

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DE SÃO PAULO**

Campus São João da Boa Vista

Trabalho Final de Curso

4º ano – Curso Técnico em Informática

Prof. Breno Lisi Romano

**O USO DA DESCRIÇÃO, EXPLICAÇÃO E
EXEMPLIFICAÇÃO NO ENTENDIMENTO DAS
FUNCIONALIDADES QUE COMPÕE A ÁREA ADMINISTRATIVA
DO SITE RECLAME SÃO JOÃO.**

Aluno: Ingrid Gabrielle de Lima

Prontuário: 1420356

São João da Boa Vista – SP

2017

Resumo

A definição dos requisitos funcionais de um sistema é extremamente importante por ser responsável por gerar a primeira ideia de como este deve se portar e de quais funções tem de apresentar. É diante da dificuldade de interpretação de termos e características técnicas que rodeiam o desenvolvimento de um projeto da dimensão do site Reclame São João, que esta pesquisa apresenta, como seu objetivo principal, maneiras mais detalhadas de representar através da definição, explicação e exemplificação, os requisitos e funcionalidades a eles atribuídos desenvolvidos pelo Módulo 05 - Administrativo para a construção do site Reclame São João, transformando toda a complexidade presente na definição técnica destes em resumos que facilitem a interpretação do seu significado real sem a necessidade de todo um conhecimento técnico. Para isso, através do uso de tabelas pertencentes aos documentos oficiais desenvolvidos pelo módulo para o projeto e da ligação dos dados presentes nestas com possíveis resultados que possam vir a ocorrer e que possam ajudar quanto ao entendimento da necessidade deste requisito e de seu resultado, no site, estão presentes em cada etapa do desenvolvimento desta pesquisa descrições que apresentem, no geral, a essência da parte administrativa de todo o projeto que foi desenvolvido em sala de aula durante as aulas de PDS (**Prática de Desenvolvimento de Sistemas - PDS**) e as diversas funções que são, por ela, exercidas.

Palavras chave: Definição, Requisitos, Funcionalidades, Administrativo.

Sumário

1 Introdução	5
2 Metodologia	7
2.1 Referencial Teórico	8
2.2 Desenvolvimento.....	9
2.3 Gerenciamento dos Tipos de Estabelecimentos.	9
2.3.1 Inserir Tipos de Estabelecimentos.....	9
2.3.2 Atualizar Tipos de Estabelecimentos.	10
2.3.3 Excluir Tipos de Estabelecimentos.	11
2.3.4. Verificar se existem Tipos de Reclamações vinculadas ao Tipo de Estabelecimento.	11
2.4 Gerenciamento dos Tipos de Reclamações.	12
2.4.1 Inserir Tipos de Reclamações.	13
2.4.2 Atualizar Tipos de Reclamações.	14
2.4.3 Excluir Tipos de Reclamações.	14
2.5 Gerenciamento dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.	15
2.5.1 Inserir Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.....	15
2.5.2 Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.	16
2.5.3 Excluir Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.	16
2.6 Punir Consumidor.	17
2.7 Gerenciamento de Usuários.	19
2.7.1. Editar usuário.	21
2.7.2. Excluir usuário.	23
2.7.3 Tornar usuário Administrador.....	23
2.8 Caixa de Pesquisa.....	25
2.9. Fale conosco.	26
2.10 Enviar Respostas de Dúvidas.	27
2.11 Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação.....	28
2.12 Controlar Autorização de Reclamação.....	29
Conclusões e Recomendações.....	32
Referências Bibliográficas	34

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Definição do Requisito Funcional Gestão de Tipos de Estabelecimentos.....	9
Tabela 2 - Definição do caso de uso Inserir Tipo de Estabelecimento.....	9
Tabela 3 - Definição do caso de uso Atualizar Tipo de Estabelecimento.....	10
Tabela 4 - Definição do caso de uso Excluir Tipo de Estabelecimento.....	11
Tabela 5 - Definição do caso de uso Verificar se existem tipos de reclamações vinculados ao Tipo de Estabelecimento em questão.....	11
Tabela 6 - Definição do Requisito Funcional Gestão de Tipos de Reclamações.....	12
Tabela 7 - Definição do caso de uso Inserir Tipo de Reclamação.....	13
Tabela 8 - Definição do caso de uso Atualizar Tipo de Reclamação.....	14
Tabela 9 - Definição do caso de uso Excluir Tipo de Reclamação.....	14
Tabela 10 - Definição do Requisito Funcional Gestão dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.....	15
Tabela 11 - Definição do caso de uso Inserir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.....	15
Tabela 12 – Definição do caso de uso Atualizar Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.....	16
Tabela 13 - Definição do caso de uso Excluir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.....	17
Tabela 14 - Definição do Requisito Funcional Punir Cliente Denunciado.....	17
Tabela 15 - Definição do caso de uso Punir Consumidor.....	17
Tabela 16 - Definição do Requisito Funcional Gerenciamento de Usuários Gerais (Clientes e Estabelecimentos).....	19
Tabela 17 - Definição do caso de uso Gerenciamento de Usuários.....	19
Tabela 18 - Definição do Requisito Funcional Gerenciamento de Administradores.....	21
Tabela 19 - Definição do caso de uso Editar Usuário.....	21
Tabela 20 - Definição do caso de uso Excluir Usuário.....	23
Tabela 21 - Definição do caso de uso Tornar usuário Administrador.....	24
Tabela 22 - Definição do caso de uso Caixa de Pesquisa.....	25
Tabela 23 - Definição do Requisito Funcional Fale Conosco.....	26
Tabela 24 - Definição do caso de uso Fale Conosco.....	26
Tabela 25 - Definição do caso de uso Enviar Respostas de Dúvidas.....	27
Tabela 26 - Definição do caso de uso Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação	28
Tabela 27 - Definição das funcionalidades esperadas para o Requisito Funcional Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação.....	29
Tabela 28 - Definição do Requisito Funcional Autorizar Exibição de Reclamações feitas por Clientes.....	29
Tabela 29 - Definição do caso de uso Controlar Autorização De Reclamação.....	30
Tabela 30 - Definição do Requisito Funcional Enviar e-mail automatizado quando uma nova reclamação for enviada (só depois de autorizado).....	30

1 Introdução

A definição de um requisito é extremamente importante, porque ela é a base central para todo o desenvolvimento. É importante que um requisito seja bem detalhado, pois sendo clara e coesa essa definição evita que possíveis erros possam vir a acontecer, e também permite que um futuro usuário consiga entender e aprenda a interagir com o software. [1]

Um requisito de software é a designação dada a uma característica deste, que exerce funções que definem as propriedades do funcionamento do sistema, junto aos demais requisitos, o software em si, ou seja, os requisitos são as partes funcionais do, no caso deste projeto, site Reclame São João, desde as funções que são disponibilizadas ao controle aos administradores até que são disponibilizadas aos demais usuários (Clientes e Estabelecimentos). [1]

Ou seja, a definição bem detalhada de um requisito é importante até mesmo para a construção bem estruturada do software, a partir dos erros que podem ser detectados durante uma revisão, baseado em que, a definição admite aquilo que se é esperado que um requisito fizesse, e a partir da leitura dela, fica possível descobrir um erro, caso alguma função do requisito não esteja cumprindo com o que foi descrito.

Esta pesquisa terá como principal alvo a explicação, exemplificação e descrição das utilidades que os requisitos funcionais, atribuídos ao Módulo Administrativo (05), têm no desenvolvimento do projeto Reclame São João.

Primeiramente, é necessário que se tenha ideia do significado do conceito da existência do Módulo Administrativo no projeto, que é basicamente a gestão das principais categorias de classificação do site, em conjunto com a gestão das ações de todos os usuários cadastrados em banco (desde estabelecimentos e clientes até administradores).

Basicamente, o módulo administrativo é um módulo que trabalha com o controle do funcionamento do site, ou seja, as funcionalidades por ele desenvolvidas estão relacionadas à solução das questões que possam vir a complicar o fluxo do site, de forma enxuta, o módulo é responsável pelo desenvolvimento das partes do projeto que serão usadas pelos futuros administradores.

Na forma bruta, a lista de requisitos funcionais que serão citados nesta pesquisa é: Gestão de Tipos de Estabelecimentos; Gestão de Tipos de Reclamações; Gestão de Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos; Gerenciamentos de Usuários Gerais (Clientes e Estabelecimentos); Gerenciamento de Administradores; Punir Cliente Denunciado; Autorizar Exibição de Reclamações feitas por Clientes; Autorizar Exibição de Respostas das Reclamações feitas pelos Estabelecimentos; Enviar e-mail automatizado quando uma nova reclamação for

enviada (só depois de autorizado); Enviar e-mail automatizado quando uma reclamação for respondida por Estabelecimento (só depois de autorizado).

No caso dos três primeiros itens da lista (Gestão de Tipos de Estabelecimentos; Gestão de Tipos de Reclamações; Gestão de Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos), o termo “Tipos” se atribui a categorias em que os estabelecimentos, as reclamações e os produtos oferecidos pelos estabelecimentos serão organizados no site, proporcionando uma organização que possibilite que tanto os administradores quanto os demais usuários não encontrem dificuldade durante o uso.

A definição dos requisitos listados acima agrega informações, tanto da documentação desta parte do site (administrativa), como do software pronto, tendo em vista que a relação entre os dois é de extrema dependência, ou seja, o software foi desenvolvido a partir dos documentos e as informações neles contidas. Por isso, ela possui o significado dos requisitos em si.

Porém para que exista a definição do site, a exemplificação do que se é dito aqui é de extrema importância, pois ela tem o papel de validar que o requisito em questão realmente existe e está em funcionamento.

Outro fator de extrema relevância para se definir o conceito desta pesquisa é a explicação, tornando possível que futuros usuários do site consigam entender a utilidade do requisito em questão, baseado na definição dada a ele pelos seus desenvolvedores.

As descrições desses requisitos e de como os mesmos funcionam no modo físico são essenciais para que, tanto a explicação, quanto à exemplificação sejam compreendidas, servindo de apoio para ambas.

A metodologia usada para o desenvolvimento desta pesquisa se baseia na busca e análise de documentos desenvolvidos durante as aulas de PDS (**Prática de Desenvolvimento de Sistemas - PDS**), ou seja, de maneira mais específica, a pesquisa teve como precursor o Documento de Requisitos Funcionais atribuídos e desenvolvidos pelo módulo administrativo.

Ao longo do desenvolvimento desta pesquisa, dados e informações tornarão possível que, de forma clara e bem explicada a utilidade destes requisitos no projeto Reclame São João possa demonstrar sua relevância.

Na parte, das Conclusões e Recomendações, ficaram expostos os resultados encontrados após o fim da pesquisa, e ideias que podem melhorar de certa forma, estes resultados.

E por fim, a parte das Referências Bibliográficas, irá conter as fontes e informações de todos os recursos usados durante a fase de desenvolvimento da pesquisa.

2 Metodologia

A criação desta pesquisa tem como base o desenvolvimento das etapas de criação do projeto Reclame São João, como ilustra a figura abaixo:

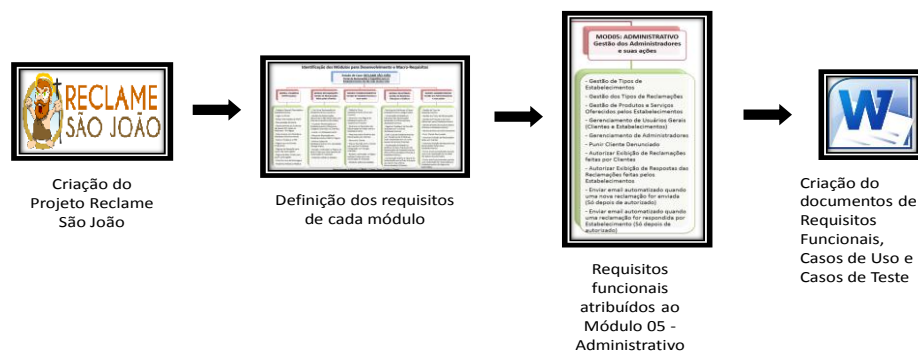


Figura 1 - Fluxo das etapas de criação da pesquisa

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Na figura tem se, primeiramente, a etapa de criação do Projeto Reclame São João que definiu os principais objetivos do desenvolvimento deste, nesta etapa também ocorreu o processo da divisão da classe em cinco módulos (Módulo 01 – Usuários; Módulo 02 – Reclamações; Módulo 03 – Estabelecimentos; Módulo 04 – Relatórios; Módulo 05 - Administrativo) cada qual destinado a uma parte do desenvolvimento com uma determinada lista de requisitos. E então, é que se tem o foco principal do desenvolvimento desta pesquisa, a definição, exemplificação e explicação de cada requisito da lista de requisitos destinados ao Módulo 05 – Administrativo.

Ou seja, a pesquisa, foi projetada seguindo o esqueleto do material responsável pela definição dos requisitos necessários da parte administrativa do site, porém, fundamentando, de uma forma mais clara e perceptiva a importância e o nível de impacto que devem ser atribuídos ao resultado do desenvolvimento dos requisitos aqui citados quando colocados em funcionamento. Toda definição, explicação e exemplificação, aqui desenvolvidas, tem o objetivo de demonstrar que uma boa parte do sucesso do software finalizado se deve a importância atribuída à base deste, ou seja, os requisitos funcionais.

Toda a parte de definição foi feita seguindo, de forma fiel, a documentação utilizada (Documento de Requisitos Funcionais e Documentos de Casos de Uso), ou seja, através das tabelas. A exemplificação foi descrita de uma forma mais interpretativa, tendo como base o Documento de

Casos de Teste que é responsável por definir o resultado que esperado após a seleção de cada funcionalidade desenvolvida. E a explicação, foi formulada de forma a abranger detalhes e informações presentes em todos os documentos agora pouco citados, em uma definição detalhada e coesa.

2.1 Referencial Teórico

O desenvolvimento desta pesquisa tem em seu histórico, um longo processo de busca atrás do significado e importância de um requisito no desenvolvimento de um software.

Foram utilizados recursos como sites, materiais didáticos e artigos, que auxiliaram a montagem deste projeto com base num aprofundamento sério e detalhado por entre as lacunas que compõe a importância de um requisito funcional para um software e a importância de se detalhar com precisão e de maneira correta este.

Como exemplo, da procura em sites, se tem a procura de dados no site DEVMIDIA LTDA, que auxiliou quanto ao entendimento de definição de um requisito funcional, e quanto aos principais obstáculos que se é possível encontrar durante este processo. [2]

Os slides desenvolvidos pelo Professor Alessandro F. Garcia, associado a PUC (**Pontifícia Universidade Católica-PUC**) do Rio de Janeiro, auxiliaram quanto ao desenvolvimento da ideia de que a priorização da especificação dos requisitos funcionais do software tem grande compensação para os envolvidos no desenvolvimento deste, já que um requisito bem especificado, quando seguido corretamente, tem a capacidade de impedir o desperdício de tempo com erros de distinção quanto ao resultado (a funcionalidade desenvolvida) e o que se era esperado do software (as informações especificadas na definição do requisito).[3]

Porém, a principal base do desenvolvimento dessa pesquisa, são os documentos desenvolvidos pelo Módulo 05 – Administrativo, ou seja, o Documento de Requisitos Funcionais, que foi responsável por descrever as definições primitivas da primeira ideia de projeto, o Documento de Casos de Uso, que descreveu, de forma mais detalha, todos os fluxos das funcionalidades desenvolvidas pelo módulo, e o Documento de Casos de Teste, que orienta sobre o resultado esperado, após a seleção, para cada funcionalidade desenvolvida do site, por parte do módulo.

Enfim, o processo de desenvolvimento deste projeto, se baseou na interpretação dos documentos e informações encontrados, buscando destacar de forma clara o impacto dos requisitos funcionais, especificamente do Módulo 05 – Administrativo no projeto Reclame São João.

2.2 Desenvolvimento

2.3 Gerenciamento dos Tipos de Estabelecimentos.

Primeiramente, como item inicial da lista de requisitos destinados ao Módulo 05 – Administrativo, temos o Gerenciamento dos Tipos de Estabelecimentos.

Este é responsável por determinar uma série de funcionalidades no site que possibilitem a inserção, a exclusão e a atualização (edição), de todas as categorias que irão armazenar e organizar os estabelecimentos (usuários funcionais) cadastrados no site, por exemplo, restaurantes, lojas de roupas, lojas de variedades, etc.

Na tabela abaixo, tem-se a definição atribuída a este requisito pelo Módulo Administrativo durante o desenvolvimento do Documento de Requisitos Funcionais:

Tabela 1 – Definição do Requisito Funcional Gestão de Tipos de Estabelecimentos.

Identificador	Descrição do Requisito
RF #01	<p>Através da listagem dos tipos de estabelecimento, teremos a seguinte tela:</p> <p>Teremos uma lista com os estabelecimentos na qual o administrador poderá excluir e editar, no caso de exclusão irá aparecer um pop-up perguntando se realmente ele quer fazer a seguinte exclusão. Se ele for excluir, irá clicar no botão excluir, caso o tipo de estabelecimento em questão possua tipos de reclamações vinculadas aparecerá um pop-up avisando que essa ação não pode ser realizada, porém se ele quiser cancelar a operação será redirecionado para a tela de listagem de tipo de estabelecimento. Caso ele queira editar haverá um botão permitindo a edição, senão voltará para tela de listagem.</p> <p>Os estabelecimentos serão divididos por setores de atuação, como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Restaurantes;• Lojas;• serviços gerais entre outros...

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.3.1 Inserir Tipos de Estabelecimentos.

O requisito “Inserir tipos de estabelecimentos”, é uma das funcionalidades englobadas pelo requisito “Gerenciamento dos Tipos de Estabelecimentos”, ele possibilita que o administrador insira novas categorias de armazenamento e organização de estabelecimentos.

Na tabela abaixo, tem-se a explicação de como a inserção de novos tipos de estabelecimentos pode ser realizada:

Tabela 2 – Definição do caso de uso Inserir Tipo de Estabelecimento.

Nome do Caso de Uso: Inserir Tipo de Estabelecimento	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “Adicionar” no botão a	2. Exibir um pop-up com as

cima da barra de pesquisa foi selecionada.	caixas de texto: - Inserção da nova categoria.
3. Preencher os campos.	4. Verificar se o Tipo de Estabelecimento informado já existe e se não há campos em branco, adiciona o tipo de estabelecimento no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Após a confirmação da operação, a página irá retornar a listagem atualizada com o novo tipo de estabelecimento, a listagem será organizada por: ID, Categoria e Ações (que permitiram a interação com o tipo de estabelecimento em questão).

2.3.2 Atualizar Tipos de Estabelecimentos.

Este é outro requisito, essencial, para o requisito “Gerenciamento dos Tipos de Estabelecimentos”. Sua principal função é a de permitir a alteração dos dados de uma determinada categoria, como por exemplo, um aprimoramento em sua definição, para facilitar a busca dos clientes pelos estabelecimentos no site.

Na tabela abaixo, se tem a descrição de como acionar esta funcionalidade:

Tabela 3 – Definição do caso de uso Atualizar Tipo de Estabelecimento.

Nome do Caso de Uso: Atualizar Tipo de Estabelecimento	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “Pincel” no botão ao lado do nome do Tipo de Estabelecimento foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto preenchidas, para a alteração, com as seguintes informações do Tipo de Estabelecimento: - Editar informações da categoria (Nome da categoria)
3. Preencher os campos.	4. Permitir a alteração das informações do Tipo de Estabelecimento adiciona as novas informações.
5. Ao alterar as informações clicar em “Salvar” caso não “Fechar”.	6. Caso não atualize exibir a seguinte mensagem:

	- O campo não pode ficar em branco
7. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.3.3 Excluir Tipos de Estabelecimentos.

Assim como os dois últimos citados, este requisito também faz parte do “Gerenciamento dos tipos de estabelecimentos”, sua função é a de excluir as categorias que armazenam os estabelecimentos. Caso aconteça, por exemplo, de uma categoria não ter muitos estabelecimentos armazenados, ou seja, apenas uma categoria desnecessária.

Na tabela abaixo, tem se a descrição de como executar este requisito:

Tabela 4 – Definição do caso de uso Excluir Tipo de Estabelecimento.

Nome do Caso de Uso: Excluir Tipo de Estabelecimento	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “X” no botão acima da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pop-up com a mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir a categoria:(Nome da categoria)? ”.
3.Caso queira excluir clicar no botão “Confirmar” ou no botão “Cancelar”.	4. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.3.4. Verificar se existem Tipos de Reclamações vinculadas ao Tipo de Estabelecimento.

Apesar de estar relacionado ao “Gerenciamento dos Tipos de Estabelecimentos”, este requisito é uma espécie de fluxo alternativo para o requisito anterior, ou seja, este tem a função de verificar se existem tipos de reclamações vinculadas ao tipo de estabelecimento em julgamento, como por exemplo, o administrador decide excluir um tipo de estabelecimento chamado “Lanchonete”, o sistema irá procurar as possíveis categorias de reclamação vinculadas a este, caso seja encontrado um vínculo com um tipo de reclamação chamado “mau atendimento”, uma mensagem será retornada ao administrador, informando que não foi possível concluir a operação.

Na tabela abaixo, tem se uma definição melhor de como esse requisito funciona:

Tabela 5 – Definição do caso de uso Verificar se existem tipos de reclamações vinculados ao Tipo de Estabelecimento em questão.

Nome do Caso de Uso: Verificar se existem tipos de reclamações vinculados ao Tipo de

Estabelecimento em questão	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Ao clicar em “Confirmar ” durante a exclusão do Tipo de Estabelecimento.	2. Verificar em banco, se existem reclamações vinculados ao determinado Tipo de Estabelecimento a ser excluído, e caso existam exibir um pop-up com a seguinte mensagem “Erro ao deletar. Tipo de Estabelecimento já está em uso!”, e aguardar o clique do usuário em “OK” para retornar a página de listagem.
3. Preencher os campos.	4. Permitir a alteração das informações do Tipo de Estabelecimento, adiciona as novas informações Tipo de Estabelecimento no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.4 Gerenciamento dos Tipos de Reclamações.

O Gerenciamento dos Tipos de Reclamações é assim como o Gerenciamento dos Tipos de Estabelecimentos, responsável pela inserção, atualização (edição) e exclusão das categorias responsáveis pelo armazenamento e organização de todas as reclamações cadastradas em banco, por exemplo, produto com defeito, mau atendimento, infraestrutura precária, etc.

Na tabela abaixo, tem-se a definição atribuída a este requisito pelo Módulo Administrativo durante o desenvolvimento do Documento de Requisitos Funcionais:

Tabela 6 – Definição do Requisito Funcional Gestão de Tipos de Reclamações.

Identificador	Descrição do Requisito
RF #02	<p>Será possível excluir ou incluir os tipos de reclamações, na qual os setores de reclamação após serem divididos como descrito abaixo, o tipo de reclamação poderá ser alterado através de botões como excluir e editar estando localizados do lado das informações deste. O botão de excluir após ser acionado irá gerar um caixa de diálogo com a mensagem perguntando ao administrador se deseja prosseguir com a exclusão, no caso de o botão editar ser acionado irá aparecer um pop-up, onde o administrador terá a possibilidade de editar e atualizar a área de atuação da reclamação.</p> <p>Os setores de reclamação são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mau atendimento; • Produto danificado; • Serviço oferecido de forma inadequada; • Infraestrutura inadequada;

	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestrutura adequada; • Produto de qualidade; • Bom atendimento; • Valor acessível; • Valor não acessível; • Dentro dos padrões da vigilância sanitária; • Fora dos padrões da vigilância sanitária;
--	---

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.4.1 Inserir Tipos de Reclamações.

Inserir Tipos de Reclamações é o requisito, parte do “Gerenciamento dos Tipos de Reclamações”, responsável por exercer funções que possibilitem a inserção de uma nova categoria de reclamação, que vai organizar e armazenar as reclamações atribuídas aos estabelecimentos que estão cadastradas em banco, por parte do administrador. Durante a inserção, o administrador pode vincular o novo tipo de reclamação a um tipo de estabelecimento, já cadastrado em banco. Esta função foi responsável pela criação do requisito “Verificar se existem Tipos de Reclamações vinculadas ao Tipo de Estabelecimento” definido anteriormente:

Abaixo, tem se a tabela com a definição das funcionalidades deste requisito:

Tabela 7 – Definição do caso de uso Inserir Tipo de Reclamação.

Nome do Caso de Uso: Inserir Tipo de Reclamação Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Selecionar “Adicionar” no botão a cima da barra de pesquisa.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto: -Nome da nova reclamação; - Estabelecimento (ao qual ela está vinculada);
3. Preencher os campos.	4. Verificar se o Tipo de Reclamação informado já existe e se não há campos em branco, adiciona o Tipo de Reclamação no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.4.2 Atualizar Tipos de Reclamações.

Este requisito, relacionado ao “Gerenciamento dos Tipos de Reclamações”, tem a função principal de permitir a exibição dos campos de texto com as informações da categoria em questão, disponíveis para a alteração, por motivos, por exemplo, de erro na descrição.

Na tabela abaixo, tem se a descrição dessa funcionalidade:

Tabela 8 – Definição do caso de uso Atualizar Tipo de Reclamação.

Nome do Caso de Uso: Atualizar Tipo de Reclamação Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “Pincel” no botão ao lado do nome do Tipo de Reclamação foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto preenchidas, para a alteração, com as seguintes informações do Tipo de Reclamação: - Nome (da reclamação); - Estabelecimento (ao qual ela está vinculada).
3. Preencher os campos.	4. Permitir a alteração das informações do Tipo de Reclamação, adiciona as novas informações Tipo de Reclamação no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.4.3 Excluir Tipos de Reclamações.

Assim como o anterior, por ser parte do “Gerenciamento dos Tipos de Reclamações”, este requisito permite que um administrador exclua uma categoria referente a um grupo de reclamações, caso, por exemplo, ela não seja muito utilizada, ou esteja atrapalhando a organização do site.

Tabela 9 – Definição do caso de uso Excluir Tipo de Reclamação.

Nome do Caso de Uso: Excluir Tipo de Reclamação Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “X” no botão ao lado da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pop-up com a mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir categoria: (descrição)?”, e em baixo um botão para confirmação (CONFIRMAR) e um botão para cancelar o processo (CANCELAR).

3. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.5 Gerenciamento dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.

O Gerenciamento dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos é o requisito responsável por realizar uma suborganização nos Estabelecimentos cadastrados em banco, ou seja, além da organização por tipo do ramo de especificação, os estabelecimentos serão separados de acordo com os produtos e os serviços que tem a oferecer para o público, por exemplo, oficina mecânica (Tipo de Estabelecimento): troca de óleo (Tipo de Produto e Serviço Oferecido pelo estabelecimento), restaurante (Tipo de Estabelecimento): rodízio de petiscos (Tipo de Produto e Serviço Oferecido pelo estabelecimento), loja de varejo (Tipo de Estabelecimento): venda de tupperwares (Tipo de Produto e Serviço Oferecido pelo estabelecimento).

Na imagem abaixo, tem se a definição atribuída a este requisito pelo Módulo Administrativo durante o desenvolvimento do Documento de Requisitos Funcionais:

Tabela 10 – Definição do Requisito Funcional Gestão dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.

Identificador	Descrição do Requisito
RF #03	<p>Será possível excluir ou incluir os tipos de Produto e serviços oferecidos pelos estabelecimentos, este poderá alterar através de botões como excluir e editar, estando localizado ao lado do setor de atuação. O botão de excluir depois de acionado irá gerar um caixa de diálogo com a mensagem perguntando ao administrador se deseja prosseguir com a exclusão, no caso de o botão editar ser acionado irá aparecer um pop-up, onde o administrador terá a possibilidade de editar e atualizar a área de atuação do gerenciamento de produtos e serviços oferecidos pelos estabelecimentos.</p> <p>A administração de produtos e serviços oferecidos será analisada pelo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo: produtos alimentícios, cosméticos, vestimentas;

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.5.1 Inserir Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.

Este requisito, englobado pelo “Gerenciamento dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos”, é responsável pela disponibilização de uma plataforma que permita ao administrador inserir um novo tipo de produto e serviço oferecido pelo estabelecimento, auxiliando assim, ainda mais na organização dos estabelecimentos, já que o cliente poderá contar com o auxílio de dois filtros para conseguir encontrar o estabelecimento que deseja.

Na tabela abaixo, é possível entender como sua funcionalidade atua:

Tabela 11 – Definição do caso de uso Inserir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.

Nome do Caso de Uso: Inserir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:

1. A opção “Adicionar” no botão acima da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com a caixa de texto: -Nome do novo Produto / Serviço.
3. Preencher os campos.	4. Verificar se o Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos informado já existe e se não há campos em branco, adiciona o Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.5.2 Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.

Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos é o requisito que também é atribuído ao “Gerenciamento dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos”, e tem como função principal a disponibilização de todos os campos de texto com as informações referentes ao tipo de novo tipo de produto e serviço oferecido pelo estabelecimento em questão, possibilitando que o administrador possa editá-las.

Abaixo, tem se a tabela com a definição de como esta funcionalidade deve agir:

Tabela 12 – Definição do caso de uso Atualizar Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.

Nome do Caso de Uso: Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “PINCEL” no botão acima da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto preenchidas, para a alteração, com as seguintes informações do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos: -Nome (do produto /serviço em questão).
3. Preencher os campos.	4. Permitir a alteração das informações do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos, adiciona as novas informações Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.5.3 Excluir Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos.

Este requisito, que também faz parte da composição do “Gerenciamento dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos pelos Estabelecimentos”, é responsável por possibilitar que o

administrador exclua um determinado tipo de produto e serviço oferecido pelo estabelecimento, por motivos, por exemplo, de falta de atribuição de novos estabelecimentos.

Na tabela abaixo, tem se a definição de como esta funcionalidade deve agir:

Tabela 13 – Definição do caso de uso Excluir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.

Nome do Caso de Uso: Excluir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “X” no botão ao lado da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pop-up com a mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir o Produto/Serviço: (descrição)?”, e em baixo um botão para confirmação (CONFIRMAR) e um botão para cancelar o processo (CANCELAR).
3. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.6 Punir Consumidor.

Este requisito tem como principal funcionalidade, o dever de disponibilizar ao administrador uma plataforma que possibilite que ele analise as denúncias feitas pelos demais usuários, de situações, como por exemplo, de um cliente que postou uma reclamação, endereçada a um estabelecimento, com conteúdo inadequado. Sendo, o administrador, capaz decidir o futuro do usuário denunciado no site, ou seja, ele pode estabelecer uma punição para o usuário, ou apenas recusar a denúncia e mudar o status dela no site (para resolvida), ou apenas removê-la.

Nas tabelas abaixo, tem se a primeira definição das funcionalidades necessárias a este requisito no site, e o resultado que foi desenvolvido, respectivamente:

Tabela 14 – Definição de o Requisito Funcional Punir Cliente Denunciado.

Identificador	Descrição do Requisito
RF #06	<p>Será possível punir o cliente de forma que haja uma identificação dos administradores, na qual a denúncia sofrida pelo usuário, será avaliada, e o administrador poderá estipular uma punição para o usuário, ou pode simplesmente optar por recusar a denúncia e mudar seu status para resolvida, ou apenas exclui-la. Caso ele decida pela a exclusão da denúncia, esta será feita. As principais causas a serem avaliadas podem ser, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar as devidas providencias quando um dos clientes apresentar. • Falta de ética quanto ao uso do site. • Palavras de baixo calão;

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Tabela 15 – Definição do caso de uso Punir Consumidor.

Nome do Caso de Uso: Punir Consumidor
--

Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Denuncias” no menu de seleção.	2. Exibir uma listagem com: ID, Tipo de Denúncia, Descrição, Denunciado, Link, Data, Status, Ações; Do usuário em questão.
3. Em ações, clicar em “Gerenciamento”.	4. Exibir um sub-menu com as opções referentes ao destino do usuário em questão: <ul style="list-style-type: none"> -Visualizar; -Punir Usuário; -Recusar Denúncia; -Resolvido; -Remover.
5. O usuário deverá selecionar uma das opções apresentadas.	6. O sistema deverá executar o caso de uso correspondente à opção selecionada pelo usuário, ou seja: <ul style="list-style-type: none"> -Visualizar: exibir um pop-up que permite a visualização do status do usuário no site; -Punir Usuário: exibir um pop-up que permite, ao administrador, atribuir um determinado tempo de banimento para o usuário em questão; -Recusar Denúncia: permite que o administrador mude o status da denúncia para resolvido; -Resolvido: muda o status da denúncia para resolvido; -Remover: remove a denúncia.
7. Com a opção selecionada aparecerá um checkbooks com Data e Hora e nome do Usuário.	
8. Preencher os Campos	9.Verificação dos dados
	10. Atualização no banco de dados
	11. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.7 Gerenciamento de Usuários.

O Gerenciamento de Usuários é um dos requisitos mais importantes do projeto, tendo em vista que, ele é o responsável por auxiliar o administrador em manter a ordem e a harmonia no site, ou seja, ele permite que o administrador tenha acesso aos dados de cada usuário do site seja ele cliente ou administrador, podendo fazer a gestão destes, ele pode editar as informações do usuário, pode optar por deixar o usuário inativo (comando acionado ao optar pela exclusão do usuário, pois não é possível excluir um usuário permanentemente). Ele também pode criar novos administradores, ou agentes moderadores no site, a partir de usuários cadastrados no banco de dados.

A inserção de novos usuários não se encaixa a este requisito, baseado em que, a admissão de novos usuários no site é um requisito atribuído ao Módulo 01- Usuários, que será responsável por desenvolver toda a parte de auxílio a acessibilidade dos usuários do site (clientes e estabelecimentos).

Abaixo, se tem as tabelas a primeira ideia das funcionalidades que devem ser atribuídas a este requisito e o resultado que foi desenvolvido, respectivamente:

Tabela 16 – Definição do Requisito Funcional Gerenciamento de Usuários Gerais (Clientes e Estabelecimentos).

Identificador	Descrição do Requisito
RF #04	<p>Neste terá uma listagem com todos os usuários cadastrados e suas informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• ID;• Imagem;• Usuário;• E-mail;• Data de registro;• Última visita;• Ações (Visualizar, Editar e Excluir); <p>E ao lado as opções:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visualizar;• Editar;• Excluir; <p>Caso selecione a opção excluir, abrirá um pop-up com o botão de confirmar a exclusão, e quando este for selecionado o usuário é automaticamente considerado inativo.</p>

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Tabela 17 – Definição do caso de uso Gerenciamento de Usuários.

Nome do Caso de Uso: Gerenciamento De Usuários	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Usuários” no menu	2. Exibir um sub menu com os

de seleção.	<p>seguintes tipos de usuários:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientes; - Estabelecimentos; - Administradores; - Banidos.
3. Clicar em “Clientes”, “Estabelecimentos”, “Administradores” e “Banidos” no sub menu.	<p>4. Exibir uma listagem de usuários contendo: ID, Privilégio (Administrador ou Moderador), Imagem, Usuário, E-mail, CPF ou CNPJ, Data de Registro, Última Visita (caso o usuário seja um cliente), Data de Banimento, Duração do Banimento e Motivo (caso o usuário esteja na lista de banidos), e a disponibilidade para a execução das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tornar (Usuário) inativo: caso a função “X” na frente do nome do usuário for executado, este será considerado inativo automaticamente; -Editar: esta função permite a edição dos usuários; -Pesquisar: esta função permite a busca por determinados usuários; -Criar Administrador: esta funcionalidade permite a criação de um novo administrador, a partir dos outros usuários cadastrados em banco; -Criar Agente Moderador: esta funcionalidade permite a criação de um novo agente moderador, a partir dos outros usuários cadastrados em banco;
5. O usuário deverá selecionar uma das opções apresentadas.	6. O sistema deverá executar o caso de uso correspondente à opção

	selecionada pelo usuário.
7.Verificação dos dados	8. Atualização no banco de dados
	9. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Esta outra tabela, contém as funcionalidades atribuídas ao Gerenciamento dos Administradores do site:

Tabela 18 – Definição do Requisito Funcional Gerenciamento de Administradores.

Identificador	Descrição do Requisito
RF #05	<p>Na página inicial haverá o ícone de usuários, clicando neste ícone aparecerá um sub-menu contendo as categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes; • Estabelecimentos; • Administradores; • Banidos. <p>Ao clicar em Administradores, aparecerá uma listagem com todos os administradores registrados do site, contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID; • Privilegio; • Nome; • E-mail; • Data de registro; • Ações (Editar e Excluir); <p>Para tornar-se um usuário administrador, deve-se clicar no botão “+ADICIONAR”, localizado a cima da listagem de administradores. Feito isso, aparecerá um pop-up contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome; • E-mail; • Senha; • Repita a senha; <p>Ao preencher-se tudo, clicar no botão adicionar.</p> <p>Caso do administrador optar por excluir seu status automaticamente seu registro de cadastro ficará inativo.</p>

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.7.1. Editar usuário.

O Requisito Editar usuário é uma parte importante do “Gerenciamento de Usuários”, ele tem o objetivo de disponibilizar os dados de qualquer usuário em questão para alteração, apenas realizada por um administrador, para casos, por exemplo, de um usuário ter trocado de telefone.

A tabela abaixo descreve como essa funcionalidade age quando selecionada:

Tabela 19 – Definição do caso de uso Editar Usuário.

Nome do Caso de Uso: Editar Usuário

Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. O usuário irá selecionar a opção do “Pincel”, ao lado do nome do usuário.	2. O caso de uso “Editar Usuário” será executado automaticamente.
	<p>3. Exibir um pop-up com um formulário para alteração dos seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> *caso cliente <ul style="list-style-type: none"> - Nome; -E-mail; -CPF; -Data de Nascimento; -Rua; -Bairro; -Número; -Complemento; -Cidade; -Estado; -Telefone 1; -Telefone 2. * caso estabelecimento <ul style="list-style-type: none"> -Nome da empresa; -CNPJ; -Tipo de estabelecimento; -Público alvo; -Nome do responsável; -E-mail; -Site da empresa; -Facebook da empresa; -Telefone; -CEP; -Rua; -Bairro; -Número;

	-Complemento; -Cidade; -Estado. *caso administrador -Nome; -E-mail; -Sua posição (Administrador ou moderador). *caso banido -Informações do banimento.
4. Preencher os campos	5.Verificação dos dados
	6. Atualização no banco de dados
	7. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.7.2. Excluir usuário.

Este requisito, que também é parte do “Gerenciamento de Usuários”, é responsável por permitir que o administrador bloqueie qualquer ação que o usuário possa vir a tomar no site a partir de uma “exclusão”. Esta exclusão não remove o usuário do site permanentemente, ela apenas o deixa inativo, possibilitando assim que caso, por exemplo, o estabelecimento encerre seus serviços, mas abra novamente sob nova direção, seja possível que este possa retomar suas atividades no site.

A tabela a baixo demonstra como essa funcionalidade deve agir:

Tabela 20 – Definição do caso de uso Excluir Usuário.

Nome do Caso de Uso: Excluir usuário	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. O usuário irá selecionar a opção “Excluir”.	2. O caso de uso “Tornar usuário inativo” será executado automaticamente quando a operação for confirmada.
3.visualizar os dados	4.Verificação dos dados
	5. Após a verificação dos dados há o armazenamento destes.
	6. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.7.3 Tornar usuário Administrador.

Este requisito, assim como os dois descritos anteriormente, é parte do “Gerenciamento de Usuários”, sua principal funcionalidade consiste em permitir que um administrador atribua a um

determinado usuário cadastrado em banco, o privilégio de se tornar um administrador ou um agente moderador. Sendo o administrador capaz de atuar em todas as áreas do site, enquanto o agente moderador pode ter alguns privilégios.

A “criação” de um novo administrador ou agente moderador consiste na definição de um novo login, diferente do que o usuário já possui, possibilitando assim, que quando o usuário entre em sua conta, seja capaz de administrar as questões que deseja, desde adicionar novas categorias de organização, até a autorização da postagem de novas reclamações.

Na tabela abaixo, tem a tabela com a definição do que se é esperado para essa funcionalidade em ação:

Tabela 21 – Definição do caso de uso Tornar usuário Administrador.

Nome do Caso de Uso: Tornar usuário Administrador	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Usuários” no menu de seleção, escolhendo a opção “Administradores”.	2. Após a escolha irá exibir uma listagem da opção desejada contendo: ID, Privilégio, Nome, E-mail, Data de Registro, e as ações que podem ser executadas referente ao usuário em questão.
3. Clicar em “Adicionar” no botão acima da barra de pesquisa.	4. Exibir um pop-up com os seguintes campos: -Nome; -E-mail; -Senha; -Repita a senha; - Privilégios (Administrador ou Moderador). Disponíveis para a inserção dos dados do novo Administrador ou Agente Moderador, a partir de um determinado usuário cadastrado no banco de dados.
	5. Após clicar no botão irá exibir um pop-up mostrando se o usuário quer realmente confirmar a opção desejada contendo o nome do usuário e a descrição do mesmo
6. Verificação dos dados	6. Exclusão no banco de dados
8. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.8 Caixa de Pesquisa.

A Caixa de Pesquisa é o requisito responsável por disponibilizar a barra de pesquisa para qualquer usuário ou informação cadastrada no site, ou seja, o administrador ou qualquer outro usuário pode buscar, por exemplo, por um estabelecimento ou um produto ou serviço oferecido por este.

A barra (caixa) de pesquisa esta localizada acima das listagens dos itens disponíveis para a busca, ou seja, tipos de estabelecimentos, tipos de produtos e serviços oferecidos pelos estabelecimentos, tipos de reclamações, entre outros.

Após a finalização dos ajustes necessários para a integração, a caixa de pesquisa possibilitara ao usuário um ambiente de busca para qualquer informação do site, como, por exemplo, a avaliação de um determinado estabelecimento.

Na tabela abaixo, tem se a definição das progressões de resultado da funcionalidade:

Tabela 22 – Definição do caso de uso Caixa de Pesquisa.

Nome do Caso de Uso: Caixa de Pesquisa	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar na aba “Usuários” podendo escolher entre “Cliente”, “Estabelecimento”, “Administrador” e “Banido”.	2. Após a escolha irá exibir uma listagem da opção desejada (Cliente, Estabelecimento, Administrador ou Banido) contendo: ID, Privilégio (Administrador ou Moderador), Imagem, Usuário, E-mail, CPF ou CNPJ, Data de Registro, Última Visita (caso o usuário seja um cliente), Data de Banimento, Duração do Banimento e Motivo (caso o usuário esteja na lista de banidos) e ações, acima desta lista haverá uma barra possibilitando a busca do usuário desejado.
3. Clicar “Categorias” podendo escolher entre “Reclamações”, “Estabelecimentos” e “Produtos e Serviços”.	4. Após a escolha irá exibir uma listagem da opção desejada (Reclamações, Estabelecimentos e Produtos e Serviços) contendo: ID, Categoria, Produto/Serviço (Caso a opção seja produto e serviço), Vinculado com Estabelecimento (caso a opção seja reclamações) e ações, e acima desta lista haverá uma barra possibilitando a busca do usuário desejado.
5. Fim de caso de uso	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.9. Fale conosco.

O requisito “Fale conosco”, possibilita que o administrador exerça controle sobre as tentativas de contato, por parte dos demais usuários, para com o site. Ou seja, o administrador pode analisar denúncias, responder dúvidas, autorizar a publicação de reclamações no site, entre outras possibilidades.

É a partir da existência deste requisito que um usuário, que não seja um administrador, pode interagir com os requisitos e suas funcionalidades descritos acima, a partir de uma requisição feita ao administrador diante das possibilidades de contato, onde este irá avaliar o que se é solicitado e então dará a resposta final.

A primeira visão da definição deste requisito foi definida no documento de requisitos funcionais do módulo administrativo:

Tabela 23 – Definição do Requisito Funcional Fale Conosco.

Identificador	Descrição do Requisito
RF #11	Em caso de dúvidas do usuário, o mesmo terá a possibilidade de entrar em contato com a equipe responsável pelo site “Reclame São João”, será feita uma filtragem das dúvidas excluindo as consideradas inadequadas, as dúvidas serão respondidas pela equipe “Reclame São João”.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Na tabela abaixo, se tem a definição de como esse requisito funciona:

Tabela 24 – Definição do caso de uso Fale Conosco.

Nome do Caso de Uso: Fale Conosco Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. O usuário irá selecionar a aba “Mensagens” na tela de gerenciamento.	2. após clicado irá aparecer um sub menu, possibilitando a escolha de busca por mensagens recebidas ou respondidas, ao escolher uma das opções irá aparecer uma listagem com todas as tentativas de contatos. Tudo será organizado como: ID, ID contato, Nome Contato, Remetente, Assunto, Resposta e Ações. O administrador pode optar por visualizar, responder ou excluir a mensagem.
	3. Na tabela irão aparecer todas as

	mensagens, fazendo com que o administrador selecione as mensagens para serem respondidas.
4.Caso o feedback for selecionado enviará a mensagem respondida.	5.Verificação dos dados
6. Exclusão no banco de dados	7. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.10 Enviar Respostas de Dúvidas.

Este requisito é responsável por disponibilizar ao administrador funcionalidades que permitam que, este, consiga monitorar e enviar suas respostas para as dúvidas frequentes enviadas ao site pelos demais usuários, ele é uma espécie de sub requisito, tendo em vista que, ele é uma das funcionalidades que são disponibilizadas pelo “Fale conosco”.

A tabela abaixo descreve quais os resultados para essa funcionalidade:

Tabela 25 – Definição do caso de uso Enviar Respostas de Dúvidas.

Nome do Caso de Uso: Enviar Respostas de Duvidas. Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1.Clicar no “Sino” localizado acima do menu de seleção.	2. Exibir uma listagem com todas as notificações atribuídas ao administrador, como as dúvidas dos usuários em relação ao site, respostas automáticas sobre o status dos e-mails enviados aos estabelecimentos em relação às reclamações, entre outras.
3.Clicar na seleção de “Gerenciamento” na parte “Ações”.	4. Nesta seleção irá aparecer uma listagem com as seguintes opções: -Visualizar -Responder -Remover
5. Ao selecionar a opção “Responder”.	6.Exbir um pop-up com detalhes da dúvida, como, por exemplo, nome do remetente, data e hora do envio, entre outras; Além de um campo de texto que permita ao administrador formular uma resposta a dúvida e então ao optar por “CONFIRMAR” a operação seja concluída e um e-mail seja enviado ao usuário remetente da dúvida, porém caso a opção “CANCELAR” seja escolhida a operação será finalizada.
7. Fim do Caso de Uso.	

Fonte: Elaboração do autor (2017).

A plataforma responsável por permitir que o administrador responda a dúvidas deve ser desenvolvida pelo Módulo 01 – Usuários, baseado em que, eles são responsáveis por criar todo um ambiente que seja integrado as funções da área administrativa, tendo como alvo o atendimento necessário para os usuários. Diante disso, o Módulo 05 – Administrativo é responsável por desenvolver funcionalidades que apenas controlem o fluxo das respostas de dúvidas.

2.11 Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação.

Este requisito é responsável por determinar uma plataforma com funcionalidades que permitam ao administrador atribuir um futuro a resposta que os estabelecimentos deram para as reclamações que lhe foram atribuídas. Assim como a análise e disponibilidade da situação das reclamações, o administrador pode visualizar alterar, suspender, publicar ou remover as respostas fornecidas pelos estabelecimentos.

O Módulo administrativo não é responsável por criar as funcionalidades que disponibilizem ao estabelecimento uma plataforma que o permita responder as reclamações feitas por seus clientes, essa função foi atribuída ao Módulo 03 – Estabelecimentos.

Nas tabelas abaixo, se tem definido a ideia do primeiro resultado esperado, e o resultado desenvolvido do que deve acontecer após a seleção para uso dessa funcionalidade, respectivamente:

Tabela 26 – Definição do caso de uso Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação.

Nome do Caso de Uso: Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação	
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1.Clicar no botão “Respostas”.	2. Neste botão irá aparecer uma listagem dos comentários, respondidos, referentes ao estabelecimento, que poderão ser aprovados ou não. Serão exibidas as seguintes informações: ID, Usuário da Reclamação, Resposta, Data, ID Reclamação, Link Reclamação, Status, ADM que editou, e as ações que podem ser executadas referentes à reclamação em questão.
3. Clicar em “Gerenciamento” localizado ao lado de “ADM que editou” na reclamação em destaque.	4. Exibir um sub menu com a disponibilização das seguintes ações: -Visualizar; -Alterar;

	-Suspende; -Publicar; -Remover.
	5. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Tabela 27 – Definição das funcionalidades esperadas para o Requisito Funcional Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação.

Identificador	Descrição do Requisito
RF #07	Após a aba “Reclamações” for selecionada, o site deverá listar todas as reclamações feitas pelos clientes, e então disponibilizar, a frente de suas informações, um sub menu que permita que o administrador, visualize, altere, suspende, publique ou remova a reclamação em análise.
RF #08	Este requisito deve ser acionado quando a aba “Respostas” for selecionada, a partir daí o sistema deve fornecer uma listagem dos comentários, respondidos, referentes ao estabelecimento, que poderão ser aprovados ou não. Serão exibidas as seguintes informações: ID, Usuário da Reclamação, Resposta, Data, ID Reclamação, Link Reclamação, Status, ADM que editou. Em frente às informações (acima listadas) da reclamação, haverá a opção das ações (Gerenciamento) que podem ser realizadas quanto ao futuro desta, ou seja: <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar; • Alterar; • Suspende; • Publicar; • Remover.
RF #10	Após a listagem das respostas das reclamações que o estabelecimento escreveu, será feita a autorização pelo administrador depois de autorizado, será enviado um e-mail ao estabelecimento, informando-o sobre o destino de sua resposta, depois o administrador receberá a confirmação de sucesso no envio do e-mail, logo assim mandara uma mensagem ao usuário mostrando a resposta de sua reclamação, contendo a hora e data.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

2.12 Controlar Autorização de Reclamação.

O requisito Controlar Autorização De Reclamação é o responsável pelo controle de uma das bases mais importantes do site, as reclamações, ou seja, sua principal função é a de possibilitar que a partir de algumas funcionalidades o administrador possa analisar a requisição de postagem de uma nova reclamação, e então decidir se esta será ou não publicada ao site.

O sistema de denúncias é um reforço para esse processo, pois a partir dele, um usuário pode alertar ao administrador sobre alguma coisa errada na autorização que este, por algum motivo, não percebeu.

Este requisito faz parte das primeiras definições do desenvolvimento atribuído ao Módulo 05 – Administrativo no projeto, a tabela a baixo define o que se era esperado dessa funcionalidade:

Tabela 28 – Definição de o Requisito Funcional Autorizar Exibição de Reclamações feitas por Clientes.

Identificador	Descrição do Requisito
---------------	------------------------

RF #07	Após a aba “Reclamações” for selecionada, o site deverá listar todas as reclamações feitas pelos clientes, e então disponibilizar, a frente de suas informações, um sub menu que permita que o administrador, visualize, altere, suspende, publique ou remova a reclamação em análise.
--------	--

Fonte: Elaboração do autor (2017).

A tabela abaixo define o que se espera dessa funcionalidade em ação:

Tabela 29 – Definição do caso de uso Controlar Autorização De Reclamação.

Nome do Caso de Uso: Controlar Autorização De Reclamação Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1.Clicar no botão “Reclamações”.	2. Neste botão irá aparecer uma listagem dos comentários referentes ao estabelecimento, que poderão ser aprovados ou não. Serão exibidas as seguintes informações: ID, Título, Reclamação, Usuário, Empresa alvo, Data, Status, e as ações que podem ser executadas referentes à reclamação em questão.
3. Clicar em “Gerenciamento”, localizada ao lado do “Status” da reclamação em destaque.	4. Exibir um sub menu com a disponibilização das seguintes ações: -Visualizar; -Alterar; -Suspender; -Publicar; -Remover.
	5. Fim do Caso de Uso.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Um e-mail, automatizado deve ser enviado, informando ao remetente da reclamação sobre o destino desta, ou seja, ela será publicada no site, ou será descartada. A tabela abaixo descreve quais os resultados esperados após o acionamento desta funcionalidade:

Tabela 30 – Definição de o Requisito Funcional Enviar e-mail automatizado quando uma nova reclamação for enviada (só depois de autorizado).

Identificador	Descrição do Requisito
RF #09	Após a listagem das reclamações que o usuário escreveu, será feita a autorização pelo administrador depois de autorizado chegará ao usuário um e-mail, que será enviado pelo administrador. Após a confirmação de que o e-mail foi enviado com sucesso será enviada uma mensagem ao estabelecimento mostrando o conteúdo do comentário, contendo a hora e data.

Fonte: Elaboração do autor (2017).

Todas as funcionalidades dos requisitos descritos, que foram desenvolvidos pelo Módulo 05 - Administrativo, englobam apenas a disponibilização para uso do administrador, tendo em vista que funcionalidades parecidas podem estar disponíveis para outros usuários, que não seja o administrador, mas o desenvolvimento destas é atribuído ao módulo que integre a necessidade em questão.

Como o projeto Reclame São João, base para a fundamentação desta pesquisa, encontra-se inacabado, é possível que, caso seja realizada uma comparação entre as informações aqui apresentadas e as que estão presentes na documentação oficial elaborada pelo Módulo 05 – Administrativo, possam revelar divergências de conteúdo, baseando-se na possibilidade de que alterações possam vir a ser necessárias diante do encerramento do projeto.

Conclusões e Recomendações

Esta pesquisa foi desenvolvida com o intuito de fornecer ao leitor uma fundamentação, que possa ser interpretada de maneira mais fácil, do significado e importância dos requisitos funcionais atribuídos ao Módulo 05 – Administrativo perante a construção do site Reclame São João, que é uma plataforma que permitirá aos habitantes de São João da Boa Vista uma interação entre Estabelecimentos e Clientes.

Para isso, basicamente, foram usados dados presentes nos documentos desenvolvidos pelo módulo em questão para a definição base dos requisitos que são responsabilidade deste. Em seguida, foram formuladas: uma melhor e mais detalhada definição dos principais resultados esperados para cada requisito, um exemplificação que apresentasse um possível acontecimento que acionasse e englobasse as funcionalidades pertencentes a cada requisito, e, enfim, uma explicação que reforçasse a ideia da definição do requisito, porém descrita de uma maneira que facilite a interpretação geral quanto ao seu real propósito.

A pesquisa, de certa forma, teve sucesso quanto ao seu objetivo, já que os requisitos foram descritas de forma clara e coesa, demonstrando uma clareza precisa durante a interpretação do leitor para a funcionalidade de cada requisito, porém houve uma falha, tendo em vista que, como sendo um projeto integrado por cinco módulos diferentes, esta pesquisa não possibilita uma visão mais ampla da grandiosidade das funções englobadas por todo o site Reclame São João, tendo em vista que, nesta, foram descritos apenas 10 requisitos de um total de 44 definidos no início do projeto. É importante considerar que novos requisitos, ou funcionalidades, podem ter sido criados ao longo do desenvolvimento por parte de todos os demais módulos.

Perante análise geral do que neste documento foi retratado, é possível a percepção de que é clara, a qualquer leitor, a ideia central de cada requisito, a sua importância na hierarquia de funcionalidades do site, e principalmente os resultados que este deva demonstrar quando submetido ao uso. Além de que, a pesquisa, ao todo, representou de forma bem detalhada a essência do funcionamento da parte administrativa do projeto do site Reclame São João.

É relevante considerar que obstáculos foram encontrados durante não só a formulação desta pesquisa, como também durante a execução do papel, atribuído ao autor desta pesquisa, no projeto Reclame São João, tendo como principal dificuldade o desenvolvimento e criação de documentos e características integrados a um projeto com uma dimensão muito inovadora, diante das referências e conteúdos presentes no histórico de estudos deste.

Com tudo, esta pesquisa pode servir de base para futuros trabalhos, tendo em vista que, a partir dela novos assuntos podem ser extraídos, como, por exemplo, a formulação de novos aprimoramentos que de certa forma poderiam ser feitos nos requisitos aqui descritos, a fim de usá-

los para a melhoria da funcionalidade do projeto Reclame São João, ou até mesmo como base para o desenvolvimento de um novo projeto que contenha atribuições funcionais referentes à sua área administrativa, que podem ser semelhantes ao do site aqui citado.

Referências Bibliográficas

- [1] LEITE, Jair C. Análise e especificação de Requisitos. **Introdução à Engenharia de Software**. [S/L], 2000. Disponível em: < <https://www.dimap.ufrn.br/~jair/ES/c4.html> > Acesso em: 14 de setembro de 2017.
- [2] MEDEIROS, Higor. **Introdução a Requisitos de Software**. [S/L], [S/A]. Disponível em: <<http://www.devmedia.com.br/introducao-a-requisitos-de-software/29580>>. Acesso em: 17 de setembro de 2017.
- [3] GARCIA, Alessandro. **Aula 9 Especificação de Requisitos**. Rio de Janeiro. Abril. 2016. 36 slides. Disponível em: < http://www.inf.puc-rio.br/~inf1301/docs/2016_1/INF1301_Aula09_Requisitos_2016_1_final3.pdf >. Acesso em: 21 de setembro de 2017. Apresentação em Power-point.