

Sistema para Oferecimento de Serviços pela Web (SOS-Web)

Documento de Requisitos

A – VISÃO GERAL DO SISTEMA

O sistema para Oferecimento de Serviços pela Web (SOS-Web) tem por objetivo gerenciar o oferecimento de serviços ou outras facilidades. De um lado, pessoas podem querer oferecer um serviço ou outra facilidade que tenham disponíveis. Por outro lado, pessoas podem estar interessadas em usar o serviço ou facilidade. Por exemplo, um encanador ou eletricista pode oferecer seus serviços de consertos e pessoas interessadas podem localizá-lo, via Web, por meio do SOS-Web. Um estudante pode oferecer vaga em uma república, e outro estudante, interessado na vaga, pode fazer contato por meio do SOS-Web. Outros exemplos de serviços são: motorista de van coletiva ou carro particular, manicure a domicílio, dama de companhia para idosos, caronas para determinadas cidades, etc. A idéia é que as pessoas possam oferecer um ou mais serviços, incluindo as informações sobre esses serviços num sítio da Web, e que outras pessoas, interessadas nesses serviços, possam contar com o apoio do sistema para escolher, dentre os oferecimentos, aquele que apresenta mais vantagens, de acordo com suas necessidades.

B – REQUISITOS FUNCIONAIS

B1 – Serviços oferecidos

1. O SOS-WEB deve permitir a inclusão, alteração e remoção, via Web, de *usuários* do sistema. Os dados do *usuário* consistem de: nome completo, nome de usuário (nome abreviado para acesso ao sistema), tipo de pessoa (física ou jurídica), endereço, cidade, bairro, estado, telefone fixo, telefone celular, página Web e e-mail. Para cada *usuário* incluído no sistema, deve ser gerada uma senha e enviada ao e-mail do *usuário*, que deverá alterá-la no próximo acesso ao sistema.
2. Um tipo especial de *usuário*, o *administrador*, deve ter acesso total ao sistema, podendo incluir, alterar ou excluir quaisquer dados do sistema.
3. O SOS-WEB deve permitir a inclusão, alteração e remoção, via Web, dos *tipos de serviço*

oferecidos pelos *usuários*. Cada tipo de serviço possui um código e uma descrição. Os *usuários* podem incluir novos tipos de serviços, **com aprovação do administrador**. Já a alteração e remoção são de responsabilidade do *administrador* do sistema.

4. O SOS-WEB deve categorizar os usuários em quatro tipos: *usuário oferecedor*: aqueles que já ofereceram serviços ou facilidades pelo menos uma vez; *usuário interessado*: aqueles que já se interessaram por serviços ou facilidade pelo menos uma vez; *usuário duplo*: aqueles que tanto oferecem quanto se interessam por serviços ou facilidades; e *usuário comum*: aquele que está registrado no sistema, mas nunca ofereceu nem se interessou por serviços ou facilidades.
5. Para facilitar o entendimento dos requisitos 6 em diante, quando o texto mencionar o *usuário oferecedor* entenda-se: “*usuário oferecedor ou usuário duplo*” e quando o texto mencionar o *usuário interessado* entenda-se: “*usuário interessado ou usuário duplo*”.
6. O SOS-WEB deve permitir que um *usuário* inclua ou altere, via Web, um *serviço* ou *facilidade* que deseja disponibilizar. Deve-se escolher o *tipo de serviço*, o valor cobrado (opcional), se é um serviço executado à distância ou em local a ser especificado pelo cliente, se há taxa de entrega/instalação do serviço, formas de pagamento aceitas (opcional), referências a pessoas que já utilizaram o serviço e data máxima para oferecimento do serviço.
7. Um *usuário* pode oferecer tantos *serviços* quanto desejar.
8. O SOS-WEB deve permitir que o *usuário* remova, via Web, um *serviço* que tenha incluído anteriormente. Duas opções devem estar disponíveis: remoção permanente do serviço (ou seja, o serviço é totalmente eliminado dos registros do sistema) ou remoção temporária do serviço (nesse caso o serviço fica desabilitado e poderá ser reabilitado posteriormente pelo próprio *usuário oferecedor*).
9. O SOS-WEB deve automaticamente desabilitar o *serviço* um dia após a data máxima estabelecida pelo *usuário*. Dessa forma, os *serviços* desabilitados não farão mais parte da listagem de *serviços* oferecidos.
10. O SOS-WEB deve permitir que um *usuário* visualize, via Web, uma listagem dos *usuários*

interessados em serviços, por *tipo de serviço*. Essa listagem deve conter o nome, endereço, telefone e e-mail do *usuário interessado*, para que o *usuário oferecedor* possa contactá-lo. Além disso, o *usuário oferecedor* pode visualizar as demais informações referentes ao *usuário interessado*, bastando para isso escolher um *usuário interessado* na listagem oferecida.

11. O SOS-WEB deve permitir que o serviço seja oferecido com uma das formas de pagamento que houver disponível, que são adicionadas pelos administradores.

B2 – Serviços procurados

12. O SOS-WEB deve permitir ao *usuário* visualizar, via Web, uma listagem dos *serviços* oferecidos para um determinado *tipo de serviço*. Nessa listagem devem ser incluídas informações tais como: o nome do *usuário oferecedor* que disponibilizou o serviço, o preço (se houver), o endereço, o e-mail e os telefones do *usuário oferecedor*. O *usuário interessado* pode refinar a busca pelos seguintes parâmetros: cidade, bairro e faixa de preço. Deve ser possível que o *usuário interessado* visualize as demais informações sobre um serviço, bastando para isso escolhê-lo na listagem.
13. O SOS-WEB deve permitir que o *usuário* inclua, via Web, seu *interesse* em um determinado *tipo de serviço*, por exemplo, se nenhum dos serviços oferecidos satisfizer suas necessidades. As informações que o *usuário interessado* deve fornecer são: seu nome, o *tipo de serviço* desejado, se deseja receber e-mail informativo sempre que um *usuário oferecedor* registrar um *serviço* do tipo desejado e uma data máxima para realização do serviço.
14. O SOS-WEB deve permitir que o *usuário* remova, via Web, um *interesse* que tenha incluído anteriormente. Há dois tipos de remoção de interesse: quando ele quer remover permanentemente o interesse, eliminando-o da base de dados, ou quando ele quer remover temporariamente, com possibilidade de reabilitá-lo quando achar conveniente.
15. O SOS-WEB deve automaticamente desabilitar o *interesse* um dia após a data máxima estabelecida pelo *usuário interessado*. Dessa forma, os *interesses* desabilitados não farão mais parte da listagem de *interesses*.

B3 – Avaliação do Usuário oferecedor

16. O SOS-WEB deve permitir ao *usuário* emitir sua opinião sobre um *usuário oferecedor*, por meio de uma *avaliação*, via Web, com base em seu conhecimento ganho por meio de *serviços* que tenha utilizado no passado. Nesta avaliação o *usuário interessado* deve fornecer o nome do *usuário oferecedor*, o *tipo de serviço* utilizado, a data, uma nota de 0 a 10 pelo serviço e uma observação (opcional) com comentários que considerar pertinentes.
17. O SOS-Web deve permitir ao *usuário* visualizar, via Web, uma listagem das *avaliações* realizadas para um determinado *usuário oferecedor*. Essa listagem deve conter todas as avaliações realizadas para um *usuário oferecedor* em particular, incluindo o nome do usuário interessado, o tipo de serviço realizado, a data, a nota e a observação.

18. Resposta do Oferecedor às Avaliações: Os usuários devem poder responder às avaliações recebidas. Isso permite que eles ofereçam explicações ou agradecimentos, melhorando a transparência e comunicação com o usuário interessado

B4 – Autenticação e Segurança

19. Redefinição de Senha: O sistema deve incluir um fluxo de recuperação e redefinição de senha para todos os usuários registrados. Esse fluxo deve ser realizado por e-mail, garantindo que o sistema mantenha dados de acesso atualizados e seguros.

B5 – Interações Entre Usuários

20. Mensagens Diretas entre Usuários: O SOS-Web deve permitir que usuários interessados enviem mensagens diretas para usuários por meio de um sistema de mensagens no próprio sistema. As mensagens devem ser notificadas por e-mail (caso configurado) e mantidas no sistema para posterior consulta.

C – REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

C1. Confiabilidade

21. O sistema deve ter capacidade para recuperar os dados perdidos da última operação que realizou em caso de falha.

22. O sistema deve fornecer facilidades para a realização de *backups* dos arquivos do sistema pelo *administrador*.
23. O sistema deve possuir senhas de acesso e identificação para diferentes tipos de usuários: administrador do sistema e de mais tipos de usuário. Algumas opções devem ficar disponíveis somente para o administrador, conforme definido nos requisitos 1 a 16.

C2. Eficiência

24. O sistema deve responder a consultas on-line em menos de 5 segundos.
25. O sistema deve iniciar a impressão de relatórios solicitados dentro de no máximo 20 segundos após sua requisição.

C3. Portabilidade

26. O sistema deve ser executado em navegadores da Web, sendo compatível com sistemas Windows ou Linux.
27. O sistema deve ser capaz de armazenar os dados em base de dados relacional com licença livre.

Glossário

Termo	Descrição
Administrador	Pessoa responsável pela implantação e manutenção do SOS-WEB, com poder para realizar todas as operações disponíveis aos usuários, usuários interessados e usuários oferecedores, além de ter o poder de executar quaisquer outras

	atividades necessárias para o perfeito funcionamento do sistema.
Avaliação	Procedimento por meio do qual o <i>usuário interessado</i> pode emitir sua opinião sobre <i>usuários oferecedores</i> para os quais tenha utilizado os <i>serviços</i> ou <i>facilidades</i> no passado. A avaliação pode ser útil para outros <i>usuários interessados</i> , ao decidirem qual <i>usuário oferecedor</i> melhor atende suas necessidades.
Backup	Cópia de segurança ou cópia de salvaguarda do sistema
Facilidade	Qualquer tipo de atividade que poderia ser oferecida e compartilhada por outro usuário, como por exemplo, carona, vaga em república, etc.
Interesse	Informações que descrevem as necessidades manifestadas por um <i>usuário interessado</i> em utilizar um <i>tipo de serviço</i> . Essas informações serão disponibilizadas aos <i>usuários oferecedores</i> , que poderão se candidatar a oferecer o <i>serviço</i> desejado.
Serviço	Atividade a ser desempenhada ou <i>facilidade</i> a ser disponibilizada por um <i>usuário oferecedor</i> , que pode atender o <i>interesse</i> de um <i>usuário interessado</i> em determinados <i>tipos de serviço</i> . Exemplos de serviço são: conserto de encanamentos e esgotos, 10,00 por hora; Carona para 3 pessoas para São Paulo na sexta-feira; vaga em república feminina na Rua Tal, no tal, 200,00 por mês; babá para segunda-feira de manhã; etc.
Tipo de serviço	Categorias de <i>serviço</i> ou <i>facilidades</i> possíveis, utilizadas para facilitar a busca pelos <i>usuários interessados</i> em encontrar <i>usuários oferecedores</i> que atendam suas necessidades. Por exemplo, possíveis tipos de serviço/facilidade são: encanador, babá, motorista, carona, vaga em república, pintor, etc.
Usuário	Pessoa que se registra no sistema para fazer consultas, mas que ainda não utilizou os serviços do SOS-WEB, seja manifestando <i>interesse</i> em um <i>serviço</i> , ou oferecendo um <i>serviço</i> ou <i>facilidade</i> .
Usuário duplo	<i>Usuário</i> que já atuou tanto como <i>usuário interessado</i> quanto como <i>usuário oferecedor</i>
Usuário Interessado	Pessoa que possui <i>interesse</i> em utilizar um <i>serviço</i> oferecido pelo SOS-WEB
Usuário oferecedor	Pessoa que realiza <i>serviços</i> para um <i>usuário interessado</i> .