

**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

**Ideias por trás do Desenvolvimento *Front-end* referente às regras de
negócio do de estabelecimentos.**

Aluno: Felipe Henrique Morali Azarias

Prontuário: 1420119

São João da Boa Vista – SP

2017

Resumo

Esta pesquisa terá como objetivo o de explicar toda a ideia no desenvolvimento *Front-end* em um projeto chamado Reclame São João, onde visa à criação de um site que servirá como portal de reclamações para a população da cidade reclamar e ou elogiar os estabelecimentos da região, por ser um projeto que visa atingir a população como um todo, esta pesquisa focará nas ideias por trás de cada tela, buscando deixá-las práticas e de fácil entendimento para o público em geral.

Este trabalho mostrará cada tela referente ao módulo de estabelecimentos no projeto, sendo que o foco será o de mostrar todas as telas e explicar quais são as ideias por trás delas, tudo pautado em pesquisas de opinião com o público em geral, buscando compreender quais as necessidades que o projeto precisará cumprir, e qual a melhor forma de se alcançar esse objetivo.

Além disto, esta pesquisa busca contribuir para que todos que venham conhecer o projeto Reclame São João possam entender um pouco sobre como foi pensado o processo de criação, e para quem se interessar por desenvolvimento *Front-end*, possa buscar compreender quais as necessidades de um grande público ao desenvolver um site, para que busque em seus trabalhos sempre tornar o site mais agradável.

Está pesquisa explicará o passo a passo da ideia de toda equipe responsável pelo projeto, sendo que foram feitas pesquisas de opinião para saber qual seria a melhor forma de se criar este portal de reclamações, obtendo esses dados e tendo um fato empírico sobre o assunto em questão, descobrindo que para um site ser bom na consideração de uma maioria próxima, é necessário que se tenha organização, e telas práticas e fáceis de compreender.

Este trabalho apesar de ser técnico lida em grande maioria com a parte teórica de um desenvolvimento *Front-end*, para ser mais específico ele lida com as ideias que estão por trás das telas desenvolvidas, buscando ajudar quem se interessar a compreender como foi o processo criativo do site, e conseqüentemente pode acabar ajudando em trabalhos futuros, sendo mais uma fonte de conhecimento na área.

Esta pesquisa se baseia no projeto dos alunos do curso técnico integrado em informática, que estão no último ano cursando em 2017, do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de São Paulo Campus São João da Boa Vista, onde até o presente momento está próximo de ser concluído, sendo que a parte de desenvolvimento *Front-end* já foi concluído, sujeito a pequenas alterações, contudo a ideia sobre como serão as telas do site não mudará, o que não influencia o resultado final da pesquisa.

Sumário

1	Introdução	5
2	Desenvolvimento	7
2.1	Fundamentação teórica.....	7
2.1.1	A história da internet	7
2.1.2	HTML.....	8
2.1.3	CSS	8
2.1.4	JavaScript.....	8
2.1.5	JQuery.....	9
2.1.6	Framework.....	9
2.1.7	MVC	9
2.2	Metodologia.....	10
2.2.1	Sobre o Projeto	10
2.2.2	Sobre o módulo Estabelecimento	10
2.2.3	Preocupação com o Desenvolvimento Front-end.....	11
2.2.4	Pesquisa de opinião	11
2.2.5	Index	14
2.2.6	Cadastrando e Logando	15
2.2.7	Gerenciando página	17
2.2.8	Gerenciando respostas das reclamações	18
2.2.9	Respondendo uma reclamação	19
2.2.10	Editando uma resposta de reclamação.....	19
2.2.11	Excluindo uma resposta de reclamação.....	20
2.2.12	Denunciando um cliente	21
2.2.13	Agendando reunião com cliente	22
2.2.14	Recebendo notificações	24
3	Conclusões e Recomendações	25
4	Referencias bibliográficas.....	27

Índice de Figuras

Figura 1: Como funcionar comutação de pacotes	7
Figura 2: Requisitos do módulo estabelecimento	10
Figura 3: Questionário sobre a importância do visual em um site.	11
Figura 4: Questionário sobre o que acham, caso o site venha a ser desorganizado.	12
Figura 5: Questionário sobre o que acham mais importante no visual de um site.	13
Figura 6: Continuação da Figura 5.....	14
Figura 7: Tela de Index após clicar no botão de Cadastre-se.....	15
Figura 8: Tela da página de Cadastro do estabelecimento.	16
Figura 9: Tela da página de Login	16
Figura 10: Tela de gerenciamento do perfil de um estabelecimento.....	17
Figura 11: Exemplo de uma edição que pode ser feita através da pagina de gerenciar estabelecimento.....	17
Figura 12: Página de gerenciamento das reclamações	18
Figura 13: Página de responder reclamação.....	19
Figura 14: Pop-up de excluir resposta da reclamação.....	20
Figura 15: Tela de Denunciar Cliente	21
Figura 16: Detalhes da reunião na tela de agendamento de reunião	22
Figura 17: Informações sobre o local do Evento na página de Agendamento de Reunião....	23
Figura 18: Símbolo de notificações no canto superior direito da tela.	24

1 Introdução

Essa pesquisa será baseada no desenvolvimento *Front-end* referente às regras de negócio do módulo 03, o módulo de estabelecimentos, sendo responsável por todas as ações de um usuário que seja proprietário de um estabelecimento, dentro do ambiente do sistema.

Primeiramente, vamos entender o que é desenvolvimento *Front-end*, na área de informática, o desenvolvedor de *Front-end* é o responsável por dar vida ao sistema, ou seja, é ele quem cria a interface que irá interagir com o usuário, portanto um desenvolvedor *Front-end* deve estar sempre preocupado com o tipo de usuário que irá utilizar o seu sistema, para que possa criar a *interface* que se adeque melhor ao ambiente [1].

O tema deste trabalho é “Desenvolvimento *Front-end* de regras de negócio referente a estabelecimentos do projeto Reclame São João” e seu objetivo será o de esclarecer como foi feito todo o *layout* do sistema, e principalmente explicar todas as ideias por trás do projeto, partindo desde o princípio da ideia, até o resultado final.

Esta pesquisa terá explicações limitadas apenas ao que diz respeito aos *layouts* ligados aos estabelecimentos. Para que seja de um maior entendimento, é importante que saibam que “estabelecimentos” será um usuário dentro do sistema, como o projeto é um site de reclamações, os estabelecimentos estarão sujeitos a receber tais reclamações, e terão as funções de responder estas, agendar reunião, e até mesmo de gerenciar sua página, colocando informações como endereço, tipo de estabelecimento, público alvo, dentro outros.

O maior problema encontrado no projeto, referente ao tema abordado em questão, é o fato de o projeto Reclame São João ser feito visando à população em geral, considerando que qualquer cidadão residente na cidade, e ou que esteja visitando ela, pode entrar no portal e fazer a sua reclamação, portanto o projeto é feito visando um público alvo muito grande, e dentro deste público alvo, devemos considerar que uma parcela não tenha muito conhecimento na área de informática, e isto reforça a necessidade de um *layout* simples, de fácil entendimento e autoexplicativo.

Para que se começasse a pensar no desenvolvimento *Back-end* do projeto, era necessário que se tivesse um modelo *Front-end*, o que chamamos de *template*. Porém esse *template* não foi desenvolvido do zero, para isso foi utilizada uma base em um *Bootstrap*, que em inglês significa “inicialização”, algo que possui um ponto de partida [2], pois é exatamente isso que um *Bootstrap* é, um *framework Front-end* que auxilia os desenvolvedores, possuindo uma diversidade de componentes que acabam por fazer com que se economize tempo comparado ao tempo que se gastaria criando do zero um *template*, dentro os componentes que ele possui se incluem *plug-ins* em

Javascript que auxiliam a implementar funções tais como: *menu-dropdown*, *modal*, *slideshow*, dentre outros.

A principal preocupação ao iniciar esse desenvolvimento, foi a de achar um modelo de *Bootstrap* atrativo, e ao mesmo tempo simples, porém que fosse possível colocar todas as funcionalidades, por isso foram feitas diversas alterações, buscando tornar o *template* o mais responsivo possível.

Para o módulo de estabelecimentos é extremamente necessário que o desenvolvimento *Front-end* esteja bem feito e que seja de fácil interação entre o usuário e máquina, pois vale lembrar que um estabelecimento é um usuário que possui uma reputação, sendo que o estabelecimento poderá sofrer críticas tanto positivas, quanto negativas, e considerando que o site Reclame São João terá um *ranking* dos melhores estabelecimentos, será obvio que todos irão querer ver seus estabelecimentos lá, portanto quanto mais fácil for de usar o sistema, melhor se torna para todos os usuários, em especial os que não têm muita “afinidade” com a tecnologia. Um sistema fácil de compreender, que possua todas as funcionalidades em fácil acesso, permite aos donos dos estabelecimentos, uma enorme facilidade em gerenciar suas reclamações, evitando dores de cabeça e economizando tempo.

Para que esse requisito seja cumprido, é necessário uma análise detalhada no *layout*, incluindo os caminhos percorridos, o *menu*, os nomes das paginas devendo ser autoexplicativos, e até mesmo as cores e imagens utilizada, considerando que o “visual” do sistema deve ser o mais agradável possível.

Esta pesquisa tem como objetivo detalhar cada etapa pensada no desenvolvimento *Front-end* do módulo de estabelecimentos do Projeto Reclame São João, explicando o que foi pensado em cada tela, visando mostrar que tal desenvolvimento não serve apenas dar um visual no site, mas que existe sim todo um fundamento por trás disto, exemplificando de forma prática, como este desenvolvimento irá contribuir positivamente para o projeto como um todo.

2 Desenvolvimento

2.1 Fundamentação teórica

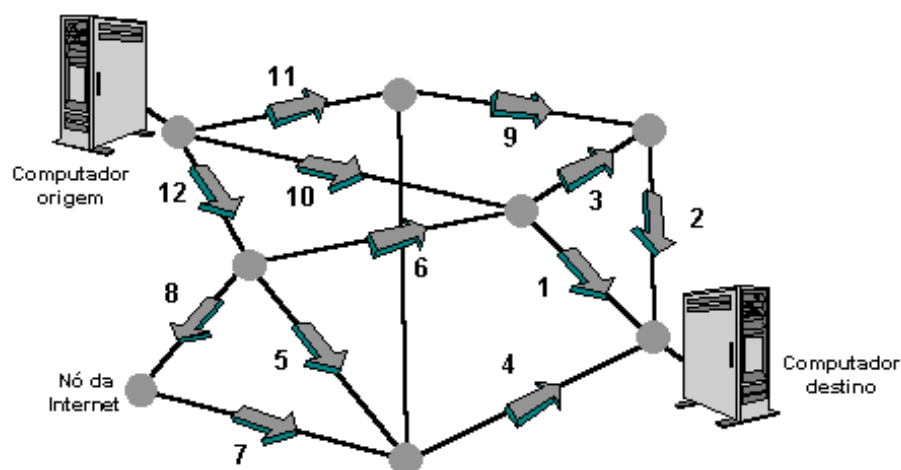
Para que esta pesquisa possa ser mais bem compreendida, é necessário que se aborde alguns termos que serão utilizados, para isto é imprescindível que se tenha uma fundamentação teórica pautada nos detalhes

2.1.1 A história da internet

Antes de 1957, os profissionais trabalhavam dentro dos computadores, o que gerava grande stress e demasiados bugs, foi neste ano então que surge a primeira conexão remota, ao mesmo tempo surge uma ideia de tempo compartilhado, sendo a primeira vez que se partilhava o poder de processamento de um computador com vários usuários. [3]

A necessidade de uma rede de computadores que se comunicassem entre si foi se intensificando a partir de então, tanto para fins militares, comerciais e científicos. Com isto então, em 1966 inicia-se a criação da ARPANET (*Advanced Research Projects Agency Network*). A internet começa a dar certo através da comunicação por comutação de pacotes, sendo que a informação era fragmentada e dividida em pacotes, onde carrega consigo o endereço do destino e também o da origem, podendo esses pacotes viajar por diferentes caminhos, e ao chegar ao destino são reordenados e então a informação é reconstituída. [4]

Figura 1: Como funciona comutação de pacotes



Fonte: https://web.fe.up.pt/~mgi97018/chap1/fig1_5.gif

Através do surgimento da internet, já se sabe onde acabaria por chegar, nos dias atuais, a informação encontra-se em toda parte, e com isto, acaba vindo os sites e paginas da web, e as tecnologias utilizadas nisto veremos a seguir.

2.1.2 HTML

O HTML é uma das linguagens utilizadas para desenvolver *websites* e significa *Hypertext Markup Language* [5].

É o HTML que basicamente faz todo o corpo que encontramos nas páginas da web, desde textos, formulários até cabeçalhos e rodapés. É o esqueleto de um *website*.

HTML em português significa Linguagem de Marcação de Hipertexto, pois é exatamente esta a função que desempenha, utilizamos as *tags* do HTML para fazer marcações, tendo como exemplo disso, os títulos grandes que encontramos nos websites, eles são usados pela *tag* “h1”. Por exemplo: `<h1> Aqui vai o título do texto</h1>` [5].

2.1.3 CSS

Se o HTML é o esqueleto do texto, então o CSS é o visual, todo o esqueleto construído pelo HTML, recebe uma melhoria visual do CSS, é ele o responsável por dar cor ao site, formatar o tipo e tamanho da letra, formatar as divisões entre um conteúdo e outro, entre demais aspectos visuais do *website*.

CSS significa *Cascading Style Sheet*, é uma linguagem de folhas de estilo, ele formata o que foi feito anteriormente pelo HTML [6], se pegarmos o exemplos do `<h1>` no HTML, no css criaríamos uma formatação para o h1, utilizando, por exemplo: `h1{color: red}`, mudando assim a cor da letra criada pelo HTML para vermelho.

2.1.4 JavaScript

Se HTML e CSS davam o visual do site, o *JavaScript* por sua vez é uma linguagem utilizada para controlar comportamentos dentro do site, mas como assim comportamentos? Pois é, se o HTML foi o esqueleto, e o CSS foi o visual, faltava algo que controlasse algumas ações não é mesmo? Imagine um *website*, e nele existe um submenu, esse é feito pelo *JavaScript* [7], ou até mesmo as famosas *Pop-ups* que aparecem, sendo que estas são aquelas janelas que aparecem, caso você vá se cadastrar e esqueça de colocar algum dado por exemplo, e aparece uma janela falando “Campos em branco”, isto é feito via *JavaScript*.

2.1.5 JQuery

O JQuery é uma biblioteca *JavaScript* de código aberta, e sua função é a de facilitar a interação entre um HTML e a DOM. o JQuery possui funções como respostas a eventos, criação de animações, entre outros [6].

2.1.6 Framework

De acordo com Jaques (2016) um *Framework* “é como uma caixa de ferramentas, um kit que possui diversas funcionalidades devidamente implementadas, testadas e prontas para serem utilizadas na construção de *softwares*”. É um basicamente uma reutilização de códigos, sendo que grande parte dos códigos, como validação de dados, conexão com banco de dados, entre outras, são comuns a vários sistemas, então ao invés de ficar fazendo esse código repetidas vezes, utiliza-se *frameworks* que já possuem essas classes [8].

2.1.7 MVC

MVC significa *Model View Controller*, é uma espécie de framework, onde separa os códigos em três pastas, sendo a primeira pasta a de *View*, ou seja, onde fica o código relacionado à visão, é no *View* que ele irá exibir no website o que precisar, é a parte responsável pelo visual.

O *Model* é responsável por receber e validar dados, é onde se encontrará os *Gets* e *Sets* e criará as classes com suas variáveis.

O *Controller* como o próprio nome já diz, é o controlador, é nele que ficaram as funções como as de *insert* no banco de dados [9].

É inclusive o MVC que esta sendo utilizado no projeto RECLAMESÃOJOÃO, cujo qual possui um dos módulos como principal para esta pesquisa, sendo este o de estabelecimentos, ao qual a pesquisa tratará de seu desenvolvimento front end.

2.2 Metodologia

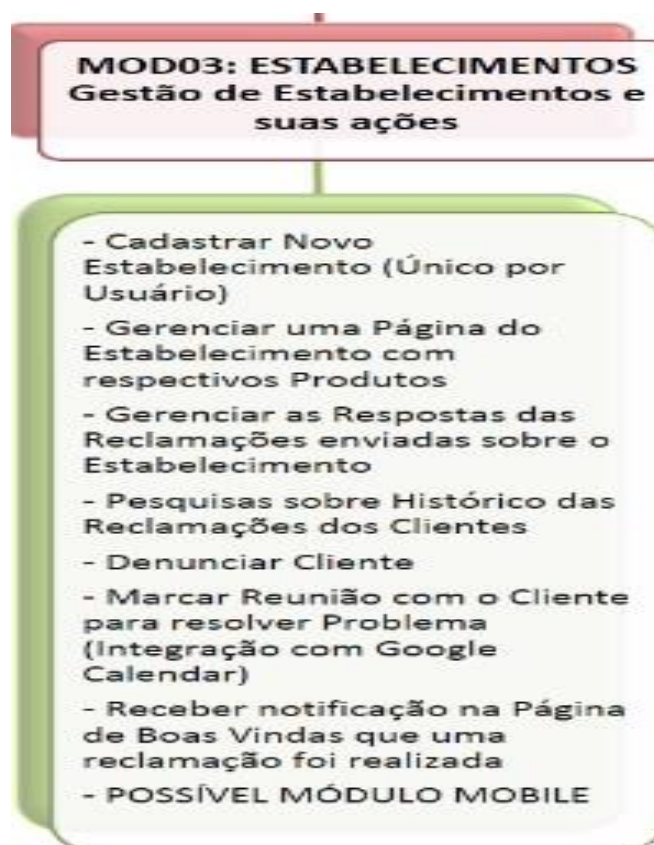
2.2.1 Sobre o Projeto

O projeto que serviu como base para esta pesquisa chama-se ReclameSãoJoão, cujo qual o objetivo era o de criar um site para que a população da cidade de São João da Boa Vista-SP possa ter um portal onde consiga visualizar os estabelecimentos da cidade, e as avaliações que estes possuem, além de fazer reclamações sobre os mesmos, visando estimular a competitividade entre os mesmos na cidade, visando a melhoria de seus serviços, considerando que tendo este portal, quanto maiores as avaliações positivos, maior o destaque positivo que o estabelecimento terá.

2.2.2 Sobre o módulo Estabelecimento

Esta pesquisa tem foco no módulo de estabelecimentos dentro deste projeto, sendo que este é responsável pelo desenvolvimento de toda ação que um usuário cadastrado como estabelecimento poderá fazer.

Figura 2: Requisitos do módulo estabelecimento



Fonte: Do Autor.

2.2.3 Preocupação com o Desenvolvimento Front-end

Desde o início do projeto a grande preocupação foi com o desenvolvimento *Front-end*, pois um site de reclamações acabaria por atrair todo tipo de público, incluindo alguns que não tenham tanto conhecimento na área de informática, e que, portanto necessitariam de um site que fosse fácil de utilizar, com um visual agradável, e que fosse prático, sendo que todas as funções deveriam estar fáceis de serem vistas.

2.2.4 Pesquisa de opinião

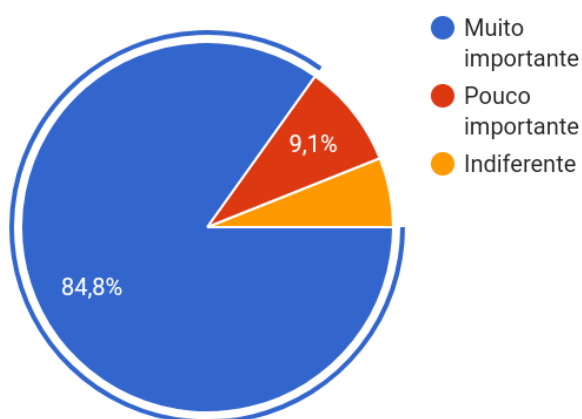
Este trabalho inicia-se baseado em uma pesquisa de opinião, cujo tema era o visual dos sites, com três perguntas básicas que buscaram entender qual era a importância de um bom desenvolvimento *Front-end* para o resultado final do projeto, visando o cliente final e suas necessidades.

A primeira pergunta feita foi sobre “Qual a importância para você, do site ter um bom visual?”. Sendo que 84,8% dos que responderam, consideram muito importante o visual para o site, 9,1% responderam que o visual é pouco importante, e 6,1% consideraram que era indiferente.

Figura 3: Questionário sobre a importância do visual em um site.

Qual a importância para
você, do site ter um bom
visual

33 respostas



Fonte: Do Autor.

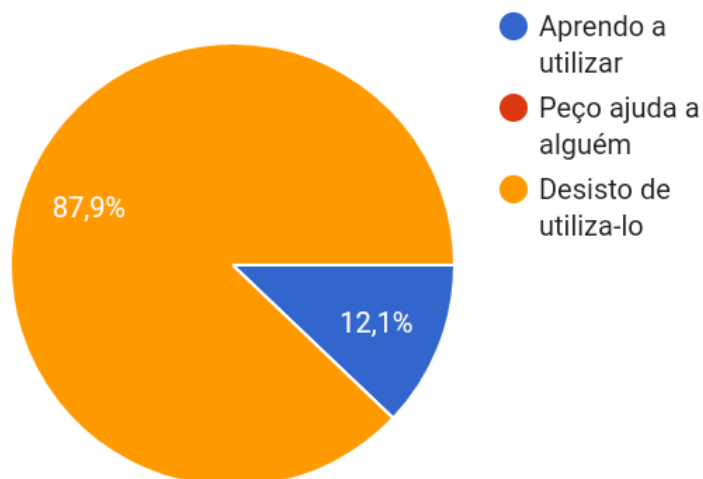
Esta primeira pergunta da à conclusão de que para grande maioria dos usuários é importantíssimo o site ter um bom visual, tendo um percentual bem mais elevado em relação as demais respostas.

A segunda pergunta feita foi “O que acontece se ao navegar na web, você encontra um site desorganizado e difícil de usar?”. Sendo que 87,9% disseram que desistem de utiliza-lo, e 12,1% disseram que aprendem a utilizar, e ninguém disse que pedia ajuda de alguém.

Figura 4: Questionário sobre o que acham, caso o site venha a ser desorganizado.

O que acontece, se ao navegar na web, você encontra um site desorganizado e difícil de usar ?

33 respostas



Fonte: Do Autor.

Esta segunda pergunta confirma o que a primeira havia concluído da importância de um bom visual, sendo que, ninguém perderia tempo pedindo ajuda de alguém apenas para utilizar um *website*, e uma minoria aprenderia a utilizar, lembrando que se o site for desorganizado provavelmente ela poderia não aprender, enquanto que a grande maioria desistiria de utiliza-lo, isso seria consequência de um desenvolvimento *Front-end* mal planejado.

A terceira pergunta foi “O que você acha mais importante no visual de um site”. Sendo que as palavras organização, estética e que seja intuitivo se repetiram na grande maioria das respostas. O que leva a conclusão de que um site para ser atrativo, deve ser pensado em todos os tipos de usuários, e que deva ser organizado, onde qualquer funcionalidade pode ser facilmente encontrada, devendo ser intuitivo para uso.

Figura 5: Questionário sobre o que acham mais importante no visual de um site.

O que você acha mais importante no visual de um site ?

33 respostas

Organização (3)
A praticidade (2)
A forma com que as informações são organizadas (2)
Organização
Rápida visualização, e menos é mais.
Que seja pratico
A organização e a estética.
A operacionalidade
Boa organização e uma boa harmonia das cores
A versatilidade

Fonte: Do Autor.

Figura 6: Continuação da Figura 5.

Design
Uma boa estrutura e fácil visualização de conteúdos
Uma boa interface e entendimento do mesmo
Ser intuitivo para usuários leigos
Ter indicadores para melhor acessa-lo de modo a ter botões para facilitar a utilização das funcionalidades do site e um layout agradável.
A organização e disposição do conteúdo, juntamente com a facilidade de utilização e para encontrar as informações.
A organização, e a coesão das informações aparentes
A organização de suas informações

Fonte: Do Autor.

2.2.5 Index

Primeiramente para se pensar no desenvolvimento do usuário estabelecimentos, deveremos pensar no caminho do site, até o estabelecimento já estar cadastrado, por isso a importância de começar o desenvolvimento pensando no *index*, sendo este limpo e com facilidade de acesso para as demais páginas do site, pensando nisto e no padrão de grande parte dos sites, o botão para ir à tela de cadastro fica no canto superior direito da tela.

Ao clicar neste botão, a *pop-up* que aparece já pergunta se quer se cadastrar como usuário ou estabelecimento, ficando simples do cliente identificar qual sua necessidade, esta pesquisa trata de quando a opção estabelecimento é selecionada.

Figura 7: Tela de Index após clicar no botão de Cadastre-se



Fonte: Do Autor.

2.2.6 Cadastrando e Logando

Ao pensar no desenvolvimento *Front-end* para a tela de cadastro, deveria ser uma tela curta e simples, com informações necessárias, porém sem informações demais, pois era de se desejar que o cadastro não ficasse algo complexo para o público em geral, visto que se for longo, pode acabar desanimando o usuário final a realiza-lo, por isso uma tela visualmente agradável e curta era o ideal. A ideia era colocar uma tela que fosse intuitiva, e inclusive mostraria antes de clicar no botão de cadastrar se as senhas eram iguais ou não, isto economizaria tempo ao usuário, para que não precise preencher todo o cadastro novamente, caso erre a senha.

Figura 8: Tela da página de Cadastro do estabelecimento.

Cadastro de Estabelecimento

Nome da empresa

CNPJ

Público Alvo

Complemento

Site da empresa

Email

Nome fantasia

Telefone: (DDD) 0000-0000

barraca

CEP

Rua

Bairro

Cidade

Facebook

Nome do responsável

Número

Estado

...

..

As senhas não correspondem

Confirmar Cadastro

Fonte: Do Autor.

O sistema para o *login* é o mesmo que para cadastro, o botão de *login* fica ao lado do de cadastro no *index*, e ao clicar nele, abrirá uma página para que possa se logar, pedindo e-mail e senha.

Figura 9: Tela da página de Login

Acesse sua Conta

Digite seu email

Digite sua Senha

Logar

Esqueceu sua Senha?

Você é novo no Site? [Crie uma Conta](#)

 Instituto Federal

© 2017 Educação, Ciência e Tecnologia

Fonte: Do Autor.

2.2.7 Gerenciando página

Após já estar cadastrado, é necessário que se tenha uma página para gerenciar o perfil, assim pensamos em uma forma de deixar todos os dados organizados em uma mesma página, da melhor forma possível, a ideia por trás disso é criar uma página que seja fácil de visualizar todos os dados do estabelecimento, de forma que o cliente não precise ficar procurando onde pode editar estes.

Figura 10: Tela de gerenciamento do perfil de um estabelecimento

RECLAME SÃO JOÃO

Gerenciamento do Perfil do Estabelecimento

Informações Pessoais Habilitar Edição On

Nome da Empresa	Nome Fantasia
<input type="text" value="Trabalho"/>	<input type="text" value="Pesquisa"/>
Responsável	CNPJ
<input type="text" value="Felipe Azarias"/>	<input type="text" value="11.111.111/1111-11"/>
Telefone	Facebook
<input type="text" value="(19) 3636-3636"/>	<input type="text" value="Felipe Azarias.5"/>
Site da Empresa	Email
<input type="text" value="http://www.Desenvolvimentofrontendestabelecimentos.com.br"/>	<input type="text" value="felipemoazarias@hotmail.com"/>
Tipo de Estabelecimento	Senha
<input type="text"/>	<input type="text" value="Atualizar Senha"/>

Fonte: Do Autor.

É bem simples de utilizar o site através desse *layout*, tentando colocar um visual agradável e intuitivo que chame a atenção de usuários mais leigos, e os permita utilizar esta pagina de forma fácil. Todos os dados estando na mesma página, porém com botões diferentes para atualizar, sendo que ao visualizar terá mais informações, porém ao editar, irá selecionar alguns dados específicos, sendo que isto torna muito mais difícil que o usuário cometa erros.

Figura 11: Exemplo de uma edição que pode ser feita através da pagina de gerenciar estabelecimento

Alterar Produto

Nome do Produto:

Preencha este campo.

Descrição:

Preencha este campo.

Tipo de Produto / Serviço:

Salvar Fechar

Fonte: Do Autor.

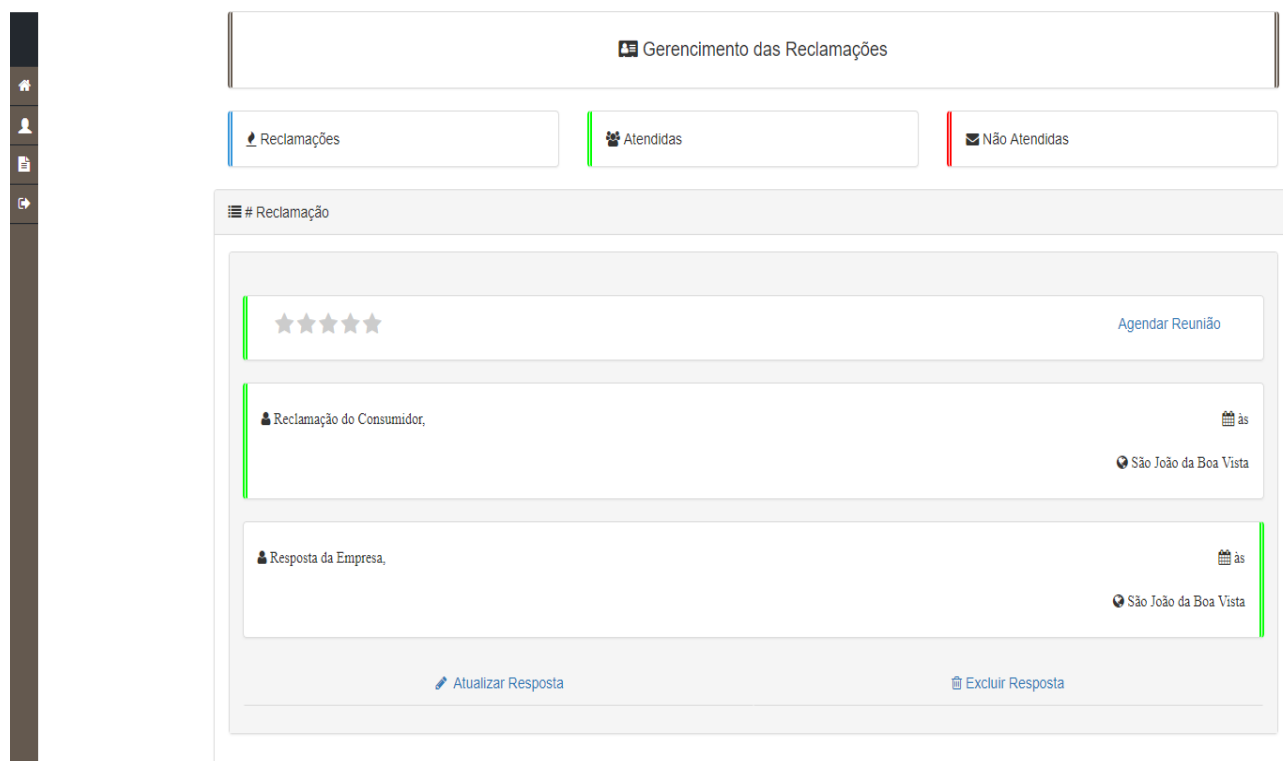
2.2.8 Gerenciando respostas das reclamações

Devido ao fato de o projeto ser um site de reclamações, o enfoque dele é nesta área, e todo estabelecimento cadastrado está sujeito a recebê-las, portanto a principal preocupação do módulo de estabelecimentos seria possuir uma funcionalidade que permitisse ao dono do estabelecimento gerenciar todas as reclamações que recebesse, preferencialmente em uma única página, que mostrasse tudo e as separasse em categorias, sendo que estas categorias serão “atendidas” e “não atendidas”, a ideia por trás disso era de que a página fosse intuitiva para os usuários em geral, considerando que o público que usará pode vir a ter ou não grandes conhecimentos na área de informática.

Na página de gerenciar reclamações, aparecerão todos os dados da reclamação, como data e hora, local da reclamação, avaliação que o estabelecimento recebeu diante desta reclamação (sistema de 0-5 estrelas), além de aparecer se a reclamação está atendida ou não, dando ao usuário estabelecimento a oportunidade de responder ou até mesmo de editar e excluir uma resposta já existente.

Além disso, ainda na mesma página, terá um botão de “Agendar Reunião”, dentro deste layout, o botão foi pensado visando que o usuário caso considere necessário possa utilizá-lo, sem que precise procurar tal funcionalidade, no desenvolvimento *Front-end* foi pensado em uma página única que desse na mão do usuário todas as opções para que ele decida qual seria a melhor.

Figura 12: Página de gerenciamento das reclamações



Fonte: Do Autor.

2.2.9 Respondendo uma reclamação

Como o site todo tem sido trabalhado visando à praticidade, o ideal seria uma tela de respostas com poucos campos, sendo que o campo título, já receberia o título da própria reclamação, e o campo de resposta viria em branco, para o usuário preencher, sendo que optamos por utilizar apenas dois botões, sendo o de cancelar, e o de salvar, buscando utilizar tais botões em cores diferentes, dando um destaque ao botão salvar, tornando intuitivo para o usuário este botão, sendo que provavelmente ao chega nesta etapa, ele esteja realmente disposto a enviar sua resposta.

Figura 13: Página de responder reclamação.

Fonte: Do Autor.

2.2.10 Editando uma resposta de reclamação

A ideia por trás do editar resposta é a mesma do de responder uma reclamação, foi pensado em se utilizar basicamente a mesma tela para padronizar tudo, pensando em desenvolvimento *Front-end* quando se encontra um público vasto e diversificado, o ideal é manter um padrão, acreditando que o usuário que esteja acostumado com a tela de responder reclamação, não encontrará dificuldades na tela de editar uma reclamação. Tal preocupação com desenvolver uma tela pratica e com poucos campos, podem ser explicados pelo questionário presente no item 2.2.4, onde as figuras 5 e 6 ilustram uma necessidade do usuário final em utilizar um site organizado, pratico e de fácil visualização.

2.2.11 Excluindo uma resposta de reclamação

Em alguma ocasião, o usuário estabelecimento poderá dar alguma resposta e acreditar que não foi à resposta ideal, neste caso antes de algum administrador aprovar a resposta, o estabelecimento poderá excluí-la.

Seguindo a linha desta pesquisa, de que o desenvolvimento *Front-end* tem o dever de dar ao site um bom *design*, além de torna-lo intuitivo, pratico e fácil de usar, deixando as informações nele inseridas ajustadas de forma organizada, a melhor maneira encontrada para a funcionalidade de excluir uma resposta de reclamação foi uma simples *pop-up*, observando a Figura 12, vemos no canto inferior direito um botão de “excluir resposta”, ao clicar nele exibirá uma *pop-up* como na figura abaixo.

Para este trabalho se foi feito uma *pop-up* apenas para confirmação da escolha do botão, onde o usuário poderá optar apenas por sim ou não, caso escolha sim, a resposta será realmente excluída, mas para caso ele tenha clicado no botão sem querer, ele poderá escolher a opção não.

Caso o usuário se confunda sobre qual botão clicar (sim ou não), porém ele não queira excluir a resposta, terá um X no canto superior direito da *pop-up*, que a fechará sem excluir o conteúdo da resposta da reclamação.

Figura 14: Pop-up de excluir resposta da reclamação



Fonte: Do autor.

2.2.12 Denunciando um cliente

Ao se ter a ideia do projeto, foi pensado que um site que abrangesse um grande público, poderia trazer consigo uma quantidade de usuários com certa malícia, se tratando de um site de reclamações, poderia vir a ter usuários que fizessem reclamações maldosas, com o intuito de prejudicar o estabelecimento, para isso foi pensado uma página para denunciar o cliente.

A ideia no desenvolvimento *Front-end* desta página, é a de utilizar um *checkbox* que fale sobre o motivo da denúncia, deixando as opções sendo os motivos considerados mais comuns, e uma ultima opção com “outros motivos”, e logo embaixo, ainda na mesma janela, possui uma caixa de texto para que o usuário deixe a mensagem do motivo da denuncia, uma tela limpa e simples de mexer, porém com todos os dados que os administradores precisaram para averiguar a denuncia.

Figura 15: Tela de Denunciar Cliente

RECLAME
SÃO JOÃO

DENUNCIAR CLIENTE HOME LOGAR

Denunciar Cliente

Página destinada a denúncias sobre um comentário inadequado de um cliente!

☐ Comportamento violento ou negativo ☐ Conteúdo sexualmente explícito

☐ Spam ou Fraude ☐ Outros motivos

☐ Discurso de violência

Sobre a denúncia

Mensagem

Confirmar

Fonte: Do Autor.

2.2.13 Agendando reunião com cliente

Como forma de resolver futuros problemas que possam ter entre cliente e estabelecimento, o projeto tem uma funcionalidade de agendamento de reunião.

Foi pensado caso o estabelecimento esteja vendo suas reclamações, então terá o botão de agendar reunião (como é possível ver na figura 12), este botão redireciona para a tela de agendamento de reunião, e é útil caso apenas uma resposta não seja o bastante, e o dono do estabelecimento ache melhor conversar com o cliente, para resolver o problema.

A primeira parte da tela vem com os detalhes da reunião, sendo que os campos de nome da empresa e do cliente, e seus respectivos e-mails, já estarão preenchidos automaticamente, restando apenas ao estabelecimento especificar o evento, tal como a sua descrição, sendo que nesta caixa de texto irá vir o motivo de tal reunião, especificando ainda quem irá representar o estabelecimento, e a data da reunião, deixando todos os dados claros para o cliente, como na figura a seguir:

Figura 16: Detalhes da reunião na tela de agendamento de reunião

A interface de agendamento de reunião no sistema RECLAME SÃO JOÃO apresenta os seguintes campos:

- Nome da Empresa**: Campo de texto para o nome da empresa.
- Nome do Cliente**: Campo de texto para o nome do cliente.
- Email da Empresa**: Campo de texto para o e-mail da empresa.
- Email do Cliente**: Campo de texto para o e-mail do cliente.
- Nome do Evento**: Campo de texto para o nome do evento.
- Descrição do Evento**: Área de texto para a descrição do evento.
- Representante**: Campo de texto para o representante do estabelecimento.
- Data da Reunião**: Campo de texto com máscara dd/mm/aaaa.
- Hora de Início**: Campo de texto com máscara --:--.
- Hora de Término**: Campo de texto com máscara --:--.

Fonte: Do Autor.

Após decidir as informações do evento, o estabelecimento precisa definir um local para a reunião, para chegar à tela de a figura a seguir, basta apenas rolar a página para baixo após já definidos os dados do evento, então o estabelecimento coloca o CEP, e todos os campos, com exceção do número e do complemento se auto preencherão, economizando tempo para o estabelecimento, seguindo a ideia do questionário feito para esta pesquisa, onde grande parte respondeu que a praticidade é essencial para um site.

A prioridade por trás do desenvolvimento feito nesta tela foi a de manter os padrões de cores utilizados nos outros formulários, para que o usuário já se sinta familiarizado de certa forma com o visual, além de colocar os campos organizados de forma lógica, e ao final o botão de agendar reunião, para que após preencher tudo ele naturalmente acabe vendo o botão e enviando tais informações, colocando todos esses dados em uma única página, caso o usuário acredite que deve alterar algo no formulário antes de enviar, ele não precisa ficar voltando páginas, ele apenas sobe ou desce com a barra de rolagem.

Figura 17: Informações sobre o local do Evento na página de Agendamento de Reunião.

A imagem mostra a interface de usuário de um sistema de agendamento de reuniões. No topo, há uma barra de navegação com o logo 'RECLAME SÃO JOÃO' e ícones de perfil e notificações. Abaixo, o formulário 'Local do Evento' é exibido, contendo campos para CEP, Rua, Bairro, Cidade, Estado, Número e Complemento. Um botão 'Agendar Reunião com o Cliente' está localizado na base do formulário. Na barra de rodapé, há links para 'Principal', 'Suporte' e 'Legal'.

CEP	Rua	Bairro
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Cidade	Estado	Número	Complemento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

[Agendar Reunião com o Cliente](#)

Principal
Home

Suporte
Perguntas Frequentes

Legal
Política de Privacidade

Fonte: Do Autor.

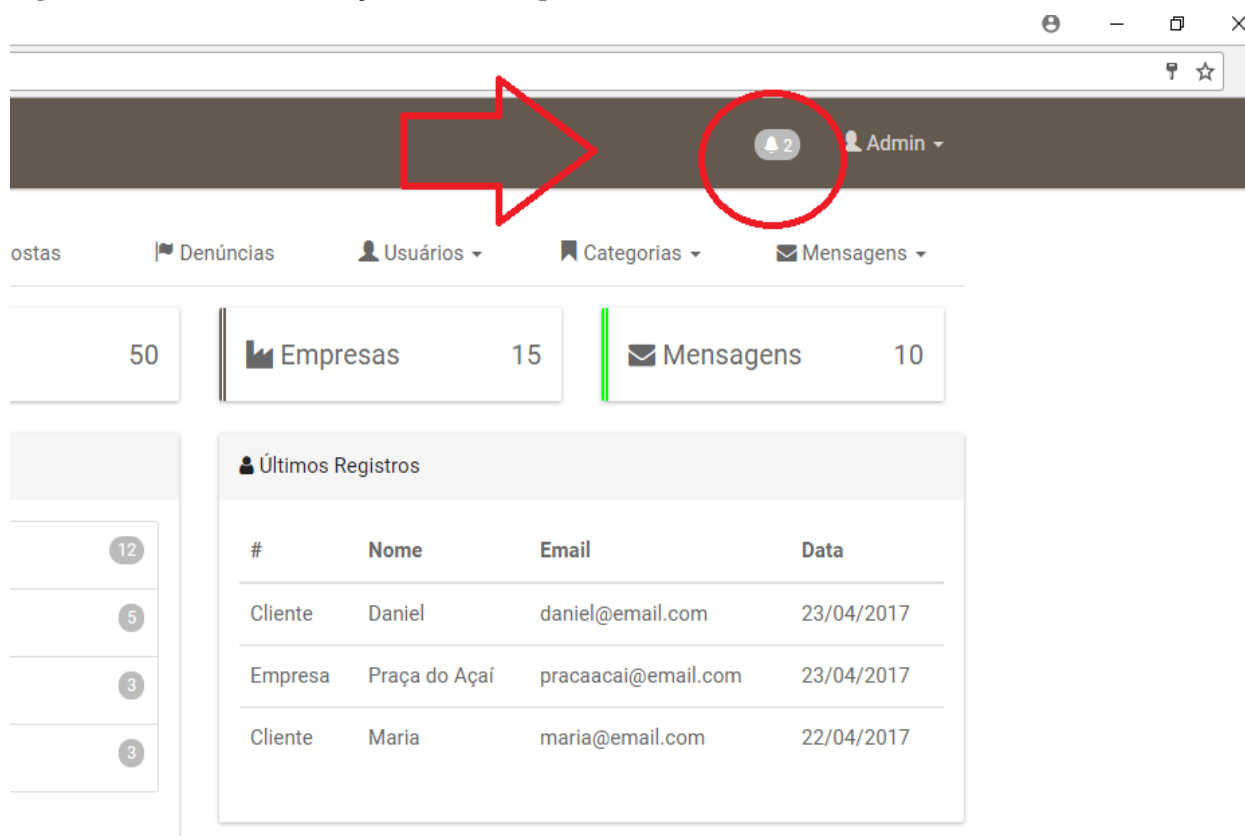
2.2.14 Recebendo notificações

Devido ao site possuir diversas funcionalidades, seria importante uma funcionalidade que deixasse o usuário sabendo de todas as atualizações que ocorressem referentes a suas ações (fazendo alguma reclamação) ou que ocorressem referentes ao seu perfil (recebendo alguma reclamação), para isto foi pensado em uma funcionalidade que gerasse notificações ao usuário, podendo ser desde que “sua reclamação foi aprovada” neste caso mais comum para usuários comuns, até a notificação de que “você recebeu uma nova reclamação de...” sendo este mais comum para usuários do tipo estabelecimento, sendo este o enfoque desta pesquisa.

A ideia no desenvolvimento de notificações seria a mesma que geralmente se vê nas principais redes sociais, pois grande parte do público já estaria acostumada neste estilo de notificação, sendo que ela ficaria no canto superior direito, ao lado do nome do usuário, que o levaria a sua página.

Na figura a seguir vemos um exemplo de um usuário administrador, que possui duas novas notificações, caso o usuário deseje ver as notificações, porém não as julgue importante, ele clica no sino, porém não clica nas notificações, sendo assim ele não será redirecionado a elas, podendo continuar navegando normalmente na página que estava, porém caso considere importante, ele poderá clicar na notificação, sendo neste caso, redirecionado.

Figura 18: Símbolo de notificações no canto superior direito da tela.



Fonte: Do Autor

3 Conclusões e Recomendações

Esta pesquisa teve como objetivo mostrar cada tela referente ao módulo de estabelecimentos no projeto Reclame São João, sendo este o módulo ao qual trabalhou o autor deste trabalho, desempenhando a função de desenvolvedor. O foco desta pesquisa foi o de mostrar todas as telas e explicar quais eram as intenções da equipe por trás delas e quais os pensamentos ao criá-las, tudo pautado em pesquisas de opinião com o público em geral, buscando compreender quais as necessidades que o projeto precisaria cumprir, e qual seria a melhor forma de se alcançar esse objetivo, sendo que as respostas no geral foram de que o site final deveria ser intuitivo, prático e fácil de compreender, portanto esta pesquisa buscou ser o mais compacta possível, porém explicando cada etapa para que o site fosse o mais agradável para o público, possuindo uma interface limpa e fácil de entender.

Além disto, esta pesquisa teve o objetivo de contribuir para que todos que venham conhecer o projeto Reclame São João possam entender um pouco sobre como foi pensado o processo de criação, e para quem se interessar por desenvolvimento *Front-end*, possa buscar compreender quais as necessidades de um grande público ao desenvolver um site, para que busque em seus trabalhos sempre tornar o site mais agradável.

Para cumprir com este objetivo toda a equipe responsável pelo projeto Reclame São João trabalhou em conjunto, sendo que antes de chegar aos resultados apresentados por esta pesquisa, o projeto passou por diversas votações, para escolher entre diversos *logos* e *templates*, buscando sempre absorver o melhor de cada um, e com isto construir todo o *layout* da forma como acreditamos que ficasse mais prático e fácil de compreender, muitas dessas vezes misturando diferentes *templates* construídos pela equipe, utilizando alguns modelos também já predefinidos pela internet, e buscando ao máximo remover o que consideraríamos desnecessário para a grande parte de usuários, adicionando novas funcionalidades sempre que considerando que isso pudesse vir a acrescentar, sempre trabalhando para que ficasse o mais organizado possível, com todas as informações sendo de fácil acesso, e sempre buscando discutir qual a melhor maneira de fazer cada detalhe.

Visando o cumprimento do tema desta pesquisa, todo o ano de 2017, desde o seu início foi utilizado para que se entregue tal projeto, sendo que a parte de desenvolvimento *Front-end* está muito próxima de ser concluída, trabalharam no projeto toda a equipe do último ano do curso técnico de informática integrado ao ensino médio, cursando em 2017, no Instituto Federal de Educação Ciência e tecnologia de São Paulo, campus São João da Boa Vista, além dos professores orientadores.

Até o momento da conclusão dessa pesquisa todo o desenvolvimento *Front-end* está sendo um sucesso, praticamente todo o desenvolvimento foi concluído, porém como o projeto ainda não foi entregue ele estará sujeito a alterações, conforme a equipe que tem trabalhado nele considere que possa contribuir de forma positiva para o resultado final, cada figura onde mostra as diferentes telas do site está desta forma, porém até o final do projeto poderão ser alterados, mas vale ressaltar que a ideia por trás delas não muda, sendo que tudo foi documentado no início do projeto, e toda alteração *Front-end* é planejada com enfoque em melhor atender o cliente final do portal.

Os resultados obtidos ao longo desta pesquisa e do projeto tem sido satisfatórios com grandes expectativas para a conclusão, sendo que o resultado tem sido mostrado, e os que têm conhecido o projeto acreditam que o portal está de bom entendimento, com telas claras, limpas e organizadas, o que aumenta a probabilidade desta pesquisa ter sido útil para futuros trabalhos que tenha ela como base, visto que esta pesquisa é mais uma contribuição na área de desenvolvimento *front-end* que visa dar enfoque a parte de pensamentos que cercam os desenvolvedores dessa área, a fim de exemplificar quais foram às ideias por trás de cada etapa na construção do portal.

O maior resultado a ser obtido será após o portal finalizado e devidamente entregue, e de ter sido colocado em prática, será o da aprovação da grande maioria da população, sendo que o objetivo desta pesquisa é o de explicar as etapas de um desenvolvimento cujo objetivo será atender desde as camadas com maior conhecimento de informática, até a população que não tem conhecimento algum.

A maior dificuldade nesta pesquisa foi a de explicar todas as telas do portal, sendo que o mesmo foi feito por uma equipe, onde cada um tem uma visão diferente, e acabam por misturar suas ideias visando o melhor para o projeto, portanto é difícil de expressar todas as ideias por uma equipe, visto que cada um pode ter um pensamento ligeiramente diferente, contudo buscamos na criação deste portal, unir as melhores ideias e buscar pensar de forma com que o site ficasse o mais acessível para o usuário final possível, e os questionários e conversas com os demais integrantes do portal ajudaram a realizar esta pesquisa e acabaram por minimizar tal dificuldade.

Para trabalhos futuros recomenda-se que se aprofunde nesta pesquisa, tais como aprimore as ideias com novos questionários sobre pesquisas de opinião com base em o que as pessoas consideram mais importante no visual de um site, buscando trazer uma riqueza maior de detalhes. Também é recomendável que em novos trabalhos utilize-se desta pesquisa, porém buscando trazer partes da linha de código em HTML/CSS que busque aprofundar este trabalho, voltado a parte mais técnica desta vez, para que o leitor possa ter uma dimensão maior sobre o que seria um projeto e o desenvolvimento *Front-end* como um todo, além da parte de ideias, para a parte prática.

4 Referencias bibliográficas

[1] Viana, D. **O que é front-end e back-end?**. Treina Web – 20 de Janeiro de 2017. Disponível em: <https://www.treinaweb.com.br/blog/o-que-e-front-end-e-back-end/>). Acesso em: 04 de Setembro de 2017.

[2] Costa, G. **O que é Bootstrap?**, Tutorial web design – 29 de Abril de 2014. Disponível em: <http://www.tutorialwebdesign.com.br/o-que-e-bootstrap/>). Acesso em: 04 de Setembro de 2017.

[3] BILGIL, M. **History of the Internet**; Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=9hIQjrMHTv4>>. Acesso em: 02 de Outubro de 2017.

[4] CARVALHO, Marcelo Sávio Revoredo Menezes de. **A TRAJETÓRIA DA INTERNET NO BRASIL: DO SURGIMENTO DAS REDES DE COMPUTADORES À INSTITUIÇÃO DOS MECANISMOS DE GOVERNANÇA** - SETEMBRO DE 2006, P.30-32, Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Marcelo_Carvalho17/publication/268809917_A_TRAJETORIA_DA_INTERNET_NO_BRASIL_DO_SURGIMENTO_DAS_REDES_DE_COMPUTADORES_A_INSTITUICAO_DOS_MECANISMOS_DE_GOVERNANCA/links/54774a430cf2a961e4825bd4.pdf). Acesso em: 09 de Outubro de 2017.

[5] EIS, D. **O básico: O que é HTML?**, tableless – 21 de Janeiro de 2011. Disponível em: <https://tableless.com.br/o-que-html-basico/>). Acesso em: 09 de Outubro de 2017.

[6] SOUZA, Pedro Ribeiro Menezes de. **UM ESTUDO SOBRE PADRÕES E TECNOLOGIAS PARA O DESENVOLVIMENTO WEB - FRONT-END** – Setembro de 2016, P.17-19, Disponível em: <http://monografias.poli.ufrj.br/monografias/monopoli10018561.pdf>). Acesso em: 09 de Outubro de 2017.

[7] Desconhecido. **O que é JavaScript?**, tableless – [S,D]. Disponível em: <http://tableless.github.io/iniciantes/manual/js/>). Acesso em: 10 de Outubro de 2017.

[8] JAQUES, R. **O que é um Framework?** Para que serve?, Phpit – 07 de Janeiro de 2016. Disponível em: <http://www.phpit.com.br/artigos/o-que-e-um-framework.phpit/>). Acesso em: 11 de Outubro de 2017.

[9] FIGUEIREDO, E. **Exemplo de framework com PSR-0, PSR-1 e PSR-2** - Entendendo o padrão MVC na prática - Parte 01, webdevbr – Outubro de 2013. Disponível em: <https://www.webdevbr.com.br/exemplo-de-framework-com-psr-0-psr-1-e-psr-2-entendendo-o-padrao-mvc-na-pratica-parte-01/>). Acesso em: 11 de Outubro de 2017.