1 – Finalidade

Garantir um serviço inovador de agendamentos, planejamento e

gestão de serviços de PetCare.

* 1. – Finalidade

Agrupar e controlar informações, planejamento de rotinas e

Serviços, Relatórios financeiros.

* 1. - Escopo

Tem como escopo facilitar o gerenciamento de empresas no setor de PetCare, com problemas de controle e agrupamento de informações, gerando relatórios financeiros.

* 1. – Definição de Acrônimos

“PetAgenda” – Nome da aplicação sendo executada

Empreendedor – Beneficiado da solução

Utilizador – Beneficiado com acesso a plataforma

Funcionário – Prestador de serviços do Empreendedor

Cliente – Beneficiado pelos serviços do Empreendedor

Administrador- Provedores e mantenedores da solução

Pets – Animais Domésticos

“DW” – Dog Walkers (Passeadores de cães)

“PS” – Pet Sitters (Cuidadores de pets)

No que tange acessos:

Utilizador = Uma conta única para toda a Empresa.

Recuperação de acesso por e-mail cadastrado.

Utilizador efetua o cadastro inicial.

# 2 DESCRIÇÃO GERAL

2.1 Fatores gerais que afetam o projeto “Solução Pet” e seus requisitos

● Atender clientes que atuem no ramo de PetCare

● Agendamento de serviços, consultas e cadastramento e centralização de informações

● Acesso através de navegador Web.

● Banco de dados para cadastros e seus respectivos serviços usados.

# 3 REQUISITOS ESPECÍFICOS

## **3.1 Requisitos funcionais**

3.1.1 [RF 01] Cadastro de Serviços

A solução permitira ao utilizador realizar cadastro dos serviços prestados, com a descrição completa do mesmo.

### 3.1.2 [RF 01] Cadastrar clientes

A solução permitirá ao utilizador realizar o cadastro dos clientes informando nome completo, endereço, rua, número, bairro, cidade, CEP, telefone de contato.

### 3.1.2 [RF 02] Cadastro dos pets

A solução permitirá que o utilizador realize o cadastro dos pets identificação do dono, espécie, nome do pet, raça, foto, porte, sexo, se é castrado, comportamento, cartão de vacina e o estado de saúde do pet.

### 3.1.3 [RF 03] Cadastro de funcionário

A solução permitirá que o utilizador cadastre funcionários, necessitando de informações como nome do funcionário, sexo, telefone de contato e função exercida (Dog Walker e/ou Pet Sitter).

### 3.1.4 [RF 04] Agendamento de horários para Dog Walkers

A solução permitirá que o administrador faça agendamentos de acordo com a agenda disponível do Dog Walker, localização do pet (cliente), comportamento do pet, raça, quantidade de pets e as informações cadastradas dos pets.

### 3.1.5 [RF 05] Agendamento de horários para Pet Sitters

A solução permitirá que o administrador faça os agendamentos de acordo com a agenda do funcionário disponível, endereço do cliente, comportamento do pet, raça, quantidade de pets, horas ou dias de pet sitting necessários, particularidades dos pets tais como: horário de alimentação, passeios (caso especificado pelo cliente), remédios a se tomar e quais horários devem ser tomados.

### 

### 3.1.6 [RF 06] Cadastro de login

A solução permitirá que o administrador efetue seu cadastro na primeira utilização, criando suas credenciais de acesso. O administrador deverá informar seu CPF válido e criar uma senha segura. O CPF será validado para garantir que siga o formato correto e não esteja previamente cadastrado. A senha deverá seguir as diretrizes de segurança definidas (por exemplo, mínimo de 8 caracteres, incluindo letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos especiais). Após o cadastro, o administrador será redirecionado para a tela de login.

### 3.1.7 [RF 07] Funcionalidade de login

A solução permitirá que o administrador realize o login utilizando seu CPF e senha cadastrados. Ao tentar acessar o sistema, o administrador deverá informar seu CPF e senha previamente registrados. O sistema irá validar os dados fornecidos, confirmando a existência do CPF e a correspondência com a senha cadastrada. Em caso de CPF ou senha incorretos, o sistema exibirá uma mensagem de erro clara, permitindo que o administrador tente novamente. Após três tentativas falhas, o sistema poderá bloquear temporariamente o login, exigindo um tempo de espera ou outras medidas de segurança, como recuperação de senha.

### 3.1.8 [RF 08] Recuperação de Senha

A solução permitirá que o administrador recupere sua senha caso a esqueça ou perca. A recuperação poderá ser feita através de uma pergunta de segurança previamente cadastrada ou utilizando um código de verificação gerado pelo sistema.

### 

### 3.1.9 [RF 09] Redefinição de Senha

A solução permitirá que o usuário redefina sua senha previamente cadastrada. Informando seu CPF (login), senha antiga, nova senha e confirmando a nova senha.

### 

### 3.1.10 [RF 10] Histórico do pet

A solução disponibilizará um histórico para cada pet cadastrado, contendo informações como, data e hora em que o serviço foi realizado, duração do serviço, tipo de serviço que foi realizado (caso seja passeio, informações sobre o comportamento durante o passeio), incidentes (se houver), e observações adicionais.

### 3.1.11 [RF 11] Alteração de dados

A solução possibilitará a alteração ou implementação de dados. Tais alterações só poderão ser feitas pelo administrador, por meio de uma funcionalidade na área de informações do cliente, permitindo alterar/implementar novos dados sobre o cliente, funcionário ou pet.

### 3.1.12 [RF 12] Exclusão de dados

A solução possibilitará ao administrador a exclusão de dados, por meio de uma funcionalidade na área de informações do cliente, permitindo exclusão de informações do cliente ou pet, o funcionário deverá confirmar com o administrador para que as informações sejam excluídas.

### 3.1.13 [RF 13] Consulta de agendamentos

A solução poderá permitir que o administrador consulte os agendamentos futuros e históricos relacionados aos clientes e funcionários. A consulta deverá incluir informações como datas, serviços agendados (Dog Walker ou Pet Sitter), nome dos pets e status do agendamento (confirmado ou pendente).

### 3.1.14 [RF 14] Validação de endereços

A solução poderá realizar validações de endereços assegurando que seja um local válido e formatado corretamente, se o endereço for inválido a solução poderá notificar o administrador e não permitir o cadastro até que seja corrigido.

### 3.1.15 [RF 15] Verificação da disponibilidade de funcionário

Após o cadastro de um funcionário, o usuário poderá verificar a disponibilidade dos dias e horários de um funcionário através de uma funcionalidade. Essa disponibilidade será utilizada para organizar os horários dos funcionários e evitar agendamentos em horários conflituosos.

### 3.1.16 [RF 16] Bloqueio de agendamentos em horários conflitantes

A solução poderá garantir que não haja agendamentos sobrepostos para o mesmo funcionário ou cliente, exibindo uma mensagem de erro e sugerindo horários alternativos disponíveis para evitar conflitos de agenda.

### 3.1.17 [RF 17] Registro de incidentes

A solução poderá permitir que o administrador registre incidentes ocorridos durante o serviço, como problemas de comportamento, emergências médicas, ou qualquer dificuldade encontrada, que serão armazenados no histórico do pet e poderão ser consultados posteriormente.

### 3.1.18 [RF 18] Relatório em PDF com informações de serviços prestados

A solução poderá permitir que o administrador gere um relatório em formato PDF que contenha nome do funcionário, nome do cliente, endereço do cliente, data e horário do serviço, informações do pet como nome, raça, idade e porte.

### 3.1.19 [RF 19] Relatórios de desempenho de funcionários

A solução poderá permitir que o administrador gere relatórios de desempenho para os funcionários, incluindo informações sobre a quantidade de serviços prestados e tempo médio gasto em cada serviço.

### 3.1.20 [RF 20] Relatório financeiro

A solução poderá mostrar, por meio de uma funcionalidade, o total de entradas, saídas e tipos de despesas de um período diário, semanal, mensal e anual, assim como gerando relatórios financeiros detalhados.

### 3.1.21 [RF 21] Emissão de nota fiscal

A solução poderá permitir a emissão de nota fiscal, contendo informações como, valor, serviço prestado, data e horário em que o serviço foi prestado, CNPJ da empresa, endereço da empresa, nome do cliente, CPF (ou CNPJ) e endereço do cliente.

### 3.1.22 [RF 22] Estatísticas de utilização do sistema

A solução poderá fornecer relatórios estatísticos sobre a utilização do sistema, como número de clientes e funcionários cadastrados, agendamentos realizados, serviços concluídos, valores dos serviços, incidentes registrados, permitindo a avaliação do desempenho e evolução do negócio.

### 3.1.23 [RF 23] Resolução de Falhas Internas

A solução poderá ser capaz de identificar falhas internas e tentar resolvê-las automaticamente. Caso a resolução não seja possível, o administrador deve ser notificado de forma clara e amigável, minimizando a necessidade de intervenção manual e garantindo um funcionamento contínuo.

### 3.1.24 [RF 24] Funcionalidade de logout seguro

A solução poderá incluir uma opção de logout seguro para que o administrador possa encerrar a sessão de forma adequada, evitando o uso não autorizado do sistema por terceiros. Isso protegerá os dados e garantirá que o acesso seja controlado.

### 3.1.25 [RF 25] Suporte para múltiplos agendamentos por cliente

A solução possibilitará que um mesmo cliente tenha múltiplos agendamentos simultâneos, como por exemplo, contratar um serviço de Dog Walking diário e um serviço de Pet Sitting semanal, sem gerar conflitos de horários ou sobreposições.

### 3.1.26 [RF 26] Agendamento de múltiplos pets

A solução habilitará o usuário para que agende serviços para múltiplos pets do mesmo dono em uma única operação, facilitando o gerenciamento de famílias com mais de um animal de estimação e garantindo que todos recebam atendimento adequado.

### 3.1.27 [RF 27] Consulta de Disponibilidade de Funcionários

A solução poderá permitir ao usuário consultar a disponibilidade dos funcionários antes de realizar qualquer agendamento, exibindo as horas livres e os horários já ocupados em uma tabela ou calendário.

### 3.1.28 [RF 28] Cancelamento de serviços

A solução poderá incluir uma funcionalidade que permita ao cliente cancelar um agendamento com antecedência.

### 3.1.29 [RF 29] Navegação no menu principal

A solução deve oferecer uma navegação que seja de fácil entendimento para todos os perfis de usuários, tendo uma navegabilidade intuitiva, com feedback visual para auxiliar o usuário.

### 3.1.30 [RF 30] Gerenciamento de status do serviço

A solução permitirá ao administrador gerenciar o status(concluído, pendente) dos serviços prestados de maneira eficiente, mostrando uma notificação ao mudar o estado do serviço.

### 3.1.31 [RF 31] Exportação de Dados

A solução poderá gerar um arquivo pdf, com todos os clientes e pets cadastrados na solução, por meio de uma interface com as informações dos clientes e pets cadastrados.

### 3.1.32 [RF 32] Backup e Restauração de Dados

A solução permitirá que o administrador faça backups manuais ou automáticos dos dados do sistema (clientes, pets, agendamentos, funcionários, etc.) em intervalos regulares. Em caso de falhas ou perda de dados, o administrador poderá restaurar o sistema utilizando os backups realizados.

### 3.1.33 [RF 33] Lista de Clientes

A solução poderá ter uma lista de todos os clientes cadastrados com seus respectivos pets, podendo selecionar qualquer cliente para visualizar as informações cadastradas.

### 3.1.34 [RF 34] Lista de Pets Cadastrados

A solução poderá exibir uma lista com todos os pets cadastrados, informando qual o(a) dono(a), especificando também as informações necessárias para cada consulta.

### 3.1.35 [RF 35] Lista de Funcionários Cadastrados

A solução poderá exibir uma lista com todos os funcionários cadastrados, informando seu nome, CPF, telefone, endereço e serviço prestado.

### 3.1.36 [RF 36] Histórico do funcionário

A solução poderá exibir uma lista com todo o histórico de serviços prestados pelos seus respectivos funcionários.

### 3.1.37 [RF 37] Visualização de Incidentes

A solução poderá exibir uma lista com todos os incidentes cadastrados, contendo a descrição do ocorrido, como data, hora, local e descrição.

Empreendedor

Cliente