



# UniCesumar

EDUCAÇÃO PRESENCIAL E A DISTÂNCIA



# Case: Empresa XYZ

- A empresa XYZ é uma loja de roupas que vende produtos de moda feminina e masculina. A loja possui diversas filiais em diferentes cidades e atende clientes de todas as idades e estilos. A empresa deseja expandir suas vendas através da criação de um site de comércio eletrônico. O site deverá ser um canal de vendas complementar às lojas físicas e possibilitar aos clientes a realização de compras de qualquer lugar e a qualquer hora do dia.
- O site deverá ter uma interface intuitiva e amigável, com um catálogo de produtos bem organizado e detalhado. Cada produto deverá conter informações sobre tamanho, cor, preço e disponibilidade em estoque. Os clientes poderão navegar pelo site, visualizar os produtos disponíveis e adicioná-los ao carrinho de compras. O sistema deverá permitir a finalização da compra somente após o cadastro dos dados pessoais do cliente.
- A empresa XYZ se preocupa muito com a segurança dos dados dos clientes e com a proteção das transações financeiras realizadas no site. O sistema deverá contar com medidas de segurança avançadas, como criptografia de dados e protocolos de autenticação e autorização. Os clientes poderão escolher entre diferentes formas de pagamento, como cartão de crédito, boleto bancário e transferência eletrônica. As informações de pagamento serão armazenadas de forma segura e confidencial.
- Após a finalização da compra, o sistema deverá emitir uma nota fiscal eletrônica e enviar um e-mail de confirmação para o cliente, contendo informações sobre o status do pedido e o prazo de entrega. A empresa XYZ terá um prazo de até 48 horas para processar o pedido e preparar a mercadoria para o envio.
- O sistema deverá permitir o acompanhamento do status do pedido pelo cliente, desde o momento em que é feito até o momento da entrega. As informações sobre a data e o horário de entrega serão informadas ao cliente com antecedência. O sistema deverá permitir também o cancelamento de pedidos em até 24 horas após a realização da compra.
- A empresa XYZ deseja garantir a disponibilidade do site 24 horas por dia, 7 dias por semana, com boa performance em relação ao tempo de resposta e suportando um grande número de usuários simultâneos. O sistema deverá ser escalável e fácil de ser mantido, possibilitando a expansão do negócio e a adição de novas funcionalidades no futuro.

# Necessidades:

NE001 - Expandir as vendas da empresa XYZ.

NE002 - Oferecer aos clientes a possibilidade de realizar compras de qualquer lugar e a qualquer hora do dia.

NE003 - Garantir a segurança dos dados dos clientes e das transações financeiras realizadas no site.

NE004 - Permitir o acompanhamento do status do pedido pelo cliente e informar a data e o horário de entrega com antecedência.



# Requisitos Funcionais:

- RF001 - O sistema deve permitir o cadastro de produtos, contendo informações sobre tamanho, cor, preço e disponibilidade em estoque.
- RF002 - O sistema deve permitir a adição de produtos ao carrinho de compras
- RF003 - O sistema deve permitir finalização da compra somente após o cadastro dos dados pessoais do cliente.
- RF004 - O sistema deve permitir a escolha da forma de pagamento, entre cartão de crédito, boleto bancário e transferência eletrônica.
- RF005 - O sistema deve enviar um e-mail de confirmação para o cliente, contendo informações sobre o status do pedido e o prazo de entrega.

# Requisitos Funcionais:

- RF006 - O sistema deve permitir o acompanhamento do status do pedido pelo cliente, desde o momento em que é feito até o momento da entrega.
- RF007 - O sistema deve permitir o cancelamento de pedidos em até 24 horas após a realização da compra.
- RF008 - O sistema deve permitir emitir a nota fiscal da compra do produto.
- RF009 - O sistema deve permitir que os clientes sejam notificados por mensagem de smartphone sobre suas compras



# Requisitos Não Funcionais:

- RNF001 - O sistema deve suportar um grande número de usuários simultâneos.
- RNF002 - O sistema deve garantir a segurança das informações dos clientes, utilizando criptografia de dados e protocolos de autenticação e autorização.
- RNF003 - O sistema deve garantir a confidencialidade das informações de pagamento, armazenando-as de forma segura.
- RNF004 - O sistema deve ter boa performance em relação ao tempo de resposta.

# Requisitos Não Funcionais:

- RNF005 - O sistema deve ser amigável e intuitivo para o usuário.
- RNF006 - O sistema deve ser escalável e permitir a expansão do negócio e a adição de novas funcionalidades no futuro.
- RNF007 - O sistema deve permitir a manutenção fácil e rápida.
- RNF008 - O sistema deve ser acessível em diferentes dispositivos, como smartphones, tablets e computadores.



# Regras de Negócio:

- RN001 - Os produtos só podem ser vendidos enquanto houver estoque disponível.
- RN002 - O prazo de envio do pedido é de até 48 horas após a finalização da compra.
- RN003 - O cancelamento do pedido só pode ser realizado em até 24 horas após a realização da compra.
- RN004 - A empresa deve seguir as leis e regulamentações locais e nacionais relacionadas à privacidade e proteção de dados dos clientes. Isso inclui obter consentimento explícito para coletar e armazenar informações pessoais, garantir a segurança dessas informações e notificar os clientes em caso de violação de dados. O não cumprimento dessas leis pode resultar em multas ou sanções legais.



# Case: Sistema de gerenciamento de salão de beleza

O salão de beleza "Beleza Pura" é um estabelecimento reconhecido pela qualidade de seus serviços e profissionais altamente qualificados. No entanto, com o crescimento do negócio, a gestão manual das atividades diárias tornou-se inviável. A empresa decidiu investir em um sistema de gerenciamento que possa auxiliar na organização e controle das atividades do salão.

O salão de beleza conta com diferentes serviços, como corte de cabelo, coloração, manicure, pedicure, depilação e maquiagem. Cada serviço é oferecido por um profissional específico, com sua própria agenda de atendimento.

Para utilizar os serviços do salão, os clientes devem agendar horários previamente. Os agendamentos são realizados por telefone ou presencialmente no balcão de atendimento. Após o agendamento, o cliente recebe uma confirmação via SMS ou e-mail.

O sistema de gerenciamento deve contemplar as áreas de "Agendamento", "Atendimento" e "Pagamento". A área de Agendamento envolve o registro do agendamento, confirmação com o cliente e o envio da agenda para a área de Atendimento. Na área de Atendimento, o profissional responsável executa o serviço agendado e registra as informações do cliente e do serviço realizado. Ao final do atendimento, o profissional encaminha a solicitação para a área de Pagamento, onde a transação financeira é realizada.

# Necessidades

- NE001 - Gerenciar o agendamento de serviços e profissionais do salão de beleza
- NE002 - Registrar informações de clientes, como histórico de serviços e preferências
- NE003 - Controlar o estoque de produtos e insumos utilizados nos serviços
- NE004 - Monitorar o desempenho financeiro do salão, incluindo faturamento e despesas



# Requisitos Funcionais:

- RF001 - O sistema deve permitir o agendamento de serviços pelo cliente, com opções de escolha de profissional, data e horário disponível
- RF002 - O sistema deve permitir o cadastro e atualização de informações de clientes, incluindo histórico de serviços, preferências e dados de contato
- RF003 - O sistema deve permitir a gestão do estoque de produtos e insumos, com controle de entradas e saídas, níveis de estoque mínimo e alertas de reposição

# Requisitos Funcionais:

- RF004 - O sistema deve permitir o cadastro e atualização de informações de profissionais do salão, incluindo especialidades, horários de disponibilidade e comissões
- RF005 - O sistema deve permitir a emissão de relatórios de desempenho financeiro, incluindo faturamento mensal, despesas e lucro líquido
- RF006 - O sistema deve permitir o agendamento de lembretes automáticos de serviços aos clientes, por meio de e-mails, SMS ou notificações push



# Requisitos Funcionais:

- RF007 - O sistema deve permitir o registro de vendas de produtos ao cliente, incluindo controle de estoque e emissão de notas fiscais
- RF008 - O sistema deve permitir a realização de promoções e descontos para serviços e produtos, com possibilidade de definição de regras e prazos
- RF009 - O sistema deve permitir o registro de pagamentos de serviços e produtos pelos clientes, incluindo controle de parcelas e formas de pagamento aceitas

# Requisitos Não Funcionais:

- RNF001 - O sistema deve ser fácil de usar e intuitivo para o cliente e os profissionais do salão
- RNF002 - O sistema deve garantir a segurança das informações dos clientes, profissionais e financeiras do salão, com mecanismos de autenticação e autorização de acesso
- RNF003 - O sistema deve ser escalável, capaz de lidar com um grande volume de agendamentos e transações financeiras sem prejudicar o desempenho



# Requisitos Não Funcionais:

- RNF004 - O sistema deve ser acessível a partir de diferentes dispositivos, como desktops, tablets e smartphones
- RNF005 - O sistema deve ser confiável e disponível em tempo integral, com suporte técnico disponível em caso de falhas ou problemas
- RNF006 - O sistema deve ser integrável a outros sistemas de gestão, como sistemas contábeis e fiscais

# Regras de Negócio

- RN001 - O salão deve manter um registro atualizado de todas as atividades financeiras, incluindo entradas e saídas de dinheiro, para fins contábeis e fiscais
- RN002 - Os profissionais do salão devem ser remunerados de acordo com as comissões acordadas previamente, com base no valor dos serviços prestados
- RN003 - O salão deve manter a qualidade e a higiene dos produtos e insumos utilizados nos serviços, de acordo com as normas sanitárias e regulamentações aplicáveis
- RN004 - O profissional recebe por serviço realizado no salão



Aonde você quer chegar?

**Vai com a**



**UniCesumar**

EDUCAÇÃO PRESENCIAL E A DISTÂNCIA