

PROJETO OUVIDORIA



DANIEL ABELLA
www.daniel-abella.com

Descrição do Projeto

Comumente as empresas criam um setor intitulado Ouvidoria, que acolhe manifestações dos seus clientes, que podem ser reclamações, sugestões ou, raramente, elogios. Neste sentido, a Universidade XYZ contratou um time de 6 alunos do curso de Sistemas de Informação da UniFacisa para desenvolvimento de um sistema de ouvidoria.

O sistema será desenvolvido em 3 etapas e, o detalhamento da primeira etapa é realizada a seguir.

A primeira etapa, foi entregue anteriormente, portando, não carece de maiores detalhes. Entretanto, a segunda etapa está detalhada a seguir.

Etapa 2

O sistema deve apresentar um menu com 8 opções:

- 1) Listagem das Manifestações
- 2) Listagem de Manifestações por Tipo
- 3) Criar uma nova Manifestação
- 4) Exibir quantidade de manifestações
- 5) Pesquisar uma manifestação por código
- 6) Alterar o Título e Descrição de uma Manifestação
- 7) Excluir uma Manifestação pelo Código
- 8) Sair do Sistema.

A **primeira opção** (Listagem das Manifestações), deve listar as manifestações no seguinte formato:

- Código 1 – Sem Papel – Caio - Reclamação
- Código 2 – Melhorar Internet – Márcio - Sugestão

No exemplo acima, devem ser exibidos os campos código, título, autor e tipo.

A **segunda opção** (Listagem de Manifestações por Tipo), deve questionar ao usuário qual tipo de manifestação gostaria de listar (reclamação, elogio ou sugestão) e, na seguida, serão exibidas as manifestações pelo tipo indicado, seguindo o formato:

- Código 1 – Sem Papel – Caio

- **Código 2 – Melhorar Internet – Márcio**

No exemplo acima, devem ser exibidos os campos código, título e autor.

Na **terceira opção** (Criar uma nova Manifestação), o usuário deve ser questionado com todos os campos necessários para criação de uma nova manifestação. Devem ser seguidos os campos apresentados a seguir.

Estrutura da Tabela de Manifestação

Devemos ter uma tabela chamada MANIFESTACAO, composta dos seguintes campos: Código (incremental), Título, Descrição, Tipo e Autor.

O campo Tipo deve ser preenchido com um dos Tipos de Manifestações, sendo elas: RECLAMACAO, SUGESTAO ou ELOGIO. E, o campo Autor, deve ser o nome do reclamante.

Na **quarta opção** (Exibir quantidade de manifestações) deve ser exibida basicamente a quantidade de manifestações do banco, agrupadas por tipo. Exemplo de saída:

- Quantidade de Manifestações: 20
- Quantidade de Reclamações: 10
- Quantidade de Sugestões: 8
- Quantidade de Elogios: 2

A **quinta opção** (Pesquisar uma manifestação por código), deve solicitar o código e informar TODOS os campos da manifestação pesquisada.

A **sexta opção** (Alterar o Título e Descrição de uma Manifestação), deve solicitar o código, novo título e nova descrição e proceder com a alteração no banco de dados.

A **sétima opção** (Excluir uma Manifestação pelo Código), deve solicitar o código e proceder com a exclusão da linha no banco de dados.

Tratamentos Necessários:

- Ao listar, caso não tenha nenhuma manifestação, informar ao usuário que não existem manifestações cadastradas

- Deve ser dado feedback em todas as operações, por exemplo, ao concluir a inclusão de uma nova manifestação no banco de dados, ter a impressão do texto “Nova manifestação criada com sucesso!”

Perguntas e Respostas

- **Quantas pessoas por time?** Mesmo time da primeira entrega.
- **Tenho que enviar o projeto no Canvas (ferramenta da UniFacisa)?** APENAS O REPRESENTANTE DO GRUPO precisa enviar.
- **Tenho até quando para enviar?** Até o dia 12 de Junho às 23h59m.
- **Como vou ser avaliado?** Vou chamar o time durante a aula, verificar o funcionamento e realizar questionamentos simples.
- **Alguma sugestão?** Sim, façam sozinhos e depois tentem verificar quem fez melhor e envie.
- **Alguma outra sugestão?** Não foque na nota, mas no aprendizado!