RECLAME AQUI

Levantamento de Requisitos

|  |  |
| --- | --- |
| Versão: | 01.01 |
| Data: | 01/06/2017 |

Histórico de revisões do modelo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Versão  (XX.YY.ZZ) | Data  (DD/MMM/YYYY) | Autor | Descrição | Localização |
| 1.0.0 | 22/05/17 | Frederico Macedo  Lucas  Francielly  Paulo Henrique | Definição inicial dos requisitos | PUC SL 409 |

Aprovações

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Participante** | **Assinatura** | **Data** |
| Cliente | Professor Adailton |  |
| Gerente de Requisitos |  |  |

Índice

[1. Introdução 4](#__RefHeading__6_176920218)

[2. Visão Geral do Produto 5](#__RefHeading__8_176920218)

[3. Premissas e restrições 6](#__RefHeading__10_176920218)

[4. Requisitos Funcionais 7](#__RefHeading__12_176920218)

[5. Requisitos Não Funcionais 8](#__RefHeading__14_176920218)

# Introdução

## Propósito

Reclamar de algum problema na cidade via aplicativo instalado no smartphone e via web para receber um posicionamento da prefeitura, agilizar o atendimento e melhorar a comunicação entre a prefeitura o prestador e o cidadão.

## Público Alvo

Analistas de Requisitos, Gerente de Requisitos, Equipe Técnica e Cliente.

## Escopo

Este documento realiza a Elicitação de requisitos do Software Reclame aqui da Prefeitura de Goiânia, um software destinado a melhorar o atendimento, a comunicação do cidadão com a prefeitura e acabar com a papelada e burocracia, que o sistema atual possui.

## Termos Técnicos e Abreviações.

<*Nesta seção serão descritos os termos técnicos e abreviações relevantes ao documento em ordem alfabética*>

## Referências

# Visão Geral do Produto

*<Descreve o objetivo do sistema, suas respectivas funcionalidades, qual o público alvo do sistema, qual a necessidade de implementar o produto, o impacto do sistema e sucesso que a solução irá trazer.*>

## Descrição dos usuários

O sistema de atendimento ao cidadão possui os seguintes usuários:

* Cidadão
* Administrador da Prefeitura
* Agente de Atendimento da Prefeitura
* Prestador Técnico

*Cidadão (cid.): Responsável por relatar os problemas encontrados na cidade. Pode ser qualquer pessoa com CPF e título eleitoral válido.*

*Administrador da Prefeitura (adm.): Concursado ou contratado responsável por gerir os usuários e dados cadastrais relacionados à gestão de atendimento ao cidadão.*

*Agente de Atendimento da Prefeitura (atendente): Responsável por manter as ordens de serviço.*

*Prestador Técnico (tec.): Responsável técnico para executar os serviços cadastrados no atendimento ao cidadão.*

# Premissas e restrições

<Descreve as premissas que estarão sendo adotadas durante a descrição dos requisitos:>

# Requisitos Funcionais

## RF001 – ADM - Manter tipos de Solicitação

## RF002 – ADM - Manter Agente de Atendimento

## RF003 – ADM - Manter Cidadão

## RF004 – ADM/ATENDENTE - Manter Prestador Técnico

## RF005 – ADM/ATENDENTE – Distribuir as solicitações

## RF006 – ADM/ATENDENTE – Manter Solicitação

## RF007–CID - Cadastro de cidadão

## RF008–CID- Cadastrar solicitação

## RF009–CID - Consultar solicitações

## RF009 – TEC - Consultar solicitações disponibilizadas

## RF010 –TEC – Parecer em solicitação

## RF010 – Controle de Acesso

# Requisitos Não Funcionais

## <RNF001><Autenticação de usuário>

O sistema poderá ser acessado por sistemas externos do cidadão, prefeitura e prestadores. Este acesso precisa ser seguro, com autenticação em nível do servidor e em nível da aplicação.

Para autenticação no sistema de cadastro, o usuário de cada funcionalidade deverá se cadastrar anteriormente no sistema da Prefeitura onde o sistema estará hospedado, todos os dados devem ser validados segundo suas respectivas fontes, exemplo o CPF devera ser validado pela receita federal.

Para autenticação no nível da aplicação, cada usuário deverá possuir um login ativo no sistema. A senha do usuário deverá ser gravada, e somente um administrador previamente autorizado poderá ter acesso.

A cada novo acesso, a autenticação deverá se realizada novamente, de maneira integral.

## <RNF002><Tempo de Resposta>

O Sistema deve registrar e executar o envio de uma solicitação em no máximo 2 Segundos, no momento que a solicitação for enviada o sistema deve retornar uma mensagem informando ao usuário que a mesma foi enviada com sucesso.

## <RNF002><Utilização do Sistema>

O Sistema deve ser desenvolvido com uma interface de simples acesso, por se tratar de um sistema de uso do cidadão com idade mínima de 18 anos, não devera ser um sistema que exigira um grande esforço na utilização.

## <RNF002>< Confiabilidade >

## <RNF002>< Padrões >

## <RNF002>< Hardware e Software >