|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **REQUISITO** |
| **RF001** | A todos os usuários se conectar somente mediante login, fornecendo e-mail e senha. |
| **RF002** | A todos os usuários redefinir a sua senha |
| **RF003** | A todos os usuários editar seu próprio perfil. |
| **RF004** | Ao usuário Suporte cadastrar Ramos de Atividades através de código de identificação e nome. |
| **RF005** | Ao usuário Suporte cadastrar Estabelecimento através de código de identificação, ramo de atividade, CNPJ, nome fantasia, razão social, endereço com CEP, logradouro, número do edifício, bairro, cidade, estado, contato com e-mail e telefone, e responsável com nome do responsável, quantidade de guichês, CPF e e-mail. |
| **RF005** | Ao usuário Suporte cadastrar Administrador através de código de identificação, estabelecimento, nome e e-mail. |
| **RF006** | Ao usuário Suporte cadastrar Serviços através de código de identificação, ramo de atividade, nome do serviço, sigla de identificação do serviço e descrição. |
| **RF007** | Ao usuário Suporte editar Ramos de Atividades, modificando seus dados, exceto ao código de identificação. |
| **RF008** | Ao usuário Suporte editar Estabelecimento, modificando seus dados, exceto ao código de identificação. |
| **RF009** | Ao usuário Suporte editar Serviços, modificando seus dados, exceto ao código de identificação. |
| **RF010** | Ao usuário Suporte inativar Ramos de Atividades. |
| **RF011** | Ao usuário Suporte inativar Estabelecimento. |
| **RF012** | Ao usuário Suporte inativar Administrador. |
| **RF013** | Ao usuário Suporte inativar Serviços. |
| **RF014** | Ao usuário Suporte ativar Ramos de Atividades, quando tais ramos estiverem inativos. |
| **RF015** | Ao usuário Suporte ativar Estabelecimento, quando tais estabelecimentos estiverem inativos. |
| **RF016** | Ao usuário Suporte ativar Administrador, quando tais administradores estiverem inativos. |
| **RF017** | Ao usuário Suporte ativar Serviços, quando tais serviços estiverem inativos. |
| **RF018** | Ao usuário Suporte visualizar todos os Ramos de Atividades. |
| **RF019** | Ao usuário Suporte visualizar todos os Estabelecimentos. |
| **RF020** | Ao usuário Suporte visualizar todos os Administradores. |
| **RF021** | Ao usuário Suporte visualizar todos os Serviços. |
| **RF022** | Ao usuário Suporte visualizar um Ramo de Atividades. |
| **RF023** | Ao usuário Suporte visualizar um Estabelecimento. |
| **RF024** | Ao usuário Suporte visualizar um Administrador. |
| **RF025** | Ao usuário Suporte visualizar um Serviço. |
| **RF026** | Ao usuário Suporte visualizar as solicitações de novos serviços. |
| **RF027** | Ao usuário Suporte responder às solicitações de atendimento feitas por outros usuários. |
| **RF028** | Ao usuário Suporte visualizar a quantidade de serviços cadastrados de cada ramo de atividade. |
| **RF029** | Ao usuário Suporte visualizar a quantidade de empresas cadastradas de cada ramo de atividade. |
| **RF030** | Ao usuário Suporte cadastrar usuários Funcionário através de código de identificação, nome, perfil e e-mail. |
| **RF031** | Ao usuário Administrador visualizar todos os usuários Funcionário. |
| **RF032** | Ao usuário Administrador visualizar um usuário Funcionário. |
| **RF033** | Ao usuário Administrador inativar usuários. |
| **RF034** | Ao usuário Administrador ativar usuários, quando tais usuários estiverem inativos. |
| **RF035** | Ao usuário Administrador visualizar relatórios, filtrando por período, funcionário e serviço |
| **RF036** | Ao usuário Administrador vincular serviços ao seu estabelecimento. |
| **RF037** | Ao usuário Administrador desvincular serviços do seu estabelecimento. |
| **RF038** | Ao usuário Administrador contatar o Suporte. |
| **RF040** | Ao usuário Administrador visualizar as solicitações de suporte já realizadas. |
| **RF041** | Ao usuário Administrador adicionar comentários e anexos às Solicitações de Suporte abertas. |
| **RF042** | Ao usuário Administrador cancelar as solicitações de suporte, caso o problema já tenha sido solucionado sem ajuda. |
| **RF043** | Ao usuário Administrador visualizar a resposta de cada solicitação de suporte que realizou. |
| **RF044** | Ao usuário Funcionário selecionar guichê, em uma lista, para realizar atendimentos. |
| **RF045** | Ao usuário Funcionário chamar o próximo da fila. |
| **RF046** | Ao usuário Funcionário iniciar o atendimento. |
| **RF047** | Ao usuário Funcionário finalizar o atendimento. |
| **RF048** | Ao usuário Funcionário visualizar o guichê onde está atendendo. |
| **RF049** | Ao usuário Funcionário visualizar o tempo de progresso do atendimento. |
| **RF050** | Ao usuário Funcionário visualizar o senha em atendimento. |
| **RF041** | Ao usuário Funcionário visualizar o serviço que está em atendimento. |
| **RF051** | Ao usuário Funcionário visualizar o tipo de prioridade de atendimento do cliente. |
| **RF052** | Ao usuário Funcionário visualizar relatórios pessoais, filtrando por... |
| **RF053** | Ao usuário Funcionário visualizar o seu perfil. |
| **RF054** | Ao usuário Funcionário editar o seu perfil. |
| **RF055** | Ao usuário Funcionário alterar a sua senha. |
| **RF056** | Ao usuário Visitante visualizar como o sistema funciona. |
| **RF057** | Ao usuário Visitante visualizar alguns clientes do próprio sistema, como divulgação. |
| **RF058** | Ao usuário Visitante visualizar a missão, a visão e os valores da empresa desenvolvedora. |
| **RF059** | Ao usuário Visitante entrar em contato com a empresa desenvolvedora. |
| **RF060** | Ao usuário Visitante contratar os serviços do TW314. |
| **RF061** | Ao usuário Cliente escolher a prioridade do seu atendimento. |
| **RF062** | Ao usuário Cliente escolher o serviço do seu atendimento. |
| **RF063** | Aos usuários visualizar um passo-a-passo, explicando as funcionalidades e guiando-os pelo sistema. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RF064** | Gerar, no ato da retirada da senha, um código único de acesso ao aplicativo mobile. |
| **RF065** | Orientar o Cliente como realizar o download e utilizar o aplicativo no ato da retirada da senha, explicando sobre a plataforma de distribuição de aplicativos onde está disponibilizado e sobre inserir seu código único para acesso. |
| **RF066** | Iniciar a fila de atendimento no momento em que houver um Cliente. |
| **RF067** | Gerar relatórios de Atendimento. |

### Sistema Mobile

O aplicativo TW314 deverá permitir:

|  |  |
| --- | --- |
| **RF068** | Ao usuário Cliente acessar o aplicativo por meio do código de acesso da sua senha. |
| **RF069** | Ao usuário Cliente visualizar a sua senha, quantas pessoas esperam à sua frente na fila e o serviço solicitado pelo mesmo na tela inicial da senha selecionada. |
| **RF070** | Ao usuário Cliente visualizar o Guichê e nome do Funcionário do seu atendimento, quando for chamado. |
| **RF071** | Ao usuário Cliente retirar mais de uma senha. |
| **RF072** | Ao usuário Cliente acompanhar o progresso de todas as suas senhas; |
| **RF073** | Ao usuário Cliente configurar as notificações de atualizações. |
| **RF074** | Ao usuário Cliente desativar notificações automáticas. |
| **RF075** | Ao usuário Cliente alterar frequência de atualização de notificações. |
| **RF076** | Ao usuário cliente alterar entre uma senha e outra. |
| **RF077** | Ao usuário Cliente alterar o recurso de vibração da notificação de atualização. |
| **RF078** | Ao usuário Cliente escolher o toque da notificação de atualização. |
| **RF079** | Ao usuário Cliente desativar a insistência da notificação. |
| **RF080** | Ao usuário Cliente desistir da fila. |
| **RF081** | Ao usuário Cliente sair do aplicativo. |
| **RF082** | Ao usuário Cliente enviar sugestões sobre o aplicativo. |
| **RF083** | Ao usuário Cliente visualizar o FAQ do aplicativo. |
| **RF084** |  |
| **RF085** | Notificar o usuário de acordo com as preferências escolhidas pelo mesmo nas configurações. |
| **RF086** | Orientar o Cliente como utilizar o aplicativo. |

Regras de Negócio

### Suporte

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **REGRA DE NEGÓCIO** |
| **RNS01** | O Suporte gerencia (cadastra, altera, visualiza e inativa) Estabelecimentos. |
| **RNS02** | O Suporte gerencia (cadastra, visualiza e inativa) o Administrador |
| **RNS03** | O Suporte gerencia (cadastra, altera, visualiza e inativa) Ramos de Atividade |
| **RNS04** | O Suporte gerencia (cadastra, altera, visualiza e inativa) Serviços |
| **RNS05** | O Suporte responde às Solicitações de Atendimento |
| **RNS06** | O Suporte pode responder às Solicitações de Contrato |
| **RNS07** | O Suporte pode responder às Dúvidas de Visitantes |
| **RNS08** | O Suporte pode visualizar a quantidade de serviços de cada ramo de atividade |
| **RNS09** | O Suporte pode visualizar a quantidade de serviços de cada ramo de atividade |

### Sistema

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **REGRA DE NEGÓCIO** |
| **RNS01** | A senha chamada deve ser exibida para os Clientes em espera. |
| **RNS02** | No ato de solicitar e gerar senha, o Cliente receberá orientação sobre o aplicativo. |
| **RNS03** | O atendimento do Cliente será cancelado depois de duas chamadas de 20 segundos, caso o cliente não compareça. |
| **RNS04** | Para o cliente ser atendido, é necessário que o funcionário realize a chamada |
| **RNS05** | A cada dois clientes comuns um cliente preferencial deve ser chamado |
| **RNS06** | Para qualquer cadastro efetuado no sistema, é enviado para o email do cadastrado um link para definir senha |
| **RNS07** | Para iniciar a fila, é necessário ao menos um cliente |
| **RNS08** | Qualquer usuário pode redefinir sua senha |
| **RNS09** | O estabelecimento é responsável por gerar as senhas |

### Funcionário

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **REGRA DE NEGÓCIO** |
| **RNF01** | O Funcionário do estabelecimento é responsável por chamar o próximo da fila. |
| **RNF02** | Os Funcionários do estabelecimento podem realizar o atendimento de diferentes serviços oferecidos pela empresa onde trabalha |
| **RNF03** | O Funcionário do estabelecimento poderá visualizar em tempo real a duração do atendimento |
| **RNF04** | O Funcionário do estabelecimento é responsável por iniciar o atendimento |
| **RNF05** | O Funcionário do estabelecimento é responsável por finalizar o atendimento |
| **RNF06** | O Funcionário do estabelecimento poderá consultar Relatórios de Atendimento sobre seu desempenho |
| **RNF07** | O Funcionário do estabelecimento poderá alterar seu perfil |
| **RNF08** | O Funcionário do estabelecimento poderá alterar sua senha |
| **RNF09** | O Funcionário do estabelecimento poderá ler sobre o sistema |
| **RNF10** | O Funcionário do estabelecimento poderá realizar Solicitações ao Suporte |
| **RNF11** | Ao se conectar no sistema, o Funcionário deverá selecionar o guichê onde está localizado |

### Cliente

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **REGRA DE NEGÓCIO** |
| **RNC01** | O Cliente do estabelecimento é responsável pelo seu código de acesso do aplicativo e senha da fila. |
| **RNC02** | Para retirada da senha, o cliente deve escolher o serviço desejado e a prioridade de atendimento. |
| **RNC03** | Para ser atendido, o Cliente precisa ter retirado um Ticket de atendimento |
| **RNC04** | Para acessar a fila no aplicativo, o Cliente deve anteriormente retirar uma senha. |
| **RNC05** | Para ser atendido, o Cliente deve comprovar a espera com sua senha por meio físico. |
| **RNC06** | O Cliente poderá cancelar a solicitação da senha no ato da retirada. |
| **RNC07** | O Cliente poderá desistir de seu atendimento, retirando sua senha da fila de espera. |
| **RNC08** | Para retirar a senha, o Cliente deverá estar presente no estabelecimento. |
| **RNC09** | O Cliente deverá ser alertado sobre as alterações referentes à Fila de Espera |
| **RNC10** | O Cliente poderá configurar as notificações, referentes à senha, enviadas pelo aplicativo. |
| **RNC11** | Para utilizar o sistema, o usuário deve possuir acesso à internet. |
| **RCN12** | O Cliente precisa estar no estabelecimento para retirar sua senha |
| **RNC13** | O Cliente poderá acompanhar mais de uma senha simultaneamente |

### Administrador

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **REGRA DE NEGÓCIO** |
| **RNA01** | Apenas o Administrador do estabelecimento gerencia (visualiza, cadastra ou inativa) funcionários. |
| **RNA02** | Apenas o Administrador do estabelecimento vincula e desvincula serviços usados na Empresa. |
| **RNA03** | O Administrador pode visualizar Relatórios de Atendimento de todos os Funcionários da Empresa. |
| **RNA04** | O Administrador pode realizar Solicitações ao Suporte |

### Geral

|  |  |
| --- | --- |
| **CÓDIGO** | **REGRA DE NEGÓCIO** |
| **RNG01** | Para acessar o sistema web, o usuário precisa estar cadastrado |
| **RG02** | O usuário Visitante não tem acesso ao sistema web. |