Projeto Sistema de Ouvidoria

Especificação de Requisitos

**Versão 1.01**

HISTÓRICO DE REVISÃO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data | Versão | Descrição | Autor |
| 27/02/2014 | 0.00 | Elaboração do Documento. | Gisele Siqueira |
| 17/03/2014 | 0.01 | Documento atualizado conforme documento de Visão e ata de reunião do dia 14/03/2014. | Gisele Siqueira |
| 06/06/2014 | 0.02 | Documento atualizado conforme parecer técnico da RSI do dia 29/05/2014. | Maria Luiza Castro Passini |
| 31/07/2014 | 0.03 | Documento atualizado conforme reunião junto a RSI. | Carolina Figuerêdo Guimarães |
| 02/09/2014 | 1.00 | Documento homologado pelo cliente. | Maria Luiza Castro Passini |
| 23/09/2014 | 1.01 | Documento atualizado após reunião do modelo de dados para gravar o log de auditoria realizada no dia 19/09. | Maria Luiza Castro Passini |

Sumário

[1. INTRODUÇÃO 4](#_Toc394583354)

[1.1. Convenções, termos e abreviações 4](#_Toc394583355)

[1.1.1. Identificação dos Requisitos 4](#_Toc394583356)

[1.1.2. Prioridades dos Requisitos 4](#_Toc394583357)

[2. REQUISITOS FUNCIONAIS 5](#_Toc394583358)

[2.1. Encaminhamento da Demanda pelo Manifestante 5](#_Toc394583359)

[2.2. Manifestações - Caixa de Entrada para tratamento da Manifestação 5](#_Toc394583360)

[2.3. Caixa de Entrada para Tratamento nas Unidades 7](#_Toc394583361)

[2.4. Relatórios 7](#_Toc394583362)

[2.5. Consulta 8](#_Toc394583363)

[2.6. Configurações/Acessibilidade 9](#_Toc394583364)

[3. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS 10](#_Toc394583365)

[3.1. Usabilidade 10](#_Toc394583366)

[3.2. Confiabilidade 11](#_Toc394583367)

[3.3. Desempenho 11](#_Toc394583368)

[3.4. Segurança 11](#_Toc394583369)

[3.5. Distribuição 11](#_Toc394583370)

[3.6. Padrões 11](#_Toc394583371)

[3.7. Hardware e software 11](#_Toc394583372)

[4. RASTREABILIDADE 12](#_Toc394583373)

[4.1. Entre requisitos funcionais 12](#_Toc394583374)

[4.2. Entre requisitos funcionais e não funcionais 12](#_Toc394583375)

[5. REFERÊNCIAS 12](#_Toc394583376)

[6. ASSINATURAS 13](#_Toc394583377)

1. INTRODUÇÃO

Este documento especifica os requisitos do SISOUV – Sistema de Ouvidoria, fornecendo aos desenvolvedores as informações necessárias para a execução de seu projeto e implementação, assim como para a realização dos testes e homologação.

Esta introdução fornece as informações necessárias para fazer um bom uso deste documento, explicitando seus objetivos e as convenções que foram adotadas no texto. As demais seções apresentam a especificação do SISOUV – Sistema de Ouvidoria e estão organizadas como descrito abaixo:

* **Seção 2 - Requisitos funcionais:** lista e descreve os requisitos funcionais do produto/serviço, especificando seus objetivos, funcionalidades, atores e prioridades.
* **Seção 3 - Requisitos não funcionais**: especifica todos os requisitos não funcionais do produto/serviço, divididos em requisitos de usabilidade, confiabilidade, desempenho, segurança, distribuição, adequação a padrões e requisitos de hardware e software.
* **Seção 4 - Rastreabilidade:** apresenta os relacionamentos entre os requisitos do produto/serviço.
* **Seção 5 - Referências:** contém uma lista de referências para outros documentos relacionados.
  1. Convenções, termos e abreviações

A correta interpretação deste documento exige o conhecimento de algumas convenções e termos específicos, que são descritos a seguir.

* + 1. Identificação dos Requisitos

Por convenção, a referência aos requisitos é feita através do identificador do requisito, de acordo com o esquema abaixo:

[identificador\_de\_tipo\_de\_requisito + identificador\_da\_classe\_ou\_assunto + “–” + identificador\_do\_requisito]

O identificador\_de\_tipo\_de\_requisito pode ser:

* RF – requisito funcional
* RNF – requisito não-funcional

O identificador\_da\_classe\_ou\_assunto corresponde ao número da seção ou agrupamento lógico de requisitos feito pelo analista.

O identificador\_do\_requisito é um número sequencial criado para determinar que aquele requisito seja único, dentro da classe/assunto e do tipo de requisito.

Ex: RF1–01, RF1–02, RF3–01, RNF1–01, RNF1–02.

* + 1. Prioridades dos Requisitos

Para estabelecer a prioridade dos requisitos foram adotadas as denominações “essencial”, “importante” e “desejável”.

* **Essencial** é o requisito sem o qual o sistema não entra em funcionamento. Requisitos essenciais são imprescindíveis e 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 ainda poderá ser implantado e utilizado.
* **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.

1. REQUISITOS FUNCIONAIS
   1. Encaminhamento da Demanda pelo Manifestante
2. **Efetuar Login Externo**

Login para acesso ao sistema, permitindo também efetuar a alteração de senha; Possibilitar o cadastramento das informações pessoais pertinentes ao manifestante. O cadastramento do manifestante deverá conter a possibilidade de validação do CPF na base da Receita Federal.

**Prioridade: Essencial**

1. **Efetuar Login Interno**

Login para acesso ao sistema, permitindo também efetuar a alteração de senha; Possibilitar o cadastramento das informações pessoais pertinentes ao manifestante. O cadastramento do manifestante deverá conter a possibilidade de validação do CPF na base da Receita Federal.

**Prioridade: Essencial**

1. **Cadastrar Manifestações**

O objetivo desta funcionalidade é cadastrar as manifestações (Ouvidoria/LAI) que serão encaminhadas pelo usuário interno/externo. Nessa funcionalidade deverá haver a possibilidade de se incluir anexos.

**Prioridade: Essencial.**

* 1. Manifestações - Caixa de Entrada para tratamento da Manifestação

1. **Login do Usuário da Ouvidoria (acesso para tratamento das manifestações)**

Login para acesso ao sistema, permitindo também efetuar a alteração de senha.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Manifestações “Recebidas”**

O objetivo desta funcionalidade é listar todas as manifestações externas que estejam sobre a responsabilidade do Ouvidor, a fim de dar tratamento. Poderá consultar, alterar, Exibir Manifestação, Distribuir Manifestação ou Arquivar a Manifestação. Será definido um prazo para as respostas e deverá conter opções para Anexos.

Terá duas outras caixas vinculadas a essa principal, sendo elas “Respondidas” e “Arquivadas”.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Manifestações “Em análise”**

O objetivo desta funcionalidade é Analisar a Manifestação, Exibir Manifestação, Arquivar. Será definido um prazo para respostas e deverá conter opções para Anexos.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Manifestações “Aguardando Retorno da Unidade”**

O objetivo desta funcionalidade é manter um cadastro de todas as manifestações que foram direcionadas para outras unidades do tribunal e com isso manter registro relacionado ao prazo. Deverá conter opções para Anexos.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Manifestações “Retornou da Unidade”**

O objetivo desta funcionalidade é manter um cadastro de todas as manifestações que foram recebidas das Unidades pela Ouvidoria com o objetivo de responder ao manifestante. Haverá um prazo para respostas e deverá conter opções para Anexos.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Manifestações “Aguardando Revisão”**

O objetivo desta funcionalidade é que as manifestações que foram analisadas pelos Servidores ou distribuídas pelo Ouvidor Auxiliar sejam submetidas a uma segunda revisão. Haverá um prazo para respostas da revisão e deverá conter opções para Anexos.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Manifestações “Respondidas”**

O objetivo desta funcionalidade é listar as manifestações que foram respondidas aos manifestantes.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Recurso 01**

O objetivo dessa funcionalidade é analisar, exibir, solicitar dados adicionais, arquivar responder a recursos apresentados pelo usuário externo referente à primeira resposta às manifestações da LAI.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Recurso 02**

O objetivo dessa funcionalidade é analisar, exibir, solicitar dados adicionais, arquivar responder a recursos apresentados pelo o usuário externo referente à resposta ao Recurso 01.

**Prioridade: Essencial.**

* 1. Caixa de Entrada para Tratamento nas Unidades

1. **Manter Manifestações Recebidas pela Unidade**

O objetivo desta funcionalidade é listar todas as manifestações que estejam sob a responsabilidade da Unidade, a fim de dar tratamento. Haverá um prazo para respostas e deverá conter opções para Anexos.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Manifestações em Análise pela Unidade**

O objetivo desta funcionalidade é listar todas as manifestações que estejam sob a responsabilidade da Unidade, a fim de dar tratamento. Haverá um prazo para respostas e deverá conter opções para Anexos.

**Prioridade: Essencial.**

1. **Manter Manifestações Devolvidas pela Unidade**

O objetivo desta funcionalidade é listar todas as manifestações que estejam sob a responsabilidade da Unidade, a fim de dar tratamento. Haverá um prazo para respostas e deverá conter opções para Anexos.

**Prioridade: Essencial.**

* 1. Relatórios

1. **Relatórios**

O objetivo desta funcionalidade é gerar relatórios gerenciais possibilitando impressão de diversos relatórios como os descritos abaixo. È necessário que os relatórios sejam gerados por todos os campos de pesquisa, e que seja possível realizar a combinação entre os campos de pesquisa. Também deverá gerar gráfico.

* Manifestações X Respostas X Servidores
* Relatórios de Manifestações Arquivadas
* Relatórios de Manifestações Canceladas
* Relatórios de Manifestações Vencidas e Vincendas
* Relatório de Manifestações nas Unidades
* Relatório de Produtividade por Servidor
* Relatório de Demandas Total e por Período
* Relatório de Demandas por Tipo
* Relatório de Demandas por Unidade
* Relatório de Manifestações por Órgão Responsável
* Relatório de Assunto por Unidade (categoria)
* Relatório de Pesquisa de Satisfação
* Relatório de Manifestações por Servidor
* Relatório de Manifestações por UF
* Relatório de Manifestações Atendidas no Prazo
* Relatório de Manifestações Atendidas Direto pela Ouvidoria
* Relatório de Manifestações por Forma de Entrada
* Relatório de Pedidos de Acesso à Informação em Aberto por Unidades
* Relatório de Pedidos de Acesso à Informação em Aberto na Ouvidoria
* Relatório de Pedidos de Acesso à Informação por Período
* Relatório de Demandas por Manifestantes

**Prioridade: Desejável.**

1. **Gravar Log de Auditoria**

O objetivo desta funcionalidade é gravar todas as inclusões, alterações e exclusões realizadas no sistema de Ouvidoria e permitir a consulta dessas informações quando necessário.

**Prioridade: Importante.**

* 1. Consulta

1. **Consultar Manifestações (usuário externo)**

O objetivo desta funcionalidade é consultar as Manifestações por ele cadastradas.

**Prioridade: Importante**

1. **Consultar Histórico de Unidades (Usuário interno)**

O objetivo desta funcionalidade é consultar o Histórico de Estados das Manifestações por unidade.

**Prioridade: Importante**

1. **Consultar Banco de Respostas (usuário interno)**

O objetivo desta funcionalidade é consultar, incluir, alterar ou excluir as respostas cadastradas nos sistemas.

**Prioridade: Importante**

1. **Consultar Assuntos (categorias) (usuário interno)**

O objetivo desta funcionalidade é consultar os assuntos cadastrados nos sistemas.

**Prioridade: Importante**

1. **Consultar Pesquisa Geral (usuário interno)**

O objetivo desta funcionalidade é consultar todos os dados do sistema através de vários filtros. (inclusive palavra-chave).

**Prioridade: Importante**

1. **Consultar Manifestações (usuário interno)**

Essa funcionalidade permitirá ao usuário interno consultar as manifestações cadastradas no sistema.

**Prioridade: Importante**

1. **Consultar Recurso 01**

Essa funcionalidade permitirá ao usuário interno consultar, as manifestações cadastradas no sistema.

**Prioridade: Importante**

1. **Consultar Recurso 02**

Essa funcionalidade permitirá ao usuário interno consultar, as manifestações cadastradas no sistema.

**Prioridade: Importante**

1. **Consultar Log de Auditoria**

Essa funcionalidade permitirá ao usuário interno consultar, as manifestações cadastradas no sistema.

**Prioridade: Importante**

* 1. Configurações/Acessibilidade

1. **Gerenciar Órgão e Unidade**

O objetivo desta funcionalidade é permitir o cadastramento dos órgãos externos (incluir, alterar e excluir).

**Prioridade: Importante**

1. **Gerenciar Perfil**

O objetivo desta funcionalidade é cadastrar os perfis no sistema para acesso às funcionalidades.

**Prioridade: Importante**

1. **Associar funcionalidade ao perfil**

O objetivo desta funcionalidade é definir, alterar e visualizar os perfis de acesso do sistema de Ouvidoria.

**Prioridade: Importante.**

1. **Associar usuário ao perfil**

O objetivo desta funcionalidade é definir, alterar e visualizar os perfis de acesso do sistema de Ouvidoria.

**Prioridade: Importante.**

1. **Manter Assunto**

O objetivo desta funcionalidade o cadastramento de assuntos (incluir, alterar e excluir) (relacionado às categorias)

**Prioridade: Importante**

1. **Manter Palavras-Chave**

O objetivo desta funcionalidade o cadastramento de assuntos (incluir, alterar e excluir) (relacionado às categorias)

**Prioridade: Importante**

1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
   1. Usabilidade

**RNF1– 01 Consulta Fonética**

Permitir a consulta fonética pelo nome do manifestante que retorne dados como código, nome, título, cor, etc.

**Prioridade:** Importante

**RNF1– 02 Busca**

Possuir um sistema amigável de busca.

**Prioridade:** Essencial

**RNF1– 03 Funcionamento nos Navegadores**

O sistema deverá funcionar nos navegadores Internet Explorer, Firefox, Chrome e Safari da mesma forma, bem como em tablets e celulares.

**Prioridade:** Essencial

* 1. Confiabilidade

**RNF2 – 01 Software**

Desenvolver um software “leve”, numa linguagem simples e específica, não necessitando como condição básica a instalação de pacotes do tipo Office, que são mais caros e requerem atualizações permanentes e pessoas especializadas, softwares cujas capacidades excedem a necessidade específica solicitada pela acessória do STJ.

**Prioridade:** Desejável

**RNF2 – 02 Base de Dados**

Ser de fácil atualização, aceitando arquivos externos, particularmente os oriundos do Microsoft Office. Seguir os padrões do STJ.

**Prioridade:** Desejável

* 1. Desempenho

**RNF3 – 01 Tempo de Resposta**

O sistema não deverá demorar mais de 5 segundos para processar informações, seja ela qual for.

**Prioridade:** Importante

* 1. Segurança

**RNF4 – 01 Sistema Robusto**

O acesso aos dados deve ser de forma segura e com níveis de acesso.

**Prioridade:** Importante

* 1. Distribuição

Não se aplica.

* 1. Padrões

Não se aplica.

* 1. Hardware e software

Não se aplica.

1. RASTREABILIDADE
   1. Entre requisitos funcionais

Não se aplica.

* 1. Entre requisitos funcionais e não funcionais

Não se aplica.

1. REFERÊNCIAS

Mapeamento do processo de negócio.

1. ASSINATURAS

Concordam com conteúdo deste documento:

|  |  |
| --- | --- |
| Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ | Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ |
| Thaíssa da Silveira Nascimento Matos  *Demandante*  *Ouvidoria* | Deusdete Alves Paixão  Líder Técnico  STJ |
|  |  |
|  |  |