

Pontifícia Universidade Católica de Goiás

CMP1047 (A03)

Projeto - PET SHOP (Documentação)



Alunos: João Gabriel Soares,
Rodrigo Fernandes,
Mateus Peris,
Eduardo Gonçalves,
Isaac Monteiro
e João Victor Bastos

Goiânia, 14/10/2022

- **Desenvolvimento do projeto**

Escopo

- O projeto Pet shop (banho e tosa) tem como objetivo aprimorar o meio de trabalho da empresa para que ela tenha seu atendimento com maior agilidade e praticidade. Além disso, tem o objetivo também de facilitar o dia a dia do cliente , agendando os serviços Banho e Tosa longe do Pet Shop;

Stakeholders

- Stakeholders Diretos (quem está diretamente ligado à organização):
 - Clientes do Pet Shop;
 - Empregados do Pet Shop;
 - Gerentes do Pet Shop;
 - Donos do Pet Shop;
- Stakeholders Indiretos (todas as pessoas que, apesar de colaborarem ou serem “alvo” do negócio, não participam diretamente de sua operação):
 - Fornecedores;
 - Colaboradores/Parcerias;

Técnicas de elicitação

1- (Apêndice A) – Questionário

A técnica de Questionários consiste basicamente na elaboração de um conjunto de perguntas que irão guiar um stakeholder ou um grupo deles a respondê-las, utilizando essa técnica para fazer o levantamento de requisitos.

Exemplo questionário banho e tosa:

1) Como você costuma procurar serviços para o seu pet?

- ☐ Pelo telefone.
- ☐ Pelo site.
- ☐ Por aplicativo.
- ☐ Presencial.

2) Qual a forma de pagamento?

- ☐ Débito
- ☐ Crédito
- ☐ Dinheiro

3) Qual o tipo de serviço?

- ☐ Só Tosa
- ☐ Só Banho
- ☐ Serviço completo

4) O que mais pesa na sua escolha por um pet shop?
(Escreva abaixo)

2- (Apêndice B) – Brainstorming

Ideias coletadas por todos stakeholders para cada etapa do pet shop de banho e tosa):

- Perfil de pet/Tutor - método de identificação de pets e Tutorres;
- Tipo de serviço- Banho, Tosa, serviço completo;
- Fila de espera- Agendamento de horários;
- Método de pagamento- pagamento online, pagamento presencial?
- Plataforma – é acessível , meio interativo , gratuito ao cliente;
- Feedback de atendimento- sugestões de cliente;
- Acompanhamento remoto do serviço de Banho e Tosa;
- Software- Atualização manualmente, manutenção;

Lista de Requisitos

- **Requisitos de Usuário**

- (RUN-001) O Sistema deve fornecer cadastro ou recadastro do Pet e Tutor – cadastro necessita de RG (Registro Geral e Cartão de Vacina (“documento do Pet”));
- (RUN-002) O Sistema deve fornecer acesso as câmeras interiores do serviço pedido - somente durante o uso dos serviços;
- (RUN-003) O Sistema deve fornecer Disponibilidade de horários – O pet tem que estar cadastrado;
- (RUN-004) O Sistema deve fornecer o tipo de serviço;
- (RUN-005) O Sistema deve fornecer a forma de pagamento;

- **Requisitos de Sistema**

- (RS-001) O Sistema deve fornecer Banco de dados;
- (RS-002) O Sistema deve fornecer Implementação do serviço de streaming no sistema;
- (RS-003) O Sistema deve fornecer acesso aos Atendentes sobre os Dados dos clientes;
- (RS-004) O Sistema deve fornecer acesso aos Gerentes sobre os Dados dos clientes;
- (RS-005) O Sistema deve fornecer gerenciamento aos Gerentes sobre os serviços de streaming no sistema,

quem poderá acompanhar ao serviço streaming;

- (RS-006) O Sistema deve fornecer gateway próprio e/ou facilitadores, exemplos: PayPal, PagSeguro;
- (RS-007) O Sistema deve fornecer interface interativa para que o cliente selecione o tipo de serviço solicitado;

- **Requisitos Funcionais (RF)**

- (RF-001) Manter o cadastramento de clientes (inclusão, alteração, exclusão);
- (RF-002) Manter o cadastramento de Pet (inclusão, alteração, exclusão);
- (RF-003) Solicitar login e senha ao entrar no sistema;
- (RF-004) Informar o tipo de serviço prestado;
- (RF-005) Métodos de Pagamento;
- (RF-006) Emitir nota fiscal eletrônica de acordo com a Legislação vigente;
- (RF-007) Emitir o relatório do serviço mais prestados no mês;

- **Requisitos Não Funcionais (RNF)**

- (RNF-001) Plataforma interativa;
- (RNF-002) Dados do contato do Tutor;
- (RNF-003) Portabilidade em sistemas operacionais, como: Linux, Windows, MacOs, Android, IOS;

- (RNF-004) Linguagem Informal;
- (RNF-005) Tempo de resposta no máximo 5 segundos;
- (RNF-006) O sistema vai possuir um menu de ajuda para as principais atividades prestadas pelo software;
- (RNF-007) O Software será atualizado manualmente de 6 em 6 meses;
- (RNF-008) Será considerado dentro da normalidade se o sistema apresentar algum tipo de falha dentro de um período de três meses de uso contínuo. Caso surjam outros problemas, serão analisados pela equipe de desenvolvimento;
- (RNF-009) Em casos de perda de energia o sistema deverá se recuperar automaticamente;

Documentação dos Requisitos

- Requisitos de usuário

| Requisito do Usuário - Necessidade | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Identificador | RUN 001 |
| Descrição | Armazenar os dados do cliente |
| Fonte/Origem | Alfred(Cliente do Pet Shop) |

| Requisito do Usuário - Necessidade | |
|------------------------------------|---|
| Identificador | (RUN-002) |
| Descrição | Monitoramento do serviço prestado via streaming |
| Fonte/Origem | Alfred (cliente) |

| Requisito do Usuário - Necessidade | |
|---|---|
| Identificador | RUN 003 |
| Descrição | Incluir , deletar , alterar horários |
| Fonte/Origem | Daniela (gerente do Pet Shop) |

| Requisito do Usuário - Necessidade | |
|---|--|
| Identificador | (RUN-004) |
| Descrição | Apresentação de forma clara do serviço a ser feito pela empresa ao cliente |
| Fonte/Origem | Daniela (gerente do Pet Shop) |

| Requisito do Usuário - Necessidade | |
|---|---|
| Identificador | (RUN-005) |
| Descrição | Apresentar e receber a forma de pagamento escolhida pelo cliente para o serviço |
| Fonte/Origem | Daniela (gerente do Pet Shop) |

- **Requisitos Funcionais**

| | |
|-------------------------|---|
| Identificador | RF 001 |
| Tipo do Requisito | Requisito Funcional |
| Caso de Uso | CSU 001 |
| Versão | V. 1.0 |
| Nome | Cadastro de Cliente |
| Descrição | Criar , modificar, guardar, excluir |
| Autor | Arnaldo |
| Fonte/Origem | Daniela(gerente pet shop) |
| Critério de Verificação | Verificar se os dados constam no banco de dados |
| Dependência | RUN 001,RQ 005 |
| Prioridade | Essencial |

RF 001

| | |
|-----------|---|
| Descrição | <p>Criar Login e Senha- Login será o CPF(Certidão de Pessoa Física) e a senha será da escolha do cliente e informar um e-mail válido para confirmação do Login;</p> <p>Modificar- Em caso de mudança de senha , informar E-mail e CPF do inscrito e , aguardar a recuperação de senha enviada ao e-mail;</p> <p>Guardar- Salvar dados do cliente ,a fim de não perder dados;</p> <p>Excluir- Clientes com até 1 ano de inatividades nos serviços do Pet Shop, deletar cadastro;</p> |
|-----------|---|

| | |
|-------------------------|---|
| Identificador | RF 002 |
| Tipo do Requisito | Requisito Funcional |
| Caso de Uso | |
| Versão | V. 1.0 |
| Nome | Cadastro de Pet |
| Descrição | Criar , modificar, guardar, excluir |
| Autor | Arnaldo |
| Fonte/Origem | Daniela(gerente pet shop) |
| Critério de Verificação | Verificar se os dados constam no banco de dados |
| Dependência | RUN 001,RQ 005 |
| Prioridade | Essencial |

RF 002

Descrição

Criar cadastro –Pet: Login será o número do cartão de vacina do Pet e a **senha** será da escolha do Tutor e informar um e-mail válido para confirmação do Login;

Modificar- Em caso de mudança de senha , informar E-mail e CPF do Tutor e , aguardar a recuperação de senha enviada ao e-mail;

Guardar- Salvar dados do Pet ,a fim de não perder dados e agilizar em quaisquer condições médicas;

Excluir- Clientes com até 1 ano de inatividades nos serviços do Pet Shop, deletar cadastro;

| | |
|-------------------------|---|
| Identificador | RF 003 |
| Tipo do Requisito | Requisito Funcional |
| Caso de Uso | |
| Versão | V. 1.0 |
| Nome | Solicitação de login e senha ao entrar no sistema |
| Descrição | Assegurar segurança do cliente ao <u>logar</u> |
| Autor | Arnaldo |
| Fonte/Origem | Daniela(gerente pet shop) |
| Critério de Verificação | Verificação de privacidade |
| Dependência | RUN 001,RF 001 , RF 002 |
| Prioridade | Essencial |

RF 003

Descrição

Assegurar:

Com o login e senha criados, solicitamos que ao entrar no sistema , sejam pedidos os respectivos login e senha, a fim de realizar uma barreira de proteção de dados do cliente;

| | |
|-------------------------|----------------------------|
| Identificador | RF 004 |
| Tipo do Requisito | Requisito Funcional |
| Caso de Uso | |
| Versão | V. 1.0 |
| Nome | Tipo de serviço solicitado |
| Descrição | Definir serviço |
| Autor | Arnaldo |
| Fonte/Origem | Daniela(gerente pet shop) |
| Critério de Verificação | Verificar tipo de serviço |
| Dependência | RNF 001,RNF 005 |
| Prioridade | Essencial |

RF 004

Descrição

Tipo de serviço :

Com o login e senha criados e acessados, solicitamos o tipo de serviço para o cliente, a fim de definir qual e quantos tipos de serviço; é um serviço?, são dois?, quais são?.

Banho

Tosa

Banho e Tosa.

| | |
|-------------------------|--|
| Identificador | RF 005 |
| Tipo do Requisito | Requisito Funcional |
| Caso de Uso | CSU 001 |
| Versão | V 1.0 |
| Nome | Método de Pagamento |
| Descrição | Transações , <u>Pix</u> , á vista, Cartão. |
| Autor | Arnaldo |
| Fonte/Origem | Daniel(dono do pet shop) |
| Critério de Verificação | Verificar se o pagamento foi realizado |
| Dependência | RUN 004 |
| Prioridade | Essencial |

RF 005

Descrição

Transações- Transferências DOC e TED(s) ,
Transações do tipo TED(s) será aceita somente se , o
valor estipulado for menor que R\$ 150,00.

PIX- Transferências diretamente na conta deverá
apresentar comprovante de pagamento, seja virtual
ou físico .Além disso, deverá ser encaminhada para o
número do Pet Shop;

Á vista- Pagamento com dinheiro físico somente na
agência do Pet Shop;

Cartões-Somente MasterCard , Nubank e Inter ,
Visa , Elo;

| | |
|-------------------------|----------------------------------|
| Identificador | RF 006 |
| Tipo do Requisito | Requisito Funcional |
| Caso de Uso | |
| Versão | V. 1.0 |
| Nome | Nota Fiscal |
| Descrição | Solicitar , emissão |
| Autor | Arnaldo |
| Fonte/Origem | Daniela(gerente pet shop) |
| Critério de Verificação | Nota Fiscal vigente a Legislação |
| Dependência | RNF 001,RNF 005, RF 004, RF 005 |
| Prioridade | Essencial |

RF 006

Descrição

Solicitação:

Será solicitado a emissão da nota fiscal virtual de acordo com a Legislação da Receita Federal;

Emissão:

Será emitido na tela em arquivo de formato PDF, a fim de facilitar a visualização;

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| Identificador | RF 007 |
| Tipo do Requisito | Requisito Funcional |
| Caso de Uso | |
| Versão | V. 1.0 |
| Nome | Serviço mais solicitado |
| Descrição | Analisar , emitir |
| Autor | Daniela(Gerente Pet Shop) |
| Fonte/Origem | Daniela(gerente pet shop) |
| Critério de Verificação | Gera lucros para o Pet Shop |
| Dependência | RF004 |
| Prioridade | Desejável |

RF 007

Descrição

Análise:

Será analisado os serviços com mais frequências para que a partir das análises, verificar como pode melhorar e ter lucros;

Emissão:

Será emitido na tela uma planilha com a frequência dos serviços menos emitidos ;

- **Requisitos Não Funcionais(qualidade)**

| | |
|--------------------------------|---|
| Identificador | RQ 001 |
| Tipo do Requisito | Requisito de qualidade- Usabilidade |
| Caso de Uso | |
| Versão | V 1.0 |
| Nome | Plataforma Interativa |
| Descrição | Plataforma para comunicação com o cliente |
| Autor | Daniela |
| Fonte/Origem | Alfred |
| Critério de Verificação | Verificar se a plataforma supre a necessidade |
| Dependência | (RNF-005) |
| Prioridade | Desejável |

| | |
|------------------|---|
| Descrição | <p>Criar uma plataforma que consiga interagir com o usuário para que ele consiga informar suas credenciais e os serviços que irão ser prestados</p> |
|------------------|---|

| | |
|-------------------------|--|
| Identificador | RQ 002 |
| Tipo do Requisito | Requisito de Qualidade-Informação |
| Caso de Uso | CSU 1.1 |
| Versão | V. 1.0 |
| Nome | Dados do contato |
| Descrição | Dados a serem guardados. |
| Autor | Daniela |
| Fonte/Origem | Alfred |
| Critério de Verificação | Dados guardados devem ser os mesmo no banco de dados |
| Dependência | RUN 001 |
| Prioridade | Essencial |

RQ 002

| | |
|-----------|--|
| Descrição | <p>Dados a serem guardados</p> <p>Nome: até 50 caracteres e até 10 símbolos especiais;</p> <p>Telefone: até 2 telefones celulares, no formato (DDD) + 9 + número;</p> <p>E-mails: até no máximo 2 e-mails;</p> <p>CPF ou CNPJ :tem que ser válido numericamente e validado junto a receita federal.</p> <p>Data de nascimento- Somente pessoas acima de 18 anos para validar pagamento no sistema;</p> |
|-----------|--|

| | |
|--------------------------------|---|
| Identificador | RQ 003 |
| Tipo do Requisito | Requisito de qualidade- Usabilidade |
| Caso de Uso | |
| Versão | V 1.0 |
| Nome | Portabilidade em sistemas operacionais |
| Descrição | Fazer com que o software funcione em diferentes meios de dispositivos |
| Autor | Daniela |
| Fonte/Origem | Alfred |
| Critério de Verificação | Verificar a funcionabilidade em todos meios de plataformas |
| Dependência | (RNF-005) |
| Prioridade | Essencial |

| | |
|------------------|--|
| Descrição | <p>Criar o software para que ele consiga ser usado em todas plataformas definidas na elicitação, como Linux, Windows, IOS, Android</p> |
|------------------|--|

| | |
|--------------------------------|---|
| Identificador | RQ 004 |
| Tipo do Requisito | Requisito de Qualidade- Usabilidade |
| Caso de Uso | |
| Versão | V 1.0 |
| Nome | Linguagem acessível a todos usuários |
| Descrição | Fazer com que todos usuários consigam entender tudo que o software ira fornecer |
| Autor | Daniela |
| Fonte/Origem | Alfred |
| Critério de Verificação | Verificar se a linguagem usada não irá causar duvida entre os usuários |
| Dependência | Independente |
| Prioridade | Desejável |

| | |
|------------------|---|
| Descrição | Implementar uma linguagem acessível para que seja possível de ser compreendida por qualquer pessoa, independentemente de seu perfil, formação ou habilidades. |
|------------------|---|

| | |
|--------------------------------|---|
| Identificador | RQ 005 |
| Tipo do Requisito | Requisito de Qualidade- Usabilidade |
| Caso de Uso | |
| Versão | V 1.0 |
| Nome | Tempo de Resposta |
| Descrição | Fazer com que o software responda aos comandos de maneira rápida |
| Autor | Daniela |
| Fonte/Origem | Alfred |
| Critério de Verificação | Verificar se o software não vai demorar em seu tempo de resposta para não haver insatisfação de cliente |
| Dependência | (RNF-001) |
| Prioridade | Essencial |

| | |
|------------------|---|
| Descrição | Fazer com que o tempo de resposta do software não demora mais que 6 segundos para que o cliente não fique insatisfeito, causando descontentamento |
|------------------|---|

| | |
|-------------------------|---|
| Identificador | RQ 006 |
| Tipo do Requisito | Requisito de Qualidade- Informação |
| Caso de Uso | CSU 1.1 |
| Versão | V. 1.0 |
| Nome | Suporte ao cliente |
| Descrição | Instruir o cliente a chegar no resultado esperado |
| Autor | Daniel |
| Fonte/Origem | Daniela(gerente pet shop) |
| Critério de Verificação | Cliente satisfeito |
| Dependência | RF 004 |
| Prioridade | Essencial |

RQ 006

| | |
|-----------|--|
| Descrição | <p>Instruir: Para cada serviço solicitado ajuda, cliente deverá escolher entre as opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Chat online: será disponibilizado um funcionário da loja Pet Shop para atender ao chamado. -Telefone do Pet Shop: Telefone referente ao atendente para dúvidas. -Dúvidas frequentes: Duvidas mais frequentes que possam ajudar. |
|-----------|--|

| | |
|--------------------------------|---|
| Identificador | RQ-007 |
| Tipo do Requisito | Requisitos de qualidade de sistema |
| Caso de Uso | CSU 1.2 |
| Versão | V1.0 |
| Nome | Sistema de atualização |
| Descrição | As novas versões do software vão ser atualizadas automaticamente via web |
| Autor | Tiago (programador) |
| Fonte/Origem | Augusto (Estagiário) |
| Critério de Verificação | O sistema deve estar com a versão mais atualizada sempre ao estar conectado a web |
| Dependência | RS-001 |
| Prioridade | Essencial |

| RQ-007 | |
|------------------|---|
| Descrição | <p>A partir de um sistema de verificação virtual será verificado se o sistema contém novas atualizações na web</p> <p>-Verificação diária uma vez ao dia procurando novas atualizações para o sistema na internet</p> |

| | |
|--------------------------------|---|
| Identificador | RQ-008 |
| Tipo do Requisito | Requisitos de qualidade de sistema |
| Caso de Uso | CSU 1.2 |
| Versão | V1.0 |
| Nome | Verificação de qualidade |
| Descrição | Processo de verificação da qualidade do software, a partir de erros, se forem encontrados |
| Autor | Tiago (programador) |
| Fonte/Origem | Augusto (Estagiário) |
| Critério de Verificação | Apresentação dos erros encontrados |
| Dependência | RF-007 |
| Prioridade | Desejável |

| RQ-008 | |
|------------------|---|
| Descrição | <p>Será documentado erros encontrados pelo sistema informando para equipe procurando analisar os erros do sistema e encontrar soluções</p> <p>-Informar data e hora do erro e detalhar local do sistema em que o sistema deu erro</p> |

| | |
|--------------------------------|---|
| Identificador | RQ-009 |
| Tipo do Requisito | Requisitos de qualidade de sistema |
| Caso de Uso | CSU 1.2 |
| Versão | V1.0 |
| Nome | Sistema de backup |
| Descrição | O sistema vai salvar informações automaticamente em caso de falha na parte elétrica |
| Autor | Tiago (programador) |
| Fonte/Origem | Daniela (gerente do pet shop) |
| Critério de Verificação | Os dados devem estar salvos mesmo com falta de energia |
| Dependência | RS-001 |
| Prioridade | Essencial |

| RQ-009 | |
|------------------|--|
| Descrição | <p>Um sistema a partir de um nobreak e um sistema de análise da corrente elétrica que detecta o momento em que ocorreu uma falha elétrica e envia um sinal que inicia um sistema de salvamento de dados essenciais antes que a energia do sistema esteja esgotada</p> <p>-Componentes do sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Nobreak *Sistema de verificação elétrica * Software de segurança de dados em caso de falta elétrica |

- **(Apêndice A) Requisitos criados a partir do questionário**
 - (RUN-004) O Sistema deve fornecer o tipo de serviço;
 - (RUN-005) O Sistema deve fornecer a forma de pagamento;
 - (RS-003) O Sistema deve fornecer acesso aos Atendentes sobre os Dados dos clientes;
 - (RS-006) O Sistema deve fornecer gateway próprio e/ou facilitadores, exemplos: PayPal, PagSeguro;
 - (RF-005) Métodos de Pagamento;

- **(Apêndice B) Requisitos criados a partir do Brainstorming**

- (RUN-001) O Sistema deve fornecer cadastro ou recadastro do Pet e Tutor – cadastro necessita de RG (Registro Geral e Cartão de Vacina (“documento do Pet”));
- (RUN-003) O Sistema deve fornecer Disponibilidade de horários – O pet tem que estar cadastrado;
- (RUN-004) O Sistema deve fornecer o tipo de serviço;
- (RUN-005) O Sistema deve fornecer a forma de pagamento;
- (RS-001) O Sistema deve fornecer Banco de dados;
- (RS-006) O Sistema deve fornecer gateway próprio e/ou facilitadores, exemplos: PayPal, PagSeguro;
- (RS-007) O Sistema deve fornecer interface interativa para que o cliente selecione o tipo de serviço solicitado;
- (RNF-001) Plataforma interativa;
- (RNF-003) Portabilidade em sistemas operacionais, como: Linux, Windows, MacOs, Android, IOS;
- (RNF-006) O sistema vai possuir um menu de ajuda para as principais atividades prestadas pelo software; (editado)