



# Documento de Requisitos CRM

Id documento: 00001/2023

---

**Versão 1.0**

# ÍNDICE

<b>Versão 1.0 .....</b>	<b>1</b>
<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Convenções, termos e abreviações .....</b>	<b>3</b>
1.1.1 Identificação dos Requisitos .....	4
<b>2. VISÃO GERAL DO PRODUTO/SERVIÇO .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Abrangência e sistemas relacionados .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Descrição do cliente .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Descrição dos usuários .....</b>	<b>6</b>
2.3.1 Inside Sales.....	7
2.3.2 Consultores .....	7
2.3.3 Marketing .....	7
2.3.4 Gerentes e Supervisores.....	7
2.3.5 Relacionamento com o cliente .....	7
2.3.6 Suporte ao Cliente.....	7
2.3.7 Analistas de dados .....	7
<b>3. REQUISITOS FUNCIONAIS.....</b>	<b>8</b>
[RF001] Visão ampla do CRM .....	8
[RF002] Gerenciamento de Informações do Cliente.....	8
[RF003] Acessibilidade .....	9
[RF004] Desenho de Telas Customizáveis .....	9
[RF005] Alertas .....	10
[RF006] Gestão de Concorrentes .....	10
[RF007] Gestão de Documentos .....	10
[RF008] Rastreamento de Tarefas .....	10
[RF009] Relatórios e Dashboards.....	11
[RF010] Histórico de Licitações .....	11
[RF011] Gestão de Contratos .....	12
[RF012] Integração com Redes Sociais.....	12
[RF013] Rastreamento de Métricas de Marketing.....	13
[RF014] Histórico de Interações .....	13
[RF015] Gerenciamento de Oportunidades .....	14
[RF016] Automação de Vendas .....	14
[RF017] Mobilidade .....	14
<b>4. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1 Usabilidade .....</b>	<b>16</b>
[RNF001] Interface User Friendly .....	16
<b>4.2 Confiabilidade.....</b>	<b>16</b>
[RNF002] Backup e Recuperação .....	16
[RNF003] Auditoria e Rastreabilidade.....	16
[RNF004] Conformidade Legal .....	17
<b>4.3 Desempenho.....</b>	<b>17</b>
[RNF005] Desempenho .....	17
[RNF006] Integração SAP .....	17

---

<b>4.4 Segurança.....</b>	<b>18</b>
[RNF007] Segurança de Dados.....	18
[RNF008] Single Sign-On (SSO) .....	18
<b>4.5 Padrões .....</b>	<b>18</b>
[RNF009] Manutenção e Suporte .....	18
<b>4.6 Arquitetura .....</b>	<b>18</b>
[RNF010] Escalabilidade .....	18
[RNF011] Capacidade de Integração.....	19

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo especificar os requisitos do novo CRM, fornecendo informações essenciais para os desenvolvedores e demais partes envolvidas no projeto. Ele servirá como um guia detalhado para o desenvolvimento, implementação e testes do sistema.

- **Seção 2 - Descrição geral do produto/serviço:** apresenta uma visão geral do produto/serviço, caracterizando qual é o seu escopo e descrevendo seus usuários.
- **Seção 3 - Requisitos funcionais:** lista e descreve os requisitos funcionais do produto/serviço, especificando seus objetivos, funcionalidades, atores e prioridades.
- **Seção 4 - Requisitos não funcionais:** especifica todos os requisitos não funcionais do produto/serviço, divididos em requisitos de usabilidade, confiabilidade, desempenho, segurança, distribuição, adequação a padrões e requisitos de hardware e software.
- **Seção 5 - Rastreabilidade:** apresenta os relacionamentos entre os requisitos do produto/serviço.
- **Seção 6 - Referências:** contém uma lista de referências para outros documentos relacionados

### 1.1 Convenções, termos e abreviações

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

**CNPJ:** Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, um número de identificação fiscal para empresas no Brasil.

**SAP:** Sistema de processamento de dados, comumente usado para referir-se ao software de gestão empresarial da SAP.

**CRM:** Customer Relationship Management, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente, um software ou sistema usado para gerenciar informações sobre clientes e interações com eles.

**API:** Interface de Programação de Aplicativos, que permite a integração e comunicação entre sistemas.

**ERP:** Planejamento de Recursos Empresariais, um tipo de software que ajuda a gerenciar processos de negócios.

**GUI:** Interface Gráfica do Usuário, a parte do software que permite aos usuários interagirem visualmente com o sistema.

Essas convenções, termos e abreviações são usados ao longo deste documento para descrever de forma precisa e clara os requisitos e recursos do CRM.

### **1.1.1 Identificação dos Requisitos**

Por convenção, a referência a requisitos é feita através do identificador do requisito, de acordo com o esquema abaixo:

[identificador de tipo de requisito.identificador do requisito]

O identificador de tipo de requisito pode ser:

- RF – requisito funcional
- RNF – requisito não-funcional

Identificador do requisito é um número, criado seqüencialmente, que determina que aquele requisito é único para um determinado tipo de requisito.

Ex: RF001, RF002, RNF001, RNF002.

### 1.1.2 Prioridades dos Requisitos

Para estabelecer a prioridade dos requisitos 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 são requisitos que podem ser deixados para versões posteriores do sistema, caso não haja tempo hábil para implementá-los na versão que está sendo especificada.

## 2. VISÃO GERAL DO PRODUTO/SERVIÇO

O Sistema de CRM é uma plataforma de software que tem como objetivo centralizar e otimizar o gerenciamento de informações relacionadas aos clientes, vendas, marketing e interações. Ele oferece uma abordagem abrangente para aprimorar o relacionamento com os clientes e melhorar as estratégias de vendas e marketing. Este sistema é projetado para atender a duas principais categorias de clientes: licitações e escolas privadas.

### 2.1 Abrangência e sistemas relacionados

O CRM deverá fornecer os seguintes recursos principais:

**Gestão de Clientes:** O sistema permite o armazenamento de informações detalhadas sobre clientes, incluindo escolas privadas e parceiros em licitações.

**Segmentação de Clientes:** É possível categorizar clientes em diferentes segmentos com base em suas características e necessidades específicas.

**Gestão de Licitações:** Para clientes envolvidos em licitações, o sistema oferece recursos para verificar parceiros, ajustar informações.

**Gestão de Relacionamento:** O sistema rastreia interações com clientes, como visitas, chamadas telefônicas e e-mails.

**Agendamento e Agenda de Consultores:** Permite o agendamento de visitas e vinculações com calendários do Google e redes sociais, melhorando a organização e a eficiência das visitas de consultores.

**Automatização de Campanhas de Marketing:** O sistema integra-se a redes sociais para automatizar campanhas de marketing e rastrear métricas, como visualizações e cliques.

**Checklist de Qualificação:** Coleta informações de qualificação dos clientes para avaliar a adequação e o potencial de negócios.

**Relatórios e Análises:** Fornece relatórios detalhados sobre atividades de vendas e marketing para orientar as estratégias de negócios.

## 2.2 Descrição do cliente

A Editora Opet é uma instituição voltada para a área de educação. Reconhecidos por nossos esforços para fornecer soluções educacionais de qualidade, incluindo materiais didáticos e recursos pedagógicos. A Editora Opet atende uma ampla gama de clientes do setor educacional.

Sua missão é desenvolver materiais e métodos que promovam uma educação de qualidade e contribuam para o crescimento acadêmico e pessoal dos alunos. A instituição está comprometida com a inovação educacional e busca continuamente formas de aprimorar a experiência de aprendizagem por meio de tecnologia e abordagens pedagógicas eficazes. A Editora Opet está comprometida com a excelência educacional e está sempre em busca de soluções para melhorar o ensino e a aprendizagem.

## 2.3 Descrição dos usuários

Os usuários que utilizarão o Sistema de CRM Geral são profissionais envolvidos nas operações de vendas, marketing e relacionamento com clientes. Cada tipo de usuário desempenha funções específicas.

**2.3.1 *Inside Sales***

Seu papel envolve entrar em contato com clientes em potencial, agendar visitas a clientes, coletar informações de qualificação e registrar interações

**2.3.2 *Consultores***

Os consultores de vendas são profissionais que trabalham diretamente com os clientes. Eles conduzem visitas a clientes, entendem as necessidades e fornecem soluções personalizadas. Eles também registram interações e mantêm um histórico de vendas.

**2.3.3 *Marketing***

A equipe de marketing é composta por profissionais criativos e analíticos, especialistas em estratégias de marketing, publicidade e automação de campanhas. Eles usam o CRM para criar e gerenciar campanhas de marketing, rastrear métricas e avaliar o desempenho das campanhas.

**2.3.4 *Gerentes e Supervisores***

Os gerentes de vendas são líderes da equipe de vendas. Eles são responsáveis por monitorar o desempenho da equipe, acompanhar metas de vendas, analisar relatórios e tomar decisões informadas. São estrategistas orientados para o gerenciamento.

**2.3.5 *Relacionamento com o cliente***

Os atendentes podem usar o CRM para fazer atendimentos, registrar informações de contato e manter um registro das interações.

**2.3.6 *Suporte ao Cliente***

A equipe de suporte ao cliente pode usar o CRM para acessar informações relevantes sobre os clientes, histórico de interações e necessidades específicas, tornando o suporte mais eficaz.

**2.3.7 *Analistas de dados***

Os analistas de dados trabalham na coleta, análise e interpretação de dados relacionados aos clientes, vendas e marketing. Eles desempenham um papel fundamental na extração de insights e na criação de relatórios personalizados.



### 3. REQUISITOS FUNCIONAIS

Nesta seção, apresentaremos os requisitos funcionais do novo CRM. Os requisitos funcionais estão agrupados de acordo com suas características e funcionalidades específicas.

---

#### [RF001] Visão ampla do CRM

---

*O sistema deve permitir aos usuários ter uma visão ampla e acesso às informações do CRM, que incluem dados de licitações e clientes privados.*

**Atores que atuam no requisito:** Usuários do sistema, incluindo gerentes, consultores de vendas e equipes de marketing.

**Entrada:** Requisição para acessar informações gerais do CRM.

**Processamento:** O sistema permite que os usuários insiram, atualizem e organizem informações do cliente.

**Condição/Restrição:** A entrada de dados deve ser precisa e atualizada.

**Saída:** Os usuários têm uma visão abrangente do CRM, incluindo dados de licitações e clientes privados.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

#### [RF002] Gerenciamento de Informações do Cliente

---

*O sistema deve ser capaz de armazenar e gerenciar informações de clientes, incluindo nome da escola, estado, cidade, segmentos, alunos, CNPJ, endereço, nome da coordenadora, nome da diretora e outras informações de relacionamento.*

**Atores que atuam no requisito:** Usuários do sistema envolvidos na gestão de informações do cliente.

**Entrada:** Inserção e atualização de informações do cliente, como nome da escola, estado, cidade, segmentos, alunos, CNPJ, endereço, nome da coordenadora e nome da diretora.

**Processamento:** O sistema permite que os usuários insiram, atualizem e organizem informações do cliente..

**Condição/Restrição:** A entrada de dados deve ser precisa e atualizada.

**Saída:** O sistema armazena e gerencia as informações do cliente de forma organizada e acessível.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

**[RF003] Acessibilidade**

---

*O sistema deve possibilitar o acesso ao sistema através de navegadores web, mantendo altos padrões de segurança para cumprir com as regulamentações da LGPD.*

**Atores que atuam no requisito:** Todos envolvidos.

**Entrada:** Solicitação de acesso ao sistema.

**Processamento:** O sistema deve autenticar e autorizar o acesso de forma segura, garantindo que os dados estejam protegidos.

**Condição/Restrição:** Deve ser implementado um forte sistema de autenticação e criptografia de dados.

**Saída:** Acesso seguro ao sistema.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

**[RF004] Desenho de Telas Customizáveis**

---

*O sistema deve permitir que as áreas envolvidas no projeto personalizem as telas do sistema de acordo com suas necessidades.*

**Atores que atuam no requisito:** Todos envolvidos.

**Entrada:** Configurações de personalização.

**Processamento:** O sistema deve permitir a customização da aparência e das informações exibidas nas telas.

**Condição/Restrição:** As personalizações devem estar em conformidade com as políticas da empresa.

**Saída:** Telas customizadas de acordo com as preferências do usuário.

**Prioridade:**      ☐ Essencial                      ☐ Importante                      ☒ Desejável

---

**[RF005] Alertas**

---

*O sistema deve gerar alertas automáticos para datas importantes, como vencimento de cadastros, prazos de propostas e recursos.*

**Atores que atuam no requisito:** Todos envolvidos

**Entrada:** Datas importantes, informações de cadastros.

**Processamento:** O sistema deve monitorar datas e eventos relevantes e gerar alertas automáticos conforme necessário.

**Condição/Restrição:** As regras para geração de alertas devem ser configuráveis.

**Saída:** Alertas automáticos.

**Prioridade:** ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

---

**[RF006] Gestão de Concorrentes**

---

*O sistema deve facilitar o cadastramento de concorrentes em cada licitação e implementar um sistema de pesquisa de concorrentes já cadastrados.*

**Atores que atuam no requisito:** Todos envolvidos

**Entrada:** Dados de concorrentes, informações de pesquisa.

**Processamento:** O sistema deve permitir o registro de informações de concorrentes e fornecer uma funcionalidade de pesquisa eficaz.

**Condição/Restrição:** Os dados de concorrentes devem ser precisos e atualizados.

**Saída:** Registros de concorrentes e resultados de pesquisa.

**Prioridade:** ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

---

**[RF007] Gestão de Documentos**

---

*O sistema deve permitir o link de arquivos relevantes, como empenho, contrato, edital e outros documentos relacionados, diretamente no sistema.*

**Atores que atuam no requisito:** Todos envolvidos

**Entrada:** Documentos a serem vinculados.

**Processamento:** O sistema deve fornecer uma maneira de vincular documentos relevantes a licitações e contratos específicos.

**Condição/Restrição:** Deve haver um controle de versão e segurança rigorosos para os documentos.

**Saída:** Documentos vinculados e acessíveis.

**Prioridade:** ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

---

**[RF008] Rastreamento de Tarefas**

---

O sistema deve possibilitar o encaminhamento de tarefas entre diferentes áreas para análise, validação e aprovação.

**Atores que atuam no requisito:** Todos envolvidos

**Entrada:** Tarefas a serem encaminhadas.

**Processamento:** O sistema deve permitir que os usuários atribuam e acompanhem o progresso das tarefas.

**Condição/Restrição:** Deve haver uma atribuição clara de responsabilidades para cada tarefa.

**Saída:** Tarefas atribuídas e status de conclusão.

**Prioridade:** ☐ Essencial ☐ Importante ☒ Desejável

---

### [RF009] Relatórios e Dashboards

---

O sistema deve gerar relatórios instantâneos para gestores com informações como licitações futuras, status de licitações, contratos vigentes e entregas pendentes.

**Atores que atuam no requisito:** Usuários do sistema, Gestores.

**Entrada:** Parâmetros para geração de relatórios.

**Processamento:** O sistema deve coletar e consolidar dados relevantes para a geração de relatórios e dashboards.

**Condição/Restrição:** Deve haver opções para personalizar relatórios de acordo com as necessidades dos gestores.

**Saída:** Relatórios e dashboards atualizados.

**Prioridade:** ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

---

### [RF010] Histórico de Licitações

---

O sistema deve manter um histórico completo de licitações, incluindo as perdas, para análise de motivos e elaboração de estratégias futuras.

**Atores que atuam no requisito:** Usuários do sistema, equipe de licitações.

**Entrada:** Registros de licitações e resultados.

**Processamento:** O sistema deve armazenar registros históricos de licitações e permitir a análise de motivos para licitações perdidas.

**Condição/Restrição:** Os registros históricos devem ser mantidos de forma segura e acessível.

**Saída:** Histórico de licitações e análise de motivos.

**Prioridade:** ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

---

**[RF011] Gestão de Contratos**

---

*O sistema deve possibilitar a gestão completa de contratos com a possibilidade de prorrogação.*

**Atores que atuam no requisito:** *Todos usuários do sistema.*

**Entrada:** *Informações contratuais, dados legais.*

**Processamento:** *O sistema deve permitir o registro, monitoramento e atualização de contratos de forma eficaz.*

**Condição/Restrição:** *Os contratos devem estar em conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis.*

**Saída:** *Contratos gerenciados e atualizados.*

**Prioridade:**            ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

**[RF012] Integração com Redes Sociais**

---

*A integração com redes sociais é um requisito fundamental, pois possibilita que a empresa se envolva de maneira eficaz com os clientes nas plataformas sociais mais utilizadas. Isso resulta em uma melhor compreensão do comportamento e preferências dos clientes, geração de leads, acompanhamento de tendências do setor e maior engajamento, contribuindo para o aprimoramento do relacionamento com os clientes e o sucesso das estratégias de marketing e vendas.*

**Atores que atuam no requisito:** *Usuários responsáveis pela gestão de relacionamento com clientes e marketing.*

**Entrada:** *Requisição para integrar o sistema com redes sociais, como LinkedIn, Facebook, entre outras.*

**Processamento:** *O sistema permite a integração com redes sociais selecionadas, permitindo o acesso a informações e interações nas redes sociais.*

**Condição/Restrição:** *As redes sociais selecionadas devem ser compatíveis com as estratégias da empresa e os objetivos de relacionamento com clientes.*

**Saída:** *O sistema é integrado com redes sociais específicas, permitindo o acesso a informações e interações relevantes nas plataformas selecionadas.*

**Prioridade:**            ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

**[RF013] Rastreamento de Métricas de Marketing**

---

*O sistema deve rastrear métricas de marketing, como visualizações, cliques e conversões, para avaliar o desempenho das campanhas.*

**Atores que atuam no requisito:** Equipe de marketing e administradores de campanhas.

**Entrada:** Dados e parâmetros relacionados às campanhas de marketing em execução.

**Processamento:** O sistema coleta e analisa dados, rastreia métricas de marketing, como visualizações, cliques e conversões, e compila informações relevantes em relatórios. O processamento envolve o uso de ferramentas de análise e a vinculação de dados às campanhas específicas.

**Condição/Restrição:** As campanhas de marketing devem estar ativas e configuradas corretamente para que o sistema possa rastrear as métricas. Além disso, os dados de entrada devem ser precisos e confiáveis.

**Saída:** Relatórios detalhados que apresentam o desempenho das campanhas de marketing, incluindo métricas como visualizações, cliques e conversões. Esses relatórios auxiliam a equipe de marketing na avaliação do sucesso das campanhas e na tomada de decisões para otimização.

**Prioridade:**            ☒ Essencial                            ☐ Importante                            ☐ Desejável

---

**[RF014] Histórico de Interações**

---

*Registra todas as interações passadas entre a empresa e o cliente, como telefonemas, e-mails, reuniões e notas de atendimento.*

**Atores que atuam no requisito:** Equipe de vendas e atendimento ao cliente.

**Entrada:** Dados de interações passadas, como telefonemas, e-mails, reuniões e notas.

**Processamento:** Registro cronológico dessas interações para fornecer um histórico completo.

**Condição/Restrição:** As interações precisam ser registradas de forma consistente e precisa.

**Saída:** Um histórico abrangente de todas as interações passadas entre a empresa e o cliente.

**Prioridade:**            ☒ Essencial                            ☐ Importante                            ☐ Desejável

---

**[RF015] Gerenciamento de Oportunidades**

---

Acompanha o progresso das oportunidades de vendas, desde o primeiro contato até o fechamento da venda.

**Atores que atuam no requisito:** Equipe de vendas e atendimento ao cliente.

**Entrada:** Dados relacionados às oportunidades de vendas, estágio do funil de vendas, informações do cliente, etc.

**Processamento:** Acompanhamento do progresso das oportunidades, desde o primeiro contato até o fechamento da venda.

**Condição/Restrição:** As informações sobre oportunidades precisam ser atualizadas regularmente.

**Saída:** Avaliação clara do estágio de cada oportunidade e seu status.

**Prioridade:**      ☐ Essencial                      ☐ Importante                      ☒ Desejável

---

**[RF016] Automação de Vendas**

---

Ajuda a automatizar tarefas de vendas, como envio de e-mails de acompanhamento, lembretes de acompanhamento e geração de propostas.

**Atores que atuam no requisito:** Equipe de vendas e marketing..

**Entrada:** Dados sobre leads e clientes, bem como parâmetros para automação, como lembretes e propostas.

**Processamento:** Automação de tarefas de vendas, como envio de e-mails e geração de propostas, com base em regras predefinidas.

**Condição/Restrição:** Configuração precisa das regras de automação.

**Saída:** Tarefas de vendas automatizadas, economizando tempo e melhorando a eficiência.

**Prioridade:**      ☐ Essencial                      ☐ Importante                      ☒ Desejável

---

**[RF017] Mobilidade**

---

*Deve permitir o acesso e atualizações em tempo real, a partir de dispositivos móveis, para equipes em campo.*

**Atores que atuam no requisito:** Equipe em campo, vendas externas.

**Entrada:** Acesso ao sistema por meio de dispositivos móveis.

**Processamento:** Adaptação da interface para dispositivos móveis e sincronização em tempo real.

**Condição/Restrição:** Conexão estável à internet nos dispositivos móveis.

**Saída:** Acesso e atualizações em tempo real a partir de dispositivos móveis.

**Prioridade:**      ☐ Essencial                      ☒ Importante                      ☐ Desejável



## 4. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

A seguir, apresentaremos os requisitos não funcionais do CRM.

### 4.1 Usabilidade

---

#### [RNF001] Interface User Friendly

---

*Garantir que o sistema seja de fácil utilização, com uma interface amigável para os usuários, de modo a reduzir a curva de aprendizado.*

**Critérios de aceitação:** O sistema deve passar por testes de usabilidade com usuários reais e receber feedback positivo quanto à sua facilidade de uso.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

### 4.2 Confiabilidade

---

#### [RNF002] Backup e Recuperação

---

*Implementar procedimentos de backup regulares e planos de recuperação de desastres para garantir a continuidade dos negócios.*

**Critérios de aceitação:** Deve haver um plano de backup e recuperação testado regularmente, com a capacidade de restaurar os dados em caso de falha.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

---

#### [RNF003] Auditoria e Rastreabilidade

---

*Registrar todas as atividades no sistema para fins de auditoria e rastreabilidade.*

**Critérios de aceitação:** O sistema deve manter registros detalhados de todas as atividades dos usuários, permitindo a rastreabilidade de ações específicas.

**Prioridade:**      ☐ Essencial                      ☒ Importante                      ☐ Desejável

---

---

**[RNF004] Conformidade Legal**

---

*Assegurar que o sistema esteja em conformidade com todas as leis e regulamentações relevantes para licitações públicas e contratos.*

**Critérios de aceitação:** O sistema deve ser avaliado regularmente quanto à conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis e fazer atualizações conforme necessário.

**Prioridade:**      ☐ Essencial                      ☒ Importante                      ☐ Desejável

---

## 4.3 Desempenho

---

**[RNF005] Desempenho**

---

*O sistema deve ser responsivo e lidar eficientemente com grandes volumes de dados, garantindo tempos de resposta aceitáveis.*

**Critérios de aceitação:** O sistema deve ter tempos de resposta médios de menos de 2 segundos para as principais operações, mesmo sob carga máxima.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

---

**[RNF006] Integração SAP**

---

*A integração com o SAP deve ser robusta e via API, com sincronização em tempo real ou em intervalos regulares para evitar inconsistências de dados.*

**Critérios de aceitação:** A integração deve ser testada quanto à consistência e atualização de dados em um ambiente de produção.

**Prioridade:**      ☐ Essencial                      ☒ Importante                      ☐ Desejável

---

## 4.4 Segurança

---

### [RNF007] Segurança de Dados

---

*O sistema deve garantir que atenda aos mais altos padrões de segurança para proteger informações sensíveis e cumprir regulamentações como a LGPD.*

**Critérios de aceitação:** O sistema deve implementar medidas de segurança robustas, como criptografia, controle de acesso, auditoria de registros e proteção contra ameaças cibernéticas.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

### [RNF008] Single Sign-On (SSO)

---

*Implementar autenticação SSO nativa para facilitar o acesso seguro ao sistema.*

**Critérios de aceitação:** O sistema deve oferecer suporte ao SSO e permitir que os usuários acessem com segurança sem a necessidade de múltiplas autenticações.

**Prioridade:**      ☐ Essencial                      ☒ Importante                      ☐ Desejável

## 4.5 Padrões

---

### [RNF009] Manutenção e Suporte

---

*Planejar um programa de manutenção contínua e fornecer suporte técnico para resolver problemas rapidamente.*

**Critérios de aceitação:** Deve haver um plano de manutenção preventiva e suporte técnico disponível durante horário comercial.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

## 4.6 Arquitetura

---

### [RNF010] Escalabilidade

---

*O sistema deve ser projetado para lidar com o crescimento futuro, suportando um número crescente de licitações e contratos.*

**Critérios de aceitação:** O sistema deve ser capaz de lidar com pelo menos o dobro da carga prevista para os próximos 3 anos.

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável

---

---

**[RNF011] Capacidade de Integração**

---

*O sistema deve ser capaz de se integrar de forma eficaz com outras ferramentas e sistemas relevantes.*

**Critérios de aceitação:** *a necessidade de integração eficaz com ferramentas existentes, flexibilidade para futuras integrações, documentação clara, testes de integração, monitoramento e suporte, segurança da informação, desempenho e escalabilidade, além de atualização e manutenção contínua. Esses critérios asseguram que o sistema possa funcionar bem em conjunto com outras ferramentas e sistemas, atendendo às necessidades da empresa de forma eficaz.*

**Prioridade:**      ☒ Essencial                      ☐ Importante                      ☐ Desejável