Projeto Sistema de Ouvidoria

Documento de Regras de Negócio

**Versão 0.07**

HISTÓRICO DE REVISÃO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data | Versão | Descrição | Autor |
| 10/04/2014 | 0.00 | Criação do documento. | Gisele Siqueira |
| 28/04/2014 | 0.01 | Atualização do documento. | Maria Luiza Passini |
| 09/05/2014 | 0.02 | Atualização do documento com base em novas regras de negócio estabelecidas pelos clientes. | Maria Luiza Passini |
| 14/05/2014 | 0.03 | Atualização do documento de acordo com análise dos clientes. | Maria Luiza Passini |
| 05/06/2014 | 0.04 | Atualização do documento conforme Parecer técnico da RSI encaminhado no dia 29/05/2014. | Maria Luiza Passini |
| 10/06/2014 | 0.05 | Atualização do documento solicitado pelos clientes. | Maria Luiza Passini |
| 22/06/2014 | 0.06 | Atualização do documento de acordo com os casos de usos. | Maria Luiza Passini |
| 31/07/2014 | 0.07 | Atualização do documento conforme Parecer técnico da RSI encaminhado no dia 24/07/2014. | Maria Luiza Passini |

SUMÁRIO

[1. INTRODUÇÃO 4](#_Toc394645190)

[1.1. Escopo 4](#_Toc394645191)

[1.2. Referências 4](#_Toc394645192)

[1.3. Unidades Envolvidas 4](#_Toc394645193)

[2. DEFINIÇÕES 4](#_Toc394645194)

[A1 – Dados iniciais – Efetuar Login Externo. 4](#_Toc394645195)

[A2 – Dados iniciais – Efetuar Login Interno. 4](#_Toc394645196)

[A3 – Validação de dados do usuário – Efetuar Login Externo. 5](#_Toc394645197)

[A4 – Validação de dados do usuário – Efetuar Login Interno. 5](#_Toc394645198)

[A5 – Atualização do cadastro do Manifestante. 6](#_Toc394645199)

[A6 – Confirmação de e-mail. 6](#_Toc394645200)

[A7 – Cadastrar manifestação. 6](#_Toc394645201)

[A8 – Consultar Manifestação. 8](#_Toc394645202)

[A9 – Gerenciar Perfil. 8](#_Toc394645203)

[A10 – Associar Funcionalidade ao Perfil. 8](#_Toc394645204)

[A11 – Gerenciar Acesso. 9](#_Toc394645205)

[A12 – Gerenciar Órgão e Unidade. 9](#_Toc394645206)

[A13 – Associar Usuários ao Perfil. 10](#_Toc394645207)

[3. ASSINATURAS 10](#_Toc394645208)

1. INTRODUÇÃO

Este documento é usado para documentar o conjunto de regras específicas do domínio do negócio, relacionadas às especificações dos casos de uso do sistema da Ouvidoria - SISOUV.

* 1. Escopo

Este documento tem como premissa a descrição das regras de negócio do sistema de Ouvidoria.

* 1. Referências

Não aplicável a este documento.

* 1. Unidades Envolvidas

Ouvidoria

Núcleo de Soluções Corporativas – CDES/STI

1. DEFINIÇÕES

A1 – Dados iniciais – Efetuar Login Externo.

**[RN1–01] – Dados específicos para realizar o cadastro na Ouvidoria.**

O sistema deve sempre solicitar os dados cadastrais do usuário para que possa conferir e autenticar essas informações antes de realizar o cadastro da manifestação.

Desta forma o sistema deve apresentar como obrigatório o preenchimento dos campos: "Nome", "Sobrenome", "E-mail", "Relacionamento com o STJ", "Como deseja receber a resposta", "UF" e "Município" e apresentar a opção "E-mail" como padrão de resposta para o campo "Como deseja receber a resposta".

O campo "UF" deve buscar automaticamente e apresentar os municípios relacionados e o e-mail deve ser validado pelo sistema.

O sistema não deve permitir o cadastro externo com e-mail do STJ.

**[RN1–02] – Dados específicos para realizar o cadastro na LAI.**

O sistema deve apresentar a mesma tela e os mesmos campos obrigatórios para realizar o cadastro da Ouvidoria. Porém, deve ser obrigatório o campo do "CPF".

A2 – Dados iniciais – Efetuar Login Interno.

**[RN2–01] – Dados específicos para realizar o cadastro na Ouvidoria.**

O sistema deve exibir uma mensagem orientando o usuário interno a utilizar o login e senha de rede do STJ para acessar o sistema. Em seguida, deve apresentar sempre os dados cadastrais do usuário para que possa conferir os seus dados antes de realizar o cadastro da manifestação.

Os campos "Nome", "Sobrenome" e "E-mail" deverão ser apresentados, automaticamente.

Será permitido ao usuário interno incluir os campos "Pronome de Tratamento" e "Como deseja receber a resposta", porém os demais campos serão desabilitados., pois estes dados serão obtidos a partir da base corporativa.

O sistema não deve permitir a alteração de e-mail quando se tratar de usuário interno.

**[RN2–02] – Dados específicos para realizar o cadastro na LAI.**

O sistema deve orientar o usuário interno a preencher além dos campos "E-mail" e "Senha", o campo "CPF".

Os campos "Nome", "Sobrenome" e "E-mail" deverão ser apresentados, automaticamente.

Será permitido ao usuário interno incluir os campos "Pronome de Tratamento" e "Como deseja receber a resposta", porém os demais campos serão desabilitados, pois o STJ possui os dados cadastrais do servidor.

O sistema não deve permitir a alteração de e-mail quando se tratar de usuário interno.

A3 – Validação de dados do usuário – Efetuar Login Externo.

**[RN3–01] – Validação de dados do usuário.**

O sistema deve verificar se os campos obrigatórios foram informados. A validação do campo "CPF" deve ser feita junto a Receita Federal. O campo "CEP" também deve ser validado.

**[RN3–02] – Como deseja receber a resposta.**

Por default o sistema indicará o **e-mail** como forma de recebimento de resposta das manifestações, ficando a cargo do próprio usuário selecionar outra opção. Caso ele selecione a opção “Carta” no campo “Como deseja receber a resposta”, os campos “Endereço” e “CEP” terão que ser obrigatoriamente informados.

**[RN3–03] – Apresentar as profissões.**

O sistema deve apresentar uma lista de profissões com base no cadastro do IBGE.

A4 – Validação de dados do usuário – Efetuar Login Interno.

**[RN4–01] – Validação de dados do usuário do STJ.**

O sistema deve disponibilizar a mesma tela de cadastro do usuário externo, porém o usuário interno será orientado a utilizar somente o login e senha de rede do STJ para realizar o cadastro. Não será necessário realizar todo o cadastro.

**[RN4–02] – Acesso à base de usuários do STJ.**

O sistema validará os usuários internos do STJ através da leitura de tabela própria que será montada a partir da tabela “login\_rede\_stj”, complementada com dados da base de RH. A senha será validada por meio da estrutura de LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) do STJ. Na carga inicial da tabela de usuários será incluído o atributo servidor do STJ no campo “Seu relacionamento com o STJ” da tela de Cadastro.

A5 – Atualização do cadastro do Manifestante.

**[RN5–01] – Atualização do Cadastro por Manifestação.**

O sistema deve permitir ao usuário externo atualizar os seus dados, inclusive nome, sobrenome e e-mail, sempre que desejar cadastrar uma nova manifestação.

Neste caso, os dados que foram cadastrados e gravados anteriormente para uma determinada manifestação não devem ser alterados, pois o usuário poderá ter vários e-mails associados ao e-mail atual.

Logo, o usuário deve logar sempre com o e-mail mais recente e não mais com os e-mails anteriores.

**[RN5–02] – Padronização da digitação.**

O sistema deve converter, automaticamente, os campos "Nome" e "Sobrenome" sempre para caixa alta. O objetivo é aproveitar este dado para montagem de textos para respostas padrão.

A6 – Confirmação de e-mail.

**[RN6–01] – Mensagem no E-mail de Cadastro de senha.**

O sistema encaminhará um e-mail ao usuário com a seguinte informação:

"*Prezado(a) usuário(a),*

*Seu cadastro foi realizado com sucesso.*

*Com o e-mail e a senha cadastrados será possível o registro e o acompanhamento da sua manifestação.*

*Agradecemos seu contato.*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça"*

**[RN6–02] – Edição dos textos que serão encaminhados por e-mail.**

O sistema disponibilizará funcionalidade para que a Ouvidoria possa produzir e editar os textos que serão encaminhados, via e-mail, como resposta às manifestações dos usuários solicitantes. Essa funcionalidade permitirá também a edição da mensagem de texto padrão [RN6-01]. De acordo com o perfil do manifestante, a Ouvidoria poderá alterar a resposta padrão.

A7 – Cadastrar manifestação.

**[RN7–01] – Tipo de manifestação.**

O sistema deve apresentar somente os tipos específicos para cada manifestação Ouvidoria ou LAI.

Se o usuário optou por cadastrar uma manifestação para Ouvidoria o sistema deve apresentar os tipos **elogio, reclamação, sugestão, informação e denúncia**.

Senão, se o usuário escolheu a opção Acesso à Informação da tela inicial, o sistema deve categorizar a manifestação automaticamente como Lei de Acesso à informação e apresentar somente o Tipo Informação.

**[RN7–02] – Confirmação do cadastro da manifestação.**

O sistema deve permitir ao usuário visualizar, na "Tela de Confirmação do Cadastro da Manifestação" o pedido antes de acionar o botão "Finalizar". Será habilitado o botão "Anterior" da tela, caso ele queira alterar algo na manifestação. Desta forma não será necessário cadastrar novamente.

**[RN7–03] – Cancelamento da manifestação.**

O sistema deve permitir ao usuário cancelar o cadastro da manifestação, excluindo os dados que foram cadastrados, mas não foram gravados no banco de dados. Em seguida, deve ser apresentada a tela inicial da Ouvidoria, para que realize novamente o processo de cadastramento, caso seja necessário.

**[RN7–04] – Formação do código da manifestação.**

Para geração do código da manifestação o cálculo deve ser crescente e contínuo, não se renovando a cada ano e apresentando somente números decimais. O sistema deverá importar as manifestações contidas nos sistemas anteriores.

**[RN7–05] – Confirmação do código da manifestação na tela.**

O sistema informará na tela de cadastro da manifestação a seguinte mensagem para o usuário:

"*Prezado(a) usuário(a),*

*Informamos que a manifestação encaminhada à Ouvidoria do STJ às xx:xx:xx do dia xx/xx/xxxx (por extenso) foi cadastrada com sucesso sob o código: xxxx.*

*Agradecemos seu contato.*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça"*

**[RN7–06] – Confirmação do código da manifestação por e-mail.**

O sistema encaminhará um e-mail ao usuário com a seguinte informação:

"*Prezado(a) usuário(a),*

*O cadastro de sua manifestação foi realizado com sucesso, sob o código xxxxxx.*

*Para visualizar o conteúdo e acompanhar o andamento da sua manifestação, basta acessar nosso sistema com o usuário e senha cadastrados.*

*Informamos que o prazo máximo para o envido de resposta é de até 20 (vinte) dias. Contudo, atualmente, as manifestações encaminhadas a esta Unidade estão sendo respondidas em média em XX dias.*

*Agradecemos seu contato.*

*Atenciosamente,*

*Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça"*

A informação referente ao prazo de resposta deverá ser obtida por meio de um parâmetro do sistema.

A8 – Consultar Manifestação.

**[RN8–01] – Consultas gerais**

O sistema deve apresentar todo o histórico de relacionamento com a ouvidoria, mesmo que o manifestante tenha alterado seu e-mail.

O acesso ao sistema para consulta da manifestação deve ser realizado por meio do e-mail mais atual.

A9 – Gerenciar Perfil.

**[RN9–01] – Incluir Perfil.**

O sistema deve atualizar automaticamente a lista de perfis sempre que for incluído um novo perfil.

**[RN09–02] – Excluir Perfil.**

O sistema deve verificar se existem usuários associados ao perfil e apresentar a mensagem orientando para desassociar antes de excluir.

Neste caso, o sistema não deve permitir a exclusão do registro, somente depois de desassociar. Caso não seja verificado nenhum vínculo, o sistema permite a exclusão.

**[RN09–03] – Recuperar Perfil.**

O sistema deve recuperar os perfis que foram cadastrados no sistema pelo perfil Administrador.

A10 – Associar Funcionalidade ao Perfil.

**[RN10–01] – Preenchimento Padrão.**

O sistema deve apresentar a situação ativo e a descrição previamente cadastrada para todos os perfis na tela associar funcionalidade ao perfil.

**[RN10–02] – Obrigatoriedade da Consulta.**

O sistema deve marcar (selecionar) automaticamente a ação consultar sempre que for permitido realizar qualquer das ações: incluir, alterar, excluir e imprimir.

Ou seja, toda funcionalidade terá a opção de consulta quando for selecionada quaisquer das opções de ação.

A11 – Gerenciar Acesso.

**[RN11–01] – Transferência do servidor para outra Unidade.**

O sistema deve atualizar as permissões de acesso do usuário interno do STJ para a permissão padrão (cadastrar e consultar manifestação), sempre que o servidor mudar de Unidade no STJ.

Todas às vezes que o usuário interno se logar, o sistema deve verificar se ocorreu mudança na lotação e atualizar para este perfil padrão do usuário interno. O objetivo é garantir a segurança de acesso ao sistema.

**[RN11–02] – Recuperar dados dos usuários.**

O sistema deve receber uma carga inicial da base do RH e recuperar somente os dados necessários relacionados ao servidor.

A12 – Gerenciar Órgão e Unidade.

**[RN12–01] – Recuperar dados das Unidades do STJ.**

O sistema deve receber uma carga inicial da base do RH e recuperar somente os dados necessários relacionados às Unidades do STJ.

Na carga inicial das Unidades preencher o campo "Responsável" com o nome do "Titular" da Unidade. Em eventuais mudanças na estrutura, incluir as novas Unidades preservando as antigas.

**[RN12–02] – Cadastrar e-mail das Unidades do STJ.**

O sistema deve permitir o cadastramento e alteração do e-mail das Unidades do STJ para efeito de encaminhamento de manifestações da Ouvidoria.

Entretanto, a indicação e a associação de usuários a esse e-mail ficará a cargo dos responsáveis pelas Unidades a qual o e-mail está associado.

**[RN12–03] – Dados dos Órgãos.**

O sistema deve permitir ao administrador somente cadastrar os órgãos externos ao STJ, as Unidades deverão ser previamente cadastradas pelo sistema.

**[RN12–04] – Excluir Órgãos.**

O sistema deve verificar se existem usuários associados ao Órgão e apresentar a mensagem orientando para desassociar antes de excluir.

Neste caso, o sistema não deve permitir a exclusão do registro, somente depois de desassociar. Caso não seja verificado nenhum vínculo, o sistema permite a exclusão. Não será permitido excluir Unidade somente órgão.

A13 – Associar Usuários ao Perfil.

**[RN13–01] – Preenchimento da Lista de Usuários associados.**

O sistema deve atualizar na própria tela a tabela com a lista de usuários associados ao perfil à medida que são adicionados. Em seguida, o usuário deve confirmar e salvar a associação.

1. ASSINATURAS

Concordam com conteúdo deste documento:

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