

---

# **RECLAME SÃO JOÃO**

---

## **RECLAME SÃO JOÃO**

### **Solicitações dos Principais Envolvidos**

#### **Versão 2.4**

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

## Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
13/03/2017	1.0	Versão Inicial	Winnie, Ingrid, Amanda, Elizandra, Luiz Fernando
20/03/2017	1.1	Concluir os requisitos não-Funcionais e verificar as priorização de requisitos.	Winnie, Ingrid, Amanda, Elizandra, Luiz Fernando
27/03/2017	1.2	Modificação dos requisitos funcionais	Winnie, Amanda, Ingrid, Elizandra, Luiz Fernando
27/03/2017	1.3	Alteração dos requisitos funcionais	Winnie, Amanda, Ingrid, Elizandra, Luiz Fernando
17/04/2017	2.0	Adição de um Requisito Funcional	Luiz Fernando, Winnie, Elizandra
22/05/2017	2.1	Remoção de Qualidade que os mesmos apresentam.	Elizandra e Gustavo H.
21/08/2017	2.2	Alteração dos requisitos funcionais, em função do desenvolvimento do site.	Ingrid e Winnie.
31/08/2017	2.3	Alteração quanto à questão de exclusão de um tipo de estabelecimento.	Amanda, Ingrid e Gabriel Rehder
09/10/2017	2.4	Alteração quanto à questão do protótipo funcional.	Winnie.

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

## Índice Analítico

1.	Introdução	4
1.1	Referências:	4
2.	Solicitações dos Envolvidos	4
2.1	Requisitos Funcionais	4
2.2	Priorização dos Requisitos Funcionais	5

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
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>Através da listagem dos tipos de estabelecimento, teremos a seguinte tela:</p> <p>Teremos uma lista com os tipos de estabelecimentos na qual o administrador poderá excluir, editar e inserir, no caso de exclusão irá aparecer um pop-up, questionando se ele realmente quer fazer a seguinte exclusão. Se ele for excluir, irá clicar no botão excluir, caso o tipo de estabelecimento em questão possua tipos de reclamações vinculadas aparecerá um pop-up avisando que essa ação não pode ser realizada, porém se ele quiser cancelar a operação será redirecionado para a tela de listagem de estabelecimento. Caso ele queira editar terá um botão que fará com que seja exibido um pop-up contendo todas as informações do tipo de estabelecimento em questão disponíveis para a edição, senão voltará para tela de listagem.</p> <p>Os estabelecimentos serão divididos por setores de atuação, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restaurantes;</li> <li>• Lojas;</li> <li>• serviços gerais entre outros...</li> </ul>
RF #02	<p>Será possível excluir, inserir ou editar os tipos de reclamações, na qual os setores de reclamação, após serem divididos como descrito abaixo, a reclamação poderá ser alterada através de botões como excluir e editar localizados do lado do tipo de reclamação. O botão de excluir após clicado irá gerar um caixa de diálogo com a mensagem perguntando ao administrador se deseja prosseguir com a exclusão, no caso de o botão editar ser clicado irá aparecer um pop-up, onde o administrador terá a possibilidade de editar e atualizar a área de atuação da reclamação.</p> <p>Os setores de reclamação são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal atendimento;</li> <li>• Produto danificado;</li> <li>• Serviço oferecido de forma inadequada;</li> <li>• Infraestrutura inadequada;</li> <li>• Infraestrutura adequada;</li> <li>• Produto de qualidade;</li> <li>• Bom atendimento;</li> <li>• Valor acessível;</li> <li>• Valor não acessível;</li> <li>• Dentro dos padrões da vigilância sanitária;</li> </ul>

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04_Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fora dos padrões da vigilância sanitária;</li> </ul>
RF #03	<p>Será possível excluir ou incluir os tipos de Produto e serviços oferecidos pelos estabelecimentos, este poderá alterar através de botões como excluir e editar, estando localizado ao lado do setor de atuação. O botão de excluir após clicado irá gerar um caixa de diálogo com a mensagem perguntando ao administrador se deseja prosseguir com a exclusão, no caso de o botão editar ser clicado irá aparecer um pop-up, onde o administrador terá a possibilidade de editar e atualizar a área de atuação do gerenciamento de produtos e serviços oferecidos pelos estabelecimentos.</p> <p>A administração de produtos e serviços oferecidos será analisado pelo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: produtos alimentícios, cosméticos, vestimentas;</li> </ul>
RF #04	<p>Neste terá uma listagem com todos os usuários cadastrados e suas informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID;</li> <li>• Imagem;</li> <li>• Usuário;</li> <li>• E-mail;</li> <li>• Data de registro;</li> <li>• Última visita;</li> <li>• Ações (Visualizar, Editar e Excluir);</li> </ul> <p>E ao lado as opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualizar;</li> <li>• Editar;</li> <li>• Excluir;</li> </ul> <p>Caso selecione a opção excluir, abrirá um pop-up com o botão de confirmar a exclusão, e quando este for selecionado o usuário é automaticamente considerado inativo.</p>
RF #05	<p>Na página inicial haverá o ícone de usuários, clicando neste ícone aparecerá um sub-menu contendo as categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes;</li> <li>• Estabelecimentos;</li> <li>• Administradores;</li> <li>• Banidos.</li> </ul> <p>Ao clicar em Administradores, aparecerá uma listagem com todos os administradores registrados do site, contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID;</li> <li>• Privilegio;</li> <li>• Nome;</li> </ul>

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail;</li> <li>• Data de registro;</li> <li>• Ações (Editar e Excluir);</li> </ul> <p>Para tornar-se um usuário administrador, deve-se clicar no botão “+ADICIONAR”, localizado a cima da listagem de administradores. Feito isso, aparecerá um pop-up contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome;</li> <li>• E-mail;</li> <li>• Senha;</li> <li>• Repita a senha;</li> </ul> <p>Ao preencher-se tudo, clicar no botão adicionar.</p> <p>Caso do administrador optar por excluir seu status automaticamente seu registro de cadastro ficará inativo.</p>
RF #06	<p>Será possível punir o cliente de forma que haja uma identificação dos administradores, na qual a denúncia sofrida pelo usuário, será avaliada teor da denúncia, horário, e-mail, data de banimento, motivo, id, imagem, usuário, data de banimento e ações. Contendo um botão de bloquear usuário, havendo um tempo determinado da denúncia como determinar punição de 1 a 30 dias, fazendo com que o usuário não entre durante os dias de punição. E a exclusão de comentário, será feita como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar as devidas providencias quando um dos clientes apresentar.</li> <li>• Falta de ética quanto ao uso do site.</li> <li>• Palavras de baixo calão;</li> </ul>
RF #07	<p>Na tela do administrador será feito do seguinte modo, terá a reclamação do usuário geral, na qual poderá estar autorizando o recebimento da reclamação, contendo o botão de editar e excluir ao lado de cada reclamação estando todos em uma listagem contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário que enviou a informação;</li> <li>• O estabelecimento reclamado;</li> <li>• A reclamação;</li> <li>• E a data e hora do envio;</li> </ul>
RF #08	<p>Na tela do administrador será feito do seguinte modo, terá as respostas das reclamações dos estabelecimentos, na qual poderá estar autorizando o recebimento da resposta da reclamação, contendo o botão de editar e excluir ao lado de cada resposta da reclamação estando todos em uma listagem contendo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O estabelecimento que respondeu;</li> <li>• O usuário que reclamou;</li> <li>• A resposta da reclamação;</li> </ul> <p>E a data e hora do envio;</p>
RF #09	<p>Após a listagem das reclamações que o usuário escreveu, será feita a autorização pelo administrador depois de autorizado chegará um e-mail que será enviado ao usuário dizendo que o e-mail foi enviado com sucesso e logo assim mandará uma mensagem ao estabelecimento mostrando o conteúdo do comentário, contendo a hora e data.</p>

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

RF #10	Após a resposta das reclamações que o estabelecimento escreveu, será feita a autorização pelo administrador depois de autorizado chegará um e-mail que será enviado ao estabelecimento dizendo que o e-mail foi enviado com sucesso e logo assim mandará uma mensagem ao usuário mostrando a resposta da reclamação, contendo a hora e data.
RF #11	Em caso de dúvidas do usuário, o mesmo terá a possibilidade de entrar em contato com a equipe responsável pelo site “Reclame São João”, será feita uma filtragem das dúvidas excluindo as consideradas inadequadas, as dúvidas serão respondidas pela equipe “Reclame São João”.

## 2.2 Priorização dos Requisitos Funcionais

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

Winnie Cristina Claudino da Silva

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>
RF #02	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>
RF #03	Gostaria	Não importa	Atrativo
RF #04	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #05	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #06	Gostaria	Esperado	Atrativo
RF #07	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #08	Gostaria	Não Importa	Atrativo
RF #09	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #10	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #11	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>

Ingrid Gabrielle Lima

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #02	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #03	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #04	Não importa	Convivo com isso	Indiferente

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

RF #05	Não importa	Convivo com isso	Indiferente
RF #06	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performance</b>
RF #07	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #08	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #09	Não importa	Não importa	Indiferente
RF #10	Não importa	Não importa	Indiferente
RF #11	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>

Amanda Caroline de Souza

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #02	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #03	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #04	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #05	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #06	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #07	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #08	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #09	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #10	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #11	Esperado	Convivo com isso	Atrativo

Luiz Fernando Batista Delchello

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #02	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #03	Gostaria	Não Importa	Atrativo
RF #04	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>



MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

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

Elizandra Rodrigues Nicolau

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #02	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #03	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #04	Esperado	Convivo com isso	Indiferente
RF #05	Esperado	Convivo com isso	Indiferente
RF #06	Esperado	Convivo com isso	Indiferente
RF #07	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #08	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #09	Esperado	Convivo com isso	Indiferente
RF #10	Esperado	Convivo com isso	Indiferente
RF #11	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo

Gustavo Henrique Moisés

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Gostaria	Esperado	Atrativo

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

RF #02	Esperado	Esperado	Indiferente
RF #03	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #04	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #05	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #06	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #07	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #08	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #09	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #10	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #11	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>

Gabriel Pereira Rehder

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>
RF #02	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>
RF #03	Não Importa	Convivo com isso	Indiferente
RF #04	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #05	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #06	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>
RF #07	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>
RF #08	Esperado	Não Gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #09	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>
RF #10	Gostaria	Não Gostaria	<b>Performace</b>
RF #11	Não Importa	Convivo com isso	Indiferente

Média Ponderada

Identificador Requisito Funcional	Priorização Final
RF #01	Atrativo
RF #02	Atrativo
RF #03	Atrativo
RF #04	Deve ser feito
RF #05	Deve ser feito
RF #06	Deve ser feito
RF #07	Deve ser feito

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

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

### 2.3 Requisitos Não Funcionais Funcionais

Identificador	Descrição do Requisito
RN #01	Processo de Software: Será necessário a utilização do Kanban+RUP.
RN #02	O nosso módulo será utilizado PHP , HTML , CSS e Java Script, MySQL .
RN #03	O processo de produto e serviços oferecidos pelo estabelecimento utilizara PHP, Java Script, HTML, CSS e MySQL.
RN #04	Será utilizado um serviço de e-mail para alertar o usuário sempre que uma reclamação for enviada ou respondida somente depois da autorização.

## 3. Questionário de Perguntas aos Stakeholders

- O que são Stakeholders e qual o seu papel no projeto?  
R.: São usuário que além de usarem o sistema contribuem para o desenvolvimento do mesmo; Ex (Prefeitura Municipal).
- De qual forma e, quais módulos o nosso interfere?  
R.: Interfere em todos os módulos pois, vão se interagir entre si.
- De qual forma utilizaríamos o método de Requisitos não Funcionais?  
R.: É toda funcionalidade que o módulo deve entregar até o fim do projeto.
- Como podemos responder o Requisitos Funcionais, somente com uma função ou em todas as funções?  
R.: Sim, todas essas funções tem que ser preenchidas com suas funcionalidades, e o que cada um irá fazer.
- Todos os integrantes dos Módulos irão responder o identificador dos Requisitos Funcionais?  
R.: Sim, pois tem que haver uma análise de todos do módulo para saber quais requisitos terão prioridade no desenvolvimento ao longo do projeto.
- Como podemos analisar a função do tópico 9, pois ele não define em qual momento e por quem a reclamação vai ser enviado?  
R.: Depois de autorizado a reclamação do usuário pelos administradores, o estabelecimento recebera um e-mail contendo um a reclamação e o seu autor. O usuário será notificado assim que sua reclamação for aprovada, recebendo um e-mail de autorização com sucesso.

MOD 05 Administrativo	Versão: 2.4
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 09/10/2017
04_Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	