Requisitos Funcionais

Regras de Negócio

Uma concessionária do setor elétrico, considerando as medidas emergenciais adotadas pelo governo federal, precisa desenvolver um sistema para facilitar e otimizar a gerência das solicitações dos consumidores.

O consumidor, através da Internet, poderá fazer dois tipos de solicitação: uma para fazer reclamações e outra para pedir revisão de metas.

*(Stakeholder 1: consumidor)*

As reclamações devem ser analisadas pela área que mais conhecimento tem sobre o assunto.

Estas reclamações podem ter diversas análises de pessoas diferentes.

No final do processo de análise deve ser gerado um único texto que será a resposta ao consumidor.

*(Stakeholder 1: consumidor)*

Quando for para revisão de metas, a solicitação deve ser analisada por um funcionário do departamento de relação com clientes que, após consultar o cadastro de metas, emitirá um parecer.

*(Stakeholder 1: funcionário, Stakeholder 2: consumidor)*

Este parecer deverá ser aprovado pelo gerente do departamento. Neste caso o gerente irá responder ao consumidor e o funcionário deverá atualizar o cadastro de metas com os novos valores.

*(Stakeholder 1: gerente, Stakeholder 2: funcionário)*

O sistema deverá manter informações sobre as solicitações dos consumidores que deverão ser desmembradas em dois subgrupos: uma com as solicitações de reclamações com suas diversas análises e outra com as solicitações de revisão de metas.

Os dois subgrupos de informações devem ter informações do funcionário que fez as análises.

O cadastro de metas por consumidor é disponibilizado pelo sistema de gestão de consumidores.

O responsável pela solicitação do sistema descreveu o processo para atender o consumidor da seguinte forma:

* O consumidor faz a solicitação via Internet
* Um atendente avalia o tipo de solicitação e a direciona para a área responsável. *(Stakeholder 1: atendente)*
* Se for uma reclamação, as pessoas da área que tem maior conhecimento sobre o assunto devem emitir seus pareceres o no final o gerente da área responde ao consumidor.
* Se for uma reavaliação de metas o avaliador, que é um funcionário do departamento de relação com clientes, deverá consultar cadastro de metas, dar um parecer e encaminhar o parecer para o gerente.
* O Gerente deverá estudar o parecer e aprová-lo ou não. Deve também responder ao consumidor. *(Stakeholder 1: gerente)*
* Se o gerente aprovar, o avaliador deverá atualizar o cadastro de metas.
* A diretoria de distribuição, durante o dia, pede informações de quantas solicitações foram recebidas e quantas já foram analisadas. *(Stakeholder 1: funcionário)*

à De acordo com a situação descrita, faça o que se pede:

1. Apresentar, no mínimo, 6 histórias de usuários, no padrão 3W – Who, What, Why.

2. Listar os requisitos funcionais, suas dependências e os atores primário e secundários de cada um.

3. Listar as regras de negócio.

Stakeholders: Gerente, diretoria, funcionário, atendente e consumidor.