**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**

|  |  |
| --- | --- |
| **N° 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N° 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| **N° 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 envidada, no qual poderá apresentar para o usuário os estados: Enviada, Congelada, Em andamento e Concluída. |
| **Razão** | Para diferenciar os diversos momentos pelos quais as solicitações passam, facilitando o acompanhamento da resolução |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RF 4 |
| **Nome do requisito** | Cadastro do Usuário |
| **Tipo** | Funcional |
| **Descrição** | 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. |
| **Razão** | Para garantir que nenhum usuário fique impedido de realizar o registro da solicitação |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RF 6 |
| **Nome do requisito** | Localização da Solicitação |
| **Tipo** | Funcional |
| **Descrição** | A localização será selecionada por meio de um mapa, permitindo que o usuário reporte o problema à distância. |
| **Razão** | Para garantir que o prestador de serviço consiga localizar a fonte do problema de maneira eficaz |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RF 8 |
| **Nome do requisito** | Feedback das Solicitações |
| **Tipo** | Funcional |
| **Descrição** | 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 |
| **Razão** | Para garantir que a análise da qualidade do atendimento e da resolução de problemas seja feita |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RF 9 |
| **Nome do requisito** | Receber Notificação |
| **Tipo** | Funcional |
| **Descrição** | O sistema deve possibilitar o usuário receber uma notificação em seu smartphone e e-mail de finalização do serviço solicitado. |
| **Razão** | Para garantir a transparência com o cidadão |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RF 12 |
| **Nome do requisito** | Visualizar Cadastro do Usuário |
| **Tipo** | Funcional |
| **Descrição** | O sistema deve possibilitar o gestor da prefeitura a visualizar o cadastro do usuário para verificação |
| **Razão** | Para garantir que os dados fornecidos estejam em conformidade. |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RF 13 |
| **Nome do requisito** | Excluir Solicitação |
| **Tipo** | Funcional |
| **Descrição** | 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. |
| **Razão** | Para garantir que possíveis spams ou dados inconsistentes sejam excluídos |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RF 14 |
| **Nome do requisito** | Status da Solicitação |
| **Tipo** | Funcional |
| **Descrição** | Cada solicitação deverá ter um status, no qual irá possuiu 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 |
| **Razão** | Para garantir que os interessados fiquem cientes do progresso da solicitação |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

**1.2 Requisitos não-funcionais**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RNF 2 |
| **Nome do requisito** | Compatibilidade com sistemas operacionais móveis |
| **Tipo** | Compatibilidade |
| **Descrição** | 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. |
| **Razão** | Para atingir a maior quantidade de cidadãos portadores de smartphones |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

|  |  |
| --- | --- |
| **N° do requisito** | RNF 3 |
| **Nome do requisito** | Tempo de armazenamento de solicitações finalizadas |
| **Tipo** | Persistência |
| **Descrição** | As solicitações que estão finalizadas serão armazenadas por até 45 dias no banco de dados da prefeitura |
| **Razão** | Para garantir uma melhor gestão do banco de dados |
| **Origem** | Fornecedor de requisitos |

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

1. **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 |  |  |  |  |  |