**Placa com letras pretas

Descrição gerada automaticamente com confiança média**

SISTEMA DE GERENCIAMENTO PARA CLÍNICAS DE ESTÉTICA

Gabriela Fernanda Ferrara Moreno

Nicole Alves Raimundo

Presidente Prudente - SP

11/2022

1. **Introdução**
   1. **Objetivo**

O objetivo principal deste manual consiste em documentar os requisitos e funções do sistema em produção, informando aos clientes e desenvolvedores sobre os processos e a utilização do software de uma maneira clara e objetiva.

* 1. **Escopo**

O software de sistema de gerenciamento para clínicas estéticas é uma forma de estruturação para as clínicas, registrando e controlando o agendamento de clientes, de forma com que ele armazene informações, realizando reagendamentos de forma automática, e gerando relatórios para controle de gastos, de forma com que o usuário possuía as ferramentas necessárias para gerenciar sua própria empresa de uma maneira consistente.

O sistema, desta forma, irá permitir o cadastramento de novos Atendentes e clientes a qualquer momento e fornecer o registro de novos modelos durante o dia aos catálogos criados (exemplo: catálogo de unhas). Desta forma, será possível inserir imagens e descrições sobre cada serviço possível, como um “menu” para o cliente (esta inserção não estará autorizada a qualquer Atendente). Assim, se um cliente escolher um modelo fora do catálogo, será cobrado automaticamente um aumento de 9% no serviço. O cadastramento de novos Atendentes e novos serviços (em específico) não poderá ser realizado por outro Atendente, e sim pelo usuário administrador.

O software fornecerá a possibilidade de cancelamento de agendamentos pelos Atendentes que utilizam o sistema em qualquer momento do dia e caso o cliente não realize o pedido anterior a uma hora de sua consulta, será calculado uma cobrança a ele de 40% do valor do serviço que seria prestado.

Outrossim, há a possibilidade dos cadastramentos de novos serviços (no catálogo) e novos agendamentos (no calendário) em qualquer momento. O sistema apresentará, desta forma, somente os dias e horários disponíveis nos calendários de agendamentos para que não haja conflito entre os cadastros.

Atendentes também são responsáveis por adicionar descontos aos clientes caso seja seu sexto agendamento (25% de desconto) ou se o cliente cadastrado estiver fazendo aniversário na semana de sua consulta (R$30,00 de desconto). Estes descontos não poderão ser retirados por qualquer Atendente.

É importante ressaltar que o software emitirá lembretes sobre os valores adicionados ou retirados de pagamentos, como em cobranças aos clientes.

Por fim, será possível a cada mês gerar um relatório com os gastos e ganhos para o usuário administrador (dono). O sistema apresentará um relatório com a média de atendimentos mensais, média de valores em cada serviço e a média de serviços pedidos pelos clientes para que seja possível uma análise dos melhores caminhos da empresa. O acesso a estes relatórios finais não será autorizado a todos os Atendentes. O software em geral, poderá ser executado em sistemas operacionais como Windows, Linux, MacOs, Android e iOS e fornecera alta segurança aos dados do estabelecimento (desde dados do banco de armazenamento até informações como cartão de crédito e débito durante os pagamentos).

1. **Descrição Geral do Produto**
   1. **Perspectiva do produto**

O software contará com um total de oito telas principais sendo elas: login, tela inicial (menu), cadastro de Atendentes, cadastro de Clientes, cadastro de Serviços, catálogos, agendamento e bloco de notas. Desta forma, o menu trará as principais funções, sendo a tela onde se inicia o sistema após o login. Ao iniciar, o usuário poderá acessar sua agenda e seus clientes futuros, podendo observar caso seja necessário algum cancelamento.

Os níveis de usuário serão apenas dois: usuário funcional e usuário administrador. O usuário funcional poderá ser mais de um, sendo designado a cada Atendente da clínica. Já o usuário administrador será encarregado ao dono do local ou o chefe principal.

* 1. **Características do Usuário**

Os usuários funcionais deste software precisarão ter conhecimento básico em um computador e ensino médio completo, para serem capazes de diferenciar cada opção dos painéis e entender quais caminhos seguir para o que deseja.

O usuário administrador deve possuir ensino médio completo e um bom entendimento de informática, para ser capaz de configurar suas necessidades sem ajuda de um técnico (necessidade de experiência com alguns softwares, como agendas online).

* 1. **Funções do produto**

**Funções Básicas**

**F\_B01: Gerenciar Atendentes.** Permite que os dados de Atendentes sejam cadastrados, atualizados, modificados e excluídos se necessário pelo usuário administrador. Dados de entrada: nome, CPF, especialização, função, horário, salário, endereço e data de nascimento.

**F\_B02: Gerenciar clientes.** Permite que os dados de clientes sejam cadastrados, atualizados, modificados e excluídos se necessário. Dados de entrada: nome completo, CPF, anamnese, endereço e data de aniversário.

**F\_B03: Gerenciar catálogos.** Permite que os dados de catálogos sejam cadastrados, atualizados, modificados e excluídos se necessário pelo usuário administrador. Dados de entrada: serviço, imagens, valores e descrição.

**F\_B04: Gerenciar produtos.** Permite que os dados de produtos sejam cadastrados, atualizados, modificados e excluídos se necessário. Dados de entrada: produto, quantidade, código.

**F\_B05: Gerenciar serviços.** Permite que os dados de serviços sejam cadastrados, atualizados, modificados e excluídos se necessário pelo usuário administrador. Dados de entrada: descrição, código, valor, Atendentes.

**F\_B06: Gerenciar descontos.** Permite que os dados de descontos sejam modificados e/ou excluídos se necessário pelo usuário administrador. Dados de entrada: cliente, total, dia, hora.

**Funções Fundamentais:**

**F\_F01: Gerenciar agendamentos.** Permite que seja feito o cadastro de novos agendamentos em qualquer momento, seja de forma manual ou automática. Dados de entrada: cliente, Atendente, produto, serviço, valor, dia, hora.

**F\_F02: Registrar desconto.** Permite que seja retirado valor de descontos para cliente. Dados de entrada: cliente, serviço, valor. Dados de saída: cliente, serviço, total.

**F\_F03: Inserir desconto de aniversário.** Permite que seja retirado valor de um serviço (R$ 30,00) do cliente. Dados de entrada: cliente, serviço, valor. Dados de saída: cliente, serviço, total.

**F\_F04: Cobrar cancelamento.** Adiciona valor em um serviço não realizado caso o cliente não avise com uma hora de antecedência. Dados de entrada: cliente, serviço, valor, hora de cancelamento, hora do serviço. Dados de saída: cliente, cobrança, total.

**F\_F05: Cobrar escolha.** Adiciona valor em um serviço se o modelo escolhido não estiver no catálogo (9%). Dados de entrada: cliente, serviço, valor.

**Funções de Saída:**

**F\_S01: Listar agendamentos.** Apresenta quais dias e horários na agenda estão sem registros para que seja possível inserir novos agendamentos. Dados de entrada: dia, hora. Dados de saída: dia, hora, disponibilidade.

**F\_S02: Apresentar descontos.** Emite os dados de descontos de um cliente se houver na hora do pagamento. Dados de entrada: Atendente, cliente, tipo de desconto, valor, total. Dados de saída: Atendente, cliente, tipo de desconto, valor, total.

**F\_S03: Relatório mensal total.** Emite um relatório para o usuário administrador, com a média dos atendimentos mensais, a média de valores de um serviço e a média de serviços pedidos por clientes. Dados de entrada: quantidade de atendimento, total de serviços, valor dos serviços, agendamentos. Dados de saída: média de valores de um serviço, média de pedidos por serviço, média de atendimentos mensais.

**F\_S04: Listar catálogos.** Apresenta os catálogos do serviço escolhido. Dados de entrada: serviço. Dados de saída: imagens, valores, serviço.

* 1. **Stakeholders**

As partes interessadas neste sistema são: clientes, atendentes e dono da empresa. Estes são as identidades do mundo que são afetadas de alguma forma pelo software de gerenciamento. Apenas os atendentes e o dono da empresa terão acesso direto ao sistema, porém o cliente será afetado de acordo com suas escolhas e irá interagir de forma indireta.

**3. Requisitos Específicos**

**Mapa com linhas pretas em fundo branco

Descrição gerada automaticamente3.1 DER (Diagrama de Entidade Relacionamento)**

Figura 1 - DER

Diagrama

Descrição gerada automaticamente**3.2 Fluxo de Processos**

Figura 2- Fluxo de processos