Projeto Sistema de Ouvidoria

Documento de Visão e Escopo

**Versão 1.00**

HISTÓRICO DE REVISÃO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data | Versão | Descrição | Autor |
| 07/03/2014 | 0.00 | Criação do documento. | Gisele Siqueira |
| 14/03/2014 | 0.01 | Revisão do documento conforme reunião realizada no dia 14/03/2014. | Gisele Siqueira |
| 10/04/2014 | 0.02 | Atualização do documento conforme parecer técnico rsi/ini\_e01 emitido na fase de visão. | Gisele Siqueira |
| 06/05/2014 | 0.03 | Atualização do documento conforme parecer técnico rsi/ini\_e02 emitido na fase de visão. | Gisele Siqueira |
| 15/05/2014 | 0.04 | Atualização do documento conforme parecer do líder técnico Deusdete Alves Paixão. | Maria Luiza Passini |
| 17/06/2014 | 1.00 | Atualização da versão do documento. | Carlos Gurgel |

SUMÁRIO

[1. INTRODUÇÃO 4](#_Toc390762605)

[1.1. Finalidade 4](#_Toc390762606)

[1.2. Escopo 4](#_Toc390762607)

[1.3. Referências 4](#_Toc390762608)

[2. POSICIONAMENTO 4](#_Toc390762609)

[2.1. Descrição do Problema 4](#_Toc390762610)

[2.2. Sentença de Posição do Produto e Alternativas 5](#_Toc390762611)

[3. DESCRIÇÕES DOS ENVOLVIDOS E DOS USUÁRIOS 5](#_Toc390762612)

[3.1. Resumo dos Envolvidos 5](#_Toc390762613)

[3.2. Resumo dos Usuários 7](#_Toc390762614)

[3.3. Ambiente do Usuário 7](#_Toc390762615)

[3.4. Principais Necessidades dos Usuários ou dos Envolvidos 8](#_Toc390762616)

[4. VISÃO GERAL DO PRODUTO 19](#_Toc390762617)

[4.1. Perspectiva do Produto 19](#_Toc390762618)

[4.2. Suposições e Dependências 19](#_Toc390762619)

[4.3. Requisitos gerais do Produto 19](#_Toc390762620)

[4.4. Requisitos Fora do Escopo 22](#_Toc390762621)

[5. ASSINATURAS 23](#_Toc390762622)

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste documento é coletar, analisar e definir as características e necessidades de alto nível do Sistema de Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça. O foco está nas capacidades necessárias para os envolvidos e usuários finais, e porque estas necessidades existem. Os detalhes de como o SISOUV – Sistema de Ouvidoria atende estas necessidades estão detalhados na especificação de caso de uso – Documento de Requisitos e na Especificação Suplementar.

1.1. Finalidade

A finalidade deste documento é coletar, analisar e definir necessidades e recursos de nível superior do Sistema de Ouvidoria - SISOUV.

1.2. Escopo

O documento se concentra nos recursos necessários aos envolvidos e aos usuários-alvo e nas **razões** que levam a essas necessidades. Os detalhes de como o SISOUV satisfazem essas necessidades são descritos nos casos de uso e nos documentos de requisitos e regras de negócio.

1.3. Referências

Não se aplica.

1. POSICIONAMENTO

2.1. Descrição do Problema

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | A Ouvidoria do STJ conta atualmente com dois sistemas distintos para auxílio às suas atividades: um baseado no Sistema Gestor de Internet (SGI), com foco em manifestações de usuários internos e externos e assuntos relacionados a denúncias, reclamações, elogios, etc. e outro para assuntos relacionados à LAI – Lei de Acesso a Informação, baseado na plataforma REDMINE.  As informações chegam à Ouvidoria, principalmente por meio de telefone, formulário na internet e e-mail, e o seu tratamento é feito em grande parte de forma manual. |
| Afeta | Ouvidoria do STJ e demais setores relacionados aos assuntos constantes das manifestações. |
| Cujo impacto é | Dificuldade de gerenciamento dos dois sistemas, necessidade de maior controle das manifestações, ausência de relatórios gerenciais e estatísticos e controle manual das manifestações. |
| Uma boa solução seria | Desenvolver um sistema único que permita melhor gerenciar as duas frentes de trabalho da Ouvidoria do STJ (Ouvidoria e LAI). Com isso obteremos:   * Redução de custos * Facilidade na execução das atividades * Gerenciamento das manifestações em um só sistema * Desvinculação do E-mail * Desvinculação da forma manual de gerenciamento |

2.2. Sentença de Posição do Produto e Alternativas

|  |  |
| --- | --- |
| Para | Ouvidoria |
| Que | Necessita de um sistema unificado para atendimento das manifestações cadastradas e atendimento a LAI – Lei de Acesso a Informação. |
| O (nome do produto) | SISOUV |
| Que | Facilite as atividades da unidade de Ouvidoria. |
| Ao contrário de | Atualmente gerenciar em sistemas diferentes e grande parte do gerenciamento ser feito de forma manual. |
| Nosso produto | Faria o controle das manifestações em apenas um sistema, (necessidade fundamental) excluindo a forma manual de gerenciamento, pois o sistema disponibilizaria recursos (relatórios e consultas) para isso. |

1. DESCRIÇÕES DOS ENVOLVIDOS E DOS USUÁRIOS

3.1. Resumo dos Envolvidos

| **Nome** | **Descrição** | **Responsabilidades** |
| --- | --- | --- |
| Thaíssa da Silveira Nascimento Matos | Gestor do Projeto | * Contextualizar os analistas da Fábrica sobre os casos de uso e demais documentos que se façam necessários; * Repassar informações e elucidar os requisitos de forma preliminar; * Identificar e apresentar interessados e usuários do produto final do projeto; * Identificar e disponibilizar componentes corporativos para serem utilizados pelo projeto; * Homologar entregáveis junto com os usuários e interessados. |
| Tatiana Aparecida Estanislau de Souza Pessoa | Gestor do Projeto |
| Deusdete Alves Paixão | Gerente do Projeto | * Fixar os objetivos e a estratégia de projeto; * Prover os recursos necessários; * Aprovar as propostas apresentadas; * Financiar o projeto; * Aprovar o escopo do projeto; * Validar as entregas do projeto; * Homologar as fases do projeto; * Intervir sempre que necessário. |
| Carlos Augusto Gurgel de Sousa | Gerente do Projeto | * Administrar o pessoal e demais recursos de hardware e software pertencentes à CTIS pelos envolvidos no projeto. * No que se refere ao projeto, representar a CTIS junto ao cliente, à equipe do projeto, à Gerência de Divisão do Departamento de Desenvolvimento de sistemas. * Exercer o papel de integrador entre as partes (Clientes e CTIS) envolvidas na elaboração e desenvolvimento do projeto. * Elaborar Acordos de Serviço, Cronogramas de Execução de Projetos, Planilhas de Orçamento de Projeto e outros documentos relativos ao andamento dos projetos. * Buscar o cumprimento das exigências contratuais e dos documentos que aditam ou suplementam o contrato.   Garantir a certificação de qualidade dos produtos elaborados pela equipe do projeto e a certificação de recebimento dos mesmos pelo cliente. |

3.2. Resumo dos Usuários

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Responsabilidades** | **Envolvido** |
| Thaíssa da Silveira Nascimento Matos | Gestor do Projeto | * Definir e acompanhar a homologação das regras de negócio; * Definir e acompanhar a homologação das funcionalidades do sistema; * Prover os materiais necessários para o levantamento das necessidades do sistema; * Testar e homologar o sistema em ambiente de homologação/produção | Ouvidoria |
| Tatiana Aparecida Estanislau de Souza Pessoa | Gestor do Projeto | Ouvidoria |
| Deusdete Alves Paixão | Representante do usuário | * Homologar os produtos entregues; * Prover o aceite final dos produtos; * Identificar novas necessidades; * Sugerir mudanças corretivas e evolutivas; * Aprovar toda alteração envolvendo o sistema. | STI - Núcleo de Soluções Corporativas – CDES/STI |

3.3. Ambiente do Usuário

Atualmente a Ouvidoria conta com dois sistemas distintos para auxílio às suas atividades: um baseado no Sistema Gestor de Internet (SGI), com foco em manifestações de usuários internos e externos e assuntos relacionados a denúncias, reclamações, elogios, etc. e outro para assuntos relacionados à LAI – Lei de Acesso a Informação.

O objetivo é o desenvolvimento de um sistema em linguagem JAVA, que faça a integração dos dois sistemas que atualmente estão em plataformas diferentes: SGI (plataforma ASP) e a LAI (plataforma REDMINE).

Será utilizado o banco de dados MS SQL Server 2008 e os servidores de aplicações: JBoss EAP 6.2 e Oracle Java SDK, versão 7.x.x+.

Os usuários deverão ter acesso rápido à Internet e somente os usuários internos deverão ter acesso à rede interna do STJ.

Os navegadores a serem utilizados na máquina dos usuários são os seguintes: Navegador Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome.

Este ambiente do usuário deve permite que sejam reproduzidos os testes para antecipar possíveis erros derivados do ambiente de execução do sistema.

3.4. Principais Necessidades dos Usuários ou dos Envolvidos

| **Necessidade** | **Prioridade** | **Preocupações** | **Solução Atual** | **Usuário** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Encaminhamento da Demanda pelo Manifestante** | | | | | |
| Login do Usuário para manifestações  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. | Alta | Integridade e confidencialidade para acesso ao sistema. | Não existe solução atual. | Todos os usuários internos e externos. | |
| 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. | Alta | Integridade e confidencialidade para cadastramento das manifestações. | Existe solução atual, porém não satisfaz a necessidade do cliente. | Todos os usuários internos e externos. | |
| **Caixa de Entrada para tratamento da Manifestação** | | | | | |
| Login do Usuário da Ouvidoria (acesso para tratamento das manifestações)  Login para acesso ao sistema, permitindo também efetuar a alteração de senha. | Alta | Integridade e confidencialidade para acesso ao sistema. | Não existe solução atual. | Usuários internos | |
| Manter Manifestações “Recebidas”  O objetivo desta funcionalidade é listar todas as manifestações externas que estejam sobre a responsabilidade do Ouvidor Auxiliar, a fim de dar tratamento. Poderá consultar alterar, Exibir Manifestação, Distribuir Manifestação ou Arquivar a Manifestação.  Haverá um prazo para respostas e deverá conter opções para Anexos. | Alta | Integridade, disponibilidade. | Não existe solução atual. | Usuários Internos | |
| Manter Manifestações “em análise”  O objetivo desta funcionalidade é Analisar a Manifestação, Exibir Manifestação, Solicitar Dados Adicionais, Arquivar.  Haverá um prazo para respostas e deverá conter opções para Anexos. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| 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. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Manter Manifestações “Retornou da Unidade”  O objetivo desta funcionalidade é manter um cadastro de todas as manifestações que foram recebidas das Unidades para a Ouvidoria com o objetivo de responder o manifestante.  Haverá um prazo para respostas e deverá conter opções para Anexos. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| 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 e deverá conter opções para Anexos. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Manter Manifestações “Respondidas”  O objetivo desta funcionalidade é listar as manifestações que já foram respondidas ao manifestante. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Manter Recurso 01  O objetivo dessa funcionalidade é analisar, exibir, solicitar dados adicionais, arquivar recursos apresentados pelos usuários externos referentes à primeira resposta às manifestações da LAI. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Externos | |
| Manter Recurso 02  O objetivo dessa funcionalidade é analisar, exibir, solicitar dados adicionais, arquivar os recursos apresentados pelo usuário externo referentes à resposta ao RECURSO 01. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Externos | |
| **Caixa de Entrada para tratamento nas Unidades** | | | | | |
| Manter Manifestações Recebidas  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. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Manter Manifestações Enviadas  O objetivo desta funcionalidade é listar todas as manifestações que foram enviadas para a Ouvidoria com respostas. | Alta | Integridade, disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| **Relatórios – Devem ser gerados em Excel e PDF, possuir totalizadores, tempo médio de resposta e também gerar gráficos.** | | | | | |
| Relatório de Manifestações X Respostas X Servidores  O objetivo é gerar um relatório entre manifestações, respostas e por servidores. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações Arquivadas  O objetivo é gerar um relatório de manifestações arquivadas. Essas manifestações contam para estatísticas, porém não possuem tratamento a ser dado. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações Canceladas  O objetivo é gerar um relatório de manifestações canceladas. Essas manifestações não contam para estatísticas. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações vencidas e vincendas  O objetivo é gerar um relatório de manifestações vencidas e vincendas. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações nas Unidades  O objetivo é gerar um relatório de manifestações por unidade. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Produtividade por Servidor  O objetivo dessa funcionalidade é verificar a produtividade dos servidores envolvidos. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Demandas Total e por Período  O objetivo desse relatório é gerar a quantidade de demandas por período (dd/mm/aaaa). | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Demandas por Tipo  O objetivo desse relatório é gerar a quantidade de demandas por Tipo (informação, reclamação, sugestão, elogio, denúncia). | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Demandas por Unidade  O objetivo desse relatório é gerar a quantidade total de demandas por Unidade responsável. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações por órgão responsável  O objetivo desse relatório é gerar a quantidade de manifestações por Órgão responsável. Está atrelada à marcação “outros”. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Assunto por Unidade (categoria)  O objetivo desse relatório é gerar a quantidade de Assunto por Unidade (relacionado à categoria). | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Pesquisa de Satisfação  O objetivo desse relatório é quantificar a pesquisa de satisfação. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações por Servidor  O objetivo dessa funcionalidade é quantificar o total de manifestações por Servidor. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações por UF  O objetivo dessa funcionalidade é quantificar as manifestações por UF. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações atendidas no Prazo  O objetivo dessa funcionalidade é quantificar as manifestações atendidas no Prazo. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações Atendidas direto pela Ouvidoria  O objetivo desse relatório é quantificar as manifestações atendidas diretamente pela Ouvidoria. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Manifestações por forma de Entrada  O objetivo desse relatório é quantificar as manifestações por sua forma de entrada na Ouvidoria (telefone, carta, presencial, formulário e e-mail). | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Pedidos de Acesso a Informação em aberto por Unidades  O objetivo desse relatório é fornecer os pedidos de acesso à informação abertos nas unidades. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Pedidos de Acesso à informação em aberto na Ouvidoria  O objetivo é fornecer um relatório de pedidos de acesso à informação que estão em aberto na Ouvidoria. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Pedidos de Acesso à informação por período  O objetivo é fornecer um relatório de pedidos de acesso à informação por período (dd/mm/aaaa). | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Relatório de Demandas por Manifestantes  O objetivo é fornecer um relatório que demonstre as demandas por manifestantes. | Baixa | Disponibilidade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Manter 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. | Média | Disponibilidade, integridade, confiabilidade. | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| **Consulta** | | | | | |
| Consultar Manifestações (usuário Externo)  O objetivo desta funcionalidade é a possibilidade do usuário externo poder acompanhar as manifestações por ele cadastradas. | Alta | Disponibilidade, integridade | Não existe solução atual | Usuário Externo | |
| Consultar Histórico de Unidades (usuário interno)  O objetivo desta funcionalidade é consultar o Histórico das Manifestações por Unidade (todo o workflow que ela percorreu). | Média | Disponibilidade, integridade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Consultar Banco de Respostas (usuário interno)  O objetivo desta funcionalidade é consultar, incluir, alterar ou excluir as respostas cadastradas nos sistemas. | Média | Disponibilidade, integridade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Consultar Assunto (categoria) (usuário interno)  O objetivo desta funcionalidade é consultar os assuntos cadastrados no sistema. | Média | Disponibilidade, integridade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Consultar Pesquisa Geral (usuário interno)  O objetivo desta funcionalidade é consultar todos os dados do sistema através de vários filtros. (inclusive por palavra-chave). | Média | Disponibilidade, integridade | Não existe solução atual | Usuários Internos | |
| Consultar manifestações (usuário interno)  Essa funcionalidade permitirá ao usuário interno consultar, as manifestações cadastradas no sistema. | Média | Disponibilidade, integridade | Não existe solução atual | Usuário Interno | |
| **Configurações/Acessibilidade** | | | | | |
| Cadastrar Órgãos  O objetivo desta funcionalidade é permitir o cadastramento dos órgãos externos (incluir, alterar e excluir). | Alta | Integridade e confidencialidade para cadastramento dos usuários | Não existe solução atual | Todos os usuários internos | |
| Cadastrar Assuntos  O objetivo desta funcionalidade é o cadastramento de assuntos (incluir, alterar e excluir), relacionado às categorias. | Alta | Integridade e confidencialidade para cadastramento dos usuários | Não existe solução atual | Todos os usuários internos | |
| Cadastrar Perfil  O objetivo desta funcionalidade é cadastrar os perfis no sistema para acesso às funcionalidades. | Alta | Integridade e confidencialidade para cadastramento dos usuários | Não existe solução atual | Todos os usuários internos | |
| Manter Perfil de Acesso  O objetivo desta funcionalidade é definir, alterar e visualizar os perfis de acesso do sistema de Ouvidoria. | Alta | Integridade e confidencialidade para cadastramento dos usuários | Não existe solução atual | Todos os usuários internos | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. VISÃO GERAL DO PRODUTO

4.1. Perspectiva do Produto

O Superior Tribunal de Justiça, por intermédio da sua Ouvidoria, necessita de um software que permita o gerenciamento e tratamento de manifestações de usuários internos ou externos referentes a atividades inerentes ao STJ, notadamente reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões, bem como pedidos de informações relacionadas à Lei de Acesso a Informação – LAI (Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Para as demandas dirigidas à Ouvidoria do STJ, o sistema deverá permitir o cadastro do solicitante, que assim poderá consultar o andamento das suas solicitações bem como receber as respostas das mesmas.

O sistema deverá gerar relatórios e consultas, bem como estatísticas periódicas (mediante informação do período de Interesse).

4.2. Suposições e Dependências

Não se aplica tendo em vista que será um novo sistema a ser desenvolvido.

4.3. Requisitos gerais do Produto

Diz respeito à ordem de implementação dos casos de uso e suas prioridades.

| **Recursos do Produto** | **Necessidade** | **Atributos/Observações** |
| --- | --- | --- |
| Login do Usuário para manifestações | Alta | Possibilitar o acesso do usuário interno ou externo para cadastramento das manifestações.  O usuário interno também poderá cadastrar manifestações a respeito da LAI ou manifestações pertinentes a Ouvidoria. |
| Login do Usuário da Ouvidoria (acesso para tratamento das manifestações) | Alta | Login do usuário interno para acesso ao tratamento das manifestações. |
| Cadastrar Manifestações | Alta | Cadastrar as manifestações (Ouvidoria/LAI). |
| Manter Manifestações “Recebidas” | Alta | Listar todas as manifestações externas que estejam sobre a responsabilidade do Ouvidor Auxiliar, a fim de dar tratamento. |
| Manter Manifestações “em análise” | Alta | O objetivo desta funcionalidade é Analisar a Manifestação. |
| Manter Manifestações “Aguardando retorno da unidade” | Alta | Manter um cadastro de todas as manifestações que foram direcionadas para outras unidades do tribunal. |
| Manter Manifestações “Retornou da Unidade” | Alta | Cadastro de todas as manifestações que foram recebidas das Unidades. |
| Manter Manifestações “Aguardando Revisão” | Alta | As manifestações que foram analisadas pelos Servidores ou distribuídas pelo Ouvidor Auxiliar, sejam submetidas a uma segunda revisão. |
| Manter Manifestações “Respondidas” | Alta | Listar as manifestações que já foram respondidas ao manifestante. |
| Manter Recurso 01 | Alta | É analisar, exibir, solicitar dados adicionais, arquivar recursos apresentados pelos usuários externos referentes à primeira resposta às manifestações da LAI. |
| Manter Recurso 02 | Alta | É analisar, exibir, solicitar dados adicionais, arquivar os recursos apresentados pelo usuário externo referente à resposta ao RECURSO 01. |
| Consultar Manifestações (usuário interno) | Alta | Possibilidade de o usuário externo poder acompanhar as manifestações por ele cadastradas. |
| Consultar Histórico de Unidades | Média | Consultar o Histórico das Manifestações por Unidade. |
| Consultar Banco de Respostas | Média | Cadastramento de Resposta Padrão. |
| Consultar Assunto | Média | Consultar Assuntos cadastrados no sistema. |
| Consultar Pesquisa Geral | Média | Consulta de dados por vários filtros. |
| Consultar manifestações | Média | Consulta as manifestações cadastradas no sistema. |
| Cadastrar Órgãos | Média | Cadastramento dos órgãos externos. |
| Cadastrar Assuntos | Média | Cadastramento de assuntos. |
| Cadastrar Perfil | Média | Cadastrar os perfis no sistema para acesso às funcionalidades. |
| Manter Perfil de Acesso | Média | Definir, alterar e visualizar os perfis de acesso do sistema de Ouvidoria. |
| Manter Log de Auditoria | Alta | Gravar todas as inclusões, alterações e exclusões realizadas no sistema de Ouvidoria e permitir a consulta dessas informações quando necessário. |
| Relatório de Manifestações X Respostas X Servidores | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações Arquivadas | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações Canceladas | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações vencidas e vincendas | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações nas Unidades | Baixa | N/A |
| Relatório de Produtividade por Servidor | Alta | N/A |
| Relatório de Demandas Total e por Período | Baixa | N/A |
| Relatório de Demandas por Tipo | Alta | N/A |
| Relatório de Demandas por Unidade | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações por órgão responsável | Baixa | N/A |
| Relatório de Assunto por período | Baixa | N/A |
| Relatório de Pesquisa de Satisfação | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações por Servidor | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações por UF | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações atendidas no Prazo | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações Atendidas direto pela Ouvidoria | Baixa | N/A |
| Relatório de Manifestações por forma de Entrada | Baixa | N/A |
| Relatório de Pedidos de Acesso a Informação em aberto por Unidades | Baixa | N/A |
| Relatório de Pedidos de Acesso a informação em aberto na Ouvidoria | Baixa | N/A |
| Relatório de Pedidos de Acesso à informação por período | Alta | N/A |
| Relatório de Demandas por Manifestantes | Baixa | N/A |

4.4. Requisitos Fora do Escopo

Não se aplica.

1. ASSINATURAS

Concordam com o conteúdo deste documento:

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