
Reclame São João

Módulo de Reclamações (MOD02)
Visão (Projeto Acadêmico)
Versão 3.0

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
20/02/17	1.0	Versão Inicial.	Beatriz P., Ellen, Gabriela, Giovana, Leticia.
05/03/2017	1.1	Complemento do Documento de Visão: 3.2 Resumo dos Usuários, 4.1 Perspectiva do Produto e 4.2 Suposições e Dependências.	Giovana
06/03/2017	1.2	Revisão do item 3.2, Complementação do item 3.3, alterações dos itens 4.1 e 5.0.	Beatriz P., Ellen, Gabriela, Leticia.
06/03/2017	2.0	Finalizado.	Beatriz P., Ellen, Gabriela, Giovana, Leticia.
27/03/2017	3.0	Introdução de um novo requisito. Segunda finalização.	Beatriz P., Ellen, Gabriela, Giovana, Leticia.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	

Índice Analítico

1.	Introdução	4
1.1	Finalidade	4
1.2	Escopo	4
1.3	Referências	4
2.	Posicionamento	4
2.1	Descrição do Problema	4
2.2	Sentença de Posição do Produto	5
3.	Descrições dos Envolvidos e Usuários	5
3.1	Resumo dos Envolvidos (<i>Stakeholders</i>)	5
3.2	Resumo dos Usuários	6
3.3	Necessidades Principais dos Envolvidos ou Usuários	6
4.	Visão Geral do Produto	7
4.1	Perspectiva do Produto	7
4.2	Suposições e Dependências	8
5.	Recursos do Produto	8

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	

Visão

1. Introdução

O objetivo deste documento de Visão é coletar, analisar e definir as necessidades e características de alto nível apresentadas durante o desenvolvimento do Software Reclama São João.

Ele enfoca os recursos que os envolvidos e usuários-alvo (*Stakeholders*) precisam, e descreve porque essas necessidades existem. Os detalhes de como o Reclama São João atende a essas necessidades encontram-se descritos nos documentos de Especificações Suplementares e de Casos de Uso.

1.1 Finalidade

Este documento tem por finalidade principal propiciar a melhor definição possível dos requisitos de alto nível do Módulo de Reclamações, em termos de necessidades do Projeto do Software e consequentemente as necessidades dos usuários finais.

1.2 Escopo

Este documento de Visão do Módulo de Reclamações refere-se a uma Unidade de Sistema Web que indica algumas das principais funcionalidades de um Portal de Reclamações da cidade de São João da Boa Vista. Este projeto tem como objetivo permitir que a população de São João da Boa Vista e região avalie os estabelecimentos de forma que possam expressar sua opinião.

1.3 Referências

A elaboração deste documento de Visão baseou-se no documento:
Documento de visão IFGroup.

2. Posicionamento

2.1 Descrição do Problema

O problema	Falta de meios eficazes que permita com que a população realize reclamações sobre os estabelecimentos.
Afeta	A população de São João da Boa Vista que não tem meios para se expressar sobre a qualidade de determinados estabelecimentos.
O seu impacto é	Dificuldade de comunicação entre população e estabelecimentos, de forma que não tenha conhecimento suficiente sobre determinado local da parte da população.
Uma boa solução seria	Desenvolver e implementar um Módulo de Reclamações, que atenda às necessidades, até o final do 2º semestre de 2017.

2.2 Sentença de Posição do Produto

Para	A população da cidade.
Quem	Pessoas que desejam avaliar ou conhecer a reputação de determinados estabelecimentos.
O Módulo Reclamações	Representa a gestão de reclamações realizadas pelos consumidores.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	

Que	Propicia a comunicação e interação entre instituições e consumidores.
Diferentemente dos	Produtos a serem concebidos pelas outras Equipes de Desenvolvimento do Software, que possuem seu foco na implementação de funcionalidades como gerar Ranking, realizar cadastro e administrar o sistema, no qual são voltadas para a finalidade geral do Portal.
Nosso produto	Proporcionará uma melhor agilidade para que haja uma comunicação eficiente entre os consumidores e estabelecimentos.

3. Descrições dos Envolvidos e Usuários

Esta seção descreve os perfis dos envolvidos e dos usuários que integram o Módulo de Reclamações e as principais dificuldades que, de acordo com os seus pontos de vista, poderão ser abordadas pela solução proposta. Nesta seção são descritas as interações e avaliações específicas dos envolvidos e dos usuários. Esta seção fornece as principais argumentações das razões pelas quais as reclamações estão sendo realizadas.

3.1 Resumo dos Envolvidos (Stakeholders)

Dentre os envolvidos ou interessados no desenvolvimento do software, nem todos são considerados como seus usuários finais. A tabela abaixo apresenta uma lista dos envolvidos ou interessados, suas descrições e responsabilidades.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV	Define os objetivos e o escopo do Módulo de Reclamações; Elabora as suas especificações preliminares, distribuindo-as pelas Equipes; Participa das pesquisas de soluções tecnológicas para o desenvolvimento de um Software;
Módulo de Usuários (MOD01)	Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV	Define os objetivos e o escopo do Módulo de Usuário; Elabora as suas especificações preliminares, distribuindo-as pelas Equipes; Participa das pesquisas de soluções tecnológicas para o desenvolvimento de um Software;
Módulo de Estabelecimentos (MOD03)	Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV	Define os objetivos e o escopo do Módulo de estabelecimentos; Elabora as suas especificações preliminares, distribuindo-as pelas Equipes; Participa das pesquisas de soluções tecnológicas para o desenvolvimento de um Software;

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	

Prefeitura Municipal de São João da Boa vista	Funcionários da Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista	Requisitar um Portal de Reclamações, que atenda as necessidades dos envolvidos (consumidor/estabelecimento) e facilitar a interação destes.
População	População de São João da Boa Vista e região	Expressar sua opinião em relação aos estabelecimentos.
Estabelecimentos	Estabelecimentos de São João da Boa Vista e região	Justificar as reclamações e proporcionar melhorias.
Administrador	Administrador	Autoriza a reclamação.

3.2 Resumo dos Usuários

Encontra-se abaixo descrita uma lista resumida de todos os usuários identificados do Módulo de Reclamações.

Administrador	Responsável pelo gerenciamento do sistema e autorização das reclamações.	Auto-representado	10	10	Propicia o bom funcionamento do sistema.	Analisa periodicamente o conteúdo dos usuários.
Estabelecimentos	Utiliza os recursos oferecidos pelo software e responde as reclamações dos clientes.	Auto-representado	5	10	Recebe as reclamações dos clientes e tem a oportunidade de fazer melhorias no seu estabelecimento para que seja melhor para os clientes.	Não se importa com as reclamações feitas pelos clientes e com isso não os respondendo ou respondendo de maneira mal educada.
População	Utiliza os recursos oferecidos pelo software e faz reclamações de estabelecimentos e pode ver quais são os melhores.	Auto-representado	5	10	Escreve sua opinião sobre os estabelecimentos que frequentou podendo fazer sua avaliação do local e podendo visualizar quais são os locais melhores avaliados.	Pode escrever de maneira hostil e utilizar de palavras de baixo calão em sua reclamação.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	

3.3 Necessidades Principais dos Envolvidos ou Usuários

Seguem as principais necessidades das soluções existentes, conforme o ponto de vista dos envolvidos ou dos usuários.

Solução Atual				
Postagem de reclamações.	Alta	Proporcionar o serviço de postagem de reclamações.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um Software que registre as reclamações enviadas. Garantindo que a reclamação seja inserida no banco.
Avaliação	Alta	Proporcionar uma avaliação do estabelecimento.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um Software que registre os conteúdos avaliados. Utilizando o método de classificação por estrelas.
Mapa	Média	Proporcionar a localização do estabelecimento.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um Software que seja capaz de mostrar o local dos estabelecimentos.
Visualizar Reclamações	Média	Proporcionar a visualização das reclamações através de uma listagem.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um Software que seja capaz de mostrar as reclamações feitas pelos usuários.
Reputação dos Estabelecimentos	Alta	Proporcionar a população a reputação dos estabelecimentos.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um Software que seja capaz de mostrar a reputação dos estabelecimentos cadastrados.
Notificação de novas reclamações	Alta	Proporcionar a informação de novas reclamações aos usuários sendo empresas ou a população.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um Software que seja capaz de mostrar as novas notificações de reclamações feitas pelos usuários.
Gestão das Reclamações (Resolvidas ou não resolvidas)	Alta	Proporcionar em uma lista as reclamações que foram ou não resolvidas.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um Software que seja capaz de mostrar o estado das reclamações, se foram ou não resolvidas e devidamente respondidas.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	

Atualização do Ranking dos estabelecimentos	Alta	Com base em notas de avaliações será calculada uma média que será inserida no Ranking para classificação do estabelecimento.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um Software que atualize as avaliações enviadas. Garantindo que seja feita uma média de avaliações.
---	------	--	---------------------------	---

4. Visão Geral do Produto

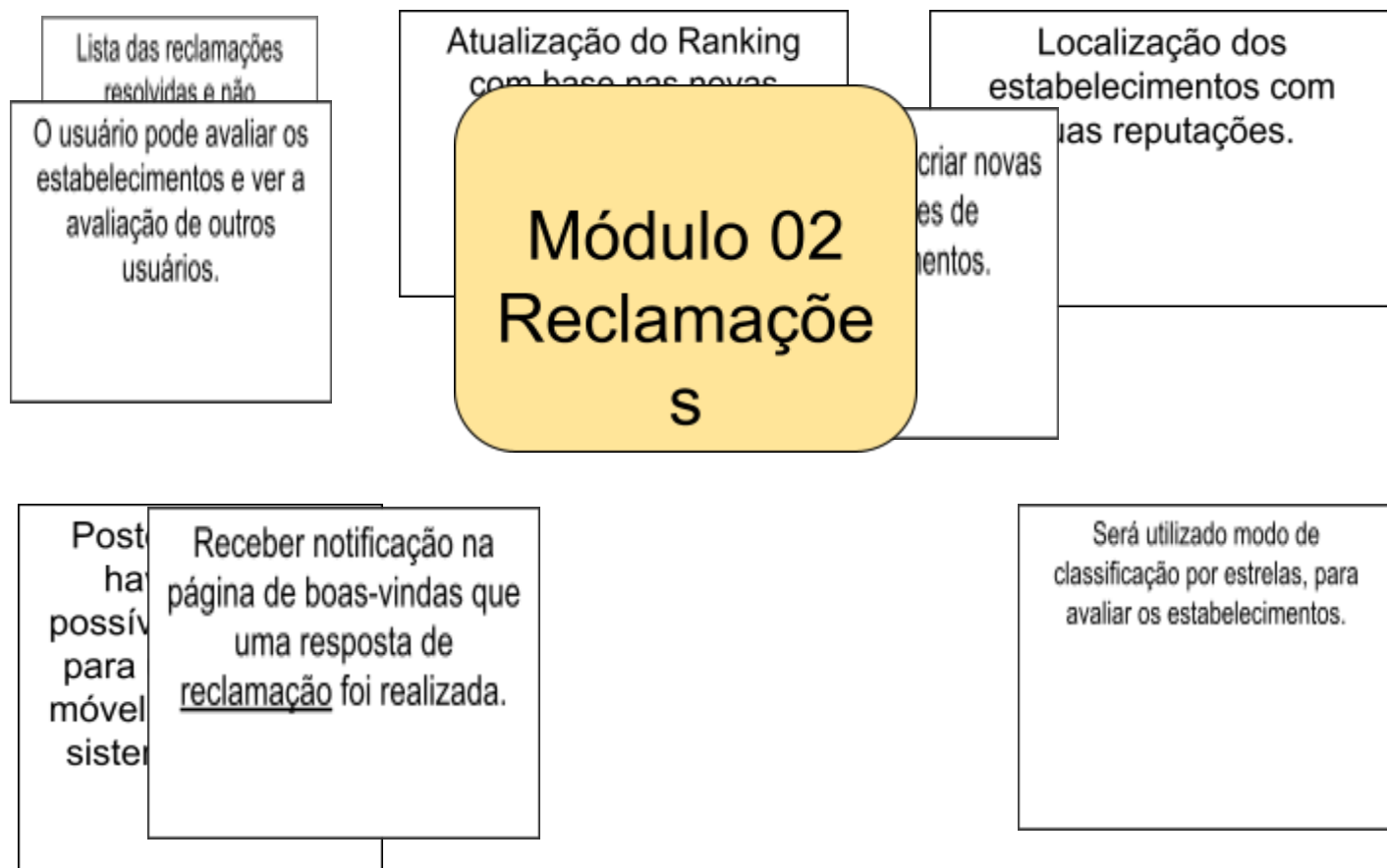
Esta seção oferece uma visão de nível superior dos recursos do Reclame São João, suas interfaces com outros aplicativos e configurações de sistema. Ela é constituída pelas subseções:

- Perspectiva do Produto; e
- Suposições e Dependências.

4.1 Perspectiva do Produto

O Módulo de Reclamações tem como objetivo fazer a gestão das reclamações feitas pelos clientes. Para que o objetivo seja atendido, serão feitas algumas funcionalidades para que as gestões das reclamações sejam bem executadas.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	



4.2 Suposições e Dependências

A utilização das linguagens PHP e MySQL no desenvolvimento do Software que fara a interação entre a população e os estabelecimentos, proporcionando uma melhor comunicação entre as partes para o bem-estar de todos.

5. Recursos do Produto

ao Usuário	Recursos de Suporte
Expandir a interatividade entre os estabelecimentos e a população da cidade de São João da Boa Vista.	N/A
Criar nova reclamação de estabelecimento.	
Gestão das reclamações (Resolvidas e Não resolvidas) com lista de comentário.	

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 27/03/17
Reclamações (MOD02).doc	

Visualizar reclamações por estabelecimentos.	
Avaliar um estabelecimento.	
Pesquisar reputação dos estabelecimentos.	
Mostrar mapa de estabelecimentos com reputações.	
Receber notificação na página de Boas-vindas que uma resposta de reclamação foi realizada.	
Visualizar o ranking.	