

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
SUDESTE DE MINAS GERAIS - *CAMPUS* MURIAÉ  
GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Paulo Vinícius Moreira Dutra

**CONTROLE DE ENDEREÇOS**

Muriaé - MG  
2022

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO . . . . .</b>	<b>1</b>
<b>1.1</b>	<b>Público-Alvo . . . . .</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIÇÃO GERAL DO PRODUTO . . . . .</b>	<b>2</b>
<b>2.1</b>	<b>Descrição do Cliente . . . . .</b>	<b>2</b>
<b>2.2</b>	<b>Descrição Geral do Produto . . . . .</b>	<b>3</b>
<b>2.2.1</b>	<b><i>Situação Atual da Empresa</i> . . . . .</b>	<b>4</b>

# 1 INTRODUÇÃO

Este documento de requisitos tem como objetivo definir e descrever as funcionalidades e características do sistema a ser desenvolvido, denominado **Controle de Endereços**. Ele servirá como guia para os desenvolvedores, ajudando-os a compreender os requisitos essenciais e as expectativas do cliente.

## 1.1 Público-Alvo

O público-alvo deste documento inclui:

1. **Equipe de Desenvolvimento:** Desenvolvedores, programadores e outros membros da equipe responsáveis pela implementação do sistema.
2. **Gestores de Projeto:** Gerentes de projeto e líderes de equipe que supervisionam o desenvolvimento do sistema e garantem que os requisitos sejam atendidos.
3. **Clientes e Usuários Finais:** Clientes que encomendaram o desenvolvimento do sistema e os usuários finais que irão interagir com ele após a conclusão.
4. **Stakeholders:** Qualquer parte interessada no projeto, como investidores, patrocinadores e partes envolvidas no processo de desenvolvimento e implantação.

## 2 DESCRIÇÃO GERAL DO PRODUTO

### 2.1 Descrição do Cliente

O sistema deve permitir o cadastro, gerenciamento e associação de endereços aos clientes cadastrados. Cada cliente poderá registrar múltiplos endereços, com distinção clara entre endereço padrão de cobrança e endereços de entrega. O objetivo é fornecer flexibilidade ao cliente no momento da realização de pedidos, permitindo que ele escolha dinamicamente onde deseja receber seus produtos, sem comprometer a centralização das informações de cobrança.

O endereço de cobrança será utilizado como referência para emissão de notas fiscais, relatórios financeiros e documentos relacionados ao faturamento. O sistema deve garantir que apenas um endereço de cobrança esteja ativo por cliente, sendo possível alterá-lo a qualquer momento por meio da área de gerenciamento de perfil. A alteração do endereço de cobrança deve ser simples, solicitando apenas a seleção de um dos endereços já cadastrados ou o preenchimento de um novo.

Quanto aos endereços de entrega, o sistema deve permitir que o cliente cadastre quantos forem necessários, possibilitando a escolha de qualquer um deles no momento de fechamento do pedido. Caso nenhum endereço de entrega esteja disponível, o sistema deverá impedir a finalização da compra e solicitar o cadastramento de pelo menos um local de entrega.

Todos os endereços devem conter informações completas, como logradouro, número, complemento (quando necessário), bairro, cidade, estado e CEP. O sistema deverá validar os dados fornecidos, assegurando que os campos obrigatórios estejam preenchidos corretamente.

Para facilitar a experiência do usuário, o sistema poderá oferecer a opção de reutilizar um endereço existente, bem como editar ou excluir endereços cadastrados. No caso da exclusão do endereço de cobrança atual, o sistema deve obrigar a definição imediata de um novo endereço padrão de cobrança antes de confirmar a remoção.

Além disso, o sistema deve manter histórico de endereços utilizados em pedidos anteriores, permitindo sua reutilização futura. Essa abordagem contribui para agilizar novos pedidos e melhora a experiência geral do cliente, reduzindo o tempo necessário para finalização de compras frequentes.

Aqui estão as principais funcionalidades desejadas para o sistema de controle de endereços, com base nos requisitos do usuário:

- **Cadastro de Endereços:** O sistema deve permitir que o cliente cadastre múltiplos endereços de entrega e um único endereço de cobrança. O cadastro deve ser simples, exigindo informações como logradouro, número, complemento, bairro, cidade, estado e CEP.
- **Endereço Padrão de Cobrança:** O cliente deverá poder definir um único endereço como "endereço de cobrança", o qual será utilizado para fins administrativos e fiscais, como a

emissão de notas fiscais.

- **Seleção de Endereço de Entrega:** Durante a realização do pedido, o cliente poderá selecionar qualquer um de seus endereços cadastrados para entrega dos produtos. O sistema deve permitir a escolha dinâmica de um endereço de entrega distinto do endereço de cobrança.
- **Edição de Endereços:** O cliente deverá poder editar seus endereços cadastrados, seja para corrigir ou atualizar informações como número, complemento ou CEP.
- **Exclusão de Endereços:** O sistema deve permitir a exclusão de endereços de entrega que não estejam vinculados a pedidos em andamento, garantindo que o cliente tenha sempre o controle sobre seus dados.
- **Histórico de Endereços:** O sistema deve manter um histórico de endereços utilizados para entregas, permitindo que o cliente reutilize endereços anteriores ao realizar novos pedidos.
- **Validação de Dados de Endereço:** Durante o cadastro e edição de endereços, o sistema deve validar os campos obrigatórios (como número e CEP) e garantir que os dados inseridos estejam corretos e consistentes, prevenindo erros de entrega.
- **Notificações de Alterações:** O sistema deve notificar o cliente sobre quaisquer alterações realizadas nos seus endereços, seja ao adicionar, editar ou excluir endereços.
- **Segurança de Dados:** O sistema deve garantir que todas as informações de endereço sejam armazenadas de forma segura, respeitando as regulamentações de proteção de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).
- **Facilidade de Acesso e Alteração:** A interface de gerenciamento de endereços deve ser simples e intuitiva, permitindo que o cliente acesse facilmente a lista de seus endereços cadastrados, edite ou exclua os registros, e defina rapidamente um novo endereço de cobrança ou entrega.

## 2.2 Descrição Geral do Produto

O Sistema de Controle de Endereços é uma plataforma projetada para gerenciar os endereços dos clientes de maneira eficiente e organizada. Seu principal objetivo é fornecer uma solução simples e prática para o cadastro, a atualização e a gestão de múltiplos endereços de entrega e cobrança, associados a um cliente. Através deste sistema, os clientes poderão gerenciar seus dados de forma dinâmica e segura, garantindo que possam realizar pedidos de forma ágil e sem contratempos.

A empresa enfrenta desafios significativos em seu processo de delivery de alimentos devido à ausência de um sistema dedicado. Abaixo estão os principais pontos que caracterizam a situação atual:

### **2.2.1 Situação Atual da Empresa**

Atualmente, a empresa enfrenta diversos desafios relacionados à gestão de endereços de clientes, impactando diretamente na eficiência dos processos de entrega e no atendimento aos clientes. Abaixo estão os principais problemas enfrentados pela empresa:

#### ***Processo Manual de Cadastro e Atualização de Endereços***

- O cadastro e a atualização de endereços são feitos de forma manual, o que pode gerar erros e inconsistências nos dados.
- Clientes frequentemente precisam fornecer seus endereços durante cada compra, sem a possibilidade de reutilizar informações previamente cadastradas.
- O processo é demorado e propenso a falhas, resultando em um atendimento ineficiente.

#### ***Falta de Flexibilidade para Seleção de Endereço de Entrega***

- Os clientes não têm uma maneira simples de selecionar múltiplos endereços de entrega para diferentes pedidos.
- Não há uma funcionalidade clara para permitir que o cliente altere seu endereço de entrega após o cadastro, especialmente para pedidos em andamento.
- Falta de opções para que o cliente defina um endereço padrão para cobranças e outro para entregas.

#### ***Dificuldade na Gestão de Endereços Múltiplos***

- A empresa não tem uma plataforma que centralize os endereços de clientes, dificultando o gerenciamento e a consulta de informações.
- Em casos de atualizações de endereço, não há um controle eficiente sobre quais endereços são válidos e utilizados ativamente.
- O sistema atual não permite ao cliente visualizar um histórico dos endereços utilizados, o que pode ser necessário para futuros pedidos.

#### ***Comunicação Ineficiente com os Clientes Sobre Alterações de Endereço***

- O sistema atual não notifica os clientes sobre alterações realizadas em seus endereços cadastrados, o que pode gerar confusão e desconforto.

- A falta de comunicação eficiente pode resultar em clientes não atualizando seus endereços de forma oportuna, o que pode comprometer a entrega dos produtos.

### ***Segurança de Dados de Endereços Fragilizada***

- A proteção dos dados de endereço dos clientes não é garantida de forma robusta, o que pode resultar em vazamentos ou acessos não autorizados.
- Não há um processo claro para garantir que os endereços sejam armazenados de maneira segura e em conformidade com as regulamentações de proteção de dados, como a LGPD.

### ***Limitação na Capacidade de Personalização de Endereços***

- O sistema atual não oferece opções flexíveis para personalização de endereços, como a possibilidade de adicionar instruções específicas para entregadores.
- Falta de possibilidade de associar informações extras aos endereços cadastrados, como pontos de referência ou preferências específicas para a entrega.

### ***Gestão Manual e Desatualizada de Endereços***

- A gestão de endereços é realizada de forma manual e descentralizada, resultando em um sistema desatualizado e difícil de manter.
- Não há um processo automatizado para garantir que os endereços armazenados estejam sempre corretos, levando a possíveis erros nas entregas.
- A falta de ferramentas para gerar relatórios sobre os endereços de clientes dificulta a análise de dados e a tomada de decisões estratégicas.