

## TRABALHO CHECKPOINT 2

Elabore um sistema para simular um sistema de recebimento de mensagens em um canal de comunicação com uma empresa do setor de cosméticos. As mensagens podem ser recebidas tanto por whatsapp como pelo aplicativo que a empresa disponibiliza para que clientes possam interagir com ela.

Cada mensagem deve ter os seguintes campos:

Nome (opcional):  
Email/Telefone:  
Motivo do contato (1-reclamação/ 2-sugestão):  
Mensagem (texto):

Nas duas formas de comunicação o cliente pode informar (se assim desejar) o seu nome.

Quando o cliente está usando o aplicativo da empresa, este deve preencher a informação de email a fim de identifica-lo no sistema. Já quando manda mensagem pelo whatsapp o número de telefone cadastrado no whatsapp é usado como identificar o cliente.

As mensagens enviadas pelos clientes ou são para efetuar uma reclamação ou para fazer uma sugestão (apenas esses dois tipos devem ser aceitos).

Finalmente, o texto da mensagem que deve conter a descrição do problema ou da sugestão.

Para esse trabalho o programa deve criar menu com as seguintes opções e respectivas ações:

0. Encerra o programa: com essa opção o programa deve ser encerrado, mas se alguma fila contiver mensagens o programa volta a apresentar o menu de opções.
1. Recebimento de Mensagem: essa opção é usada para receber uma mensagem do cliente. Nessa simulação, o programa deve ler do teclado todos os campos descritos da especificação da mensagem. Com a especificação do motivo da mensagem esta deve ser inserida na **filaReclamacao** ou na **filaSugestao**.
2. Atendimento de Mensagem: nessa opção o serviço de atendimento de mensagem da empresa escolhe um tipo de mensagem que quer responder no momento reclamação/sugestão (deve-se ler do teclado a escolha do tipo). Em seguida, o programa deve retirar da fila correspondente (**filaReclamacao** / **filaSugestao**) uma mensagem do tipo de atendimento que se deseja fazer. Com a leitura do conteúdo da mensagem 2 ações podem ocorrer:
  - (a) A mensagem é sobre algum assunto que pode ser prontamente respondido. Nesse caso, uma mensagem de resposta deve ser apresentada na tela de saída simulando o envio de mensagem para o cliente (para simular essa ação escreva a mensagem: **"Enviada resposta para cliente: sua solicitação já foi resolvida. Obrigado!!!"**);
  - (b) A resolução do tema tratado na mensagem precisa ser encaminhada para outro setor e aguardar resposta do setor responsável pelo assunto. Nesse caso, o programa apresenta uma mensagem avisando o cliente que em breve este receberá resposta e a mensagem é encaminhada para a **filaResolucao**.
3. Recebimento e Encaminhamento de Resolução: simulando a resolução pendente de alguma mensagem uma mensagem é retirada da **filaResolucao** e uma mensagem de resposta deve ser apresentada na tela de saída simulando o envio de mensagem para o cliente. Simulando a resposta escreva mensagem na tela de saída: **"Enviada resposta para cliente: sua solicitação já foi resolvida pelo setor responsável. Obrigado!!!"**).

**Data de Entrega:** 29 de abril de 2024 (até as 23:55)

**Grupo:** até 5 pessoas (nomes e RM devem estar como comentário na classe de aplicação, não será incluído aluno que não constar na entrega).

**Entrega:** O arquivo .zip contendo o projeto JAVA (exportado pelo eclipse) deve ser entregue no portal (apenas 1 por grupo). NÃO será aceito entrega em dia posterior.

### *Critérios para Avaliação*

Para avaliação serão analisados os seguintes itens:

1. (1,0) Criação de uma classe chamada **Mensagem** no pacote **entidades**, essa classe precisa conter os atributos descritos na mensagem, além de, no mínimo, os métodos: construtor, getter e setter.
2. (2,0) Elaboração da classe **FilaMensagens** no pacote **fila**, essa classe precisa adaptar a classe `FilaInt` elaborada em aula (assunto3\_filas\_sequenciais) para que cada elemento da fila seja um objeto da classe **Mensagem**.
3. (1,0) Criação da classe de aplicação **AtendimentoMensagem** no pacote **aplicacao**, onde as 3 filas descritas devem ser instanciadas.
4. Cada uma das 4 opções do menu implementada corretamente terá valor 1,5.

**IMPORTANTE:** inserir os **nomes** e **RM** de cada membro do grupo como comentário na classe de aplicação.