RECLAME AQUI

Levantamento de Requisitos

|  |  |
| --- | --- |
| Versão: | XX.YY |
| Data: | DD/MM/YYYY |

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 eleitor válido.*

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

*Agennte 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 do 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 solicitaçõesdisponibilizadas

## RF010 –TEC – Parecer em solicitação

## RF010 – Controle de Acesso

# Requisitos Não Funcionais

*<Descreve os requisitos não-funcionais do sistema. Os requisitos são descritos nas próximas subseções. Tais como:*

1. Segurança: Descreve os requisitos associados à integridade dos dados, privacidade, como o sistema trata de informação confidencial, liberação de acesso aos usuários do sistema
2. Desempenho: Descreve o tempo de resposta do sistema durante o uso dos recursos disponibilizados
3. Usabilidade: Descreve os requisitos não-funcionais associados à facilidade de uso do sistema
4. Confiabilidade: Descreve os requisitos não funcionais associados à frequência de falha, e a robustez do sistema na recuperação destas falhas
5. Padrões: Descreve quais os padrões e normas a serem seguidas ao desenvolvimento do sistema
6. Hardware e Software: Descreve qual o hardware e software que será utilizado pelo sistema

>

## <RNF001><Requisito não-funcional 1>

*<Descreva nesta seção o requisito* não-*funcional 1.>*

## <RNF002><Requisito não-funcional 2>

*<Descreva nesta seção o requisito* não-*funcional 2.>*