

Documento de Requisitos

Projeto:

Registro de Alterações:

Versão	Responsável	Data	Alterações
0.1	Gabriel Ferrari Cipriano	22/08/2020	Seções 1, 2, 3 e 4
0.2	Gabriel Ferrari Cipriano	24/08/2020	Incremento na seção 4.
0.3	André Neves e Victor Lima	26/10/2020	Inclusão de requisitos
0.4	Jordana S. Salamon	26/10/2020	Revisão e publicação do documento

1. Introdução

Este documento apresenta os requisitos de usuário da ferramenta *de Controle das atividades de venda de um pet-shop* e está organizado da seguinte forma: a seção 2 contém uma descrição do propósito do sistema; a seção 3 contém uma descrição do minimundo apresentando o problema; e a seção 4 apresenta a lista de requisitos de usuário levantados junto ao cliente.

2. Descrição do Propósito do Sistema

O proprietário de um pet shop deseja adquirir um sistema para apoiar o controle das principais atividades do estabelecimento, que são a realização de serviços de limpeza e estética em cães e gatos e a venda de produtos feitos para esses tipos de animais.

3. Descrição do Minimundo

Os serviços atualmente realizados no pet shop são banho, banho com tosa higiênica, banho com tosa completa, higienização de parasitas, hidratação de pelos e coloração de pelos. Em um futuro breve, o proprietário tem a intenção de expandir os tipos de serviços oferecidos. O preço de cada serviço varia de acordo com o tipo (cão ou gato) e porte do animal (pequeno porte, médio porte, grande porte) que será atendido. Além disso, o preço de um serviço pode variar ao longo do tempo e é preciso manter o histórico de preços. No cadastro de clientes do pet shop são informados o nome do cliente, telefone, e-mail e dados de seus animais (nome, tipo (cão/gato), raça e porte). Informações adicionais sobre os cuidados com cada animal também são registradas (por exemplo, se o animal tem alguma alergia ou doença que requeira cuidados especiais). O agendamento de serviços é feito por um atendente, que informa o cliente para o qual o agendamento

é feito, o animal para o qual o serviço será realizado, o serviço a ser realizado, dia e horário do serviço e funcionário alocado para realizar o serviço. Caso o serviço seja de coloração de pelos, também é informada a cor da tintura que deverá ser utilizada. Ao fazer o agendamento, o atendente também registra observações que sejam relevantes como, por exemplo, o horário em que o cliente precisará buscar o animal ou o nome de outra pessoa que irá buscar o animal para o cliente. Quando o agendamento de um serviço é concluído, ele fica registrado como “agendado”. Quando se inicia a prestação de serviço, o agendamento é registrado como “iniciado”. Quando o serviço é realizado, o agendamento passa a ser registrado como “concluído”. Agendamentos podem ser desmarcados. Nesse caso, o agendamento fica registrado como “cancelado”. A prestação de um serviço agendado pode atrasar. Quando o atraso ultrapassa 30 minutos, o agendamento é registrado como “atrasado” e o atendente envia um SMS para o cliente informando o atraso. O atendente pode realizar o gerenciamento de serviços, sendo possível consultar os agendamentos para um dado período e fazer alterações nos funcionários alocados (por exemplo, para otimizar a alocação de funcionários ou para substituir funcionário que tenha faltado em um certo dia). Além de prestar serviços, a pet shop também vende produtos feitos para cães e gatos. De cada produto, a pet shop registra seu código, nome, descrição, preço (que pode variar ao longo do tempo), quantidade disponível em estoque e estoque mínimo (quantidade mínima do produto que indica que é preciso realizar nova compra para aumentar o estoque disponível). Quando uma venda de produtos é feita, a quantidade de itens vendidos é diminuída do estoque. Quando um produto atinge o estoque mínimo, o atendente é avisado e providencia a compra de novos produtos. Produtos e serviços adquiridos por um cliente são registrados em uma venda, que inclui os produtos e serviços adquiridos, os valores individuais desses itens e o valor total da venda. Quando o atendente registra uma venda para um cliente, ele inclui na venda os serviços de agendamentos concluídos e que ainda não foram pagos. Clientes podem realizar o pagamento em cartão ou em dinheiro. Para pagamento em cartão são informados a bandeira do cartão e o tipo de operação, que pode ser débito, crédito à vista ou crédito parcelado. Em caso de crédito parcelado, também é informada a quantidade de parcelas.

4. Requisitos de Usuário

Tomando por base o contexto do sistema, foram identificados os seguintes requisitos de usuário:

Requisitos Funcionais

Identificador	Descrição	Prioridade	Depende de
RF01	A ferramenta deve permitir o controle dos Serviços, de cada Serviço deseja-se saber: Nome, preço base, tipo de animal, portes que serão atendidos e histórico de preços.	Alta	
RF02	A ferramenta deve permitir a alteração do preço de um serviço e registrá-la no histórico de preços desse serviço.	Alta	RF01
RF03	A ferramenta deve permitir o controle de Clientes, de cada cliente deseja-se saber: Nome, telefone, e-mail e animais.	Alta	RF04
RF04	A ferramenta deve permitir o controle de Animais, de cada animal deseja-se saber: Nome, tipo (cão/gato), raça, porte e informações adicionais de cuidados desse animal.	Alta	
RF05	A ferramenta deve permitir o controle das Prestações de Serviço, de cada Prestação de Serviço deseja-se saber: Cliente, animal, serviço a ser realizado, funcionário alocado, dia e hora que o serviço será realizado, o Estado atual do serviço e Observações relevantes (como o nome de quem buscará o animal)	Alta	RF01, RF03
RF06	A ferramenta deve permitir informar a cor da tintura no caso de a prestação de serviço ser a coloração de pelos.	Alta	RF05
RF07	A ferramenta deve permitir a mudança de estados de uma prestação de serviço.	Alta	RF05
RF08	A ferramenta deve permitir consultar as Prestações de serviços num dado período de tempo.	Alta	RF05
RF09	A ferramenta deve permitir fazer alterações nos funcionários alocados para um determinado serviço.	Alta	RF05
RF10	A ferramenta deve permitir o controle de Produtos, de cada produto deseja-se saber: Código, nome, descrição, preço, quantidade disponível em estoque e estoque mínimo.	Alta	
RF11	A ferramenta deve permitir a alteração do preço de um Produto.	Alta	RF10
RF12	A ferramenta deve avisar quando o estoque de algum produto chegar no estoque mínimo estabelecido.	Alta	RF10

RF13	A ferramenta deve permitir o controle de Vendas, de cada venda deseja-se saber: Cliente, Itens adquiridos (Produtos/Prestações de serviços), os valores individuais de cada item e Valor total da venda e método de pagamento.	Alta	RF03, RF05, RF10
RF14	A ferramenta deve processar os pagamentos em cartão. Para isso deve ser informado: Bandeira do cartão, tipo de operação, (débito, crédito à vista ou crédito parcelado).	Alta	RF13
RF15	A ferramenta deve, em caso de pagamento com cartão de crédito parcelado, solicitar que seja informada a quantidade de parcelas.	Alta	RF14
RF16	O sistema deve diminuir a quantidade de itens comprados do estoque quando realizada a finalização da venda.	Alta	

Regras de Negócio

Identificador	Descrição	Prioridade	Depende de
RN01	Os serviços atualmente realizados no pet shop são banho, banho com tosa higiênica, banho com tosa completa, higienização de parasitas, hidratação de pelos e coloração de pelos.	Alta	
RN02	O preço de cada serviço varia de acordo com o tipo do animal (cão ou gato) e porte do animal (pequeno porte, médio porte, grande porte) que será atendido	Alta	
RN03	O agendamento e gerência de serviços é feito por um atendente.	Alta	
RN04	Quando o agendamento de um serviço é concluído, ele fica registrado como “agendado”.	Alta	
RN05	Quando se inicia a prestação de serviço, o agendamento é registrado como “iniciado”.	Alta	
RN06	Quando o serviço é realizado, o agendamento passa a ser registrado como “concluído”.	Alta	
RN07	Agendamentos podem ser desmarcados. Nesse caso, o agendamento fica registrado como “cancelado”.	Alta	
RN08	A prestação de um serviço agendado pode atrasar. Quando o atraso ultrapassa 30 minutos, o agendamento é registrado como “atrasado” e o atendente envia um SMS	Alta	

	para o cliente informando o atraso.		
RN09	Quando uma venda de produtos é feita, a quantidade de itens vendidos é diminuída do estoque.	Alta	
RN10	Quando o atendente registra uma venda para um cliente, ele inclui na venda os serviços de agendamentos concluídos e que ainda não foram pagos.	Alta	
RN11	Cientes podem realizar o pagamento em cartão ou em dinheiro.	Alta	

Requisitos Não Funcionais

Identificador	Descrição	Categoria	Escopo	Prioridade	Depende de
RNF01	A ferramenta deve ter seu acesso disponível pela internet, a partir dos principais navegadores.	Portabilidade	Sistema	Alta	
RNF02	A ferramenta deve ser de aprendizado fácil, não sendo necessário nenhum treinamento especial para seu uso.	Facilidade de Aprendizado	Sistema	Alta	
RNF03	A ferramenta deve prover controle de níveis de usuário, diferenciando atendentes de administradores.	Segurança de Acesso	Sistema	Alta	
RNF4	A ferramenta deve se comunicar com a Operadora de cartão de crédito/débito para autorizar o pedido.	Interoperabilidade	Funcionalidade	Alta	