

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL**

ANA PAULA HARTMANN  
SOPHIA SILVEIRA MARQUES

**TRABALHO INTEGRADOR**  
Engenharia de Software

Chapecó  
2024

## **Sumário**

<b>1. Empresa</b>	<b>3</b>
1.1 Apresentação da empresa	3
1.2 Nome das pessoas entrevistadas	3
1.3 Descrição do funcionamento da empresa	3
1.4 Problemas ou desafios encontrados	3
1.5 Necessidades/expectativas para o novo sistema	3
<b>2. Requisitos</b>	<b>4</b>
2.1 Requisitos funcionais	4
2.2 Requisitos não funcionais	5
2.3. Diagrama de casos de uso	6

## **1. Empresa**

### **1.1 Apresentação da empresa**

Nome da empresa: Pet da Lu

Cidade: Mateus Leme, Minas Gerais

Área de atuação que trabalha: Cuidado animal, banho e tosa

Descrição breve do negócio: É um serviço de banho e tosa de pets com atendimento personalizado, onde os clientes agendam os horários por meio de redes sociais, como Instagram e WhatsApp. As etapas do processo incluem banho, secagem, desembaraço dos pelos e tosa.

### **1.2 Nome das pessoas entrevistadas**

Luciana Mara Silveira, trabalha com a tosa profissional e administra a empresa.

Hevelin Naiara Lima, trabalha ajudando nas horas que a Luciana está tosando ou levando os animais para casa e dá banho nos pets.

### **1.3 Descrição do funcionamento da empresa**

O processo de agendamento dos serviços de banho e tosa se inicia com os clientes reservando horários. Para isso, são publicados posts nos stories do Instagram ou no status do WhatsApp, informando os horários disponíveis, aos quais os clientes respondem para realizar a marcação. No entanto, os horários são registrados apenas através dessas mensagens, o que, ocasionalmente, resulta em confusões e desencontros por parte das funcionárias.

Luciana é responsável pelo transporte dos animais: busca na residência dos clientes e leva ao local de atendimento. Ao chegar, os pets passam pela etapa do banho, seguida pela secagem, desembaraço dos pelos, quando necessário, e/ou pela tosa. Durante a transição entre essas etapas, as funcionárias se alternam para monitorar as redes sociais, a fim de responder a perguntas dos clientes ou solicitar autorização para procedimentos específicos.

Após a conclusão do atendimento, Luciana realiza a devolução dos animais e inicia o transporte dos próximos. No final do expediente, ela registra, em uma planilha, todos os serviços realizados, incluindo a data, os animais/donos atendidos e o pagamento efetuado, seja por PIX ou dinheiro.

### **1.4 Problemas ou desafios encontrados**

Um dos principais problemas enfrentados na operação é a ausência de um sistema formal de organização, uma vez que os agendamentos são feitos exclusivamente por meio de mensagens no WhatsApp ou Instagram. Essa prática frequentemente resulta em esquecimento da ordem de serviço dos animais ou confusão em relação aos horários.

Outro desafio está no controle das atividades diárias, que é realizado manualmente em uma planilha. Esse método, por vezes, leva a registros incompletos de todos os animais atendidos, o que gera dificuldades na atualização da planilha ao final do dia.

Além disso, há uma dificuldade significativa em monitorar constantemente as redes sociais para solicitar autorização dos proprietários para procedimentos específicos ou confirmar a

disponibilidade para que os pets sejam recolhidos. Devido à alta carga de trabalho, as funcionárias enfrentam desafios em gerenciar essas interações de maneira eficiente.

Outro problema enfrentado é a forma que elas se organizam administrativamente. O documento utilizado é uma planilha que possui apenas a data do serviço, a forma de registrar não é padrão, às vezes o nome do dono, às vezes o nome do animal. Não há outros registros além da forma de pagamento, o que faz com que não possam obter melhores informações sobre o andamento dos serviços. Por exemplo, dificulta saber quem demora mais para pagar, o que e quais dias resultam em mais receita.

### **1.5 Necessidades/expectativas para o novo sistema**

Uma plataforma que permita que os clientes possam acessar e agendar seus horários de forma autônoma. Esse sistema seria acessível por meio de um link inserido diretamente nos stories do Instagram ou no status do WhatsApp, facilitando o processo para os clientes e eliminando a necessidade de comunicação manual.

Uma interface que forneça às funcionárias uma visão clara dos horários marcados, garantindo o controle eficiente das atividades e evitando confusões ou sobreposições de compromissos.

No momento do agendamento, o sistema poderia incluir perguntas padrão, permitindo que os clientes forneçam respostas a questões relevantes antes do serviço. Isso incluiria perguntas como a permissão para proceder com a tosa em caso de dificuldade no desembaraço dos pelos, otimizando o processo e reduzindo a necessidade de outras interações.

Ao final de cada atendimento, o sistema ofereceria aos clientes a possibilidade de escolher o método de pagamento, com as opções de PIX ou dinheiro. Isso agilizaria o processo de pagamento e garantiria que todas as informações financeiras fossem registradas de forma organizada e automática.

Para as administradoras, o sistema poderia oferecer uma aba para anotações e uma para finanças, as duas com o objetivo de se organizar melhor e que seja em um só lugar.

### **Exemplo de documento de registro:**

Este documento não possui informações detalhadas sobre o progresso do empreendimento. O formato de registro não é padronizado e não apresenta dados como pagamentos atrasados ou a identificação dos clientes mais frequentes.

Essas lacunas dificultam o acompanhamento financeiro e a análise de comportamento dos clientes, prejudicando a tomada de decisões estratégicas. A falta de uniformização também torna esse controle menos eficiente, aumentando risco de erros operacionais e dificultando a identificação de maneiras de melhorar o negócio. Além disso, essa ausência de informações sobre os pagamentos atrasados pode afetar a parte financeira do empreendimento.

C			
DATA	CACHORRO	DINHEIRO	PIX
04.05.24	Romeu		R\$ 35,00
04.05.24	Pretinho		R\$ 45,00
04.05.24	ted ( Cida )		R\$ 45,00
04.05.24	Vania	R\$ 90,00	
04.05.24	Elias	R\$ 80,00	
04.05.24	Amora		R\$ 45,00
05.05.24	Simoni	R\$ 90,00	
05.05.24	ted (Sidilene )		R\$ 45,00
11.05.24	Romeu		R\$ 35,00
11.05.24	Denisa		R\$ 70,00
11.05.24	Celina		R\$ 50,00
11.05.24	Niara		R\$ 45,00
11.05.24	Gorete		R\$ 80,00
12.05.24	Saulo		R\$ 80,00
13.05.24			R\$ 35,00

> Sheet1 JANEIRO 2024 FEVEREIRO 2024 MARCO 2024 ABRIL 2024 MAIO 24 JUN

## 2. Requisitos

### 2.1 Requisitos funcionais

ID	Requisito funcional	Tipo de usuário	Descrição do Requisito Funcional
RF01	Agendar serviço	Cliente, Administrador	O sistema deverá permitir o cadastro de uma data e horário para o PetShop receber o animal. Nesse cadastro, o usuário deverá selecionar um animal previamente registrado e preencher informações essenciais, como: se quer que busquem o animal, endereço para buscar o animal (podendo selecionar um endereço previamente cadastrado ou inserir um novo), método de pagamento, se quer que entreguem o animal a domicílio, endereço de entrega, horário de entrega, tipo de serviço (banho, tosa, ou ambos) e, no caso de tosa, como gostaria que fosse feita. O administrador poderá visualizar e selecionar o animal de um cliente para a realização dos serviços. O

			<p>agendamento de um novo serviço só será permitido caso o cliente não possua pendências de pagamento. Caso o cliente deseje que o animal seja pego ou entregue a domicílio, deve-se cobrar um valor a mais de acordo com a tabela de preços. No final do agendamento, o sistema mostra o valor total do serviço.</p>
RF02	Login	Cliente, Administrador	<p>O sistema deverá permitir que o usuário realize login, inserindo seu e-mail ou telefone, juntamente com sua senha. Cada usuário terá acesso apenas às funcionalidades correspondentes ao seu tipo de perfil, garantindo que as permissões sejam restritas conforme as funções designadas a cada tipo de usuário.</p>
RF03	Cadastro Cliente	Cliente, Administrador	<p>O sistema deverá permitir que uma pessoa realize um cadastro. No cadastro deve-se pedir: nome completo, email e endereço. O administrador deve poder realizar o cadastro de um cliente.</p>
RF04	Cadastro do Animal	Cliente, Administrador	<p>Um usuário deve poder cadastrar animais no sistema. O cadastro deve pedir: o nome, espécie, porte, comportamento, e permissão para tosa em casos necessários. O administrador deve poder realizar o cadastro de um animal e selecionar um tutor para esse animal.</p>
RF05	Visualização da Agenda	Cliente	<p>O sistema deverá ter uma tela que mostre a agenda do mês do Pet Shop. Deverá ser mostrado os dias disponíveis para os serviços, quais os horários livres para marcar um serviço e a tabela de preços.</p>
RF06	Cadastro e Visualização da Agenda	Administrador	<p>O administrador deve ter acesso à visualização completa da agenda com os horários marcados e, ao clicar em um horário específico, visualizar as informações detalhadas do</p>

			agendamento (todas as informações cadastradas na hora de agendar). Além disso, deve ser capaz de cadastrar e gerenciar os dias e horários disponíveis para os serviços.
RF07	Registrar execução do serviço da agenda	Administrador	O sistema deverá permitir que o administrador marque que um serviço foi realizado, e após isso, marque se o serviço foi pago ou não.
RF08	Manter pagamentos	Administrador	O sistema deverá possuir uma tabela com todos os clientes do período selecionado, em que o administrador pode ver e atualizar os registros de pagamento. Essa tabela deve conter o nome do cliente, o nome do pet, a data do serviço, o valor e se foi pago ou não.
RF09	Filtro pagamentos	Administrador	A tabela deve contar com um filtro que permita a seleção do período desejado, além da opção de visualizar todos os clientes, apenas os que já efetuaram o pagamento ou aqueles com pendências.
RF10	Buscar cliente	Administrador	O sistema deverá ter uma busca de cliente onde será possível ver as informações do cliente, animais cadastrados e se o último serviço foi pago ou não.
RF11	Cadastrar anotações	Administrador	O administrador deve ter acesso a uma aba de anotações onde ele pode criar lembretes e atualizar o status destes, para feito ou ainda a ser realizado. Os lembretes ficam visíveis nessa página.
RF12	Tela principal	Cliente, Administrador	A tela principal deverá mostrar a agenda da semana, e um menu onde será possível ver opções de cadastro do usuário, cadastro de animais, opção de sair do sistema. A tela principal do administrador deverá ter também as anotações e opções de ver a tabela de finanças, buscar e a aba de anotações.

RF13	Tabela de preços	Administrador	O sistema deverá permitir que o administrador crie e altere uma tabela de preços para cada um dos serviços. Essa tabela deve pedir qual o serviço. Se for buscar ou entregar a domicílio, pede o local e o valor. Caso seja banho/ tosa, pede qual o porte do animal, e o valor. Essa tabela ficará disponível para os usuários.
RF14	Sair	Cliente, Administrador	O sistema deve permitir que o usuário possa sair do seu login no site, impossibilitando realizar atividades no sistema sem estar logado.

## 2.2 Requisitos não funcionais

ID	Categoria	Descrição
RNF01	Requisito de desenvolvimento/ implementação	Linguagem de Programação: React, Javascript, Express Banco de Dados: Mysql O código deve disponibilizado em repositórios no GitHub, auxiliando na colaboração, controle de versão e integração contínua.
RNF02	Usabilidade	Deve ser utilizado design responsivo no site, se adequando ao tipo de dispositivo que o usuário irá acessar.
RNF03	Portabilidade	Ser compatível com Chrome, Edge, Firefox.
RNF04	Usabilidade	O sistema deve ser fácil de compreender, com explicações do que for necessário, botões grandes e um manual de instruções.
RNF05	Manutenibilidade	O sistema deve ser fácil de manter e atualizar, seguindo padrões de código.



## 2.3. Diagrama de casos de uso

