

**Detalhamento dos Requisitos Funcionais****Projeto:** UniBeauty - Grupo 12**Controle de Versão**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição da Alteração</b>	<b>Autor (es)</b>
1.0	26/09/2021	Primeira versão do documento	Nathália Hartmann
1.1	26/09/2021	Especificações dos requisitos: RF001, RF004, RF013, RF016, RF019	Patrícia Nagel
1.2	26/09/2021	Esqueleto dos requisitos, formatação do sumário	Patrícia Nagel
1.3	26/09/2021	Especificação do requisito RF006 – Relatórios e Dashboards	Eduardo Bernardi
1.4	27/09/2021	Especificação de requisitos: RF003, RF009, RF011, RF014	Nathália Hartmann
1.5	27/09/2021	Especificação de requisitos: RF008, RF010, RF012 e RF020	Eduardo Bernardi
1.6	27/09/2021	Especificação de requisitos: RF015, RF017, RF018	Gabriel Serratt
1.7	27/09/2021	Especificação de requisitos: RF002, RF005, RF007	Felipe Fernandes
1.8	27/09/2021	Revisão e aprovação dos requisitos	Eduardo Bernardi
1.9	27/09/2021	Revisão e aprovação de requisitos	Patrícia Nagel
2.0	28/11/2021	Atualização dos requisitos RF002, RF005, RF007 e RF015	Eduardo Bernardi
2.1	28/11/2021	Atualização dos Requisitos RF003, RF009, RF011, RF014	Nathália Hartmann
2.2	28/11/2021	Atualização dos Requisitos RF004, RF016	Gabriel Serratt
2.3	28/11/2021	Atualização dos Requisitos RF017, RF018, RF019, RF021	Patrícia Nagel

**Sumário**

RF001 – Serviço de faturamento e emissão de NF-e	3
RF002 – Gerenciamento financeiro	5
RF003 – Controle de estoque e produtos	6
RF004 – Controle de limpeza e sanitização dos salões	7
RF005 – Integrações para pagamento online (subadquirentes e Google Pay)	7
RF006 – Relatórios e Dashboards	8
RF007 – Comunicação em tempo real entre clientes	9
RF008 – Gerenciamento dos clientes dos salões	10
RF009 – Visualização das ordens de compra emitidas para os fornecedores	10
RF010 – Gerenciamento de usuários UniBeauty	11
RF011 – Gerenciamento de serviço de assinatura dos clientes UniBeauty	12
RF012 – Cadastros de clientes (salões, prestadores de serviço autônomos e fornecedores)	12
RF013 – Envio de comunicações marketing e transacionais	13
RF014 – Programa de fidelidade	15
RF015 – Vitrine de estabelecimentos/prestadores de serviço autônomo	16
RF016 – Gerenciamento online de agenda de horários	17
RF017 – Consulta de localização e telefone dos estabelecimentos	18
RF018 – Avaliação de fornecedores, salões e profissionais autônomos	19
RF019 – Lista de espera para agendamentos	19
RF020 – Versão Web comportando acesso de clientes UniBeauty e usuários	20
RF021 – Versão Mobile dividido em dois aplicativos (Clientes UniBeauty/Usuários)	21

**RF001 – Serviço de faturamento e emissão de NF-e**

O sistema deverá possibilitar para os usuários autorizados, ou seja, aqueles com acesso de proprietário de salão ou prestador de serviço autônomo, o acesso ao módulo de faturamento.

Através desse módulo será possível realizar as seguintes operações:

- Orçamentos (não obrigatório);
- Pedidos (não obrigatório);
- Emissões de nota fiscal (obrigatório);

Para acessar qualquer uma dessas operações o usuário autorizado deve estar logado na plataforma.

Deve ser considerado também o cadastro do cliente, aqui podemos dividir em duas situações:

- O cliente possui conta na UniBeauty, seu cadastro já consta na base da plataforma, será necessário apenas buscar por nome ou CPF, sem ser preciso criar novo cadastro.
- Caso o cliente não possua conta na UniBeauty, será necessário realizar o cadastro do cliente na plataforma.

Definimos as operações de Orçamento e Pedido como não obrigatório, porém a utilização da operação de pedidos é recomendada, visto que nela existe a opção de gerar notas de serviço e produto de forma automatizada.

**Orçamento:** Para gerar um orçamento, o usuário irá acessar a aba “Orçamentos” e selecionar a opção: “Novo Orçamento”.

Dentro da criação do orçamento será solicitado as informações do cliente, que podem ser pesquisadas por CPF ou nome completo, como citado acima, caso não exista registro, o mesmo poderá ser cadastrado nessa mesma tela.

Após preencher as informações do cliente, o usuário deverá selecionar os serviços e/ou produtos que serão orçados. Nesse menu ele ainda poderá incluir possíveis descontos na venda.

Para finalizar o orçamento o usuário deverá selecionar a opção “Salvar Orçamento”, após salvo será gerado um arquivo pdf que poderá ser enviado por email para o cliente, ainda nessa aba, após salvar o orçamento, será habilitado uma opção para “Efetivar orçamento”, que irá transformá-lo em pedido. Caso não seja efetivado ao ser criado, esse orçamento ficará salvo na aba de orçamentos realizados, podendo ser editado e efetivado posteriormente.

**Pedido:** Para gerar um pedido, o usuário irá acessar a aba “Pedidos” e selecionar a opção “Novo Pedido”.

Dentro da criação do pedido será possível pesquisar se o cliente já possui um orçamento em aberto, essa pesquisa poderá ser também por nome completo ou CPF, caso exista um orçamento criado, será possível efetivar esse orçamento (transformar em pedido) ou editar antes de efetivá-lo, como mencionado na descrição do orçamento. Caso não exista um orçamento, será necessário incluir as informações do usuário, sendo este realizado da mesma forma como mencionado acima.

Após realizar esse processo, deverá ser incluído no pedido as informações de produtos/serviços que serão vendidos, e também a opção de pagamento, sendo permitido selecionar conforme definido no RF005.

Para finalizar o pedido, haverá a opção “Salvar pedido”, que será habilitada quando todas as informações estiverem preenchidas, ao lado dessa opção teremos a opção “Gerar NF-e”, que será habilitada apenas após o pedido ser salvo. Essa opção, quando selecionada, internamente gerará uma nota para os produtos e outra para os serviços e realizará o envio para os órgãos competentes (SEFAZ, para casos de notas de produto, e municípios para as notas de serviço), após a confirmação da nota, o cliente irá receber o danfe pelo email cadastrado.

**Emissão de Nota Fiscal:** Neste módulo existem algumas peculiaridades:

- Para emitir uma nota fiscal que possua pedido realizado, deve ser utilizado a aba Pedido, visto que nela já existe a função para gerar as notas conforme os itens inseridos.
  - Caso o estabelecimento não faça uso da opção “Pedidos” ele precisará criar uma nota, para isso ele irá acessar a aba “Notas Fiscais” e selecionar a opção “Criar nota”. Se a venda for de serviço e produto, duas notas devem ser geradas, não será possível criar uma nota combinando os dois tipos (produto e serviço). Nesta tela de criação de nota, ele irá selecionar o tipo, se nota de produto ou nota de serviço, essa seleção irá limitar os itens que poderão ser incluídos na nota. Ele precisará incluir as informações do cliente, novamente será utilizado o mesmo mecanismo. O usuário deverá então incluir os itens da nota e a condição de pagamento conforme a RF005. Nessa etapa também é possível aplicar descontos.
  - Se o estabelecimento quiser ofertar algum tipo de serviço brinde, ele poderá utilizar essa aba para criar uma nota utilizando uma condição de pagamento que não gerará um lançamento financeiro, a nota terá valor total igual ao valor do serviço e valor faturado igual a zero.
-

- Se o estabelecimento quiser ofertar algum produto brinde, ele poderá gerar uma nota de produto com o tipo bonificação, que também não será contabilizado pelo financeiro
- Se o estabelecimento precisar lidar com a devolução de dinheiro para um serviço ele realizado, ele deve ter a possibilidade de cancelar a nota fiscal, se a mesma estiver dentro do prazo.
- Se o estabelecimento precisar lidar com a devolução de um produto, devemos procurar a nota que foi emitida na venda, e realizar a devolução, que pode ser total ou parcial, essa opção de devolução irá gerar uma nova nota do tipo devolução de produto, que será espelhada na nota de venda, e será enviada para o SEFAZ.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Patrícia Nagel
Alta	Alta	Revisado	2	Eduardo Bernardi
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### **RF002 – Gerenciamento financeiro**

O sistema deverá possibilitar para os usuários autorizados, ou seja, aqueles com acesso de proprietário de salão ou prestador de serviço autônomo, o acesso ao módulo de Gerenciamento Financeiro.

Esta tela apresentará um histórico das transações financeiras realizadas, com opções para realizar consultas.

Através desse módulo será possível realizar as seguintes consultas:

- Contas a pagar (obrigatório);
- Contas a receber(obrigatório);
- Fluxo do Caixa (obrigatório);

Ao solicitar uma consulta, serão apresentadas ao usuário as informações correspondentes. Poderão também ser realizadas consultas personalizadas com os parâmetros registrados.

Nessa mesma tela, podem ser configuradas notificações para quando indicadores atingirem valores específicos. Essas notificações serão entregues através do e-mail cadastrado pelo usuário.

No módulo de Gerenciamento Financeiro, também podem ser consultadas, programadas ou canceladas contratações recorrentes de serviços ou compra de produtos.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Felipe Fernandes
Média	Média	Revisado	2	Eduardo Bernardi
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

### RF003 – Controle de estoque e produtos

#### Recebimento:

- Monitoramento de todo o processo de recebimento;
- Controle de rastreabilidade RDC 319 – Anvisa;
- Configuração do recebimento por tipo de operação;
- Possibilidade de conferir várias notas fiscais no mesmo pedido;
- Atendimento de regras específicas de acordo com as particularidades de cada produto e depositante;
- Controle de Backlist;
- Disponibilização de um portal Web para acompanhamento fornecedor(depositante) de todas as etapas do recebimento;

#### Separação e inventário:

Avalie as demandas e recursos, distribuindo automaticamente as tarefas de movimentação e reduzindo a ociosidade de recursos e pessoas. Com a convocação ativa, as tarefas passam a ser realizadas a tempo, na prioridade e com os recursos corretos. Os fornecedores são cadastrados para a realização das tarefas que estão habilitadas no sistema e, através do coletor de dados, eles serão convocados para efetivá-las. Na medida em que eles informarem as tarefas concluídas, o sistema informa novas atividades de acordo com a prioridade.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Nathália Hartmann
Alta	Alta	Revisado	2	Nathália Hartmann

Alta	Alta	Aprovado	3	Eduardo Bernardi
------	------	----------	---	------------------

#### **RF004 – Controle de limpeza e sanitização dos salões**

Funcionalidade que poderá ser acessada por todos os usuários com permissão de salão ou proprietário autônomo.

Nesta tela será possível que o usuário realize o controle de limpeza e sanitização dos salões. Ele terá a possibilidade de incluir, remover ou editar um agendamento de sanitização.

Para incluir um agendamento, ele irá até a aba “Controle de Limpeza” e irá clicar em: “Incluir novo agendamento”, ele deverá selecionar a data, uma descrição do serviço que deve ser realizado, se uma sanitização completa, limpeza de algum equipamento específico, tipos de produtos que serão utilizados ou quaisquer outras informações que o usuário julgue relevante, também haverá um campo de valor, que pode ser preenchido caso seja realizado por uma empresa terceira. Ao finalizar o registro, o mesmo deve ser salvo, clicando na opção “Salvar”.

No caso do cancelamento ou alteração do agendamento, será necessário que a mesma seja feita com 24 horas de antecedência.

Nessa tela de Controle de Limpeza, a visualização será do tipo lista, cada uma das linhas será um registro, as mesmas deverão estar categorizadas por mês. Em cada uma dessas linhas (que são os agendamentos) haverá um botão para edição e um botão para exclusão do registro.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Baixa	Baixa	Elaborado	1	Patrícia Nagel
Baixa	Baixa	Revisado	2	Gabriel Serratt
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### **RF005 – Integrações para pagamento online (subadquirentes e Google Pay)**

Ao solicitar a compra ou contratação de um serviço ou produto, o usuário irá ser direcionado a tela de pagamento, na qual pode escolher o método de pagamento de sua preferência. Métodos

selecionados anteriormente ou usados frequentemente pelo usuário serão apresentados no topo da lista.

As opções incluem os subadquirentes cadastrados e o Google Pay. Dependendo da escolha, o usuário será direcionado para a tela correspondente.

Após realizado o pagamento, o usuário receberá uma mensagem notificando o resultado da operação e, caso tenha obtido sucesso, um email de confirmação.

Seu histórico financeiro será imediatamente atualizado. Em caso de dúvidas ou problemas, o usuário pode facilmente realizar uma solicitação ao suporte da UniBeauty.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Felipe Fernandes
Alta	Média	Revisado	2	Eduardo Bernardi
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### RF006 – Relatórios e Dashboards

A aplicação deve apresentar uma tela de Dashboard, na qual os indicadores relevantes a cada usuário serão informados. Também será possível exportar essas informações a um relatório, que será gerado na hora. Os usuários podem escolher quais dados, dentre os acessíveis ao seu tipo específico de conta, desejam visualizar no Dashboard e no relatório.

Os indicadores acessíveis a cada tipo de usuário são os seguintes:

- **Cliente:** Histórico de serviços e produtos adquiridos através da aplicação, média de gastos, avaliações realizadas e agendamentos marcados.
- **Proprietário de Salão de Beleza e Trabalhador Autônomo:** Histórico de rendimentos, agendamentos e avaliações recebidas. Também serão informados quais serviços oferecidos são mais populares e possuem maior receita. Além disso, pode consultar seu estoque de produtos e histórico de compras.
- **Fornecedor:** Pode consultar seu histórico de vendas, distribuição de negociações por cliente, receita e popularidade por produto.



O *dashboard* estará disponível tanto na aplicação web quanto nas aplicações mobile. As informações podem ser visualizadas através de gráficos, tabelas e distribuições, de acordo com a configuração do usuário. Também será possível escolher o intervalo de tempo e aplicar filtros para a realização de cada consulta.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Baixa	Elaborado	1	Eduardo Bernardi
Alta	Média	Revisado	2	Patrícia Nagel
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### **RF007 – Comunicação em tempo real entre clientes**

Usuários da aplicação poderão se comunicar em tempo real, através de uma tela de troca de mensagens.

Ao acessar esse módulo, serão apresentados ao usuário os contatos com quem já se comunicou. Existe a opção de iniciar uma nova conversa, buscando outro contato cadastrado na aplicação.

Selecionando um contato, a tela apresentará a listagem das mensagens trocadas anteriormente, cada uma com uma marca de tempo. Na parte inferior existirá um campo para escrever a mensagem e um único botão para realizar o envio.

Além disso, existirá um botão para realização do envio de anexos, que serão selecionados a partir do armazenamento do dispositivo selecionado.

Também será apresentada uma opção para realizar uma denúncia de um contato para a moderação.

Será possível apagar ou exportar os logs das conversas realizadas.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Felipe Fernandes
Média	Alta	Revisado	2	Eduardo Bernardi
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

**RF008 – Gerenciamento dos clientes dos salões**

Proprietários de salões de beleza possuem uma tela específica para a realização do gerenciamento de seus clientes.

Será fornecida uma tela com um calendário, no qual estão visíveis os procedimentos marcados e realizados, com informações de descrição do procedimento, prestador, horário, cliente, valor e situação do pagamento.

Também será possível chegar nessa informação através de uma lista dos clientes que já interagiram com o salão. Expandindo cada cliente, também é possível agendar procedimentos, editar procedimentos já agendados, consultar os meios de contato do cliente, acompanhar o Programa de Fidelidade como descrito no RF014 e visualizar as avaliações realizadas por esse usuário, caso não tenham sido feitas de forma anônima.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Eduardo Bernardi
Alta	Alta	Revisado	2	Patrícia Nagel
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

**RF009 – Visualização das ordens de compra emitidas para os fornecedores**

As ordens de compra poderão ser visualizadas juntamente com sua nota fiscal. Nas ordens poderão ser visualizadas junto com todas as informações colocadas e ao lado terá uma barra de status onde será apresentado impeditivas ou não impeditivas para a compra.

Verde - Pedido concluído

Azul - Aguardando fornecimento

Amarelo - Erro ao emitir (Solicitar apoio ao suporte do aplicativo)

Laranja - Aguardando pagamento

Vermelho - Pedido cancelado

O status será alterado a cada cumprimento de requisitos realizado.

Será seguido o requisito RF006 para a realização do relatório.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Nathália Hartmann
Alta	Baixa	Revisado	2	Nathália Hartmann
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### RF010 – Gerenciamento de usuários UniBeauty

Esta tela será uma página da web interna, utilizada pela administração da UniBeauty para o gerenciamento dos usuários cadastrados na aplicação.

Caso seja solicitado pelo usuário correspondente ou algum comportamento suspeito seja identificado, através dessa funcionalidade os administradores do sistema podem visualizar e alterar os dados cadastrais dos usuários, estes sendo o *e-mail*, localização, telefone, CPF e CNPJ.

A senha do usuário não pode ser visualizada nem alterada a partir dessa tela, porém pode ser feito o envio de um *e-mail* para troca de senha.

Além dessas informações, o administrador tem acesso aos seguintes históricos:

- No caso de proprietários de salões, trabalhadores autônomos e fornecedores, será possível consultar o histórico de serviços prestados e produtos vendidos, além das avaliações recebidas.
- Já para os usuários do tipo cliente, o administrador terá acesso ao seu histórico de serviços contratados e produtos adquiridos.

Em casos de confirmação de fraude, invasão de conta ou quebra das políticas de uso da plataforma, o administrador possui autonomia para realizar o bloqueio da conta, informando o usuário.

O objetivo desse requisito é a realização do suporte para clientes da aplicação, resolução de possíveis disputas entre os usuários e garantia da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações armazenadas no sistema.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Média	Elaborado	1	Eduardo Bernardi
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Revisado>>	<<2>>	<<Fulano de tal>>

<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>
----------	-----------	--------------	-------	-------------------

**RF011 – Gerenciamento de serviço de assinatura dos clientes UniBeauty**

Com o aplicativo podem ser criadas grades descrevendo os modelos de assinaturas que sua empresa possui. Assim, você detalha os serviços dos planos, a taxa de adesão e cadastrar a forma de pagamento, que pode ser mensal, trimestral, semestral ou anual. Além disso, pode definir qual plano é o recomendado dos clientes, por suas características ou por ser o mais vendido.

Nas configurações do aplicativo, pode-se cadastrar várias regras para os planos, como data de inativação de clientes por falta de pagamento, de cobrança do boleto, se precisa ou não gerar nota fiscal, ordem de serviço e até comissão. Além disso, pode registrar a URL de destino de sua grade de planos para o site do, assim é muito mais fácil vender os serviços, pois o cliente pode contratá-los sozinho. O meio de pagamento das assinaturas disponível no aplicativo é via boleto e cartão de crédito/débito.

Possibilidade de informar por e-mail o cliente sobre a efetivação da assinatura, plano contratado, datas de pagamento e muito mais. Com o sistema configurado, todos os meses é enviado por e-mail os com a cobrança ao cliente.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Nathália Hartmann
Alta	Alta	Revisado	2	Nathália Hartmann
Alta	Alta	Aprovado	3	Patrícia Nagel

**RF012 – Cadastros de clientes (salões, prestadores de serviço autônomos e fornecedores)**

A aplicação irá permitir o cadastro de salões, prestadores de serviço autônomos e fornecedores que tem interesse em realizar negócios através da UniBeauty.

Esse cadastro pode ser solicitado diretamente pelo cliente, através do site e também dos aplicativos móveis, pelo preenchimento de um formulário com informações essenciais sobre o negócio a ser cadastrado.

- No caso de pessoa jurídica, será necessário informar o nome da organização, localização, CNPJ e anexar a autorização devidamente assinada pelo proprietário ou por um representante.
- Já para uma pessoa física, é obrigatório fornecer nome completo, localização, CPF e identidade para que seja confirmada a validade e seriedade da solicitação.
- Para todos os tipos de conta será necessário informar um *e-mail*, senha com no mínimo 8 caracteres incluindo números, letras e símbolos, um número de telefone válido.

Em seguida, é necessário concordar com as políticas de privacidade, conduta e participação da plataforma. Essa medida garante proteção legal para a UniBeauty e para os usuários.

Para garantia da segurança e confiança dos clientes, todas as solicitações para cadastro serão analisadas pela equipe de gerenciamento de usuários da UniBeauty e o cadastro será realizado caso tudo esteja conforme.

Quando a análise do cadastro for finalizada, o usuário vai receber através de *e-mail* uma confirmação relatando o resultado.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Média	Elaborado	1	Eduardo Bernardi
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Revisado>>	<<2>>	<<Fulano de tal>>
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### RF013 – Envio de comunicações marketing e transacionais

No sistema será possível configurar o envio de emails marketing e também emails transacionais.

**E-mails transacionais:** O template dos e-mails transacionais serão padronizados conforme regra da UniBeauty, os e-mails transacionais cadastrados serão:

- Agendamento confirmado: é enviado no momento em que o cliente acessa a plataforma e realiza o agendamento em um horário disponível, nele contém as principais informações

---

sobre o agendamento: informações do estabelecimento, serviços reservados, horário marcado e valor estimado;

- Reagendamento confirmado: é enviado quando o cliente acessa a plataforma, busca por um serviço que ele já tenha agendado, e faz a edição do horário;
- Pagamento realizado: é enviado quando a transação é efetivada, deve conter a cópia da danfe gerada.
- Pagamento estornado: é enviado quando ocorre uma solicitação de estorno, deve conter a forma de estorno e o valor estornado, se a forma de estorno selecionada for crédito em conta, deve ser informado em qual conta o valor será depositado.
- Agenda disponível: é enviado quando o cliente se cadastra na lista de espera para um determinado horário em um estabelecimento, e existe a possibilidade de realizar a marcação do horário. Deve conter nome do estabelecimento e horários livres.

**E-mails Marketing:** Aqui podemos quebrar em três definições:

- **E-mails Marketing UniBeauty:** São caracterizados por comunicações que UniBeuty gostaria de enviar para os salões, profissionais e fornecedores que são cadastrados na plataforma, podendo ser divulgação de funcionalidades, ofertas de pacotes de assinatura, envio de brindes, entre outros.
- **E-mails Marketing dos estabelecimentos para os clientes:** São caracterizados por comunicações que os estabelecimentos gostariam de enviar para os consumidores finais, podendo ser: divulgação de serviços, promoções, cupons de desconto, entre outros.

Os e-mails transacionais serão pré definidos pela UniBeauty, não permitindo a edição. Já os e-mails marketing serão personalizáveis pelo estabelecimento. Os seguintes templates estarão disponíveis para que os clientes da UniBeauty possam aplicar suas alterações, podendo ser adicionados outros futuramente:

- Divulgação de novo serviço
- Promoção Relâmpago
- Cupom de desconto
- Alterações de contato/endereço

O processo para criação de um novo email marketing será o mesmo para a UniBeauty e para os estabelecimentos. Ir até a aba “Gerenciar e-mails”, nessa aba aparecerá uma lista dos templates existentes, o usuário poderá utilizar algum desses ou criar um novo, para utilizar um template existente ele irá selecionar a opção “Editar template”, uma nova tela com um mini editor será aberta,

---

ali dentro ele poderá editar as informações e imagens. Ele poderá definir quando o email será disparado e se deseja enviar para alguns usuários ou para todos usuários.

Para criar um novo email o processo será muito parecido, porém ao invés de selecionar um template existente e editar, ele irá criar um novo email através da opção “Novo email” na aba “Gerenciar e-mails”, serão exibidas as mesmas opções que existem na edição.

**Comunicações SMS:** Essas são mais simples, contendo apenas texto. Serão enviadas apenas nas situações de transação. Sendo configuradas na mesma aba de emails transacionais e gerenciadas unicamente pela UniBeauty.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Média	Média	Elaborado	1	Patrícia Nagel
Média	Média	Revisado	2	Eduardo Bernardi
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### RF014 – Programa de fidelidade

Esse requisito consiste em dar benefícios e fidelizar os clientes conforme os requisitos do estabelecimento. Um programa de fidelidade funciona por meio da identificação dos clientes que mais compram da empresa para que recebam benefícios extras. Isso será feito por meio do acúmulo de pontos. Para elaborar um programa de fidelidade deverá ter seguido os seguintes passos: definir o perfil de seu cliente ideal; observar seu comportamento de compra; definir as regras do programa de fidelização; divulgar o programa; entregar os benefícios aos clientes em função de suas compras; acompanhar os resultados e ajustar rumos, se necessário.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Baixa	Alta	Elaborado	1	Nathália Hartmann
Baixa	Alta	Revisado	2	Nathália Hartmann
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

**RF015 – Vitrine de estabelecimentos/prestadores de serviço autônomo**

Proprietários de estabelecimentos ou trabalhadores autônomos podem configurar vitrines para a apresentação de seus produtos e serviços. A vitrine apresentará obrigatoriamente as seguintes informações:

- Uma imagem de perfil;
- Nome;
- Nota média;
- Comentários e avaliações mais relevantes;
- Tags com os serviços proporcionados pelo estabelecimento;
- Horário de funcionamento.

Ao acessar a tela de gerenciamento de vitrine, os usuários terão as opções de:

- Cadastrar novos produtos e serviços;
- Editar produtos e serviços já cadastrados;
- Remover produtos e serviços.

Nas opções de cadastrar e editar, ao usuário será solicitada a definição das seguintes informações:

- Nome do serviço ou produto
- Descrição breve
- Imagem opcional para representação
- Valor

Caso as informações informadas sejam válidas, o usuário receberá uma mensagem indicando sucesso na operação e sua vitrine será atualizada imediatamente.

Todos os usuários da plataforma podem acessar as vitrines dos estabelecimentos e trabalhadores cadastrados.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Média	Elaborado	1	Gabriel Serratt
Alta	Média	Revisado	2	Eduardo Bernardi
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>



**RF016 – Gerenciamento online de agenda de horários**

Este módulo permite que os salões e profissionais autônomos façam o gerenciamento da sua agenda de serviços. É responsável também por permitir o gerenciamento de horários do consumidor final.

No caso de estabelecimento, através da aba “Agenda” será possível visualizar todos os agendamentos realizados pelos clientes através da plataforma e será possível também que o usuário realize a marcação/cancelamento de um serviço.

Para que o consumidor possa realizar marcações de forma livre, cada estabelecimento deverá criar uma lista de procedimentos oferecidos e o tempo médio que cada um leva para ser executado. Por exemplo: serviço de manicure - 1 hora, a criação dessa lista é fundamental para o funcionamento da agenda, é a partir dela que será possível definir a quantidade de atendimentos por dia respeitando os limites do horário de funcionamento do salão.

Os usuários deverão definir uma quantidade máxima de atendimentos simultâneos, o tempo médio de cada serviço, o valor médio de cada serviço, períodos da agenda que estarão abertos para a marcação, configuração de listas de espera, e o horário de funcionamento do estabelecimento. Essas definições ficarão na opção “Configurações da agenda”

Para adicionar um novo procedimento, o usuário irá acessar a opção “Configurações da agenda”, “Adicionar novo procedimento”, nesse momento ele irá inserir o nome do procedimento, a duração média e o preço. Após isso, deverá salvar o registro através da opção “Salvar”.

Para inserir um novo agendamento, o usuário irá até a aba “Agenda” e irá selecionar a opção “Novo Agendamento”, para ele serão exibidas apenas as opções de horários disponíveis, porém é possível alguma flexibilização, visto que é um agendamento criado pelo estabelecimento, nessa criação do agendamento ele deverá pesquisar o cliente, caso o mesmo não possua cadastro, deve realizá-lo, selecionar o serviço que será prestado e o horário do atendimento. Esse registro deve então ser salvo.

Para cancelar o agendamento, é necessário ir até a aba “Agenda”, localizar o registro e selecionar a opção “cancelar”.

---

Regras de cancelamento: Podem ser definidas pelo estabelecimento e devem ser informadas para o cliente final. Caso o salão tenha cancelado e o cliente já tenha pago, será oferecido ao cliente que remarque a operação ou receba o valor de volta.

No caso de consumidor final, ele terá acesso também a esta aba de “Agenda”, porém contendo apenas as funcionalidades de visualizar agendamentos, incluir novo agendamento e cancelar agendamentos, sendo este último sujeito às regras do estabelecimento. O pagamento do serviço não será realizado no momento do agendamento, apenas na finalização do atendimento.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Patrícia Nagel
Alta	Alta	Revisado	<<2>>	Gabriel Serratt
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### **RF017 – Consulta de localização e telefone dos estabelecimentos**

Cada salão terá sua própria página de detalhes, nela será fornecido para o usuário os dados de telefone e endereço do salão. No endereço será mostrada a localização do estabelecimento em um mini mapa do google maps.

- Ao clicar no telefone, deve ser possível abrir o telefone do cliente e realizar uma chamada.
- Ao clicar no endereço do estabelecimento deve abrir uma janela de opção para inserir as direções em apps como Uber, Waze e o próprio Google Maps.

Esta tela poderá ser acessada sempre que selecionar a opção “Informações do estabelecimento” em telas como: Meus Agendamentos e na Vitrine dos serviços.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Média	Baixa	Elaborado	1	Gabriel Serratt
Média	Média	Revisado	2	Patrícia Nagel
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

**RF018 – Avaliação de fornecedores, salões e profissionais autônomos**

A aplicação permitirá que usuários avalie fornecedores, salões e profissionais autônomos. Esta avaliação será disponibilizada após a utilização do serviço. Somente será possível que um cliente avalie o estabelecimento/profissional caso o mesmo tenha efetivado um pedido com o prestador de serviço.

A avaliação pode ser publicada de forma anônima ou não, consistindo em:

- Uma nota entre 1 e 5 sobre o serviço/produto.
- Um comentário opcional justificando a nota.
- Uma imagem opcional que pode ser do produto ou resultado do serviço.

A avaliação será enviada ao prestador do serviço/fornecedor e adicionada à média do estabelecimento/profissional, que será visível publicamente no seu perfil e em anúncios de produtos e serviços.

No caso de *spam* ou publicação de avaliações ofensivas ou inadequadas a política da aplicação, existe um botão para report visível para todos os usuários, que envia uma notificação aos administradores da UniBeauty solicitando investigação, que pode resultar em remoção da avaliação ou até bloqueio da conta.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Baixa	Baixa	Elaborado	1	Gabriel Serratt
Média	Baixa	Revisado	2	Eduardo Bernardi
Média	Baixa	Aprovado	3	Patrícia Nagel

**RF019 – Lista de espera para agendamentos**

O estabelecimento poderá definir se aceita ou não uma lista de espera para os serviços prestados. Os consumidores finais que desejarem realizar um procedimento que não está disponível deverão apenas criar um novo agendamento no estabelecimento selecionado optando pelo serviço indisponível, ele será automaticamente incluído na lista de espera. Uma vez incluído na lista de espera, ele entra no radar dos emails transacionais de agenda disponível e será notificado quando houver agenda para marcação.

Os prestadores de serviço serão notificados destes atendimentos em espera e poderão aprová-los caso seja conveniente ao horário do salão, promovendo certa liberdade para encaixes e ajustes de horários se necessário.

Quando um agendamento for realizado, o salão poderá entrar em contato com os clientes também para negociar possíveis flexibilidades de agenda, por isso algumas informações dos clientes devem ser visíveis: nome, número, serviço a ser realizado e data desejada.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Baixa	Média	Elaborado	1	Patrícia Nagel
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Revisado>>	<<2>>	<<Fulano de tal>>
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### **RF020 – Versão Web comportando acesso de clientes UniBeauty e usuários**

A aplicação WEB consiste primeiramente em um menu de login, no qual o usuário informa suas credenciais, podendo utilizar o protocolo OAuth2. O processo de login possui implementação de Captcha para impedir automações e mensagens genéricas em falha de autenticação para impedir a enumeração de usuários.

Caso a mesma conta receba 5 tentativas fracassadas de login seguidas, ela será bloqueada e o usuário será notificado por *e-mail*. Também será acionado um administrador da UniBeauty para que ele possa analisar o ocorrido e tomar as medidas adequadas.

No caso de obter sucesso em login, o usuário é redirecionado ao menu inicial da aplicação, a partir do qual pode acessar os módulos específicos ao seu tipo de conta.

- Clientes podem acessar o dashboard, a vitrine para pesquisa de estabelecimentos, serviços e produtos, além da ferramenta para postagem de avaliações.
- Proprietários de Salões de Beleza e Trabalhadores Autônomos têm acesso aos módulos de dashboard, controle de limpeza e sanitização dos salões, controle de estoque e produtos, gerenciamento financeiro, configuração para lista de espera, gerenciamento de agenda de horários, gerenciamento de clientes, faturamento e emissão de NF-e, além da configuração da vitrine de ofertas e *e-mails* de marketing.

- O fornecedor possui acesso aos módulos de dashboard, controle de estoque e produtos, gerenciamento financeiro, gerenciamento financeiro, gerenciamento de cliente, faturamento e emissão de NF-e, e também configuração da vitrine de ofertas e *e-mails* de marketing.
- Todas as contas possuem uma tela dedicada a manutenção e configuração do perfil, possuindo as opções de alteração de foto de perfil, de senha de acordo com as políticas de senha adequadas, de *e-mail* e de localização. Nessa tela também é possível optar entre participar ou não do recebimento de *e-mails* de marketing.

Por fim, é necessário que exista um botão específico para realizar *logout* da aplicação.

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Eduardo Bernardi
Alta	Alta	Revisado	2	Patrícia Nagel
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>

#### **RF021 – Versão Mobile dividido em dois aplicativos (Clientes UniBeauty/Usuários)**

Nosso sistema irá contar também com um app. Ele estará dividido entre um app para os usuários finais (clientes dos salões) e outro app para os prestadores de serviço (estabelecimentos, profissionais e fornecedores).

Na versão mobile para os clientes, todas as funcionalidades descritas acima estarão disponíveis. Busca de estabelecimentos, agendamentos de horários, visualização de agendas dos estabelecimentos, consulta de localizações e telefones, visualização de histórico de atendimentos, avaliação de serviços e produtos, pagamento de pedidos, e acesso ao chat em tempo real.

Já na outra versão nem todas as funções estarão disponíveis, para os fornecedores será possível cadastrar promoções, anunciar produtos, buscar ordens de pagamento, chat em tempo real.

Para os salões estará disponível a função de gerenciar os agendamentos, visualizar o histórico de serviços prestados e produtos vendidos, editar informações do salão, cadastrar serviços e produtos, consultar estoques e controles de sanitização, abrir novos pedidos para fornecedores, cadastrar clientes, visualizar e gerir agendamentos em espera, visualizar relatórios pré-carregados no sistema e realizar estorno de pagamentos.

---

Prioridade	Complexidade	Status	Versão	Autor
Alta	Alta	Elaborado	1	Patrícia Nagel
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Revisado>>	<<2>>	<<Fulano de tal>>
<<Alta>>	<<Baixa>>	<<Aprovado>>	<<3>>	<<Fulano de tal>>