Projeto Sistema de Ouvidoria

Glossário

Versão 1.00

Histórico de Revisões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 20/05/2014 | 0.00 | Criação do documento. | Maria Luiza Castro Passini |
| 31/07/2014 | 0.01 | Atualizado conforme parecer técnico da RSI do dia 18/07. | Maria Luiza Castro Passini |
| 02/09/2014 | 1.00 | Documento homologado pelo cliente. | Maria Luiza Castro Passini |

SUMÁRIO

[1. objetivo 4](#_Toc394577589)

[2. Abreviaturas 4](#_Toc394577590)

[3. definições 4](#_Toc394577591)

# objetivo

A finalidade deste documento é definir a terminologia específica do domínio do problema, explicando termos que possam ser desconhecidos para os leitores de descrição de caso de uso ou outros artefatos do projeto.

# Abreviaturas

|  |  |
| --- | --- |
| **Abreviaturas** | **Descrição** |
| LAI | Lei de acesso à Informação |

# definições

|  |  |
| --- | --- |
| **Termos** | **Descrição** |
| Ouvidoria | É um órgão responsável por receber manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, instituições, entidades, agentes públicos (servidores e políticos), em relação aos serviços e atendimentos prestados por determinado órgão ou setor. |