

Pós-graduação MIT em  
Engenharia de Software

com Tecnologia Java

PROJETO DE BLOCO: Engenharia de Software

Rio de Janeiro, mês de 2014

# Sumário

1 Introdução

1.1 Apresentação do Projeto

1.2 Objetivos Gerais do Projeto

1.3 Expectativas do Cliente

2 Requisitos do Projeto

2.1 Alto Nível

2.2 Funcionais

2.3 Não Funcionais

2.4 Regras de Negócio

2.5 Casos de Uso (Só descrever o principal, mas o diagrama deve conter todas)

2.6 Riscos

2.7 Matriz de Rastreabilidade

3 Processo e Metodologia de Desenvolvimento

3.1 Processo Utilizado (Exemplo RUP)

3.2 Metodologia **(Aqui falar sobre Tecnologia, metodolia e qualidade)**

4 Métricas de Projeto

4.1 Estimativa

4.1.1 Tamanho

4.1.2 Prazo

4.1.3 Esforço

4.1.4 Equipe

4.1.5 Custo

4.1.6 Recursos Computacionais Críticos

5 Referências Bibliográficas

6 Anexos

6.1 Planilha de Contagem de Pontos de Função

6.1.1 Identificação

6.1.2 Fator de Ajuste

6.1.3 Sumário de Apuração dos Pontos de Função Não Ajustados

1. INTRODUÇÃO

A tecnologia atualmente rodeia todos os ambientes, e se tornou indispensável para a sociedade. A sua utilização na rotina diária das pessoas é que a torna essencial, como imaginar que há um tempo vivíamos sem celular com acesso a internet, hoje este simples aparelho resolve muitos problemas em questão de segundos.

Devido à necessidade de informação, as pessoas cada vez mais acessam a internet e utilizam esta ferramenta como principal meio de comunicação, seja ela sendo por e-mail, chat, fóruns e redes sociais. Hoje grande parte dos consumidores antes de efetuarem um negócio seja ele físico ou virtual, procuram informações relacionadas na rede. Essas informações podem ajudar tanto os consumidores quanto os fornecedores, mas também podem prejudicar diretamente os fornecedores. Uma das formas de ser evitado esse impacto negativo ao fornecedor, é ter um ótimo processo de pós venda, que é composto por várias etapas, entre elas a avaliação sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços prestados. Nessa etapa é possível obter informações diretamente com o consumidor e solucionar possíveis problemas no negócio, dessa forma evitando que seja distribuído na rede opiniões que podem prejudicar o negócio.

Umas das formas de se implementar essa avaliação, é utilizando a escala de LIKERT, com ela pode ser medida atitudes e comportamentos de um extremo a outro.

De maneira geral, a escala de LIKERT ajuda identificar pontos falhos no atendimento, compra, venda, produtos e serviços prestados.

1.1 Apresentação do Projeto

A proposta do projeto é a implementação de sistema web para avaliar atendimento, compra, venda, produtos e serviços prestados, onde será usado a escala LIKERT para medir as atitudes e conhecer o grau de conformidade e disponibilizar uma visão ampla de como está sendo visto o serviço mediante aos olhos do consumidor.

1.2 Objetivos Gerais do Projeto

O projeto visa gerar um forma de obter o grau de conformidade diretamente com o consumidor e assim identificar pontos falhos seja no seu atendimento, compra, venda, produtos ou serviços prestado. Assim gerando mais admiração no mercado do seu negócio.

1.3 Expectativas do Cliente

A expectativa do cliente é por uma solução web onde consiga avaliar seu atendimento, compra, venda, produtos ou serviços prestado diretamente com o consumidor.

1. REQUISITOS DO PROJETO

2.1. Alto Nível

1- O software necessita ser completamente personalizável, a empresa a utilizá-lo deve ser capaz de inserir sua logo na tela inicial e de editar perguntas que se adequam ao seu negócio

2 – o sistema deve ser capaz de receber diversas avaliações simultâneas

3 - o sistema deve ser capaz de calcular as médias de cada quesito avaliado e apresentá-la para os gestores

4 – o sistema deve ser capaz de fornecer uma interface diferente para os gestores, onde será possível ver os resultados das pesquisas, cadastrar usuarios/clientes, modificar as perguntas etc, e outra para os clientes, que vão apenas responder às pesquisas