

# banco-dados-cic

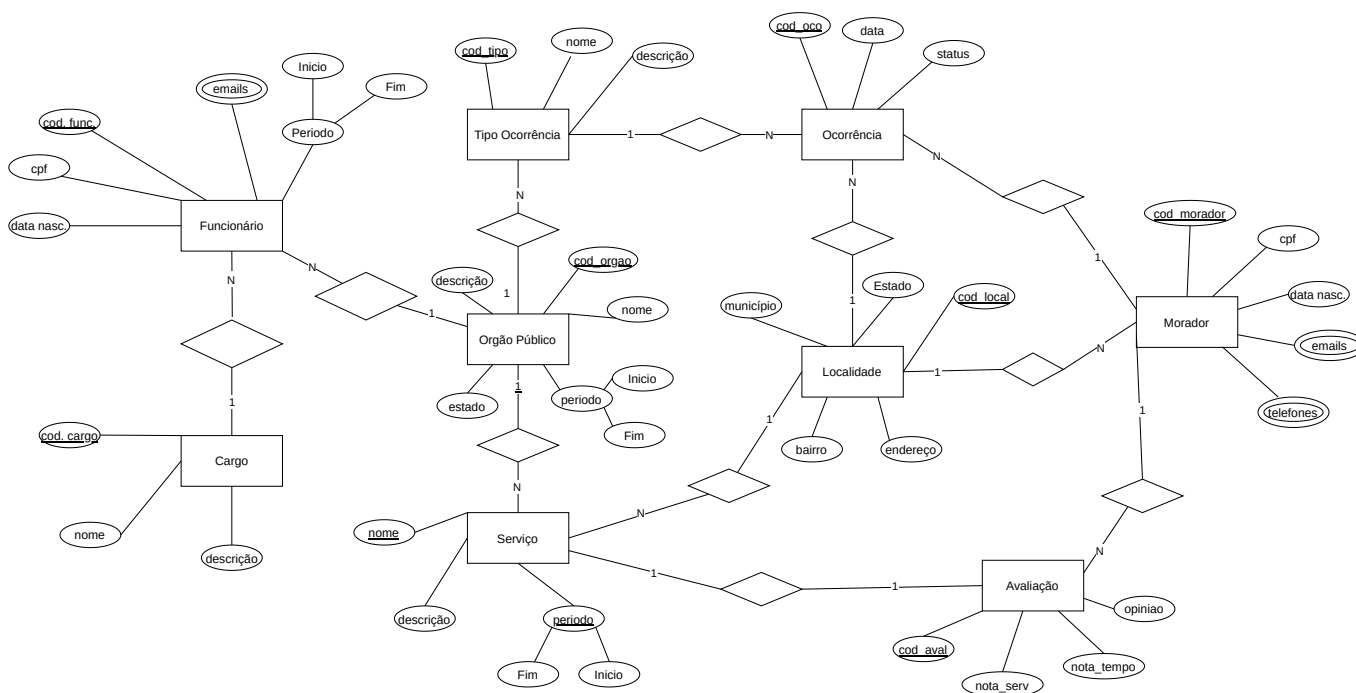
Projeto desenvolvido para a disciplina de Banco de Dados (Semestre: 2025.2) da Universidade de Brasília (UnB) pelos seguintes alunos:

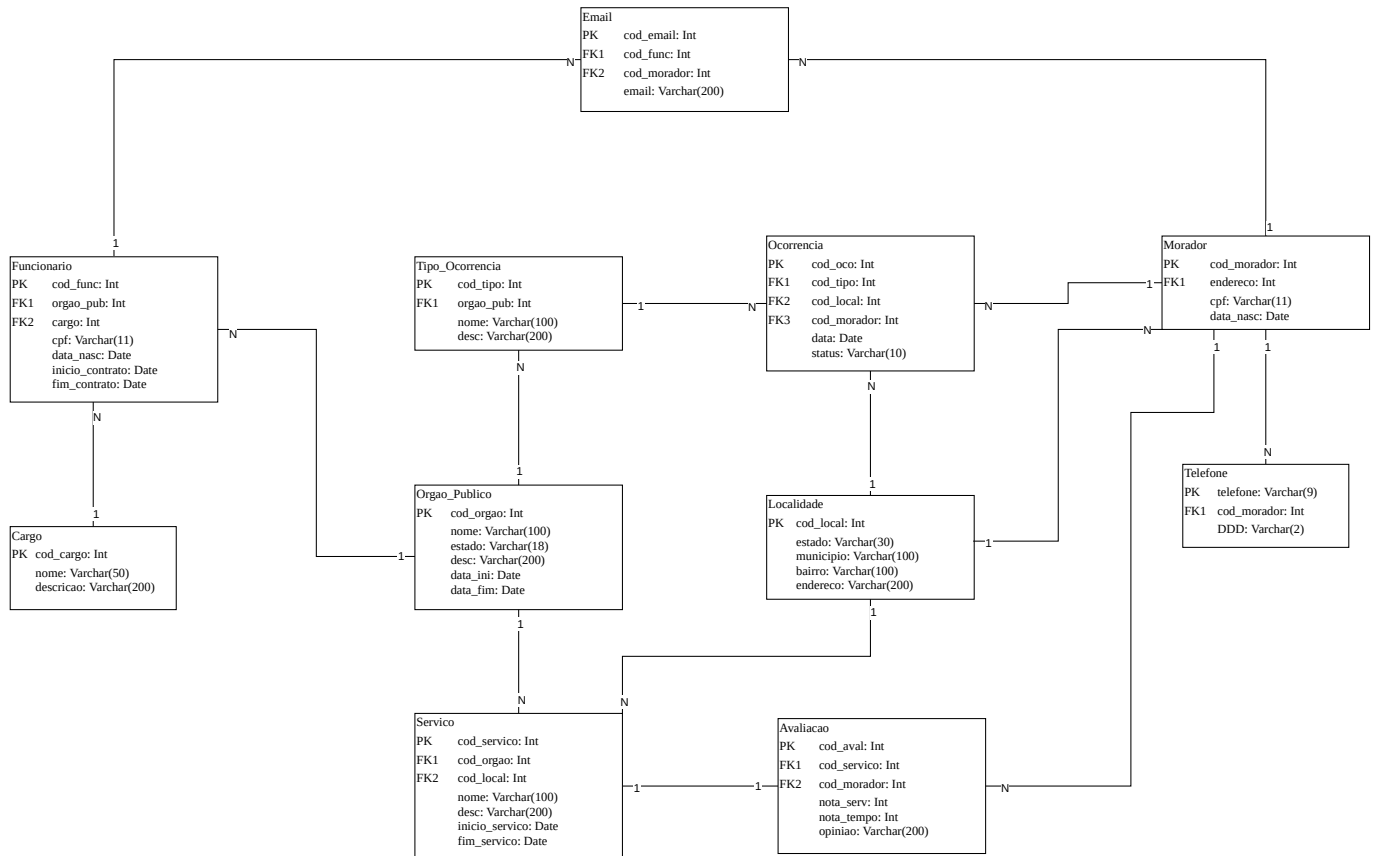
- Bruno Gabriel Lourenço de Muniz
- Carlos Eduardo Souza

## Introdução (Tema: Sistema de Ouvidoria)

O projeto busca desenvolver um sistema de ouvidoria, o qual tem como objetivo coletar as avaliações e ocorrências reportadas pelos moradores de forma unificada, visando facilitar o processo de feedback, permitir que a administração possa monitorar e melhorar seus serviços com base no feedback recebido além de promover uma maior transparência e responsabilidade, já que os usuários podem acompanhar outras avaliações e ocorrências mais leves de sua região.

Para tal, projetamos o banco de dados conforme o modelo entidade relacionamento e o modelo relacional apresentado a seguir:





## Exemplo Prático de Uso

Considere os seguintes cenários de uso do sistema de ouvidoria:

### 1. Registro de Avaliação do Atendimento de uma UPA:

- Um morador visita uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) e deseja avaliar o atendimento recebido. Ele acessa o sistema de ouvidoria, seleciona a aba de avaliações, seleciona a UPA específica pela localização, e preenche um formulário avaliando aspectos como tempo de espera, qualidade e organização do atendimento além de deixar um comentário explicando a sua experiência. Após enviar a avaliação, o sistema armazena os dados no banco de dados, associando a avaliação ao morador e à UPA.

### 2. Registro de Ocorrência de Iluminação Pública Deficiente:

- Um morador percebe que uma rua em seu bairro está com a iluminação pública deficiente, o que representa um risco para a segurança. Ele acessa o sistema de ouvidoria, seleciona a aba de ocorrências, e preenche um formulário detalhando o problema, incluindo a localização exata e uma descrição do problema. Após enviar a ocorrência, o sistema armazena os dados no banco de dados, associando a ocorrência ao morador, à localização específica e à CEB, órgão responsável pela iluminação pública que poderá tomar as devidas providências e atualizar o status da ocorrência.

### 3. Consulta de Avaliações e Ocorrências por Localização:

- Um morador deseja verificar as avaliações e ocorrências registradas em sua região antes de visitar um serviço público. Ele acessa o sistema de ouvidoria, seleciona a opção de consulta por localização, insere o endereço desejado, e o sistema retorna uma lista de avaliações e

ocorrências associadas àquela localização. O morador pode então ler os comentários e verificar o status das ocorrências para tomar decisões informadas sobre os serviços públicos na área.