

**CENTRO PAULA SOUZA**

**ETEC PROF. MASSUYUKI KAWANO**

**Técnico em Desenvolvimento de Sistemas Integrado ao Ensino Médio**

**Daniel Cezar Chiaveri Demico**

**Gabriel Baptista Calil**

**Giovana Cristina dos Santos**

**Isabella Ayumi Takakura**

**APLICATIVO DE OPINIÕES: FEEDBACK**

**Tupã**

**2021**

**Daniel Cezar Chiaveri Demico**

**Gabriel Baptista Calil**

**Giovana Cristina dos Santos**

**Isabella Ayumi Takakura**

## **APLICATIVO DE OPINIÕES: FEEDBACK**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso Técnico em Desenvolvimento de Sistemas Integrado ao Ensino Médio da ETEC Prof. Massuyuki Kawano, orientado pelo Prof. Ewerton José da Silva como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Desenvolvimento de Sistemas.

**Tupã**

**2021**

## Resumo

**Autores:** Daniel Cezar Chiaveri Demico; Gabriel Baptista Calil; Giovana Cristina dos Santos; Isabella Ayumi Takakura.

**Orientador:** Ewerton Jose da Silva.

Ao buscar um melhor entendimento sobre o cliente, as empresas se deparam com inúmeras opções. A ideia do nosso software é ajudar essas empresas na coleta de dados referentes ao feedback do cliente. Acreditamos que é necessário ouvir as opiniões e as necessidades dos clientes, e a partir do levantamento dessas informações, as empresas poderão determinar um melhor atendimento desejado pelo consumidor. Facilitar a classificação de produtos/serviços tanto para as empresas/lojas, quanto para os clientes, sendo classificadas diferentes opiniões dos consumidores a respeito da instituição. O trabalho foi desenvolvido a partir da escolha do tema, onde foi realizado reuniões online para discutir sobre a temática. Para a coleta de dados, foi feita uma entrevista com questões voltadas ao nosso software e a realização de uma pesquisa onde foi analisado arquivos de texto da internet e softwares semelhantes ao nosso sistema, como aplicativos de compras online, por exemplo, onde nos direcionaremos especificamente para as opiniões e avaliações dos clientes. Foram criadas as telas e sua conexão com o Banco de Dados previamente criado após a etapa de modelagem. Nosso projeto levou em conta a necessidade do consumidor em ouvir opiniões de diferentes pessoas a respeito de uma empresa, comércio ou produto. Acreditamos que nosso software será capaz de cumprir nossas expectativas em relação ao nosso tema, e que tanto o consumidor quanto o responsável pela empresa irão comunicar-se um com o outro, fazendo com que o sistema seja eficaz e cumpra seu propósito.

**Palavras chaves:** Avaliação de produtos, Cliente, Serviços.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - MER.....	13
Figura 2 - DFD Cadastro de usuário, empresa e enquete.....	18
Figura 3 - DFD Cadastro de usuário, cliente e perguntas .....	18
Figura 4 - DFD Relatório de enquete .....	19
Figura 5 - Tela inicial .....	21
Figura 6 - Tela de Login .....	21
Figura 7 - cadastro de cliente .....	22
Figura 8 - visualização de conta.....	22
Figura 9 - edição de conta.....	23
Figura 10 - Página descobrir .....	23
Figura 11 - Página enquetes .....	24
Figura 12 - Página de avaliações .....	24
Figura 13 - cadastro de empresas.....	25
Figura 14 - visualização de conta empresa.....	25
Figura 15 - edição de conta empresa.....	26
Figura 16 - Página editar enquete .....	26
Figura 17 - Página de cadastro de clientes .....	27
Figura 18 - Página cadastro de perguntas .....	27

## LISTA DE TABELAS

Quadro 1 - DD Tabela pessoas.....	14
Quadro 2 - DD Tabela usuários.....	15
Quadro 3 - DD Tabela empresas .....	15
Quadro 4 – DD Tabela enquete .....	16
Quadro 5 - DD Tabela perguntas .....	17
Quadro 6 – DD Tabela respostas.....	17

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CSS: Cascading Style Sheets;

DD: Dicionário de Dados;

DFD: Diagrama de Fluxo de Dados;

HTML: HyperText Markup Language;

MER: Modelo Entidade Relacionamento;

PHP: Hypertext Preprocessor;

SQL: Structure Query Language – Linguagem de Consulta Estruturada;

TCC: Trabalho de Conclusão de Curso;

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	8
<b>2. DESENVOLVIMENTO</b> .....	9
<b>2.1. Etapas de Trabalho</b> .....	9
<b>2.2. Documentos do Sistema</b> .....	11
<b>2.2.1. Análise e requisitos do Sistema</b> .....	11
<b>2.2.2. MER</b> .....	13
<b>2.2.3. Dicionário de dados</b> .....	14
<b>2.2.4. DFD</b> .....	18
<b>2.2.5. Telas do Sistema</b> .....	20
<b>2.3. Manual do Sistema</b> .....	20
<b>2.4. Termos de uso</b> .....	28
<b>3. REFERÊNCIAS</b> .....	32
<b>4. ANEXOS</b> .....	34

## 1. INTRODUÇÃO

Ao buscar um melhor entendimento sobre o cliente, as empresas se deparam com inúmeras opções. A ideia do nosso software é ajudar essas empresas na coleta de dados referentes ao feedback do cliente. Isto implica em dizer que a opinião do consumidor reflete em seus atos, uma vez que opiniões positivas com respeito a uma instituição induzem a uma melhor perspectiva da mesma. Achamos necessário ouvir as opiniões e as necessidades dos clientes, e a partir do levantamento dessas informações, as empresas poderão determinar um melhor atendimento desejado pelo consumidor.

O tema do aplicativo é relevante e viável, pois atualmente as opiniões de clientes são de extrema importância para o crescimento de uma empresa ou comércio, e cada vez mais empresas se interessam pelo comércio eletrônico, particularmente na modalidade de vendas ao consumidor. Nossos objetivos são facilitar a classificação de produtos/serviços tanto para as empresas/lojas, quanto para os clientes, sendo classificados diferentes opiniões dos consumidores a respeito da instituição. A necessidade do cliente se refere na possibilidade de expressar sua opinião sobre produtos e/ou serviços oferecidos pelos vendedores. Por outro lado, o vendedor ou prestador de serviço poderá realizar levantamentos dinâmicos a respeito dos seus produtos/serviços.

O principal problema que observamos é a dificuldade de comunicação entre o cliente e a empresa/prestador de serviço, e este sistema tem como intuito facilitar isso. Pensamos em algo que ambos têm uma interação entre si, a empresa terá facilidade em saber das preferências e requisitos vindos por parte do cliente. Exercer essa interação traz benefícios para ambos os lados, tanto para a instituição, na coleta de dados referentes ao feedback do cliente, quanto para o consumidor, que pode opinar dando informações positivas ou negativas relacionada aos componentes da empresa.



## 2. DESENVOLVIMENTO

Atualmente a opinião do cliente é importante para o crescimento de uma empresa ou comércio, e ao buscar um produto ou serviço, os indivíduos se deparam com inúmeras opções. "Isto implica em dizer que a opinião do consumidor reflete seus atos, uma vez que preferências, atitudes e predisposições positivas com respeito a uma marca induzem à compra." (ESPARTEL, 2009, p.228). Para o cliente, o nosso sistema diz respeito à possibilidade de expressar sua opinião sobre produtos e serviços oferecidos pelos vendedores, de maneira que sirva de parâmetro para o vendedor ou prestador de serviço(s), que poderá realizar levantamentos dinâmicos a respeito dos seus produtos, bem como características destes para que no futuro possa aprimorar ainda mais e assim, adquirir mais clientes.

"O que se avalia é como a empresa interage com o cliente, se de forma direta ou indireta, ou qual o papel do cliente no negócio, seu porte, seu poder de barganha ou sua capacidade de compra. [...] reforçando a discussão sobre a importância do cliente no incremento da competitividade da empresa, na criação de valor e no desenvolvimento de vantagens competitivas sustentáveis, propondo um conjunto de indicadores baseados na opinião do cliente a respeito da empresa." (ESPARTEL, 2009, p.215).

### 2.1. Etapas de Trabalho

O trabalho foi desenvolvido a partir da escolha do tema, onde realizamos reuniões online para discutir qual seria o melhor tema para o nosso Trabalho de Conclusão de Curso e decidimos que seria um software onde a opinião do consumidor é importante tanto para a compra de onde outros clientes, quanto para a divulgação de determinado produto. Uma das formas que utilizamos para coletar os dados relevantes foi através de uma entrevista com questões voltadas ao nosso tema. Além da realização de uma pesquisa onde analisamos arquivos de texto da internet e softwares que de certo modo podem ser semelhantes ou se relacionar a nosso sistema, como aplicativos de compras online, por exemplo, onde nos

direcionaremos especificamente para as opiniões e avaliações dos clientes. Após esses processos foi realizada uma pesquisa para a identificação de requisitos (funcionais e não funcionais) do sistema, para então iniciarmos os protótipos de tela e o Modelo Entidade Relacionamento (MER), modelo que representa de uma forma abstrata a estrutura que possuirá o banco de dados da aplicação, criamos o Dicionário de Dados (DD), do Diagrama de Fluxo de Dados (DFD) e do Banco de Dados – coleção organizada de dados, armazenadas em um sistema de computador – onde posteriormente inserimos os primeiros registros para testes. Em seguida, após as pesquisas, iniciamos a documentação oficial do TCC, com a introdução, os termos de uso e, continuando a parte prática, com as telas e sua conexão com o Banco de Dados. Logo após identificamos os recursos para o desenvolvimento do trabalho, para a manipulação do template do projeto e então inserir, no mesmo, as telas referentes à consulta e os cadastros que haverá no software. E a partir disso produzir o manual do sistema, os resumos referentes ao sistema e as considerações finais e terminar o documento. Após esses processos, apenas realizar uma revisão da documentação, um slide para a apresentação, e por fim apresentar o Trabalho De Conclusão de Curso. O projeto foi todo programado utilizando de recursos de apoio como Visual Studio Code, exercido principalmente para o desenvolvimento do código, usando linguagens de programação como a PHP, HTML e CSS. Na construção do banco de dados foi aproveitada as ferramentas do MySQL e phpMyAdmin. Toda a realização do projeto foi baseada na lógica de programação aprendida e praticada desde o 1ºano de curso nas disciplinas de Desenvolvimento de web e Desenvolvimento de Banco de dados.

O Visual Studio Code é um editor de código-fonte leve, mas poderoso, que roda em sua área de trabalho e está disponível para Windows, macOS e Linux. Ele vem com suporte integrado para JavaScript, TypeScript e Node.js e tem um rico ecossistema de extensões para outras linguagens (como C ++, C #, Java, Python, PHP, Go) e tempos de execução (como .NET e Unity). (HANASHIRO, Akira, 2020)

O MySQL é um sistema gerenciador de banco de dados relacional de código aberto usado na maioria das aplicações gratuitas para gerir suas bases de dados. O serviço utiliza a linguagem SQL (Structure Query Language – Linguagem de Consulta Estruturada), que é a

linguagem mais popular para inserir, acessar e gerenciar o conteúdo armazenado num banco de dados. (PISA, Pedro. 2012)

PhpMyAdmin é uma ferramenta de software livre escrita em PHP, destinada a lidar com a administração do MySQL na web. phpMyAdmin suporta uma ampla gama de operações no MySQL e MariaDB. As operações usadas com frequência (gerenciamento de bancos de dados, tabelas, colunas, relações, índices, usuários, permissões etc.) podem ser realizadas por meio da interface do usuário, enquanto você ainda tem a capacidade de executar diretamente qualquer instrução SQL. (PHPMYADMIN, 2021)

## **2.2. Documentos do Sistema**

### **2.2.1. Análise e requisitos do Sistema**

a) Como a empresa se comportaria se esse sistema não fosse implementado?

R: Sem o sistema a empresa teria maior dificuldade em saber das preferências e requisitos vindos por parte do cliente.

b) Quais são os problemas com os processos atuais e como um novo sistema ajudaria a diminuir esses problemas?

R: O principal problema é a dificuldade de interação entre o cliente e a empresa/prestador de serviço, e este sistema tem como intuito facilitar isso.

c) Que contribuição direta o sistema trará para os objetivos da empresa?

R: Maior contato e interação com o cliente, e maior divulgação do seu produto.

d) As informações podem ser transferidas para outros sistemas e ser recebidas a partir deles?

R: Sim, poderão ser transferidas de um sistema para outro.

e) O sistema requer tecnologia que não tenha sido utilizada anteriormente na empresa?

R: Não

f) O que precisa e o que não precisa ser compatível com a empresa?

R: O sistema será desenvolvido para sites WEB, ou seja, a empresa deverá ter compatibilidade.

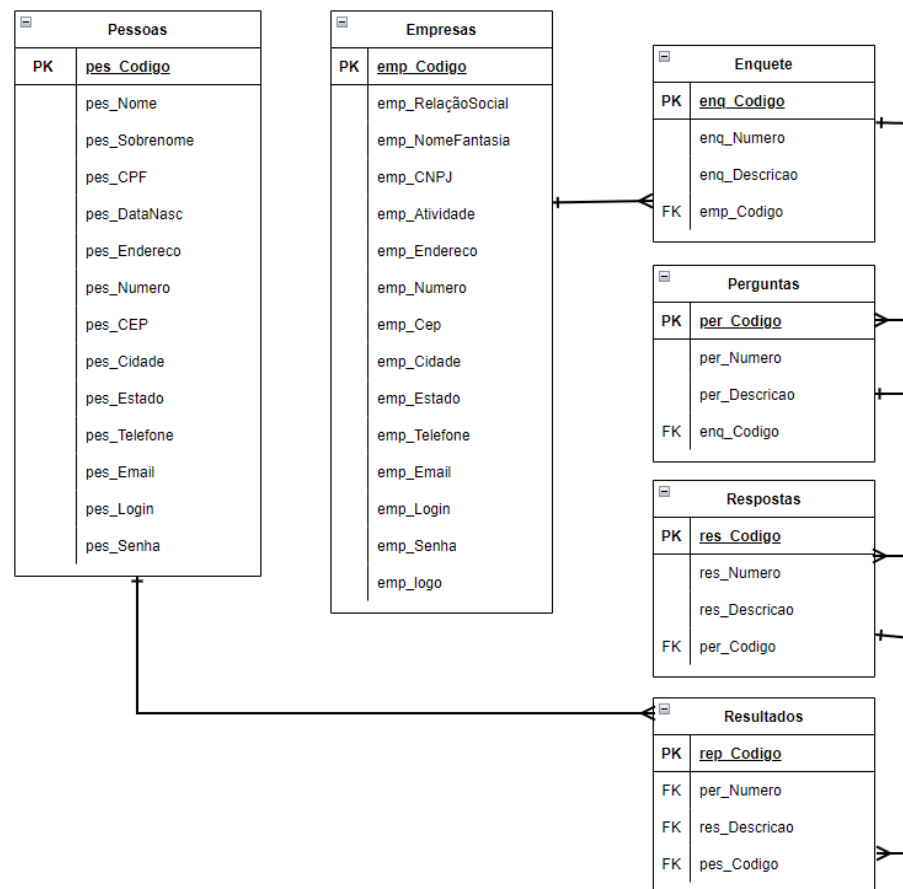
g) Quem vai usar o sistema?

R: Empresas e prestadores de serviço que buscam divulgar seu produto/serviço e entender as opiniões de clientes, e clientes que buscam produtos ou serviços bem avaliados.

Toda empresa/prestador de serviço, precisa anunciar seus produtos/serviços para o cliente, e a opinião/avaliação do cliente é de extrema importância para o crescimento da empresa. Este software tem a intenção de facilitar e aprimorar as interações e comunicações entre a empresa e o cliente

## 2.2.2. MER

Figura 1 - MER



Fonte: Autoria própria

### 2.2.3. Dicionário de dados

Quadro 1 - DD Tabela pessoas

<b>pessoas</b>							
<b>Campo Lógico</b>	<b>Campo Físico</b>	<b>Tipo de dados</b>	<b>Tamanho do campo</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Restrições</b>	<b>Observações</b>
Código da Pessoa	pes_Codigo	INT		X	X	NÃO NULO	
Nome da Pessoa	pes_Nome	VARCHAR	20			NÃO NULO	
Sobrenome da Pessoa	pes_Sobrenome	VARCHAR	30			NÃO NULO	
CPF da Pessoa	pes_CPF	VARCHAR	11			NÃO NULO	
Data de Nascimento da Pessoa	pes_DataNasc	DATE				NÃO NULO	
Endereço da Pessoa	pes_Endereco	VARCHAR	50				
Número do Endereço	pes_Numero	VARCHAR	5				
CEP da Pessoa	pes_CEP	VARCHAR	8				
Cidade da Pessoa	pes_Cidade	VARCHAR	30				
Estado da Cidade	pes_Estado	VARCHAR	30				
Número de Telefona da Pessoa	pes_Telefone	VARCHAR	17			NÃO NULO	

Fonte: Autoria própria

Quadro 2 - DD Tabela usuários

<b>usuários</b>							
<b>Campo Lógico</b>	<b>Campo Físico</b>	<b>Tipo de dados</b>	<b>Tamanho do campo</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Restrições</b>	<b>Observações</b>
Código do Usuário	usu_Codigo	VARCHAR		X		NÃO NULO	Auto Incremento
Login do Usuário no Sistema	usu_Login	VARCHAR	30			NÃO NULO	
Senha do Usuário	usu_Senha	VARCHAR	20			NÃO NULO	
Tipo do Usuário	usu_tipo	VARCHAR	20			NÃO NULO	Responsável, Cliente
E-mail do Usuário	usu_email	VARCHAR	30			NÃO NULO	
Código da Empresa	emp_Codigo	INT			X		

Fonte: Autoria própria

Quadro 3 - DD Tabela empresas

<b>empresas</b>							
<b>Campo Lógico</b>	<b>Campo Físico</b>	<b>Tipo de dados</b>	<b>Tamanho do campo</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Restrições</b>	<b>Observações</b>
Código da Empresa	emp_Codigo	INT		X		NÃO NULO	Auto Incremento
Relação Social da Empresa	emp_RelaçãoSocial	VARCHAR	50			NÃO NULO	
Nome Fantasia da Empresa	emp_NomeFantasia	VARCHAR	50			NÃO NULO	
CNPJ da Empresa	emp_CNPJ	VARCHAR	14			NÃO NULO	
Tipo de Atividade da Empresa	emp_Atividade	VARCHAR	50			NÃO NULO	
Endereço da Empresa	emp_Endereco	VARCHAR	50			NÃO NULO	
Número do	emp_Numero	VARCHAR	5			NÃO NULO	

Endereço							
CEP da Empresa	emp_CEP	VARCHAR	8			NÃO NULO	
Cidade da Empresa	emp_Cidade	VARCHAR	30			NÃO NULO	
Estado da Cidade	emp_Estado	VARCHAR	30			NÃO NULO	
E-mail da Empresa	emp_Email	VARCHAR	30			NÃO NULO	
Número de Telefona da Empresa	emp_Telefone	VARCHAR	18			NÃO NULO	
Usuário Responsável pela Empresa	emp_Responsavel	VARCHAR	20			NÃO NULO	
Imagem do Logo da Empresa	emp_logo	VARCHAR	500				Local onde a imagem está armazenada

Fonte: Autoria própria

Quadro 4 – DD Tabela enquete

enquete							
Campo Lógico	Campo Físico	Tipo de dados	Tamanho do campo	PK	FK	Restrições	Observações
Código da Enquete fornecida pela Empresa	enq_Codigo	INT		X		NÃO NULO	Auto Incremento
Número da Enquete	enq_Numero	INT				NÃO NULO	
Descrição da Enquete	enq_Descricao	VARCHAR	200				
Código da Empresa	emp_Codigo	INT			X	NÃO NULO	

Fonte: Autoria própria



Quadro 5 - DD Tabela perguntas

<b>perguntas</b>							
<b>Campo Lógico</b>	<b>Campo Físico</b>	<b>Tipo de dados</b>	<b>Tamanho do campo</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Restrições</b>	<b>Observações</b>
Código da Pergunta	per_Codigo	INT		X		NÃO NULO	Auto Incremento
Número da Pergunta	per_Numero	INT				NÃO NULO	
Descrição da Pergunta	per_Descricao	VARCHAR	200				
Código da Enquete em que a pergunta se encontra	enq_Codigo	INT			X	NÃO NULO	

Fonte: Autoria própria

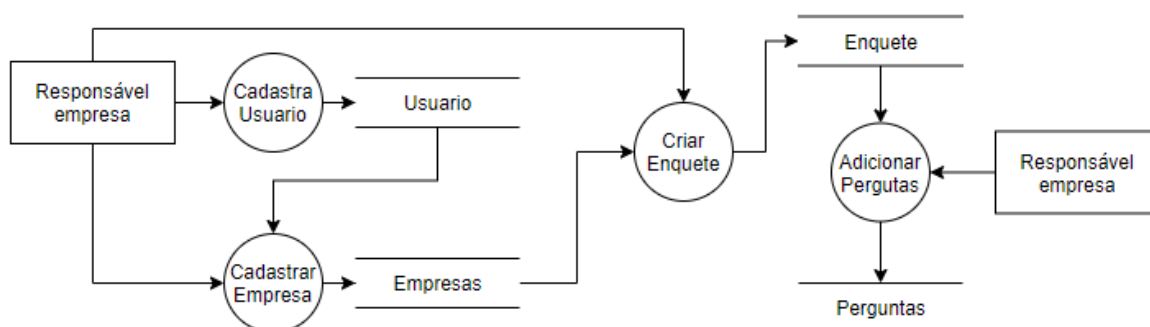
Quadro 6 – DD Tabela respostas

<b>respostas</b>							
<b>Campo Lógico</b>	<b>Campo Físico</b>	<b>Tipo de dados</b>	<b>Tamanho do campo</b>	<b>PK</b>	<b>FK</b>	<b>Restrições</b>	<b>Observações</b>
Código da Resposta	res_Codigo	INT		X		NÃO NULO	Auto Incremento
Número da Resposta	res_Numero	INT				NÃO NULO	
Descrição Iniciar da Resposta	res_Descricao_inicial	VARCHAR	200				
Resposta de Empresa	res_emp	VARCHAR	200				
Código da Pergunta respondida	per_Codigo	INT			X	NÃO NULO	

Fonte: Autoria própria

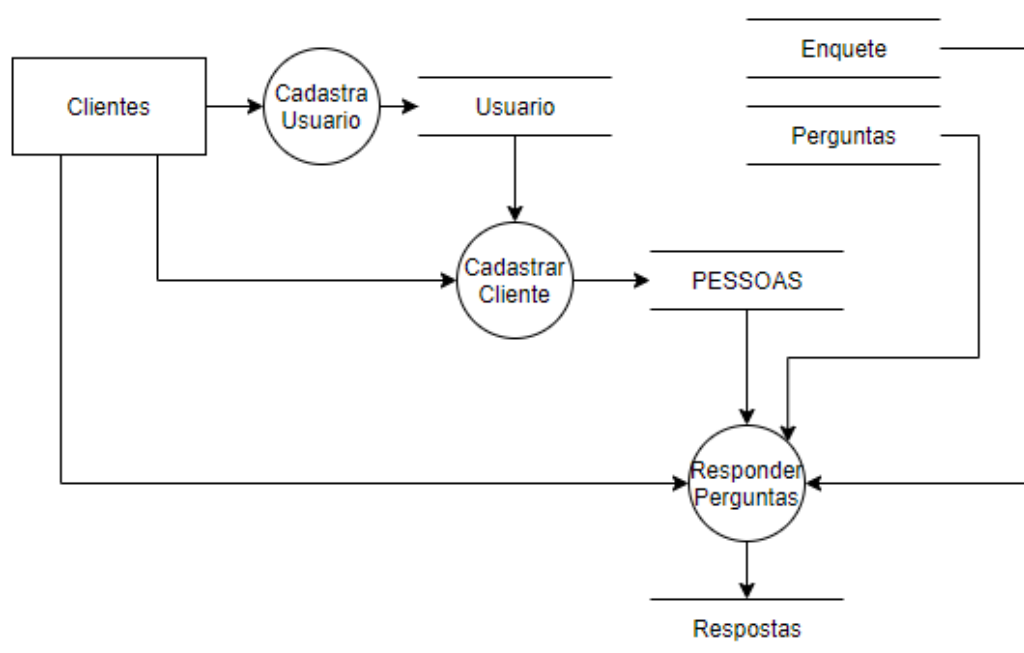
## 2.2.4. DFD

Figura 2 - DFD Cadastro de usuário, empresa e enquete



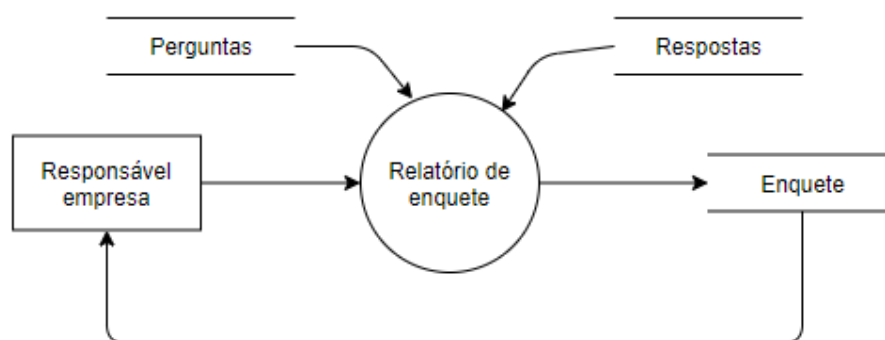
Fonte: Autoria própria

Figura 3 - DFD Cadastro de usuário, cliente e perguntas



Fonte: Autoria própria

Figura 4 - DFD Relatório de enquete



Fonte: Autoria própria

### **2.2.5. Telas do Sistema**

Tela Inicial;

Tela de Login;

Tela de Cadastro de Clientes;

Tela de visualização de conta do cliente.

Tela de editar dados do cliente.

Tela Descobrir;

Tela de Enquetes;

Tela de perguntas e respostas;

Tela de Cadastro de Empresas;

Tela de Conta da Empresa;

Tela de Editar Dados da Empresa;

Tela de Editar Enquetes;

Tela de Cadastro de Enquete;

Tela de Cadastro de perguntas;

Tela de Cadastro de Respostas;

Tela de Relatório de Enquete;

### **2.3. Manual do Sistema**

Com o intuito de exposição este manual pretende esclarecer como o sistema funciona e ser seu guia de utilização.

### 2.3.1 Tela inicial.

Essa é a interface do nosso software, nela, você tem acesso a um menu, onde poderá ir a outras páginas desse software.

Figura 5 - Tela inicial

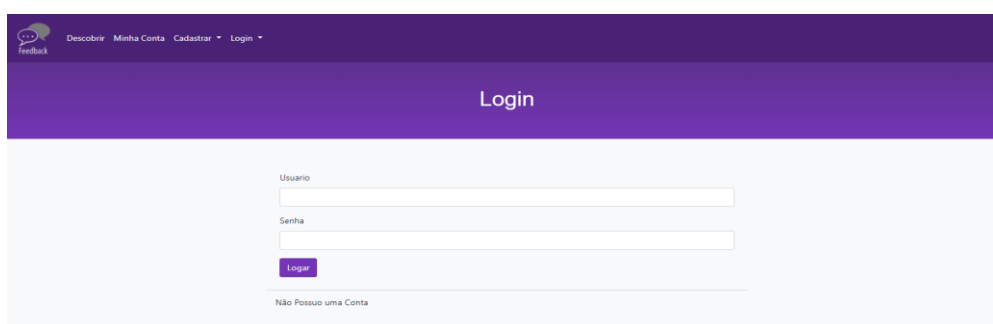


Fonte: Autoria própria

### 2.3.2 Tela de Login.

É aqui onde você – se não possuir um cadastro – poderá se cadastrar, ou se já possuir uma conta em nosso sistema, poderá acessá-lo colocando seus dados.

Figura 6 - Tela de Login



Fonte: Autoria própria

### 2.3.3 Tela de cadastro de clientes.

Nessa guia serão realizados os cadastros das pessoas que querem ler e opinar sobre determinados produtos ou serviços que as empresas irão oferecer.

Figura 7 - cadastro de cliente

Feedback Descubrir Minha Conta Cadastrar Login

### Cadastrar Cliente

Nome:  Sobrenome:

CPF:  Data de Nascimento:

Endereço:  Número:  CEP:

Cidade:  Estado:

Telefone:  E-mail:

Usuário:  Senha:

Cadastrar

Fonte: Autoria própria

### 2.3.4 Tela de visualização de sua conta.

Nessa guia o responsável por determinada conta poderá visualizar seus dados.

Figura 8 - visualização de conta

Feedback Descubrir Minha Conta Cadastrar Login

### Conta: JoseRB

Nome: José Ribero  
E-Mail: jose.ribeiro@gmail.com

Editar Dados  
Sair

Fonte: Autoria própria

### 2.3.5 Tela de edição de dados do cliente.

Nessa guia o responsável por determinada conta poderá alterar seus dados.

Figura 9 - edição de conta

The screenshot shows a web interface for editing user data. At the top, there is a navigation bar with a 'Feedback' icon and links for 'Descobrir', 'Minha Conta', 'Cadastrar', and 'Login'. Below this is a purple header with the text 'Editar Dados'. The main content area is a form with the following fields:

- Código de Usuário: 1
- Nome: José
- Sobrenome: Ribero
- CPF: 12345678900
- Data de Nascimento: 1990-04-23
- Endereço: Rua Abarca
- Numero: 44
- CEP: 17609300
- Cidade: Tupã
- Estado: São Paulo
- Telefone: 14 99787-9001
- E-mail: jose.ribero@gmail.com

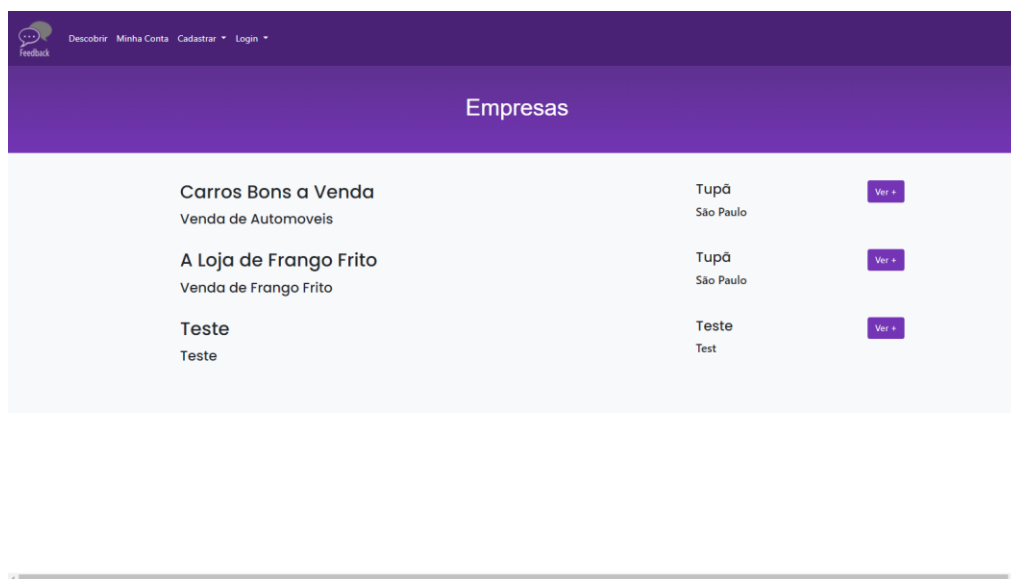
At the bottom right of the form is a purple button labeled 'Atualizar Dados'.

Fonte: Autoria própria

### 2.3.6 Página Descobrir.

Nessa guia serão disponibilizadas as empresas que possuem algum produto em nossa plataforma.

Figura 10 - Página descobrir

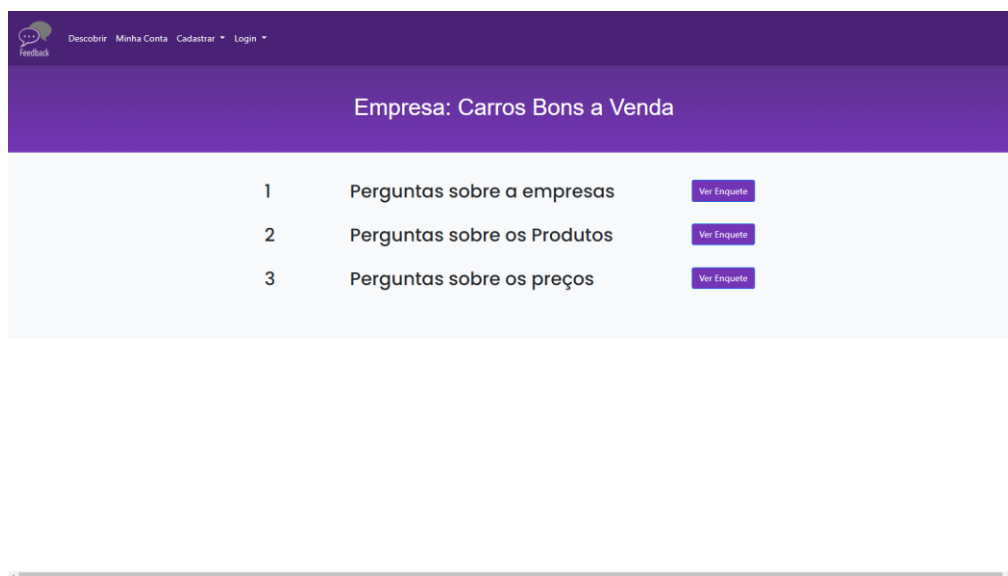


Fonte: Autoria própria

### 2.3.7 Tela de Enquetes.

Aqui ficaram armazenadas as enquetes disponíveis em nosso sistema.

Figura 11 - Página enquetes



Fonte: Autoria própria

### 2.3.8 Tela de perguntas e respostas.

Aqui, aparecerão as avaliações feitas por consumidores, na qual, outras pessoas podem ler essas avaliações.

Figura 12 - Página de avaliações

Feedback   Descubrir   Minha Conta   Cadastrar   Login

Pergunta: 2 - Gosta da gerencia da empresa?

OTIMO

BOM

RUIM

Pergunta: 2 - Gosta da empresa em geral?

SIM

NÃO

Enviar

Fonte: Autoria própria



### 2.3.9 Tela de cadastro de empresas.

Nessa guia serão realizados os cadastros das pessoas que querem ler e opinar sobre determinados produtos ou serviços que as empresas irão oferecer.

Figura 13 - cadastro de empresas

Fonte: Autoria própria

### 2.3.10 Tela de visualização de sua conta.

Nessa guia o responsável por determinada conta da empresa poderá visualizar seus dados.

Figura 14 - visualização de conta empresa

Carros_Bons	
Carros Ltda	
Carros Bons a Venda	
Venda de Automoveis	
[Editar Dados]	
[Adicionar Enquetes]	
[Sair]	
Minhas Enquetes:	
1	Perguntas sobre a empresas [Editar Enquete] [Ver Resultados]
2	Perguntas sobre os Produtos [Editar Enquete] [Ver Resultados]
3	Perguntas sobre os preços [Editar Enquete] [Ver Resultados]

Fonte: Autoria própria

### 2.3.11 Tela de edição de dados da empresa.

Nessa guia o responsável por determinada conta poderá alterar seus dados.

Figura 15 - edição de conta empresa

Feedback Descobrir Minha Conta Cadastrar Login

## Editar Dados

Código da Empresa: 1

Razão Social: Carros Ltda Nome Fantasia: Carros Bons a Venda

CNPJ: 1234567890000 Atividade: Venda de Automoveis

Endereço: Rua Pão de Batata Número: 873 CEP: 17609560

Cidade: Tupã Estado: São Paulo

E-Mail: 14 99121-7768 Telefone: carrosvenda@gmail.com

Atualizar Dados

Fonte: Autoria própria

### 2.3.12 Tela de editor de enquete.

Nessa guia o responsável pela empresa poderá editar a enquete apresentada quando achar necessário.

Figura 16 - Página editar enquete

Feedback Descobrir Minha Conta Cadastrar Login

## Perguntas sobre a empresas

Pergunta: 1 - Gosta da gerencia da empresa?

OTIMO

BOM

RUIM

Pergunta: 2 - Gosta da empresa em geral?

SIM

NÃO

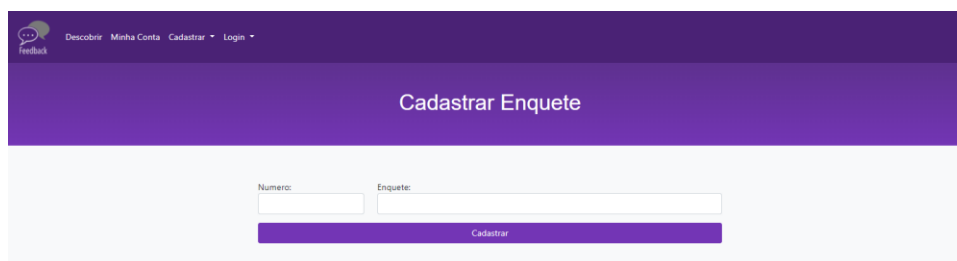
Adicionar Pergunta

Fonte: Autoria própria

### 2.3.13 Tela de cadastro enquete.

Nessa guia as empresas realizarão os cadastros das enquetes.

Figura 17 - Página de cadastro de clientes



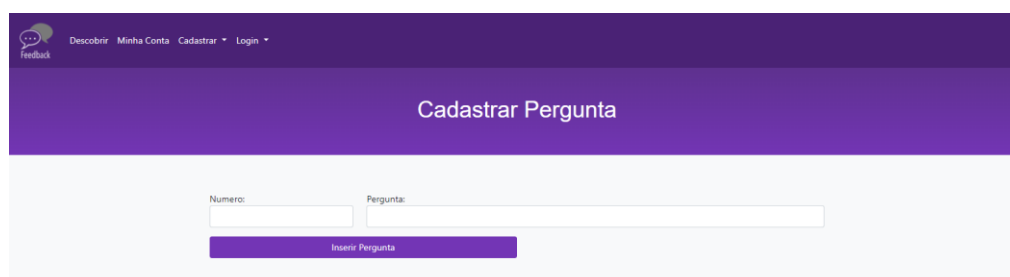
A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro de enquetes. No topo, há uma barra de navegação com o logo 'Feedback' e links para 'Descobrir', 'Minha Conta', 'Cadastrar' e 'Login'. Abaixo, um cabeçalho em tom de roxo contém o título 'Cadastrar Enquete'. O formulário principal possui dois campos de entrada: 'Numero:' e 'Enquete:'. Abaixo dos campos, há um botão de ação em roxo com o texto 'Cadastrar'.

Fonte: Autoria própria

### 2.3.14 Tela de cadastro de perguntas.

Nessa guia serão realizados os cadastros das perguntas.

Figura 18 - Página cadastro de perguntas



A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro de perguntas. No topo, há uma barra de navegação com o logo 'Feedback' e links para 'Descobrir', 'Minha Conta', 'Cadastrar' e 'Login'. Abaixo, um cabeçalho em tom de roxo contém o título 'Cadastrar Pergunta'. O formulário principal possui dois campos de entrada: 'Numero:' e 'Pergunta:'. Abaixo dos campos, há um botão de ação em roxo com o texto 'Insere Pergunta'.

Fonte: Autoria própria

## 2.4. Termos de uso

Obrigado por escolher o Software de Opinião. Este é um contrato de licença firmado entre você e a nossa corporação, que descreve seus direitos de uso do software. Esses Termos de Uso incluem a nossa Política de Privacidade, que contém as regras e condições do uso que fazemos dos seus dados pessoais. Dessa forma, é necessário analisar todo o contrato, pois todas as informações inseridas neste documento são importantes e juntas criam este contrato que se aplica a você.

Ao aceitar este contrato ou usar o software, você concorda com todos os termos e aprova a transmissão de determinadas informações durante a ativação. Se você não aceitar nem cumprir estes termos, não poderá usar o software nem seus recursos.

### 1. Do Objeto

Essa plataforma tem como finalidade o uso do software, fornecendo ferramentas para auxiliar a diminuir os empecilhos do cotidiano do usuário. Este software pode ser utilizado para diferentes propósitos, entretanto, sempre voltado para atender as necessidades do usuário.

Por meio dessa plataforma, o cliente tem a possibilidade de expressar sua opinião sobre produtos e serviços oferecidos pelos vendedores, de maneira que sirva de parâmetro para outros clientes que possivelmente venham necessitar precisar. O vendedor ou prestador de serviço também poderá realizar levantamentos dinâmicos a respeito dos seus produtos/serviço, bem como características destes para que no futuro possa aprimorar ainda mais e captar mais clientes.

Destaca-se que não se responsabilizamos pelo mau uso das informações postadas durante o uso da plataforma, será feito o possível para que os dados sejam atualizados, porém, até todas as informações serem verificadas, ainda há possibilidade de algumas informações falsas continuarem.

### 2. Da Aceitação

O documento “Termos de licença para Software de Opinião” estabelece termos e obrigações aceitas de livre e espontânea vontade pelo usuário. Na utilização da plataforma, o usuário está ciente dos termos e se compromete a atender as regras estabelecidas, sabendo do risco de caso desobedecer às regras, será penalizado criminalmente.

A aceitação dos termos e da política de privacidade é de suma importância para o acesso do software, pois caso haja a negação do documento o usuário não conseguirá acessar e nem utilizar a plataforma. Esses termos e políticas poderão mudar futuramente, tendo de o indivíduo reler os termos e (caso concorde com todas as informações) aceitar novamente.

### 3. Do Acesso ao usuário

O acesso só ocorrerá caso o indivíduo aceite todos os termos escritos neste documento. Para clientes o limite de idade é 14 anos, esses devem obter o prévio consentimento expresso dos responsáveis para ter acesso à página, sendo responsabilidade exclusiva deles. Para vendedores ou responsáveis pelas empresas, o limite de idade é 18 anos, sendo esses plenamente responsáveis pelo que postam na plataforma.

O usuário poderá ter acesso à plataforma 24 (vinte e quatro) horas por dia, a 7 (sete) dias da semana. A navegação na plataforma só virá a ser interrompido, nos momentos de atualizações ou modificações para um melhor funcionamento.

### 4. Do Cadastro

No cadastro, o usuário deve se comprometer a responder com veracidade todos os seus dados, tendo a responsabilidade de atualizá-los (caso precise). Os dados cadastrais devem se manter em sigilo, não exponha a qualquer pessoa/terceiros. O usuário também se responsabiliza pelo próprio uso na plataforma, ou seja, é totalmente responsável pelo que posta ou que faz dentro do local.

Logo após o cadastro, o indivíduo terá um login (usuário e senha) tendo seu acesso individual a plataforma. Toda e qualquer ação realizada com seus dados cadastrais, será de sua total responsabilidade, que caso o uso indevido de sua senha ou perda,

deverá informar a plataforma. O usuário poderá a qualquer momento cancelar seu cadastro, que será realizado o mais rápido possível.

Ao aceitar os nossos termos e política de privacidade, autoriza a plataforma armazenar, coletar e usar as informações derivadas dos dados cadastrais, do uso dos serviços, e outras que estarão escritas na política de privacidade que deverá ser autorizada pelo usuário.

## 5. Proibições gerais

Em relação ao seu uso, aceitando os termos, você está concordando em não:

1 Violar quaisquer direitos relacionados a privacidade ou propriedade intelectual, incluindo, sem qualquer limitação, patentes, marcas, direitos autorais, incluindo a (nome físico ou jurídico) e seus sócios/afiliados.

2 Violar qualquer uma das regras, legislações ou regulamentos aplicáveis, legislações referentes a exportação, leis contra a discriminação, leis que violem os direitos autorais.

3 Publicar, armazenar, carregar, copiar qualquer material que:

3.1 São considerados ilegais, difamatórios, ofensivos, enganosos, danosos, ameaçador, fraudulento, constrangedor ou obsceno.

3.2 Interfiram de qualquer maneira nas operações e utilização normal do site, como publicar ou transmitir arquivos de vírus, spams, cartas de correntes, franquias ou algo semelhante.

3.3 Violar qualquer obrigação contratual.

3.4 Constranger ou perseguir terceiro com algum tipo de mensagem ou algo semelhante.

3.5 Publicar qualquer informação considerada falsa, incompleta ou imprecisa.

Caso haja o descumprimento desses regulamentos, poderá a qualquer momento ser cancelado ou suspenso a conta do usuário.

## 6. Da Política de Privacidade

Além dos termos de licença, o usuário deverá concordar com as informações descritas na Política de Privacidade.

## **Política de Privacidade**

A sua privacidade é importante para nós. Privacidade e segurança são prioridades e nos comprometemos com a transparência do tratamento de dados pessoais dos nossos usuários/clientes. É política de o nosso software respeitar a sua privacidade em relação a qualquer informação sua que possamos coletar e armazenar.

Solicitamos informações pessoais apenas quando realmente precisamos delas para fornecer um serviço, por meios justos e legais, com o seu conhecimento e consentimento. Não compartilhamos informações de identificação pessoal publicamente ou com terceiros, exceto quando exigido por lei.

### 1- Informação coletadas

1.1 Os dados cadastrais do indivíduo como nome completo, CPF, data de nascimento, sexo, endereço postal, e-mail, detalhes de redes sociais, número de telefone etc.

1.2 Informações de login de conta, para dar acesso ao perfil de conta específico, como nome de usuário, senha em formato irreversível e/ou pergunta e resposta de segurança.

1.3 Comentários e opiniões realizadas pelo usuário serão armazenados e expostos para que terceiros possam ver e avaliar sobre.

1.4 A data e os horários que foram postados os comentários.

Ao coletar os dados pessoais, o armazenamento dessas será em condições e estrutura tecnológicas seguras com fins de assegurar sua privacidade. Os dados pessoais obtidos terão acesso restrito, com estrutura de segurança da informação aplicada a limitar o acesso de cada dado pessoal ao profissional ou setor que efetivamente os necessite para execução de algumas das finalidades declaradas do processamento de dados.

### 2- Compartilhamentos de Dados

Os dados só poderão ser compartilhados com terceiros, nos casos de:

2.1 Comentários e opiniões, esses serão compartilhados com terceiros, com fins de serem avaliados ou terem um feedback sobre.

### 3- Direitos

3.1 Acessar seus dados, podendo solicitá-los em uma cópia legível de forma impressa ou por meio eletrônico, seguro e idôneo.

3.2 Corrigir seus dados, ao solicitar a edição, correção ou atualização destes.

3.3 Limitar seus dados quando desnecessários / excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação através de anonimato, bloqueio ou eliminação.

3.4 Eliminar seus dados tratados a partir de seu consentimento, exceto nos casos previstos em lei.

3.5 Revogar seu consentimento, desautorizando o tratamento de seus dados.

### 4- Modificações da política de privacidade.

Caso futuramente haja modificações na política de privacidade, o usuário será notificado das alterações e será questionado se continua aceitando todos os termos.

## 3. REFERÊNCIAS

ESPARTEL, Lélis. O Uso da Opinião do Consumidor como Indicador de Competitividade: o Caso do Mercado de Fermentos. <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/viewFile/21536/18230>. Acesso em: 29 abril. 2021.

HANASHIRO, Akira. VS Code - O que é e por que você deve usar? <https://www.treinaweb.com.br/blog/vs-code-o-que-e-e-por-que-voce-deve-usar> Acesso em 14 setembro. 2021.

KUPPELWIESER'S, Peter. O Bem-vindo(a) à documentação do phpMyAdmin!. [https://docs.phpmyadmin.net/pt\\_BR/latest/intro.html](https://docs.phpmyadmin.net/pt_BR/latest/intro.html) Acesso em: 14 setembro. 2021.



PISA, Pedro. O que é e como usar o MySQL?.  
<https://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2012/04/o-que-e-e-como-usar-o-mysql.html> . Acesso em: 14 setembro. 2021.

SOUZA, Ivan. O que é o 000Webhost? <https://rockcontent.com/br/blog/000webhost/>  
Acesso em 14 setembro. 2021.

#### 4. ANEXOS