Denise Moura

Lucas Cordeiro

**Engenharia de software**

**Levantamento de Requisitos**

Descrição Geral

O chatbot de atendimento ao contribuinte fornecerá informações padronizadas sobre processos fiscais, guias de pagamento e orientações sobre procedimentos administrativos da Procuradoria Fiscal e Tributária da Prefeitura Municipal de São José dos Campos, visando a otimização do tempo no atendimento online pelo aplicativo WhatsApp.

**Requisitos Funcionais:**

RF001: receber e processar mensagens enviadas via WhatsApp

RF002: enviar respostas padronizadas orientando os procedimentos necessários ao usuário

RF003: opção de falar com atendente

RF004: redirecionamento para atendimento por E-mail na situação de pedido de guias

**Requisitos Não Funcionais:**

RNF001: linguagem acessível e de fácil entendimento

RNF002: interface de conversação intuitiva, que permita ao usuário interagir de forma natural

RNF003: deve ser capaz de processar e responder às mensagens dos contribuintes em um tempo máximo de 1 minuto

RNF004: deve ser capaz de atender a um mínimo de 10 usuários ao mesmo tempo

| **Id.** | **Requisito** | receber e processar mensagens enviadas via WhatsApp. |
| --- | --- | --- |
| RF001 | **Forma de medição** | Conta-se o tempo de demora para resposta da mensagem. |
| **Unidade de medida** | **Importância** | **Requisitos relacionados** |
| minutos  (min) | A | RNF002: interface de conversação intuitiva, que permita ao usuário interagir de forma natural  RNF003: deve ser capaz de processar e responder às mensagens dos contribuintes em um tempo máximo de 1 minuto  RNF004: deve ser capaz de atender a um mínimo de 10 usuários ao mesmo tempo |

| **Id.** | **Requisito** | enviar respostas padronizadas orientando os procedimentos necessários ao usuário |
| --- | --- | --- |
| RF002 | **Forma de medição** | Pesquisa de satisfação ao encerrar atendimento |
| **Unidade de medida** | **Importância** | **Requisitos relacionados** |
| Qualidade  ou  Nota… | A | RNF001: linguagem acessível e de fácil entendimento  RNF002: interface de conversação intuitiva, que permita ao usuário interagir de forma natural |

| **Id.** | **Requisito** | opção de falar com atendente |
| --- | --- | --- |
| RF003 | **Forma de medição** | Pesquisa de satisfação ao encerrar atendimento |
| **Unidade de medida** | **Importância** | **Requisitos relacionados** |
| Qualidade  ou  Nota… | M | RNF001: linguagem acessível e de fácil entendimento  RNF002: interface de conversação intuitiva, que permita ao usuário interagir de forma natural  RNF004: deve ser capaz de atender a um mínimo de 10 usuários ao mesmo tempo |

| **Id.** | **Requisito** | redirecionamento para atendimento por E-mail na situação de pedido de guias |
| --- | --- | --- |
| RF004 | **Forma de medição** | Conta-se o tempo de demora para resposta da mensagem. |
| **Unidade de medida** | **Importância** | **Requisitos relacionados** |
| minutos  (min) | A | RNF001: linguagem acessível e de fácil entendimento  RNF003: deve ser capaz de processar e responder às mensagens dos contribuintes em um tempo máximo de 1 minuto  RNF004: deve ser capaz de atender a um mínimo de 10 usuários ao mesmo tempo |