

# GRE - Documento de Requisitos

Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC)

Versão 1.6

## 1. Requisitos do Sistema

Esta seção contém uma descrição resumida de todos os requisitos do sistema.

### 1.1 Requisitos funcionais

Nº do requisito	RF 1
Nome do requisito	Registro da Solicitação
Tipo	Funcional
Descrição	O registro da solicitação será feito pelo usuário por meio do aplicativo ou de sua versão web, podendo ser feito de maneira anônima.
Razão	Para agilizar o registro de problemas
Origem	Fornecedor de requisitos

Nº do requisito	RF 2
Nome do requisito	Alterar Solicitação
Tipo	Funcional
Descrição	O usuário terá permissão para alterar solicitações já enviadas
Razão	Para possibilitar a atualização ou correção de erros da solicitação
Origem	Fornecedor de requisitos

Nº do requisito	RF 3
Nome do requisito	Acompanhamento da Solicitação
Tipo	Funcional
Descrição	O usuário poderá acessar o sistema e verificar como está o andamento da solicitação enviada, no qual poderá apresentar para o usuário os estados:

	Enviada, Congelada, Em andamento e Concluída.
<b>Razão</b>	Para diferenciar os diversos momentos pelos quais as solicitações passam, facilitando o acompanhamento da resolução
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 4
<b>Nome do requisito</b>	Cadastro do Usuário
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	Para realizar o registro da solicitação, o usuário pode, ou não, possuir um cadastro no sistema. Caso não possua, basta que entre com os dados: nome, e-mail, telefone, CPF.
<b>Razão</b>	Para garantir que nenhum usuário fique impedido de realizar o registro da solicitação
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 5
<b>Nome do requisito</b>	Filtragem da Solicitação
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	As solicitações passarão por uma filtragem de tipos definidos como: de manutenção, de construção, de adaptação ou de remoção
<b>Razão</b>	Para garantir que o domínio do problema seja conhecido momentos antes do recebimento da solicitação, por parte dos prestadores de serviço
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 6
<b>Nome do requisito</b>	Localização da Solicitação

<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	A localização será selecionada por meio de um mapa, permitindo que o usuário reporte o problema à distância.
<b>Razão</b>	Para garantir que o prestador de serviço consiga localizar a fonte do problema de maneira eficaz
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 7
<b>Nome do requisito</b>	Panorama das Solicitações
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	As solicitações podem ser organizadas em um mapa, dividido por regiões/setores, para facilitar a localização delas pelos prestadores de serviços
<b>Razão</b>	Para garantir que o prestador de serviço consiga localizar a fonte do problema de maneira eficaz
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 8
<b>Nome do requisito</b>	Feedback das Solicitações
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	O sistema deve possibilitar o feedback por parte do usuário, da solicitação atendida. Pode ser coletado como comentários, estrelas de avaliação ou notas nas próprias solicitações
<b>Razão</b>	Para garantir que a análise da qualidade do atendimento e da resolução de problemas seja feita
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 9
------------------------	------

<b>Nome do requisito</b>	Receber Notificação
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	O sistema deve possibilitar o usuário receber uma notificação em seu smartphone e e-mail de finalização do serviço solicitado.
<b>Razão</b>	Para garantir a transparência com o cidadão
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 10
<b>Nome do requisito</b>	Receber Solicitação
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	O sistema deve possibilitar que a solicitação possa ser recebida pelo Gestor da Prefeitura e pelo Gerente da Empresa quando necessário.
<b>Razão</b>	Para garantir que o pedido solicitado seja processado
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 11
<b>Nome do requisito</b>	Enviar Solicitação
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	O sistema deve possibilitar o gestor da prefeitura a enviar a solicitação do cliente para o gerente da empresa representante
<b>Razão</b>	Para garantir que o pedido seja enviado para a empresa que irá executar o serviço
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 12
<b>Nome do requisito</b>	Visualizar Cadastro do Usuário

<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	O sistema deve possibilitar o gestor da prefeitura a visualizar o cadastro do usuário para verificação
<b>Razão</b>	Para garantir que os dados fornecidos estejam em conformidade.
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 13
<b>Nome do requisito</b>	Excluir Solicitação
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	O sistema deve possibilitar o gestor da prefeitura a excluir uma solicitação de usuário se necessário, mas também deve obrigar o mesmo a informar um motivo para tal ação.
<b>Razão</b>	Para garantir que possíveis spams ou dados inconsistentes sejam excluídos
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RF 14
<b>Nome do requisito</b>	Status da Solicitação
<b>Tipo</b>	Funcional
<b>Descrição</b>	Cada solicitação deverá ter um status, no qual irá possuir um status interno (Recebida, iniciada, em execução, avaliação, conclusão), no qual o encarregado poderá ir atualizando para verificação do Gerente da Empresa e do Gestor da Prefeitura
<b>Razão</b>	Para garantir que os interessados fiquem cientes do progresso da solicitação
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

## 1.2 Requisitos não-funcionais

<b>N° do requisito</b>	RNF 1
<b>Nome do requisito</b>	Tempo de resposta médio
<b>Tipo</b>	Desempenho
<b>Descrição</b>	O tempo de resposta médio deverá ser menor que 0,5s
<b>Razão</b>	Para fornecer uma melhor experiência de usuário
<b>Origem</b>	Equipe Técnica

<b>N° do requisito</b>	RNF 2
<b>Nome do requisito</b>	Compatibilidade com sistemas operacionais móveis
<b>Tipo</b>	Compatibilidade
<b>Descrição</b>	O aplicativo deverá ser compatível com os seguintes sistemas operacionais móveis: Android, iOS e Windows Phone. Para todos esses sistemas, as funcionalidades deverão ser as mesmas.
<b>Razão</b>	Para atingir a maior quantidade de cidadãos portadores de smartphones
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RNF 3
<b>Nome do requisito</b>	Tempo de armazenamento de solicitações finalizadas
<b>Tipo</b>	Persistência
<b>Descrição</b>	As solicitações que estão finalizadas serão armazenadas por até 45 dias no banco de

	dados da prefeitura
<b>Razão</b>	Para garantir uma melhor gestão do banco de dados
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

<b>N° do requisito</b>	RNF 4
<b>Nome do requisito</b>	Uso de Design responsivo nas interfaces gráficas
<b>Tipo</b>	Usabilidade
<b>Descrição</b>	O design do sistema deverá se adaptar aos diferentes tipos de telas e dispositivos
<b>Razão</b>	Para garantir uma melhor apresentação do sistema
<b>Origem</b>	Fornecedor de requisitos

## 2. Diagrama de rastreabilidade entre os requisitos

Esse diagrama representa as relações entre os requisitos, permitindo que ocorra a rastreabilidade entre eles em caso de alterações. O preenchimento da tabela é simples: caso um requisito tenha relação com outro requisito, basta marcar “X” no espaço correspondente.

Requisitos	RF1	RF2	RF3	RF4	RF5	RF6	RF7	RF8
RF1				X				
RF2	X							
RF3	X	X			X		X	X
RF4								
RF5	X		X			X		
RF6	X						X	
RF7	X	X	X			X		
RF8	X		X					