

UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO - 4º FASE

ARTHUR HENRIQUE PAULINI GRASNIEVICZ, GABRIEL GOIS E PAULA FRISON
PADILHA

CHAPECÓ - SC
2024

TRABALHO INTEGRADOR - ETAPA 1 - EMPRESA E REQUISITOS - 1º VERSÃO

Apresentação:

Este é um relatório da entrevista com os funcionários da empresa Contaseg. Os seguintes tópicos e perguntas podem não terem sido feitas na ordem apresentada ou sequer comentadas na reunião.

Para fins de organização do grupo, alguns dos tópicos que entram em grandes especificidades foram respondidos a partir de perguntas amplas ou que estavam num contexto parecido.

Resumo da Entrevista:

Após a aprovação do atual dono da empresa para aplicarmos o projeto nas suas instalações, nos encontramos via Google Meet com dois funcionários do setor da Tecnologia da Informação que foram designados para auxiliar-nos no processo de desenvolvimento do trabalho integrador. Na reunião procuramos fazer perguntas amplas, porém, devido ao conhecimento dos entrevistados sobre programação e engenharia de software, fomos possibilitados de fazer questionamentos objetivos também. A entrevista foi rápida e direta, sem demais dúvidas após sua conclusão.

SUMÁRIO

1 EMPRESA	01
1.1. Apresentação da empresa	01
1.2. Nome da(s) pessoa(s) entrevista(s) e função/cargo	01
1.3. Descrição do funcionamento da empresa	01
1.4. Problemas e/ou desafios enfrentados	02
1.5. Necessidades/expectativas para o novo sistema	02
2. REQUISITOS	04
2.1. Requisitos Funcionais	04
2.2. Requisitos Não Funcionais	05
2.3. Diagrama de casos de uso	06

1. EMPRESA

1.1. Apresentação da empresa

Nome: Contaseg Contabilidade

Cidade: Chapecó - SC

Área de atuação: Contabilidade e seguridade

Quantidade de funcionários: 89

Principais setores: Financeiro, Contábil, Recursos Humanos, T.I., Fiscal.

1.2. Nome da(s) pessoa(s) entrevista(s) e função/cargo

Nome: Vinícius de Andrade

Setor: T.I.

Cargo: Coordenador de Tecnologia da Informação

Função: Responsável por sustentação, inovação, análise, entre outros.

Nome: Tainara

Setor: T.I.

Cargo: Assistente de Tecnologia da Informação

Função: Principalmente desenvolvimento

1.3. Descrição do funcionamento da empresa

Atualmente o escritório oferece a prestação de serviços nas áreas contábil, tributária, fiscal, departamento pessoal, constituição, legalização, assessoria contratual de empresas, oferece também a assessoria jurídica e parceria com corretora.

Abrangência, que atualmente compreende os estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, Mato Grosso do Sul, São Paulo, Piauí, Amazonas, Distrito Federal, Mato Grosso, Pará, Rio de Janeiro, Tocantins, Goiás, Roraima, Paraíba e Minas Gerais. Dentre seus clientes, estão empresas de renome, bem como empresas há pouco tempo no mercado, nos mais diversos ramos de atividades: indústrias, comércio, serviços, concessionárias, cooperativas e empresas filantrópicas.



Missão

Prestar serviços contábeis com credibilidade e segurança, auxiliando na gestão administrativa dos clientes.



Visão

Ser uma empresa de referência regional, prestando informações precisas e qualificadas, garantindo a satisfação do cliente e da nossa equipe.



Valores

- Ética profissional
- Relacionamento
- Humanização
- Dinamismo
- Responsabilidade
- Inovação

1.4. Problemas e/ou desafios enfrentados

O principal problema identificado é o grande volume de ligações que a empresa recebe de clientes buscando informações sobre faturamento, guias de pagamento e dados tributários. Isso acaba gerando um fluxo de trabalho ineficiente, já que os funcionários precisam interromper suas atividades para buscar essas informações manualmente. A ausência de um sistema automatizado provoca atrasos no atendimento e sobrecarga de trabalho.

Tal sobrecarga afeta principalmente a recepção e os operadores de diferentes setores. "Atender tantas ligações diariamente consome tempo valioso e atrasa o andamento dos processos internos". Além disso, isso impacta negativamente na satisfação tanto dos clientes quanto dos funcionários, que se encontram pressionados a responder rapidamente.

Atualmente, a empresa utiliza soluções paliativas, como redirecionamento de ligações para setores específicos e a comunicação via WhatsApp. Contudo, essas abordagens ainda dependem diretamente de intervenção humana, o que "não resolve o problema de forma definitiva".

O problema se agrava em períodos específicos, como na época de entrega de impostos, quando a demanda por atendimento aumenta significativamente. Isso gera uma "bola de neve", sobrecarregando ainda mais os funcionários e aumentando os tempos de resposta.

1.5. Necessidades/expectativas para o novo sistema

O principal objetivo do projeto é reduzir significativamente o número de ligações recebidas pela empresa, permitindo que os clientes acessem suas informações diretamente através de um sistema online. O sistema deve proporcionar acesso rápido e fácil às informações financeiras e fiscais, diminuindo o tempo de resposta e o trabalho manual dos funcionários. Espera-se que a solução aumente a satisfação dos clientes, que terão acesso direto às informações necessárias, e que resulte em uma redução no número de ligações recebidas e em melhorias nos tempos de resposta aos clientes, além de um aumento na satisfação dos clientes conforme feedbacks recebidos.

É fundamental ressaltar que, devido ao grande escopo do projeto, a solução em questão será desenvolvida para atender exclusivamente empresas que operam sob o regime do Simples Nacional, assim o sistema foi projetado com base nas particularidades fiscais e contábeis desse enquadramento. Empresas de outros regimes fiscais não poderão usufruir das mesmas funcionalidades, uma vez que as integrações e o fluxo de dados são focados nas especificidades do Simples Nacional.

A principal necessidade do projeto é a integração com o software **Questor**, utilizado pela Contaseg para gestão de dados contábeis e fiscais. Este software armazena informações críticas, como notas fiscais, guias de pagamento e dados tributários, é necessário que o novo sistema se comunique diretamente com o banco de dados **Firebird 2.5.8** do Questor. Essa integração permitirá que o sistema puxe automaticamente as informações fiscais e contábeis relevantes para exibição aos usuários finais.

Não será necessária uma migração completa de dados legados, pois o novo sistema estará diretamente integrado ao banco de dados existente do Questor. No entanto, será necessário garantir que todos os dados fiscais e contábeis já armazenados no Questor sejam corretamente acessados e exibidos no novo sistema, permitindo que os clientes visualizem informações históricas, como guias de pagamento e notas fiscais antigas.

Os **usuários finais** do sistema são os clientes da Contaseg, que serão divididos em diferentes setores (Contábil, Fiscal, Departamento Pessoal, etc.) e cada um terá acesso somente às informações pertinentes ao seu setor, farão login no sistema e terão acesso às informações conforme seu nível de permissão.

Além deles, teríamos os **usuários administrativos** (funcionários), terão permissões mais amplas, podendo criar novos usuários, gerenciar configurações do sistema e acessar todas as informações dos clientes.

Gostaríamos de uma experiência intuitiva, permitindo acessar as informações desejadas com poucos cliques, sem necessidade de assistência contínua.

A proteção de dados é uma das prioridades do sistema, considerando a sensibilidade das informações financeiras e fiscais tratadas pela Contaseg. O sistema deve aderir à **LGPD**, garantindo que todos os dados pessoais e empresariais sejam coletados, processados e armazenados de forma segura e com o consentimento apropriado.

Os dados contábeis, fiscais e pessoais dos clientes da Contaseg são extremamente sensíveis, incluindo informações como CNPJ, faturamento, guias de pagamento e notas fiscais. Esses dados devem ser **criptografados** tanto em trânsito quanto em repouso para garantir que não sejam acessados de forma indevida. Dados relacionados a impostos e contribuições tributárias exigem um cuidado especial, pois podem ter implicações legais e financeiras para os clientes.

O sistema poderá implementar autenticação multifator (**MFA**) para os usuários administrativos da Contaseg, garantindo que o acesso ao painel de controle, onde é possível gerenciar usuários e alterar configurações, seja altamente protegido. Para os usuários finais, será exigida autenticação por login e senha fortes, podendo incluir verificação via e-mail ou SMS para redefinição de senhas e processos de segurança adicionais.

2. REQUISITOS

2.1. Requisitos Funcionais

ID	Requisito Funcional	Tipo de usuário do sistema	Descrição do Requisito Funcional
RF01	Login com diferentes níveis de permissão	Usuário Administrativo, Usuário Final	O sistema deve permitir que usuários administrativos e finais façam login com diferentes níveis de permissão a partir de seus e-mails e senhas cadastrados. Cada usuário terá um nível de permissão associado, definindo o que pode acessar e alterar no sistema. As informações relacionadas ao login, senha e permissões de cada usuário serão armazenadas, juntamente com a associação do usuário à empresa à qual ele pertence.
RF02	Autenticação via 2FA	Usuário Administrativo, Usuário Final	O sistema deve oferecer autenticação em dois fatores (2FA) para aumentar a segurança no login dos usuários. Essa autenticação será integrada com o Google Authenticator, onde o usuário deverá vincular sua conta com a aplicação externa para gerar os códigos temporários utilizados no processo de login seguro.
RF03	Recuperação de senha	Usuário Administrativo, Usuário Final	O sistema deve permitir que os usuários recuperem suas senhas por meio de um processo de redefinição segura, como envio de e-mail ou SMS com link ou código de verificação.
RF04	Gerenciamento de usuários	Usuário Administrativo	O sistema deve permitir que os usuários que possuam permissão de administrador criem, editem e removam outros usuários, de permissão inferior, do sistema. O gerenciamento de usuarios envolve dados como Nome, E-mail, CPF, Vinculação com empresa e níveis de permissão.
RF05	Gerenciamento de Empresas	Usuário Administrativo	O sistema deve permitir que os usuários que possuam permissão de super admin criem, editem e removam empresas no sistema. O Gerenciamento de empresas envolve dados como CNPJ,nome e endereço
RF06	Acesso segmentado por setores	Usuário Final (Cliente)	O sistema deve restringir o acesso às informações de acordo com o setor do cliente, como Contabilidade, Departamento Pessoal (DP) e Fiscal.
RF07	Acessar dados e dashboards	Usuário Administrativo, Usuário Final	O sistema deve automatizar a consulta de guias, dados de faturamento, cálculo de Fator R e outras informações sobre empresas do Simples Nacional.

RF08	Filtrar, buscar registros e exportar relatórios	Usuário Administrativo, Usuário Final	O sistema deve permitir que os usuários filtrem resultados, busquem registros específicos e exportem relatórios baseados nas informações consultadas, possibilitando filtragens por data e tipo de informação (faturamento, Fator R, Lucro etc..).
------	---	---------------------------------------	--

2.2 Requisitos Não Funcionais

ID	Requisito Não Funcional	Descrição do Requisito Não Funcional
RNF01	Desempenho	O sistema deve ser capaz de suportar um grande número de usuários simultâneos, atualmente em torno de 2.000, com projeção de crescimento para 3.000 clientes.
RNF02	Escalabilidade	O sistema deve ser escalável para lidar com o aumento da base de clientes sem impactar negativamente a performance.
RNF03	Compatibilidade com dispositivos móveis	O sistema deve ser acessível tanto em dispositivos móveis quanto em desktops, garantindo que os clientes possam acessar as informações de qualquer plataforma.
RNF04	Conectividade e desempenho online	O sistema não precisa operar offline, mas deve manter uma conexão estável e eficiente com o banco de dados para evitar lentidão ou falhas no carregamento de dados.
RNF05	Conformidade regulatória	O sistema deve estar em conformidade com normas de contabilidade e proteção de dados fiscais, garantindo o cumprimento de regulamentos locais e internacionais.
RNF06	Segurança	O sistema deve implementar controle de acesso baseado em permissões, de modo que apenas usuários autorizados possam acessar informações sensíveis. Além disso, deve garantir a integridade e confidencialidade dos dados processados.
RNF07	Integração com banco de dados Firebird 2.5.8	O sistema deve se integrar ao banco de dados Firebird 2.5.8 do software Questor.

2.3 Diagrama de casos de uso

