universidade jorge amado

ENGENHARIA DE SOFTWARE

montival alcantara da silva junior

**Entrega de avaliação - Trabalho da Disciplina [AVA2]**

Lauro de Freitas

2021

MONTIVAL ALCANTARA DA SILVA JUNIOR

**Entrega de avaliação - Trabalho da Disciplina [AVA2]**

Versão original

Lauro de Freitas

2021

**SUMÁRIO**

**RESUMO.......................................................................................04**

**EMPRESA.....................................................................................05**

**LEVANTAMENTO DE REQUISITOS............................................06**

**REFERÊNCIAS..............................................................................07**

**RESUMO**

O trabalho tem por objetivo executar a seguinte tarefa:

|  |
| --- |
| **Levantamento de requisitos.** |
| O processo de levantamento de requisitos não apenas ajuda a empresa a coletar requisitos, mas também analisa os requisitos e os procedimentos de negócio da organização. |
| Quais são os serviços esperados do sistema?  Quais são as características exigidas do sistema? |
| Procure uma empresa, de qualquer porte, e:   * + Descreva a empresa, seu nome, seus objetivos e suas atividades.   + Identifique um problema real. Lembre-se de que o sistema existe para resolver algum problema, como controle de estoque ou de agendamento de serviços.   + Escolha uma técnica de elicitação e realize o levantamento de requisitos.   + Liste os requisitos funcionais e os não funcionais do sistema a ser desenvolvido.   + Seguindo essas orientações, seu trabalho deverá conter até duas páginas escritas. |

**EMPRESA**

**Bahia Tech** **informática**

A BAHIATECH informática e consultoria é uma empresa de tecnologia fundada em 1998 no bairro da Ribeira na cidade de Salvador – Bahia e atua no setor de distribuição de materiais eletrônicos de segurança e tecnologia, tendo como foco principal a venda, assistência técnica e suporte pelos materiais por ela comercializados. Com filial no Estado da Bahia, cidade de Salvador, bairro da Ribeira, sua rotina de trabalho inclui atendimento para vendas e suporte técnico por canais como: telefone, e-mail, WhatsApp, Instagram e presencial.

**FATOR PROBLEMA**

Por conta dos diversos canais de comunicação oferecidos e da diversidade de produtos, o atendimento de maneira geral e principalmente o suporte, acabam sendo ineficientes ou extremamente lentos devido ao fluxo, apesar da empresa ter um site com acesso a valores e informações técnicas, ele se encontra desatualizado e incompleto, sendo necessário entrar em contato sempre para confirma-los. A situação se agrava ainda mais quando há mudança no quadro de colaboradores, saindo atendentes mais experientes e entrando novos colaborados, que terão um longo caminho, até se tornarem suficientemente maduros, para um bom atendimento, do ponto de vista técnico. Outro problema recorrente, são as informações entre os próprios colaboradores, que chegam defasados ou com ruídos, principalmente entre filiais, acarretando em um atendimento heterogêneo.

**TÉCNICA DE ELICITAÇÃO**

Por morar próximo ao estabelecimento comercial e ser consumidor antigo dos serviços prestados pela empresa, a técnica de elicitação escolhida, foi a de etnografia.

**LEVANTAMENTO DE REQUISITOS**

Abaixo, segue a lista com o levantamento dos requisitos funcionais e não funcionais da aplicação.

**REQUISITOS FUNCIONAIS**

**RF01** – Incluir pergunta por segmento

**RF02** – Incluir resposta por segmento

**RF03** – Editar pergunta por segmento

**RF04** – Editar resposta por segmento

**RF05** – Deletar pergunta por segmento

**RF06** – Deletar resposta por segmento

**RF07** – Gerar relatório de perguntas e respostas

**RF08** – Pesquisar pergunta com filtro por segmento, fabricante, problema e/ou data de cadastro

**RF09** – Gerar relatório de usuários cadastrados

**RF10**- Cadastrar usuário

**REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**

**RNF01** – Login no sistema

**RNF02** – 03 perfis de acesso: Admin, Funcionario e Cliente

**RNF03** – Interface Web

**RNF04** – Versão mobile do sistema

**RNF05** – Timestamp de cada operação para monitoramento

**RNF06** – Cache com o top 10 perguntas mais frequentes

**RNF07** – Notificação de alteração a usuários cadastrados

**RNF08** – Hospedagem em servidor local

**RNF11** – Backup automático diário dos servidores

**RNF12 –** Busca de operação com filtro por responsável e timestamp

**REFERÊNCIAS**

**Disponível em:**

<http://www.bahiatech.com.br/index.php>

**Acesso em:** 10 de junho de 2021

**Disponível em:**

<https://www.alura.com.br/conteudo/engenharia-requisitos>

**Acesso em:** 10 de junho de 2021