



**Consulte as empresas que mais recebem reclamações  
e como elas tratam seus clientes.**



# **Contra Capa**

**Equipe:** Recife Conectado

**Nome do Projeto:** *ProAnálise*

**Universidade:** *Universidade Federal de Pernambuco/ Centro de Informática*

**Licença:** AGPLv3

**Data:** 18/03/2013

**Versão:** 1.0

Desenvolvido por: **Alberto Tavares, Glória Barros Lima, Jessé Ferreira Filho e Jonas Rocha**

## Índice

<b>Justificativa do Projeto.....</b>	<b>1</b>
<b>Descrição da Aplicação.....</b>	<b>2</b>
<b>Ícones.....</b>	<b>2.1</b>
<b>Gráficos.....</b>	<b>2.2</b>
<b>Pie Chart.....</b>	<b>2.2.1</b>
<b>Gráfico de Reclamações Atendidas x Não Atendidas.....</b>	<b>2.2.1.1</b>
<b>Gráfico de Problemas Mais Relatados.....</b>	<b>2.2.1.2</b>
<b>Bar Chart.....</b>	<b>2.2.2</b>
<b>Gráfico de Empresas que mais Recebem Reclamações.....</b>	<b>2.2.2.1</b>
<b>Gráficos de Empresas que menos Atendem Reclamações.....</b>	<b>2.2.2.2</b>
<b>Mapa.....</b>	<b>2.3</b>
<b>Mapa das Unidades Federativas do Brasil.....</b>	<b>2.3.1</b>
<b>Licença Open Source GNU.....</b>	<b>3</b>
<b>Publico Alvo.....</b>	<b>4</b>

## 1 Justificativas do projeto

Este projeto tem o objetivo de analisar, de forma simples, as reclamações fundamentadas registradas pelo PROCON, provendo uma fácil visualização de dados referentes a essas reclamações.

## 2 Descrições da Aplicação

O projeto denominado “*ProAnálise*” consiste em um aplicativo web, desenvolvido em PHP e HTML5, utilizando MySQL como base de dados. O *ProAnálise* permite filtrar os dados do PROCON sobre reclamações fundamentadas, de 2011, de tal forma que sejam combinadas informações de duas categorias: Setor de atuação da empresa reclamada e Unidade Federativa da reclamação.

Ao clicar no setor, serão exibidas informações de reclamações contra empresas deste setor, através de gráficos. O mesmo ocorrerá ao clicar somente no mapa, que apresenta todas as unidades federativas do Brasil. As informações combinadas serão exibidas quando realizadas as duas ações, seleção do Setor e Estado. As informações gerais sobre o Brasil poderão ser visualizadas quando o aplicativo for inicializado ou quando o ícone “Limpar os Filtros” for clicado.

### 2.1 Ícones

Ícone é um símbolo gráfico que facilita o acesso a certo recurso em uma aplicação. No *ProAnálise*, os ícones representam os setores os quais o usuário deseja visualizar um maior detalhamento das reclamações.



**Planos de Saúde**



**Telefonia móvel**



**Energia**



**Saneamento Básico**



**Comércio**



**Concessionárias**



**Companhias aéreas**



**Eletrodomésticos**



**Informática**



**Cartões**



**Educação Superior**



**Financeiro**

## 2.2 Gráficos

A ferramenta utilizada para gerar os gráficos da aplicação *ProAnálise* foi o [Google Chart](#). Isso permitiu ao aplicativo prover uma melhor visualização das informações disponíveis, com maior qualidade.

### 2.2.1 Pie Chart

O gráfico [Pie](#) tem a finalidade de mostrar o tamanho dos itens que compõem uma série de dados, em relação à soma dos itens ([Leia Mais](#)).

#### 2.2.1.1 Reclamações Atendidas x Não Atendidas

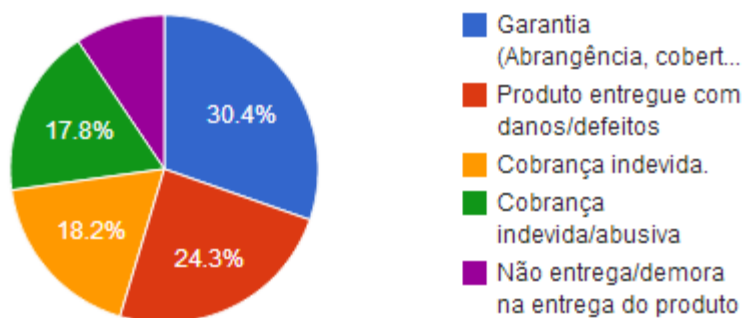
O gráfico de Reclamações Atendidas x Não Atendidas mostra a porcentagem de reclamações atendidas e não atendidas de todas as empresas do Setor e/ou Estado selecionados.



#### 2.2.1.2 Problemas Mais Relatados

O Gráfico de *Problemas Mais Relatados* contém as cinco reclamações mais comuns do setor selecionado e sua respectiva porcentagem.

### Problemas Mais Relatados

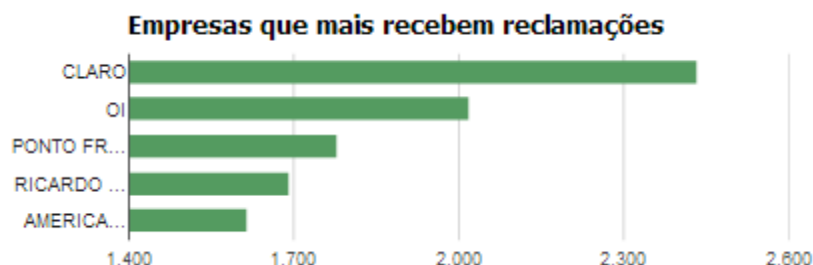


#### 2.2.2 Bar Chart

O Gráfico [bar](#) permite indicar as diferenças entre os pontos de dados de diferentes categorias ([Leia Mais](#)).

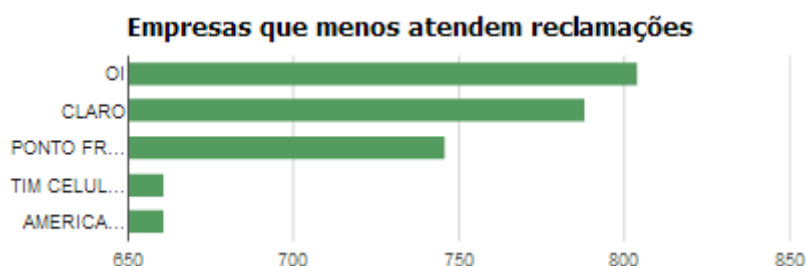
##### 2.2.2.1 Empresas que mais recebem reclamações

Este gráfico compara o número de reclamações das cinco empresas que possuem o maior quantitativo registrado. Caso não haja um setor selecionado, nem um Estado, o gráfico exibirá as cinco empresas que mais recebem reclamações do Brasil. A definição dos filtros, permite a geração de *rankings* personalizados por área de atuação de empresas e localização geográfica.



##### 2.2.2.2 Empresas que menos atendem reclamações

Este gráfico realiza a comparação entre as cinco empresas que menos atenderam reclamações em 2011.



## **2.3 Mapa**

O mapa de UF tem a finalidade de identificar as divisões administrativas e políticas de uma região.

### **2.3.1 Mapa das Unidades Federativas do Brasil**

Em nossa aplicação, o mapa é usado como um filtro gráfico que permite aos usuários, de forma intuitiva e clara, selecionarem o Estado o qual ele deseja visualizar informações detalhadas de reclamações.



## **3 Licença Open Source GNU**

Dentro de cada script e itens usados pela nossa aplicação, tanto de nossa própria autoria ou de terceiros, existe as respectivas licenças de código aberto AGPLv3 ou anteriores.

## **4 Público Alvo**

Nosso aplicativo é desenvolvido e pensando para consumidores comuns para que eles possam analisar informações de bases confiáveis e conhecer

quais empresas infringem de alguma forma o Código de Defesa do Consumidor (lei nº. 8.078).