

Prova P1

1- Sistema de gerenciamento de entrega de mercadorias:

a) Cinco requisitos funcionais:

Registro de início de entrega pelo motorista

Atualização de status da entrega

Captura de assinatura digital do destinatário

Rastreamento em tempo real pelos clientes

Visualização e filtragem de entregas pendentes pelos gerentes

b) Classificação:

Essenciais: Registro de início de entrega pelo motorista, Atualização de status da entrega, Visualização e filtragem de entregas pendentes pelos gerentes.

Desejáveis: Rastreamento em tempo real pelos clientes

Opcionais: Captura de assinatura digital do destinatário

c) Justificativa:

Essencial: Fundamental para iniciar o processo de entrega e manter o controle.

Essencial: Crucial para manter todos os envolvidos informados sobre o progresso.

Opcional: Útil, mas pode ser substituído por outros métodos de confirmação.

Desejável: Melhora a experiência do cliente, mas não é crítico para a operação.

Essencial: Necessário para o gerenciamento eficiente das operações.

d) Três requisitos não funcionais:

Segurança: Proteção de dados sensíveis

Desempenho: Atualização em tempo real

Usabilidade: Interface intuitiva para motoristas e clientes

e) **Impacto na qualidade do sistema:**

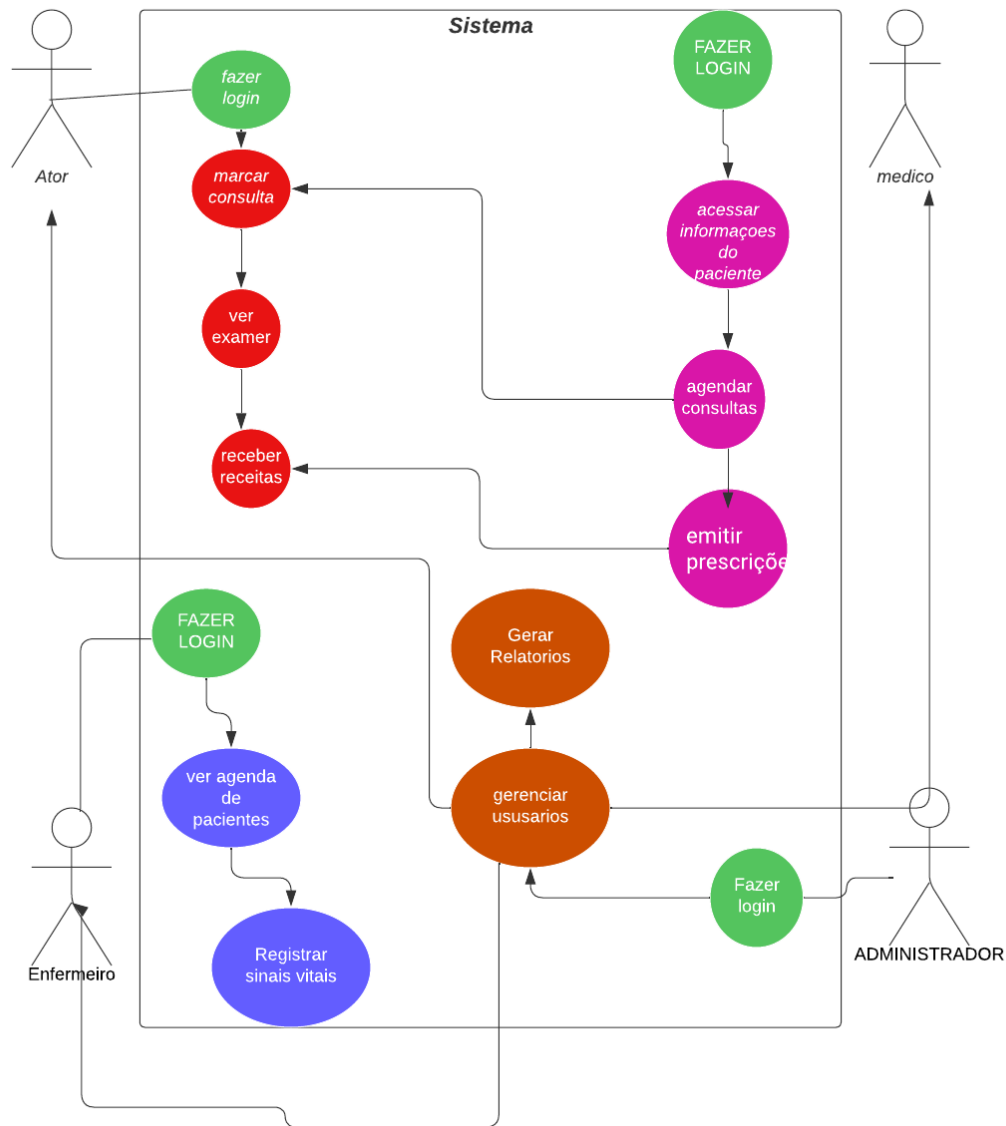
Segurança: Garante a confiabilidade e integridade dos dados, essencial para a reputação da empresa.

Desempenho: Assegura que as informações sejam atualizadas rapidamente, melhorando a eficiência operacional.

Usabilidade: Facilita a adoção e uso do sistema por todos os stakeholders, reduzindo erros e aumentando a produtividade.

Sistema de gestão de pacientes para hospital

a)



b)

Fazer login <-- (inclusão) -- Verificar permissões

Acessar informações dos pacientes <-- (extensão) -- Visualizar histórico médico

c) Explicação das interações e permissões:

Pacientes: Podem fazer login, marcar consultas, visualizar seus próprios exames e receitas.

Médicos: Têm acesso às informações dos pacientes, podem agendar consultas e emitir prescrições.

Enfermeiros: Podem ver as agendas dos pacientes e registrar sinais vitais.

Administrador: Gerencia todos os usuários e gera relatórios do sistema

Todos os usuários precisam fazer login, e suas permissões são verificadas para cada ação.

Sistema de suporte ao consumidor

a) Fluxograma:



b) Influência dos pontos de decisão:

Verificação de garantia: Impacta diretamente o tempo de resposta. Reclamações fora da garantia são rejeitadas rapidamente, enquanto as dentro da garantia seguem para análise.

Decisão do técnico (consertar ou trocar): Afeta o tempo de resolução e a satisfação do cliente. Consertos podem ser mais rápidos, mas trocas podem ser preferidas pelos clientes.

Contestação do cliente: Prolonga o processo, mas permite uma segunda chance de satisfazer o cliente. Pode aumentar a confiança na empresa se bem gerenciada.

Reavaliação do supervisor: Adiciona tempo ao processo, mas pode resultar em uma resolução mais satisfatória para o cliente.

Estes pontos de decisão permitem um equilíbrio entre eficiência operacional e satisfação do cliente, mas podem aumentar o tempo total de resolução se múltiplas etapas forem necessárias.