

P1 requisitos:

Rosonatt Ferreira Ramos 202411251 Turma A

1 sistema de entregas

A) Resposta: **registrar entregas:** o sistema deve permitir que o motorista possa registrar novas entregas.

Atualizar status: o sistema deve atualizar o status da entrega para Em rota, Entregue, Problemas no endereço.

Acompanhar status: o sistema deve permitir que os clientes acompanhem o status da sua entrega em tempo real.

Notificações: o sistema deve enviar aos clientes notificações via SMS ou e-mail sobre atualizações.

Filtrar entregas: o sistema deve permitir que os gerentes filtrem as entregas por data e motorista.

B) **Essencias:** registrar entregas, atualizar status, filtrar entregas, visualizar tarefas pendentes, .

Desejáveis: notificações, acompanhar status.

Opcionais: Fornecer assinatura digital

C) **Registrar tarefas:** sem esse requisito o sistema não terá novas entregas a serem feitas

Atualizar status: requisito interfere na dinâmica de entrega entre o cliente e a logística, sem ele o cliente não teria noção do tempo de entrega.

Acompanhar status: sem eles o cliente não conseguiria identificar se a entrega está próxima de ser entregue ou não.

Notificações: sem ele o cliente não receberia informação sobre o status atual do seu pedido dos status atual do pedido.

-

Filtrar entregas: sem ele os gerentes não conseguiriam procurar pelas entregas que estão pendentes e quais estão atrasadas ou qual motorista atrasou a entrega.

D) **Segurança:** o sistema deve ser seguro para garantir que dados sensíveis, como endereços e informações de pagamento, sejam protegidos.

Escalabilidade: o sistema deve poder acompanhar o aumento de clientes que acessam e o número de entregas registradas.

Desempenho: o sistema deve ter um tempo de resposta rapido para atualizar os status em tem real para os clientes.

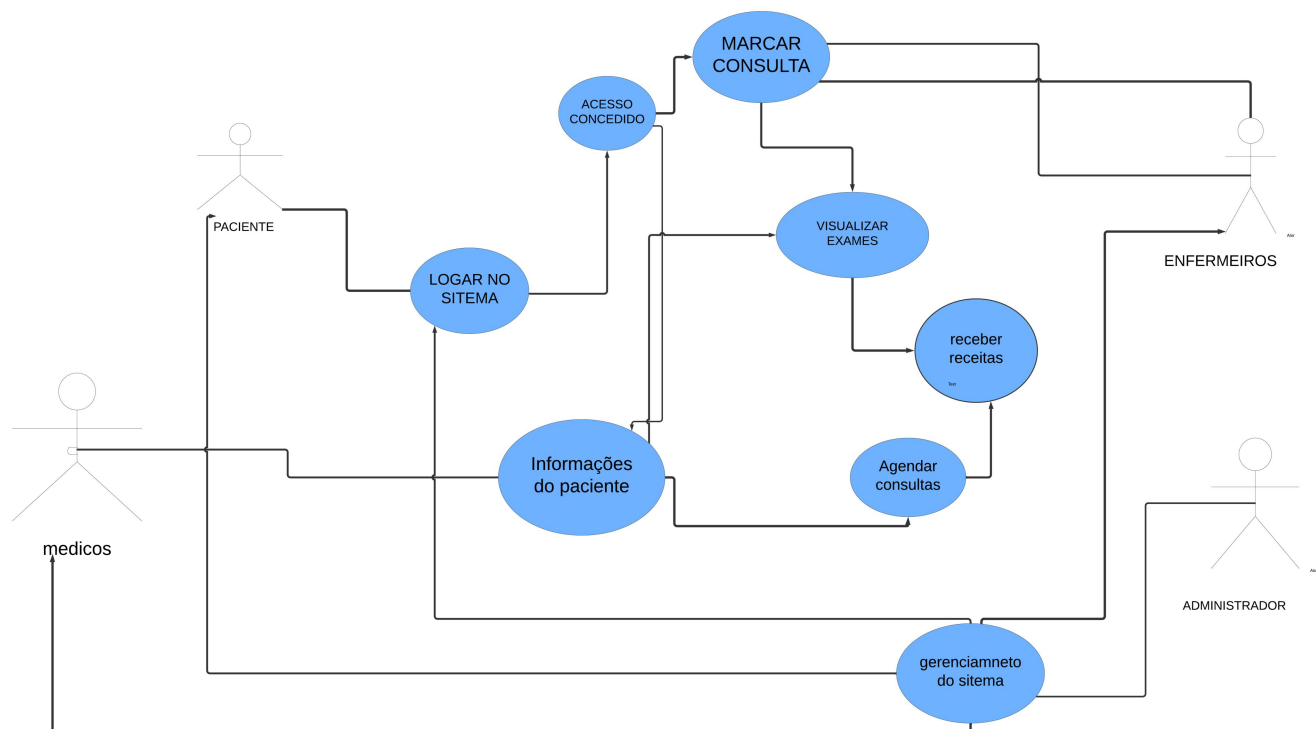
Segurança: sem segurança dados dados sensíveis, como endereços e informações de pagamento poderiam ser vazados.

E) **Escalabilidade:** sem esse requisito o sistema não conseguiria ter uma grande demanda de entregas e ficaria limitado a um certo numero de clientes.

Desempenho: o requisito é essencial para que os clientes tenham acesso a tempo real sobre a sua entrega ou sobre o status dela.

Segurança: sem esse requisitos dados ficariam expostos e informações sobre os clientes poderiam vazar.

2) SISTEMA HOSPITALAR



B) **Paciente:** consegue interagir co o sistema se tiver um cadastro:

Medicos: conseguem acessar as informações do cliente podendo agendar suas consultas.

Enfermeiros: conseguem ver a agenda de consultas dos pacientes.

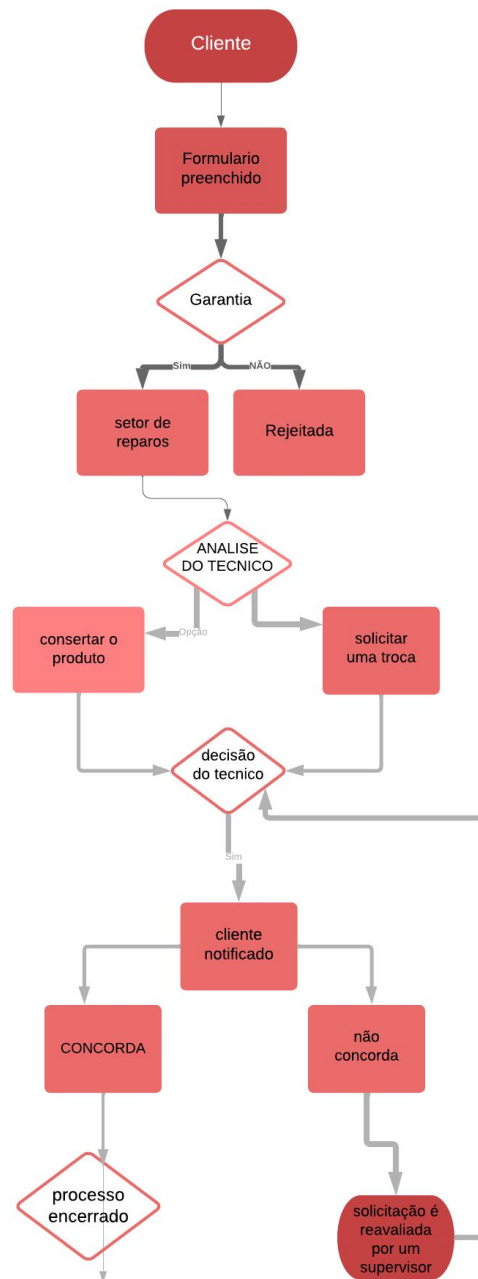
Administrador: consegue gerenciar o acesso do paciente, médicos e enfermeiros e gerar relatórios sobre o acesso deles.

3 Um sistema de suporte ao consumidor

A)

Processo de suporte ao cliente

Rosonatt Ferreira | September 26, 2024



C) OS pontos que mais influenciam são, garantia produto em dia, analise do tecnico e resposta do cliente sobre a descisão tomada. Dependendo das informações do formulario o tecnico pode fazer uma analise rapida e direta podendo chegar a uma resposta mais rapida. Dependo de como o cliente aceite a descisão ele pode sair satisfeito

ou com mais algumas análises podendo chegar até mesmo a insatisfação sobre a garantia do produto.

D)