
Projeto Sustenta São João

Módulo 02: Gestão de Reclamações Gerais Solicitações dos Principais Envolvidos Versão 2.3

Módulo 02 – Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.3
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 27/11/2023
MOD02_GestãodeReclamaçõesGerais.doc	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
30/03/2023	1.0	Versão Inicial.	Camilly, Giovanna, Sophia.
06/04/2023	1.1	Primeiras edições na versão inicial.	Camilly, Giovanna, Sophia.
13/04/2023	1.2	Alterações e inserções de informação.	Camilly, Giovanna, Sophia.
27/04/2023	1.3	Finalização dos Requisitos Funcionais e adição da priorização dos requisitos.	Camilly, Giovanna, Sophia, Beatriz
27/04/2023	2.0	Verificação do professor e edições finais.	Camilly, Giovanna, Sophia, Beatriz, Breno.
03/08/2023	2.1	Edição do documento para maior compreensão na criação do banco de dados.	Camilly, Daniele, Beatriz.
23/11/2023	2.2	Alterações no documento partindo das realizadas na programação.	Sophia.
27/11/2023	2.3	Alterações finais no documento partindo das mudanças realizadas na programação.	Sophia.

Módulo 02 – Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.3
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 27/11/2023
MOD02_GestãodeReclamaçõesGerais.doc	

Índice Analítico

1. Introdução.....	
2. Solicitações dos Envolvidos.....	
2.1 Requisitos Funcionais.....	
2.2 Priorização dos Requisitos Funcionais.....	
2.3 Requisitos Não Funcionais.....	

Solicitações dos Principais Envolvidos

1. Introdução

Esta seção contém a finalidade, o escopo, as definições, os acrônimos, as abreviações, as referências e a visão geral deste conjunto de **Solicitações dos Principais Envolvidos**.

2. Solicitações dos Envolvidos

2.1 Requisitos Funcionais

Segue abaixo a lista dos requisitos funcionais identificados para este sistema:

Identificador	Descrição do Requisito
RF #01	Após efetuado o login no sistema como usuário, na barra de menu na tela inicial terá um botão (button) “Fazer uma reclamação”, em cor verde, que deverá permitir que o usuário possa criar (insert) nova reclamação. Após selecionada esta opção, o usuário será direcionado a uma outra página.
RF #02	<p>Na nova página do RF #01, será apresentado um formulário com os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título da reclamação*: Varchar (100); • Descrição do problema*: Text; • Um select contendo todos os setores existentes da prefeitura, para o qual será destinada tal reclamação. • Um local “Anexo”, que permitirá que o usuário envie PDF, imagens e vídeos. O quais poderão ser arrastados e soltos neste local ou selecionados pelo explorador de arquivos de seu computador. • Um botão (button) “Enviar Reclamação” registrará a reclamação no sistema. <p>Na barra de “Título da reclamação” estará escrito “Resuma, em poucas palavras, a sua reclamação” e na de “Descrição do problema”, “Descreva aqui o seu problema”.</p>
RF #03	<p>No menu inicial, na área do perfil do usuário, terá a opção “Minhas reclamações”, que ao clicar, será direcionado a uma nova página. Nesta página, deverá conter uma lista das reclamações feitas pelo usuário no sistema. Elas serão listadas por ordem de envio, ou seja, a mais recente estará em primeiro lugar da lista e as mais antigas, em último lugar. Ao lado direito de cada linha da listagem haverá dois botões (button) de “Editar” e “Excluir”, que permitirá o usuário editar e deletar (update e delete) a sua reclamação.</p> <p>Clicando no botão “Editar”, uma nova janela “Editar Reclamação” surgirá exibindo os seguintes dados:</p>

Módulo 02 – Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.3
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 27/11/2023
MOD02_GestãodeReclamaçõesGerais.doc	

	<ul style="list-style-type: none"> • Título da reclamação*: Varchar (100); • Descrição do problema*: Text; • Setor que é Responsável*: Select; <p>Abaixo dos campos de preenchimento deverá ter um botão (button) “Salvar” e um “Cancelar”. O botão Salvar deverá atualizar as informações no banco de dados se as mesmas forem modificadas, o botão Cancelar deverá fechar a janela e retornar à página “Minhas Reclamações”.</p> <p>Além disso, acionando o botão “Excluir”, deverá aparecer uma mensagem de confirmação da exclusão: “Deseja realmente excluir esta reclamação?”, contendo dois botões (button) “Excluir” e “Cancelar”. Se apertar o botão Excluir, a reclamação será removida, se apertar Cancelar, irá fechar a mensagem.</p> <p>Na página “Minhas Reclamações”, haverá também a pequena frase selecionável “Resposta da Prefeitura”, que, ao clicar nela, seja aberta uma nova janela contendo respostas do gestor do setor da prefeitura a respeito do status da reclamação (pendente, em andamento ou resolvida).</p>
RF #04	<p>Ainda na página “Minhas Reclamações”, após a reclamação ser resolvida, o único botão presente será para o usuário avaliar a resolução, sendo feita por meio de 5 estrelas, sendo 1 péssimo e 5 excelente, logo abaixo às estrelas terá um botão (button) “Enviar avaliação”, após enviada, a seguinte mensagem será exibida: “Obrigado por avaliar!”.</p>
RF #05	<p>O gestor do sistema pode gerar relatórios sobre as reclamações enviadas por setores da prefeitura. Para gerar um relatório, o gestor deve escolher qual setor e a periodicidade. Feito estas escolhas, o gestor clica no botão (button) gerar relatório.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para produzir a quantidade de reclamações por dia, no período escolhido, deve-se gerar um gráfico de barras em que cada uma das barras representa o dia/quintzena/mês/ano e a altura da barra representa a quantidade de reclamações. • Para produzir a estatística de reclamações, deve-se gerar um gráfico de pizza com 2 informações: % Reclamações Resolvidas x % de Reclamações Pendentes. • Para produzir a média das avaliações das reclamações no período escolhido, deve-se apresentar um valor médio considerando a quantidade de reclamações e cada uma de suas médias.
RF #06	<p>O gestor do setor da prefeitura ficará responsável por administrar o sistema e fazer as gestão das reclamações resolvidas, não resolvidas e pendentes, enviadas para o respectivo setor. A ele será disponibilizada a função de organizar nessas três fases todas as reclamações feitas pela população, em uma determinada área de poder próprio dele, ele disporá as reclamações por meio do método de semáforo, que utilizará o padrão de cores: verde (para a reclamação já resolvida), vermelho (para a reclamação pendente) e amarelo (para a reclamação em andamento). Ao lado de cada reclamação da listagem deverá ter uma dessas cores que serão denominadas de “Status”. Ao lado do status, terá o ícone de “Visualização”, o qual permitirá que o gestor visualize a reclamação por completo, com todas as informações dadas no momento em que foi solicitada inicialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID*: int; • Título da reclamação*: Varchar (100); • Descrição da reclamação*: Text; • Data e horário de publicação: Date-time; • Setor que é Responsável; <p>Ao lado dessa, terá a opção “Responder ao usuário”, a qual abrirá uma nova janela onde o gestor escreverá uma resposta ao usuário em relação ao status da reclamação que ele incluiu no sistema. Será apresentado a ele um campo de texto (Text) para que possa ali escrever a respeito do status e abaixo haverá três botões (button) um “Limpar”, que deverá apagar tudo o que foi escrito no campo de texto, um “Enviar”, que adicionará essa resposta para visualização do usuário, e um “Cancelar”, que fecharia essa janela e apresentaria novamente a página com a listagem das reclamações.</p>

Módulo 02 – Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.3
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 27/11/2023
MOD02_GestãodeReclamaçõesGerais.doc	

Observação: Os campos que estão marcados com um * (asterisco) são obrigatórios;

2.2 Priorização dos Requisitos Funcionais

Segue abaixo o resultado da priorização dos requisitos funcionais deste sistema, utilizando-se do método de Análise Kano:

Beatriz Almeida:

Identificador do Requisito	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Avaliação
RF#01	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#02	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#03	Gostaria	Não Gostaria	Performance
RF#04	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#05	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#06	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Camilly Neves:

Identificador do Requisito	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Avaliação
RF#01	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF#02	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#03	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#04	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF#05	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#06	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Giovanna Cardinal:

Identificador do Requisito	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Avaliação
RF#01	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#02	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#03	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#04	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#05	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#06	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Sophia Barrense:

Módulo 02 – Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.3
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 27/11/2023
MOD02_GestãodeReclamaçõesGerais.doc	

Identificador do Requisito	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Avaliação
RF#01	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#02	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#03	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF#04	Gostaria	Não Gostaria	Performance
RF#05	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF#06	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Resultado final:

Identificador Requisito Funcional	Priorização Final
RF #01	Deve ser feito
RF #02	Deve ser feito
RF #03	Deve ser feito
RF #04	Deve ser feito
RF #05	Deve ser feito
RF #06	Deve ser feito

2.3 Requisitos Não Funcionais

Identificador	Descrição do Requisito
RN #01	O sistema será programado em PHP e Java Script
RN #02	O template deve ser implementado em HTML+CSS+PHP+Bootstrap
RN #03	Utilização do RUP
RN #04	Para cada caso de uso do projeto deve ser elaborado os protótipos de IHMs
RN #05	Utilização do Design Patern MVC
RN #06	O sistema obrigatoriamente deve ser compatível com os navegadores Google Chrome, Internet Explorer, Firefox.
RN #07	O sistema deve ser responsivo.
RN #08	O sistema deve disponibilizar a documentação do desenvolvimento deste documento para que todos participantes da matéria tenham acesso a ela.
RN #09	85% do sistema deve estar finalizado até 30/11/2023.
RN #10	O sistema deve proporcionar uma interface com opções simples e autoexplicativas ao usuário.
RN #11	É necessário que o sistema faça controle de acesso, restringindo o acesso da população para somente as abas em que fará sua reclamação e o menu de reclamações para avaliação. O gestor deve ter acesso total ao site.