

Relatório de Levantamento de Requisitos: Sistema de Orientação e Padronização de Processos

1. Introdução e Contextualização Estratégica

Este relatório tem como propósito documentar formalmente os requisitos funcionais e não funcionais para o desenvolvimento de um novo sistema de gestão e orientação de processos. As especificações aqui contidas são o resultado de reuniões de levantamento realizadas com as equipes, visando traduzir as necessidades operacionais em um escopo técnico claro para o projeto.

O problema central que motiva esta iniciativa é a ausência de padronização e a dificuldade de acesso a informações claras sobre os fluxos processuais na instituição. Atualmente, os servidores, especialmente os recém-chegados, enfrentam um cenário de **aprendizado empírico**, dependendo de orientações informais que variam entre colegas. Essa falta de uma fonte única e confiável de informação resulta em retrabalho, processos mal instruídos que geram "gargalos" operacionais, e uma dependência de manuais tradicionais que são percebidos como ineficazes e de difícil consulta ("chatos").

Os objetivos estratégicos do sistema proposto são, portanto, criar uma ferramenta **orientativa e centralizadora**. A solução não substituirá os sistemas transacionais existentes (como o SIPAC), mas servirá como uma plataforma de consulta que padroniza a execução dos processos, reduz a incidência de erros e melhora significativamente a experiência do usuário. O projeto será iniciado com um piloto focado nos processos da Pró-Reitoria de Administração (PROAD), visando validar o modelo antes de uma possível expansão para toda a instituição.

2. Requisitos Funcionais

2.1. Módulo de Visualização e Consulta de Processos

Este módulo constitui a interface principal do usuário para encontrar e interagir com os fluxos processuais. Suas funcionalidades são:

- **Tela Inicial:** Deve apresentar uma interface limpa com uma barra de **pesquisa** em destaque e uma seção dedicada aos **processos mais acessados**, permitindo que os usuários encontrem rapidamente os fluxos mais recorrentes.

- **Pesquisa de Processos:** O sistema deve permitir que o usuário pesquise processos diretamente por seu nome ou por palavras-chave relevantes (ex: "aquisição de material de escritório", "diárias e passagens").
- **Visualização do Fluxo:** O sistema deve apresentar o fluxo de forma visual, com as etapas agrupadas hierarquicamente por **setores responsáveis** (ex: 'Gabinete da Presidência', 'PRAD'). Dentro de cada setor, as etapas sequenciais devem ser claramente delineadas.
- **Navegação Rápida:** Para fluxos extensos, como o de **capacitação que pode ter 40 ou mais passos**, o sistema deverá incluir uma funcionalidade de pesquisa interna que permita ao usuário ir diretamente para um passo específico, otimizando o tempo de consulta.
- **Guia para Novos Usuários:** A tela inicial deve conter uma seção de orientação, como "**Novo na PROAD? Comece por aqui**", oferecendo um guia passo a passo sobre como navegar e utilizar as funcionalidades do sistema.

2.2. Módulo de Detalhamento e Instrução Processual

Dentro de cada fluxo, o sistema deve fornecer um conjunto rico de informações e ferramentas para orientar o usuário em cada etapa.

1. **Descrição do Processo:** Apresentar um resumo claro sobre o objetivo, a finalidade e o escopo do processo selecionado.
2. **Estimativa de Tempo e Passos:** Exibir o **tempo estimado** para a conclusão total do fluxo (ex: "30 a 45 dias") e o número total de etapas, auxiliando no planejamento do usuário.
3. **Requisitos Iniciais:** Listar de forma explícita todos os pré-requisitos e documentos necessários para dar início ao processo.
4. **Central de Recursos por Etapa:** Para cada passo do fluxo, o sistema deve concentrar todas as informações necessárias para sua correta execução. Esta central deve incluir:
 - **Documentos Necessários:** Links diretos para baixar *templates*, modelos de despacho, declarações e outros documentos padronizados.
 - **Base Legal:** Referências e links para os **artigos de lei**, portarias, notas orientativas e manuais de órgãos de controle (ex: **AGU, CGU**) que fundamentam legalmente aquela etapa específica.
 - **Procedimentos Operacionais Padrão (POP):** Um link ou texto detalhando o procedimento operacional específico daquela tarefa, conforme o padrão estabelecido.
5. **Gerador de Documentos:** Implementar uma ferramenta que permita ao usuário preencher campos em um formulário web para **gerar automaticamente documentos padronizados** (ex: ofícios, declarações), prontos para serem baixados e inseridos no sistema processual oficial.
6. **Indicador de Popularidade:** O sistema deve exibir um contador de acessos para cada processo para servir como um indicador para a gestão sobre quais processos são excessivamente complexos ou geram dúvidas frequentes, direcionando esforços de melhoria contínua e simplificação.

2.3. Módulo de Interação e Acompanhamento do Usuário

Este módulo oferece ferramentas para que o usuário possa gerenciar seu trabalho de forma personalizada. É fundamental destacar que as ações realizadas neste módulo são para **controle e organização do próprio usuário** e não se integram ou alteram o andamento do processo nos sistemas oficiais da instituição.

- **Checklist Pessoal:** Dentro de um fluxo, o usuário poderá marcar o status de cada etapa que está acompanhando, utilizando as categorias **Aguardando, Em Andamento e Concluído**.
- **Geração de Certificação de Passos:** Ao concluir uma sequência de etapas, o sistema permitirá a geração de um documento de certificação. Este documento servirá como um registro formal de conformidade e deve: a) listar as tarefas concluídas pelo usuário; b) citar a base legal correspondente para cada tarefa; e c) prover um campo para o usuário preencher a **ordem/página** da evidência no processo oficial (ex: SIPAC). O certificado gerado deverá ser anexado pelo usuário ao processo oficial, servindo como um checklist formal que facilita auditorias e verificações de conformidade.

2.4. Módulo de Administração e Gestão de Conteúdo

Este módulo corresponde à área de *back-end* do sistema, onde o conteúdo dos fluxos será gerenciado por usuários autorizados.

Funcionalidade	Descrição
Criação e Edição de Fluxos	A ferramenta deve permitir que administradores autorizados criem, editem e atualizem os fluxogramas e todas as informações associadas (documentos, leis, POPs, etc.) de forma intuitiva.
Perfis de Usuário	O sistema deve suportar, no mínimo, dois níveis de acesso: um usuário comum , que apenas visualiza os processos, e um usuário com perfil de gestor (ex: diretor), que pode cadastrar e aprovar novos fluxos.
Validação de Fluxos	Deve existir um mecanismo de validação formal. Um fluxo criado ou alterado só poderá ser publicado para todos os usuários após ser aprovado por uma comissão ou gestor responsável, garantindo a acuracidade da informação.

Com as funcionalidades definidas, é igualmente importante estabelecer os critérios de qualidade e as restrições operacionais que nortearão o desenvolvimento, detalhados a seguir como requisitos não funcionais.

3. Requisitos Não Funcionais

3.1. Usabilidade e Experiência do Usuário (UX)

A aceitação do sistema pelos servidores depende diretamente de sua facilidade de uso e clareza.

- **Interface Intuitiva:** O design da interface deve ser visualmente agradável e superior à experiência de ler um manual "chato". A utilização de elementos visuais claros, como fluxogramas e ícones, é fundamental para facilitar a compreensão rápida dos processos.
- **Design "Clean":** A interface deve ser limpa e organizada, sem excesso de cores ou elementos visuais distrativos. Esta abordagem visa garantir a acessibilidade e a aceitação por todos os perfis de servidores, incluindo os mais antigos e com menor familiaridade com novas tecnologias, que podem ser resistentes a interfaces muito enfeitadas ou coloridas.
- **Apresentação da Informação:** Para não sobrecarregar visualmente a tela principal do fluxo, as informações detalhadas de cada passo (base legal, documentos, POPs) devem ser apresentadas de forma organizada, preferencialmente em um "**modal**" que se abre ao clicar na etapa correspondente.

3.2. Segurança e Autenticação

A segurança das informações e o controle de acesso são aspectos críticos para um sistema institucional.

1. **Login Obrigatório:** O acesso à visualização completa dos fluxos processuais e às funcionalidades de interação exigirá que o usuário esteja autenticado no sistema.
2. **Sistema de Login Integrado:** Para evitar a sobrecarga de credenciais para o usuário ("mais um acesso"), a solução recomendada é a **integração com o sistema de login único (SSO) do IFAN**. Caso essa integração não seja viável, o sistema deverá ter seu próprio mecanismo de cadastro, com uma orientação clara para que os usuários **não reutilizem** as mesmas senhas dos sistemas estruturantes da instituição.
3. **Proteção de Dados:** O sistema deve ser desenvolvido em estrita conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, garantindo a segurança e a privacidade dos dados dos usuários cadastrados.

3.3. Governança e Validação de Conteúdo

Para que o sistema seja uma fonte de informação confiável, é necessário um processo formal que garanta a precisão e a oficialidade de seu conteúdo. Foi proposta a criação de uma **comissão de aprovação**, composta por membros de diferentes setores. Esta comissão será responsável por validar e aprovar formalmente todos os fluxos processuais e suas atualizações antes que sejam publicados no sistema.

O sucesso deste projeto, no entanto, transcende os requisitos técnicos, dependendo também de fatores estratégicos e organizacionais discutidos a seguir.

4. Considerações Estratégicas e Próximos Passos

4.1. Necessidade de Endosso Institucional

O **apoio da alta gestão** é um fator crítico de sucesso. Para que o sistema transcendia o status de uma ferramenta de consulta opcional e se torne o padrão oficial para a execução de processos, é fundamental que seus fluxos sejam oficializados. A emissão de uma **portaria pelo gabinete da reitoria**, determinando que os procedimentos sigam os padrões definidos na plataforma, é essencial para garantir a adoção em toda a instituição.

4.2. Estratégia de Implantação Faseada

A abordagem de implantação será incremental para mitigar riscos. O projeto começará com um piloto focado nos processos da **PROAD**. O primeiro fluxo a ser mapeado será o de **capacitação**, que servirá como modelo e caso de uso para validar a ferramenta e a metodologia de trabalho antes de expandir para outros processos e setores.