



Análise e Desenvolvimento de Sistemas - EaD

Projeto de TI 1

Etapas 1

Alunos:

Miguel de Freitas Muniz (72250133)

Nadine Emily Velasques Corrales (72250395)

Daphine Lucas do Vale (72250231)

Letícia do Vale Oliveira (72250137)

Geisiane Schulz (72250490)

Brasília - DF

2024

1. Introdução e objetivo

As dificuldades no processo de desenvolvimento de um software começam durante as etapas iniciais do projeto, pois delimitar o escopo de um sistema está longe de ser uma tarefa trivial. Como bem colocam Koscianski e Soares (2017), “a volatilidade dos requisitos é uma das maiores causas de insucesso de projetos de software.”

Este documento apresenta os requisitos para o desenvolvimento de um sistema de gestão de pedidos e clientes para Katherine Corrales, empreendedora e fundadora da marca Katherine Corrales - Doceria, visando fornecer uma solução abrangente para as necessidades específicas do negócio.

Crosby (1992) alega que “a qualidade é conformidade aos requisitos”, portanto, os detalhes aqui descritos serão fundamentais para orientar o progresso do projeto, sua implementação, seus testes e a homologação do sistema, garantindo sua eficácia e alinhamento com os objetivos do negócio.

1.1 Identificação dos requisitos

Uma grande dificuldade é tratar os aspectos não técnicos que vêm à tona quando se realizam revisões de projetos, de acordo com Yourdon (1989), mas você não pode remover o elemento humano de uma revisão. O autor, possui sentimentos e emoções. E os revisores também possuem seus próprios sentimentos.

Apenas por questão de convenção e organização, a identificação dos requisitos para o desenvolvimento do sistema de gestão de pedidos e clientes para a marca Katherine Corrales - Doceria seguirá o seguinte padrão:

- **Requisitos funcionais:** serão referenciados pelo nome da subseção onde estão descritos seguidos do identificador do requisito, conforme o exemplo a seguir:

[IdentificadorDoRequisitoFuncional] NomeDoRequisitoFuncional

- **Requisitos não funcionais:** serão identificados pela seção correspondente, seguida do identificador do requisito, conforme o exemplo a seguir:

[IdentificadorDoRequisitoNaoFuncional]

NomeDoRequisitoNaoFuncional

- **Requisitos de domínio:** serão identificados pela seção correspondente, seguida do identificador do requisito, conforme o exemplo a seguir:

[IdentificadorDoRequisitoDeDominio]

NomeDoRequisitoDeDominio

A numeração dos identificadores iniciará com **RF001**, **NF001** ou **RD001** para requisitos funcionais, não-funcionais e de domínio, respectivamente, e será incrementada conforme novos requisitos forem surgindo.

1.2 Prioridades dos requisitos

Para estabelecer a prioridade dos requisitos do sistema em questão, adotamos as denominações "Essencial", "Importante" e "Opcional".

- **Essencial:** são requisitos, sem os quais, o sistema não entra em funcionamento. Eles são essenciais e devem ser impreterivelmente implementados para que o sistema seja viável.
- **Importante:** são requisitos que, se não implementados, o sistema ainda pode entrar em funcionamento, porém de forma comprometida. Embora o sistema possa ser utilizado, sua eficiência ou usabilidade podem ser afetadas.
- **Desejável:** são requisitos que não comprometem as funcionalidades básicas do sistema e podem ser deixados para versões posteriores. Esses requisitos não são essenciais para o funcionamento básico do sistema, mas podem agregar valor ou melhorar a experiência do usuário.

2. Descrição geral

2.1 Funções do produto

O software permite o cadastro e atualização de clientes, registro de pedidos, agendamento de produção e entregas, criação de calendário de comunicação com clientes e controle de estoque. Além disso, oferece funcionalidades como cálculo automático de valor total do pedido e gerenciamento de promoções e descontos.

2.2 Características do usuário

Os principais usuários do sistema são a empreendedora Katherine Corrales, responsável pelo gerenciamento de pedidos, produção e atendimento, e os clientes, que interagem com a aplicação ao realizarem pedidos e fornecerem informações para cadastro.

2.3 Restrições

O software deve ser compatível com dispositivos de acesso à internet e ter suporte aos navegadores mais comuns, bem como, ter responsividade para ser acessado por meio de dispositivos móveis. Supõe-se que os usuários têm conhecimentos básicos de informática e acesso regular à internet.

2.4 Dependências

Dependências externas incluem a disponibilidade de serviços de hospedagem na web e integrações com sistemas de comunicação.

3. Levantamento dos requisitos

Utilizando um questionário, reuniões e uma entrevista aprofundada com a cliente Katherine Corrales, pudemos realizar um levantamento detalhado dos requisitos para o desenvolvimento do sistema, com o intuito de compreender as necessidades específicas da empreendedora e identificar os principais aspectos a serem considerados na criação da solução.

A decisão por empregar tais técnicas se deu por suas características de integração da equipe, resolução de pendências e proximidade do cliente (Miura, Kaiya e Saeki, 1995), no caso das reuniões, a fácil extração dos detalhes e a possibilidade de se obter uma visão geral sobre o projeto (Mrayat, Norwawi e Basir, 2013) na entrevista. O questionário foi aplicado por ser de fácil uso (Yousuf e Asger, 2011), mas também gerou ótimos insights para o desenvolvimento da aplicação.

3.1 Questionário

Gestão de Pedidos:

- **Quais informações são essenciais para registrar um pedido?**

“As informações essenciais para registrar um pedido incluem a data do evento como a informação principal, pois depende da disponibilidade da agenda. Além disso, é crucial registrar a quantidade e os sabores dos doces solicitados, especificar se o pedido será para entrega ou retirada e o horário desejado para entrega ou retirada.”

- **Como é feito o acompanhamento dos pedidos atualmente?**

“Atualmente, o acompanhamento dos pedidos é feito de forma manual, com os pedidos escritos e organizados sequencialmente na parede, conforme as datas dos eventos.”

- **Existe algum método específico para priorizar ou organizar os pedidos?**

“Desconheço um método específico, porém mantenho os pedidos organizados semanalmente para facilitar o acompanhamento e a produção.”

Gestão de Clientes:

- **Que tipo de informações são importantes para registrar sobre os clientes?**

“São importantes informações como nome, data de nascimento, tipo de evento (aniversário, casamento, chá revelação, etc), restrições alimentares ou alergias, preferências de doces e qualquer outra informação relevante para personalizar o atendimento.”

- **Como é realizado o contato e a comunicação com os clientes?**

“O contato e a comunicação com os clientes são realizados principalmente via WhatsApp.”

- **Existe algum sistema atual para armazenar as informações dos clientes?**

“Não, atualmente não há nenhum sistema específico para armazenar as informações dos clientes.”

Controle de Estoque:

- **Como é feito o controle do estoque de matéria-prima e produtos acabados?**

“O controle do estoque é feito manualmente, utilizando blocos de papel, como post-its.”

- **Existe algum método para gerenciar a reposição de estoque?**

“Não, atualmente não há nenhum método para gerenciar a reposição de estoque.”

- **Quais são os principais desafios enfrentados atualmente no controle de estoque?**

“O principal desafio é a falta de um controle eficiente, o que dificulta saber com precisão a disponibilidade dos insumos e produtos acabados.”

Agendamento de Produção e Entregas:

- **Como são organizadas as agendas de produção e entregas?**

“As agendas de produção e entregas são organizadas de acordo com a proximidade do evento. Dois dias antes da data prevista para o evento, inicio a produção das massas. Se o evento ocorrer à noite, a produção é realizada no mesmo dia para garantir a qualidade dos produtos.”

- **Existe algum sistema de agendamento ou planejamento em uso atualmente?**

“Não, atualmente não há nenhum sistema de agendamento ou planejamento em uso.”

- **Quais são os principais aspectos a serem considerados no agendamento de produção e entregas?**

“O principal aspecto a ser considerado é a capacidade de produção, garantindo que os pedidos sejam entregues dentro do prazo e com a qualidade desejada.”

Gestão Financeira:

- **Como são registradas as transações financeiras relacionadas aos pedidos?**

“As transações financeiras relacionadas aos pedidos são registradas manualmente nos próprios pedidos, com 50% do valor pago na reserva da data e o restante na entrega.”

- **Existe algum método para monitorar o desempenho financeiro da empresa?**

“Não, atualmente não há nenhum método para monitorar o desempenho financeiro da empresa.”

- **Quais são os principais indicadores financeiros que você acompanha regularmente?**

“Atualmente, não acompanho regularmente nenhum indicador financeiro.”

Comunicação com Clientes:

- **Qual é a frequência e o método de comunicação utilizado para notificar os clientes sobre o status dos pedidos?**

“A comunicação com os clientes é feita principalmente via WhatsApp, geralmente no primeiro contato para fechar o pedido com o pagamento dos 50% do valor.”

- **Existe algum sistema de envio de notificações ou e-mails automáticos para os clientes?**

“Não, atualmente não há nenhum sistema de envio de notificações ou e-mails automáticos para os clientes.”

As informações obtidas por meio destas técnicas serão fundamentais para orientar o processo de projeto e implementação do sistema, garantindo que todas as funcionalidades essenciais sejam contempladas e que o resultado final esteja alinhado com as expectativas e requisitos da empreendedora.

4 Requisitos funcionais

É notório que a carência de um mecanismo capaz de integrar os aspectos logísticos, financeiros e de fidelização da clientela tem sido um constante problema para a cliente. Portanto, para assegurar a implementação de todas as exigências, dividimos aquilo que a cliente considera de suma importância, daquilo que considera aceitável em três categorias de prioridade.

Ao trabalhar desta forma, visamos agilizar a produção dos componentes essenciais, garantindo que o sistema primordial seja prático e de fácil utilização desde suas primeiras versões.

4.1 [RF001] Gerenciar Cadastro de Clientes

- Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

O sistema deve possibilitar o cadastro e a atualização de informações dos clientes, como nome, endereço e contatos, facilitando o processo de comunicação e fidelização.

4.2 [RF002] Registrar Pedidos de Clientes

- Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

O sistema deve permitir que os clientes registrem seus pedidos, incluindo todos os produtos desejados e informações relevantes, como data e endereço de entrega, ingredientes que devem ser evitados devido a alergias e quantidade de cada produto.

4.3 [RF003] Agendamento de Produção e Entregas

- Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

O sistema deve oferecer a funcionalidade de agendamento de produção e entregas, permitindo a organização eficiente da agenda de trabalho e garantindo a pontualidade nas entregas aos clientes

4.4 [RF004] Calcular Valor Total do Pedido

- Prioridade: ☒ Essencial ☐ Importante ☐ Desejável

O sistema deve ser capaz de calcular automaticamente o valor total do pedido com base nos produtos selecionados pelo cliente, considerando preços unitários e quantidades.

4.5 [RF005] Criação de Calendário de Comunicação

- Prioridade: ☐ Essencial ☒ Importante ☐ Desejável

O sistema deve oferecer uma funcionalidade que permita à cliente criar um calendário para o controle das datas em que os pedidos foram realizados, possibilitando, também, o envio de mensagens como o cardápio atualizado juntamente com esses comunicados.

4.6 [RF006] Controlar Estoque de Produtos

- Prioridade: ☐ Essencial ☐ Importante ☒ Desejável

O sistema deve permitir o controle detalhado do estoque de matéria-prima e produtos acabados.

4.7 [RF007] Gerenciar Promoções e Descontos

- Prioridade: ☐ Essencial ☐ Importante ☒ Desejável

O sistema deve possibilitar o gerenciamento de promoções e descontos em produtos específicos ou para determinados clientes, oferecendo uma ferramenta para impulsionar as vendas e fidelizar clientes.

5 Requisitos não funcionais

5.1 [NF001] Segurança dos Dados

O sistema deve garantir a segurança dos dados dos clientes e pedidos, utilizando mecanismos de criptografia e proteção contra acesso não autorizado, de modo a preservar a privacidade e confidencialidade das informações.

5.2 [NF002] Usabilidade

O sistema deve ser intuitivo e de fácil utilização, proporcionando uma experiência amigável ao usuário, independentemente do seu nível de habilidade técnica. Deve incluir recursos como navegação simplificada, design responsivo e feedback visual para orientar os usuários durante a interação.

5.3 [NF003] Desempenho

O sistema deve ser capaz de lidar com um grande volume de pedidos e clientes simultaneamente, mantendo um tempo de resposta rápido e eficiente. Deve ser dimensionado para suportar o crescimento do negócio e períodos de pico de demanda, garantindo uma performance consistente e confiável.

5.4 [NF004] Disponibilidade

O sistema deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com o mínimo de tempo de inatividade possível.

5.5 [NF005] Escalabilidade

O sistema deve ser projetado para ser facilmente escalável, permitindo a adição de novos recursos e funcionalidades à medida que o negócio cresce. Deve ser flexível o suficiente para suportar futuras expansões e mudanças no escopo do sistema sem comprometer sua estabilidade ou desempenho.

6 Requisitos de domínio

6.1 [RD001] Validação de Dados do Cliente

Os dados cadastrais dos clientes devem ser validados conforme padrões estabelecidos para garantir a integridade dos dados.

6.2 [RD002] Limites de Agendamento

Deve haver limites de agendamento de produção e entrega baseados na capacidade de produção diária, para evitar sobrecarga de trabalho e atrasos nas entregas.

6.3 [RD003] Política de Preços

Deve existir uma política clara de preços, que será aplicada automaticamente pelo sistema ao calcular o valor total do pedido.

7 Especificação dos requisitos do sistema

7.1 Gerenciar Cadastro de Clientes

Referência	[RF001] Gerenciar Cadastro de Clientes
Sumário:	Esta funcionalidade permite que os clientes cadastrem e atualizem suas próprias informações, incluindo nome, endereço e contatos através de um formulário, visando facilitar o processo de comunicação e fidelização.
Pré-condições:	O cliente deve ter acesso ao formulário de cadastro.
Atores:	Cliente
Descrição do fluxo:	<ul style="list-style-type: none">• O cliente acessa o formulário de cadastro ou o site da Doces da Véia;• O sistema exibe a opção "Cadastre-se"; Para cadastro:• O cliente preenche um formulário com

	<p>suas informações, incluindo nome, endereço e contatos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • O sistema valida os dados inseridos e registra o novo cliente no banco de dados; <p>Para atualização de informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O cliente acessa a área de "Atualização de Cadastro" disponível após o login; • O sistema exibe as informações cadastradas do cliente; • O cliente atualiza as informações desejadas; • O sistema registra as alterações no banco de dados; • O sistema exibe mensagens de confirmação após o cadastro ou atualização bem-sucedidos.
Exceções:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caso o cliente tente cadastrar-se com informações incompletas ou inválidas, o sistema deve exibir uma mensagem de erro e orientar sobre os campos obrigatórios. 2. Caso o cliente tente acessar a área de atualização de cadastro sem realizar o login, o sistema deve solicitar que o cliente faça login antes de prosseguir.
Observações:	<p>O sistema deve garantir a integridade e segurança dos dados dos clientes, bem como facilitar o acesso e a atualização dessas informações para os próprios clientes de forma intuitiva e segura.</p>

7.2 Registrar Pedidos de Clientes

Referência	[RF002] Registrar Pedidos de Clientes
Sumário:	<p>Esta funcionalidade permite que os clientes registrem seus pedidos, incluindo todos os produtos desejados e informações relevantes, como endereço de entrega, ingredientes que devem ser evitados devido a alergias e quantidade de cada produto.</p>
Pré-condições:	<p>O cliente deve ter acesso ao formulário de registro de pedidos.</p>
Atores:	<p>Cliente.</p>
Descrição do fluxo:	<ul style="list-style-type: none">• O cliente acessa o site da Katherine Corrales - Doceria;• O cliente realiza o login, com suas informações cadastradas anteriormente;• O sistema exibe a opção “Faça seu pedido”; <p>Para realizar o pedido:</p> <ul style="list-style-type: none">• O cliente seleciona, dentre as opções disponíveis em estoque, o seu pedido e pontua, nas observações, as restrições do mesmo;• O sistema valida os dados inseridos e cadastra o pedido no banco de dados;• O sistema exibe uma mensagem de confirmação após o cadastro bem-sucedido.

Exceções:	1. Caso o cliente tente cadastrar um pedido com informações incompletas ou inválidas, o sistema deve exibir uma mensagem de erro e orientar sobre os campos obrigatórios.
Observações:	O sistema deve garantir a integridade e segurança dos dados dos pedidos, bem como facilitar o acesso e a atualização dessas informações de forma intuitiva e segura.

7.3 Agendamento de Produção e Entregas

Referência	[RF003] Agendamento de Produção de Entregas
Sumário:	Esta funcionalidade permite ao sistema oferecer a capacidade de agendar tanto a produção quanto as entregas, facilitando a organização da agenda de trabalho e garantindo a pontualidade nas entregas aos clientes.
Pré-condições:	O usuário deve estar fazendo um pedido (RF002); Deve haver produtos disponíveis para produção.
Atores:	Cliente; Funcionário responsável pela produção e entregas.

<p>Descrição do fluxo:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O usuário acessa a funcionalidade de agendamento no sistema. • O sistema exibe um calendário ou formulário para que o usuário selecione a data e horário desejados para a entrega dos pedidos. • O usuário seleciona a data e horário desejados. • O sistema verifica a disponibilidade de agenda para a produção e entrega. • Se a data e horário selecionados estiverem disponíveis, o sistema confirma o agendamento. • Se a data e horário não estiverem disponíveis, o sistema sugere outras opções disponíveis.
<p>Exceções:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se não houver disponibilidade para a data e horário desejados, o sistema deve oferecer opções alternativas ao usuário. 2. Se ocorrer algum erro durante o agendamento, o sistema deve exibir uma mensagem de erro e orientar o usuário sobre como proceder.
<p>Observações:</p>	<p>O sistema deve ser capaz de lidar com situações excepcionais, como conflitos de agenda, e garantir que as produções e entregas sejam agendadas de forma eficiente e pontual.</p>

7.4 Calcular Valor Total do Pedido

Referência	[RF004] Calcular Valor Total do Pedido
Sumário:	Esta funcionalidade permite que o sistema calcule automaticamente o valor total do pedido com base nos produtos selecionados pelo cliente, considerando os preços unitários e as quantidades de cada produto.
Pré-condições:	O cliente deve ter selecionado os produtos desejados para o pedido.
Atores:	Sistema.
Descrição do fluxo:	<ul style="list-style-type: none">• O cliente seleciona os produtos desejados para o pedido, especificando as quantidades.• O sistema calcula o valor total do pedido multiplicando o preço unitário de cada produto pela quantidade selecionada, com uma margem de lucro definida.• O sistema exibe o valor total calculado ao cliente.
Exceções:	<ol style="list-style-type: none">1. Se ocorrer algum erro durante o cálculo do valor total, o sistema deve exibir uma mensagem de erro e orientar o cliente sobre como proceder.
Observações:	O sistema deve garantir que o cálculo do valor total do pedido seja preciso e confiável, considerando os preços unitários e as

	quantidades de cada produto selecionado pelo cliente.
--	---

7.5 Criação de Calendário de Comunicação

Referência	[RF005] Criação de Calendário de Comunicação
Sumário:	Esta funcionalidade permite à cliente criar um calendário para o controle das datas em que os pedidos foram realizados, as produções a serem realizadas a cada dia e as datas das entregas, além de possibilitar o envio de mensagens, como o cardápio atualizado e outros comunicados.
Pré-condições:	A cliente deve ter acesso ao sistema; Deve haver pedidos registrados no sistema.
Atores:	Funcionário responsável pela produção e entregas.
Descrição do fluxo:	<ul style="list-style-type: none"> • O usuário acessa a funcionalidade de “Calendário”, no sistema; • O sistema exibe um calendário onde o usuário pode visualizar as datas em que os pedidos foram realizados, as produções a serem realizadas a cada dia e as datas das entregas; • O sistema permite à cliente enviar mensagens padronizadas aos clientes cujos pedidos estejam registrados no

	calendário;
Exceções:	1. Se não houver pedidos registrados para as datas selecionadas, o sistema deve informar ao usuário.
Observações:	O sistema deve garantir que a cliente consiga gerenciar seu calendário e comunicação de forma eficiente.

7.6 Controlar Estoque de Produtos

Referência	[RF006] Controlar Estoque de Produtos
Sumário:	Esta funcionalidade permite o controle detalhado do estoque de matéria-prima e produtos acabados.
Pré-condições:	O usuário deve ter acesso ao sistema de “Estoque”; Deve haver produtos cadastrados no estoque.
Atores:	Funcionário responsável pelo controle de estoque.
Descrição do fluxo:	<ol style="list-style-type: none"> 1. O usuário acessa a funcionalidade de controle de estoque no sistema; 2. O sistema exibe uma lista de produtos disponíveis no estoque, com suas respectivas quantidades; 3. O usuário pode realizar as seguintes operações: <ul style="list-style-type: none"> • Adicionar novos produtos ao

	<p>estoque;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar a entrada de matéria-prima ou produtos acabados; • Registrar a saída de produtos do estoque (vendas, consumo interno, etc.); <p>4. O sistema atualiza as quantidades disponíveis de produtos no banco de dados baseado nas operações realizadas.</p>
Exceções:	<p>1. Se ocorrer algum erro durante a atualização do estoque, o sistema deve exibir uma mensagem de erro e orientar o usuário sobre como proceder.</p>
Observações:	<p>O sistema deve ser capaz de lidar com situações excepcionais, como falta de determinados produtos no estoque, e garantir que as operações de controle de estoque sejam registradas de forma precisa e confiável.</p>

7.7 Gerenciar Promoções e Descontos

Referência	[RF007] Gerenciar Promoções e Descontos
Sumário:	<p>Esta funcionalidade permite que o sistema ofereça uma ferramenta para o gerenciamento de promoções e descontos em produtos específicos ou para determinados clientes,</p>

	visando impulsionar as vendas e fidelizar clientes.
Pré-condições:	Deve haver clientes cadastrados no sistema; Deve haver produtos cadastrados no sistema.
Atores:	Administrador do sistema.
Descrição do fluxo:	<ul style="list-style-type: none"> • O administrador acessa a funcionalidade de “Gerenciamento de Promoções e Descontos” no sistema. • O sistema exibe uma lista de produtos disponíveis para aplicação de promoções e descontos, baseado no estoque. • O administrador seleciona os produtos desejados e define o tipo de promoção ou desconto a ser aplicado (por exemplo, desconto percentual, desconto fixo, promoção "leve 2, pague 1", etc.). • O administrador pode definir as condições específicas para a aplicação da promoção ou desconto, como período de validade, quantidade mínima de compra, clientes específicos, etc. • O sistema aplica as promoções e descontos conforme as configurações definidas pelo administrador. • Os clientes visualizam os produtos com promoções e descontos aplicados ao fazerem seus pedidos.
Exceções:	1. Se ocorrer algum erro durante o processo de aplicação das promoções e

	descontos, o sistema deve exibir uma mensagem de erro e permitir ao administrador corrigir as configurações.
Observações:	O sistema deve garantir que as promoções e descontos sejam aplicados corretamente de acordo com as configurações definidas pelo administrador, visando impulsionar as vendas e fidelizar clientes.

8 Referências bibliográficas

1. KOSCIANSKI, André; SOARES, Michel S.. **Qualidade de Software Aprenda as metodologias e técnicas mais modernas para o desenvolvimento de software**. Novatec. 2017.
2. CROSBY, Phillip B. **Qualidade é investimento**. 6.ed. 1992.
3. OURDON, Edward. **Revisões estruturadas**. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989. 180 p. (Yourdon Press p.).
4. IGNACIO, Rafael C. Guia Facetado de Técnicas de Elicitação de Requisitos. **Universidade Federal de Santa Catarina**. 2018
5. BRITO, Nathália L. Recomendações de técnicas complementares de elicitação de requisitos em um guia facetado. **Universidade Federal de Santa Catarina**. 2019
6. MIURA, N.; KAIYA, H.; SAEKI, M. **Building the structure of specification documents from utterances of requirements elicitation meetings**. In: Proceedings 1995 Asia Pacific Software Engineering Conference. IEEE, 1995. p. 64-73.
7. MRAYAT, O. I. A.; NORWAWI, N.; BASIR, N. **Requirements elicitation techniques: comparative study**. International Journal of Recent Development in Engineering and Technology, v. 1, n. 3, p. 1–10, 2013.
8. YOUSUF, M.; ASGER, M. **Comparison of various requirements elicitation techniques**. International Journal of Computer Applications, Foundation of Computer Science, v. 116, n. 4, 2015.