
Reclame São João

Módulo 5 - Administrativo
Modelo de Casos de Uso
Versão 2.5

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
30/03/2017	1.0	Versão inicial.	Winnie, Gabriel Rehder, Ingrid, Elizandra, Luiz Fernando, Gustavo
03/04/2017	1.1	Modificação dos casos de uso	Winnie, Gabriel Rehder, Ingrid, Elizandra, Luiz Fernando, Gustavo
10/04/2017	1.2	Modificação de caso de uso em gerenciar tipos de estabelecimento.	Elizandra, Ingrid
12/04/2017	1.3	Modificações dos casos de uso em gerenciamento de usuário.	Luiz Fernando
15/04/2017	1.4	Modificações dos casos de uso em gerenciar tipos de estabelecimento.	Ingrid
17/04/2017	1.5	Modificações dos casos de uso.	Winnie, Ingrid, Amanda, Elizandra, Luiz Fernando, Gustavo.
24/04/2017	1.6	Alterações do Doc. De Caso de Uso	Winnie, Elizandra, Ingrid
08/05/2017	1.7	Refinamento do Documento de Caso de Uso e inserção dos protótipos de Interface Homem-Máquina	Elizandra e Gabriel Rehder.
29/05/2017	2	Inserção do ator Moderador e alteração da estimativa de esforços	Gustavo, Elizandra e Amanda
31/08/2017	2.1	Atualização das características dos requisitos do documento com base no software novo desenvolvido pelo módulo.	Amanda, Gabriel Rehder e Ingrid.
18/09/2017	2.2	Atualização dos casos de uso, de acordo com as alterações feitas no software	Amanda, Ingrid, Winnie.
05/10/2017	2.3	Revisão e correção dos erros dos casos de uso.	Amanda, Ingrid, Elizandra.
15/11/2017	2.4	Atualização dos casos de uso.	Ingrid.
30/11/2017	2.5	Colocação das imagens do protótipo atualizado.	Ingrid.

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

Índice Analítico

1.	Introdução	4
2.	Atores	4
2.1	Funcionário	4
2.2	Fornecedor	4
2.3	Cliente	4
3.	Diagrama de Caso de Uso	5
4.	Documentação dos Casos de Uso	6
4.1	Gerenciamento tipos de estabelecimento	6
4.2	Inserir Tipo de Estabelecimento.	7
4.3	Atualizar Tipo de Estabelecimento.	8
4.4	Excluir Tipo de Estabelecimento.	9
4.5	Verificar se existem Tipos de Reclamações vinculados ao Tipo de Estabelecimento em questão.	10
4.6	Gerenciar Tipos de Reclamação.	11
4.6	Inserir Tipo de Reclamação.	12
4.7	Atualizar Tipo de Reclamação.	13
4.8	Excluir Tipo de Reclamação.	14
4.9	Gerenciar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos.	15
5	Inserir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.	16
5.1	Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos.	17
5.2	Excluir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.	18
5.1	Punir Consumidor	19
5.2	Gerenciamento De Usuários	20
5.3	Editar usuário	21
5.3.1	– Excluir usuário	23
5.3.2	– . Tornar usuário Administrador	24
5.4	Caixa de Pesquisa	25
5.4.1	Fale conosco	26
5.5.4	– Enviar Respostas de Duvidas.	27
5.4.2	Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação	28
5.	Fim do Caso de Uso.	28
5.4.3	Controlar Autorização De Reclamação	29
6.	Estimativa de Esforços por Pontos de Caso de Uso	31
6.1	Fatores Técnicos	31
6.2	Fatores Ambientais	31
6.3	Estimativa	31

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

1. Introdução

Este documento apresenta uma Visão dos Casos de Uso organizando o Modelo dos Casos de Uso do Protótipo de Projeto de Unidade de Software – USC SGCPR.

2. Atores

2.1 Funcionário

Descrição: Funcionário da Empresa.

2.2 Fornecedor

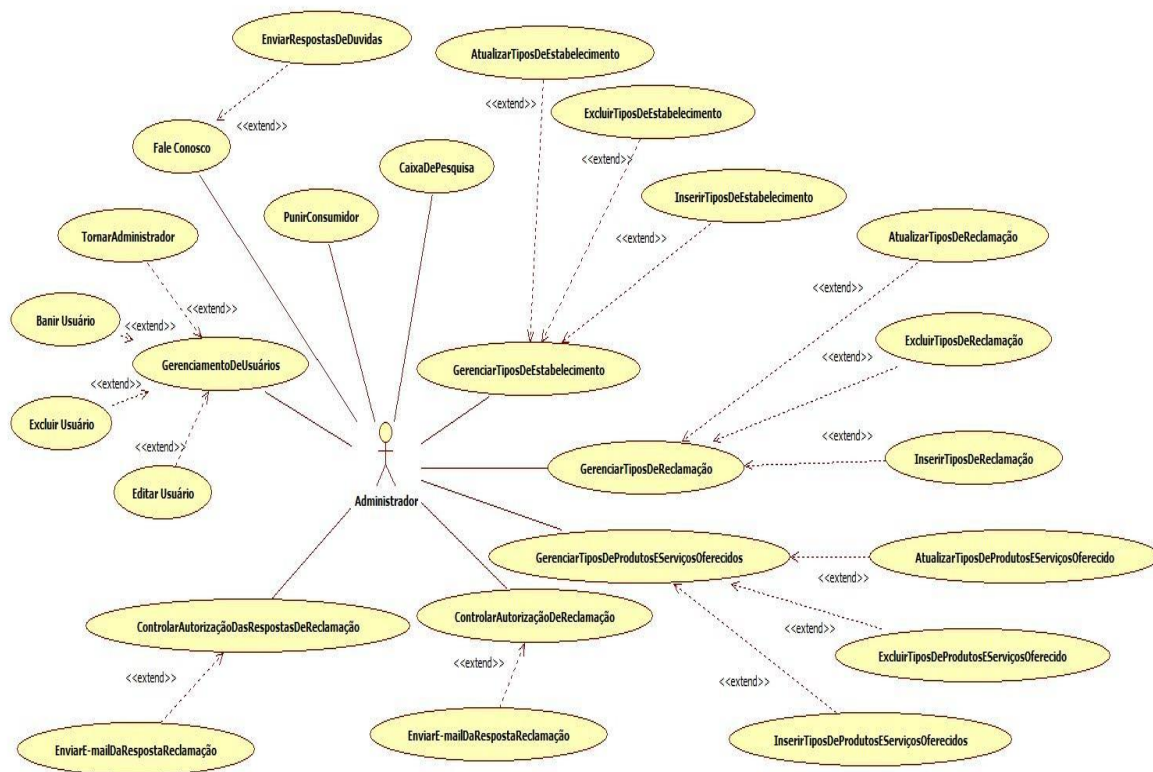
Descrição: Cliente Fornecedor.

2.3 Cliente

Descrição: Cliente da Empresa.

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

3. Diagrama de Caso de Uso



Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

4. Documentação dos Casos de Uso

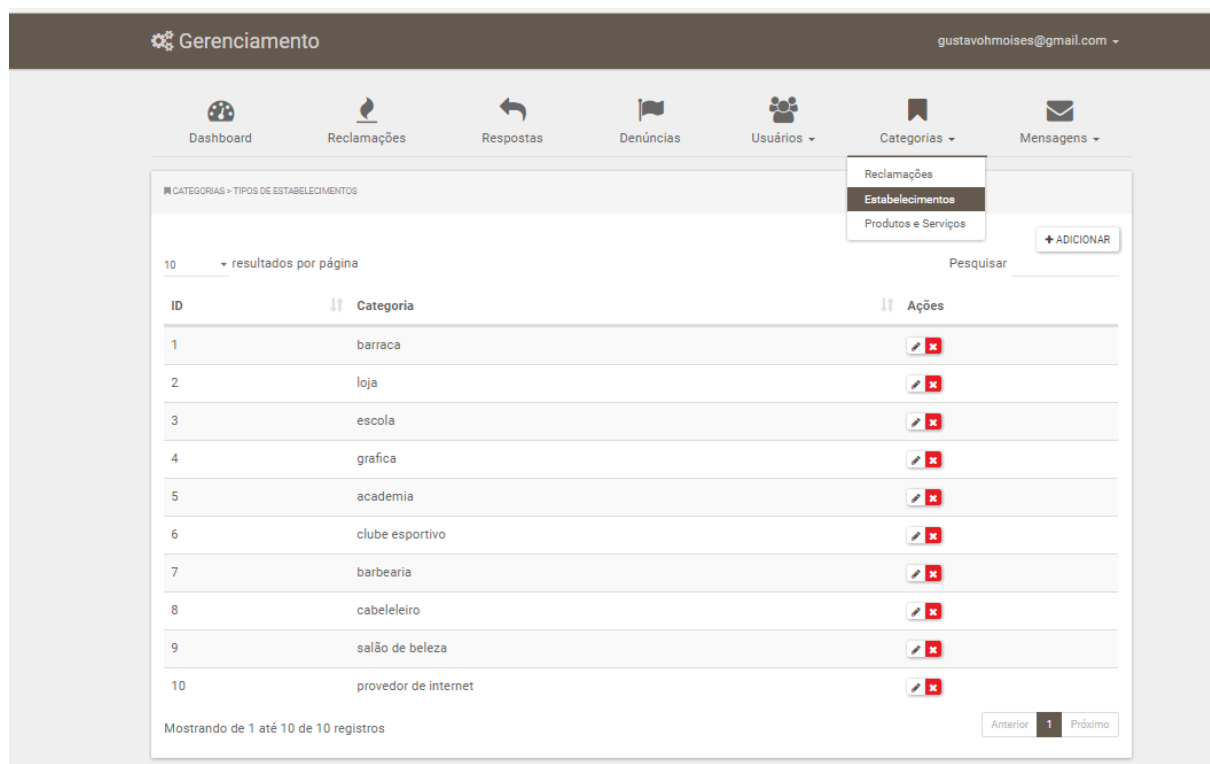
4.1 Gerenciamento tipos de estabelecimento

Nome do Caso de Uso: Gerenciar Tipos de Estabelecimento	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Tipos de Estabelecimento for selecionado. Ele deve adicionar, atualizar, excluir ou pesquisar um novo tipo de estabelecimento e suas informações no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Categorias <input type="checkbox"/> Estabelecimentos ” no menu de seleção.	2. Exibir uma tabela com a listagem de tipos de estabelecimento já cadastrados (ID, categoria, ações), e na frente do nome dos mesmos haverá um botão para sua exclusão, ou um botão para sua alteração. Acima deles ficará uma barra de pesquisa, e a cima dessa barra de pesquisa haverá um botão que possibilitará a inserção de um novo tipo de estabelecimento.
3. Fim do caso de uso	
Fluxo Alternativo A – Inserir Tipo de Estabelecimento	
4. A opção “Adicionar” no botão a cima da barra de pesquisa foi selecionada.	5. Exibir um pou-up com as caixas de texto: - Inserção da nova categoria.
6. Ao fazer a inserção do estabelecimento clicar em “adicionar” o nome da categoria ou “cancelar”.	7. Caso o nome não for adicionado exibir uma mensagem: - O campo não pode ficar em branco.
8. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo B – Atualizar Tipo de Estabelecimento	
9. A opção “Pincel” no botão ao lado do nome do Tipo de Estabelecimento foi selecionada.	10. Exibir um pou-up com as caixas de texto preenchidas, para a alteração, com as seguintes informações do Tipo de Estabelecimento: - Editar informações da categoria (Nome da categoria)
11. Após dados alterado clicar em “Salvar” ou “Fechar”.	12. Caso não adicione exibir um pop-up com a seguinte frase; - Tipo de estabelecimento já existente.
13. Retornar ao passo 7 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo C – Excluir Tipo de Estabelecimento	
14. A opção “X” no botão acima da barra de pesquisa foi selecionada.	15. Exibir um pop-up com a seguinte mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir a categoria: (Nome da categoria)?”.

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

16. Após excluir a categoria clicar em “Confirmar” ou em “Cancelar”.	17. Caso exclua o estabelecimento exibir a seguinte informação: - Estabelecimento deletado com sucesso.
18. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo D – Pesquisar Tipo de Estabelecimento	
19. Ao clicar na “Barra de Procurar” em cima da listagem.	20. Conforme for digitado o nome do Tipo de Estabelecimento desejado, aparecerá uma aba abaixo da barra de pesquisa que exibirá sugestões de Tipos de Estabelecimento existentes.
21. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo E – Verificar se existem reclamações vinculados ao Tipo de Estabelecimento em questão	
22. Ao clicar em “Confirmar ” durante a exclusão do Tipo de Estabelecimento.	23. Verificar em banco, se existem reclamações vinculados ao determinado Tipo de Estabelecimento a ser excluído, e caso existam exibir um pop-up com a seguinte mensagem “Erro ao deletar. Tipo de Estabelecimento já está em uso!”, e aguardar o clique do usuário em “OK” para retornar a página de listagem.
24. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	

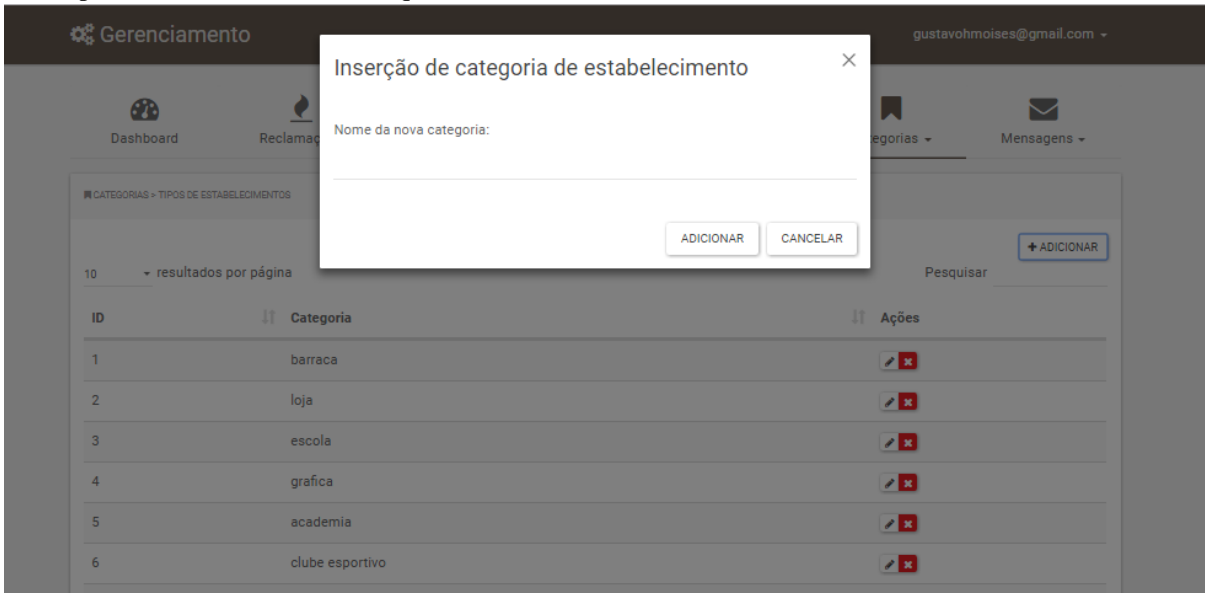
Protótipo de Interface Homem-Máquina:



4.2 Inserir Tipo de Estabelecimento.

Nome do Caso de Uso: Inserir Tipo de Estabelecimento	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

	Inserir Tipos de Estabelecimento for selecionado. Ele deve adicionar um novo tipo de estabelecimento e suas informações no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “Adicionar” no botão a cima da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto: - Inserção da nova categoria.
3. Preencher os campos.	4. Verificar se o Tipo de Estabelecimento informado já existe e se não há campos em branco, adiciona o tipo de estabelecimento no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Verificar Obrigatoriedade dos Campos	
	6. Identifica-se que o usuário não preencheu todos os campos obrigatórios. Assim, o sistema irá apresentar a seguinte mensagem: “O campo não pode ficar em branco”.
7. Caso não queira adicionar selecionar a opção “Cancelar”	
	8. Retorna ao Passo 5.
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	
	

4.3 Atualizar Tipo de Estabelecimento.

Nome do Caso de Uso: Atualizar Tipo de Estabelecimento	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Atualizar Tipos de Estabelecimento for selecionado. Ele deve atualizar as informações do Tipo de Estabelecimento no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:

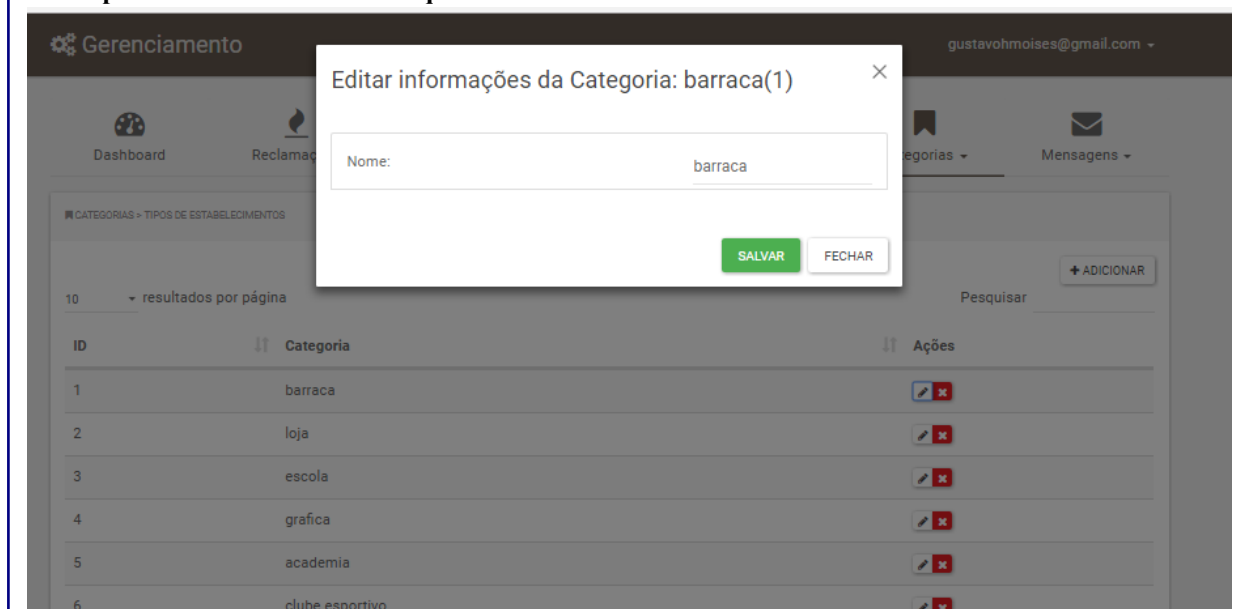
Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

1. A opção “Pincel” no botão ao lado do nome do Tipo de Estabelecimento foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto preenchidas, para a alteração, com as seguintes informações do Tipo de Estabelecimento: - Editar informações da categoria (Nome da categoria)
3. Preencher os campos.	4. Permitir a alteração das informações do Tipo de Estabelecimento, adiciona as novas informações.
5. Ao alterar as informações clicar em “Salvar” caso não “Fechar”.	6. Caso não atualize exibir a seguinte mensagem: - O campo não pode ficar em branco
7. Fim do Caso de Uso.	

Fluxo Alternativo A – Verificar Obrigatoriedade dos Campos

	8. Identifica-se que o usuário não preencheu todos os campos obrigatórios. Assim, o sistema irá apresentar a seguinte mensagem: “Campos obrigatórios precisam ser preenchidos”.
	9. Retorna ao Passo 7.

Protótipo de Interface Homem-Máquina:



4.4 Excluir Tipo de Estabelecimento.

Nome do Caso de Uso: Excluir Tipo de Estabelecimento	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Excluir Tipos de Estabelecimento for selecionado. Ele deve excluir as informações do Tipo de Estabelecimento no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “X” no botão acima da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pop-up com a mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir a categoria:(Nome da categoria)?”.
3. Caso queira excluir clicar no botão “Confirmar” ou no botão “Cancelar”.	4. Fim do Caso de Uso.
Fluxo Alternativo A – Verificar a Integridade da Exclusão	
	5. Após a exclusão exibir a seguinte mensagem:

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

6. Retorna ao Passo 4.	- Estabelecimento deletado com sucesso.
------------------------	---

Protótipo de Interface Homem-Máquina:

×

Exclusão da Categoria: Banco

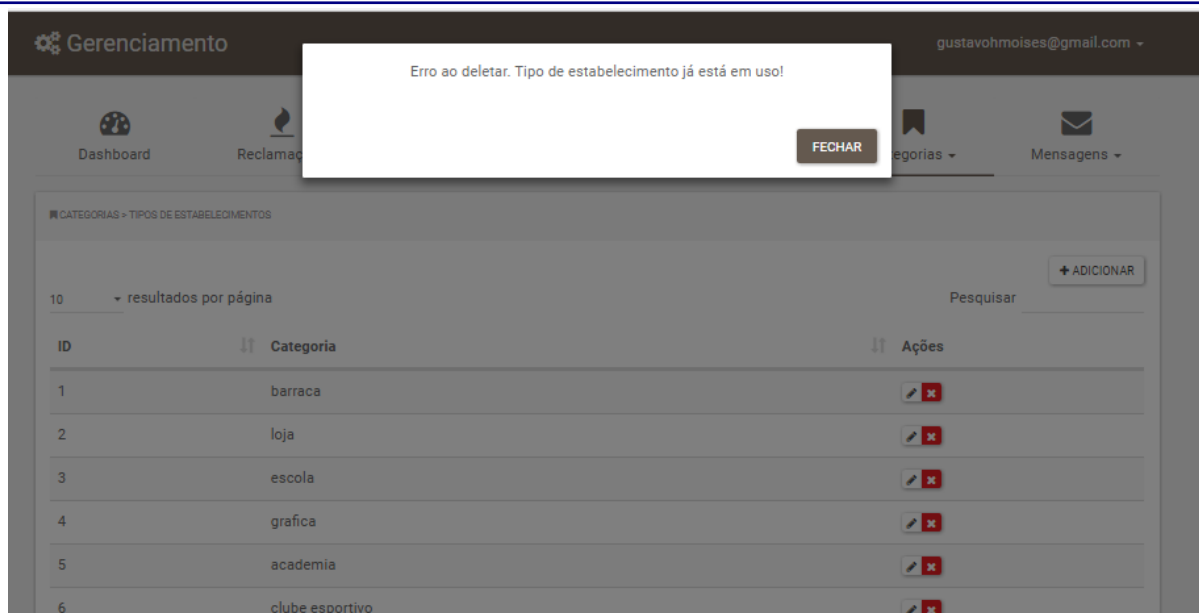
Você tem certeza que deseja excluir o categoria: Banco ?

CONFIRMAR
CANCELAR

4.5 Verificar se existem Tipos de Reclamações vinculados ao Tipo de Estabelecimento em questão.

Nome do Caso de Uso: Verificar se existem Tipos de Reclamações vinculados ao Tipo de Estabelecimento em questão	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método verificar se existem reclamações vinculados ao Tipo de Estabelecimento em questão seja selecionado. Ele deve executar uma busca no banco de dados e verificar se existem reclamações vinculadas ao tipo de estabelecimento em questão.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1.Ao clicar em “Confirmar ” durante a exclusão do Tipo de Estabelecimento.	2.Verificar em banco, se existem Tipos de Reclamações vinculados ao determinado Tipo de Estabelecimento a ser excluído, e caso existam exibir um pop-up com a seguinte mensagem “Erro ao deletar. Tipo de Estabelecimento já está em uso!”, e aguardar o clique do usuário em “OK” para retornar a página de listagem.
3. Preencher os campos.	4. Permitir a alteração das informações do Tipo de Estabelecimento adiciona as novas informações Tipo de Estabelecimento no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Verificar Obrigatoriedade dos Campos	
	6. Identifica-se que o usuário não preencheu todos os campos obrigatórios. Assim, o sistema irá apresentar a seguinte mensagem: “O campo não pode ficar em branco”.
	7. Retorna ao Passo 5.
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	



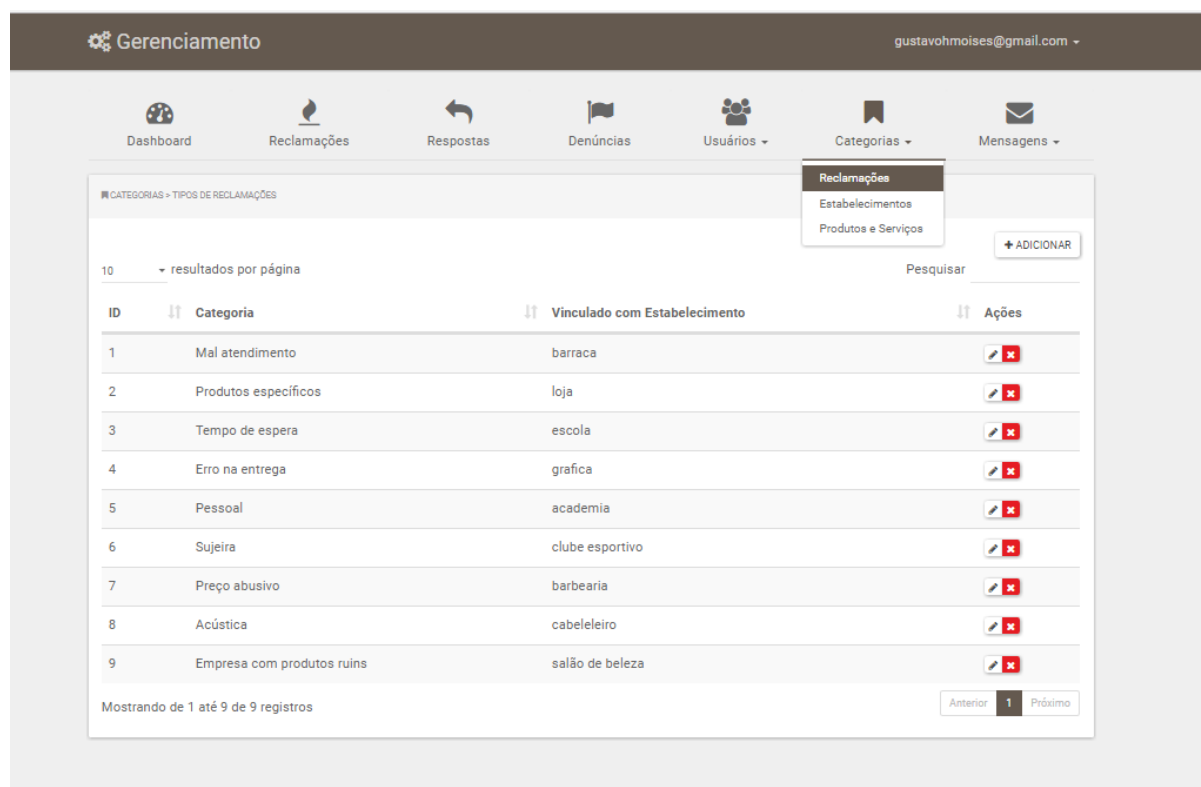
4.6 Gerenciar Tipos de Reclamação.

Nome do Caso de Uso: Gerenciar Tipos de Reclamação	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método “Tipos de Reclamação” for selecionado. Ele deve adicionar atualizar, excluir ou pesquisar um novo tipo de reclamação e suas informações no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Categorias □ Reclamações” no menu de seleção.	2. Exibir a listagem dos Tipos de Reclamação existentes e ao lado de seus nomes um botão que permite a alteração, e outro que permite a exclusão. Tudo isso localizado abaixo de uma barra de pesquisa que ficará abaixo de um botão que permitirá a inclusão de outro tipo de reclamação.
3. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Inserir Tipo de Reclamação	
4. Selecionar “Adicionar” no botão a cima da barra de pesquisa.	5. Exibir um pou-up com as caixas de texto: - Nome da nova reclamação; - Estabelecimento (ao qual ela está vinculada);
6. Preencher os campos.	7. Verificar se o Tipo de Reclamação informado já existe e se não há campos em banco, adiciona o Tipo de Reclamação no Banco de Dados e limpa os campos.
8. Retorna ao Passo 3 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo B – Atualizar Tipo de Reclamação	
9. A opção “Pincel” no botão ao lado do nome do Tipo de Reclamação foi selecionada.	10. Exibir um pou-up com os seguintes campos disponíveis com os dados do Tipo de Reclamação disponíveis para alteração, ou seja: - Nome (da reclamação); - Estabelecimento (ao qual ela está vinculada).

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

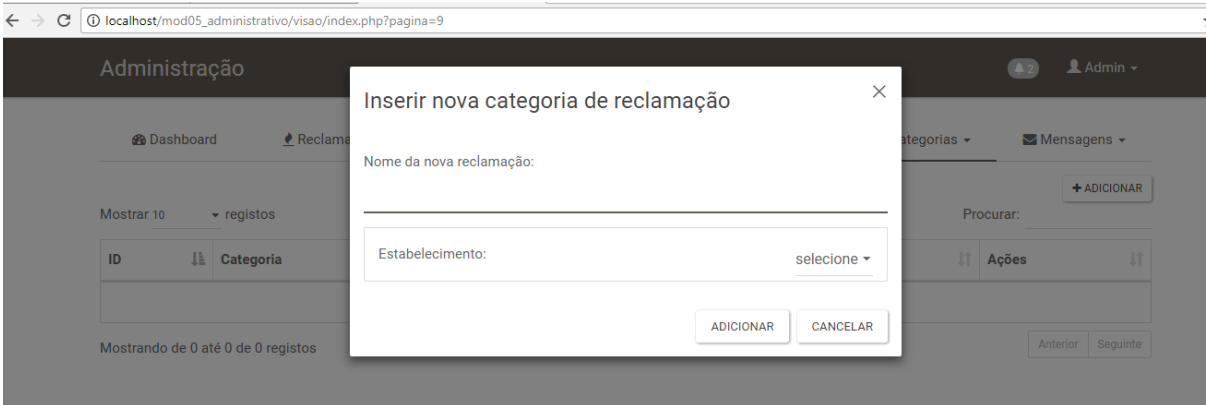
11. Digita nos campos desejados os valores a serem alterados.	12. Verifica se o novo nome já existe ou se há campos em branco, altera as informações do Tipo de Reclamação no Banco de Dados.
13. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo C – Excluir Tipo de Reclamação	
14. A opção “X” no botão ao lado da barra de pesquisa foi selecionada.	15. Exibir um pop-up com a mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir a categoria: (descrição)? ”, e em baixo um botão para confirmação (CONFIRMAR) e um botão para cancelar o processo (CANCELAR).
16. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo D – Pesquisar Tipo de Reclamação	
17. Ao clicar na “Barra de Pesquisa” em cima da listagem.	18. Conforme for digitado o nome do Tipo de Reclamação desejado, aparecerá uma aba abaixo da barra de pesquisa que exibirá sugestões de Tipos de Reclamação existentes.
19. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	

Protótipo de Interface Homem-Máquina:



4.6 Inserir Tipo de Reclamação.

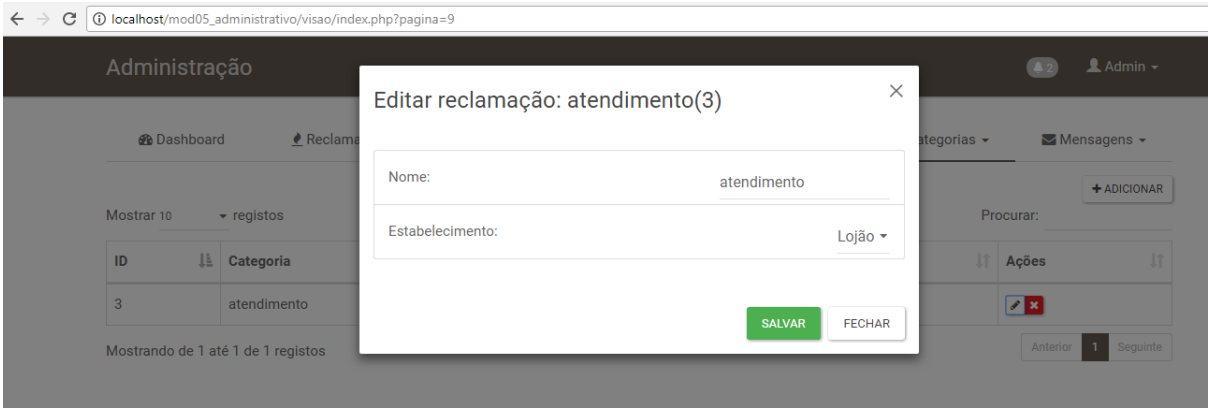
Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

Nome do Caso de Uso: Inserir Tipo de Reclamação	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Inserir Tipos de Reclamação for selecionado. Ele deve adicionar um novo Tipo de Reclamação e suas informações no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Selecionar “Adicionar” no botão a cima da barra de pesquisa.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto: - Nome da nova reclamação; - Estabelecimento (ao qual ela está vinculada);
3. Preencher os campos.	4. Verificar se o Tipo de Reclamação informado já existe e se não há campos em branco, adiciona o Tipo de Reclamação no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Verificar Obrigatoriedade dos Campos	
	6. Identifica-se que o usuário não preencheu todos os campos obrigatórios. Assim, o sistema irá apresentar a seguinte mensagem: “Campos obrigatórios precisam ser preenchidos”.
	7. Retorna ao Passo 5.
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	
	

4.7 Atualizar Tipo de Reclamação.

Nome do Caso de Uso: Atualizar Tipo de Reclamação	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Atualizar Tipos de Reclamação for selecionado. Ele deve atualizar as informações do Tipo de Reclamação no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “Pincel” no botão ao lado do nome do Tipo de Reclamação foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto preenchidas, para a alteração, com as seguintes informações do Tipo de Reclamação: - Nome (da reclamação); - Estabelecimento (ao qual ela está vinculada).

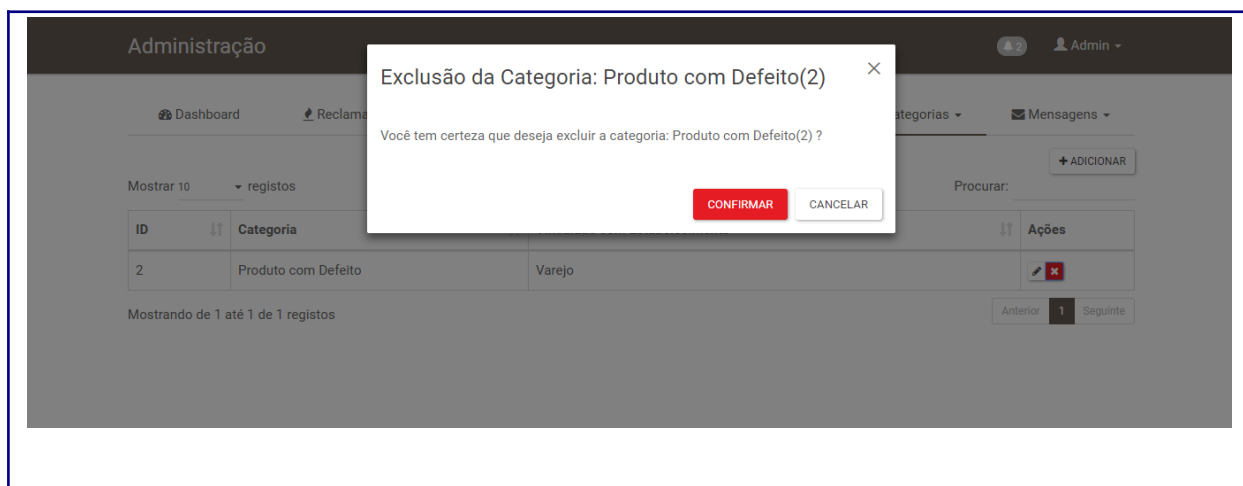
Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

3. Preencher os campos.	4. Permitir a alteração das informações do Tipo de Reclamação, adiciona as novas informações Tipo de Reclamação no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Verificar Obrigatoriedade dos Campos	
	6. Identifica-se que o usuário não preencheu todos os campos obrigatórios. Assim, o sistema irá apresentar a seguinte mensagem: “Campos obrigatórios precisam ser preenchidos”.
	7. Retorna ao Passo 5.
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	
	

4.8 Excluir Tipo de Reclamação.

Nome do Caso de Uso: Excluir Tipo de Reclamação	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Excluir Tipos de Reclamação for selecionado. Ele deve excluir as informações do Tipo de Reclamação no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “X” no botão ao lado da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pop-up com a mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir categoria: (descrição)?”, e em baixo um botão para confirmação (CONFIRMAR) e um botão para cancelar o processo (CANCELAR).
3. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Verificar a Integridade da Exclusão	
	4. Verifica se as informações do Tipo de Reclamação foram excluídas de maneira correta e exibe a mensagem: “Tipo de Reclamação excluído com sucesso!”.
	5. Retorna ao Passo 3.
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	



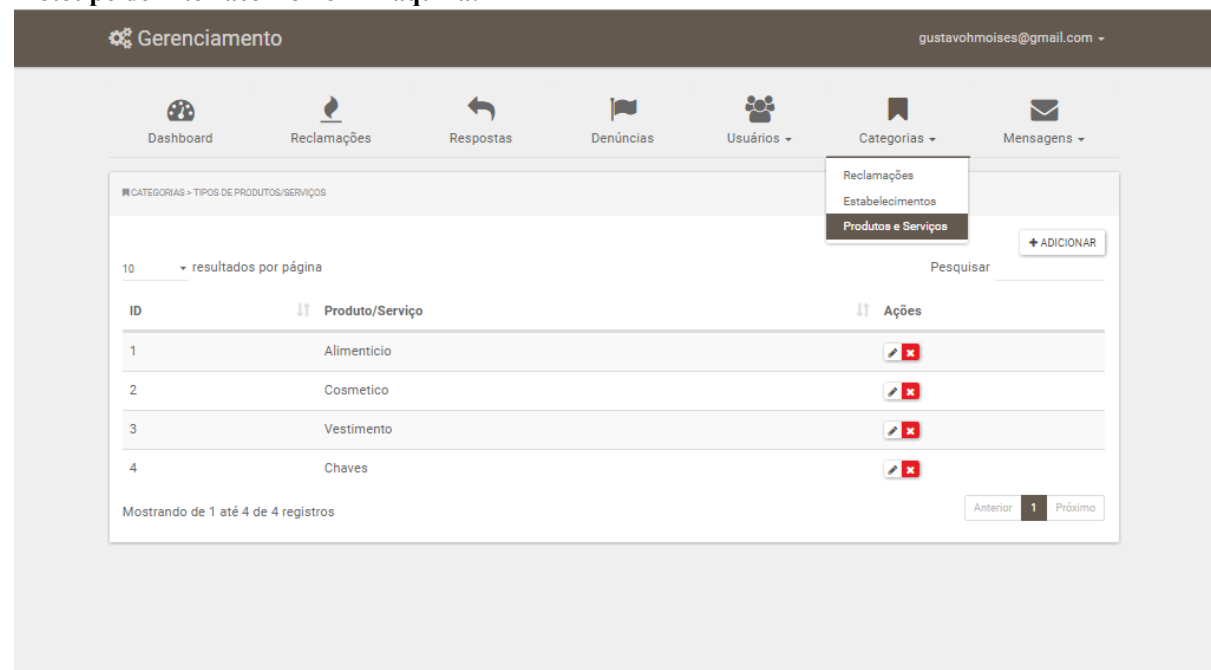
4.9 Gerenciar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos.

Nome do Caso de Uso: Gerenciar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos.	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método “Produtos e Serviços” for executado. Ele deve adicionar, atualizar, excluir ou pesquisar as informações dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Categorias □ Produtos e Serviços” no menu de seleção.	2. Exibir a listagem dos Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos existentes e ao lado de seus nomes um botão que permite a alteração, e outro que permite a exclusão. Tudo isso localizado abaixo de uma barra de pesquisa que ficará abaixo de um botão que permitirá a inclusão de outro Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.
3. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Inserir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos	
4. Selecionar “Adicionar” no botão acima da barra de pesquisa.	5. Exibir um pop-up com as caixas de texto: - Nome do novo Produto / Serviço;
6. Preencher os campos.	7. Verificar se o Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos informada já existe e se não há campos em banco, adiciona o Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos no Banco de Dados e limpa os campos.
8. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	
Pós-Condição:	Limpar os campos.
Fluxo Alternativo B – Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos	
9. Selecionar “PINCEL” no botão ao lado do nome do	10. Exibir um pop-up com os seguintes campos

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

Reclamação.	disponíveis com os dados do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos disponíveis para alteração, ou seja: -Nome (do tipo de produto / serviço oferecido);
11. Digita nos campos desejados os valores a serem alterados.	12. Verifica se o novo nome já existe ou se há campos em branco, altera as informações do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos no Banco de Dados.
13. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo C – Excluir Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos	
14. Selecionar “X” no botão ao lado do nome do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.	15. Exibir um pop-up com a mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir o Produto/Serviço: (descrição)? ”, e em baixo um botão para confirmação (CONFIRMAR) e um botão para cancelar o processo (CANCELAR).
16. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo D – Pesquisar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos	
17. Ao clicar na “Barra de Pesquisa” em cima da listagem.	18. Conforme for digitado o nome do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos desejado, aparecerá uma aba abaixo da barra de pesquisa que exibirá sugestões de Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos existentes.
19. Retornar ao passo 3 do Fluxo Principal.	

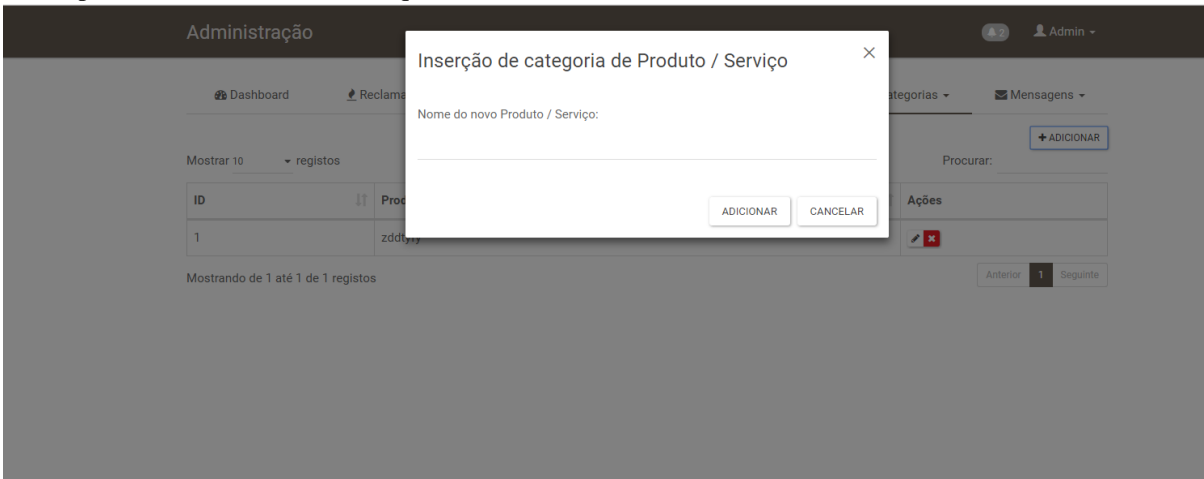
Protótipo de Interface Homem-Máquina:



5 Inserir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.

Nome do Caso de Uso: Inserir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos	
	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Inserir Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos for selecionado.

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

	Ele deve adicionar um novo Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos e suas informações no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “Adicionar” no botão acima da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com a caixa de texto: -Nome do novo Produto / Serviço.
3. Preencher os campos.	4. Verificar se o Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos informado já existe e se não há campos em branco, adiciona o Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos no Banco de Dados e limpa os campos.
5. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Verificar Obrigatoriedade dos Campos	
	6. Identifica-se que o usuário não preencheu todos os campos obrigatórios. Assim, o sistema irá apresentar a seguinte mensagem: “Campos obrigatórios precisam ser preenchidos”.
	7. Retorna ao Passo 5.
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	
	

5.1 Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos.

Nome do Caso de Uso: Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Atualizar Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos for selecionado. Ele deve atualizar as informações do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “PINCEL” no botão acima da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pou-up com as caixas de texto preenchidas, para a alteração, com as seguintes informações do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos:

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

3. Preencher os campos.	-Nome (do produto /serviço em questão).
5. Fim do Caso de Uso.	4. Permitir a alteração das informações do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos, adiciona as novas informações Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos no Banco de Dados e limpa os campos.
Fluxo Alternativo A – Verificar Obrigatoriedade dos Campos	
	6. Identifica-se que o usuário não preencheu todos os campos obrigatórios. Assim, o sistema irá apresentar a seguinte mensagem: “Campos obrigatórios precisam ser preenchidos”.
	7. Retorna ao Passo 5.

Protótipo de Interface Homem-Máquina:

5.2 Excluir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos.

Nome do Caso de Uso: Excluir Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o método Excluir Tipos de Produtos e Serviços Oferecidos for selecionado. Ele deve excluir as informações do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos no banco de dados.
Ator Principal:	Moderador, Administrador.
Pré-Condição:	O usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. A opção “X” no botão ao lado da barra de pesquisa foi selecionada.	2. Exibir um pop-up com a mensagem: “Você tem certeza que deseja excluir o Produto/Serviço: (descrição)? ”, e em baixo um botão para confirmação (CONFIRMAR) e um botão para cancelar o processo (CANCELAR).
3. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Verificar a Integridade da Exclusão	
	4. Verifica se as informações do Tipo de Produtos e Serviços Oferecidos foram excluídas de maneira correta e exibe a mensagem: “Tipo de Produtos e Serviços

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

	Oferecidos deletado com sucesso!''.
	5. Retorna ao Passo 3.

Protótipo de Interface Homem-Máquina:



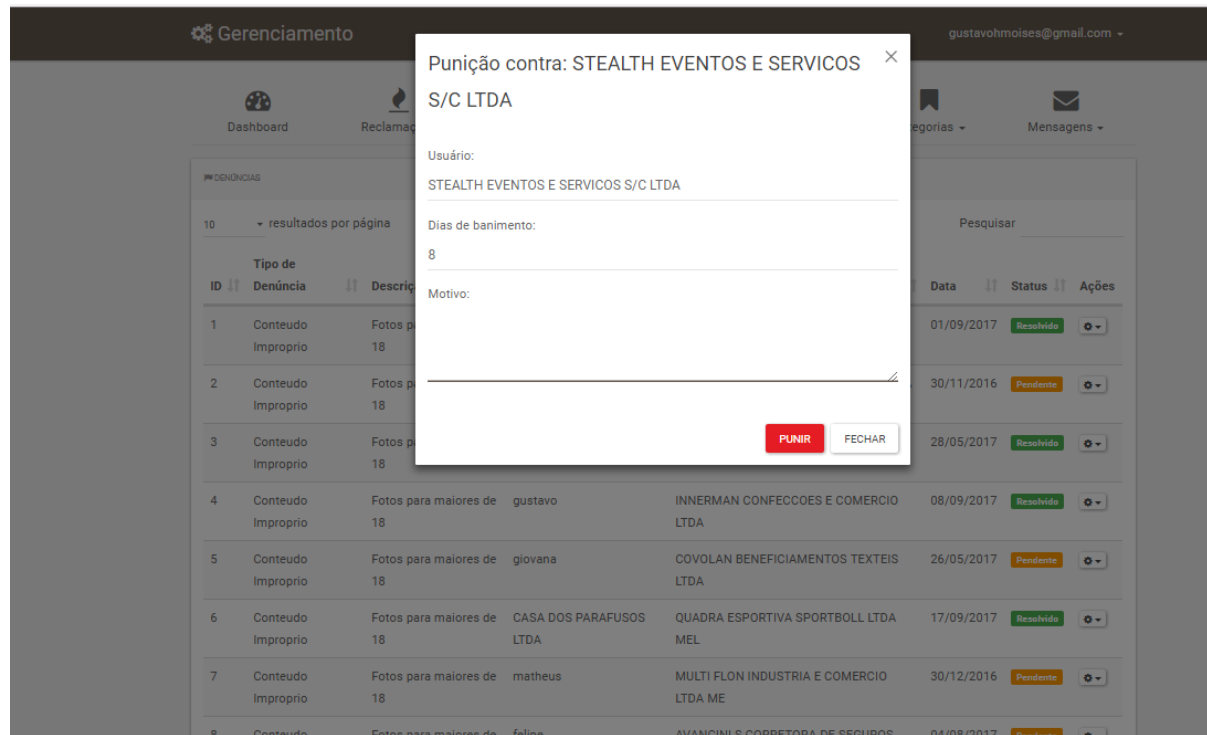
5.1 Punir Consumidor

Nome do Caso de Uso: Punir Consumidor	
Breve Descrição:	Neste caso de uso o administrador poderá punir os usuários que usarem o site de forma indevida.
Ator Principal:	Moderador, Administrador
Pré-Condição:	Estar logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Denúncias” no menu de seleção.	2. Exibir uma listagem com: ID, Tipo de Denúncia, Descrição, Denunciado, Link, Data, Status, Ações; Do usuário em questão.
3. Em ações, clicar em “Gerenciamento”.	4. Exibir um sub-menu com as opções referentes ao destino do usuário em questão: -Visualizar; -Punir Usuário;
5. O usuário deverá selecionar uma das opções apresentadas.	6. O sistema deverá executar o caso de uso correspondente a opção selecionada pelo usuário, ou seja: -Visualizar: exibir um pop-up que permite a visualização do status do usuário no site; -Punir Usuário: exibir um pop-up que permite, ao administrador, atribuir um determinado tempo de banimento para o usuário em questão;
7. Com a opção selecionada aparecerá um pop up com as informações da denúncia e campos para que sejam adicionados os dias de banimento e o motivo para o banimento.	
8. Preencher os Campos	9. Verificação dos dados
	10. Atualização no banco de dados

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

11. Fim do Caso de Uso.

Protótipo de Interface Homem-Máquina:



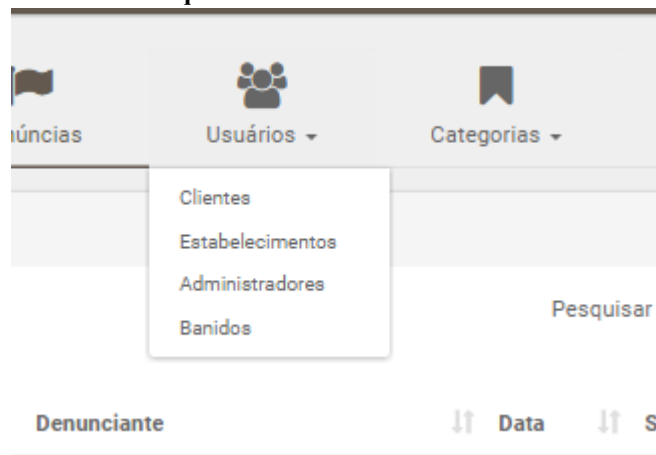
5.2 Gerenciamento De Usuários

Nome do Caso de Uso: Gerenciamento De Usuários	
Breve Descrição:	Neste caso de uso o administrador irá gerenciar os usuários podendo mantê-lo e editar ou torna-lo administrador e agente moderador
Ator Principal:	Administrador
Pré-Condição:	Administrador logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Usuários” no menu de seleção.	2. Exibir um sub menu com os seguintes tipos de usuários: - Clientes; - Estabelecimentos; - Administradores; - Banidos.
3. Clicar em “Clientes”, “Estabelecimentos”, “Administradores” e “Banidos” no sub menu.	4. Exibir uma listagem de usuários contendo: ID, Privilégio (Administrador ou Moderador), Imagem, Usuário, E-mail, CPF ou CNPJ, Data de Registro, Última Visita (caso o usuário seja um cliente), Data de Banimento, Duração do Banimento e Motivo (caso o usuário esteja na lista de banidos), e a disponibilidade para a execução das seguintes ações: - Tornar (Usuário) inativo: caso a função “X” na frente do nome do usuário for executado, este será

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

	considerado inativo automaticamente; -Editar: esta função permite a edição dos usuários; -Pesquisar: esta função permite a busca por determinados usuários; -Criar Administrador: esta funcionalidade permite a criação de um novo administrador, a partir dos outros usuários cadastrados em banco; -Criar Agente Moderador: esta funcionalidade permite a criação de um novo agente moderador, a partir dos outros usuários cadastrados em banco;
5. O usuário deverá selecionar uma das opções apresentadas.	6. O sistema deverá executar o caso de uso correspondente a opção selecionada pelo usuário.
7.Verificação dos dados	8. Atualização no banco de dados
	9. Fim do Caso de Uso.

Protótipo de Interface Homem-Máquina:



5.3 Editar usuário

Nome do Caso de Uso: Editar Usuário	
Breve Descrição:	Neste caso de uso o administrador poderá editar usuários cadastrados.
Ator Principal:	Administrador
Pré-Condição:	Administrador logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. O usuário irá selecionar a opção do “Pincel”, ao lado do nome do usuário.	2. O caso de uso “Editar Usuário” será executado automaticamente.
	3. Exibir um pop-up com um formulário para alteração dos seguintes dados: *caso cliente - Nome; -E-mail; -CPF; -Data de Nascimento; -Rua; -Bairro; -Número;

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

	-Complemento; -Cidade; -Estado; -Telefone 1; -Telefone 2. * caso estabelecimento -Nome da empresa; -CNPJ; -Tipo de estabelecimento; -Público alvo; -Nome do responsável; -E-mail; -Site da empresa; -Facebook da empresa; -Telefone; -CEP; -Rua; -Bairro; -Número; -Complemento; -Cidade; -Estado. *caso administrador -Nome; -E-mail; - Senha; -Repita senha; -Privilégio (Administrador ou moderador). *caso banido -Informações sobre o banimento.
4. Preencher os campos	5.Verificação dos dados
	6. Atualização no banco de dados
	7. Fim do Caso de Uso.
Fluxo Alternativo A – Usuários inexistentes	
	8.Na listagem dos usuários caso não exista usuários cadastrado, será mostrado no lugar da tabela uma mensagem constando “Nenhum usuário encontrado”
Fluxo Alternativo C – Caso campos em branco na edição do usuários	
	9. Exibir a mensagem “Campos em branco”
10. Retornar ao passo 7 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo D – Continuação do fluxo principal	
Pós-Condição:	Fechamento do pop-up e mensagem de “Alterado com sucesso”
Regras de Negócio:	RN01 - Os campos Nome, Sobrenome, CPF, E-mail, data de nascimento são obrigatórios. RN02 - O campo CPF deve ser único
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

Editar informações do cliente(1)

Nome: CASA DOS PARAFUSOS LTDA E-mail: breno@gmail.com

CPF: 5.743.847-9 Data de Nascimento: dd/mm/aaaa

Rua: Olimpio dos Santos Bairro: Jardim Paineiras Número: 150 Complemento:

Cidade: Aguas da Prata Estado: SP

Telefone1: 11959101002 Telefone2: (19) 3653-0285

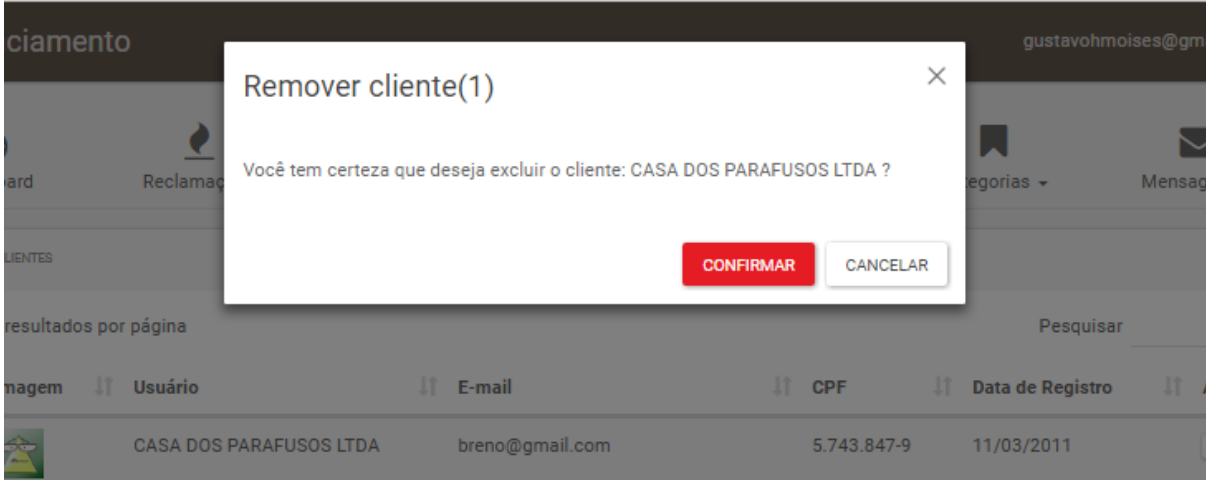
SALVAR **FECHAR**

ID	Imagem	Nome	E-mail	CPF	Data de Nascimento	Ações
1						
2						
3						
4						
5						
6		CASA DOS PARAFUSOS LTDA	breno@gmail.com	28.509.249-3	11/03/2011	
7		matheus	matheussardeli@gmail.com	21.885.324-2	11/03/2011	
8		felipe	felipemoazaras@hotmail.com	44.259.088-5	16/06/2017	
9		gustavo	gustavohmoises@gmail.com	38.068.160-9	12/03/2016	
10		giovana	giovanaazaroto.gc@gmail.com	40.007.383-K	11/03/2005	

5.3.1 – Excluir usuário

Nome do Caso de Uso: Excluir usuário (tornar usuário inativo)	
Breve Descrição:	Neste caso de uso o administrador poderá excluir usuários cadastrados.
Ator Principal:	Administrador
Pré-Condição:	Administrador logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. O usuário irá selecionar a opção “Excluir”.	2. O caso de uso “Tornar usuário inativo” será executado automaticamente quando a operação for confirmada.
3. visualizar os dados	4. Verificação dos dados
	5. Após a verificação dos dados há o armazenamento destes.
	6. Fim do Caso de Uso.
Fluxo Alternativo B – Usuários inexistentes	
	7. Na listagem dos usuários caso não exista usuários cadastrado, será mostrado no lugar da tabela uma mensagem constando “Nenhum usuário encontrado”
Fluxo Alternativo C – Caso campos em branco na edição do usuários	
	8. Exibir a mensagem “Campos em branco”
9. Retornar ao passo 6 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo D – Continuação do fluxo principal	
Pós-Condição:	Fechamento do pop-up e mensagem de “Alterado com sucesso”

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

Regras de Negócio:	RN01 - Os campos Nome, Sobrenome, CPF, E-mail, data de nascimento são obrigatórios. RN02 - O campo CPF deve ser único
Protótipo de Interface Homem-Máquina: 	

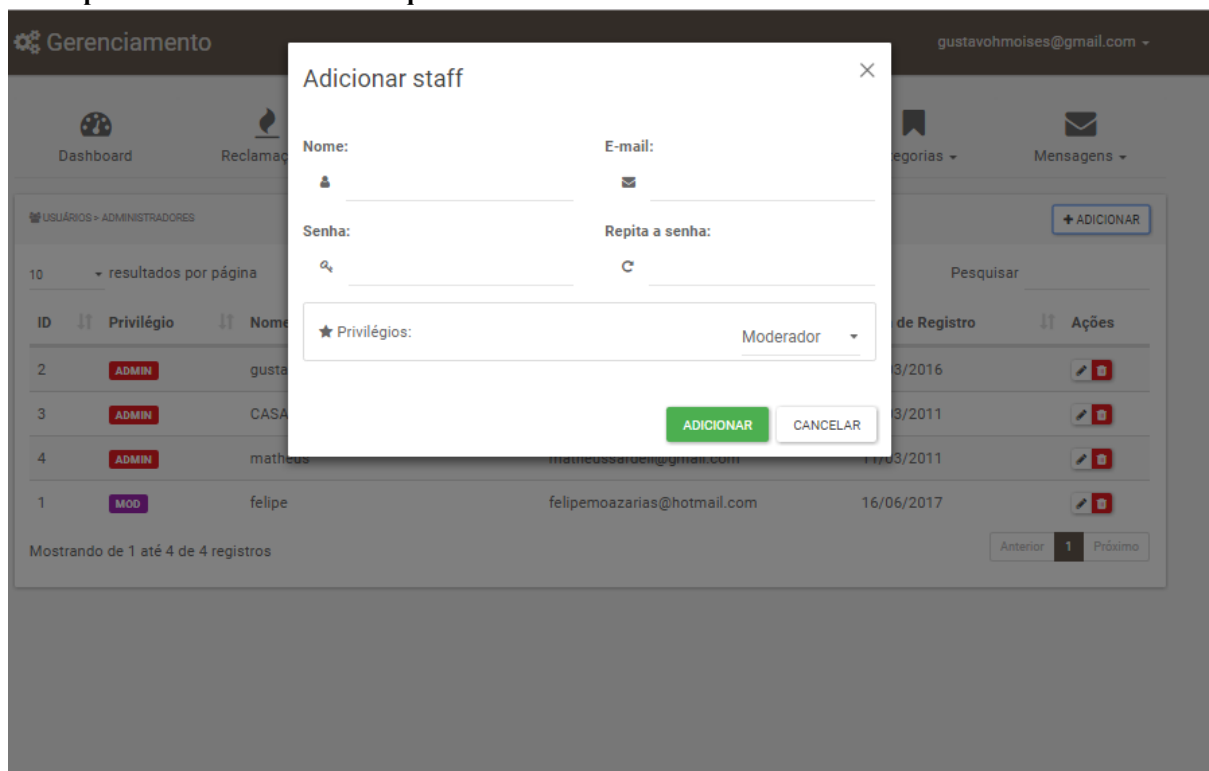
5.3.2 – . Tornar usuário Administrador

Nome do Caso de Uso: Tornar usuário Administrador	
Breve Descrição:	Neste caso de uso o administrador irá poder criar um novo administrador ou agente moderador, a partir dos usuário cadastrados em banco.
Ator Principal:	Administrador
Pré-Condição:	Administrador logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Usuários” no menu de seleção, escolhendo a opção “Administradores”.	2. Após a escolha irá exibir uma listagem da opção desejada contendo: ID, Privilégio, Nome, E-mail, Data de Registro, e as ações que podem ser executadas referentes ao usuário em questão.
3.Clicar em “+Adicionar” no botão acima da barra de pesquisa.	4.Exibir um pop-up com os seguintes campos: -Nome; -E-mail; -Senha; -Repita a senha; - Privilégios (Administrador ou Moderador). Disponíveis para a inserção dos dados do novo Administrador ou Agente Moderador, a partir de um determinado usuário cadastrado no banco de dados.
	5.Após clicar no botão irá exibir um pop-up mostrando se o usuário quer realmente confirmar a opção desejada contendo o nome do usuário e a descrição do mesmo
6. Verificação dos dados	7. Exclusão no banco de dados
8. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo B – Usuários inexistentes	

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

	9.Na listagem dos usuários caso não exista usuários cadastrado, será mostrado no lugar da tabela uma mensagem constando “Nenhum usuário encontrado”
Fluxo Alternativo C – Caso campos em branco na edição do usuários	
	10. Exibir a mensagem “Campos em branco”
11. Retornar ao passo 8 do Fluxo Principal.	
Fluxo Alternativo D – Continuação do fluxo principal	
Pós-Condição:	Fechamento do pop-up e mensagem de “Alterado com sucesso”
Regras de Negócio:	RN01 - Os campos Nome, Sobrenome, CPF, E-mail, data de nascimento são obrigatórios. RN02 - O campo CPF deve ser único

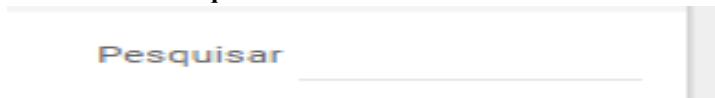
Protótipo de Interface Homem-Máquina:



5.4 Caixa de Pesquisa

Nome do Caso de Uso: Caixa de Pesquisa	
Breve Descrição:	Na caixa de pesquisar o administrador poderá realizar uma pesquisa do usuário, pelo nome e cpf exibindo uma listagem dos usuários.
Ator Principal:	Moderador, Administrador
Pré-Condição:	Estar logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar na aba “Usuários” podendo escolher entre “Cliente”, “Estabelecimento”, “Administrador” e “Banido”.	2. Após a escolha irá exibir uma listagem da opção desejada (Cliente, Estabelecimento, Administrador ou Banido) contendo: ID, Privilegio (Administrador ou Moderador), Imagem, Usuário, E-mail, CPF ou CNPJ, Data de

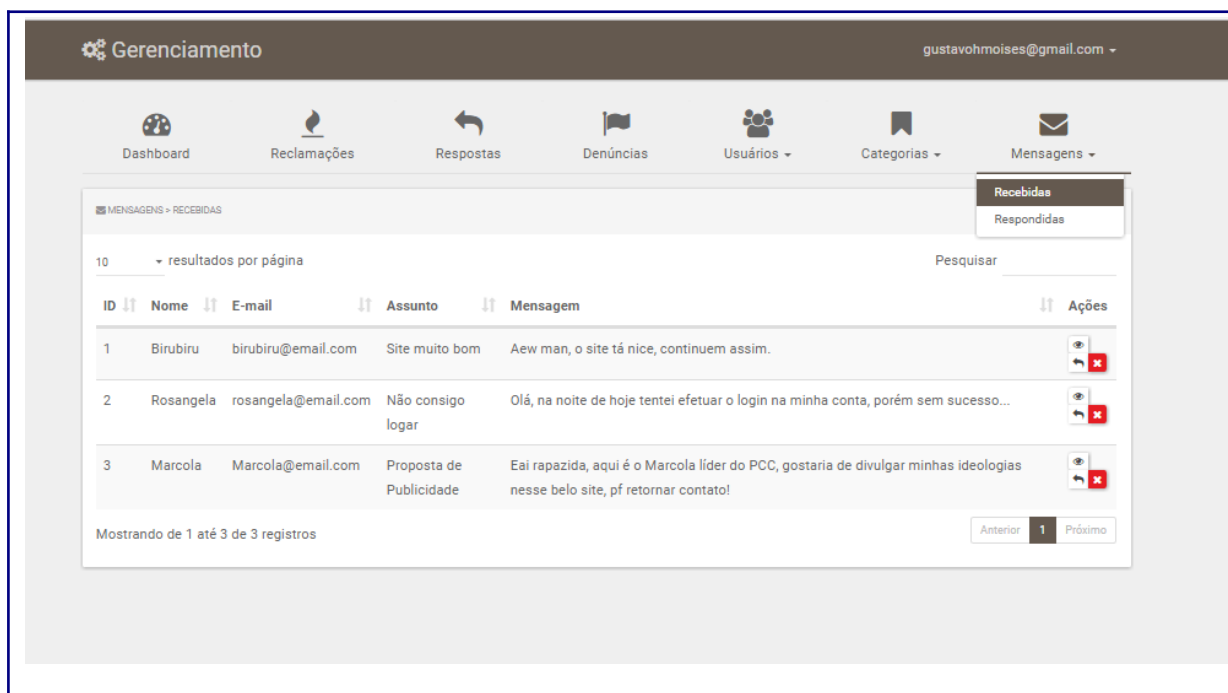
Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

	Registro, Última Visita (caso o usuário seja um cliente), Data de Banimento, Duração do Banimento e Motivo (caso o usuário esteja na lista de banidos), possibilitando a busca do usuário desejado.
3. Clicar “Categorias” podendo escolher entre “Reclamações”, “Estabelecimentos” e “Produtos e Serviços”.	4. Após a escolha irá exibir uma listagem da opção desejada (Reclamações, Estabelecimentos e Produtos e Serviços) contendo: ID, Categoria, Produto/Serviço (Caso a opção seja produto e serviço), Vinculado com Estabelecimento (caso a opção seja reclamações) e ações, e acima desta lista haverá uma barra possibilitando a busca do usuário desejado.
5. Fim de caso de uso	
Protótipo de Interface Homem-Máquina: 	

5.4.1 Fale conosco

Nome do Caso de Uso: Fale Conosco	
Breve Descrição:	Neste caso de uso será responsável pela respostas de dúvidas do usuário, fazendo com que o administrador ou a equipe responsável entre em contato com o usuário.
Ator Principal:	Moderador, Administrador
Pré-Condição:	Estar logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. O usuário irá selecionar a aba “Mensagens” na tela de gerenciamento.	2. Depois de clicado irá aparecer um sub-menu, possibilitando a escolha de busca por mensagens recebidas ou respondidas, ao escolher uma das opções irá aparecer uma listagem com todas as tentativas de contatos. Tudo será organizado como: ID, ID contato, Nome Contato, Remetente, Assunto, Resposta e Ações. O administrador pode optar por visualizar, responder ou excluir a mensagem.
	3. Na tabela irão aparecer todas as mensagens, fazendo com que o administrador selecione as mensagens para serem respondidas.
4.Caso o feedback for selecionado enviará a mensagem respondida.	5.Verificação dos dados
6. Exclusão no banco de dados	7. Fim do Caso de Uso.
Fluxo Alternativo A – Continuação do fluxo principal	
Pós-Condição:	Fechamento do pop-up e mensagem de “Alterado com sucesso”
Regras de Negócio:	RN01 - Os campos Nome, Sobrenome, CPF, E-mail, data de nascimento são obrigatórios. RN02 - O campo CPF deve ser único
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	



5.5.4 – Enviar Respostas de Duvidas.

Nome do Caso de Uso: Enviar Respostas de Duvidas.	
Breve Descrição:	Neste caso de uso irá um o administrador enviará um e-mail de respostas com as dúvidas de alguns dos usuários.
Ator Principal:	Moderador, Administrador
Pré-Condição:	Estar logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1.Se clicado em “Responder Mensagem de Contato”	2.Aparecerá uma lista com: -Id de contato; -Remetente; -Assunto; -Resposta; Podendo enviar ou fechar.
3.Quando clicado em “Enviar”	4.Aparecerá uma mensagem “Enviado com sucesso.”
5.Quando clicado em “Fechar”	6.Será fechado a página.
7.Caso clicado em “Respondidas”	8.Exibirá a seguinte listagem: -ID; -Id Contato; -Nome Contato; -Remetente; -Assunto; -Resposta; -Ações; Podendo excluir resposta.
9.Caso clicado em “Excluir”	10.Será excluído.
11. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Respostas Aprovadas	
12. Confirmar seleção.	13.Envia E-mail automaticamente

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

14. visualizar os dados	15. Verificação dos dados
	16. Exclusão no banco de dados
	17. Retornar ao passo 11 do Fluxo Principal.
Protótipo de Interface Homem-Máquina: Falta ser desenvolvido	

5.4.2 Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação

Nome do Caso de Uso: Controlar Autorização Das Respostas De Reclamação	
Breve Descrição:	Neste caso iremos fazer o controle das resposta de reclamações autorizando ou não a reclamação feita.
Ator Principal:	Moderador, Administrador
Pré-Condição:	Estar logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar no botão “Respostas”.	2. Neste botão irá aparecer uma listagem dos comentários, respondidos, referentes ao estabelecimento, que poderão ser aprovados ou não. Serão exibidas as seguintes informações: ID, Usuário da Reclamação, Resposta, Data, ID Reclamação, Link Reclamação, Status, ADM que editou, e as ações que podem ser executadas referentes à reclamação em questão.
3. Clicar em “Gerenciamento” localizada ao lado de “ADM que editou” na reclamação em destaque.	4. Exibir um sub menu com a disponibilização das seguintes ações: -Visualizar; -Alterar; -Suspender; -Publicar; -Remover.
5. Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Respostas Aprovadas	
6. Confirmar alterações	7. Tornar público a resposta e enviar o e-mail para o usuário alertando-o sobre a resposta.
	8. Atualizar a página com as respostas pendentes .
Fluxo Alternativo B– Respostas Não Aprovadas	
9. Clicar em “salvar alterações”.	10. Exibir um pop-up com os comentários selecionados pelo administrador
11. visualizar os dados	12. Verificação dos dados
	13. Exclusão no banco de dados
	14. Retornar ao passo 5 do Fluxo Principal.
Fluxo Alternativo C – Continuação do fluxo principal	
Pós-Condição:	Fechamento do pop-up e mensagem de “Alterado com sucesso”
Regras de Negócio:	RN01 - Os campos Nome, Sobrenome, CPF, E-mail, data de nascimento são obrigatórios. RN02 - O campo CPF deve ser único
Protótipo de Interface Homem-Máquina:	

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

Gerenciamento							
gustavohmoises@gmail.com							
Dashboard	Reclamações	Respostas	Denúncias	Usuários	Categorias	Mensagens	
RESPOSTAS DE RECLAMAÇÕES							
10	resultados por página			Pesquisar			
ID	Usuário Resposta da Reclamação	Resposta da Reclamação	Data da Resposta Reclamação	Usuário da reclamação	Status Aprovação	Status Resolvido	Adm que editou
1	CASA DOS PARAFUSOS	Problema resolvido	2017-01-01 00:00:00	CASA DOS PARAFUSOS LTDA	Pendente	Pendente	CASA DOS PARAFUSOS LTDA
1	CASA DOS PARAFUSOS	Problema resolvido	2017-01-01 00:00:00	CASA DOS PARAFUSOS LTDA	Pendente	Pendente	CASA DOS PARAFUSOS LTDA
1	CASA DOS PARAFUSOS	Problema resolvido	2017-01-01 00:00:00	CASA DOS PARAFUSOS LTDA	Pendente	Pendente	CASA DOS PARAFUSOS LTDA
2	STEALTH EVENTOS E SERVICOS S/C LTDA	Problema resolvido	2016-10-10 00:00:00	matheus	Pendente	Pendente	CASA DOS PARAFUSOS LTDA
2	STEALTH EVENTOS E SERVICOS S/C LTDA	Problema resolvido	2016-10-10 00:00:00	matheus	Pendente	Pendente	CASA DOS PARAFUSOS LTDA

5.4.3 Controlar Autorização De Reclamação

Nome do Caso de Uso: Controlar Autorização De Reclamação	
Breve Descrição:	Neste caso de uso o administrador fará o controle das autorizações de reclamações.
Ator Principal:	Moderador, Administrador
Pré-Condição:	Estar logado
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1.Clicar no botão “Reclamações”.	2. Neste botão irá aparecer uma listagem dos comentários referentes ao estabelecimento, que poderão ser aprovados ou não. Serão exibidas as seguintes informações: ID, Título, Reclamação, Usuário, Empresa alvo, Data, Status, e as ações que podem ser executadas referentes à reclamação em questão.
3.Clicar em “Gerenciamento” localizada ao lado do “Status” da reclamação em destaque.	4.Exibir um sub menu com a disponibilização das seguintes ações: -Visualizar; -Alterar; -Suspende; -Publicar; -Remover.
5.Fim do Caso de Uso.	
Fluxo Alternativo A – Reclamação autorizada	

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

6. Confirmar alterações	7.Tornar público as reclamações e enviar um e-mail para o usuário alertando-o sobre a autorização.
	8.Atualizar a página com as respostas pendentes .
	9. Retornar ao passo 8 do Fluxo Principal.
Fluxo Alternativo B– Reclamação Não Autorizada	
10.Clicar em “salvar alterações”.	11.Exibir um pop-up com as reclamações selecionados pelo administrador
12.visualizar os dados	13.Verificação dos dados
	14. Exclusão no banco de dados
	15. Retornar ao passo 5 do Fluxo Principal.
Fluxo Alternativo C – Continuação do fluxo principal	
Pós-Condição:	Fechamento do pop-up e mensagem de “Alterado com sucesso”
Regras de Negócio:	RN01 - Os campos Nome, Sobrenome, CPF, E-mail, data de nascimento são obrigatórios. RN02 - O campo CPF deve ser único

Protótipo de Interface Homem-Máquina:

Gerenciamento

gustavohmoises@gmail.com

Dashboard

Reclamações

Respostas

Denúncias

Usuários

Categorias

Mensagens

RECLAMAÇÕES

10

resultados por página

Pesquisar

ID	Título	Usuário	Empresa alvo	Data	Status	Ações
1	Demora de Atendimento	CASA DOS PARAFUSOS LTDA	CASA DOS PARAFUSOS	13/11/2012	Aprovado	
2	Um cabelo	matheus	STEALTH EVENTOS E SERVICOS S/C LTDA	03/12/2012	Aprovado	
3	Loja de Brinquedos	felipe	HATAKEYAMA & SOARES LTDA ME	04/12/2012	Aprovado	
4	Loja de M veis	CASA DOS PARAFUSOS LTDA	INNERMAN CONFECOES E COMERCIO LTDA	08/12/2012	Aprovado	
5	Churrascaria	matheus	COVOLAN BENEFICIAMENTOS TEXTEIS LTDA	18/12/2012	Aprovado	
6	Gerenciamento	felipe	QUADRA ESPORTIVA SPORTBOLL LTDA MEL	01/01/2013	Aprovado	
7	Coca-cola	CASA DOS PARAFUSOS LTDA	MULTI FLON INDUSTRIA E COMERCIO LTDA ME	11/01/2013	Aprovado	
8	Loja de Equipamentos	matheus	AVANCINI S CORRETORA DE SEGUROS LTDA	14/01/2013	Aprovado	
9	Atendimento	felipe	MADEMAT DISTRIBUIDORA LTDA ME	28/01/2013	Aprovado	
10	Cabelereira Winnie	CASA DOS PARAFUSOS LTDA	MILIONI EMBALAGENS LTDA - E.P.P.	02/02/2013	Aprovado	

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

6. Estimativa de Esforços por Pontos de Caso de Uso

6.1 Fatores Técnicos

Fatores Técnicos	Peso	Relevância	Resultado
Sistema distribuído	1	1	1
Tempo de resposta	3	2	6
Eficiência	3	1	3
Processamento complexo	2	4	8
Código <i>reusável</i>	3	1	3
Facilidade de instalação	0.5	2	1
Facilidade de uso	1	1	1
Portabilidade	0	3	0
Facilidade de mudança	2	1	2
Concorrência	2	3	4
Recursos de segurança	1	1	1
Acessível por terceiros	1	1	1
Requer treinamento especial	0	1	0
		Tfactor	31

6.2 Fatores Ambientais

Fatores Ambientais	Peso	Relevância	Resultados
Familiaridade com o RUP ou outro processo formal	2	1	2
Experiência com a aplicação em desenvolvimento	3	0	0
Experiência em Orientação a Objetos	3	0	0
Presença de Analista Experiente	4	2	8
Motivação	3	2	6
Requisitos Estáveis	3	2	6
Desenvolvedores em meio período	1	4	4
Linguagem de programação difícil	1	5	5
		Tfactor	31

6.3 Estimativa

Reclame São João	Versão: 2.5
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 30/11/2017
03.CasosDeUso	

