**BASELINE**

**GYN SOLUTION**

**Sumário**

[Ficha Técnica](#_Ficha_Técnica)...................................................................................................03

[Descrição Geral do Sistema](#_Descrição_geral_do).............................................................................03

[Abrangência e Sistemas relacionados](#_Abrangência_e_sistemas).............................................................04

[Descrição dos Usuários](#_Descrição_dos_usuários)...................................................................................04

[Requisitos Funcionais](#_Requisitos_funcionais_(casos)......................................................................................05

[Requisitos Não Funcionais](#_Requisitos_não_funcionais)..............................................................................18

Versão <1.0 > - <Novembro> de <2017 >

## **Ficha Técnica**

Equipe responsável pela elaboração.

1. Rogério Amorim Marinho Junior
2. Matheus França
3. Thiago Nonato
4. Luiz Eduardo
5. Marcus Tulius

Público alvo.

Este documento visa disponibilizar informações acerca do sistema para os usuários finais como administradores, cliente e outros, assim como os desenvolvedores pra questões relacionadas a manutenibilidade, arquitetura e entres outros detalhes técnicos.

## **Descrição geral do sistema**

## 

O sistema deve ser construído para a melhor atender a necessidade da população, sendo assim deve abranger, a área de gestão geral da cidade, assim como qualidade das vias, qualidade da distribuição elétrica e de água, nível de segurança por bairro.

O sistema terá duas versões para melhor otimização da resolução da problemática, ou seja o sistema será composto por uma versão web e uma outra app.

Vale salientar a devida importância deste documento tanto para os usuários finais como para os desenvolvedores presentes no projeto. Este documento será usado para comprovação de que o sistema atenderá todos os requisitos descritos abaixo, assim como um documento técnico para os desenvolvedores presentes ou futuros.

## 

## **Abrangência e sistemas relacionados**

O sistema deverá agendar reclamações, agilizar em processos burocrático, deverá dar suporte para seus devidos interessados. Tais funções são de amplitude geral do sistema.

O sistema irá se comunicar com um software responsável por gerar arquivos PDF, para as funcionalidades como comprovante de abertura de reclamação, comprovante de agendamento para resolução do problema tanto por parte da prefeitura quando da empresa responsável por prestar o serviço.

## 

## **Descrição dos usuários**

Os usuários que o sistema terá que lidar são inúmeros e distintos tipos de usuários com níveis de conhecimento variáveis na área de T.I, mas bastante proativos e com aprendizado rápido.

1. <**US01**> <Administrador >

Este usuário terá acesso a todas as funcionalidades do sistema. No total está previsto dois usuários iniciais.

1. <**US02** > <População>

Este usuário terá acesso apenas as funcionalidades do sistema mobile.

1. <**US03** > <Prestadora de serviço>

Este usuário terá acesso apenas as funcionalidades do sistema web quando assim for solicitado.

# Requisitos funcionais (casos de uso)

[RF01] <Cadastrar Usuario >

**Ator**: <Administrador, População, Prestadora de serviço>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | **🞎** | Essencial |

**Entradas e pré condições**: <O sistema deve estár na tela inicial (Para qualquer versão do sistema, seja WEB ou APP).>

**Saídas e pós condições**: <O sistema ira gerar uma ficha de cadastro com os atributos para cada usuário>

**Eventos para usuario Administrador**

Fluxo de eventos principal

1. O usuario acessará a url referente a funcionalidade do sitema;
2. O sistema mostrará a tela com os atributos para o cadastro de um novo usuario;
3. O usuario irá preencher os campos indicados com os dados;
4. O sistema irá processar a requisição, e em seguida mostrar a tela confirmando a ação;

Fluxos secundários (alternativos e de exceção)

<Fluxo secundário 1.1>

1. O usuario acessará a url referente a funcionalidade do sistema;
2. O sistema mostrará a tela com os atributos para o cadastro de um novo usuario;
3. O usuario irá preencher os campos indicados com os dados;
4. O sistema irá processar a requisição, e em seguida mostrar a tela de erro mostrando que algum campo está errado;
5. O usuario corriger o(s) campo(s);
6. O sitema exibe um mensagem confirmando a ação;

[RF02] <Editar Funcionario>

**Ator**: <Administrador, População, Prestadora de serviço >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | **🞎** | Essencial |

**Entradas e pré condições**: <O sistema deve estár logado com uma conta de administrador ou população ou prestadora de serviço.>

**Saídas e pós condições**: <O sistema ira mostra uma mensagem com a confimarção de ação>

Fluxo de eventos principal

1. O usuario acessa a funcionalidade edição de dados;
2. O sistema abrirá uma tela com diversas opções;
3. O usuario irá modificar o(s) campo(s) que deseja editar;
4. O sitema irá mostrar um mensagem se realmente deseja alterar os dados selecionados;
5. O administrador irá confirmar a mensagem;
6. O sistema irá processar a ação e mostrar uma mensagem confirmando que a requisição foi concluida com exito;

Fluxos secundários (alternativos e de exceção)

<Fluxo secundário 2.1>

1. O usuario acessa a funcionalidade edição de dados;
2. O sistema abrirá uma tela com diversas opções;
3. O usuario irá modificar o(s) campo(s) que deseja editar;
4. O sitema irá mostrar um mensagem se realmente deseja alterar os dados selecionados;
5. O usuario irá negar a mensagem e corrigir o que precisa;
6. O sitema mostrará novamente a mensagem de confirmação de alteração de dados;
7. O usuario irá confirmar a mensagem;
8. O sistema irá processar a ação e mostrar uma mensagem confirmando que a requisição foi concluida com exito;

<Fluxo secundário 2.2>

1. O usuario acessa a funcionalidade edição de dados;
2. O sistema abrirá uma tela com diversas opções;
3. O usuario irá modificar o(s) campo(s) que deseja editar;
4. O sitema irá mostrar um mensagem se realmente deseja alterar os dados selecionados;
5. O usuario irá negar a mensagem;
6. O usuario irá clicar no botão de cancelar;
7. O sistema irá cancelar a requisição e não vai alterar os dados selecionados pelo o usuario;

[RF03] <Excluir usuario>

**Ator**: <População, Prestadora de serviço >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | **🞎** | Essencial |

**1Entradas e pré condições**: <O sistema deve estár logado com uma conta de especificada.>

**Saídas e pós condições**: <O sistema ira mostra uma mensagem com a confimarção de ação>

Fluxo de eventos principal

1. O usuario acessa a funcionalidade do sistema;
2. O sistema abrirá uma tela para confrmar se o usario deseja excluir a conta;
3. O usuario irá confirmar a ação;

Fluxos secundários (alternativos e de exceção)

<Fluxo secundário 3.1>

1. O usuario acessa a funcionalidade do sistema;
2. O sistema abrirá uma tela para confrmar se o usario deseja excluir a conta;
3. O usuario irá negar a ação;

[RF04] <Criar reclamação>

**Ator**: <`População >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | **🞎** | Essencial |

**Entradas e pré condições**: <O sistema deve estár logado com uma conta de população.>

**Saídas e pós condições**: <O sistema ira mostra uma mensagem com a confimarção de ação>

Fluxo de eventos principal

1. O usuario irá acessara funcionalidade para adicionar uma nova reclamação;
2. O sistema abrirá uma tela com os campos necessarios para criar uma reclamação;
3. O usuario irá preencher os campos necessarios;
4. Os dados irá encaminha a solicitação com todos os dados para um administrador;

[RF05] <Encaminhar problema>

**Ator**: <Administrador >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | **🞎** | Essencial |

**Entradas e pré condições**: <O sistema deve estár logado com uma conta de administrador .>

**Saídas e pós condições**: <O sistema ira mostra uma mensagem com a confimarção de ação assim que toda os problemas forem encaminhandos >

**Interface(s) associada(s):** < Este caso de uso está associado com o **RF04>**

Fluxo de eventos principal

1. O usuario irá acessar uma lista com todos o problemas encaminhados a prefeitura;
2. O sistema irá redirecionar para a lista mostrando todos os detalhes de cada reclamação;
3. O usuario irá verificar as reclamações uma a uma;
4. O usuario irá redirecionar a reclamação para um responsavel, prestadora de serviço
5. Assim que todas os problemas forem encaminhados, o sistema irá processar e alertar que todas as tarefas foram concluidas com exito;
6. Um relátorio é enviado para os administradores do sistema,e para a prestadora de serviço acossiada ao problema;

Fluxos secundários (alternativos e de exceção)

<Fluxo secundário 5.1>

1. O usuario irá acessar uma lista com todos o problemas encaminhados a prefeitura;
2. O sistema irá redirecionar para a lista mostrando todos os detalhes de cada reclamação;
3. O usuario irá verificar as reclamações uma a uma;
4. O usuario irá redirecionar a reclamação para um responsavel, prestadora de serviço
5. Uma ou mais reclamações faltará ser encaminhada;
6. O sistema irá processar e alertar que o usuario deixou reclamações em aberto;
7. O sistema irá mandar o relátorio para os administradores com uma mensagem de alerta;

[RF06] <Resolução de reclamação >

**Ator**: <Prestadora de serviço>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | **🞎** | Essencial |

**Entradas e pré condições**: <O sistema deve estár logado com uma conta de prestadora de serviço.>

**Saídas e pós condições**: <O sistema ira mostra uma mensagem com a confimarção de ação assim que a reclamação for resolvidade>

**Interface(s) associada(s):** < Este caso de uso está associado com o **RF05** >

Fluxo de eventos principal

1. O usuario irá acessar sua conta no sistema;
2. O sistema irá abrir uam janela com todas as reclamações acossidas ao usuario;
3. O usuario irá escolher qual reclamação irá anterder primerio;
4. Assim que o o usuario anteder todas as suas reclamações o sistema encerra o debito com a prefeitura e gerar um confirmação de encerramento;

[RF07] <Encerrar reclamação >

**Ator**: <Administrador, População, Prestadora de serviço >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | **🞎** | Essencial |

**Entradas e pré condições**: <O sistema deve estár funcionando normalmente.>

**Saídas e pós condições**: <O sistema ira mostra uma mensagem com a confimarção de ação para todos os usuarios envolvidos >

Fluxo de eventos principal

1. Assim que uma prestadora de serviço atender uma reclamação o sistema irá alertar a todos os envolvidos;
2. O sistema deverá capturar os dados de todos os envolvidos;
3. O usuario população deverá dar feedback sobre a resolução feita pela prestadora de serviço;
4. O usuario administrador deve mediar o feedback do usuario população e o serviço realizado pela prestadora de serviço, afim de confirmar a satisfação de ambos;

Fluxos secundários (alternativos e de exceção)

<Fluxo secundário 7.1>

1. Assim que uma prestadora de serviço atender uma reclamação o sistema irá alertar a todos os envolvidos;
2. O sistema deverá capturar os dados de todos os envolvidos;
3. O usuario população deverá dar feedback sobre a resolução feita pela prestadora de serviço;
4. O usuario administrador deve mediar o feedback do usuario população e o serviço realizado pela prestadora de serviço, afim de confirmar a satisfação de ambos;
5. O usuario administrador encontra uma incoformidade informada pelo usuario população;
6. O usuario adminstradors encaminha a incoformidade para o usuario prestadora de serviço;
7. O caso de uso **RF06** é repetido até que a reclamação seja concluida com sucesso;

<Fluxo secundário 7.2>

1. Assim que uma prestadora de serviço atender uma reclamação o sistema irá alertar a todos os envolvidos;
2. O sistema deverá capturar os dados de todos os envolvidos;
3. O usuario população deverá dar feedback sobre a resolução feita pela prestadora de serviço;
4. O usuario administrador deve mediar o feedback do usuario população e o serviço realizado pela prestadora de serviço, afim de confirmar a satisfação de ambos;
5. O usuario administrador encontra uma incoformidade informada pelo usuario prestadora de serviço;
6. O usuario adminstradors encaminha a incoformidade para o usuario prestadora de serviço;
7. O caso de uso **RF06** é repetido até que a reclamação seja concluida com sucesso;

[RF08] <Monitorar resolução do problema >

**Ator**: <Administrador, População, Prestadora de serviço >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | **🞎** | Essencial |

**Entradas e pré condições**: <O sistema deve estár logado com uma conta de usuario especificado.>

**Saídas e pós condições**: <O sistema ira mostra uma mensagem com a confimarção de ação>

Fluxo de eventos principal

1. O usuario deverá logar na sua conta;
2. O sistema irá mostrar as reclamações associado a conta do usuario;
3. O usuario deverá selecionar a opção de acompanhar reclamação;
4. O sistema mostrará todos os estagio associados ao problema ;

# Requisitos não funcionais

## **Usabilidade**

[NF01] <Interface intuitiva APP>

<A interface do sistema deve ser intuita, ou seja, o usuario não deverá ficar confuso com as funcinalidades do sistema.

Pois o sistema devera atender aos mais diversificados usuarios >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

[NF02] <Funcionalidades correlacionadas>

<As funcionalidades do sistema devem está agrupadas de forma que uma complementará a outra. EX: a função acompanhar reclamação deve estar de facil visibilidade e proxima a função de listar reclamações feitas pois as duas estão correlacionadas>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

[NF03] <Interface intuitiva WEB>

<A interface do sistema deve ser intuita, ou seja, o usuario não deverá ficar confuso com as funcinalidades do sistema.

Essa interface deve está volta para os resolvedores dos problemas>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

## **Desempenho**

[NF04] <Tempo de requisição>

<O tempo de cada requisição feita pelo sistema deve ser até no maximo 10s >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

[NF05] <Troca de tela>

<A troca de tela do sistema não deve durar mais que 3s>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

[NF06] <Tempo de monitoramento>

<A atualização do monitoramento do problema não deve passar de 3 minutos, assim que a mesma sofrer alguma alteração >

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

## **Segurança**

[NF07] <Permissões de usuario>

<O sistema deve verificar constantemente as permisões do usuario logado, para não haver inconsistência nas funcionalidades>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

[NF08] <Criptografia de dados>

<O sistema deverá criptografar todos os dados armazenados>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

[NF09] <Verificação de login >

<O sistema deverá verificar se o usuario existe em seu banco de dados, caso não exista o sistema deve recusar o acesso a suas funcionalidades>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |

[NF10] <Verificação de conteudo>

<O sistema deverá verificar se o conteudo de cada reclamção, para averiguar se o mesmo não fere as diretrizes de uso do sistema; Ex. se alguma reclamação ferir os direito humanos. O sistema dever excluir previamente toda reclamação do tipo, e mandar um alerta aos administradores>

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prioridade**: | 🞎 | Essencial |