
RECLAME SÃO JOÃO

Módulo 4 Relatórios
Visão (Projeto Acadêmico)
Versão 1.3

Módulo de Relatórios	Versão: 1.3
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 24/03/17
visão.doc	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
20/02/17	1.0	Versão Inicial	Luísa, Larissa, Mayara
06/03/17	1.1	Edições na Versão Inicial	Luísa, Larissa, Guilherme
06/03/17	1.2	Versão Final	Luísa, Larissa, Guilherme, Mayara
24/03/17	1.3	Edições na Versão Final	Luísa, Larissa, Guilherme, Mayara

Módulo de Relatórios	Versão: 1.3
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 24/03/17
visão.doc	

Índice Analítico

1.	Introdução	4
1.1	Finalidade	4
1.2	Escopo	4
1.3	Definições, Acrogramas e Abreviaturas	4
1.4	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 Relatórios	Versão: 1.3
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 24/03/17
visão.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 Reclame 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 Reclame 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 Relatórios, em termos de necessidades do Projeto Reclame São João e consequentemente as necessidades dos usuários finais.

1.2 Escopo

Este documento de Visão do Módulo de Relatórios refere-se a Gestão de Relatórios Tabulares e Gráficos que implementa algumas das principais funcionalidades de avaliações deste. Esse projeto vem atender a comunidade do município de São João da Boa Vista suprimindo as necessidades de comunicação e interação dos estabelecimentos comerciais com seus consumidores.

1.3 Definições, Acrogramas e Abreviaturas

As definições, acrogramas e abreviaturas principais referentes ao Módulo de Relatórios encontram-se descritas no documento Glossário.

1.4 Referências

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

1.5 Descrição do Problema

O problema	Falta de um portal de reclamações específico do município que permita a visualização do desempenho dos estabelecimentos com avaliações positivas e negativas.
Afeta	A comunidade de São João da Boa Vista.
O seu impacto é	Permitir aos futuros Stakeholders visualizarem as avaliações relacionadas aos estabelecimentos através de ranking, relatórios e gráficos.
Uma boa solução seria	Desenvolver e implementar um Módulo de Relatórios, que estabeleça um feedback aos estabelecimentos e stakeholders a partir das avaliações, até o final do 2º semestre de 2017.

1.6 Sentença de Posição do Produto

Para	A população de São João da Boa Vista.
Quem	Necessita avaliar os estabelecimentos.

Módulo de Relatórios	Versão: 1.3
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 24/03/17
visão.doc	

O Módulo Relatórios	Representa a gestão de relatórios tabulares e gráficos que realizam as classificações dos estabelecimentos de acordo com a necessidade do usuário.
Que	Propicia a comunicação entre os estabelecimentos do município.
Diferentemente dos	Softwares a serem concebidos pelas outras Equipes de Desenvolvimento do Sistema Web voltados as regiões maiores o qual não tem nosso município como foco e não geram resoluções de problemas.
Nosso produto	Propiciará suporte à base de comunicação entre a população e os demais estabelecimentos cadastrados no município de São João da Boa Vista visando melhorias na relação cliente e empresa.

2. Descrições dos Envolvidos e Usuários

Esta seção descreve os perfis dos envolvidos e dos usuários que integram o Módulo de relatórios e as principais dificuldades que, de acordo com os seus pontos de vista, poderão ser abordadas pela solução proposta. Nesta seção não são descritas as solicitações ou os requisitos específicos dos envolvidos e dos usuários, já que eles são capturados num artefato individual chamado de Documento de Solicitações dos Envolvidos. Ao invés disso, esta seção fornece apenas as principais argumentações, justificativas e explicações das razões pelas quais os requisitos são necessários.

2.1 Resumo dos Envolvidos (Stakeholders)

Dentre os envolvidos ou interessados no desenvolvimento de um conjunto de componentes de sistemas web que implementam as funcionalidades do Reclame São João, de forma reutilizável, nem todos são considerados como seus usuários finais. A tabela abaixo apresenta uma lista dos envolvidos ou interessados, suas descrições e responsabilidades. Esses envolvidos ou interessados não são considerados usuários. A tabela contendo uma lista dos usuários, suas descrições e responsabilidades, encontra-se na seção 3.2.

Módulo de Usuários	Módulo responsável pelo gerenciamento de usuários.	Gerencia o controle de acesso recepcionando os usuários no sistema realizando cadastros, possuindo orientação sobre dúvidas frequentes, informações sobre nós, podendo haver interação entre usuário e administrador através de chat síncrono de mensagens.
Módulo de Reclamações	Módulo responsável pelo gerenciamento de informações.	Realizar gestão das reclamações; avaliar os estabelecimentos; mostrar mapas de estabelecimentos com reputações; receber notificações na página de que uma reclamação foi respondida.
Módulo de Estabelecimentos	Módulo responsável pelo gerenciamento de estabelecimento e suas ações	Gerenciar a página de estabelecimentos com respectivos produtos e as respostas das reclamações enviadas; responsável pelo cadastro dos novos estabelecimentos;

Módulo de Relatórios	Versão: 1.3
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 24/03/17
visão.doc	

		denunciar cliente ; interação empresa e cliente através de reuniões e receber notificação sobre reclamações realizadas gerando histórico dessas.
Módulo de Relatórios	Módulo responsável pela gestão de relatórios tabulares e gráficos	Gerar ranking de melhores e piores estabelecimentos categorizados; exibir lista de estabelecimentos com tendência de problemas; definir os critérios de avaliação por tipos de estabelecimentos; comparação gráfica e tabular de reclamações de empresas do mesmo tipo e registrar feedback da reunião realizada com o cliente.
Módulo Administrativo	Módulo responsável pela gestão dos administrativos e suas ações	Gestão de produtos, serviços, tipos de reclamações e estabelecimentos ; Gerenciamento de usuários gerais e de administradores ; autorização de exibição de reclamações e respostas dos estabelecimentos ; enviar email de uma nova reclamação e resposta para o remetente ; punir cliente denunciado.
Administrador	Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV	Exerce a manutenção do sistema, gerenciando o conteúdo dos usuários da rede.
População	Do município de São João da Boa Vista	Gerar críticas e avaliações.
Empresa	Do município de São João da Boa Vista	Tentar solucionar problemas e gerar feedback.

2.2 Resumo dos Usuários

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

Administrador	Responsável pelo gerenciamento do sistema.	Gerenciar.	10	10	Propicia o bom funcionamento do sistema.	Analisa periodicamente o conteúdo dos usuários.
População	Utiliza os recursos oferecidos pela rede.	Manter satisfeito.	5	7	Avalia os estabelecimentos.	Uso indevido da plataforma.

Módulo de Relatórios	Versão: 1.3
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 24/03/17
visão.doc	

Prefeitura	Responsável pelo gerenciamento do sistema	Monitorar.	9	10	Propicia um portal oficial da cidade.	Não propicia resoluções.
Empresas ou Estabelecimentos Comerciais	Responsável pelo feedback do software.	Manter informado.	5	8	Propicia melhorias no seu empreendimento comercial.	Recebe críticas.

2.3 Necessidades Principais dos Envolvidos ou Usuários

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

Gerar Ranking dos Estabelecimentos Categorizados.	Alta	Informar aos usuários as melhores e as piores empresas da cidade.	Não há para este projeto.	Desenvolver e implementar um relatório tabular e gráficos que registre as avaliações dos usuários.
Registrar feedback das reuniões com clientes	Média	Proporcionar uma garantia de melhoria da empresa.	Não há para este projeto.	Implementar uma lista de empresas que obtiveram críticas.
Definição de critérios de avaliação de estabelecimentos.	Média	Garantir um peso diferente para determinadas reclamações de estabelecimentos distintos.	Não há para este projeto	Gerenciar as influências de cada crítica na pontuação dos estabelecimentos, para que haja um ranking justo.
Lista de Estabelecimentos	Alta	Proporcionar uma lista de estabelecimentos com tendências de problemas.	Não há para este projeto.	Gerar uma lista para os usuários de estabelecimentos mais reclamados em um curto espaço de tempo.
Filtros Personalizados	Alta	Gerar gráficos e relatórios tabulares para clientes e estabelecimentos.	Não há para este projeto.	Gerar filtros personalizados que propiciam gráficos e relatórios tabulares para clientes e estabelecimentos.
Comparações de estabelecimentos	Média	Comparar reclamações entre empresas do mesmo tipo	Não há para este projeto.	Estabelecer critérios de avaliação.

Módulo de Relatórios	Versão: 1.3
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 24/03/17
visão.doc	

Reclamações Recebidas	Alta	Visualizar gráficos e relatórios tabulares das reclamações recebidas na última semana.	Não há para este projeto.	Gerar gráficos e relatórios atualizados semanalmente para os stakeholders.
-----------------------	------	--	---------------------------	--

3. 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.

3.1 Perspectiva do Produto

Os Componentes do Sistema desenvolvido através do Módulo de Relatórios propiciarão a implementação de diversas funcionalidades que atendem às solicitações dos stakeholders relacionados a gestão de relatórios tabulares e gráficos. O diagrama a seguir ilustra a estrutura da Solução Proposta.

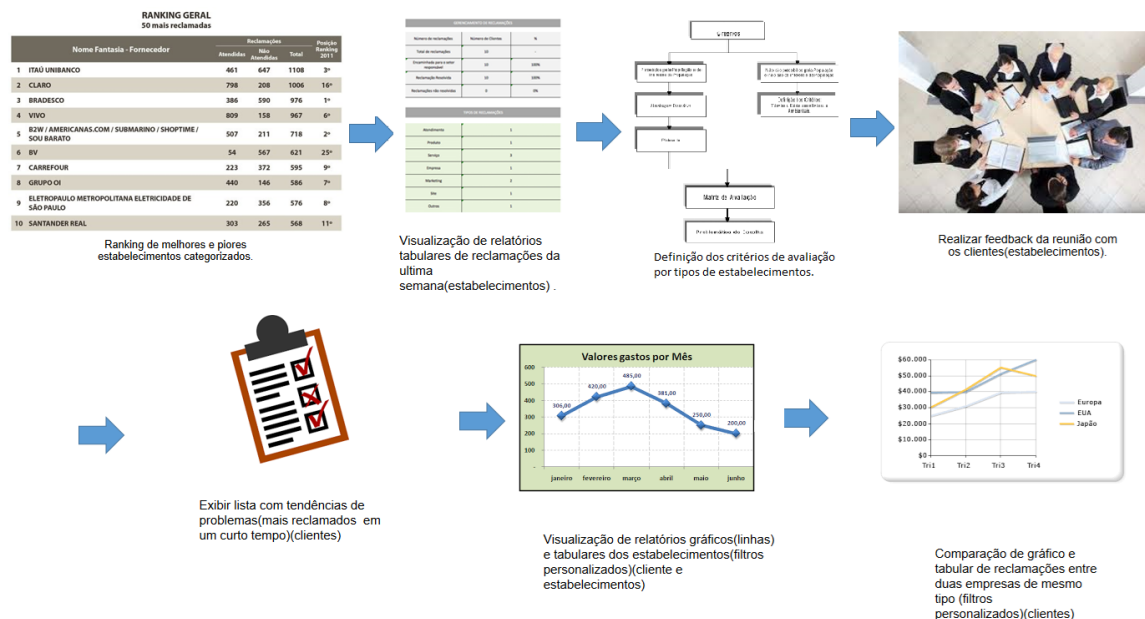


Figura 1 – Diagrama de Visão Geral

Módulo de Relatórios	Versão: 1.3
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 24/03/17
visão.doc	

3.2 Suposições e Dependências

A utilização de frameworks para gerar gráficos perfis de empresas proporcionando o compartilhamento de informação através de postagens;

4. Recursos do Produto

Benefícios ao Usuário	Recursos de Suporte
Expandir a interatividade entre os estabelecimentos e o cliente.	N/A
Gerar ranking de melhores e piores estabelecimentos categorizados.	N/A
Definição dos critérios de avaliação por tipos de estabelecimentos.	N/A
Visualização de relatórios tabulares das reclamações recebidas na última semana.	N/A
Registrar feedback da reunião com o cliente.	N/A
Exibir lista de estabelecimentos com tendência de problemas.	N/A
Visualização de relatórios gráficos e tabulares das reclamações de estabelecimentos.	N/A
Comparação gráfica e tabular de reclamações entre duas empresas de mesmo tipo.	N/A