

Prêmio Qualidade Empresarial

Requisitos de Software

Matheus Souza Fernandes - 11/0017765
Bruno de Amorim Campos - 10/0094970
José Pedro de Santana Neto - 09/0119355
Luiz Fernando Gomes de Oliveira - 10/46969

22 de setembro de 2014

Sumário

Lista de Figuras	ii
Lista de Tabelas	iii
1 Introdução	1
1.1 Objetivos	1
1.2 Escopo	1
1.3 Lista de Termos	1
1.4 Visão Geral da Solução	1
2 O Problema	3
2.1 Resumo do Negócio	3
2.2 Tema de Investimento	3
2.3 Épicas e Features	3
2.4 Problemas	3
3 Usuários	5
3.1 Usuários Envolvidos	5
3.2 Usuários Chave	5
4 Ambiente	6
5 Necessidades	7
6 Restrições	9
6.1 Restrições de Tecnologia, Sistema e Ambiente	9
7 Visão Geral do Produto	10
7.1 Perspectiva do Produto	10
7.2 Escopo e Não Escopo	10
7.3 Premissas do Produto	10
7.4 Resumo das Capacidades do Produto	10
8 Abordagem de Engenharia de Requisitos	11
9 Características	12
9.1 Necessidades x Características	12
10 Histórias de Usuário	14
10.1 Rastreabilidade das Histórias de Usuário	14
11 Requisitos Não Funcionais	15
12 Road Map	15
13 Requisitos de Documentação	15
13.1 Perguntas Frequentes	15
13.2 Mapa do Site	15
14 Técnicas de Elicitação	15
14.1 Nirvana	15
14.2 Cenários	17
LOG de Atualizações	19
Glossary	25

Lista de Figuras

1	Diagrama de Causa e Efeito	4
2	Rastreabilidade das Histórias de Usuário	15
3	RoadMap	16
4	Dinâmica de Nirvana	16

Lista de Tabelas

1	Tabela de abreviações	1
2	Necessidades - Empresa consultar cadastro	7
3	Necessidades - Empresas incluem dados e documentos	7
4	Necessidades - Empresas consultarem resultado	7
7	Necessidades - Avaliadores validam dados da empresa	7
5	Necessidades - DR/CAT consultarem status da empresa	8
6	Necessidades - CAT processar dados da empresa	8
8	Necessidades - Divulgação do ranking das empresas	8
9	Necessidades - Departamento Nacional gera relatórios	8
10	Escopo e Não Escopo	10
11	Característica - Empresa consultar cadastro. Se liga à Feature 02	12
12	Característica - Empresas incluem dados e documentos	12
13	Característica - Empresas consultarem resultado	12
14	Característica - DR/CAT consultarem status da empresa	12
15	Característica - CAT processar dados da empresa	12
16	Característica - Avaliadores validam dados da empresa	13
17	Característica - Divulgação do ranking das empresas	13
18	Característica - Departamento Nacional gera relatórios	13

1 Introdução

1.1 Objetivos

A finalidade deste documento é coletar, analisar e definir necessidades e recursos de nível superior do Prêmio Qualidade Empresarial (PQE). Ele se concentra nos recursos necessários aos envolvidos e aos usuários-alvo e nas razões que levam a essas necessidades. Os detalhes de como o Prêmio Qualidade Empresarial satisfaz essas necessidades são descritos no caso de uso e nas especificações suplementares.

1.2 Escopo

Este projeto está associado com o Governo Federal, por intermédio de sua Unidade de Responsabilidade Social Empresarial – URSE – com o intuito de apresentar uma solução informatizada para toda a gestão do processo de Prêmio Qualidade Empresarial, com o objetivo de trazer agilidade e maior confiabilidade que a solução atual.

1.3 Lista de Termos

Segue as abreviações e definições utilizadas neste documento¹.

URSE	Unidade de Responsabilidade Social Empresarial
PQE	Prêmio Qualidade Empresarial
DN	Departamento Nacional
DR	Departamento Regional
CAT	Central de Atendimento

Tabela 1: Tabela de abreviações

1.4 Visão Geral da Solução

A solução visa apresentar uma conclusão de forma que ao usar o sistema, os seguintes usuários tenham as seguintes funcionalidades²:

Empresas

1. Fazer sua inscrição no concurso corrente.
2. Cancelar sua inscrição no concurso corrente.
3. Verificar status do concurso.
4. Visualizar relatórios relativos a empresa quanto ao resultado do Prêmio Qualidade Empresarial.
5. Visualizar ranking de classificação do Prêmio Qualidade Empresarial.

Avaliadores

1. Lista de Empresas já avaliadas.
2. Lista de Empresas designadas para o usuário e ainda não avaliadas, com suas localizações.
3. Lista de boas práticas publicadas pela empresa para serem verificadas.

¹As informações estão todas referenciadas no Glossário

²Entende-se que o usuário esteja em um navegador de internet que preencha os requisitos apresentados na sessão 11

Membro do Departamento Regional

1. Validação de dados das empresas regionais.
2. Atribuição de notas.³
3. Lançamento dos vencedores Regionais.

Membro do Departamento Nacional

1. Validação de dados das empresas nacionais.
2. Atribuição/Correção de notas.⁴
3. Lançamento dos vencedores nacionais.
4. Lançar relatórios.
5. Lançar ranking geral.

³Restrito aos membros da Comissão Julgadora Regional

⁴Restrito aos membros da Comissão Julgadora Nacional

2 O Problema

2.1 Resumo do Negócio

O Prêmio Qualidade Empresarial (PQE) atua no estímulo à incorporação da responsabilidade social como parte integrante das estratégias e das boas práticas empresariais e fomento à adoção de novos valores de gestão e colaboradores. Esse prêmio visa o aumento da competitividade da Indústria Brasileira bem como da elevação de sua produtividade e eficiência.

Em vista disso, a 6a edição do Prêmio Qualidade Empresarial estará premiando empresas pelo mérito das melhores práticas empresariais relacionadas a cultura organizacional, gestão de pessoas, educação e desenvolvimento, ambiente de trabalho seguro e saudável, inovação e desenvolvimento socioambiental.

Com esse prêmio, o Governo tem como objetivo identificar e reconhecer empresas industriais em função de suas boas práticas de responsabilidade social, tendo como foco principal a qualidade de vida dos colaboradores e o ambiente de trabalho. Em contra-partida as empresas vêem esse prêmio como uma oportunidade em se avaliarem e introduzirem melhorias em seus processos de gestão de pessoas e nas condições de trabalho.

O Prêmio Qualidade Empresarial é dividido em duas etapas, etapa estadual e etapa nacional, e tem como público alvo o Departamento Nacional (DN), a Comissão Julgadora na etapa nacional, Departamento Regional (DR), Comissão Julgadora na etapa estadual, empresas e avaliadores.

2.2 Tema de Investimento

Gestão de Processo

O atual processo presente no Prêmio Qualidade Empresarial se apresenta de forma ineficiente, com solução descentralizada e manual, sendo mais suscetível à falhas. A forma de inscrição é por meio de planilhas e as verificações de aprovação, desistência e cancelamento, feitas manualmente, o que torna o sistema ineficaz tanto se tratando de desempenho quanto em relação à tolerância a falhas. A partir da visita dos avaliadores às empresas, são gerados os dados que confirmam, ou não, as informações dadas na hora da inscrição. Este processo é feito totalmente *offline*, ponto em que pode ser melhorado.

2.3 Épicas e Features

[E01] Processo de Inscrição

- [F01] Processo de inscrição no Prêmio Qualidade Empresarial.
- [F02] Informações Sobre o Prêmio Qualidade Empresarial.
- [F03] Validamento das Solicitações.

[E02] Processo de Avaliação

- [F04] Validamento dos Dados Informados.
- [F05] Validamento das Empresas.

2.4 Problemas

No que tange os problemas, o problema principal do contexto é a lentidão e a perda da confiabilidade no processo. Esse dado problema é causado por dois fatores críticos: processamento de dados e as operações. No que diz respeito ao processamento de dados, comportam-se como causas o grande volume de dados, o não uso de um banco de dados centralizado e a ausência de uma solução centralizada e integrada. No que abrange os aspectos das operações, comportam-se como causas estas operações feitas manualmente: envio de mensagens, compilação de dados, verificações de solicitações de inscrições, relatórios e estatísticas e preenchimento de planilha de inscrição.

As soluções atuais a fim de operacionalizar a participação da empresa no Prêmio Qualidade Empresarial estão todas dessincronizadas no sentido de que não há uma solução integrada com banco de dados único para a geração do relatório de resultados, avaliação, julgamento, e preenchimento dos formulários de inscrição. Assim como ocorrido em outras versões do concurso, o cenário atual está funcionando sob maior complexidade além de dificultar bastante na unicidade dos dados e recuperação dos mesmos por parte do Departamento Nacional.

Do início do processo do prêmio até a sua finalização com o ranking divulgado no site do governo, há um excesso de operações feitas de maneira manual. Essas operações causam no uma perda de confiabilidade e o torna pouco ágil. Somando os fatores citados com a grande quantidade de informações a serem processadas é passível de inferência que o prêmio possa perder a eficiência em atingir seu objetivo - estimular a introdução de melhoria em processos de gestão de pessoas e nas condições de trabalho nos contextos organizacionais.

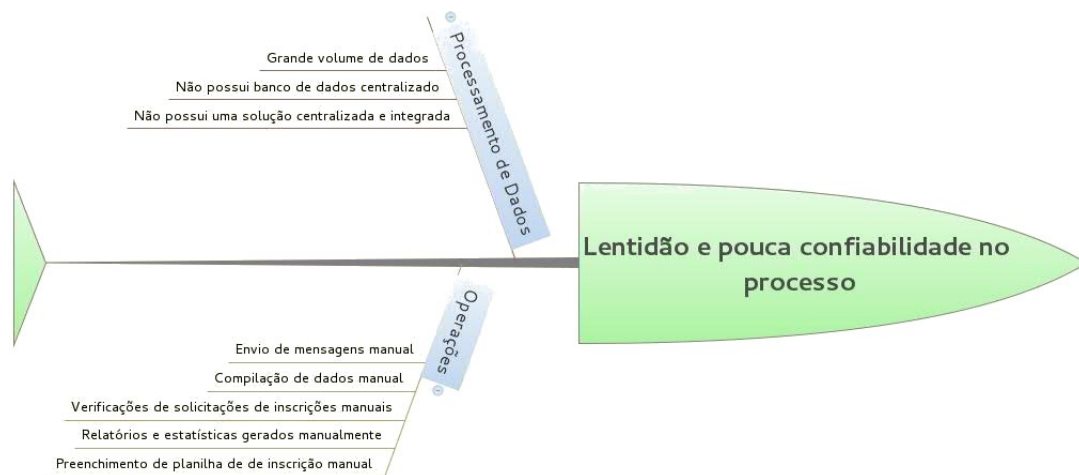


Figura 1: Diagrama de Causa e Efeito (Fishbone)

3 Usuários

3 .1 Usuários Envolvidos

- Empresas
- Avaliadores
- Departamento Nacional
- Departamento Regional
- Comissão Julgadora na etapa regional
- Comissão Julgadora na etapa nacional
- Unidade de Responsabilidade Social Empresarial

3 .2 Usuários Chave

- Empresas
- Departamento Nacional
- Departamento Regional
- Comissão Julgadora na etapa regional
- Comissão Julgadora na etapa nacional

4 Ambiente

Tendo em vista que o projeto se trata de uma aplicação web, faz-se necessário o uso de um servidor central, onde estarão situados o banco de dados e a aplicação em si. Este servidor contará com uma distribuição Linux e banco de dados Oracle.

Por se tratar de uma solução web, o acesso à ela poderá ocorrer tanto por meio de um computador quanto por dispositivos móveis, sendo, no último caso, que o sistema se deverá se adaptar ao tamanho da tela, melhorando assim a experiência de usuário. Logo, também se faz necessário o uso de dispositivos móveis no momento da visita do avaliador à empresa, afim de agilizar o processo de envio do parecer da visita. O acesso à internet no momento da avaliação não será obrigatório, já que o próprio sistema oferecerá a opção de salvar os dados ao invés de enviá-los, podendo ser enviados quando existir a conexão com a internet.

5 Necessidades

A problemática identificada gera necessidades em duas vertentes: processamento de dados e operações manuais. Cada causa que gera esses problemas possuem no mínimo duas necessidades. Suprir necessidades isoladamente não garante a resolução do problema identificado.

As necessidades visam em essência atender as possibilidades de interação das empresas e usuários internos ao processo como por exemplo Departamento Nacional.

Necessidade:	Empresas consultarem dados relativos ao cadastro.
Problema:	Não há um sistema unificado e integrado para a consulta dos dados.
Solução Atual:	Não há possibilidade de consulta dos dados.
Solução Proposta:	Sistema web para que a empresa possa consultar seus respectivos dados via internet.

Tabela 2: Necessidades - Empresa consultar cadastro

Necessidade:	Empresas incluam dados relativos à organização (inscrição da empresa no prêmio descrição das boas práticas e anexar documentos)
Problema:	Preenchimento de inscrição de maneira manual
Solução Atual:	As empresas preenchem uma planilha
Solução Proposta:	Preenchimento dos dados de maneira integrada a um sistema web

Tabela 3: Necessidades - Empresas incluam dados e documentos

Necessidade:	Empresas consultarem o resultado do prêmio (listagem das empresas vencedoras)
Problema:	Não uma solução integrada e centralizada
Solução Atual:	As empresas vêem o ranking no site do Governo Federal ou e-mail
Solução Proposta:	Visualização do ranking de maneira integrada a um sistema web

Tabela 4: Necessidades - Empresas consultarem resultado

Necessidade:	Avaliadores validam os dados informados pelas empresas, registrar as notas da avaliação e envio ao Departamento Nacional.
Problema:	Essas operações são feitas de maneira manual
Solução Atual:	A compilação e validação são feitas manualmente.
Solução Proposta:	Automatização do sistema de verificação das solicitação via plataforma web

Tabela 7: Necessidades - Avaliadores validam dados da empresa

Necessidade:	Departamento Regional ou Central de Atendimento verificarem as solicitações para aprovação, desistência e/ou cancelamento.
Problema:	Essas operações são feitas de maneira manual
Solução Atual:	As solicitações de inscrição são verificadas manualmente.
Solução Proposta:	Automatização do sistema de verificação das solicitação via plataforma web

Tabela 5: Necessidades - DR/CAT consultarem status da empresa

Necessidade:	Central de Atendimento conferir, compilar e enviar para o Departamento Regional.
Problema:	Essas operações são feitas de maneira manual
Solução Atual:	A compilação e validação são feitas manualmente.
Solução Proposta:	Automatização do sistema de verificação das solicitação via plataforma web

Tabela 6: Necessidades - CAT processar dados da empresa

Necessidade:	Divulgação do ranking das empresas.
Problema:	Essas operações são feitas de descentralizada e não integrada.
Solução Atual:	O ranking das empresas vencedoras é divulgado no site do Governo Federal e, via e-mail.
Solução Proposta:	Uso de um sistema integrado e contextualizado para a divulgação dos resultados

Tabela 8: Necessidades - Divulgação do ranking das empresas

Necessidade:	Departamento Nacional gera relatórios de estatísticas e análises.
Problema:	Essas operações são feitas manualmente.
Solução Atual:	Essas operações são realizadas todos pelo Departamento Nacional, em um processo manual de geração de planilhas.
Solução Proposta:	Automatização do sistema de geração de relatórios de estatísticas e análises via plataforma web.

Tabela 9: Necessidades - Departamento Nacional gera relatórios

6 Restrições

6 .1 Restrições de Tecnologia, Sistema e Ambiente

- O sistema suportará os browsers Internet Explorer 7.0 ou superiores e Mozilla Firefox 3.x ou superior, limitados à versão mais atual existente no início do projeto.
- O sistema deverá oferecer suporte à dispositivos móveis: tanto Android quanto iOS.
- Preve-se o uso de sistema Linux nos servidores para corte de custos de licença.

7 Visão Geral do Produto

O produto tem como meta a unificação e centralização do processo dentro do Prêmio Qualidade Empresarial, para atingi-la, o sistema, via web, será disponibilizado à todos os envolvidos (empresas, avaliadores, Departamentos Regional e Nacional e Comissões Julgadoras) e utilizará um banco de dados unificado para todo o sistema, facilitando, assim, o acesso e agilizando o processo.

7.1 Perspectiva do Produto

O sistema a ser desenvolvido não possui vínculo com outro software.

7.2 Escopo e Não Escopo

Escopo	Não Escopo
Registrar avaliações	Avaliar as empresas
Gerar ranking	
Registrar empresas	
Divulgar resultados	

Tabela 10: Escopo e Não Escopo

7.3 Premissas do Produto

- As máquinas cliente deverão possuir *browser* e rede disponíveis.
- A máquina servidora deverá suportar o banco de dados Oracle 10.2.0.3.

7.4 Resumo das Capacidades do Produto

A seguir, temos uma lista com as principais funcionalidades da solução proposta:

- Inscrição (e operações relacionadas) de empresas no Prêmio Qualidade Empresarial.
- Armazenamento das informações obtidas nas visitas.
- Geração do ranking a partir dos dados das empresas.

8 Abordagem de Engenharia de Requisitos

Em vista do contexto abordado, as problemáticas presentes giram em torno de um excesso de processos manuais solução não centralizada. Sendo que esses problemas terão que ser abordados de forma específica de acordo com o perfil de vários usuários, ocasionando assim, mais complexidade na construção de uma solução que vise atender realmente as necessidades deles. Além disso há a presença de uma data específica de entrega e funcionamento do sistema, não há como alterar essa data bem como os custos para esse projeto.

Focando atender da melhor forma as restrições contextuais, a abordagem ágil se enquadra harmonicamente. Há presença de ciclos curtos de desenvolvimento que garante a possibilidade de ter a crítica dos usuários ao sistema o mais rápido possível e, assim, amadurecer o sistema com o funcionamento dos processos reais e usabilidade dos usuários - referido mais conhecidamente como feedback [?]. A metodologia ágil também se encaixa num projeto no qual o prazo e o custo são fixos [?].

Segundo Dean Leffingwell [?] os requisitos gerados na abordagem adaptativa passam por 3 fases distintas: fase de portfólio, fase de programa e fase de time.

A fase de portfólio se caracteriza pelo tema de investimento e pelas visões de épicos e épicos arquiteturais. Nesse contexto o tema de investimento é gestão do processo. Os épicos serão abordados pelo backlog de portfólio e serão trabalhados nas entregas (releases). Os épicos arquiteturais delimitam os limites da solução bem como a interação desse sistema com outros que já existem. No ponto de vista de restrição de projetos os épicos arquiteturais abrangem requisitos não-funcionais.

A fase de programa se caracteriza por trabalhar os épicos em funcionalidades (features) e o planejamento dessas entregas. Essa fase foca na consolidação do produto e alinhamento de uma missão em comum. A descrição de valor está em "Features" e "Benefits".

A fase de time se caracteriza pelo time de desenvolvimento em si. O time de desenvolvimento é constituído de desenvolvedores, o Scrum Master e o cliente. É nesse cenário que os valores ágeis bem como as práticas extreme programming [?] são abordados. A descrição de valor está em histórias de usuários.

Levando em consideração a abordagem do autor referenciado, as três fases da visão adaptativa de engenharia de requisitos se encaixa no contexto da solução proposta.

9 Características

9.1 Necessidades x Características

As necessidades giram em torno dos problemas envolvidos, já as características são produtos das necessidades mais a estrutura da solução proposta. Segue as tabelas das necessidades e soluções:

Necessidade:	Empresas consultarem dados relativos ao cadastro.
Característica:	Sistema web para que a empresa possa consultar seus respectivos dados via internet.

Tabela 11: Característica - Empresa consultar cadastro. [F01]

Necessidade:	Empresas incluírem dados relativos à organização (inscrição da empresa no prêmio descrição das boas práticas e anexar documentos)
Característica:	Preenchimento dos dados de maneira integrada a um sistema web

Tabela 12: Característica - Empresas incluírem dados e documentos. [F03]

Necessidade:	Empresas consultarem o resultado do prêmio (listagem das empresas vencedoras)
Característica:	Visualização do ranking de maneira integrada a um sistema web

Tabela 13: Característica - Empresas consultarem resultado. [F01] e [F02]

Necessidade:	Departamento Regional ou Central de Atendimento verificarem as solicitações para aprovação, desistência e/ou cancelamento.
Característica:	Sistema para verificar as solicitações via plataforma web

Tabela 14: Característica - DR/CAT consultarem status da empresa.[F02]

Necessidade:	Central de Atendimento conferir, compilar e enviar para o Departamento Regional.
Característica:	Sistema para verificar as solicitações via plataforma web

Tabela 15: Característica - CAT processar dados da empresa. [F03] e [F04]

Necessidade:	Avaliadores validam os dados informados pelas empresas, registrar as notas da avaliação e envio ao Departamento Nacional.
Característica:	Sistema para verificar as solicitações via plataforma web

Tabela 16: Característica - Avaliadores validam dados da empresa. [F05]

Necessidade:	Divulgação do ranking das empresas.
Característica:	Uso de um sistema integrado e contextualizado para a divulgação dos resultados

Tabela 17: Característica - Divulgação do ranking das empresas. [F02]

Necessidade:	Departamento Nacional gera relatórios de estatísticas e análises.
Característica:	Sistema para gerar relatórios de estatísticas e análises via plataforma web.

Tabela 18: Característica - Departamento Nacional gera relatórios. [F02]

10 Histórias de Usuário

- [F01] Processo de inscrição no Prêmio Qualidade Empresarial:
 - [US01] Eu, como **Empresa**, desejo inserir dados relativos à empresa para participar do Prêmio Qualidade Empresarial.
 - [US02] Eu, como **Empresa**, desejo cancelar minha inscrição para deixar de participar do Prêmio Qualidade Empresarial.
 - [US03] Eu, como **Empresa**, desejo alterar os dados relacionados à empresa para mantê-los atualizados.
 - [US04] Eu, como **Empresa**, desejo visualizar os meus dados para verificar se estão atualizados.
- [F02] Acesso às informações sobre o Prêmio Qualidade Empresarial:
 - [US05] Eu, como **Empresa**, desejo visualizar o regulamento do prêmio para ficar ciente das normas que regem o concurso.
 - [US06] Eu, como **Empresa**, desejo ter acesso às perguntas frequentes para esclarecer possíveis dúvidas.
- [F03] Validamento das solicitações:
 - [US07] Eu, como **Departamento Regional**, desejo ter acesso às inscrições realizadas para poder validá-las.
 - [US08] Eu, como **Departamento Regional**, desejo validar as inscrições das empresas para decidir se podem ou não participar do Prêmio Qualidade Empresarial.
 - [US09] Eu, como **Departamento Regional**, desejo validar as solicitações de cancelamento de inscrição para que as empresas possam deixar de participar do concurso.
 - [US10] Eu, como **Departamento Regional**, desejo validar as atualizações de dados das empresas para manter a base de dados atualizada.
- [F04] Validamento dos dados informados:
 - [US11] Eu, como **Departamento Regional**, desejo agendar a visita de um Avaliador para validar os dados informados pelas empresas inscritas no Prêmio Qualidade Empresarial.
 - [US12] Eu, como **Avaliador**, desejo validar os dados informados pela empresa para poder avaliá-las.
 - [US13] Eu, como **Avaliador**, desejo salvar os dados registrados durante a visita para poder enviar em outro momento, caso haja a necessidade.
 - [US14] Eu, como **Avaliador**, desejo enviar o parecer das visitas técnicas para que o Departamento Nacional possa avaliá-los.
- [F05] Validamento das Empresas.
 - [US15] Eu, como **Departamento Nacional**, desejo ter acesso ao parecer das visitas técnicas para calcular o percentual de aderência aos critérios do concurso.
 - [US16] Eu, como **Departamento Nacional**, desejo comparar os percentuais de aderência das empresas para gerar o ranking nacional.
 - [US17] Eu, como **Empresa**, desejo ter acesso ao ranking nacional para ver qual a minha colocação no concurso.
 - [US18] Eu, como **Departamento Nacional**, desejo gerar relatórios e estatísticas para auxiliar na gestão do Prêmio Qualidade Empresarial.

10.1 Rastreabilidade das Histórias de Usuário

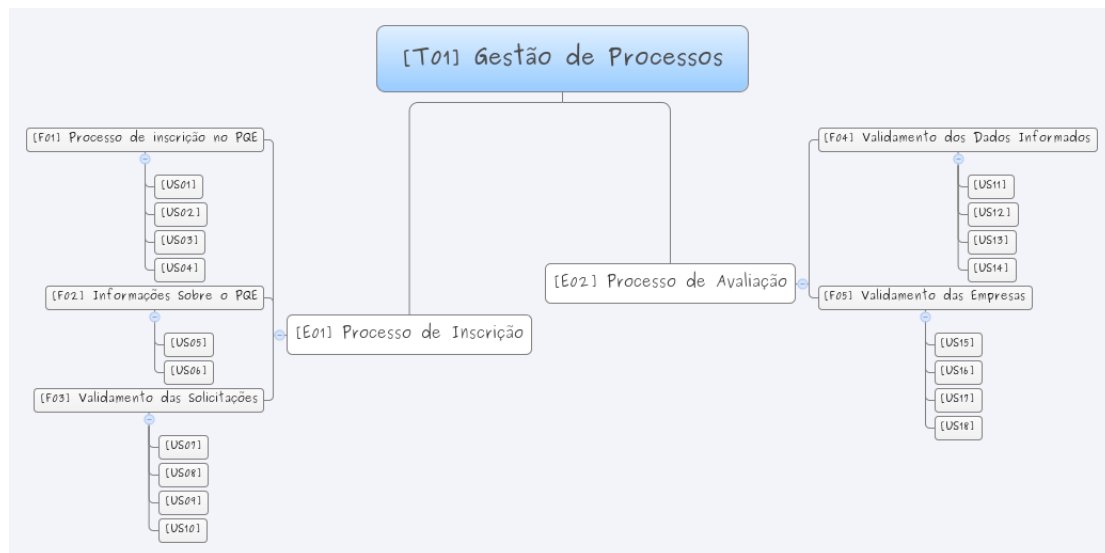


Figura 2: Rastreabilidade das Histórias de Usuário

11 Requisitos Não Funcionais

- Requisitos de implementação
 - O sistema deverá ser desenvolvido na linguagem Java 1.5 / Java Server Faces / Spring / Hybernate / Jasper.
 - O gerenciador de bancos de dados será o Oracle 10.2.0.3.
- Requisitos de portabilidade
 - O sistema suportará os browsers Internet Explorer 7.0 ou superiores e Mozilla Firefox 3.x ou superior, limitados à versão mais atual existente no início do projeto.
- Requisitos éticos
 - O sistema garantirá a integridade e confidencialidade dos dados armazenados através de mecanismos de segurança da informação.

12 Road Map

13 Requisitos de Documentação

13.1 Perguntas Frequentes

Com o objetivo de diminuir as dúvidas dos usuários quanto à utilização do sistema, a aplicação disponibilizará um conjunto de perguntas e respostas previamente estabelecidas.

13.2 Mapa do Site

Mecanismo visual que possibilite o usuário compreender o fluxo das atividades do sistema.

14 Técnicas de Elicitação

14.1 Nirvana

Nirvana (Path to Nirvana) é uma técnica usada para levantar uma conquista, um desejo ou uma grande realização dos stakeholders e, em paralelo, pequenos passos para esse fim, seguindo por uma

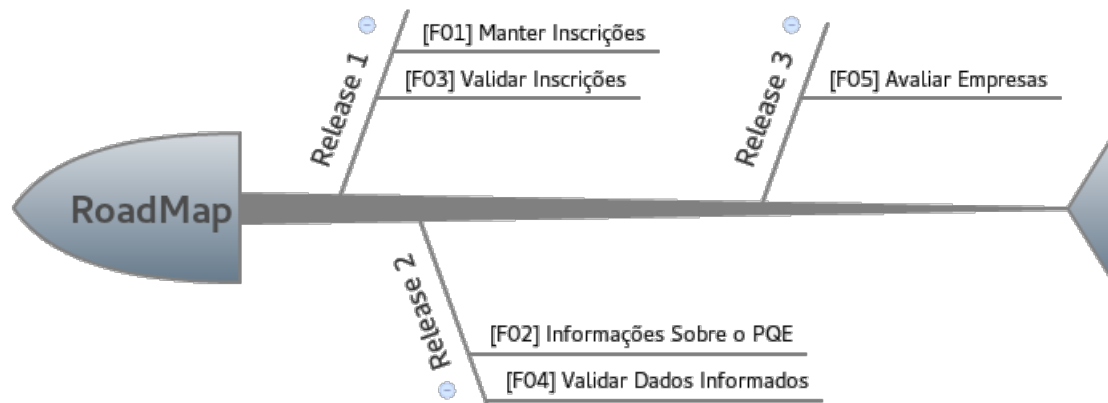


Figura 3: RoadMap

trilha de raciocínio [?]. A grande conquista, ou seja, o nirvana é interpretado por ser as necessidades e problemas. Os pequenos passos são interpretados por serem features ou, em menor escala, user stories.

A técnica se baseia no fato que os engenheiros de Software não são donos do seu próprio destino [?], não podendo assim estão sujeitos a especulações e alterações nos requisitos da aplicação. O objetivo é alcançar as metas utilizando dos seguintes pontos:

- Objetivos claros.
- Trabalho em equipe.
- Disciplina.
- Conhecimento.



Figura 4: Dinâmica do Nirvana aplicada no Congresso Brasileiro de Software: Teoria e Prática (CBSoft-2013)

O processo se dá pelos seguintes passos:

1. Escreva a palavra Nirvana no canto superior direito da tela, com uma frase curta descrevendo-o (ou definido por uma pessoa, ou como resultado da atividade de nirvana definição)
2. Desenhe uma linha do tempo na tela, tendo a palavra hoje no lado mais esquerdo da tela.
3. Anote os principais eventos ou períodos de tempo na linha de tempo (por exemplo, férias de Natal, férias escolares de verão, julho, mês um, mês seis ...).
4. Peça aos participantes para adicionar notas de pequenos passos em direção ao caminho para o Nirvana.
5. Converse em grupo no caminho para o nirvana, com itens de ação (use um post diferente, cor).

14.2 Cenários

Os cenários consistem de uma coleção de narrativas, com início e fim [?], de situações no domínio que favorecem o levantamento de informações, a identificação de problemas e a antecipação das soluções, "um possível comportamento limitado a um conjunto de interações intencionais que ocorrem entre vários agentes" [?]. Cenários são uma maneira excelente de representar, para clientes e usuários, os problemas atuais e as possibilidades que podem surgir.

Com o foco nas atividades que as pessoas realizam nas organizações, os cenários possibilitam uma perspectiva mais ampla dos problemas atuais onde o sistema será inserido, explicando porque ele é necessário, mas não possui o objetivo de oferecer uma descrição precisa, mas provocar discussões e estimular novos questionamentos. Eles permitem também documentar o levantamento de informações a respeito dos problemas atuais, possíveis eventos, oportunidades de ações e riscos.

Por sua simplicidade, cenários são um meio de representação de fácil compreensão para os clientes e usuários envolvidos (muitas vezes de formação bastante heterogênea) que podem avaliar, criticar e fazer sugestões, proporcionando a reorganização de componentes e tarefas do domínio. Cenários oferecem um "meio-intermediário" entre a realidade e os modelos possibilitando que clientes, usuários e desenvolvedores participem do levantamento das informações e especificação dos requisitos. Em resumo, os cenários permitem compreensão dos problemas atuais pelos analistas e antecipação da situação futura pelo clientes e desenvolvedores.

Para descrever os cenários, é importante que os analistas tenham entendido os problemas dos clientes e levantado os requisitos iniciais. A identificação dos problemas por meio de uma entrevista com os usuários permite que cada um descreva suas tarefas e os problemas associados. Assim como a entrevista, a observação *in loco* é fundamental para a boa descrição de um cenário, pois os analistas conseguem ver, na prática, como são realizadas as tarefas.

Após a elaboração dos cenários, clientes, usuários e analistas podem participar de reuniões conjuntas para que possam discutir cada um destes cenários. Eles podem ser afixados em quadros na parede onde os participantes possa analisá-los e fazer comentários, possivelmente afixando pequenos pedaços de papel a cada uma das cenas.

Uma técnica que está bastante relacionada com cenários, por permitir descrever situações de uso, é o storyboarding. Essa técnica envolve a descrição através de quadros com imagens que ilustram as situações do domínio. Cada quadro deve apresentar a cena que descreve a situação, os atores e as ações que cada um deve desempenhar. Abaixo de cada quadro devem estar descritas as ações que os atores desempenham. Os storyboards são bastante utilizados em cinemas como forma de comunicação entre roteiristas, diretores, atores e técnicos.

Exemplo de Cenário

Cena 01: Cliente procura por um filme usando o sistema de consulta

Agentes: Cliente e Sistema de Consulta

Ações:

- João gostaria de assistir a um filme de guerra. Ele vai a uma locadora de fitas e, chegando lá, utiliza um sistema de consulta.

- Ele não lembra o título nem o diretor, mas sabe que se passava na guerra do Vietnã e lembra bastante da trilha sonora.
- Utilizando o sistema ele solicita as opções de filmes de guerra.
- Os sistema oferece a ele as possibilidades de escolher os filmes por local da guerra ou por época.
- João escolhe a sua opção (guerra) e obtem uma lista com dezenas de filmes sobre o vietnam. Ele pode organizar esta lista, por diretor, atores e título.
- Na tela do sistema aparecem a ilustração com o cartaz de divulgação do filme e uma opção para ele visualizar o trailer. O sistema, entretanto, não possibilita ele ouvir a trilha sonora.
- Após analisar algumas opções ele finalmente encontra o filme desejado, mas uma informação na tela do sistema indica que o filme está alugado.
- João quer saber quando o filme será devolvido, mas esta informação não consta no sistema.
- Ele entretanto pode reservar e o sistema enviará para ele um e-mail avisando quando o filme estiver disponível.
- Ele sai da loja pensando "Que tempo perdido. Seria melhor que eu pudesse consultar o sistema de casa".

LOG de Atualizações

Informações retiradas do Dropbox até às 17:33 de 22 de setembro de 2014.

Versão	Autor	Tamanho final
Version 285	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 6 mins ago	611.58 KB
Version 284	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 8 mins ago	681.48 KB
Version 283	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 9 mins ago	681.48 KB
Version 282	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 10 mins ago	681.72 KB
Version 281	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 10 mins ago	681.82 KB
Version 280	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 11 mins ago	682.19 KB
Version 279	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 11 mins ago	682.35 KB
Version 278	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 19 mins ago	610.91 KB
Version 277	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 21 mins ago	610.74 KB
Version 276	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 24 mins ago	610.74 KB
Version 275	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 30 mins ago	606.47 KB
Version 274	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 32 mins ago	606.47 KB
Version 273	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 36 mins ago	606.47 KB
Version 272	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 37 mins ago	606.47 KB
Version 271	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 41 mins ago	606.47 KB
Version 270	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 45 mins ago	606.47 KB
Version 269	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 7 hrs ago	606.42 KB
Version 268	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 7 hrs ago	606.36 KB
Version 267	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 7 hrs ago	607.13 KB
Version 266	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 7 hrs ago	606.96 KB
Version 265	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 7 hrs ago	606.96 KB
Version 264	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:10 AM	673.27 KB
Version 263	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:09 AM	673 KB
Version 262	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:08 AM	672.72 KB
Version 261	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:08 AM	673.19 KB
Version 260	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:07 AM	672.51 KB
Version 259	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 2:06 AM	606.87 KB
Version 258	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:06 AM	672.46 KB
Version 257	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 2:05 AM	607.37 KB
Version 256	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:03 AM	672.45 KB
Version 255	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:02 AM	672.35 KB
Version 254	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 2:02 AM	672.46 KB
Version 253	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 2:01 AM	605.49 KB
Version 252	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 2:00 AM	606.97 KB
Version 251	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 2:00 AM	606.97 KB
Version 250	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:57 AM	607.05 KB
Version 249	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 1:54 AM	670.41 KB
Version 248	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 1:54 AM	669.63 KB
Version 247	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:50 AM	604.93 KB
Version 246	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 1:50 AM	669.63 KB
Version 245	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:45 AM	595.86 KB
Version 244	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 1:32 AM	662.05 KB
Version 243	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:28 AM	596.03 KB
Version 242	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 1:27 AM	661.51 KB
Version 241	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 1:20 AM	660.73 KB
Version 240	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 1:19 AM	660.74 KB
Version 239	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:16 AM	595.32 KB

Version 238	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:16 AM	595.38 KB
Version 237	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:15 AM	595.32 KB
Version 236	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:12 AM	595.38 KB
Version 235	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 1:11 AM	595.6 KB
Version 234	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 1:00 AM	658.33 KB
Version 233	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:56 AM	656.71 KB
Version 232	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:56 AM	594.21 KB
Version 231	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:55 AM	658.24 KB
Version 230	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:54 AM	595.39 KB
Version 229	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:53 AM	595.36 KB
Version 228	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:53 AM	595.36 KB
Version 227	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:53 AM	595.33 KB
Version 226	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:37 AM	633.1 KB
Version 225	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:30 AM	630.76 KB
Version 224	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:22 AM	631.37 KB
Version 223	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:21 AM	631.29 KB
Version 222	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:21 AM	631.91 KB
Version 221	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:18 AM	631.25 KB
Version 220	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:16 AM	572.87 KB
Version 219	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:15 AM	631.25 KB
Version 218	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:15 AM	631.93 KB
Version 217	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) Today 12:15 AM	573.19 KB
Version 216	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:13 AM	631.92 KB
Version 215	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:12 AM	632.32 KB
Version 214	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:12 AM	632.12 KB
Version 213	Added by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:11 AM	631.59 KB
Version 212	Deleted by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:10 AM	631.59 KB
Version 211	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:10 AM	631.59 KB
Version 210	Edited by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) Today 12:09 AM	572.89 KB
Version 209	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:08 AM	630.92 KB
Version 208	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:07 AM	572.9 KB
Version 207	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:07 AM	572.9 KB
Version 206	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:07 AM	605.13 KB
Version 205	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:06 AM	605.13 KB
Version 204	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Today 12:03 AM	603.96 KB
Version 203	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Today 12:00 AM	547.79 KB
Version 202	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 11:59 PM	603.74 KB
Version 201	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 11:59 PM	603.98 KB
Version 200	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 11:58 PM	596.35 KB
Version 199	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 11:57 PM	597.59 KB
Version 198	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 11:42 PM	546.83 KB
Version 197	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 11:35 PM	546.98 KB
Version 196	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 11:29 PM	546.84 KB
Version 195	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 11:28 PM	597.51 KB
Version 194	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 11:21 PM	547.38 KB
Version 193	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 11:18 PM	596.35 KB
Version 192	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 11:17 PM	591.45 KB
Version 191	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 11:16 PM	591.27 KB
Version 190	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 11:11 PM	538.63 KB
Version 189	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 10:57 PM	536.93 KB
Version 188	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 10:48 PM	536.84 KB

Version 187	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 10:39 PM	581.83 KB
Version 186	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 10:37 PM	535.54 KB
Version 177	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 10:21 PM	571.47 KB
Version 176	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 10:21 PM	571.46 KB
Version 175	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 10:19 PM	571.46 KB
Version 174	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) Yesterday 10:17 PM	525.77 KB
Version 173	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:31 AM	568.68 KB
Version 172	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:30 AM	568.51 KB
Version 171	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:30 AM	568.53 KB
Version 170	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:28 AM	568.16 KB
Version 169	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:15 AM	567.1 KB
Version 168	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:14 AM	567.1 KB
Version 167	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:13 AM	566.92 KB
Version 166	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:13 AM	566.92 KB
Version 165	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:10 AM	566.17 KB
Version 164	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:08 AM	566.14 KB
Version 163	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:05 AM	565.95 KB
Version 162	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) Yesterday 12:00 AM	564.84 KB
Version 161	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:59 PM	564.81 KB
Version 160	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:43 PM	564.77 KB
Version 159	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:43 PM	564.75 KB
Version 158	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:42 PM	564.68 KB
Version 157	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:41 PM	564.04 KB
Version 156	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:41 PM	563.98 KB
Version 155	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:40 PM	563.91 KB
Version 154	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:39 PM	563.86 KB
Version 153	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:39 PM	563.86 KB
Version 152	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:38 PM	563.82 KB
Version 151	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:37 PM	563.68 KB
Version 150	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:37 PM	563.63 KB
Version 149	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:36 PM	563.6 KB
Version 148	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:36 PM	563.55 KB
Version 147	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:35 PM	563.47 KB
Version 146	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:35 PM	563.45 KB
Version 145	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 26/5/2014 11:33 PM	563.29 KB
Version 144	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 9:24 PM	520.92 KB
Version 143	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 9:24 PM	520.61 KB
Version 142	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 9:19 PM	520.83 KB
Version 141	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 9:13 PM	519.43 KB
Version 140	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 9:05 PM	518.66 KB
Version 139	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 9:04 PM	518.72 KB
Version 138	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:51 PM	518.35 KB
Version 137	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:45 PM	518.37 KB
Version 136	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:42 PM	518.29 KB
Version 135	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:40 PM	518.22 KB
Version 134	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:39 PM	518.13 KB
Version 133	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:24 PM	517.53 KB
Version 132	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:20 PM	517.46 KB
Version 131	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:17 PM	517.26 KB
Version 130	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:15 PM	517.19 KB
Version 129	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 8:10 PM	517.17 KB

Version 128	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 7:50 PM	516.52 KB
Version 127	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 7:50 PM	516.59 KB
Version 126	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 7:43 PM	516.47 KB
Version 125	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 26/5/2014 7:37 PM	516.43 KB
Version 124	Added by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 26/5/2014 1:22 PM	513.27 KB
Version 123	Deleted by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 26/5/2014 10:14 AM	545.51 KB
Version 122	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 10:54 PM	545.51 KB
Version 121	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:46 PM	545.49 KB
Version 120	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:42 PM	545.05 KB
Version 119	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:41 PM	551.13 KB
Version 118	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:40 PM	545.32 KB
Version 117	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:39 PM	545.07 KB
Version 116	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:38 PM	545.05 KB
Version 115	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:38 PM	545.05 KB
Version 114	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:34 PM	545.58 KB
Version 113	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:32 PM	545.59 KB
Version 112	Added by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:31 PM	545.4 KB
Version 111	Deleted by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:31 PM	545.4 KB
Version 110	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:30 PM	545.4 KB
Version 109	Added by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:24 PM	545.4 KB
Version 108	Deleted by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 25/5/2014 8:21 PM	544.99 KB
Version 107	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:20 PM	544.99 KB
Version 106	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:18 PM	545.18 KB
Version 105	Added by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:11 PM	505.57 KB
Version 104	Deleted by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 25/5/2014 8:08 PM	505.35 KB
Version 103	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 8:01 PM	505.35 KB
Version 102	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 25/5/2014 7:49 PM	505.87 KB
Version 101	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 3:20 PM	504.38 KB
Version 100	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 3:18 PM	533.89 KB
Version 99	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 3:18 PM	533.8 KB
Version 98	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 3:16 PM	508.1 KB
Version 97	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 3:15 PM	505.04 KB
Version 96	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:57 AM	504.01 KB
Version 95	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:54 AM	503.95 KB
Version 94	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:54 AM	503.95 KB
Version 93	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:53 AM	503.95 KB
Version 92	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:48 AM	504.16 KB
Version 91	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:39 AM	504 KB
Version 90	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:39 AM	504.22 KB
Version 89	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:39 AM	504.08 KB
Version 88	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:38 AM	504.22 KB
Version 87	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:38 AM	503.85 KB
Version 86	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:36 AM	503.85 KB
Version 85	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:36 AM	502.64 KB
Version 84	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:36 AM	502.64 KB
Version 83	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:36 AM	502.63 KB
Version 82	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:35 AM	503 KB
Version 81	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:34 AM	504 KB
Version 80	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:33 AM	503 KB
Version 79	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:32 AM	502.89 KB
Version 78	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:32 AM	500.76 KB

Version 77	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:30 AM	500.76 KB
Version 76	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:27 AM	500.76 KB
Version 75	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:27 AM	500.76 KB
Version 74	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:22 AM	502.89 KB
Version 73	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:20 AM	502.89 KB
Version 72	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:19 AM	502.89 KB
Version 71	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:18 AM	502.89 KB
Version 70	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:17 AM	503.96 KB
Version 69	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:14 AM	503.96 KB
Version 68	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:12 AM	503.96 KB
Version 67	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 22/5/2014 12:10 AM	504.15 KB
Version 66	Added by Luiz Oliveira (luiz-VAIO) 21/5/2014 11:57 PM	469.15 KB
Version 65	Deleted by José Pedro de Santana Neto (pc-gepeto) 18/5/2014 10:23 PM	197.72 KB
Version 64	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 2:40 PM	197.72 KB
Version 63	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 1:15 AM	196.31 KB
Version 62	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 1:03 AM	168.93 KB
Version 61	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 1:02 AM	168.82 KB
Version 60	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 1:00 AM	168.81 KB
Version 59	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:55 AM	167.17 KB
Version 58	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:51 AM	167.39 KB
Version 57	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:49 AM	164.54 KB
Version 56	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:40 AM	165.38 KB
Version 55	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 12:31 AM	192.08 KB
Version 54	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:27 AM	165.45 KB
Version 53	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 12:23 AM	191.42 KB
Version 52	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:20 AM	174.36 KB
Version 51	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 12:19 AM	202.02 KB
Version 50	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 12:19 AM	202.15 KB
Version 49	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:18 AM	174.39 KB
Version 48	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 12:18 AM	202.15 KB
Version 47	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:17 AM	174.4 KB
Version 46	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:15 AM	171.12 KB
Version 45	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:14 AM	171.13 KB
Version 44	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:13 AM	171.12 KB
Version 43	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 17/5/2014 12:04 AM	168.16 KB
Version 42	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 12:02 AM	171.2 KB
Version 41	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 12:01 AM	164.91 KB
Version 40	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 17/5/2014 12:00 AM	160.31 KB
Version 39	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 11:58 PM	135.53 KB
Version 38	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 11:47 PM	123.27 KB
Version 37	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 11:36 PM	119.67 KB
Version 36	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 11:21 PM	112.08 KB
Version 35	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 11:20 PM	136.08 KB
Version 34	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 11:11 PM	108.33 KB
Version 33	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 11:02 PM	104.52 KB
Version 32	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 11:00 PM	101.75 KB
Version 31	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 10:57 PM	99.2 KB
Version 30	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 10:55 PM	99.16 KB
Version 29	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 16/5/2014 10:36 PM	99.16 KB
Version 28	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:11 PM	106.16 KB
Version 27	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:11 PM	125.52 KB

Version 26	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:11 PM	106.16 KB
Version 25	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:09 PM	106.16 KB
Version 24	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:05 PM	135.58 KB
Version 23	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:04 PM	135.59 KB
Version 22	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:03 PM	133.97 KB
Version 21	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:02 PM	133.1 KB
Version 20	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:02 PM	133.1 KB
Version 19	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:02 PM	133.1 KB
Version 18	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 12:01 PM	133.09 KB
Version 17	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:59 AM	127 KB
Version 16	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:59 AM	129.63 KB
Version 15	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:58 AM	128.31 KB
Version 14	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:57 AM	128.31 KB
Version 13	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:56 AM	123.58 KB
Version 12	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:56 AM	154.43 KB
Version 11	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:55 AM	131.02 KB
Version 10	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:52 AM	107.12 KB
Version 9	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:52 AM	107.12 KB
Version 8	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:51 AM	107.12 KB
Version 7	Edited by Luiz Oliveira (DESKTOP) 15/5/2014 11:50 AM	107.12 KB
Version 6	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 14/5/2014 8:51 PM	146.1 KB
Version 5	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 14/5/2014 8:50 PM	124.39 KB
Version 4	Edited by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 14/5/2014 8:48 PM	121.52 KB
Version 3	Added by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 14/5/2014 8:46 PM	122.62 KB
Version 2	Deleted by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 14/5/2014 7:58 PM	61.08 KB
Version 1	Added by Matheus Fernandes (msfernandes-pc) 14/5/2014 7:58 PM	61.08 KB

Glossary

A | C | D | P | U

A

Avaliador

Responsáveis pelas visitas as empresas e encaminhar o parecer da visita técnica..

C

Central de Atendimento

Grupo de usuários com acesso à solução com um perfil regional para a administração e consulta ao sistema para dados segmentados e vinculados ao seu estado de origem.

D

Departamento Nacional

Grupo de usuários com acesso à solução com um perfil nacional para administração e consulta ao sistema.

Departamento Regional

Grupo de usuários com acesso à solução com um perfil estadual para a administração e consulta ao sistema para dados segmentados e vinculados ao seu estado de origem.

P

Prêmio Qualidade Empresarial

Estímulo à incorporação da responsabilidade social como parte integrante das estratégias e das boas práticas empresariais e fomento à adoção de novos valores de gestão e colaboradores. Mais informações na sessão 2 .1 deste documento.

U

Unidade de Responsabilidade Social Empresarial

Unidade que tem o compromisso de prover soluções sociais, contribuir com a sustentabilidade e impulsionar o crescimento da indústria.