



**CENTRO UNIVERSITÁRIO  
DINÂMICA DAS CATARATAS**  
Sistemas de Informação - Prática Profissional



# **Sistema de Gestão – Livraria Sebo Amadeus**

## **Documento de Visão**

## Índice

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1    | Introdução   | 3  |
| 1.1  | Objetivo   | 3  |
| 1.2  | Escopo   | 3  |
| 1.3  | Não Escopo   | 3  |
| 1.4  | Referências  | 3  |
| 1.5  | Visão Geral  | 4  |
| 2    | Posicionamento   | 4  |
| 2.1  | Oportunidade de Negócio                                  | 4  |
| 2.2  | Relato do Problema                                       | 5  |
| 3    | Descrição dos Usuários                                   | 6  |
| 3.1  | Resumo dos Usuários                                      | 6  |
| 3.2  | Ambiente do Usuário                                      | 7  |
| 3.3  | Principais Necessidades de Usuários e Características    | 7  |
| 4    | Visão Geral do Produto                                   | 8  |
| 5    | Características do Produto                               | 8  |
| 5.1  | Gerenciar acesso   | 8  |
| 5.2  | Manter Avaliações  | 8  |
| 5.3  | Manter Cadastro de Clientes                              | 8  |
| 5.4  | Manter Cadastro de Editoras                              | 8  |
| 5.5  | Manter Cadastro de Exemplares                            | 8  |
| 5.6  | Manter Cadastro de Fornecedores                          | 9  |
| 5.7  | Manter Cadastro de Produtos                              | 9  |
| 5.8  | Manter Cadastro de Serviços                              | 9  |
| 5.9  | Manter Cadastro de Usuários                              | 9  |
| 5.10 | Manter Pedidos   | 9  |
| 5.11 | Manter Transações  | 9  |
| 5.12 | Manter Vendas  | 9  |
| 6    | Restrições   | 9  |
| 6.1. | Linguagens de Programação                                | 10 |
| 6.2. | Padrões de Desenvolvimento                               | 10 |
| 6.3. | Segurança  | 10 |
| 7    | Precedência e Prioridade                                 | 10 |
| 8    | Outros Requisitos do Produto (Requisitos não funcionais) | 10 |
| 9    | Requisitos de Documentação                               | 11 |
| 10   | Aprovação  | 11 |



## Documento de Visão

### 1 Introdução

O documento tem por finalidade coletar, analisar e definir necessidades e características gerais do sistema de gestão da livraria Sebo Amadeus. Concentra-se nas necessidades apontadas pelos usuários, nas razões que levam a essas necessidades e como elas serão atendidas pelo sistema.

O escopo deste documento se limita a fornecer a todos os envolvidos uma descrição compreensível das funcionalidades que serão atendidas no projeto de software. Quando necessário este documento pode ser atualizado durante todo o ciclo de desenvolvimento da solução.

#### 1.1 Objetivo

O documento tem por finalidade coletar, analisar e definir necessidades e características gerais do sistema. Concentra-se nas necessidades apontadas pelos usuários, nas razões que levam a essas necessidades e como elas serão atendidas pelo sistema.

#### 1.2 Escopo

O escopo deste documento se limita a fornecer a todos os envolvidos uma descrição compreensível das funcionalidades que serão atendidas no projeto de software.

#### 1.3 Não Escopo

- O atendimento de qualquer necessidade não presente na seção 4 deste documento;
- Concepção de outros sistemas além do Sistema de Gestão da Livraria Sebo Amadeus;
- Integração com outros sistemas que não estejam explicitamente identificados neste documento;
- Treinamentos de usuários.

#### 1.4 Referências

São referências para este documento de visão:

- Atas de reunião (seção de anexos);
- Documento de Especificação da Arquitetura.

## 1.5 Visão Geral

Este documento de visão está organizado de forma a fornecer uma ampla visão sobre o escopo do projeto do Sistema de Gestão.

Seu conteúdo está organizado de forma a fornecer uma visão dos envolvidos no projeto, das necessidades apontadas por estes envolvidos, dos benefícios esperados pelos envolvidos, e das funcionalidades e suas características para atender a estes benefícios. Também são apresentados aqui requisitos importantes para o produto, não sendo, porém, realizado o detalhamento de cada funcionalidade de sistema, visto que esta atividade será realizada na especificação dos casos de uso.

## 2 Posicionamento

### 2.1 Oportunidade de Negócio

Atualmente há três principais atividades que são realizadas dentro da livraria, sendo: gerenciamento das transações envolvendo a compra e venda de créditos recorrentes da troca de livros, avaliação dos livros entregues para troca e a gestão do acervo, eu envolve desde disponibilizar o exemplar ao cliente até a vendas destes exemplares na livraria.

Dessa forma, a concepção de um sistema que permita o gerenciamento destas demandas otimizaria tempo de atendimento e gestão destes processos.

| Id | OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE     | Id | NECESSIDADES/OPORTUNIDADES  |
|----|--|----|---|
| 1  | Gerenciamento das transações de créditos | 1  | Criar uma melhor identificação dos clientes visando uma melhor gestão dos créditos.                         |
|    |  | 2  | Controle transacional das entradas e saídas de créditos.  |
|    |  | 3  | Automatizar a compra e venda de créditos para os clientes.  |
| 2  | Avaliação dos livros                     | 1  | Criar um mecanismo para gerir as avaliações dos livros entregues pelos clientes, automatizando a geração de |

|   |                  |   |  |
|---|------------------|---|--|
|   |                  |   | <i>créditos recorrentes do resultado da avaliação.</i>   |
|   |                  | 2 | <i>Possibilitar uma melhor visualização das avaliações concluídas e das avaliações pendentes.</i>              |
| 3 | Gestão do acervo | 1 | <i>Permitir ao cliente encontrar um exemplar no acervo de maneira facilitada as informações.</i>               |
|   |                  | 2 | <i>Permitir o registro simplificado das vendas da livraria com o objetivo de manter o controle das saídas.</i> |
|   |                  | 2 | <i>Gerir os pedidos de exemplares que não estão disponíveis na loja, realizados por clientes .</i>             |

## 2.2 Relato do Problema

Os atendimentos realizados atualmente são feitos de maneira manual, com controle baseado em um caderno de anotações. As avaliações são anotadas e os créditos liberados as clientes, o que dificulta o controle. Quando um cliente precisa se utilizar de seus créditos é necessário buscar os registros deste cliente no caderno de controle, o que gera uma dificuldade de rastreamento das informações. Da mesma forma que acontece com as avaliações e o gerenciamento de créditos, ocorre com os registros de vendas, que são anotados de maneira manual para posteriormente ser realizada a conferência, também manual, e fechamento de caixa.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| O problema                     | Falta de controle na gestão de avaliações  |
| afeta                          | Atendentes e Clientes.   |
| impactando                     | Demora nas respostas e resultados de avaliações e falta de confiabilidade das informações. |
| Uma solução de sucesso deveria | Maior confiabilidade das informações e agilidade no atendimento ao cliente.                |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| O problema                     | Falta de rastreamento das informações de utilização de créditos dos clientes  |
| afeta                          | Atendentes e Clientes.  |
| impactando                     | Falta de controle, demora no atendimento ao cliente, perda de informações importantes   |
| Uma solução de sucesso deveria | Prover agilidade na consulta de informações, rastreamento de informações das transações dos clientes de maneira bem definida. |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| O problema                     | Falta de acesso as informações sobre o acervo por parte do cliente.  |
| afeta                          | Clientes.  |
| impactando                     | Demora em encontrar um exemplar, insatisfação do cliente.  |
| Uma solução de sucesso deveria | Prover informações facilitadas aos clientes sobre exemplares no acervo, desde detalhes sobre um livro específico até o local e seção onde se encontra. |

### 3 Descrição dos Usuários

Nesta seção serão apresentados os usuários do sistema e de quais maneiras estes realizarão interações com o sistema no geral.

#### 3.1 Resumo dos Usuários

| <i>Nome</i> | <i>Descrição</i>   | <i>Responsabilidades</i>  |
|-------------|--|---|
| Gerente     | Pessoa responsável por gerenciar todos os cadastros e configurações do sistema | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realiza cadastros gerais;</li> <li>- Conclui avaliações;</li> <li>- Realiza vendas;</li> <li>- Presta atendimento aos clientes;</li> <li>- Efetua liberação de créditos aos clientes;</li> </ul> |
| Atendente   | Pessoa responsável pelo atendimento direto aos clientes                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presta atendimento aos clientes;</li> <li>- Auxilia clientes na busca no acervo;</li> </ul>  |

|         |  |  |
|---------|--|--|
|         |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direciona o cliente para efetivar venda;</li> <li>- Inicia o processo de avaliação de um exemplar.</li> </ul>   |
| Cliente | Pessoa a quem se destina os atendimentos da livraria | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pode visualizar os exemplares do acervo;</li> <li>- Pode trazer exemplares para serem avaliados pelo acervo;</li> <li>- Pode comprar exemplares do acervo.</li> </ul> |

### 3.2 Ambiente do Usuário

A solução de ambiente proposta é a utilização da arquitetura web com padrões de acessibilidade. Para esta solução, deverá ser avaliada os servidores que alocação a aplicação, bem como os servidores de banco de dados que garantirão a integridade dos dados do sistema.

### 3.3 Principais Necessidades de Usuários e Características

| <b>Necessidade</b>   | <b>Prioridade</b> | <b>Solução Atual</b>   | <b>Solução Proposta</b>  |
|--|-------------------|--|--|
| <i>O cliente necessita da disponibilidade das informações para buscar um exemplar e obter informações sobre o mesmo na livraria.</i> | <i>Crítico</i>    | <i>Se o cliente não consegue encontrar o exemplar nas prateleiras solicita auxílio para um atendente para buscar o exemplar no acervo.</i> | <i>Disponibilizar o acesso a busca e detalhes sobre exemplares em um terminal disponibilizado no interior da livraria para consulta.</i> |
| <i>O atendente precisa registrar uma nova avaliação.</i>   | <i>Crítico</i>    | <i>O atendente recebe os livros do cliente e anota em um caderno de anotações para ser realizado posteriormente.</i>                       | <i>Permitir o atendente registre no sistema os dados da nova avaliação para que o gerente responsável possa realizar a avaliação.</i>    |
| <i>O cliente precisa consultar seu saldo atual de créditos.</i>  | <i>Crítico</i>    | <i>O atendente procura em um caderno de anotações pelos registros do cliente para poder informá-lo sobre seu saldo atual.</i>              | <i>Permitir ao atendente consultar o cadastro do cliente e informar o saldo ao mesmo.</i>  |
| <i>O gerente precisar realizar o lançamento de novos créditos aos clientes mediante a uma avaliação já realizada.</i>                | <i>Crítico</i>    | <i>O gerente realiza a anotação de novos créditos disponibilizados ao cliente em um caderno de anotações.</i>                              | <i>Permitir que o gerente atualize o saldo de créditos do cliente a partir de seu cadastro.</i>  |
| <i>O gerente precisa realizar uma venda.</i>   | <i>Crítico</i>    | <i>O gerente faz as contas do subtotal e registra as</i>   | <i>O sistema permitirá realizar a venda registrando cada item,</i>   |

|  |                   |   |  |
|--|-------------------|---|--|
|  |                   | <i>informações da venda em um caderno de controle.</i>  | <i>valores e horários de cada transação.</i>   |
| <i>O atendente precisa registrar para o cliente um pedido de um exemplar que está indisponível na livraria no momento.</i> | <i>Importante</i> | <i>Atualmente o atendente anota cada pedido para realizar os pedidos posteriormente por meio da internet.</i> | <i>Permitir aos atendentes manter o controle dos pedidos e alertando os mesmos quando os pedidos chegarem ou estiverem concluídos.</i> |

## 4 Visão Geral do Produto

O Sistema de Gestão para a livraria Sebo Amadeus tem como principal objetivo automatizar e organizar a gestão do acervo, cadastro de clientes, avaliações, pedidos e vendas no geral. Possibilitando aos atendentes e gerentes maior qualidade e agilidade no atendimento aos clientes.

## 5 Características do Produto

### 5.1 Gerenciar acesso

Permite aos usuários do sistema solicitar o acesso às funcionalidades de acordo com o perfil de usuário. A operação de *login* determina as funcionalidades que estarão disponíveis para o usuário no menu. O sistema carrega o menu de acordo com as permissões atribuídas para o usuário em seu cadastro. A operação de *logoff* finaliza a sessão do usuário no sistema.

### 5.2 Manter Avaliações

Possibilita ao usuário realizar as avaliações de livros para os clientes. Novas transações deverão ser cadastradas inicialmente como pendentes e posteriormente o gerente realizará as avaliações o que configurará a ação de conclusão da avaliação.

### 5.3 Manter Cadastro de Clientes

Possibilita ao usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir, consultar e listar) dos registros de clientes da livraria, possibilitando que seja inserido créditos para este cliente.

### 5.4 Manter Cadastro de Editoras

Possibilita ao usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir, consultar e listar) dos registros de editoras dos exemplares do acervo.

### 5.5 Manter Cadastro de Exemplares

Possibilita ao usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir, consultar e listar) dos registros dos exemplares do acervo. O cliente por meio de um usuário específico poderá em modo de visualização acessar as informações dos exemplares.





### 5.6 Manter Cadastro de Fornecedores

Possibilita ao usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir, consultar e listar) dos registros de fornecedores dos produtos da livraria.

### 5.7 Manter Cadastro de Produtos

Possibilita ao usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir, consultar e listar) dos registros dos produtos da livraria.

### 5.8 Manter Cadastro de Serviços

Possibilita ao usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir, consultar e listar) dos registros dos serviços oferecidos na livraria aos clientes.

### 5.9 Manter Cadastro de Usuários

Possibilita ao usuário a manutenção (incluir, alterar, excluir, consultar e listar) dos usuários que acessarão o sistema, neste cadastro é possível determinar quais acessos o usuário cadastro terá permissão.

### 5.10 Manter Pedidos

Possibilita aos usuários manterem (incluir, alterar, excluir e consultar) os pedidos e solicitações na livraria, novos pedidos são cadastrados como pendentes e quando entregues ao cliente são configurados como concluídos.

### 5.11 Manter Transações

Possibilita aos usuários visualizarem as transações do sistema, sejam estas de entrada ou saídas, exibindo em detalhes as informações referentes a cada transação.

### 5.12 Manter Vendas

Possibilita aos gestores realizar uma nova venda, bem como cancelar, consultar e listas as vendas realizadas.

## 6 Restrições

O cliente fornecerá todo o material de consulta relacionado ao escopo do projeto que se fizer necessário.

Sempre que houver um artefato de levantamento de requisito e/ou especificação funcional assinado pelo cliente, a homologação do produto deste artefato se dará com base no conteúdo deste documento;

O projeto seguirá os termos e contrato da disciplina de estágio e o cronograma estabelecido na disciplina de Práticas Profissionais.

### 6.1. Linguagens de Programação

A linguagem de programação utilizada será baseada no framework MVC C# .NET, o sistema roda em ambiente WEB, portanto será acessível de sistema operacional com navegador de internet.

### 6.2. Padrões de Desenvolvimento

A aplicação será desenvolvida de acordo com o especificado no documento de arquitetura.

### 6.3. Segurança

A autenticação e permissão de acesso deverá seguir as políticas e regras de negócio definidas nos requisitos do sistema.

## 7 Precedência e Prioridade

A prioridade de desenvolvimento está definida a seguir:

1. Gerenciar exemplares
2. Gerenciar clientes
3. Gerenciar avaliações
4. Gerenciar transação
5. Gerenciar acesso
6. Gerenciar editora
7. Gerenciar fornecedor
8. Gerenciar produto
9. Gerenciar serviço
10. Gerenciar usuário
11. Gerenciar pedido
12. Gerenciar venda

## 8 Outros Requisitos do Produto (Requisitos não funcionais)

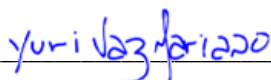
Os requisitos não funcionais de implementação, usabilidade, desempenho, segurança e infraestrutura estão na seção de anexos deste documento.

## 9 Requisitos de Documentação

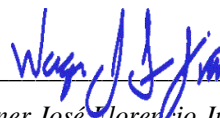
Os artefatos produzidos seguirão os modelos UML definidos na disciplina de Práticas Profissionais.

## 10 Aprovação

Foz do Iguaçu, 04 de março de 2017.



*Yuri Vaz Mariano*  
Livraria Sebo Amadeus



*Wagner José Florencio Junior*  
Responsável pelo projeto