



# **Documento de Requisitos do Sistema**

**Versão 0.1**

Equipe: Bruno Filipe Barros  
Brilhante: 01304488

João Gabriel da Hora de  
Oliveira : 01299372

Cássio Santos: 01296657

Kassia Ingrid Menezes de  
Oliveira: 01304487

Renan José Torres  
Guimarães: 01258141

Vinícius Andrade Martins:  
01308679

Anderson Ferreira de Lima  
Junior 01301975

## Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
30/08/2022	0.1	Criação do documento de requisitos, identificação dos requisitos, descrição dos requisitos funcionais.	Equipe

## 1 . Introdução

Documento direcionado ao sistema de tickets para Serviço de Atendimento (SA).

### 1.1 Visão geral do documento

Além desta seção introdutória, as seções seguintes estão organizadas como descrito abaixo.

- **Seção 2 - Descrição geral do sistema:** apresenta uma visão geral do sistema, caracterizando qual é o seu escopo e descrevendo seus usuários.
- **Seção 3 - Requisitos funcionais (casos de uso):** especifica brevemente os casos de uso do sistema.
- **Seção 4 - Requisitos não funcionais:** cita e explica os requisitos não funcionais do sistema.
- **Seção 5 - Especificação de requisitos do sistema:** descreve requisitos funcionais e não funcionais mais detalhadamente. No caso de requisitos funcionais, descreve os fluxos de eventos, prioridades, atores, entradas e saídas de cada caso de uso a ser implementado.

## **1.2 Convenções, termos e abreviações**

A correta interpretação deste documento exige o conhecimento de algumas convenções e termos específicos, que são descritos a seguir.

### **1.2.1 Identificação dos requisitos**

Por convenção, a referência a requisitos é feita através do nome da subseção onde eles estão descritos seguidos do identificador do requisito, de acordo com a especificação a seguir: [*nome da subseção. identificador do requisito*]

Os requisitos devem ser identificados com um identificador único. A numeração inicia com o identificador [RF001] ou [NF001] e prossegue sendo incrementada à medida que forem surgindo novos requisitos.

### **1.2.2 Propriedades dos requisitos**

Para estabelecer a prioridade dos requisitos, nas seções 4 e 5, foram adotadas as denominações “essencial”, “importante” e “desejável”.

**Essencial** é o requisito sem o qual o sistema não entra em funcionamento. Requisitos essenciais são requisitos imprescindíveis, que têm que ser implementados impreterivelmente.

**Importante** é o requisito sem o qual o sistema entra em funcionamento, mas de forma não satisfatória. Requisitos importantes devem ser implementados, mas, se não forem, o sistema poderá ser implantado e usado mesmo assim.

**Desejável** é o requisito que não compromete as funcionalidades básicas do sistema, isto é, o sistema pode funcionar de forma satisfatória sem ele. Requisitos desejáveis podem ser deixados para versões posteriores do sistema, caso não haja tempo hábil para implementá-los na versão que está sendo especificada.

## 2.Descrição geral do sistema

Documento direcionado ao sistema de tickets para Serviço de Atendimento (SA). Visando facilitar e aumentar a velocidade de atendimento para que seja otimizado a vida do trabalhador e do paciente.

## 3.Requisitos funcionais (casos de uso)

<b>RF001 Gerar relatório diário e mensal</b>	
<i>Referência</i>	[O sistema deve enviar para o administrador um relatório diariamente e mensalmente de todo os atendimentos.]
<i>Sumário</i>	O caso de uso é responsável por fazer a geração de relatórios.
<i>Pré-condições</i>	Relatório deve ser extraído no final do expediente e no final do expediente do último dia útil.
<i>Atores</i>	AS – Agente Sistema
<i>Descrição</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Envio automatizado do sistema para administrador cadastrado</li><li>Quantitativo geral das senhas emitidas.</li><li>2. Quantitativo geral das senhas atendidas.</li><li>3. Quantitativo das senhas emitidas, por prioridade.</li><li>4.Quantitativo das senhas atendidas, por prioridade.</li><li>5. Relatório detalhado das senhas contendo, numeração, tipo de senha, data e hora da emissão e data e hora do atendimento, guichê responsável pelo SA, caso não tenha sido atendida estes últimos campos ficarão em branco.</li><li>6.Relatório do TM, que devido à variação aleatória no atendimento poderá mudar.</li></ol>

<i>Alternativas</i>	
<i>Exceção</i>	

<b>RF002</b>	<b>Impressão de senha</b>
<i>Referência</i>	[O sistema deve imprimir uma senha PREFERENCIAL, EXAME ou Geral]
<i>Sumário</i>	O caso de uso é responsável pela impressão da senha
<i>Pré-condições</i>	Cada AC (Agente Cliente) deve se direcionar para o sistema para imprimir sua senha
<i>Atores</i>	AS – Agente Sistema ; AC – Agente Cliente
<i>Descrição</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistema realiza impressão da senha para o cliente.</li> <li>2. A impressão da senha deve conter a data no seguimento : DD/MM/AAA SS (SS representando o número da senha)</li> </ol>
<i>Alternativas</i>	
<i>Exceção</i>	

<b>RF003</b>	<b>Seguimento de fluxo do sistema</b>
<i>Referência</i>	[O sistema deve ter uma sequência de atendimento [SP] -> [SE SG] -> [SP] -> [SE SG].
<i>Sumário</i>	O caso de uso é responsável por fazer o loop de atendimento
<i>Pré-condições</i>	O atendimento tem que acontecer em loop para garantir atendimento geral
<i>Atores</i>	AS – Agente Sistema
<i>Descrição</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O sistema deve seguir o fluxo [SP] -&gt; [SE SG] -&gt; [SP] -&gt; [SE SG]  SP : Senha preferencial  SE: Senha exame  SG: Senha geral</li> <li>2. A senha preferencial tem que ser a próxima atendida no próximo guichê disponível</li> </ol>
<i>Alternativas</i>	
<i>Exceção</i>	

<b>UC001</b>	<b>Auto atendimento do cliente</b>
<i>Referência</i>	O cliente realiza a extração do ticket de senha no auto atendimento
<i>Sumário</i>	O caso de uso é responsável pelo atendimento do cliente
<i>Pré-condições</i>	O cliente se dirige ao totem para impressão do ticket
<i>Atores</i>	AC- Agente Cliente ; AS – Agente Sistema
<i>Descrição</i>	1. Cliente realiza impressão da senha 2. Cliente aguarda atendimento
<i>Alternativas</i>	
<i>Exceção</i>	