
RECLAME SÃO JOÃO

Módulo 04: Relatórios

Solicitações dos Principais Envolvidos

Versão 1.5

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
13/03/2017	1.0	Versão Inicial	Guilherme A., Larissa, Luísa e Mayara
20/03/2017	1.1	Foi feita a continuação do requisitos funcionais.	Luísa
20/03/2017	1.2	Foram atualizados os requisitos funcionais. Alguns foram removidos e o restante recebeu uma descrição mais abrangente	Guilherme A., Larissa, Luísa e Lucas Eduardo
24/03/2017	1.3	Foram atualizados os requisitos funcionais. E houve o acréscimo de mais um requisito.	Guilherme A., Larissa, Luísa, Marcus Vinicius e Mayara
27/03/2017	1.4	Versão Final	Guilherme A., Larissa, Luísa e Mayara
29/05/2017	1.5	Foi incrementado um atrativo no requisito funcional do gráfico de problemas solucionados.	Luísa, Guilherme de Assis e Lucas Eduardo.

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

Índice Analítico

1.	Introdução	4
2.	Solicitações dos Envolvidos	4
2.1	Requisitos Funcionais	4
2.2	Priorização dos Requisitos Funcionais	6
2.3	Requisitos Não Funcionais	9
3.	Questionário de Perguntas aos Stakeholders	9

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

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	<p>Este sistema deverá ser capaz de gerar rankings dos melhores e piores estabelecimentos categorizados por resultado geral das pontuações, categoria de estabelecimentos e tipos de reclamações. Esse ranking será disponibilizado ao cliente em forma de tabela na página inicial, na qual apresentará todas as três características com os dez melhores e piores classificados. Para saber mais sobre os rankings de outras empresa, critérios e métodos de avaliação específicos, o cliente deverá clicar em rankings no menu superior, no qual aparecerá a avaliação completa com todos os requisitos. O cálculo feito sobre esses requisitos resultará em uma pontuação geral que irá ranquear o estabelecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o estabelecimento não tiver nenhuma nota: média = indefinida; • Se o estabelecimento receber sua primeira avaliação: média = primeira avaliação; • A cada nova avaliação que o estabelecimento receber será gerada uma média aritmética: $(\text{média} = (\text{média} + \text{nova avaliação}) / 2)$; <p>O ranking definido pela categoria de estabelecimentos irá conter cada empresa de acordo com sua categoria, seguida por sua pontuação geral. O ranking de reclamações será constituído pelos tipos de reclamações feitas pelo usuário, as quais serão estabelecidas pelos administradores do módulo de reclamações e aquelas críticas que a empresa atendeu.</p>
RF #02	<p>Este sistema deverá ser capaz de gerar relatórios tabulares que irá conter as seguintes colunas: conteúdo da reclamação, data, o status da reclamação (resolvido ou em aberto) e a pontuação geradas pelas críticas. Quando o usuário da empresa estiver logado, poderá acessar os relatórios que serão disponibilizados no menu inicial, sendo uma aba exclusivamente das empresas e administradores e não de avaliadores.</p> <p>O consumidor poderá definir em uma escala de tempo a quantia de resultados a serem exibidos neste requisito, apontando uma data inicial e final para a visualização dos mesmos.</p>
RF#03	<p>Este sistema irá definir os critérios de avaliação por tipos de empresa, de modo que o estabelecimento seja avaliado pelos seus principais requisitos, com isso é necessário a utilização da fórmula:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A= avaliação do estabelecimento; • N= número total de critérios de avaliação por tipo de estabelecimento; • S= número de critérios de avaliação selecionado pelo usuário; • Formula: $A = (N-S) * 3 / N + 2 = (\text{no máximo } 5 \text{ pontos})$. <p>Essa será hábil para realizar uma diferenciação entre os seguintes critérios: mau atendimento, produto danificado, serviços oferecidos de forma inadequada, infraestrutura inadequada, valor não acessível, fora dos padrões da vigilância sanitária, bom atendimento, produto de qualidade, serviço oferecido de forma adequada, infraestrutura adequada, valor acessível e se a empresa está dentro dos padrões da vigilância sanitária, para que cada uma dessas características afete</p>

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

	<p>corretamente a pontuação do estabelecimento. É importante frisar que os estabelecimentos serão divididos em categorias (saúde, escolar, alimentício, segurança, lojas de departamentos e empresas estatais (Sabesp, Elektro, etc.)), os critérios citados acima serão usados para as mesmas. Esses parâmetros irão aparecer para o usuário em um checkbox, após ser clicado no ícone. Ao passar por esse procedimento, dependendo do estabelecimento que o cliente deseja avaliar, irá aparecer os requisitos funcionais daquela empresa, ou seja, os parâmetros que realmente são necessários conter na mesma. Caso o cliente quiser avaliar a empresa por outros requisitos, deverá haver uma caixa de texto, onde o usuário poderá fazer sua crítica, porém esses requisitos terão um peso menor, pois não seriam tão relevantes assim para aquele tipo de estabelecimento.</p>
RF #04	<p>Este sistema permitirá registrar o feedback da reunião realizada com o cliente e apresentará a satisfação do mesmo com a solução proposta pela empresa e irá modificar a pontuação dos problemas resolvidos. O feedback será registrado em um relatório tabular com as seguintes colunas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assunto pautado; • Status de soluções; • Data de quando foi realizado; • Quais foram os representantes; <p>Se o cliente ficar ou não satisfeito com o feedback, esse poderá realizar uma nova avaliação. Caso a empresa apresentar uma melhoria e o cliente executar uma nova reclamação maliciosa do mesmo, deverá haver um controle do administrador para que o cliente efetue uma reclamação de modo que não gere uma pontuação para o estabelecimento. O administrador quem irá de fato julgar se a reclamação é maliciosa ou não, caso for, não irá gerar uma pontuação, caso contrário, irá emitir uma pontuação para a empresa.</p>
RF #05	<p>Este sistema poderá exibir uma lista de estabelecimentos com tendência de problemas realizadas em um curto espaço de tempo pelos clientes. Tal tendência será julgada pelos seguintes critérios: problemas não solucionados e tempo de resposta. Os estabelecimentos com piores desempenhos na semana serão listados reduzidamente na página inicial. Para o usuário ter acesso ao conteúdo de forma abrangente terá como opção um “veja mais” no final da lista, o qual direcionará o usuário à página de relatórios. Aquelas empresas que já apresentaram essa tendência, mas que já resolveram esses problemas, não deverão constar nessa lista.</p>
RF #06	<p>Este sistema permitirá a visualização de gráficos de linhas com dois eixos (x, y), o eixo x será o período de tempo e o eixo y serão problemas solucionados. Será um gráfico que irá possuir duas linhas, a primeira para indicar o número total de problemas da empresa e a segunda deverá representar a quantidade de problemas que foram solucionados. Com relação ao período de tempo, o consumidor terá as seguintes opções de filtro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 mês; • 3 meses; • 6 meses; • Do dia atual até o 1º dia do ano; • 1 ano; • Todos o período de tempo até o dia atual.
RF #07	<p>Este sistema permitirá a visualização de gráficos de linhas com dois eixos (x, y), o eixo x será o período de tempo e o eixo y será o número de reclamações recebidas nos últimos tempos. Será um gráfico de uma única linha que irá apresentar o crescimento ou decadência no índice das reclamações recebidas em relação a um período de tempo. Com relação ao período de tempo, o</p>

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

	<p>consumidor terá as seguintes opções de filtro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 mês; • 3 meses; • 6 meses; • Do dia atual até o 1º dia do ano; • 1 ano; • Todos o período de tempo até o dia atual.
RF #08	<p>Este sistema permitirá a visualização de gráficos de linhas com dois eixos (x, y), o eixo x será o período de tempo e o eixo y será a variação da pontuação do estabelecimento. Será um gráfico de uma única linha que irá apresentar o crescimento ou decadência no índice da variação da pontuação do estabelecimento em relação a um período de tempo. Com relação ao período de tempo, o consumidor terá as seguintes opções de filtro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 mês; • 3 meses; • 6 meses; • Do dia atual até o 1º dia do ano; • 1 ano; • Todos o período de tempo até o dia atual.
RF #09	<p>Este sistema permitirá a visualização de gráficos de linhas com dois eixos (x, y), o eixo x será o período de tempo e o eixo y será a variação da colocação da empresa. Será um gráfico de uma única linha que irá apresentar o crescimento ou decadência no índice da variação da colocação da empresa em relação a um período de tempo. Com relação ao período de tempo, o consumidor terá as seguintes opções de filtro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 mês; • 3 meses; • 6 meses; • Do dia atual até o 1º dia do ano; • 1 ano; • Todos o período de tempo até o dia atual.
RF #10	<p>Este sistema deverá haver relatórios tabulares que por sua vez deverão conter estas colunas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome da empresa; • Pontuação gerada pela avaliação; • Usuário que realizou a avaliação; • Data da avaliação; • Status da avaliação; <p>O filtro desse sistema será feito a partir do nome da empresa e a data que foi realizada a reclamação. Ao realizar a busca deverá aparecer para o usuário todos os tipos de informação que o sistema tem referente a esse estabelecimento.</p>
RF #11	<p>Este sistema permitirá a visualização de 2 gráficos de linhas com dois eixos, pois o eixo x terá dois parâmetros diferentes. Sendo o eixo x período de tempo e o eixo y irá variar entre o total de reclamações e classificação geral das empresas de mesma categoria, esse gráfico irá constar 2 linhas (uma de cada empresa), junto a esse também será permitida a visualização tabular do total de reclamações e classificações geral entre duas empresas do mesmo tipo. Possibilitando</p>

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

	pesquisar as empresas através de filtro personalizado como: período de tempo.
--	---

2.2 Priorização dos Requisitos Funcionais

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

Guilherme de Assis

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
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	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #05	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #06	Esperado	Convivo com isso	Indiferente
RF #07	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #08	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #09	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #10	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #11	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Larissa

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #02	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #03	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #04	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #05	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #06	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #07	Esperado	Convivo com isso	Indiferente
RF #08	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #09	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #10	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

RF #11	Gostaria	Não Importa	Atrativo
--------	----------	-------------	----------

Lucas

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
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	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #07	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #08	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #09	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #10	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #11	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Luísa

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
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	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #05	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #06	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #07	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #08	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #09	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #10	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #11	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Marcus Vinícius

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
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

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

RF #05	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #06	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #07	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #08	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #09	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #10	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #11	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Mayara

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
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	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #05	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #06	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #07	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #08	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #09	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #10	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #11	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo

Média Ponderada

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	Atrativo
RF #06	Atrativo
RF #07	Deve ser feito
RF #08	Deve ser feito
RF #09	Deve ser feito
RF #10	Deve ser feito
RF #11	Deve ser feito

SGI	Versão: 1.5
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 24/03/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

2.3 Requisitos Não Funcionais

Identificador	Descrição do Requisito
RN #01	Processo de Software: É necessário que o Processo de Software seja constituído pelo Kanban + SVN + RedMine.
RN #02	Linguagem PHP: É necessário que se adote a linguagem PHP, pois é uma poderosa linguagem de programação, dando suporte a manipulação da estrutura HTML.
RN #03	Design Pattern MVC: Será utilizado o design pattern MVC. Esse padrão de projeto será adotado pois facilita a reutilização do código e facilita também a forma com que a implementação será gerenciada, permitindo que cada camada possa ser construída de forma quase que completamente independente. Não será utilizada nenhuma ferramenta de geração de código.
RN #04	Requisitos de Sistema de Ajuda e de Documentação de Usuário On-line: É necessário disponibilizar, através da Web, a documentação do desenvolvimento do Protótipo do de Projeto de SGI, para propiciar a troca de informações e experiências entre todos os grupos participantes da disciplina.
RN #05	Este sistema deverá ser capaz de propiciar uma interface agradável ao usuário, com opções simples, e autoexplicativas.

3. Questionário de Perguntas aos Stakeholders

1. E se houvesse uma funcionalidade que classificasse tanto os clientes como as empresas, para que não ocorresse de clientes que sempre fazem avaliações negativas para estabelecimentos, mesmo sem nexos, acabe diminuindo a classificação geral da empresa nos rankings?
R.:
2. A criação dos rankings devem ser feitas especificamente de determinada maneira, ou podem haver diferentes tipos abrangendo outros fatores determinantes?
R.: