
Especificação dos Requisitos

do

Sistema de prestação de serviço

Versão 1.5

Emanuelle Machado
Jamilly Nascimento dos Santos
Erica Andressa Immich

2326213
2460831
2486997

Professor(a): **Vilson Luiz Dalle Mole**

Disciplina: **Análise e Projeto de Sistemas 2**

Sumário

1 Introdução	4
1.1 Objetivo do Documento	4
1.2 Escopo do Produto	4
1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações	4
1.4 Convenções	4
2 Visão Geral	5
2.1 Perspectiva do Produto	5
2.2 Ambiente Operacional	5
2.3 Restrições de Projeto e Implementação	5
2.4 Suposições e Dependências	5
3 Requisitos Funcionais	6
4 Requisitos Não-Funcionais	14
5 Regras de Negócio	15

Revisões

Versão	Autores	Descrição da Versão	Data
0.1	Jamilly, Emanuelle, Èrica	Especificações dos requisitos funcionais, requisitos não funcionais e regras de negócio	25/08/2023
0.2	Jamilly, Emanuelle, Èrica	Criação de histórias de usuário	29/08/2023
0.3	Jamilly, Emanuelle, Èrica	Refinamento dos requisitos funcionais e não funcionais	01/09/2029
0.4	Jamilly, Emanuelle, Èrica	Refinamento das histórias de usuário	05/09/2023
0.5	Jamilly, Emanuelle, Èrica	Modelagem de domínio	12/09/2023

1 Introdução

Este documento descreve os requisitos para o desenvolvimento de um sistema de suporte às operações de uma empresa que atua como intermediária em serviços de transporte alternativo. A empresa busca agenciar uma ampla gama de opções de transporte, abrangendo desde deslocamentos individuais e familiares até o transporte de grupos e mercadorias. Diferentemente dos modelos convencionais, a empresa não mantém frota própria nem contrata outras empresas. Em vez disso, ela se propõe a conectar prestadores de serviços autônomos aos clientes, remunerando-os com base nos serviços prestados, distância percorrida e horário de execução. Este sistema visa eficiência, flexibilidade e uma abordagem inovadora para atender às diversas necessidades de transporte.

1.1 Objetivo do Documento

O objetivo desse documento é proporcionar uma descrição detalhada do produto, bem como especificar os requisitos do sistema de software.

1.2 Escopo do Produto

O sistema a ser desenvolvido é uma plataforma intermediária destinada a serviços relacionados a veículos automotores, facilitando a conexão entre clientes e prestadores de serviços autônomos. Esta plataforma abrange uma variedade de deslocamentos, incluindo transporte individual e familiar por motocicletas, automóveis de passeio, micro-ônibus, e serviços de motoboy para transporte de mercadorias. A remuneração dos prestadores de serviços é calculada com base no tipo de serviço prestado e na distância percorrida pelos veículos.

1.3 Definições, Acrônimos e Abreviações

Abreviação	Descritivo
CNH	Carteira Nacional de Habilitação
RF	Requisitos Funcionais
RNF	Requisitos Não Funcionais

RN	Regra de Negócio
HU	História de usuário

1.4 Convenções

Usuários cadastrados no sistema são chamados clientes.

2 Visão Geral

2.1 Perspectiva do Produto

O desenvolvimento do produto visa facilitar a prestação de serviços em uma cidade, possibilitando a solicitação desses serviços, e a opção de ser um prestador, possibilitando que esse trabalho seja feito por pessoas que possuam veículo e documentação necessária..

2.2 Ambiente Operacional

Será utilizado uma aplicação React/React Native com backend em NodeJs.

2.3 Restrições de Projeto e Implementação

- memória RAM: 2GB;
- Conexão de internet: 1MB ou superior;
- Linguagem de programação: Java EE.

2.4 Suposições e Dependências

Problemas com a internet podem deixar o sistema offline.

3 Requisitos Funcionais

RF001 - Efetuar pagamento

5W	Resposta
What?	Efetuar pagamento
Why?	Finalizar o serviço, garantir pagamento
Who?	Cliente
When?	Quando o serviço for completado
Where?	No aplicativo ou pessoalmente ao prestador de serviço

No fim de cada serviço prestado, o cliente deverá fazer o pagamento do serviço, para garantir o pagamento do prestador de serviço. Caso o cliente não efetue o pagamento, o prestador pode denunciar o cliente. A efetuação do pagamento pode ser realizada via internet no aplicativo, ou através de pagamento pessoal ao prestador de serviço.

RF002 - Fazer login no sistema

5W	Resposta
What?	Fazer login no sistema
Why?	Pode utilizar o sistema
Who?	Cliente
When?	Quando entrar no sistema
Where?	Na página inicial do sistema

Quando entrar no sistema o cliente deverá fazer o login para poder usufruir das ferramentas do sistema, como pedir por serviços. Assim será possível ter um controle de usuário, agilizar pagamentos e possibilitar que os serviços ocorram com confiabilidade. O login será efetuado pela página inicial do sistema, com autenticação e regularização.

RF003 - Solicitar serviço

5W	Resposta
What?	Solicitar serviço
Why?	Dar flexibilidade ao prestador, podendo aceitar, e ao cliente, podendo cancelar
Who?	Cliente
When?	Quando precisar de um serviço
Where?	Via app mobile ou site

Quando o cliente necessitar de um serviço, ele poderá fazer a solicitação do serviço por meio do app mobile ou site na web, dando flexibilidade para cliente e prestador de serviço.

RF004 - Avaliar serviço

5W	Resposta
What?	Avaliar serviço
Why?	expressar satisfação ou insatisfação com o serviço prestado
Who?	Cliente
When?	O serviço for finalizado
Where?	Na página de avaliação de serviço

No fim de cada serviço prestado, o cliente poderá fazer a avaliação do serviço pela página de avaliação. Isso é necessário para que o serviço mantenha sua qualidade e transparência confiança e integridade para o cliente. Com isso é feito um sistema de pontuação, que será usada na manutenção de prestadores de serviço, tendo deméritos para aqueles de pontuação baixa.

RF005 - Cancelar serviço

5W	Resposta
What?	Cancelar serviço
Why?	Desistência do serviço
Who?	Cliente
When?	Após serviço ser solicitado
Where?	Na página do serviço solicitado

Antes da realização do serviço ser iniciada, o cliente poderá fazer o cancelamento do serviço. Isso é necessário para possibilitar a liberação do serviço no sistema e o prestador de serviço conseguir realizar um novo serviço. O cancelamento do serviço pode ser realizado através da página de solicitação de serviço.

RF006 - Fazer cadastro do prestador

5W	Resposta
What?	Fazer cadastro do prestador
Why?	Ser efetivado como prestador
Who?	Usuário
When?	Quando acessar o sistema
Where?	Na página de cadastro

Quando entrar no sistema, o usuário pode fazer o cadastro para ser efetivado como prestador, e começar a prestar serviços. Assim será possível ter um controle de prestadores, agilizar pagamentos e possibilitar que os serviços ocorram com confiabilidade. O cadastro será efetuado pela página de cadastro, com autenticação e regularização.

RF007 - Aceitar serviço

5W	Resposta
What?	Aceitar serviço
Why?	Iniciar a prestação de um serviço
Who?	Prestador
When?	Quando receber uma solicitação de serviço
Where?	No sistema de solicitação

Quando receber uma solicitação de serviço, o prestador poderá aceitar o serviço para poder começar a prestar o serviço. Assim será possível ter um controle dos serviços, agilizar pagamentos e possibilitar que ocorram com confiabilidade. A ação de aceitar o serviço será efetuado pelo sistema de solicitação.

RF008 - Cancelar serviço

5W	Resposta
What?	Cancelar serviço
Why?	Garantir que serviço possa ser feito por outro prestador
Who?	Prestador
When?	Quando houver impossibilidade de prestar o serviço
Where?	No sistema de serviços

Quando houver impossibilidade de prestar o serviço, o prestador poderá fazer o cancelamento do serviço. Assim será possível assegurar que serviço possa ser feito por outro prestador, agilizar a prestação e possibilitar que os serviços ocorram com confiabilidade. O cancelamento de serviço será efetuado pelo sistema de serviços.

RF009 - Avaliar Usuário

5W	Resposta
What?	Avaliar usuário
Why?	prevenção de comportamentos abusivos
Who?	Prestador
When?	O serviço for finalizado
Where?	No sistema de avaliação

Ao fim de cada serviço prestado, o prestador poderá fazer a avaliação do cliente pelo sistema de avaliação. Isso é necessário para que seja mantido um ambiente mais respeitoso e prevenir que comportamentos abusivos de clientes possam influenciar nas avaliações dos prestadores.

RF010 - Receber pagamento;

5W	Resposta
What?	Receber pagamento
Why?	Direcionar saldo para conta bancária
Who?	Prestador
When?	Quando o usuário realizar o pagamento do serviço prestado
Where?	No aplicativo ou pessoalmente ao prestador de serviço

No fim de cada serviço prestado, o prestador poderá receber o pagamento do serviço, direcionando o saldo para sua conta bancária, averiguando que houve de fato um pagamento. Isso é necessário para possibilitar a finalização do serviço no sistema e o prestador de serviço conseguir realizar um novo serviço. A efetuação do pagamento pode ser realizada via internet no aplicativo, ou através de pagamento pessoal ao prestador de serviço.

RF011 - Gerar relatório de rastreamento

5W	Resposta
What?	Gerar relatório de rastreamento
Why?	Garantir qualidade dos prestadores, evitando aqueles com muitos atrasos no histórico
Who?	Administrador do sistema
When?	Quando necessário verificar histórico de possíveis atrasos do prestador
Where?	No histórico de cada prestador

Quando for necessário verificar atrasos, conferir histórico de prestadores de serviço, o administrador pode gerar um relatório de rastreamento que inclua informações sobre a localização e o desempenho dos prestadores de serviços. Garantindo a qualidade dos prestadores de serviço, evitando aqueles com muitos atrasos. O administrador pode realizar essa ação, entrando no histórico do prestador e gerando o relatório.

RF012 - Gerenciar prestadores

5W	Resposta
What?	Gerenciar prestador
Why?	Possibilitar a manutenção de prestadores e garantir confiabilidade
Who?	Administrador do sistema
When?	Quando o administrador for bloquear ou suspender um prestador
Where?	No sistema de gerenciamento de contas

Quando o administrador for bloquear ou suspender um prestador, ele pode acessar o gerenciamento de contas e gerenciar o prestador. Isso é necessário para possibilitar a manutenção dos prestadores e garantir confiabilidade.

RF013 - Aprovar prestador de serviço

5W	Resposta
What?	Aprovar prestador de serviço
Why?	Garantir confiabilidade das operações
Who?	Administrador do sistema
When?	Um novo prestador solicitar aprovação
Where?	No sistema de cadastro

Quando um prestador realiza o cadastro, é solicitado a aprovação desse, o administrador pode aprovar o prestador de serviço. Isso é necessário para garantir confiabilidade dos prestadores, que passando pelas regulamentações e exigências podem começar a realizar serviços. A aprovação de prestadores pode ser realizada via o sistema de cadastro de prestadores.

RF014 - Configurar preços

5W	Resposta
What?	Configurar preços
Why?	Ter maximização de lucros e estratégia de preços
Who?	Administrador do sistema
When?	Durante promoções, mudanças externas (gasolina, inflação...)
Where?	No sistema de serviços

Durante promoções ou alterações externas, como mudança no preço da gasolina, o administrador pode fazer a configuração de preço dos serviços. Isso é necessário para possibilitar uma maximização de lucros com uma estratégia de preços. A configuração de preços pode ser realizada via o sistema de serviços.

RF015 - Analisar bloqueio

5W	Resposta
What?	Analisar bloqueio
Why?	Garantir possibilidade de recuperação de conta para o usuário bloqueado
Who?	Administrador do sistema
When?	Quando usuário fizer uma solicitação de análise do bloqueio
Where?	No sistema de gerenciamento de contas

Quando o usuário faz uma solicitação de análise do bloqueio, o administrador pode acessar a solicitação desse usuário, verificando histórico de serviços, avaliações de outros usuários e possíveis denúncias. Isso é necessário para que haja a possibilidade de recuperação de conta para o usuário bloqueado, a ação de analisar o bloqueio do usuário pode ser feita através do sistema de gerenciamento de contas.

4 Requisitos Não-Funcionais

RNF001 - Disponibilidade

O sistema deve assegurar a sua disponibilidade contínua, sendo monitorado por uma equipe e feito com uma infraestrutura que permita isso e minimize interrupções, mantendo confiabilidade.

RNF002 - Compatibilidade

O sistema será perfeitamente compatível com uma variedade de navegadores sendo eles o Chrome, Firefox, Ópera e Microsoft Edge, e em dispositivos móveis em que aparelhos com o sistema operacional android ou IOS precisão estar com no mínimo a versão 8, assim garantindo que seja consistente e acessível em qualquer plataforma, tornando-se dessa forma conveniente para os usuários, e de fácil utilização.

RNF003 - Proteção de dados

Será implementada uma criptografia no sistema, protegendo todas as informações de dados de usuários, prestadores e detalhes dos serviços oferecidos. Isso garantirá que os dados sejam mantidos confidenciais e seguros, além de manter a privacidade dos indivíduos.

5 Regras de Negócio

RN001 - Limite de cancelamento

Prestadores não podem ultrapassar o limite de cancelamento das solicitações de serviço, o limite é de 10% em um mês. Isso garante que clientes não sejam afetados por cancelamentos frequentes.

- **RF008 - Cancelar serviço**

RN002 - Restrição de idade para se cadastrar

Para serem legalmente capazes de usufruir dos serviços e contratos, só é possível de se cadastrar no sistema sendo igual ou maior de 18 anos. Dessa forma se não atender aos requisitos obrigatórios instantaneamente será bloqueado o cadastro impossibilitando o login.

- **RF002 - Fazer login no sistema**

RN003 - Limite de distância para prestar serviço

Só será possível um prestador aceitar um serviço se o mesmo estiver a 10 km de distância do solicitante, dessa forma evitando que os prestadores de serviço os quais estiverem muito longe do local aceitem e provoquem atrasos, garantindo agilidade e prevenindo inconveniências ao cliente.

- **RF007 - Aceitar serviço**

RN004 - Avaliação mínima para prestar serviço

A média das avaliações dos usuários é usada como uma medida de qualidade para os prestadores de serviço. Com uma pontuação menor que 3, o prestador é suspenso por um determinado período imposto pelo administrador, sendo assim após o período de suspensão o prestador trabalha para melhorar a pontuação, e caso não melhore é desligado permanentemente dessa forma é garantido qualidade e desempenho, com os melhores prestadores de serviço.

- **RF007 - Aceitar serviço**

RN005 - Veículos devem passar por revisão e vistoria recentes, e sua documentação deve estar regularizada

É necessário que todo veículo seja submetido a verificações detalhadas, incluindo revisões mecânicas, inspeções de segurança e a confirmação de que todos os documentos, como licenças, seguros e registros, estejam atualizados e em conformidade com os regulamentos vigentes. Só assim o prestador de serviço poderá realizar um serviço, assim tanto cliente quanto prestadores estarão mais seguros e em conformidades legais, assegurando qualidade do serviço.

- **RF013 - Aprovar prestador de serviço**

6 Histórias de Usuário

HU0001 - Envio de mensagens diretas

Como usuário, desejo poder trocar mensagens diretas no aplicativo para esclarecer detalhes, tirar dúvidas ou fornecer informações adicionais sobre o serviço.

- **RF10016 - Disponibilizar comunicação Direta no Aplicativo**
O cliente envia mensagem diretamente pelo sistema, porque tem necessidade de esclarecer detalhes adicionais sobre o serviço para que não haja dúvidas sobre o serviço a ser prestado.
- **RN1006 - Notificar mensagens**
O sistema deve notificar o usuário sobre novas mensagens.

HU0002 - Envio de notificações em tempo real

Como cliente, desejo receber notificações em tempo real sobre status de coleta, transporte e entrega durante o serviço prestado, para que eu fique informado durante todo o processo.

- **RF20017 - Enviar notificações**
O cliente recebe notificações em tempo real sobre status de coleta, transporte e entrega durante o serviço prestado, porque tem necessidade de se manter atualizado em relação ao estado do serviço.
- **RN1007 - Notificar status**
O sistema deve notificar o usuário sobre atualizações do serviço.

HU0003 - Visualização de histórico de serviços

Como prestador de serviço, eu gostaria de visualizar cada serviço prestado e seus pagamentos, para conhecer a média de ganho mensal.

- **RF30018 - Visualizar histórico de serviços prestados**
O sistema deve permitir que o prestador de serviço consiga visualizar os detalhes e o histórico de cada serviço que foi prestado.
- **RF30019 - Visualizar informações de pagamentos**
O sistema deve permitir que o prestador de serviço consiga acessar as informações sobre os pagamentos recebidos para cada serviço.

HU0004 - Priorização de motoristas favoritos

Como usuário, quero poder marcar motoristas como favoritos para que, sempre que possível, o sistema me conecte a esses prestadores de serviços confiáveis e bem avaliados.

- **RF40020 - Favoritar motorista**

O sistema deve permitir que o usuário favorite os motoristas que já prestaram serviço a ele.

HU0005 - Acesso aos feedbacks de usuário:

Como prestador de serviços, eu gostaria de ter acessos aos feedbacks feitos pelos clientes, para que eu possa melhorar os serviços os quais eu realizo.

- **RF50021 - Visualizar feedbacks**

O sistema deve permitir que o prestador veja os feedbacks recebidos dos usuários, após a realização dos serviços.

7 Modelagem do Domínio

contextos:

clientes

prestadores de serviços

pagamentos

avaliação

rastreabilidade