**DOCUMENTO DE VISÃO**

**Funerária Santa Luzia**

**Equipe:**

**470661 - Carla Lizandra da Silva**

**473817 - Gean Sousa Honorato Santiago**

**473134 - Vitor Willian Correia de Oliveira**

**470646 - Wesley Freire**

**VISÃO DO PRODUTO**

1. **REQUISITOS DE NEGÓCIO**
   1. **Contexto (caracterização do problema/oportunidade)**

Desenvolvimento de um sistema de plano funerário que tem como principal objetivo oferecer serviços de assistência funerária com planos personalizados para diversas situações que se ajustam às necessidades únicas de cada cliente, tentamos dar a devida assistência o mais rápido possível, organizar o enterro do velório até o fechamento do túmulo.

* 1. **Posicionamento do Problema**
* **O Problema de:**

Dificuldade de acesso rápido a planos funerários de forma online e a falta de agilidade no atendimento após o falecimento de um ente querido, no caso de uma pessoa que não possua nenhum plano funerário ainda.

* **Afeta:**

pessoas que buscam por um bom plano funerário e pessoas que precisam contratar um plano de última hora por conta de alguma fatalidade.

* **Cujo impacto é:**

Dificuldades em encontrar bons planos funerários que se adequem às necessidades dos clientes e a demora em realizar atendimento e fechamento de plano de última hora o que prolonga o sofrimento da família.

* Uma boa solução seria:

Um sistema onde se possa solicitar e escolher planos personalizados para cada pessoa e situação.

* 1. **Alternativas e Concorrência**

* **Funerária Bom Jardim**
  + **Pontos fortes:** Grande quantidade de pontos de atendimento
  + **Pontos fracos:** A interface do site da empresa só serve para indicar o atendimento presencial ou por telefone
  + https://applocal.com.br/empresa/funeraraia-bom-jardim/pacajus/ce/9513667
* **Progem**
  + Software para gestão de funerárias e planos assistenciais
  + Contratos, geração de boletos bancários, carnê de cobrança e impressão de carteirinhas. E ainda, a possibilidade de oferecer ao cliente final o velório online.
  + **Pontos fracos:**Preço dos planos muito caros.
  + https://progem.com.br

* 1. **Posicionamento do Produto**
* **Para:** pessoas que querem contratar um plano funerário por que ainda não possuem nenhum ou porque querem trocar por um melhor e para pessoas que não possuem plano e acabaram de perder um ente querido e precisam do serviço com urgência.
* **A Funerária Santa Luzia:** é um(a) Sistema de de plano funerário
* **Que:** oferece serviços de assistência funerária com planos fixos e planos que podem ser personalizados de acordo com a necessidade do cliente.
* **Ao contrário da:** Funerária Bom Jardim
* **Nosso produto:** oferece um sistema com planos funerários que podem ser ajustados às necessidades únicas para cada cliente, onde é possível realizar toda a contratação dos planos pelo próprio sistema.
  1. **Requisitos (Objetivos) de Negócio**
* **[RN-1]** Facilitar a contratação de planos funerários.
* **[RN-2]** Oferecer opções de planos diversificados e adaptados à situação de cada cliente.
* **[RN-3]** Fornecer opções de atualização para o plano contratado por algum cliente
* **[RN-4]** Simplificar o processo de contratação de plano de emergência.

1. **CARACTERIZAÇÃO DOS USUÁRIOS**
   1. **Personas**

| **Foto e Nome** | **Detalhes** | **Objetivos** |
| --- | --- | --- |
| João Josué Camargo | Mora em Horizonte (CE), tem 38 anos e possui uma mãe idosa.  Vive preocupado com a saúde de sua mãe.  Vive em uma casa do interior junto com seus filhos e irmãos.  Tem uma afinidade razoável com o uso da tecnologia. | Poder contratar um plano para sua mãe, irmãos e filhos que não seja muito caro  Facilidade e agilidade na contratação de um plano para sua família  Benefícios:   * Um sistema limpo e fácil de ser usado. * Agilidade no atendimento. * Poder realizar alterações no plano de modo rápido em casos do surgimento de um novo beneficiário   Problemas:   * Falta de um sistema online, tendo que se deslocar até a cidade para contratar um plano. * Demora em entrar em contato com o sistemas sobre os seus planos atuais * Esperar a verificação da solicitação em caso de um pedido de mudanças no plano. |

| **Foto e Nome** | **Detalhes** | **Objetivos** |
| --- | --- | --- |
| Maria Eduarda da Silva | Jovem moradora de Quixeré (CE), tem 19 anos.  Mora junto com seu pai, sua mãe e seu irmão mais novo.  Recentemente perdeu sua avó e percebeu que necessita de um plano funerário para possíveis tragédias futuras. | Necessita de um plano de fácil e rápido acesso em que ela mesma possa administrar.    Necessidade de um plano que evite um grande número de papelada como no caso do plano de sua falecida avó.  Benefícios:   * Poder evitar o excesso de papéis referentes ao processo do enterro. * Poder olhar sempre que necessário a situação do plano contratado. * Qualidade do serviço prestado proveniente pela “humanidade” dos atendentes.   Problemas:   * Passar por toda uma burocracia mesmo em um momento difícil de perda. * Necessidade de precisar ir a uma funerária física para escolher um plano. * atendentes enxergarem apenas como um trabalho e esquecer da parte pessoal dos usuários. |

| **Foto e Nome** | **Detalhes** | **Objetivos** |
| --- | --- | --- |
| *Maria Das Dores Fonseca* | Mora em Quixadá(CE) tem 80 anos, é aposentada e viúva há 15 anos.  Está à procura de uma funerária com planos que trabalham com famílias grandes.  Tem 10 filhos e 15 netos.  Não tem muita disposição Física. | Busco um plano que não me limite em quantidade de pessoas que eu posso adicionar  Um plano que seja possível adicionar mais pessoas do núcleo familiar pagando pelas mesmas  Benefícios:   * Não necessitar de mais de um plano para o caso de famílias muito grandes * Consultar e contratar os planos de forma online * Planos mais em conta mesmo em quantidades maiores de beneficiários   Problemas:   * Limite de pessoas por plano * Precisar ir a uma funerária física para contratar um serviço * Planos muito caros mesmo para pouca quantidade de pessoas beneficiadas |

* 1. **Resumo dos Usuários**

| **Tipo de usuário** | **Principais benefícios** |
| --- | --- |
| Pessoas que nunca tiveram um plano funerário; | Facilidade e conforto na hora de escolher um plano por não precisar ir a um estabelecimento físico, é possível realizar tudo pelo sistema. |
| Pessoas que já possuem um plano e querem trocar por um melhor; | Ter acesso a planos personalizados que se adequam às necessidades do cliente. |
| Pessoas que não possuem e acabaram de perder um ente querido e precisam de assistência de emergência. | Agilidade na hora de contratar um plano funerário de última hora sem causar mais sofrimentos e problemas à família. |

*Atenção: os tipos de usuário dessa tabela são os usuários a serem citados nos requisitos.*

* 1. **Ambiente do Usuário**
* ***Que plataformas de sistemas são utilizadas hoje?***

Udemy, YouTube

* ***Que plataformas serão utilizadas com o novo sistema?***

MatriZ

* ***Que outros sistemas estão em uso? É necessário que o seu produto interaja com esses outros sistemas?***

Sim, com o sistema da Hotmart para realização de pagamentos.

1. **REQUISITOS DO PRODUTO**
   1. **Requisitos funcionais**

* ***[Hist-1]:*** *Como um adulto, eu posso criar um cadastro no sistema da FSL para contratar um plano funerário.*
* ***[Hist-2]:*** *Como um adulto, eu posso fazer login no sistema, a fim de ter acesso a plataforma.*

* ***[Hist-3]:*** *Como um adulto, eu posso fazer logout no sistema, a fim de sair da plataforma*

* ***[Hist-4]:*** *Como um adulto, eu posso escolher um plano funerário fixo já indicado pela plataforma.*

* ***[Hist-5]:*** *Como um adulto, eu posso escolher a forma que desejo realizar os pagamentos.*

* ***[Hist-6]:*** *Como um adulto, eu posso realizar os pagamentos pela própria plataforma.*

* ***[Hist-7]:*** *Como um adulto, eu posso escolher um plano funerário e personalizá-lo de acordo com o que eu preciso e posso pagar no momento*

* ***[Hist-8]:*** *Como um adulto, eu posso modificar ou trocar meu plano dependendo das minhas necessidades.*

* ***[Hist-9]:*** *Como um adulto que não possui plano funerário, eu posso me cadastrar no sistema da FSL e selecionar o plano de emergência para conseguir realizar a cerimônia fûnebre o mais rápido possível.*

* ***[Hist-10]:*** *Como um adulto, eu posso decidir cancelar o meu plano a qualquer momento.*

* 1. **Requisitos não-funcionais**

* **[RNF-1]** Segurança, os dados dos usuários necessitam estar seguros, tendo em visto que terá autenticação, utilização de senhas e pagamentos via cartão de crédito/débito, boleto e pix;
* **[RNF-2]** Usabilidade, facilidade de compreensão do usuário, design responsivo e qualidade de software;
* **[RNF-3]** Interoperabilidade, integração com sistema para transferência de um valor.
* **[RNF-4]** Compatibilidade, ligado a conformidade com outros navegadores e disponibilidade;

* 1. **Interfaces externas**

*[Liste serviços, dados ou plataformas externas com as quais o produto precisa interagir para disponibilizar alguma funcionalidade. ]*

* *[Interface 1]*
  + *[Descrição]*
  + *relacionado aos requisitos [Hist-?], [RNF-?], ...*

* *Pagamentos*
  + *Descrição: O cliente tem opções de pagamento dos planos funerários como: cartão de credito e debito, boleto, e pix.*
  + *relacionado aos requisitos* [*[Hist-5]*](#bookmark=id.uel851a6sen0)*,* [*[Hist-6]*](#bookmark=id.5hg6r4haom5s)*,* [*[RNF-1]*](#bookmark=id.otzcmstkc44m)*.*