**Questionário de Abertura de Chamado**

O objetivo deste questionário é voltar o processo de elicitação de requisitos para o cliente. Para que isso ocorra, o cliente deve responder, com suas palavras, as questões abaixo.  
Caso o cliente não possa preencher o questionário, realize uma entrevista e transcreva tudo que o mesmo responder. O questionário abaixo é apenas uma base e você pode incluir outras perguntas que considere relevantes!

Use o questionário quantas vezes considerar necessário. O objetivo principal é obter o máximo possível de informações para modelar a organização e seus processos de negócio.

Questionário definido em:   
SOUZA, C.; SANTANDER, V. Uma Proposta de Elicitação e Análise de Requisitos no Contexto de Médias e Pequenas Empresas de Desenvolvimento de Software. 14th Workshop On Requirements Engineering. Rio de Janeiro, Brasil, 2011.

**\*Obrigatório**

Parte superior do formulário

**Informações sobre a equipe. \***

nome e email dos integrantes da equipe que desenvolverá o projeto

**R:**

**Informações sobre o cliente**

Nome, e-mail e/ou telefone para contato

**R:**

**Nome do Produto**

**R:**

**Detalhamento do Problema**

As questões abaixo devem ser respondidas pelos clientes e transcritas na integra.

**Objetivo do Projeto \***

O que o sistema deve fazer?

**R:**

**Breve descrição da necessidade \***

Aqui deve ser feita uma breve descrição do que se deseja criar. Ex.: "Desenvolver um sistema que permita controlar todas as despesas dos veículos que a empresa utiliza, tais como combustível, pneus, etc. O sistema deverá permitir a apuração do ICMS desses mesmos veículos, em relação ao ICM apurado nas saídas (vendas) da empresa".

**R:**

**Funcionamento Atual \***

Neste campo deve ser indicado o funcionamento atual do processo que será controlado a partir do software. Ex.: "Atualmente as notas de despesas da empresa, são controladas em planilhas eletrônicas, das notas são armazenados, o valor da nota, do ICMS, número da nota, veículo ao qual se relaciona essa despesa e data do documento. A partir desta planilha são verificados os relatórios do sistema de venda e na contabilidade a apuração do ICMS, com o percentual das vendas tributadas e diferidas do faturamento total, o mesmo é aplicado sobre o total do ICMS nas planilhas eletrônicas obtendo assim o direito dos créditos."

**R:**

**Dependências do Processo \***

Neste campo deve ser efetuada uma definição de quais dependências o novo sistema terá e se haverá a necessidade de gerar informações para outros sistemas ou buscar informações de outros sistemas de controle. Ex.: "Este sistema deverá gravar as notas de despesas em um controle paralelo, registrando as informações das notas e os valores de ICMS das mesmas, ao final do mês deverá ser apurado as vendas pelo sistema de faturamento, a apuração do ICMS sobre as vendas diferidas e tributadas sobre o faturamento total da empresa, onde, o mesmo percentual de participação do ICMS diferido e tributado sobre o faturamento total será o percentual que poderá ser aproveitado sobre a apuração do ICMS das despesas dos veículos"

**R:**

**Usuários chave envolvidos \***

Aqui deve ser feita uma descrição dos usuários chave envolvidos no projeto. Ex.: Produtor que entrega/vende a produção encaminhará as notas para a Cooperativa; Usuário responsável pelo lançamento das NFs; Usuário responsável pelo cadastro dos limitadores;

**R:**

**Dados a serem armazenados \***

Neste campo devem ser descritos os dados que serão armazenados pelo sistema. Ex.: Quando for efetuada a apuração, em relação as notas de Diesel sistema deverá: Gravar em um controle de saldo: a. O número da nota; b. A data de lançamento; c. O valor da nota; d. O valor total do ICMS da nota; e. O valor aproveitado do ICMS na apuração; f. A data da apuração; g. O saldo do ICMS da nota em questão; h. A safra; i. Cultura; j. Percentual do ICMS; k. Parceiro; Em relação às notas de Fixação: Gravar em uma memória de calculo: a. O número da nota; b. A data de emissão da nota; c. Valor total da nota; d. O percentual de ICMS; e. O Valor de ICMS da Nota; f. Valor de ICMS utilizado; g. Data da apuração; h. Safra; i. Cultura; j. Parceiro;

**R:**

**Relatórios \***

Que tipo de relatórios deverão ser criados?

**R:**

**Qual a frequência de utilização do sistema? \***

Ex.: mensal, semanal, diária, etc.

**R:**

**Expectativa de projeto**

Quais são as expectativas do cliente quanto ao projeto?

**Data de expectativa de entrega \***

Ex.: 12/11/2015

**R:**

**Data de limite máximo para entrega \***

**R:**

**Informações Adicionais**

**Impacto (caso a necessidade não seja implementada - RISCO) \***

Neste campo devem ser indicados quais os riscos aos quais a empresa estará sujeita se o software não for implementado. Ex.: A empresa está sujeita a perda de recursos financeiros em função da impossibilidade de gestão das informações dos valores de restituição do ICMS. A apuração de forma manual pode ser muito demorada e não confiável.

**R:**

**Observações**

Aqui deve ser indicada qualquer informação adicional referente ao projeto.

R: