
Reclame São João

Módulo 02 - Reclamações
Modelo de Casos de Uso
Versão 3.0

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
30/03/2017	1.0	Versão inicial.	Beatriz P., Ellen, Gabriel N., Gabriela, Rafael P. Alexandre, Giovana, Leticia
03/04/2017	1.1	Continuação do documento, caso de uso e diagrama.	Beatriz P., Ellen, Gabriel N., Gabriela, Rafael P. Alexandre, Giovana, Leticia
17/04/2017	1.2	Alteração do diagrama e do caso de uso.	Beatriz P., Ellen, Gabriel P.
20/04/2017	1.3	Continuação da alteração do documento	Beatriz P. , Giovana, Letícia
24/04/2017	1.4	Continuação da alteração do documento	Alexandre, Rafael P, Ellen, Bia P
24/04	2.0	Finalização do documento, acrescentando o print da estimativa de esforços no item 4.1	Ellen, Beatriz P, Alexandre, Rafael P, Letícia dos Anjos
08/05	2.1	Refinamento do documento	Alexandre, Letícia
11/05	2.2	Refinamento do documento	Ellen e Beatriz
15/05	3.0	Refinamento do documento	Alexandre, Letícia

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

Índice Analítico

1.	Introdução	4
2.	Atores	4
2.1	Usuário Consumidor	4
2.2	Módulo2 (sistema)	4
2.3	Google maps	4
3.	Diagrama de Caso de Uso	4
4.	Documentação dos Casos de Uso	5
4.1	Pesquisar e exibir estabelecimento	5
4.2	Criar Nova Reclamação	10
4.3	Avaliar estabelecimento	11
4.4	Cálcular Média dos Estabelecimentos	12
4.5	Gerenciar Reclamações	13
4.6	Excluir reclamação	14
4.7	Editar reclamação	15
4.8	Exibir reputação do estabelecimento	16
4.9	Pesquisar estabelecimento pelo Google Maps	17
4.10	Receber resposta referente a reclamação	18
5.	Estimativa de Esforços por Pontos de Caso de Uso	25
5.1	Fatores Técnicos	25
5.2	Fatores Ambientais	25
5.3	Estimativa	25

1. Introdução

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

Este documento apresenta uma Visão dos Casos de Uso organizando o Modelo dos Casos de Uso do Protótipo de Projeto de Unidade de Software Reclame São João.

2. Atores

2.1 Usuário Consumidor

Descrição: O usuário consumidor refere-se a qualquer pessoa da população que tenha a intenção de reclamar, avaliar ou visualizar um estabelecimento da cidade de São João da Boa Vista..

2.2 Módulo 02 (sistema)

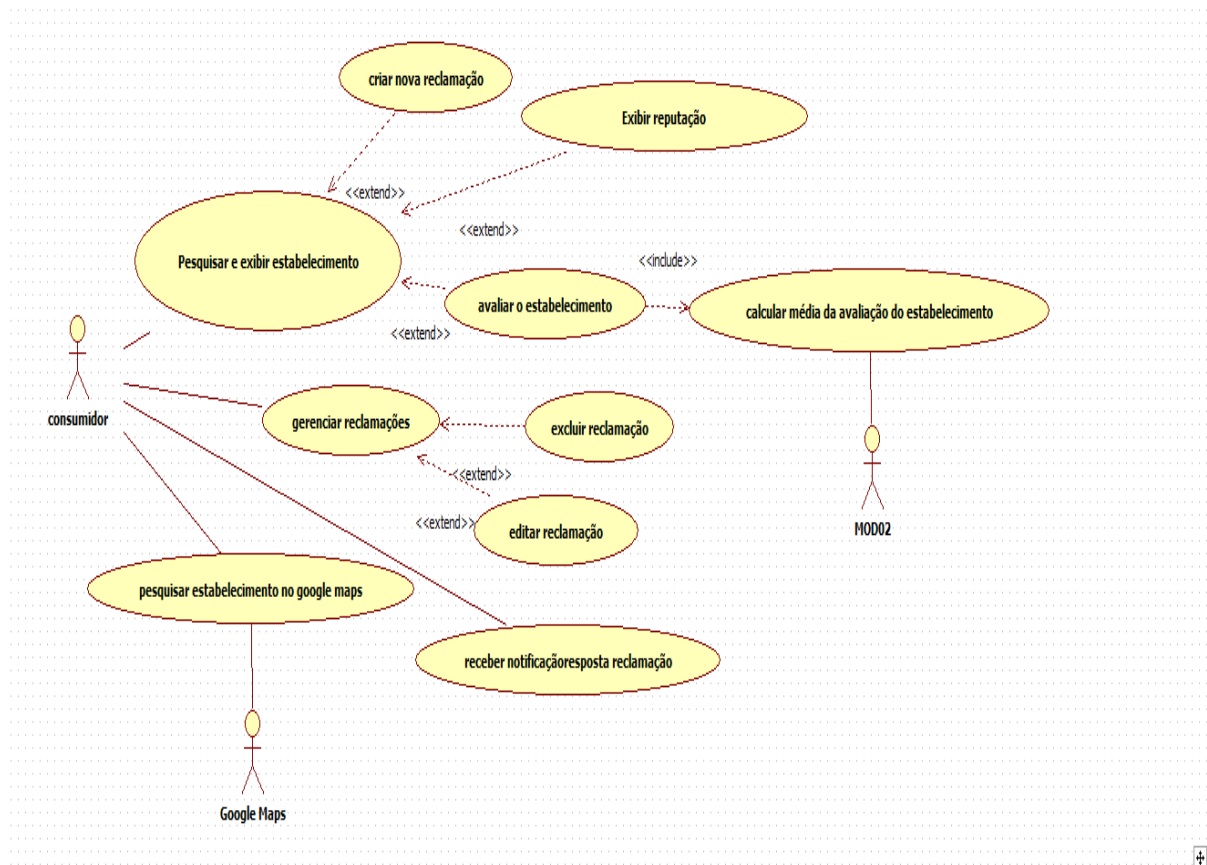
Descrição: Módulo 02 refere-se ao sistema que irá efetuar os cálculos necessários para gerar a média final.

2.3 Google Maps

Descrição: Google Maps refere-se a ferramenta responsável pela pesquisa de estabelecimentos no mapa.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

3. Diagrama de Caso de Uso



Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

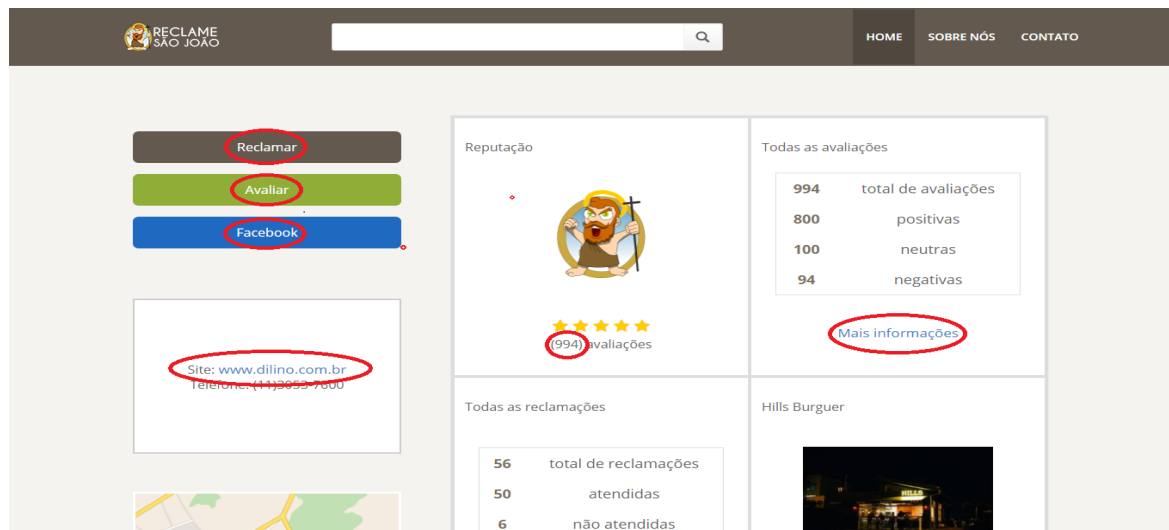
4. Documentação dos Casos de Uso

4.1 Pesquisar e exibir estabelecimento

Nome do Caso de Uso: Pesquisar e exibir empresa	
Breve Descrição:	O usuário pode algum estabelecimento que será exibido.
Ator Principal:	Consumidor
Pré-Condição:	Usuário pode ser consumidor ou empresa e não precisa estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Procurar o estabelecimento através da barra de pesquisa	2. Exibir a barra de pesquisa e o botão pesquisar
3. Clicar no botão de enviar.	4. Buscar as informações no banco de dados e irá exibir a página de perfil da empresa desejada. Na página da empresa irá conter: Botões para o consumidor reclamar ou avaliar o estabelecimento; A reputação do estabelecimento; Total de avaliações feitas do estabelecimento; Avaliações positivas feitas do estabelecimento; Avaliações neutras feitas do estabelecimento; Avaliações negativas feitas do estabelecimento; Total de reclamações feitas do estabelecimento; Reclamações atendidas; Reclamações não atendidas; Nome e foto da empresa; Posição da empresa no ranking; Reclamações recentes feitas (Título da reclamação, data, código, texto da reclamação e nome do cliente). Além do botão "Todas as reclamações". Avaliações recentes feitas (data, texto da avaliação, nome do cliente, estrelas). Além do botão "Todas as avaliações".
Fluxo Alternativo A – Criar nova reclamação	
1. Clicar no botão "reclamar".	2. Executar o caso de uso "Criar nova reclamação"
Fluxo Alternativo B – Avaliar estabelecimento	
1. Clicar no botão Avaliar.	2. Executar o caso de uso "Avaliar estabelecimento"
Fluxo Alternativo C – Acessar facebook da empresa	
1. Clicar no botão "facebook".	2. Direcionar ao facebook em uma nova guia caso não tenha não linkar o botão
Fluxo Alternativo D – Acessar site da empresa	

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

1. Clicar no link do site.	2. Direcionar ao site em uma nova guia caso não tenha não linkar o link.
Fluxo Alternativo E – Acessar as avaliações e reclamações	
1. Clicar em mais informações no bloco todas as avaliações.	2. Direcionar a página avaliações e reclamações
3. Clicar em mais informações no bloco todas as reclamações.	4. Direcionar a página avaliações e reclamações
5. Clicar em todas as avaliações.	6. Direcionar a página avaliações e reclamações
7. Clicar em todas as reclamações.	8. Direcionar a página avaliações e reclamações
9. Clicar no bloco reputação na quantidade de avaliações.	10. Direcionar a página avaliações e reclamações
Fluxo Alternativo F – Acessar localização da empresa	
1. Clicar no mapa da empresa	2. Direcionar ao google maps com a localização da empresa indicada
Fluxo Alternativo G – Acessar ranking	
1. Clicar em posição do ranking	2. Direcionar a pagina de ranking classificação por nota de avaliação
Fluxo Alternativo G – Acessar reclamações e avaliações	
1. Clicar no botão “Todas as Avaliações” ou no botão “Todas as reclamações”	2. Direcionar a pagina de reclamações e avaliações
Fluxo Alternativo H – Acessar reclamações e avaliações	
1. Clicar no Título da Reclamação na página reclamar ou então na página reclamações e avaliações.	2. Direcionar a visualizarreclamacao Que contera dados simples apenas para o usuario se informar mais sobre aquela reclamação, como: Título Reclamação Resposta empresa Consideração Final



Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

4.2 Criar nova Reclamação

Nome do Caso de Uso: Criar nova Reclamação	
Breve Descrição:	O usuário pode criar nova reclamação sobre algum estabelecimento.
Ator Principal:	Consumidor
Pré-Condição:	Usuário deve ser Consumidor e estar logado no sistema.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Selecionar o botão “reclamar” na página do estabelecimento.	2. Direcionar a página de reclamação
3. Selecionar o botão “reclamar” na página inicial;	4. Direcionar a página de pesquisa de estabelecimento e após pesquisado direcionar ao casos de uso “criar nova reclamação”
5. Preencher o formulário da página;	6. Exibir o formulário com as seguintes informações: Tipo de reclamação (através de um botão): Produtos específicos, Tempo de espera, Mal-entendido, Erro na entrega, Pessoal, Sujeira, Preço abusivo, Acústica; caso não tenha a opção deseje, haverá uma barra de texto para especificar; Qual o tipo de produto (barra de texto); Quando o local foi visitado (dropdown) selecionar mês e ano; Título da reclamação (barra de texto); Reclamação (barra de texto) num texto corrido no máximo 1000 caracteres Anexo de imagens opcional (com a informação sobre a quantidade de imagens permitidas) no máximo 3 imagens; Telefone para contato inserir DDD e o telefone (barra de texto). Botão “reclamar”;
7. Enviar a reclamação	8. Exibir o botão de enviar
9. Revisar sua reclamação	10. Exibir os dados da reclamação: Título da reclamação (barra de texto); Reclamação (barra de texto) num texto corrido no máximo 1000 caracteres; As imagens selecionadas; Telefone para contato inserir DDD e o telefone (barra de texto).
11. Visualizar uma mensagem de que a reclamação foi enviada.	12. Exibir dados instrutivos para o usuário, como: “Sua parte está feita aguarde o estabelecimento responder” “Sua reclamação ainda precisar ser aprovada” “Voce pode visualizar a reclamação na página de perfil” .
Fluxo Alternativo A – Advertir Usuário	
1. Caso o usuário clicar no botão enviar e não selecionou todos os campos, ou deixou campos em branco.	2. Exibir uma mensagem de aviso “campo vazio”.
Fluxo Alternativo B – Advertir Usuário	
1. Caso o usuário selecionar mais de 3 imagens	2. Exibir uma mensagem de aviso “ultrapassou o limite de anexo”
Fluxo Alternativo C – Reclamar diretamente na página inicial	
1. Caso o usuário queira reclamar diretamente, na página inicial ele deve ir em “nossos serviços” e selecionar o botão “reclamar”;	2. Direcionar a uma página em que será exibido uma barra de pesquisa na qual o consumidor poderá encontrar a empresa e depois executar o caso de uso “criar nova reclamação”
Fluxo Alternativo D – Editar a reclamação na página de revisão	
1. o usuário poderá editar sua reclamação após visualizar o que foi escrito;	2. Exibir um modal na mesma página onde ele poderá alterar a reclamação.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

RECLAME SÃO JOÃO

CADASTRAR HOME LOGAR

Preencha o formulário para fazer sua reclamação:

Hills Burgueria

É muito importante que você faça a reclamação com o que está ocorrendo, relate tudo pois a empresa precisa saber que houve a relação de consumo ou uma tentativa. Seja detalhista, mas de uma forma direta e objetiva.

1º Passo:

Escolha o Tipo de Reclamação

Produtos específicos Tempo de espera Mal-entendido Erro na entrega

Pessoal Sujeira Preço Abusivo Acústica

Outros

2º Passo:

Qual é o tipo de produto ou serviço?

Descreva o produto (ex: Tênis da Penaltv Preto Modelo WR50M)

4.3 Avaliar estabelecimento

Nome do Caso de Uso: avaliar o estabelecimento	
Breve Descrição:	O usuário pode avaliar um estabelecimento.
Ator Principal:	Consumidor
Pré-Condição:	Usuário deve ser Consumidor e estar logado no sistema.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Selecionar o botão “avaliar” na página do estabelecimento.	2. Direcionar a página de avaliação. Essa página irá conter: Nome do estabelecimento Foto do estabelecimento; Posição do estabelecimento no ranking; Descrição da avaliação; Avaliação por estrelas; Botão avaliar
3. Selecionar o botão “avaliar” na página inicial.	4. Direcionar ao caso de uso “pesquisar estabelecimento” e após direcionar a página de avaliação
5. Selecionar a quantidade de estrelas de acordo com	6. Armazenar o valor no banco de dados.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

sua avaliação.	
8. Escrever uma descrição do estabelecimento (opcional)	9. Exibir o campo de texto descrição com no máximo 75 caracteres
7. Clicar no botão “avaliar”.	8. Direcionar a página principal e será exibido uma notificação de que a avaliação foi feita com sucesso O sistema irá realizar o calculo da avaliação Sendo, Se o estabelecimento não tiver nenhuma nota: Reputação = Indefinida. Se o estabelecimento receber sua primeira avaliação: Média = Primeira Avaliação. Fórmula: A cada nova avaliação que o estabelecimento receber será gerada uma média aritmética: $(Média = (Média + Nova Avaliação) / 2)$. Armazenará no banco a classificação para tornar possível a exibição na busca e a atualização do ranking.

Fluxo Alternativo A – Advertir Usuário

1. Caso o usuário não selecione nenhuma estrela.	2. Exibir uma mensagem de aviso “Selecione a quantidade de estrelas referente a sua avaliação”.
--	---

Fluxo Alternativo B – Avaliar diretamente na página inicial

1. Caso o usuário queira avaliar diretamente na página inicial, ele deve ir em “nossos serviços” e selecionar o botão “avaliar”;	2. Direcionar a uma página em que será exibido uma barra de pesquisa na qual o consumidor poderá encontrar a empresa e depois executar o caso de uso “criar nova avaliação”
--	---



4.4 Calcular média da avaliação estabelecimento.

Nome do Caso de Uso: Calcular média da avaliação do estabelecimento	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso fará o cálculo da média da avaliação dos estabelecimentos.
Ator Principal:	MOD02.
Pré-Condição:	Usuário consumidor deve ter feito a avaliação
Fluxo Principal	

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar no botão “avaliar” na página de avaliação.	<p>2. Realizar o cálculo:</p> <p>Sendo,</p> <p>Se o estabelecimento não tiver nenhuma nota: Reputação = Indefinida.</p> <p>Se o estabelecimento receber sua primeira avaliação: Média = Primeira Avaliação.</p> <p>A nota é de 1 a 5, referente ao total de estrelas da avaliação</p> <p>Fórmula:</p> <p>A cada nova avaliação que o estabelecimento receber será gerada uma média aritmética: $(Média = (Média + Nova Avaliação) / 2)$.</p> <p>Armazenará no banco a classificação para tornar possível a exibição na busca e a atualização do ranking.</p>

4.5 Gerenciar reclamações

Nome do Caso de Uso: Gerenciar Reclamações	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve permitir ao usuário gerenciar suas reclamações e avaliações
Ator Principal:	Consumidor.
Pré-Condição:	Usuário deve estar logado no sistema.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “meu perfil” e selecionar “minhas avaliações”	2. Será direcionado para página de gerenciar minhas reclamações e avaliações
3. Clicar em “meu perfil” e selecionar “minhas reclamações”	4. Será direcionado para página de gerenciar minhas reclamações e avaliações
5. Caso o usuário clicar em Reclamações no topo da página	<p>6. Será exibido todas as reclamações e será exibido uma serie de opções para o usuario poder filtrar a reclamação desejada:</p> <p>Publicadas; Pendentes; Suspensas;</p> <p>Alterar Excluir Visualizar</p>
7. Caso o usuário clicar em Publicadas	8. Será exibido a tabela filtrada com somente as reclamações publicadas
9. Caso o usuário clicar em Pendentes	10. Será exibido a tabela filtrada com somente as reclamações Pendentes
11. Caso o usuário clicar em Suspensas	12. Será exibido a tabela filtrada com somente as reclamações Suspensas
13. Caso o usuário clicar em Gerenciar>Excluir	14. Será exibido um modal com: Mensagem “voce tem certeza que deseja excluir?”
15. Caso o usuário clicar em Gerenciar>Editar	16. Será exibido um modal com todas as informações da reclamação possíveis de alterar.
17. Caso o usuário clicar em Gerenciar>Visualizar	18. Será exibido um modal com todas as informações da reclamação.
19. Caso o usuário clicar em Todas na categoria Avaliação	20. Será exibido a tabela com todas as avaliações
21. Caso o usuário clicar em Avaliações no topo da página	22. Será exibido todas as avaliações.
Fluxo Alternativo A – excluir reclamação	

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

1. Caso o usuário clicar em Gerenciar>Excluir

2. O Caso de Uso “Excluir Reclamação” será executado. Então será exibido uma notificação que irá conter:
Tem certeza que deseja excluir a reclamação:
()sim ()não
Motivo da exclusão (barra de texto)

Fluxo Alternativo B – editar reclamação

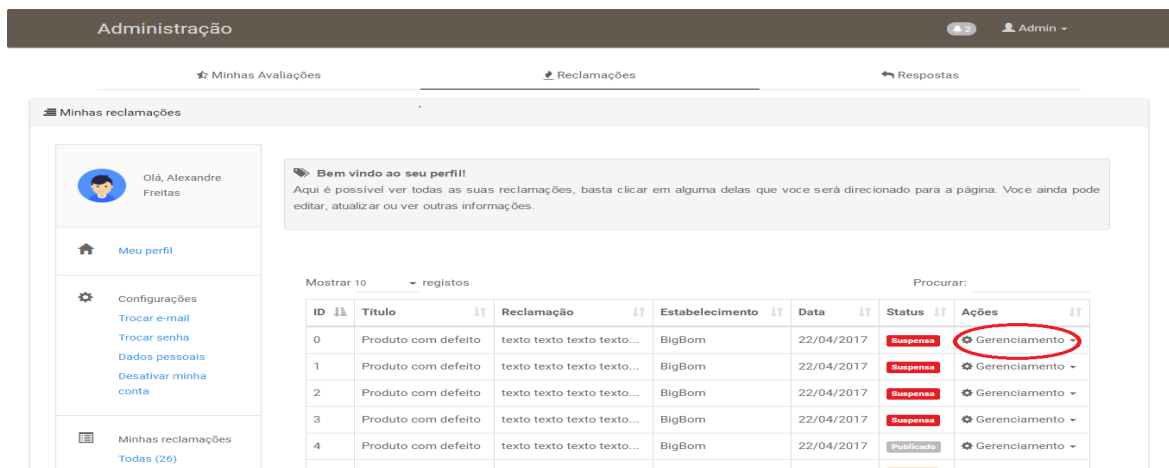
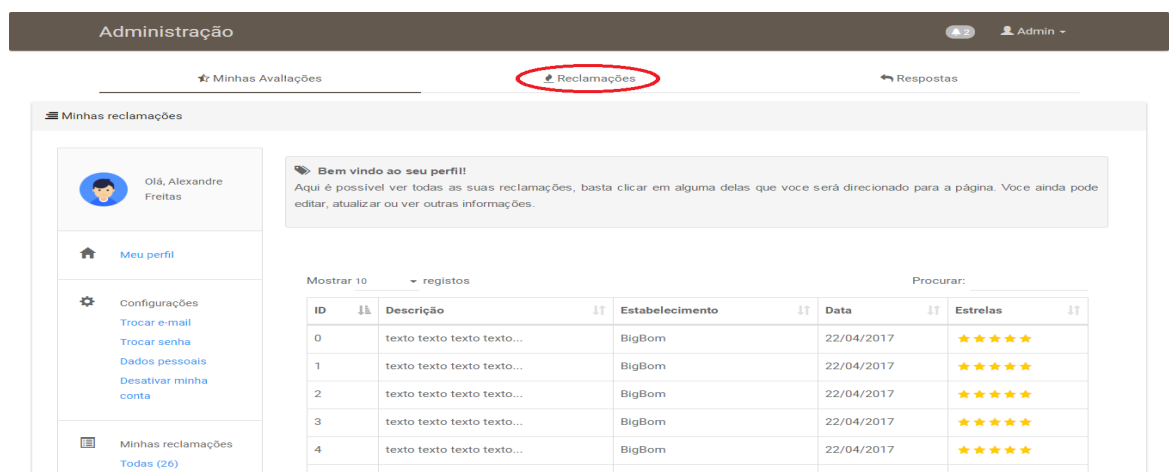
1. Poderá editar a reclamação antes de ser aprovado pelo administrador.

2. Será exibido um modal com todas as informações da reclamação

Fluxo Alternativo C – visualizar reclamação

1. Poderá visualizar a reclamação.

2. Será exibido todas as informações da reclamação.



4.6 Excluir reclamação.

Nome do Caso de Uso: Excluir reclamação	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso excluirá a reclamação.
Ator Principal:	consumidor.

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

Pré-Condição:	Usuário deve ter feito a reclamação
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Caso o usuário clicar em Gerenciar>Excluir	2. O Caso de Uso “Excluir Reclamação” será executado. Então será exibido uma notificação que irá conter: Tem certeza que deseja excluir a reclamação: ()sim ()não Motivo da exclusão (barra de texto)



4.7 Editar reclamação

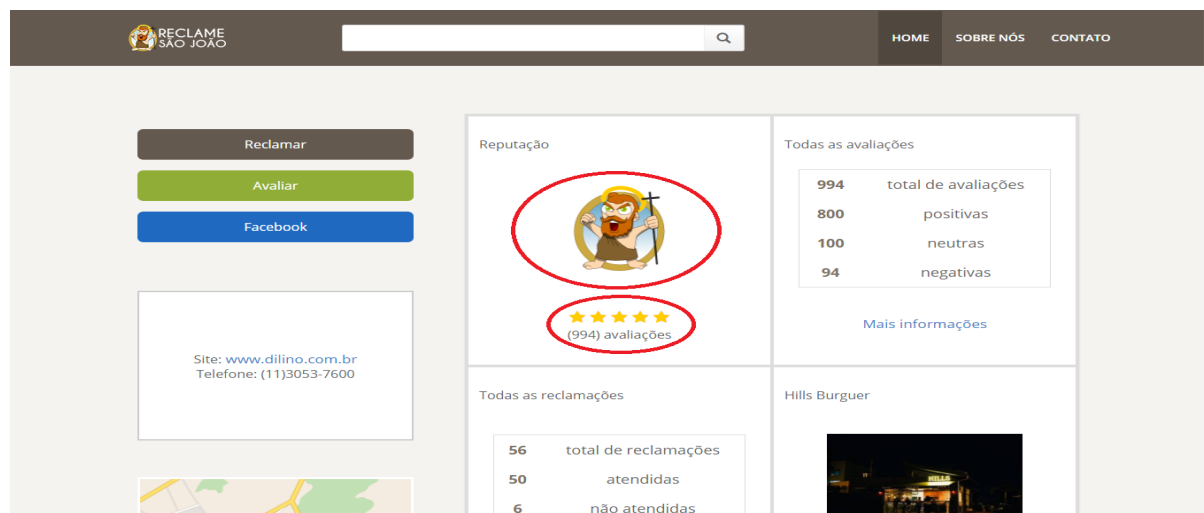
Nome do Caso de Uso: Atualizar reclamação	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso irá editar a reclamação.
Ator Principal:	consumidor.
Pré-Condição:	Usuário deve ter feito a reclamação
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Caso o usuário clicar em Gerenciar>Editar	2. Será exibido um modal com todas as informações da reclamação possíveis de alterar.

4.8 Exibir reputação do estabelecimento

Nome do Caso de Uso: Exibir reputação do estabelecimento	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve proporcionar para o consumidor a opção de usuários verem a reputação de estabelecimentos cadastrados no banco do sistema, através do uso de seu nome ou nome fantasia.
Ator Principal:	Consumidor
Pré-Condição:	O usuário não precisa estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Procurar o estabelecimento através da barra de pesquisa.	2. Exibir a barra de pesquisa e o botão pesquisar

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

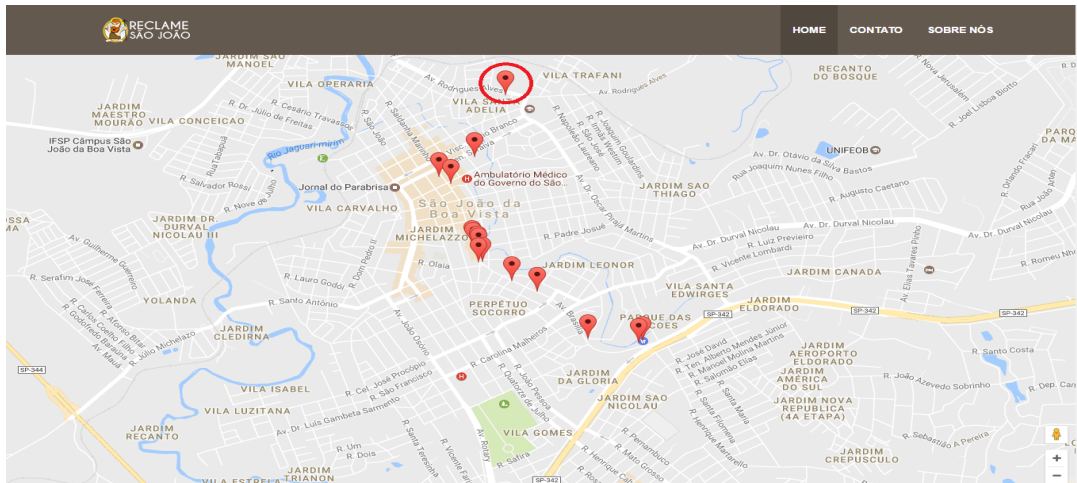
3. Clicar no botão de enviar.	4. Direcionar a página do estabelecimento
5. Visualizar a reputação	6. Exibir a reputação do estabelecimento por estrelas, exibir o total de avaliações



4.9 Pesquisar estabelecimento pelo Google Maps.

Nome do Caso de Uso: Pesquisar estabelecimento pelo Google Maps	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso deve ocorrer sempre que o consumidor clicar no botão “Ver empresa”, que irá direcionar para uma página que utiliza a ferramenta Google Maps para mostrar a localização dos estabelecimentos cadastrados.
Ator Principal:	Consumidor
Pré-Condição:	O usuário não precisa estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. Clicar em “Ver empresa” na página inicial.	2. O sistema irá direcionar o consumidor para uma página que utiliza a ferramenta do Google Maps para mostrar a localização das empresas cadastradas.
2. Clicar no “Pins” do Google Maps.	. Exibir um pop up que irá conter: -Nome da empresa -Imagem da empresa -Reputação -Telefone -Endereço -Coordenadas

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	



4.10 Receber notificação da resposta referente a reclamação.

Nome do Caso de Uso: Receber notificação da resposta referente a reclamação	
Breve Descrição:	Este Caso de Uso irá criar uma notificação para o usuário de que sua reclamação foi respondida.
Ator Principal:	Consumidor
Pré-Condição:	Usuário deve estar logado.
Fluxo Principal	
Ações dos Atores:	Ações do Sistema:
1. O usuário poderá visualizar a reclamação respondida no seu perfil ao clicar sobre ela.	<p>2. O sistema irá direcionar para página da reclamação respondida, que conterá:</p> <p>Reclamação do usuário com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Título 2. Reclamação 3. Data 4. Imagem <p>Resposta da empresa com:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Reclamação 6. Data 7. Telefone empresa
3. O usuário receberá uma notificação no seu perfil que a reclamação foi respondida.	4. O sistema enviara uma notificação para o usuario avisando que o estabelecimento respondeu a sua reclamação
5. O usuário receberá uma notificação no seu email que a reclamação foi respondida.	6. O sistema envia uma mensagem para o email do usuario avisando que o estabelecimento respondeu a sua reclamação

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

Data: 16/03/2017 às 19:30 | Telefone: 19 36313355 | ID Reclamação: #004 | Estabelecimento: Pastelaria Camilo

Resposta Estabelecimento

Representante: Senhor Osmar

Prezado cliente, boa tarde! Primeiramente voce é mal informado, chato, burro, lesado e nao sabe das coisas a gente usa cachorro só quando o cliente pede e voce não pediu então nao tinha cachorro.

Atenciosamente
Pastelaria Camilo

Data: 17/03/2017 às 19:30 | Local: Av Dona Gertrudes | ID Resposta: #004 | Estabelecimento: Pastelaria Camilo

Seu problema foi resolvido

☒ Sim
☐ Não
☐ Indiferente

Agenda reunião

☒ Sim
☐ Não

Telefone Empresa:

(19) 3622-3767

[Voltar ao menu principal](#)

5. ESTIMATIVA DE ESFORÇOS

5.1 Fatores Técnicos

Fatores Técnicos	Peso	Relevância	Resultado
Sistema distribuído	1	1	1
Tempo de resposta	3	2	6
Eficiência	3	0	0
Processamento complexo	2	0	0
Código <i>reusável</i>	3	3	9
Facilidade de instalação	0.5	0	0
Facilidade de uso	1	0	0
Portabilidade	0	0	0
Facilidade de mudança	2	1	2
Concorrência	2	2	4
Recursos de segurança	1	0	0
Acessível por terceiros	1	0	0
Requer treinamento especial	0	0	0
		Tfactor	22

5.2 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	1	3

Módulo de Reclamações (MOD02)	Versão: 3.0
Modelo de Casos de Uso	Data da Versão: 15/05/17
03.CasosDeUso	

Experiência em Orientação a Objetos	3	2	6
Presença de Analista Experiente	4	2	8
Motivação	3	3	9
Requisitos Estáveis	3	3	9
Desenvolvedores em meio período	1	0	0
Linguagem de programação difícil	1	1	1
		Tfactor	37

5.3 Estimativa

Atores

- Consumidor
- GoogleMaps
- Mod02
- Casos de Uso
- Pesquisar e exibir estabelecimento
- Gerenciar reclamações
- Pesquisar estabelecimento no google map
- Excluir reclamação
- Atualizar reclamação
- Cálculo média avaliação estabelecimento
- Receber notificação resposta reclamação
- Avaliar estabelecimento
- Exibir reputação
- Criar nova reclamação

Estimativa		Detalhes	
Nome	Complexidade		
Avaliar estabelecimento	Simples		
Total de Pesos Não Ajustados dos Atores:		6	
Total de Pesos Não Ajustados dos Casos de Uso:		55	
Pontos Totais Não Ajustados:		61	
Fator de Complexidade Técnica:		0.750	
Eficiência do Fator Ambiental:		1.385	
Pontos Totais de Casos de Uso Ajustados:		63,364	
Horas gasta por pessoa para cada PCU.			
		36	
		2281,10	

Estimativa

Porcentagem de Segurança (%): 15

UCP + Margem de Segurança: 2623,26

Quantidade de Membros na Equipe: 8

Dedicação Mensal de cada membro: 45

Dedicação Mensal da Equipe: 360

Total de Meses: 7.29

Total de Anos: 0.61

Informações dos Atores

Atores Simples	1
Atores Médio	1
Atores Complexo	1
Total de Atores	3

Informações dos Casos de Uso

Casos de Uso Simples	9
Casos de Uso Médio	1
Casos de Uso Complexo	0
Total de Casos de Uso	10

$$2623,26 \cdot 11,50 = 30.164,49$$