****

**VIS**

**Documento de Visão**

Sistema Imobiliário

**Versão 0.1 (completo)**

**Histórico de Revisões**

| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| --- | --- | --- | --- |
| 14/09/2022 | 0.1 | Versão inicial do Documento de Visão | Nicoly Almeida, Pedro Paulo, Manoel Pedro, Clóvis Sérgio |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Garantia da Qualidade**

| **Data** | **Descrição** | **Autor** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Índice

1.1 Propósito 4

1.2 Definições, Acrônimos e Abreviações 4

1.3 Referências 4

2. Escopo do Produto 4

3. Posicionamento 4

3.1 Oportunidade de Negócios 4

3.2 Descrição do Problema 4

3.3 Sentença de Posição do Produto 4

3.3.1 Aos corretores 4

3.3.2 Aos clientes 4

3.3.3 Às imobiliárias 4

4. Descrição dos Envolvidos e dos Usuários 4

4.1 Resumo dos Envolvidos 4

4.2 Resumo dos Usuários 4

4.3 Ambiente do usuário 4

4.4 Perfis dos Usuários 4

4.4.1 Corretor 4

4.4.2 Cliente 4

4.4.3 Imobiliária 4

4.4.4 Administrador 4

4.5 Perfis de Usuários 4

4.6 Necessidades Principais dos Envolvidos 4

5. Visão Geral do Produto 4

5.1 Perspectiva do Produto 4

5.2 Resumo dos Recursos 4

5.3 Suposições e Dependências 4

5.4 Custo e Venda 4

5.4.1 Custo do Serviço SMS 4

5.4.2 Custo Geral do Produto 4

5.5 Licenciamento e Instalação 4

6. Características e Recursos do Produto 4

6.1 Atender manifestantes 4

6.2 Analisar manifestação 4

6.3 Encaminhar manifestações e tramitar processos 4

6.4 Apurar denúncia ou reclamação 4

6.5 Gerenciar manifestações 4

6.6 Acompanhar andamento de manifestações, trâmites de processos e planos de ações 4

6.7 Preparar e executar retorno 4

6.8 Finalizar e arquivar manifestações 4

6.9 Monitorar qualidade dos serviços de ouvidoria 4

6.10 Difundir informações ao cidadão e orientar sobre a busca de canais de informação 4

6.11 Permitir publicação de informações adicionais 4

7. Restrições 4

8. Limites de Qualidade 4

9. Precedência e Prioridade 4

Documento de Visão

Sistema Imobiliário

## Propósito

A finalidade deste documento é coletar, analisar e definir as características e necessidades de alto nível do Sistema Imobiliário. Ele se concentra nos recursos necessários aos envolvidos e aos usuários-alvo, e nas razões que levam a essas necessidades. Os detalhes de como o Sistema Imobiliário atingem essas necessidades são descritos nas especificações de casos de uso e no documento de requisitos funcionais.

## Definições, Acrônimos e Abreviações

Descrições básicas e gerais, acrônimos e abreviações utilizadas neste documento estão descritas no Glossário.

## Referências

* + Site da imobiliária Zona Sul: disponível em <https://www.zonasulimobiliaria.com.br/>
  + Sistema para imobiliária: com site, CRM e gestão de locação, disponível em: <https://www.jetimob.com/>
  + Sousa, Cesar H.; Fernandes, Keila D*. Sistema para auxiliar na mudança de imóveis.* Disponível em: <https://repositorio.ifsc.edu.br/handle/123456789/2455>

# Escopo do Produto

Este Documento de Visão refere-se ao Sistema Imobiliário (nome provisório). Esse sistema permitirá o aluguel e compra de imóveis, que os corretores cadastrem novos imóveis que estejam disponíveis para venda ou aluguel e excluir os imóveis à medida que são alugados/vendidos. Permitirá aos clientes visualizarem os imóveis disponíveis para aluguel/venda. E, permitirá às imobiliárias monitorarem todos os dados referentes aos aluguéis e vendas.

# Posicionamento

## Oportunidade de Negócios

O Sistema Imobiliário será um canal *online* de mediação entre as imobiliárias e demais proprietários de imóveis que utilizarem a aplicação e seus presentes e potenciais clientes. Além disso, poderá ser utilizado internamente pelas empresas para a organização interna.

Do lado dos clientes, estes poderão pesquisar imóveis, ver suas principais características, meios de pagamento e financiamento, agendar visitas, bem como inserir reclamações, solicitações diversas, bem como apresentar dúvidas, sugestões e elogios sobre os serviços e bens ofertados, além de manter contato direto com os responsáveis pelos imóveis, bem como pelo sistema como um todo através de um serviço de atendimento ao cliente, tanto por meio de chat quanto por meio de chamadas.

As corretoras de imóveis, assim como vendedores e locadores individuais, poderão gerir seus imóveis, visualizar seus *status* (disponibilidade para compra, aluguel), inserir múltiplas informações, bem como manter contato com seus clientes e demais colaboradores, como corretores, publicitários, dentre outros.

Os corretores poderão anunciar imóveis direcionando-os com base em suas localidades (cidade, bairro), modalidades de contrato (venda, aluguel - indicando ainda o prazo da locação), preço e perfil de consumidor.

A aplicação concederá aos seus usuários segurança, rapidez, bem como transparência e facilidade de contato com todos os interessados.

Sendo um Sistema para Internet, ainda permitirá melhorias e atualizações constantes que porventura se façam necessárias pela demanda dos utilizadores, que contribuirão para a construção e manutenção do mesmo através de sugestões, elogios e demandas.

## Descrição do Problema

| O problema de | facilitar o processo de alguel/compra de imóveis |
| --- | --- |
| afeta | corretores, clientes e donos de imobiliária |
| O impacto disto é | facilitar a aquisição de imóveis por parte dos usuários e o trabalho dos corretores |
| Uma solução bem sucedida | permitirá:   * maior agilidade no atendimento aos clientes; * facilidade e praticidade na comunicação entre cliente e corretor; * ajudar a aprimorar a visão que a imobiliária tem do seu modelo de negócio. |

## Sentença de Posição do Produto

### Aos corretores

| Para | os corretores de uma imobiliária |
| --- | --- |
| Quem | quiser enviar uma manifestação à sua prefeitura |
| O Sistema Imobiliário | é um software |
| Que | fará a intermediação, permitirá o envio de tais manifestações e o acompanhamento de seu processo |
| Diferente de | o estado atual em que somente poderão fazer manifestações junto à prefeitura através de telefone e/ou carta e não tem acompanhamento dos seus processos. |
| Nosso produto | permite a agilidade no encaminhamento, acessibilidade ao acompanhamento das manifestações e a resposta às suas solicitações. |

### Aos clientes

| Para | os servidores da prefeitura |
| --- | --- |
| Quem | quiser enviar uma manifestação à sua prefeitura |
| O Sistema de Ouvidoria Municipal | é um software |
| Que | permitirá o envio de tais manifestações e o acompanhamento de seu processo |
| Diferente de | o estado atual em que somente poderão fazer manifestações junto à prefeitura através do Protocolo Geral. |
| Nosso produto | acessibilidade ao acompanhamento das manifestações e a resposta às solicitações fora das dependências da prefeitura, através dos canais de acesso. |

### À imobiliária

| Para | as outras entidades públicas (p.e., Estado) |
| --- | --- |
| Quem | encaminhar ou transcrever solicitações de outras Ouvidorias Públicas de Entidades externas à Prefeitura |
| O Sistema de Ouvidoria Municipal | é um software |
| Que | permitirá a recepção de tais requisições e o acompanhamento de seus processos |
| Diferente de | o estado atual em que os ouvidores administram as requisições das entidades públicas manualmente |
| Nosso produto | permite eficiência na administração e no encaminhamento destas requisições ao seu destino. |

# Descrição dos Envolvidos e dos Usuários

## Resumo dos Envolvidos

Esta seção descreve os principais envolvidos do Sistema, cujos interesses poderão afetar o resultado da execução ou do término do projeto. *Outros envolvidos serão descritos a partir da entrega deste documento ao gerente de projetos.*

| **Nome** | **Representa** | **Papel** |
| --- | --- | --- |
| Departamento Comercial / Administração | Solicitante do desenvolvimento do produto | Solicita o desenvolvimento do produto, aprova os financiamentos e assegura que haverá uma demanda de mercado pelos recursos do produto. |
| Gerente da Área de Negócios | Encaminha as necessidades e valida os requisitos elicitados pelo analista | Encaminha as necessidades que os usuários terão, define alguns papéis, dirige, coordena, revisa e valida as especificações de requisitos do sistema. |
| Analista de Negócios | Analisa o problema e coleta dados | Identifica, gerencia os requisitos e modela casos de uso, delimitando e definindo as funcionalidades do produto; por exemplo, estabelecendo quais são os atores e casos de uso existentes e como eles interagem. |
| Gerente de Projeto | Lidera o desenvolvimento do sistema. | Planeja, gerencia e aloca recursos, define prioridades, coordena interações entre usuários e clientes, e mantém a equipe centralizada no projeto. Também estabelece um conjunto de práticas que asseguram a integridade e qualidade dos artefatos do projeto. |

## Resumo dos Usuários

Esta seção identifica quem serão os usuários do sistema. Nesta fase da análise, estes não terão nenhuma influência que afete o resultado do projeto, já que atualmente não existe um contratante definido que utilizará o produto.

| **Nome** | **Descrição** | **Responsabilidades** | **Envolvidos** |
| --- | --- | --- | --- |
| Cliente | Usuário final primário do sistema. | Fazem reclamações, denúncias, solicitações e apresentam dúvidas, sugestões e/ou elogios junto à administração pública através do sistema. | Munícipe, servidor municipal ou outra entidade pública externa. |
| Corretor | .Usuário administrativo secundário do sistema. | Responsável pelo cadastramento de informações e/ou encaminhamento destas aos setores específicos. Assessora o Ouvidor Geral em suas atividades | Prefeitura |
| Imobiliária | Usuário administrativo do sistema | .Gerencia o sistema e atribui responsabilidades a outros usuários. Pode desempenhar também as responsabilidades de um corretor.. | Prefeitura |

## Ambiente do usuário

Os usuários acessarão o sistema através de módulos que serão diferenciados de acordo com a modalidade do usuário (se usuário cliente, corretor, imobiliária ou administrador técnico do sistema). A partir da homepage, os usuários serão remetidos aos seus respectivos módulos após inserirem na sessão de login suas credenciais através de um navegador web usual.

Serão desenvolvidas versões para navegadores mobile e desktop diferenciadas, responsivas e ágeis. Futuramente, também serão desenvolvidos apps para Android e iOS. Os padrões de uso, bem como a possível interação do sistema com aplicações externas e demais produtos e serviços não são previsíveis neste presente momento.

## Perfis dos Usuários

### Cliente

| **Descrição** | Um habitante da cidade ou servidor da prefeitura que utilizará o sistema para encaminhar suas manifestações. |
| --- | --- |
| **Tipo** | *Usuário eventual*, conhecimento sobre a utilização da Internet é desconhecida. |
| **Responsabilidade** | Usuário básico dos serviços e dos conteúdos oferecidos. |
| **Perfil no sistema** | Manifestante |
| **Critérios de Sucesso** | Conseguir encaminhar sua manifestação à prefeitura/acessar as informações disponibilizadas no modulo cliente. |
| **Envolvimento** | Após implantação do sistema, fornecer feedback do serviço disponibilizado. |
| **Produtos Liberados** | Modulo cliente (Portal da Ouvidoria). Serviços SMS de resposta que dependem das condições impostas pela operadora. |
| **Comentários / Problemas** | O desempenho durante períodos de pico de uso talvez seja um problema. Disponibilidade de oferecer serviços de mensagens SMS depende das condições impostas pela operadora. |

### Corretor

| **Descrição** | Utiliza o sistema para gerenciar usuários e atribuir responsabilidades. Terá acesso total ao sistema. Poderá desempenhar funções de ouvidor no sistema. |
| --- | --- |
| **Tipo** | *Usuário qualificado*. Possui conhecimento sobre todo o sistema e assistirá os ouvidores no uso do mesmo. |
| **Perfil no sistema** | Usuário administrativo |
| **Responsabilidade** | Delega responsabilidades aos outros usuários do sistema e define parâmetros de utilização. |
| **Critérios de Sucesso** | O sucesso é completamente definido pela habilidade do Ouvidor Geral em gerenciar e administrar o sistema corretamente. |
| **Envolvimento** | Fornecer feedback do produto. Encaminhar necessidades após o *release*. |
| **Disponibilidade** | Manual de usuário administrativo. Help do sistema. |
| **Comentários / Problemas** |  |

### Imobiliária

| **Descrição** | Utiliza o sistema para gerenciar as manifestações enviadas pelos munícipes e servidores públicos e encaminha-las, caso necessário, ao setor competente. |
| --- | --- |
| **Tipo** | *Usuário qualificado*. Possui conhecimento básico sobre o sistema necessário ao exercício de suas atividades atribuídas pelo Ouvidor Geral. |
| **Perfil no sistema** | Usuário gerente. |
| **Responsabilidade** | Receber, encaminhar e acompanhar as manifestações dos munícipes e servidores públicos municipais. |
| **Critérios de Sucesso** | O sucesso é completamente definido pela habilidade do Ouvidor em gerenciar o sistema corretamente. |
| **Envolvimento** | Fornecer feedback do produto. Encaminhar necessidades após o release. |
| **Disponibilidade** | Manual de usuário ouvidor. Help do sistema. |
| **Comentários / Problemas** |  |

### Administrador Técnico do Sistema

| **Descrição** | Tem acesso total e irrestrito ao sistema. |
| --- | --- |
| **Tipo** | *Usuário qualificado.* Possui conhecimento sobre todo o sistema. |
| **Perfil no sistema** | Usuário especial |
| **Responsabilidade** | Além de poder possuir as responsabilidades de um Ouvidor Geral, poderá ter acesso a funcionalidades adicionais espeficados na Seção xx.xxx deste documento. |
| **Critérios de Sucesso** | O sucesso é completamente definido pela habilidade em gerenciar o sistema corretamente. |
| **Envolvimento** | Fornecer feedback do produto. Encaminhar necessidades após o release. |
| **Disponibilidade** | Manual de usuário especial. Help do sistema. |
| **Comentários / Problemas** | O mau uso da disponibilidade dos recursos adicionais pode acarretar problemas ao sistema e perda de informações. |

## Perfis de Usuários

Descritos categoricamente na seção anterior.

## Necessidades Principais dos Envolvidos

| **Necessidade** | **Prioridade** | **Interesse** | **Solução Atual** | **Soluções Propostas** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Acesso seguro | Alta | Gerenciamento de informações privadas e confidenciais. | Nenhuma | | Gerenciamento de acesso do usuário através de login e senha encriptada. |
| Confidencialidade | Alta | Gerenciamento de informações privadas e confidenciais. | Nenhuma | | Munícipe ou servidor público - consulta à manifestação através de um número de atendimento ou número de protocolo.  Ouvidor – atribuição de usuário específico responsável por manifestações confidenciais. |
| Escalabilidade | Moderada | Nenhum | Nenhum | | Permitir ampla quantidade de acessos simultâneos através dos canais de acesso para usuários finais. |
| Facilidade de uso | Alta | Habilidade em prover navegação intuitiva no uso do sistema na Internet ou Intranet. | Nenhum | | Prover ambiente amigável, altamente intuitivo e auxiliado por ajuda on-line quando requisitado. |
| Baixo tempo de resposta | Moderada – Alta | Habilidade em prover baixos tempos de resposta quando for feita qualquer requisição ao sistema. | Nenhum | | Desenvolver software sem codificação desnecessária, providenciar recursos e hardware propício para que o interesse seja satisfeito. |

# Visão Geral do Produto

## Perspectiva do Produto

O Sistema Imobiliário permitirá uma gestão digital e inteligente de imóveis por parte de interfaces intuitivas e de fácil utilização. O principal meio de comunicação será a Internet, através do acesso, primariamente, por um navegador web, ao servidor do Sistema. Outros canais de comunicação possíveis também serão o telefone e aplicativos de trocas de mensagens como WhatsApp, WhatsApp Business e Telegram.

Os imóveis serão divulgados através de anúncios no site, que contarão, cada um, com uma URL própria que será gerada pelo próprio sistema, sem que seja necessário que o usuário tenha conhecimentos técnicos de programação ou design.

Os contratos de compra, venda e aluguel de imóveis serão fechados através do próprio Sistema, que apresentará os termos de uso mediante os quais os usuários farão suas negociações.

A documentação legal necessária será confeccionada a fim de evitar, dirimir e amenizar quaisquer possíveis celeumas.

## Resumo dos Recursos

* 1. Não definido até o momento.

## Suposições e Dependências

Este Documento de Visão poderá ser alterado, tendo em vista o processo que será adotado pelo gerente de projetos.

## Custo e Venda

Não definido até o momento.

## Licenciamento e Instalação

Não definido até o momento.

# Características e Recursos do Produto

Esta seção define e descreve as características do Sistema Imobiliário. Serão apresentados, a seguir, os requisitos de alto nível do sistema que são necessários para propiciar benefícios aos usuários.

## Anunciar imóvel

O sistema deverá ser capaz de possibilitar que usuários sem conhecimentos técnicos de programação e/ou design possam ofertar imóveis, adicionando as informações pertinentes, bem como fotografias e documentação de interesse.

## Deletar anúncio de imóvel

O sistema deverá permitir também que anúncios previamente feitos sejam deletados, de acordo com os termos de uso a serem disponibilizados.

## Gerenciar imóveis

O sistema deverá permitir o gerenciamento dos imóveis, informando todas as informações relevantes, que ainda serão levantadas. Baseado nas informações com as quais a base de dados do sistema será alimentada, serão gerados relatórios e resumos com as informações gerenciais.

## Acompanhar andamento de *tickets* de atendimento

O sistema deverá permitir o acompanhamento de atendimento entre seus diversos usuários. Reclamações, sugestões, processos de compra, venda e aluguel de imóveis serão registrados e mostrados aos usuários de maneira intuitiva, de modo que fique claro quem são as partes nas interações. Os *tickets* serão separados em abertos ou conclusos, podendo outras modalidades ainda serem implementadas no futuro, a depender da necessidade.

## Relatórios de desempenho

Monitoramento do desempenho dos imóveis através de relatórios gerados automaticamente, inclusive com gráficos para melhor visualização das informações.

## Feedback ao proprietário

E-mail, SMS e mensagens em aplicativos automáticos com as atividades do imóvel em tempo real.

## Monitoramento de imóveis

O sistema deverá permitir que seus usuários verifiquem a situação dos imóveis cadastrados.

## Chat

Atendimento aos clientes em tempo real. Comunicação e troca de informações entre colaboradores das imobiliárias.

## Integração com aplicativos de mensagem instantânea

O sistema será integrado a aplicativos de mensagens instantâneas como WhatsApp, WhatsApp Business e Telegram.

# Restrições

O sistema deverá assegurar que somente usuários com autorizações específicas, baseadas nas regras de negócio, poderão realizar determinadas ações, bem como manter o código fonte seguro a fim de evitar alterações maliciosas..

# Limites de Qualidade

Ainda não especificados. O gerente de projetos ficará responsável por realizar as medições do produto necessárias ao seu gerenciamento.

# Precedência e Prioridade

Não definido até o momento.

Validado por:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Clóvis Sérgio Lima (sergio.lima@academico.ifpb.edu.br)**

Gerente da Unidade Sistema Imobiliário

Em 12/09/2022

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Manoel Pedro Alexandre (pedro.manoel@academico.ifpb.edu.br)**

Gerente da Unidade Sistema Imobiliário

Em 12/09/2022

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Nicoly Figueredo Pessoa de Almeida (almeida.nicoly@academico.ifpb.edu.br)**

Gerente da Unidade Sistema Imobiliário

Em 12/09/2022

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Pedro Paulo Cantalice (cantalice.pedro@academico.ifpb.edu.br)**

Gerente da Unidade Sistema Imobiliário

Em 12/09/2022

# 