**Especificação dos Requisitos do Software**

**Vuvuzela.Org**

* 1. **Versão 1.0**

Equipe

Jansen Pires

Fellipe Rodrigues

Gabriel Freire

[1 Introdução 6](#_Toc457949390)

[1.1 Objetivos deste documento 6](#_Toc457949391)

[1.2 Escopo do produto 6](#_Toc457949392)

[1.2.1 Nome do produto e de seus componentes principais 6](#_Toc457949393)

[1.2.2 Descrição do produto 6](#_Toc457949394)

[1.2.3 Missão do produto 7](#_Toc457949395)

[1.3 Definições e siglas 7](#_Toc457949396)

[2 Descrição geral do produto 7](#_Toc457949397)

[2.1 Perspectiva do produto 7](#_Toc457949398)

[2.1.1Diagrama de Contexto 7](#_Toc457949399)

[2.2 Usuários do sistemas e Processos 8](#_Toc457949400)

[2.2.1 Descrição 8](#_Toc457949401)

[2.2.2Diagrama de Processo 8](#_Toc457949402)

[3 Requisitos específicos 9](#_Toc457949403)

[3.1 Identificação dos requisitos 9](#_Toc457949404)

[3.2 Prioridades dos requisitos 9](#_Toc457949405)

[3.3 Descrição dos requisitos 10](#_Toc457949406)

[3.3.1 [RF 01] – Criação de Reclamação 10](#_Toc457949407)

[3.3.2 [RF 02] – Agregação e Segregação de Reclamações de Mesmo Cunho 10](#_Toc457949408)

[3.3.3 [RF 03] – Gerenciamento de Estatísticas 11](#_Toc457949409)

[3.4 Casos de Uso: Usuário 12](#_Toc457949410)

[3.4.1 Diagrama de Casos de Uso 12](#_Toc457949411)

[12](#_Toc457949412)

[3.4.1 [C RF 01] - Cadastra Usuário 12](#_Toc457949413)

[3.4.1.1 Descrição 12](#_Toc457949414)

[3.4.1.2 Prioridade 12](#_Toc457949415)

[3.4.1.3 Pré-condições 12](#_Toc457949416)

[3.4.1.4 Pós-condição 12](#_Toc457949417)

[3.4.1.5 Fluxos principal 13](#_Toc457949418)

[3.4.1.5.1 Sugestão de cadastro 13](#_Toc457949419)

[3.4.1.5.2 Fluxo secundário 13](#_Toc457949420)

[3.4.2 [C RF 02] - Efetua Loggin 13](#_Toc457949421)

[3.4.2.1 Descrição 13](#_Toc457949422)

[3.4.2.2 Prioridade 13](#_Toc457949423)

[3.4.2.3 Pré-condições 13](#_Toc457949424)

[3.4.2.4 Pós-condição 13](#_Toc457949425)

[3.4.2.5 Fluxos principal 13](#_Toc457949426)

[3.4.2.5.1 Solicitação de Loggin 13](#_Toc457949427)

[3.4.2.5.2 Fluxo secundário 13](#_Toc457949428)

[3.4.3 [C RF 03] - Usuário Reclama 14](#_Toc457949429)

[3.4.3.1 Descrição 14](#_Toc457949430)

[3.4.3.2 Prioridade 14](#_Toc457949431)

[3.4.3.3 Pré-condições 14](#_Toc457949432)

[3.4.3.4 Pós-condição 14](#_Toc457949433)

[3.4.3.5 Fluxos principal 14](#_Toc457949434)

[3.4.3.5.1 Criação de Reclamação 14](#_Toc457949435)

[3.4.3.5.2 Fluxo secundário 14](#_Toc457949436)

[3.4.4 [C RF 04] - Usuário Responde Questionario 14](#_Toc457949437)

[3.4.4.1 Descrição 14](#_Toc457949438)

[3.4.4.2 Prioridade 14](#_Toc457949439)

[3.4.4.5.1 Responde questionatinário 15](#_Toc457949440)

[3.4.4.5.2 Fluxo secundário 15](#_Toc457949441)

[3.4.5 [CE RF 05] - Cadastra Empresa 15](#_Toc457949442)

[3.4.5.1 Descrição 15](#_Toc457949443)

[3.4.5.2 Prioridade 15](#_Toc457949444)

[3.4.5.3 Pré-condições 15](#_Toc457949445)

[3.4.5.4 Pós-condição 15](#_Toc457949446)

[3.4.5.5 Fluxos principal 15](#_Toc457949447)

[3.4.5.5.1 Cadastro Empresa 15](#_Toc457949448)

[3.4.5.5.2 Fluxo secundário 15](#_Toc457949449)

[3.4.6 [CE RF 06] - Cadastra produto 16](#_Toc457949450)

[3.4.6.1 Descrição 16](#_Toc457949451)

[3.4.6.2 Prioridade 16](#_Toc457949452)

[3.4.6.3 Pré-condições 16](#_Toc457949453)

[3.4.6.4 Pós-condição 16](#_Toc457949454)

[3.4.6.5 Fluxos principal 16](#_Toc457949455)

[3.4.6.5.1 Cadastra produto 16](#_Toc457949456)

[3.4.6.5.2 Fluxo secundário 16](#_Toc457949457)

[3.4.7 [C RF 07] - Gerenciamento de Mensagens 16](#_Toc457949458)

[3.4.7.1 Descrição 16](#_Toc457949459)

[3.4.7.2 Prioridade 16](#_Toc457949460)

[3.4.7.3 Pré-condições 16](#_Toc457949461)

[3.4.7.4 Pós-condição 16](#_Toc457949462)

[3.4.7.5 Fluxos principal 17](#_Toc457949463)

[4.4.7.5.1 Cadastra produto 17](#_Toc457949464)

[3.4.7.5.2 Fluxo secundário 17](#_Toc457949465)

[3.4.8 [A RF 08] - Gerencia Dados 17](#_Toc457949466)

[3.4.8.1 Descrição 17](#_Toc457949467)

[3.4.8.2 Prioridade 17](#_Toc457949468)

[3.4.8.3 Pré-condições 17](#_Toc457949469)

[3.4.8.4 Pós-condição 17](#_Toc457949470)

[3.4.8.5 Fluxos principal 17](#_Toc457949471)

[3.4.8.5.1 Business Intelligence 17](#_Toc457949472)

[3.4.8.5.2 Fluxo secundário 17](#_Toc457949473)

# 1 Introdução

## 1.1 Objetivos deste documento

Este documento visa descrever o funcionamento do site Vuvuzela.org, que tem comofinalidade ser uma plataforma de relacionamento de empresas e seus clientes clientes, principalmente no que tange ao período pós compra de um produto.

Público Alvo: Qualquer empresa que comercialize algum produto ou em eventuais consumidores do produto das mesmas

## 1.2 Escopo do produto

### 1.2.1 Nome do produto e de seus componentes principais

Vulvuzela.org:

* Canal de relacionamento com clientes.
* Apontador de falhas no produto.
* Gerador de estatísticas.

## 1.2.2 Descrição do produto

Os serviços serão disponibilizados no endereço <https://www.vuvuzela.org> onde tanto clientes quanto empresas terão acesso as informações pertinentes sobre as queixas sobre seus produtos e as estatísticas produzidas por meio das reclamações.

Todo cliente, mediante a identificação e comprovante de consumo de um produto, poderá apresentar uma reclamação referente ao produtor. Esta reclamação entrará nas estatisticas afim de estabelecer um ranking de produtos mais reclamados. OBS: O objeto de reclamação será sempre o produto consumido e não a empresa produtora do mesmo.

Quando desejar, a empresa produtora do produto reclamado pode estabelecer um meio de relacionamento com os clientes através do site, visto que será mais fácio agregar os clientes por produto e tratar cada tipo de reclamação, ao invés de um montante de reclamações contra ela sem classificações.

As empresas interessadas podem também agregar pesquisas ao seus produtos reclamados ou informações de uso referente aos mesmo, afim de evitar reclamações por mau uso do produto por parte do consumidor, sempre como opição e nunca obrigando o usuários a responder o questionário ou consumir a informação de uso do produto.

### 1.2.3 Missão do produto

Estabelecer um canal eficiente de relacionamento entre consumidores e produtores, afim de solucinar evetuais problemas no pós compra, ajudar no reconhecimento de perfil do consumidor e auxiliar nas mudanças de relacionamento das empresas com seus clientes

## 1.3 Definições e siglas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** | **Sigla** | **Definição** |
|  | RdU | Reclamação de Usuário |
|  | SGBD | Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados |
|  | SCU | Sistema de Cadastramento e Identificação do Usuários |
|  | SCE | Sistema de Cadastramento de Empresas |
|  | CP | Cadastro de Produto |
| **6** | RER | Ranking de Empresas mais Reclamadas |
| **7** | RES | Ranking de Empresas com mais Reclamaçõe Solucuinadas |

# 2 Descrição geral do produto

## 2.1 Perspectiva do produto

Verificando a crescente demanda de respostas dos consumidores por parte das empresas no pós compra, a ineficiência dos Serviços de Atendimento ao Consumidor e a falta de foco na resolução dos problemas do consumidores nas plataformas de reclamações on line, o Vuvuzela.org oferece uma plataforma de relacionamento que segrega as insatisfações dos usuários e as classifica apontando um direcionamento para a resolução dos problemas e um meio eficiente para relacionamento dos clientes insatisfeitos e das empresas.

### 2.1.1Diagrama de Contexto

Untitled Diagram.png

## 2.2 Usuários do sistemas e Processos

### 2.2.1 Descrição

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** | **Ator** | **Definição** |
| 1 | Consumidor | Qualquer pessoa cadastrada que deseja manifestar insatisfação com um produto |
| 2 | Empresa | Qualquer empresa reclamada. |
| 3 | Administrador | Pessoas de nível administrativo superior que terá acesso a todas as funções disponíveis no sistema. |

### 2.2.2Diagrama de Processo

Untitled Diagram.png

# 3 Requisitos específicos

## 3.1 Identificação dos requisitos

Por convenção e para facilitar a identificação dos casos de uso junto aos atores e contextos, a referência é feita de acordo com o esquema abaixo:

**[sigla de subseção | identificação do ator | numeração]**

Os atores são identificados pelas primeiras três letras do seu nome.

## 3.2 Prioridades dos requisitos

Para estabelecer a prioridade dos requisitos, foram adotadas as denominações: essencial, importante e desejável. Abaixo temos a descrição de significado de cada uma dessas denominações:

|  |  |
| --- | --- |
| **Essencial** | É o requisito sem o qual o sistema não entra em funcionamento. Requisitos essenciais são requisitos imprescindíveis, que têm que ser implementados impreterivelmente. |
| **Importante** | É o requisito sem o qual o sistema entra em funcionamento, mas de forma não satisfatória. Requisitos importantes devem ser implementados, mas, se não forem, o sistema poderá ser implantado e usado mesmo assim. |
| **Desejável** | É o requisito que não compromete as funcionalidades básicas do sistema, isto é, o sistema pode funcionar de forma satisfatória sem ele. Requisitos desejáveis são requisitos que podem ser deixados para versões posteriores do sistema, caso não haja tempo hábil para implementá-los na versão que está sendo especificada. |

## 3.3 Descrição dos requisitos

### 3.3.1 [RF 01] – Criação de Reclamação

O sistema possui meios de consumidores insatisfeitos registrarem uma reclamação on line contra um produto, mediante a um comprovante de comsumo. A reclamação será encaminhada ao SAC da empresa de forma segregada por produto e com o informe de uma possível agregação desta reclamação a uma ação conjunta contra a empresa caso o problema não seja solucionado. Os dados armazenados da reclamação são: Usuário Criador da Reclamação, Comprovante de Consumo do Produdo, Data de Abertura da Reclamação. Cada reclamação terá até 5 estados de classificação, são eles:

* **Aberta**: nas primeiras 48 horas a reclamação tem este estátus por se tratar de uma reclamação nova, pois a empresa carece de tempo para receber e analisar.
* **Não respondida**: após 48 horas da realização, caso a empresa não se manifeste a reclamação terá seu estátus mudado para não respondida até que a empresa reclamada responda. A empresa terá 30 dias para responder, caso contrário o usuário poderá agregar sua reclamação a ação conjunta.
* **Em andamento**: assim que a empresa reclamada responde a reclamação a mesma tem seu estátua mudado para em andamento.
* **Resolvida**: quando a empresa reclamada da seu parecer final sobre a reclamação e o consumidor aceita o parecer e se da por satisfeito.
* **Não resolvida**: quando a empresa reclamada da seu parecer final sobre a reclamação, porém o cliente não concorda com a resolução dada pela empresa.

### 3.3.2 [RF 02] – Agregação e Segregação de Reclamações de Mesmo Cunho

O sistema segrega as reclamações similares dos diversos consumidores reclamantes, de forma a agregar a mesma reclamação do mesmo produto. Assim podendo auxiliar os consumidores quanto a uma possível ação conjunta contra a empresa em cada uma das falhas reclamadas e não resolvidas.

### 3.3.3 [RF 03] – Gerenciamento de Estatísticas

O sistema provê meios de gerar estatísticas a respeito dos dados armazenados sobre os consumidores. Tais dados são utilizados mediante permissionamento do usuário no momento do cadastro, sendo necessário o aceite para a realização do mesmo. Pode-se calcular a faixa etária e distribuição geogáfica dos consumidores. Caso a empresa deseje, a mesma pode encomendar pesquisas a serem feitas junto as reclamações a fim de agregar mais dados dos consumidores. O sistema tambem produz um rankin de produtos mais reclamados e empresas com maior índice de resolução de reclamações

## 

## 3.4 Casos de Uso: Usuário

## 3.4.1 Diagrama de Casos de Uso

## Untitled Diagramv3.png

### 3.4.1 [C RF 01] - Cadastra Usuário

#### 3.4.1.1 Descrição

O consumidor precisa se cadastrar no sistema afim tornar-se um usuário do sistemas de reclamações.

#### 3.4.1.2 Prioridade

Essencial

#### 3.4.1.3 Pré-condições

O consumidor desejar utilizar o sistema

#### 3.4.1.4 Pós-condição

O consumidor se torna um usuário do sistema.

#### 3.4.1.5 Fluxos principal

##### **3.4.1.5.1 Sugestão de cadastro**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. Ao clicar para efetuar uma reclamação, é exibida uma tela informando ao consumidor a necessidade de estar logado e logo a baixo uma sugestão de cadastro para o caso do consumidor não seja cadastrado. | 1. É exibida uma tela com um formulário de cadastro |

##### **3.4.1.5.2 Fluxo secundário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. O consumidor preenche o formulário de cadastro e aceita os termos de aceite. | 1. É exibida uma tela informando ao usuário que ele foi cadastrado. |

### 3.4.2 [C RF 02] - Efetua Loggin

#### 3.4.2.1 Descrição

O consumidor precisa se ideintificar como um usuário para efetuar reclamações e evitar reclamadores de usuários inexistentes.

#### 3.4.2.2 Prioridade

Essencial

#### 3.4.2.3 Pré-condições

O consumidor desejar utilizar realizar ou acompanhar uma reclamação

#### 3.4.2.4 Pós-condição

O consumidor poderá utilisar o sistema para realizar uma reclamação ou acompanhar o andamento de uma reclamação.

#### 3.4.2.5 Fluxos principal

##### **3.4.2.5.1 Solicitação de Loggin**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. Ao clicar para efetuar uma reclamação, é exibida uma tela informando ao consumidor a necessidade de estar logado e logo a baixo uma sugestão de cadastro para o caso do consumidor não seja cadastrado. | 1. É exibido no topo da tela um campo para loggin |

##### **3.4.2.5.2 Fluxo secundário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. O consumidor efetua o loggin no sistema | 1. É exibida o perfil do consumidor informando ao mesmo os status de suas reclamações. |

### 3.4.3 [C RF 03] - Usuário Reclama

#### 3.4.3.1 Descrição

O usuário insatisfeito realiza uma reclamação de um produto, mediante a apresentação de um comprovante de consumo do produto.

#### 3.4.3.2 Prioridade

Essencial

#### 3.4.3.3 Pré-condições

O consumidor precisa estar logado

#### 3.4.3.4 Pós-condição

O consumidor envia uma reclamação ao SAC da empresa através do sistema, notificando da sua insatisfação e alertando-a de uma possivel união com outros consumidores insatisfeitos caso sua reclamação não seja respondida.

#### 3.4.3.5 Fluxos principal

##### **3.4.3.5.1 Criação de Reclamação**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. Ao clicar para efetuar uma reclamação. | 1. É solicitado o número do documento comprobatório de consumo do produto. |

##### **3.4.3.5.2 Fluxo secundário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. O consumidor preenche o formulário de reclamação. | 1. É exibida uma tela informando ao usuário que sua reclamação foi realizada |

### 3.4.4 [C RF 04] - Usuário Responde Questionario

#### 3.4.4.1 Descrição

O usuário ao realizar uma reclamaçã, pode participar de uma pesquisa afim de gerar dados para produção estatísticas.

#### 3.4.4.2 Prioridade

Opcional

**3.4.4.3 Pré-condições**

O consumidor realizar reclamação

**3.4.4.4 Pós-condição**

O consumidor produz informação afim de gerar algum tipo de estatística.

**3.4.4.5 Fluxos principal**

##### **3.4.4.5.1 Responde questionatinário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. Ao realizar uma reclamação o usuário é solicitado a participar de uma pesquisa | 1. O sistema apresenta um questionário opicional ao usuário.. |

##### **3.4.4.5.2 Fluxo secundário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. O consumidor preenche responde a pesquisa | 1. O sistema agradece ao usuário por participar da pesquisa |

### 3.4.5 [CE RF 05] - Cadastra Empresa

#### 3.4.5.1 Descrição

Empresa é cadastrada no sistema.

#### 3.4.5.2 Prioridade

Essencial

#### 3.4.5.3 Pré-condições

Empresa não possui cadastro e tem produto reclamado

#### 3.4.5.4 Pós-condição

A empresa pode ser vinculada a um produto reclamado

#### 3.4.5.5 Fluxos principal

##### **3.4.5.5.1 Cadastro Empresa**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. Ao realizar uma reclamação o usuário é solicitado a indicar um produto no portifólio de uma empresa. Caso a empresa não seja cadastrada no sistema, o mesmo pode cadastra-la A empresa também pode, de espontânea vontade se cadastra no sistema. | 1. Sistema cadastra empresa |

##### **3.4.5.5.2 Fluxo secundário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. O consumidor preenche responde a pesquisa | 1. O sistema agradece ao usuário por participar da pesquisa |

### 3.4.6 [CE RF 06] - Cadastra produto

#### 3.4.6.1 Descrição

O A reclamação é feita quanto ao produto, e o mesmo precisa estar cadastrado no sistema. caso não esteja o mesmo precisa ser cadstrado..

#### 3.4.6.2 Prioridade

Essencial

#### 3.4.6.3 Pré-condições

O consumidor deseja realizar reclamação a um produto não cadastrado

#### 3.4.6.4 Pós-condição

O consumidor pode reclamar do produto.

#### 3.4.6.5 Fluxos principal

##### **3.4.6.5.1 Cadastra produto**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. Usuário não encontra o produto a ser reclamado no portifólio da empresa produtora | 1. O sistema apresenta a opição de cadastro do produto |

##### **3.4.6.5.2 Fluxo secundário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. O consumidor preenche o formulário de cadastro de produto. | 1. O sistema permite ao usuário reclamar do produto |

### 3.4.7 [C RF 07] - Gerenciamento de Mensagens

#### 3.4.7.1 Descrição

O acompanhamento das reclamações se dão por meio de mensagens entre consumidor e empresa.

#### 3.4.7.2 Prioridade

Essencial

#### 3.4.7.3 Pré-condições

Uma das partes envolvidas na reclamação deseja responder a outra parte quanto a reclamação. É necessário estar logado para isso.

#### 3.4.7.4 Pós-condição

A outra parte recebera uma mensagem sobre a reclamação podendo vir a responder ou não

#### 3.4.7.5 Fluxos principal

##### **4.4.7.5.1 Cadastra produto**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. Ler-se as mensagens e responde-se as desejadas. | 1. O sistema apresenta as mensagens das reclamações dos quais está envolvido e envia as respostas emitidas |

##### **3.4.7.5.2 Fluxo secundário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
|  | 1. O sistema permite ao usuário reclamar do produto |

### 3.4.8 [A RF 08] - Gerencia Dados

#### 3.4.8.1 Descrição

Com dos dados produzidos pelas reclamações é possivel produzir uma série de indicadores estatísticos.

#### 3.4.8.2 Prioridade

Importante

#### 3.4.8.3 Pré-condições

Existirem um fluxo grande de reclamações.

#### 3.4.8.4 Pós-condição

Realiza-se um processo de inteligencia de negócio para extração de indicadores

#### 3.4.8.5 Fluxos principal

##### **3.4.8.5.1 Business Intelligence**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. O administrador do sistema aplica uma BI afim de extrair um cubo. | 1. O sistema fornece os dados para o BI |

##### **3.4.8.5.2 Fluxo secundário**

|  |  |
| --- | --- |
| Ações do Ator | Ações do Sistema |
| 1. Após extrair o cubo o administrador pode gerar os indicadores desejados |  |