilitando o gerenciamento para os administradores. Fontes: Auxílio do ChatGPT, Prompt: Olá, estou estudando sistemas da informação e tenho um projeto que preciso gerar os requisitos e documentos necessários, pode me ensinar a como montar os requisitos e como saber quais são que preciso para um ecommerce.