
Reclame São João

Módulo de reclamações (MOD02)
Solicitações dos Principais Envolvidos
Versão 4.0

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
06/03	1.0	Versão Inicial	Beatriz Peixoto, Ellen Souza, Gabriela Costa, Giovana Cazaroto, Letícia dos Anjos
13/03	1.1	Complementos dos Requisitos Funcionais	Beatriz Peixoto, Ellen Souza, Gabriela Costa, Giovana Cazaroto, Letícia dos Anjos
20/03	1.2	Revisão do documento e alterações nos requisitos funcionais RF #03, #04, #05	Ellen Souza, Letícia dos Anjos
20/03	1.3	Revisão e atualização do Documento de Requisitos e preenchimento das tabelas de priorização.	Beatriz Peixoto, Ellen Souza, Gabriela Costa, Giovana Cazaroto, Letícia dos Anjos, Gabriel Pella e Rafael Pontes
27/03	2.0	Atualização, revisão e finalização do documento de levantamento de requisitos.	Beatriz Peixoto, Ellen Souza, Giovana Cazaroto, Letícia dos Anjos
03/04	3.0	Atualização da página reclamação	Alexandre, Giovana Cazaroto, Letícia dos Anjos
08/05	3.1	Refinamento do documento	Alexandre, Letícia
15/05	4.0	Refinamento do documento	Alexandre, Letícia

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
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

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
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 permitir o usuário (população) a criar novas reclamações sobre estabelecimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> o O usuário (população) logado, deve executar o caso de uso "pesquisar e exibir estabelecimento", nesse caso de uso conterá: o Barra de pesquisa que permitirá procurar estabelecimento o Página do Estabelecimento, com: <ul style="list-style-type: none"> o Botões para o consumidor reclamar ou avaliar o estabelecimento; o A reputação do estabelecimento; o Total de avaliações feitas do estabelecimento; o Avaliações positivas feitas do estabelecimento; o Avaliações neutras feitas do estabelecimento; o Avaliações negativas feitas do estabelecimento; o Total de reclamações feitas do estabelecimento; o Reclamações atendidas; o Reclamações não atendidas; o Nome e foto da empresa; o Posição da empresa no ranking; o Reclamações recentes feitas (Título da reclamação, data, código, texto da reclamação e nome do cliente). Além do

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04 SolicitaçãodosPrincipaisEnvolvidos.doc	

- o botão "Todas as reclamações".
 - o Avaliações recentes feitas (data, texto da avaliação, nome do cliente, estrelas). Além do botão "Todas as avaliações".
- Ao clicar no botão "reclamar" na página do estabelecimento será direcionado para uma página que conterá:
- Um menu interativo dos passos.
- Um formulário com os seguintes dados: tipo de reclamação (através de um botão): Produtos específicos, Tempo de espera, Mau atendimento, Erro na entrega, Pessoal, Sujeira, Preço abusivo, Acústica; caso não tenha a opção desejada, 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).
- Campo para o cliente avaliar o estabelecimento com uma nota
 - o Sendo,
 - A = Avaliação do Estabelecimento
 - N = N° total de critérios de avaliação por tipo de estabelecimento
 - S = N° de critérios de avaliação selecionado pelo usuário
 - Fórmula: $A = (N - S) * 3 / N + 2$ (Valor máximo possível é de 5 pontos)
 - o Definições feitas:
 - 3 pontos da fórmula correspondem aos checkboxes selecionados
 - 2 pontos da fórmula correspondem a caixa de texto de crítica
- Para que cada uma dessas características afete 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.)) – definido ao cadastrar o estabelecimento, os critérios citados acima serão usados para estas.
- Botão "reclamar";
- Após a reclamação ter sido enviada pelo usuário, o administrador

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04_Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

	<p>deverá aprovar ou não a sua exibição para todos os demais usuários e para que o estabelecimento visualize a esta. O administrador irá filtrar comentários que contenham: Palavrado de baixo calão ou incoerência no o conteúdo da reclamação.</p>
RF #02	<p>Este sistema deverá ser capaz de permitir que o usuário (população) consiga gerir as reclamações enviadas por ele pelo seu perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Listar as reclamações que ele enviou categorizando por: <ul style="list-style-type: none"> • Publicadas; • Pendentes; • Suspensas; o Enquanto a reclamação estiver pendente (Não aprovada pelo administrador), o usuário terá a opção de: <ul style="list-style-type: none"> • Excluí-la: irá permitir que o usuário exclua a reclamação após justificar. o O usuário também terá as opções de: <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar: que irá exibir as informações da reclamação • Editar: que irá permitir que o usuario edite a reclamação
RF #03	<p>Este sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Permitirá que usuários logados ou não logados realizem buscas por meio de uma barra de pesquisa por: <ul style="list-style-type: none"> • Nome de estabelecimento; • Nome fantasia. o Irá buscar no banco na tabela “estabelecimentos”: <ul style="list-style-type: none"> • Nome; • Nome fantasia; • Reputação (média das avaliações); • Posição da empresa no ranking; • Total de avaliações; • Todas as avaliações positivas;

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

	<ul style="list-style-type: none"> • Todas as avaliações negativas; • Todas as avaliações neutras; • Total de reclamações; • Todas as reclamações atendidas; • Todas as reclamações não atendidas. <p>o Listar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um quadro com a reputação do estabelecimento: Reputação (média das avaliações) e total de avaliações já feitas (avaliação por estrelas); • Todas as avaliações: total das avaliações, todas as avaliações positivas, todas as avaliações negativas e todas as avaliações neutras; • Total de reclamações: todas as reclamações feitas, todas as reclamações atendidas e todas as reclamações não atendidas; • Nome da empresa, foto, e sua posição no ranking. <p>o Irá buscar no banco na tabela “reclamações”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID da reclamação • Título da reclamação; • Data da reclamação; • Nome do reclamante; • Reclamação <p>o Listar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamações feitas do local; • Título das reclamações; • Data da reclamação; • Reclamação; • O nome do cliente que realizou a reclamação. <p>o Irá buscar no banco na tabela “avaliações”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID da avaliação • Descrição da avaliação; • Data da avaliação; • Nome do avaliador.
--	---

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04_Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de estrelas avaliada; o Listar: • Avaliações feitas do local: <ul style="list-style-type: none"> • Nome do usuário; • Data da avaliação; • Descrição; • Estrelas da avaliação.
RF #04	<p>Este sistema permitirá que o usuário (população) logado faça a avaliação de um local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O usuário (população) logado, deve pesquisar o estabelecimento que deseja avaliar (ou no botão “avaliar” na página inicial) então na página do estabelecimento selecionará o botão “avaliar” e realizará a avaliação através do modo de classificação por estrelas; <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>Fórmula:</p> <p>A cada nova avaliação que o estabelecimento receber será gerada uma média aritmética: $(Média = (Média + Nova Avaliação) / 2)$.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armazenará no banco a classificação para tornar possível a exibição na busca e a atualização do ranking.
RF #05	<p>Através do Google Maps este sistema permitirá que o usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Ao passar o mouse sobre o balão (que será inserido como adereço de localização de estabelecimento no mapa) veja sua foto e nome e a classificação por estrelas; o Tenha a opção de clicar em um link para ver mais sobre o estabelecimento, então será redirecionado para a página do estabelecimento.

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

RF #06	<ul style="list-style-type: none"> o Após a reclamação do usuário (população) logado ser respondida pelo usuário (estabelecimento) será enviada uma notificação, ao clicar nessa notificação o usuário será direcionado a página de solução da reclamação, Que irá conter: o Reclamação do usuário com: <ul style="list-style-type: none"> • Título • Reclamação • Data • Imagem • Resposta da empresa com: <ul style="list-style-type: none"> • Reclamação • Data o Solução com: <ul style="list-style-type: none"> • Opção de agendar reunião (Caso o problema não seja resolvido no site, o usuário (estabelecimento) poderá solicitar reunião com o usuário (população) que será notificado em sua página, utilizando a ferramenta calendário.) • Telefone empresa o Consideração Final <ul style="list-style-type: none"> • Se o problema for resolvido o usuário seleciona a opção “sim” e escreve uma mensagem final. • Se o problema não foi resolvido o usuário seleciona a opção “não” e escreve uma mensagem final. • Se o problema não tem solução o usuário seleciona a opção “indiferente” e escreve uma mensagem final.
RF #07	<ul style="list-style-type: none"> o Sempre que um estabelecimento for avaliado, sua nota deverá ser atualizada no Ranking seguindo os seguintes critérios: <ul style="list-style-type: none"> • Se o estabelecimento não tiver nenhuma nota: Média = Indefinida. • Se o estabelecimento receber sua primeira avaliação: Média =

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04_Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

	<p>Primeira Avaliação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A cada nova avaliação que o estabelecimento receber será gerada uma média aritmética: $(Média = (Média + Nova Avaliação) / 2)$. o O ranking será exibido na página inicial, e as médias serão exibidas na página de cada empresa. o A nota da avaliação segue os critérios estabelecidos no RF #04.
--	---

2.2 Priorização dos Requisitos Funcionais

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

Ellen Souza

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

Letícia Araújo

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	Convivo Com Isso	Indiferente
RF #04	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #05	Gostaria	Convivo Com Isso	Atrativo
RF #06	Gostaria	Convivo Com Isso	Atrativo
RF #07	Convivo com isso	Não importa	Indiferente

Gabriela Costa

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

Identificador Requisito Funcional	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
RF #01	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #02	Esperado	Não importa	Deve ser feito
RF #03	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #04	Gostaria	Não Importa	Atrativo
RF #05	Gostaria	Não Gostaria	Performance
RF #06	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #07	Gostaria	Não Gostaria	Performance

Beatriz Peixoto

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	Convivo com isso	Indiferente
RF #04	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #05	Gostaria	Não importa	Atrativo
RF #06	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #07	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Giovana Cazaroto

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

Gabriel Pella

Identificador Requisito	Resposta Positiva	Resposta Negativa	Priorização Final
-------------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

Funcional			
RF #01	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #02	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #03	Esperado	Não Importa	Indiferente
RF #04	Gostaria	Convivo c/ isso	Atrativo
RF #05	Gostaria	Convivo c/ isso	Atrativo
RF #06	Gostaria	Não importa	Atrativo
RF #07	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito

Rafael Pontes

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	Não Gostaria	Performance
RF #05	Gostaria	Não Gostaria	Performance
RF #06	Esperado	Não Gostaria	Deve ser feito
RF #07	Gostaria	Não Importa	Atrativo

Alexandre Freitas

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	Não importa	Convivo com isso	Indiferente
RF #07	Gostaria	Não Gostaria	Performance

Média Ponderada

Identificador Requisito Funcional	Priorização Final
RF #01	Deve ser feito

Reclame São João	Versão: 4.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 15/05/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

RF #02	Deve ser feito
RF #03	Atrativo
RF #04	Deve ser feito
RF #05	Atrativo
RF #06	Deve ser feito
RF #07	Deve ser feito

2.3 Requisitos Não Funcionais Funcionais

Identificador	Descrição do Requisito
RN #01	Processo de Software: É necessário que o Processo de Software a ser utilizado seja o RUP + Kanbam.
RN #02	A Linguagem utilizada será o PHP, que é uma ótima ferramenta para o desenvolvimento do software.
RN #03	As Ferramentas de Controle: Kanbam e Redmine, proporcionaram um melhor gerenciamento das nossas tarefas.
RN #04	A ferramenta que vamos utilizar para fazer o armazenamento do Banco de Dados será o MySQL.
RN #05	A Ferramenta de Armazenamento de todas as novas versões é o SVN.
RN #06	A Ferramenta Google Maps será utilizada para possibilitar a exibição de onde os estabelecimentos estão localizados.

3. Questionário de Perguntas aos Stakeholders

1. A reclamação pode ser feita e comprovada através de uma imagem?
R.:
2. Os comentários terão que ser classificados por tipo de reclamação?
R.: