

---

**RECLAME SÃO JOÃO**

---

**RECLAME SÃO JOÃO**  
**Solicitações dos Principais Envolvidos**  
**Versão 4.0**

Mod 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

## Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
13/03/2017	1.0	Versão Inicial	Brenda, Gabriele Andrade, Gabrielle Orrú, Guilherme Damaceno.
20/03/2017	1.1	Versão Revisada	Brenda, Gabriele Andrade, Gabrielle Orrú, Guilherme Damaceno.
20/03/2017	1.2	Versão Atualizada	Brenda, Felipe, Gabriele Andrade, Gabrielle Orrú, Guilherme Damaceno, Lilian e Rafael Alves.
27/03/2017	2.0	Versão Final	Brenda, Felipe, Gabriele Andrade, Gabrielle Orrú, Guilherme Damaceno, Lilian e Rafael Alves.
29/05/2017	3.0	Versão Finalizada	Gabriele Andrade, Lilian e Rafael Alves.
05/06/2017	4.0	Versão alterada e finalizada.	Brenda, Felipe, Gabriele Andrade, Gabrielle Orrú, Guilherme Damaceno, Lilian e Rafael Alves.
28/08/2017	5.0	Versão atualizada e finalizada.	Gabriele Andrade, Lilian Dantas, Felipe Azarias e Rafael Alves.

Mod 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
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 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
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>A partir da escolha do usuário, definida nos requisitos do módulo 01, se caso for selecionado o botão de login este será encaminhado para a página com os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail,</li> <li>• Senha.</li> </ul> <p>Se o estabelecimento estiver bloqueado por conta de alguma denúncia feita contra ele, seu acesso será negado e mostrará uma mensagem de pop-up para lhe informar sobre o ocorrido.</p> <p>Se a escolha for cadastrar estabelecimentos, o usuário será redirecionado para o formulário de cadastro da empresa que deve conter os seguintes requisitos que possuem <b>campos obrigatórios</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome da empresa,</li> <li>• Nome fantasia,</li> <li>• Senha,</li> <li>• Confirmar senha,</li> <li>• CNPJ,</li> <li>• Rua,</li> <li>• Bairro,</li> <li>• Número,</li> <li>• Complemento,</li> <li>• Cidade,</li> <li>• Estado,</li> <li>• CEP,</li> <li>• Nome do responsável,</li> <li>• E-mail deve ser obrigatoriamente gmail,</li> <li>• Telefone</li> <li>• Foto de perfil,</li> <li>• Tipo de estabelecimento,</li> <li>• Público alvo,</li> </ul> <p><b>Requisitos não obrigatórios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facebook,</li> <li>• Site da empresa.</li> </ul>

Mod 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

RF #02	<p>Neste requisito haverá o gerenciamento da página da empresa, onde será possível editar as informações por meio de um botão on/off, e as informações estarão distribuídas por área (informações pessoais, endereço, público alvo, principais produtos e serviços oferecidos), além de poder editar no gerenciar página irá conter o cadastro de produtos e público alvo, ressaltando que todos os <b>campos serão de preenchimento obrigatório</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomes dos produtos,</li> <li>• Detalhes do produto,</li> <li>• Público alvo,</li> <li>• Principais produtos e serviços oferecidos, será possível excluir ou incluir os tipos de produtos oferecidos pelo estabelecimento, 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 uma caixa de diálogo com a mensagem perguntando ao administrador se deseja seguir com a exclusão, no caso do botão editar ser clicado irá aparecer pop-up, onde o administrador terá a possibilidade de editar e atualizar a área de atuação do gerenciamento de produtos e serviços oferecidos.</li> <li>• Tipos de produto: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentício, cosmético, vestimentas;</li> </ul> </li> </ul>
RF #03	<p>A partir das reclamações notificadas as mesmas deverão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser respondidas de forma cronológica, a ordem cronológica deve funcionar de acordo com as primeiras reclamações feitas, a empresa deverá priorizar responder aquele que primeiro fez a reclamação, que ficará a cargo nosso notificar qual a reclamação feita primeira, através de uma mensagem pop-up à empresa, caso ele tente responder uma reclamação mais recente, ele deverá receber a mensagem que há uma reclamação mais antiga na qual ele deverá responder primeiro.</li> <li>• Enviar as respostas para aprovação do módulo administrativo;</li> <li>• Os comentários respondidos deverão conter um curtir e os comentários não respondidos terão um curtir de cabeça para baixo, com mais de 15 dias de atraso para resposta deverá ter um ponto de exclamação;</li> <li>• No comentário haverá um botão responder que ao clicar nele irá abrir uma caixa de texto, onde a empresa poderá responder, logo após a avaliação da resposta feita pelo módulo administrativo e caso a resposta seja aprovada, aparecerá como respondido.</li> <li>• A empresa será capaz de editar e excluir as respostas feitas.</li> </ul>
RF #04	<p>As pesquisas do histórico deverão ser feitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Filtros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo;</li> <li>- Status (respondida ou não);</li> <li>- Avaliação;</li> </ul> </li> <li>• Por meio de palavras chaves,</li> <li>• As reclamações deverão ser visualizadas através da barra de rolagem,</li> <li>• Serão mostradas sempre as três (3) primeiras reclamações das empresas;</li> <li>• Um botão com a opção ver mais, para visualizar o restante das reclamações.</li> <li>• Ao acessar o histórico, ficará disponíveis informações como:</li> </ul>

Mod 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e hora;</li> <li>- Nome do usuário;</li> <li>- Reclamação;</li> <li>- Avaliação.</li> </ul>
RF #05	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A opção de denunciar cliente deverá estar contida a cada comentário feito, denunciar cliente poderá estar em forma de botão ao canto da reclamação.</li> <li>• Ao selecionar o denunciar o cliente deverá abrir um campo abaixo do botão que contenha as seguintes justificativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamento violento ou negativo;</li> <li>- Spam ou Fraude;</li> <li>- Discurso de violência;</li> <li>- Conteúdo sexualmente explícito;</li> <li>- Outros motivos;</li> <li>- Abrirá uma caixa de texto para a dissertação, a caixa de dissertação deverá ser disponível para todas as opções anteriores.</li> <li>- Dever ser registrado as datas e horas da denuncia</li> </ul> </li> </ul>
RF #06	<p>A partir da pertinência das reclamações a empresa terá opção de entrar em contato com o cliente para agendar uma reunião, com integração do Google Calendar. A opção de marcar reunião será igual a opção de denunciar cliente, uma ao lado do outro no comentário e ao clicar em marcar reunião deverá abrir uma página pedindo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome do evento;</li> <li>• Data;</li> <li>• Horário de início e término;</li> <li>• Verificação se a empresa possui uma conta gmail (caso contrário não será possível marcar reunião);</li> </ul> <p>Detalhes do evento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Local;</li> <li>• Descrição;</li> </ul> <p>E os desenvolvedores serão responsáveis pelo agendamento, que irão acessar o Google Calendar e através das informações obtidas irão marcar a reunião e notificar a empresa.</p>
RF #07	<p>Será exibido na página de boas-vindas um ícone de que há notificação de que uma reclamação foi feita ou que uma reunião foi marcada. Seguindo o modelo do Facebook, onde na janela de notificação haverá um aviso prévio de nova reclamação ou nova reunião e ao clicar nela deverá mostrar o conteúdo completo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre a reclamação: nome do usuário que fez a reclamação, data e hora, conteúdo e avaliação;</li> <li>• Sobre a reunião: data e hora, local, nome do usuário que vai participar da reunião, motivo da reunião (reclamação).</li> </ul>

Mod 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

--	--

## 2.2 Priorização dos Requisitos Funcionais

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

Gabrielle Orrú

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	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #05	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #06	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #07	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>

Lilian Dantas

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	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #05	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #06	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #07	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo

Brenda Loren

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

Mod 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

RF #03	Convivo com isso	Esperado	Indiferente
RF #04	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #05	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #06	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #07	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>

Gabriele Andrade

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	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #04	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
RF #05	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #06	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #07	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>

Rafael Camillo

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	Convivo com isso	Esperado	Indiferente
RF #04	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #05	Gostaria	Esperado	Atrativo
RF #06	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #07	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo

Felipe Azarias

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	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #04	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #05	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>
RF #06	Gostaria	Não importa	Atrativo



Mod 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
04 Solicitações dos Principais Envolvidos.doc	

RF #07	Gostaria	Convivo com isso	Atrativo
--------	----------	------------------	----------

Guilherme Damasceno

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	Não importa	Convivo com isso	Indiferente
RF #04	Convivo com isso	Convivo com isso	Indiferente
RF #05	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #06	Gostaria	Não gostaria	Performance
RF #07	Esperado	Não gostaria	<b>Deve ser feito</b>

Média Ponderada

Identificador Requisito Funcional	Priorização Final
RF #01	<b>Deve ser feito</b>
RF #02	<b>Deve ser feito</b>
RF #03	<b>Deve ser feito</b>
RF #04	Performance
RF #05	<b>Deve ser feito</b>
RF #06	Performance
RF #07	<b>Deve ser feito</b>

## 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 + Kanban.
RN #02	Linguagem PHP: É necessário que se adote a linguagem PHP, pois é uma poderosa linguagem de programação, dando suporte a manipulação de imagens.
RN #03	Design Pattern MVC: Será utilizado o design pattern MVC. Esse padrão de projeto será adotado pois facilita a reutilização do código e facilita também a forma com que a implementação será gerenciada, permitindo que cada camada possa ser construída de forma quase que completamente independente. Não será utilizada nenhuma ferramenta de geração de código.
RN #04	Svn: Ferramenta utilizada pela equipe para armazenamento e compartilhamento das atividades já realizadas.

Mod 03 Estabelecimentos	Versão: 5.0
Solicitações dos Principais Envolvidos	Data: 28/08/2017
04 Solicitação dos Principais Envolvidos.doc	

RN #05	Kanban: Ferramenta para gerir o processo de prazos estimados para as atividades.
RN#06	Redmine: Ferramenta para gerir o processo de prazos estimados para as atividades.
RN#07	Mysql: O MySQL é um sistema de gerenciamento de banco de dados, que utiliza a linguagem SQL.
RN#08	Google Calendar: Ferramenta de agenda online que servirá como suporte para os agendamentos de reuniões.

### 3. Questionário de Perguntas aos Stakeholders

Discussão 01: Como iríamos desenvolver algumas atividades que dependem de outro módulo?

R.: Iríamos desenvolver as atividades consultando os interpessoais dos outros módulos.

Discussão 02: Como seria a criação visual do cadastro de estabelecimentos (seria diferente ou não de pessoa física)?

R.: Foi discutido e resolvido com o Módulo 01

Discussão 03: Como seria mostrado as reclamações e quantas seriam exibidas?

R.: Foi discutido e resolvido com o Módulo 02

Discussão 04: A quantidade de reclamações ou comentários que seriam exibidos no histórico e qual ordem apareceria?

R.: Foi discutido e resolvido com o Módulo 02.

Discussão 05: Denunciar cliente estava sendo discutido como colocaríamos (um botão ou uma palavra para clicar) E, ao ser selecionado abriria uma tela com perguntas que foram definidas com o grupo?

R.: Foi discutido e resolvido com o Módulo 05.

Discussão 06: Foi colocado em pauta a forma como iríamos marcar a reunião e como selecionaríamos os usuários para fazê-la?

R.: Chegamos a conclusão que iríamos marcar reunião de acordo com o julgamento da empresa que sofreu a crítica ou comentário, utilizando a ferramenta Google Calendar.

Discussão 07: Foi colocado em discussão como seria a pesquisa no histórico da empresa com o módulo 04.

R: Foi decidido que ficaria a cargo apenas do nosso módulo a construção da pesquisa de histórico consultada pela empresa e o módulo 04 ficará responsável pela visualização do histórico do usuário.

---



---