

Histórias do Usuário

Caso Livraria Resolve

Grupo I

Giulia Cadorin

Rayana Oliveira

Universidade Federal do Rio de Janeiro

Escola Politecnica – Engenharia de Computação e Informação

Professor: Geraldo Xexéo

Sumário

1	Introdução	3
2	Sourcing e Cotação	3
2.1	US01 - Comparação de Fornecedores Internacionais	3
2.2	US02 - Aprovação de Margem de Lucro	3
3	Gestão de Vendas e Pedidos	4
3.1	US03 - Consolidação Semanal de Compras	4
3.2	US04 - Proposta Comercial Digital	4
4	Pagamentos e Financeiro	4
4.1	US05 - Pagamento Online Integrado	4
4.2	US06 - Controle de Inadimplência	5
5	Relacionamento e Marketing (CRM)	5
5.1	US07 - Alerta de Cliente Inativo (Win-Back)	5
5.2	US08 - Oferta de Estoque Parado	5
6	Requisitos Técnicos e Não-Funcionais	5
6.1	US09 - Acessibilidade Mobile	5
6.2	US10 - Integração com ERP Contábil	5
7	Matriz de Priorização de Requisitos	6

1 Introdução

Este documento apresenta a especificação detalhada das histórias de usuário para o sistema de gestão da **Livraria Resolve**. O levantamento dos atores, desejos e benefícios foi feito através de entrevistas com os stakeholders (Proprietários, Gerência, Vendas e TI).

As histórias de usuário seguem o formato padrão ágil:

“Como [Ator], eu quero [Ação/Funcionalidade], para que [Benefício/Valor].”

Incluem também critérios de aceite. As histórias estão organizadas por **Épicos**.

2 Sourcing e Cotação

2.1 US01 - Comparação de Fornecedores Internacionais

Como Vendedor (Felipe/Gabriela), **Eu quero** registrar cotações de múltiplos fornecedores para um mesmo livro, convertendo automaticamente moedas estrangeiras para Reais, **Para que** eu possa selecionar a opção com melhor custo-benefício (preço + frete) sem precisar fazer cálculos manuais.

Critérios de Aceite:

- Deve permitir inserir preço em USD, EUR e GBP.
- Deve consultar uma API de câmbio para converter para BRL no momento do cadastro.
- Deve destacar visualmente a opção com o menor “Custo Total” (Preço Livro + Frete Estimado).

2.2 US02 - Aprovação de Margem de Lucro

Como Gerente Geral (Bruna), **Eu quero** visualizar o custo total calculado pelo vendedor e definir o preço final de venda, **Para que** eu garanta que a margem de lucro seja respeitada antes do envio da proposta ao cliente.

Critérios de Aceite:

- O vendedor não pode enviar a proposta sem o “De Acordo” da gerência.
- O sistema deve exibir a margem de lucro (%) calculada automaticamente.

3 Gestão de Vendas e Pedidos

3.1 US03 - Consolidação Semanal de Compras

Como Proprietário (Arnaldo), **Eu quero** ver uma lista consolidada de todos os livros vendidos na semana agrupados por fornecedor, **Para que** eu possa realizar pedidos em lote e negociar descontos.

Critérios de Aceite:

- Filtrar apenas pedidos com status “Aprovado pelo Cliente”.
- Exportar para PDF ou Excel.
- Permitir marcar quais itens foram efetivamente encomendados.

3.2 US04 - Proposta Comercial Digital

Como Cliente, **Eu quero** receber um link com a proposta formal via WhatsApp ou E-mail, **Para que** eu possa aprovar ou rejeitar itens rapidamente pelo celular.

Critérios de Aceite:

- Interface responsiva (mobile-first).
- Botões claros de “Aprovar” e “Rejeitar”.
- Acesso sem login complexo (token no link).

4 Pagamentos e Financeiro

4.1 US05 - Pagamento Online Integrado

Como Cliente, **Eu quero** pagar minha encomenda via Cartão ou Pix, **Para que** meu pedido seja processado imediatamente.

Critérios de Aceite:

- Integração com Gateway de Pagamento.
- Atualização automática do status para “Pago”.
- Geração automática de link para pagamento.

4.2 US06 - Controle de Inadimplência

Como Vendedora (Gabriela), **Eu quero** bloquear clientes inadimplentes, **Para que** a livraria não perca tempo com clientes que deram calote.

Critérios de Aceite:

- Ao digitar nome/CPF, o sistema deve exibir alerta vermelho se houver pendências.

5 Relacionamento e Marketing (CRM)

5.1 US07 - Alerta de Cliente Inativo (Win-Back)

Como Diretor (Armando), **Eu quero** receber alertas sobre clientes que não compram há 3 meses, **Para que** a equipe possa tentar recuperá-los.

Critérios de Aceite:

- Verificação diária.
- Mostrar histórico de compras do cliente.

5.2 US08 - Oferta de Estoque Parado

Como Gerente Geral (Bruna), **Eu quero** filtrar clientes por gêneros literários favoritos, **Para que** eu possa enviar ofertas de livros parados no estoque.

Critérios de Aceite:

- Livros devem ser taguados (ex.: Arte Moderna, Arquitetura).
- Cruzamento entre tags e histórico de compras.

6 Requisitos Técnicos e Não-Funcionais

6.1 US09 - Acessibilidade Mobile

Como Gerente de TI (Carlos), **Eu quero** design responsivo em todo o frontend, **Para que** funcione corretamente no celular sem precisar de app.

6.2 US10 - Integração com ERP Contábil

Como Gerente de TI (Carlos), **Eu quero** gerar arquivos de exportação das vendas, **Para que** o sistema contábil seja alimentado sem digitação manual.

Critérios de Aceite:

- Geração de CSV/XML ou chamada de API diariamente.
- Dados obrigatórios: Cliente, Valor, Data, Forma de Pagamento.

7 Matriz de Priorização de Requisitos

Os requisitos foram classificados com base em criticidade ao negócio.

Imperativos (Must Have) — MVP

Funcionalidades críticas sem as quais o sistema não opera.

- US01 – Comparação de Fornecedores Internacionais.
- US02 – Aprovação de Margem de Lucro.
- US03 – Consolidação Semanal de Compras.
- US10 – Integração com ERP Contábil.

Importantes (Should Have)

Funcionalidades importantes, mas que podem ser contornadas temporariamente com processos manuais se necessário

- US04 – Proposta Comercial Digital.
- US05 – Pagamento Online Integrado.
- US06 – Controle de Inadimplência.

Desejáveis (Could Have)

Funcionalidades que agregam valor (bônus), mas serão desenvolvidas apenas se houver tempo hábil

- US07 – Alerta de Cliente Inativo.
- US08 – Oferta de Estoque Parado.