**Documento de Requisitos**

Chatbot - Código de Defesa do Consumidor

Data de Criação: 23/10/2017

Versão: 01.00

**Responsável:**

Diego Novaes

novaesdiego@hotmail.com

Tércio Souza

terciodejesus@gmail.com

**HISTÓRICO DE REVISÕES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DATA** | **RESPONSÁVEL** | **MUDANÇA** |
| 23/10/17 | Diego Novaes | Adição dos requisitos iniciais (REQ01 até REQ10) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**1. Introdução**

Este documento apresenta os requisitos funcionais, os atributos de qualidade e as principais decisões relacionadas aos requisitos ao longo do projeto.

**2. Requisitos Funcionais**

Esta seção apresenta o conjunto de requisitos funcionais especificados para o produto, assim como as prioridades dos mesmos. A prioridade de um requisito é classificada como *alta* (crucial para o produto), *média* (importante para o produto) e *baixa* (desejável, mas a aplicação pode existir sem o mesmo).

**REQ 01 – Abrir Queixa**

O sistema deve permitir o usuário cadastrado ou não abra queixas a respeito de uma problemática comercial ou relacionamento entre consumidor e fornecedor seja este um serviço ou um bem.

**Prioridade:** Alta

**REQ 02 – Abrir Contato com o chatbot**

Após realizar queixa o usuário deve ser capaz de receber contato com o chatbot do sistema. O contato deve ser iniciado pelo sistema logo após o mesmo captar informações referentes às queixas do consumidor.

**Prioridade:** Alta

**REQ 03 – Registro de chat entre chatbot e o usuário**

O sistema deve registrar toda a conversa realizada entre o usuário cadastrado e o chatbot para futuros acessos ou em caso de interrompimento do chat. Função similar a de um histórico de conversa com exceção de que o usuário poderá reabrir a conversa caso haja necessidade.

**Prioridade:** Média

**REQ 04 – Processamento da Queixa**

Ao coletar as informações da queixa pelo chat entre o usuário e o sistema, este deverá processar as informações de tal modo que encontre um cruzamento de dados entre os artigos do código de defesa do consumidor e o problema/queixa do usuário.

**Prioridade:** Alta

**REQ 05 – Relatório da queixa processada**

Ao final do processamento da informação pelo chatbot, a citação legal que possuir maior similaridade com a queixa informada, deverá ser disposta na tela do usuário as citações legais que correlacionam com o caso descrito.

Caso o usuário esteja cadastrado e logado no sistema, o chatbot deverá apresentar a opção de gerar um relatório que conterá as queixas registradas acompanhadas das citações legais bem como os dados pessoais como nome, e-mail, telefone e cpf. O relatório deverá ser gerado em formato de PDF.

**Prioridade:** Alta

**REQ 06 – Votação da queixa analisada**

Ao final do processo, isto é, após gerar o relatório, o usuário poderá votar com uma nota de 1 a 5 estrelas se a resposta do sistema está correlacionado com seu caso ou não. Este voto funcionará como um peso nas próximas buscas relacionadas.

Exemplo: Se outro usuário digitar um caso semelhantes, o sistema deve verificar se alguém já teve um caso semelhante e se há uma resposta com grande feedback positivo relacionado.

**Prioridade:** Média

**REQ 07 – Registro de Feedback / Votos por Casos**

O sistema deve ser capaz de mostrar para ambos usuários cadastrados e administradores os casos ou queixas e artigos relacionados baseado nos votos dos usuários. Cada caso ou queixa terá com este um número do artigos, título e seção relacionada e a nota que o usuário votou.

**Prioridade:** Baixa

**REQ 09 – Cadastro de Usuário**

O sistema deve permitir que o usuário crie um login baseado nas informações do seu cadastro. O cadastro poderá ser feito via plugin do facebook, gmail ou pelo interface web do sistema.

**Prioridade:** Média

**REQ 11 – Efetuar Login**

O acessar o sistema, o usuário poderá realizar login podendo ter acesso a área de login do sistema e poder registrar sua queixa caso esteja em aberto durante o momento da solicitação do login.

**Prioridade:** Média

**REQ 11 – Acessar Área de Login**

O sistema deve mostrar um conjunto de ações para usuários cadastrados. O usuário logado irá visualizar um botão (àrea de login) onde ao clicar será mostrar uma lista de ações que o usuário poderá tomar. A exemplo: visualizar casos registrados do sistema, queixas realizadas, trocar senha, trocar e-mail, etc.

**Prioridade:** Baixa

**REQ 12 – Efetuar logout**

O sistema deve permitir que o usuário efetue logout no sistema ao clicar em um botão ou de forma automática: após 5 minutos sem realizar alguma ação.

**Prioridade:** Média

**3. Atributos de Qualidade**

**Segurança**. O sistema deve permitir o acesso de dois perfis de usuário: usuário e administrador. O administrador será cadastrado com o usuário “admin” e senha fornecida.

**4. Decisões**

Esta seção apresenta as principais decisões consideradas com base nos requisitos do produto.

q