Grupo:

Eric Dowsley Figueira 94376

Gustavo Alves Rocha Gadini 95909

Kaue Cesar Santana 94734

Rafael Doria Marques 94856

Vitor Santos Alves 96301

Uma imagem com texto, diagrama, Paralelo, Esquema

Descrição gerada automaticamente

|  |  |
| --- | --- |
| Mensagem  (Abstract) | Atributos:  **mensagem**: Receber as mensagens enviadas pelo cliente;  **esg**: Classificar com um tema (1- Ambiente, 2-Social, 3- Governança) o programa fara isso através de um método que identifica palavras-chave.  **setor**: As mensagens podem ser encaminhadas para um setor responsável e esse atributo recebera qual o código do setor responsável.  **cliente**: Atributo responsável por salvar as informações do cliente que enviou a mensagem.  **status**: recebe o status da mensagem se o assunto já foi ou não resolvido.  **data**: recebe se a data que a mensagem foi enviada.  A classe Mensagem sera uma classe abstrata com 3 classes filhas Sugestão, dúvida e reclamação.  As mensagens serão coletadas da internet e lançadas em um banco de dados da empresa. |

|  |  |
| --- | --- |
| Sugestao | **Ação**: Responsável por armazenar os dados da ação da empresa baseado na sugestão que foi dada.  A classe sugestão sera uma das classes filhas de mensagem que quando a mensagem for uma sugestão, ela tera o atributo ação. |

|  |  |
| --- | --- |
| Duvida | Atributos:  **funcionário**: armazena o cadastro dom funcionário que sera responsável pela resposta da dúvida.  **resposta**: sera a resposta do funcionário a dúvida do cliente.    Caso a mensagem seja uma dúvida ela sera encaminhada a um funcionário responder as informacões desse objeto serão salvas em um banco de dados. |

|  |  |
| --- | --- |
| Reclamacao | Atributos**:**  **funcionário**: armazena o cadastro dom funcionário que sera responsável pela resposta da dúvida.  **resposta**: sera a resposta do funcionário a dúvida do cliente.  **solução**: Armazenara a forma a qual o funcionário resolveu a reclamação do cliente Exemplo=( “Produto com defeito” o funcionário envia um novo produto e devolve o dinheiro do cliente.)  Caso a mensagem seja uma reclamação também sera encaminhada a um funcionário para resoponder a reclamacao e suas informacoes serão enviadas ao banco de dados para emitir relatorio. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cliente | Atributos:  **cpf**: Armazena o CPF do cliente  **nome**: armazena o nome do cliente.  **dataNasc**: Armazena a data de nascimento do cliente.  **origemDoContato**: Por onde o cliente entrou em contato com a empresa.    Classe que armazena os dados do cliente que enviou a mensagem e passa as informações para o banco de dados da empresa. |

|  |  |
| --- | --- |
| Funcionario | Atributos:  **cpf** : Armazena o cpf do funcionário. **nome** : Armazena o nome do funcionário. **emai**: Armazena o e-mail do funcionário. **cor** : armazena a cor do funcionário **estadoCivil** : Armazena o estado civil do funcionário.(Opcional) **genero** : armazena o gênero do funcionar.(Opcional) **sexualidade** : armazena a orientação sexual do funcionário.(Opcional)  Classe que vai coletar as informações do cadastro do funcionário para poder ter controle de diversidade quanto aos funcionários da empresa. E enviar essas informaçoes em um banco de dados. |

|  |  |
| --- | --- |
| Acao | Atributos:  **descrição**: Descrição da ação que a empresa tomará.  **plano**: Planejamento para tal ação.  **dataInicio**: A data que a empresa começou a planejar a ação.  **dataPrevista** : a data prevista para a empresa concluir a ação.  **dataConclusao**: Data que a ação foi concluída.  **prioridade**: Armazena o código da prioridade da ação para que as acoes possam ser organizadas da mais para a menos importante.  **risco**: Armazena os riscos de tal ação, tanto riscos financeiros quanto risco ambientais.    Classe que sera responsável por documentar as ações da empresa, como abertura de novas unidades ou acoes ambientais, ou mudanças no produto, etc. Para ser possível ver os impactos que tal ação teve na empresa baseado na data de início e fim da ação. |

|  |  |
| --- | --- |
| Risco | Atributos:  **Descrição**: Descreve o risco da ação.  **Impacto**: Descreve a área que esse risco pode impactar, como meio ambiente, relacionamento com o público, etc.  Classe responsável por receber informações dos riscos relativas as ações da empresa, e salva-las em um banco de dados. |

|  |  |
| --- | --- |
| Meta | Atributos:  **Descrição**: Descrição da meta da empresa de objetivos, quantidade de **mensagens** respondidas, ações ambientas investidas, etc.  **data** Entrada: A data que a empresa iniciou a meta  **dataPrevista** : A data prevista para a empresa concluir a meta;  **dataConclusao**: Data que a meta foi concluída.  Classe onde a empresa ira definir metas quanto o consumo, resposta de duvidas e reclamações e etc. |

|  |  |
| --- | --- |
| Consumo | Atributos:  **quantidade**: Armazena a quantidade de consumo da fonte que esta sendo consumida, por exemplo, quanta água ou energia a empresa consome. **data** : Armazena a data que a informação foi coletada. **fonteDeConsumo** : Armazena qual fonte está sendo consumida (Água, ou energia.)  Classe responsável por documentar o consumo de água ou energia da empresa, para a empresa ter controle dos gastos e recomendações de onde a empresa precisa investir em tecnologias para reduzir esse consumo. |

* Todas as informações coletadas serão armazenadas em um banco de dados relacional.
* Haverá polimorfismo nos metodos de responder mensagem das classes Duvida e reclamação.
* Alem disso no recebimento de várias mensagens sera necessario armazena-las em um vetor do tipo mensagem portanto haverá polimorfismo.
* Haverá herança nas classes Sugestão, Dúvida e Reclamação que serao classes filhas da classe Mensagem