**VIS**

**Documento de Visão**

Sistema Imobiliário

Versão 0.1 (completo)

**Histórico de Revisões**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 14/09/2022 | 0.1 | Versão inicial do Documento de Visão | Nicoly Almeida, Pedro Paulo, Manoel Pedro, Clóvis Sérgio |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Garantia da Qualidade**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data** | **Descrição** | **Autor** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Índice

1.1 Propósito 4

1.2 Definições, Acrônimos e Abreviações 4

1.3 Referências 4

2. Escopo do Produto 4

3. Posicionamento 4

3.1 Oportunidade de Negócios 4

3.2 Descrição do Problema 4

3.3 Sentença de Posição do Produto 4

3.3.1 Aos munícipes 4

3.3.2 Aos servidores 4

3.3.3 Às outras Entidades Públicas 4

3.3.4 Aos ouvidores 4

4. Descrição dos Envolvidos e dos Usuários 4

4.1 Resumo dos Envolvidos 4

4.2 Resumo dos Usuários 4

4.3 Ambiente do usuário 4

4.4 Perfis dos Usuários 4

4.4.1 Manifestante 4

4.4.2 Ouvidor Geral 4

4.4.3 Ouvidor 4

4.4.4 Usuário Especial 4

4.5 Perfis de Usuários 4

4.6 Necessidades Principais dos Envolvidos 4

5. Visão Geral do Produto 4

5.1 Perspectiva do Produto 4

5.2 Resumo dos Recursos 4

5.3 Suposições e Dependências 4

5.4 Custo e Venda 4

5.4.1 Custo do Serviço SMS 4

5.4.2 Custo Geral do Produto 4

5.5 Licenciamento e Instalação 4

6. Características e Recursos do Produto 4

6.1 Atender manifestantes 4

6.2 Analisar manifestação 4

6.3 Encaminhar manifestações e tramitar processos 4

6.4 Apurar denúncia ou reclamação 4

6.5 Gerenciar manifestações 4

6.6 Acompanhar andamento de manifestações, trâmites de processos e planos de ações 4

6.7 Preparar e executar retorno 4

6.8 Finalizar e arquivar manifestações 4

6.9 Monitorar qualidade dos serviços de ouvidoria 4

6.10 Difundir informações ao cidadão e orientar sobre a busca de canais de informação 4

6.11 Permitir publicação de informações adicionais 4

7. Restrições 4

8. Limites de Qualidade 4

9. Precedência e Prioridade 4

Documento de Visão

Sistema Imobiliário

## Propósito

A finalidade deste documento é coletar, analisar e definir as características e necessidades de alto nível do Sistema Imobiliário. Ele se concentra nos recursos necessários aos envolvidos e aos usuários-alvo, e nas razões que levam a essas necessidades. Os detalhes de como o Sistema Imobiliário atingem essas necessidades são descritos nas especificações de casos de uso e no documento de requisitos funcionais.

## Definições, Acrônimos e Abreviações

Descrições básicas e gerais, acrônimos e abreviações utilizadas neste documento estão descritas no Glossário.

## Referências

* + Site da imobiliária Zona Sul: disponível em <https://www.zonasulimobiliaria.com.br/>
  + Sistema para imobiliária: com site, CRM e gestão de locação, disponível em: <https://www.jetimob.com/>
  + Sousa, Cesar H.; Fernandes, Keila D*. Sistema para auxiliar na mudança de imóveis.* Disponível em: <https://repositorio.ifsc.edu.br/handle/123456789/2455>

# Escopo do Produto

Este Documento de Visão refere-se ao Sistema Imobiliário (nome provisório). Esse sistema permitirá o aluguel e compra de imóveis, que os corretores cadastrem novos imóveis que estejam disponíveis para venda ou aluguel e excluir os imóveis à medida que são alugados/vendidos. Permitirá aos clientes visualizarem os imóveis disponíveis para aluguel/venda. E, permitirá às imobiliárias monitorarem todos os dados referentes aos alugueis e vendas.

# Posicionamento

## Oportunidade de Negócios

O Sistema de Ouvidoria Municipal permitirá criar um canal de mediação entre Prefeitura e a população, aonde estes poderão fazer reclamações, denúncias, solicitações e apresentar dúvidas, sugestões e elogios sobre a prestação de serviços público do Poder Executivo municipal, através de vários canais de comunicação, como a Internet, telefone, carta, fax, mensagens SMS etc. O manifestante também poderá acompanhar o trâmite das solicitações através do Portal da Ouvidoria, além de ter acesso aos indicadores de qualidade e dados estatísticos do serviço.

O sistema exercerá também o papel de ouvidoria interna, atuando como canal de manifestação dos próprios servidores do Executivo com relação aos problemas enfrentados no seu ambiente de trabalho.

O sistema exercerá ainda a atividade de atendimento e gerenciamento das manifestações oriundas de outras Ouvidorias externas à Prefeitura.

Permitirá aos ouvidores, agilidade e maior eficiência no acompanhamento dos processos de atendimento, dos prazos e terá acesso a outros indicadores de qualidade do sistema, a fim de identificar necessidades e permitir um planejamento preventivo de gestão dos serviços públicos.

## Descrição do Problema

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | receber e gerenciar as reclamações, denúncias, solicitações, dúvidas, sugestões e elogios dos cidadãos de um município de uma forma não sistematizada e manual |
| afeta | administradores e funcionários públicos |
| O impacto disto é | sobrecarga e acúmulo de solicitações, atraso nos encaminhamentos e, conseqüentemente, às respostas as estas manifestações. |
| Uma solução bem sucedida | permitirá:   * maior agilidade no atendimento aos usuários; * facilidade e praticidade na comunicação entre manifestantes e prefeitura; * ajudar a aprimorar o serviço público em geral. |

## Sentença de Posição do Produto

### Aos munícipes

|  |  |
| --- | --- |
| Para | os munícipes de uma cidade |
| Quem | quiser enviar uma manifestação à sua prefeitura |
| O Sistema de Ouvidoria Municipal | é um software |
| Que | fará a intermediação, permitirá o envio de tais manifestações e o acompanhamento de seu processo |
| Diferente de | o estado atual em que somente poderão fazer manifestações junto à prefeitura através de telefone e/ou carta e não tem acompanhamento dos seus processos. |
| Nosso produto | permite a agilidade no encaminhamento, acessibilidade ao acompanhamento das manifestações e a resposta às suas solicitações. |

### Aos servidores

|  |  |
| --- | --- |
| Para | os servidores da prefeitura |
| Quem | quiser enviar uma manifestação à sua prefeitura |
| O Sistema de Ouvidoria Municipal | é um software |
| Que | permitirá o envio de tais manifestações e o acompanhamento de seu processo |
| Diferente de | o estado atual em que somente poderão fazer manifestações junto à prefeitura através do Protocolo Geral. |
| Nosso produto | acessibilidade ao acompanhamento das manifestações e a resposta às solicitações fora das dependências da prefeitura, através dos canais de acesso. |

### Às outras Entidades Públicas

|  |  |
| --- | --- |
| Para | as outras entidades públicas (p.e., Estado) |
| Quem | encaminhar ou transcrever solicitações de outras Ouvidorias Públicas de Entidades externas à Prefeitura |
| O Sistema de Ouvidoria Municipal | é um software |
| Que | permitirá a recepção de tais requisições e o acompanhamento de seus processos |
| Diferente de | o estado atual em que os ouvidores administram as requisições das entidades públicas manualmente |
| Nosso produto | permite eficiência na administração e no encaminhamento destas requisições ao seu destino. |

### Aos ouvidores

|  |  |
| --- | --- |
| Para | os ouvidores |
| Quem | quiser gerenciar requisições enviadas pelos munícipes |
| O Sistema de Ouvidoria Municipal | é um software |
| Que | permitirá a recepção de tais requisições e o acompanhamento de seus processos |
| Diferente de | o estado atual em que os ouvidores administram as requisições dos munícipes manualmente |
| Nosso produto | permite eficiência na administração e no encaminhamento destas requisições ao seu destino. |

# Descrição dos Envolvidos e dos Usuários

## Resumo dos Envolvidos

Esta seção descreve os principais envolvidos do Sistema, cujos interesses poderão afetar o resultado da execução ou do término do projeto. *Outros envolvidos serão descritos a partir da entrega deste documento ao gerente de projetos.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome** | **Representa** | **Papel** |
| Departamento Comercial / Administração | Solicitante do desenvolvimento do produto | Solicita o desenvolvimento do produto, aprova os financiamentos e assegura que haverá uma demanda de mercado pelos recursos do produto. |
| Gerente da Área de Negócios | Encaminha as necessidades e valida os requisitos elicitados pelo analista | Encaminha as necessidades que os usuários terão, define alguns papéis, dirige, coordena, revisa e valida as especificações de requisitos do sistema. |
| Analista de Negócios | Analisa o problema e coleta dados | Identifica, gerencia os requisitos e modela casos de uso, delimitando e definindo as funcionalidades do produto; por exemplo, estabelecendo quais são os atores e casos de uso existentes e como eles interagem. |
| Gerente de Projeto | Lidera o desenvolvimento do sistema. | Planeja, gerencia e aloca recursos, define prioridades, coordena interações entre usuários e clientes, e mantém a equipe centralizada no projeto. Também estabelece um conjunto de práticas que asseguram a integridade e qualidade dos artefatos do projeto. |

**Obs.:** Até o momento, existe um possível envolvido externo a este sistema. A gerente de negócios estabelecerá um fornecedor de requisitos adicional.

## Resumo dos Usuários

Esta seção identifica quem serão os usuários do sistema. Nesta fase da análise, estes não terão nenhuma influência que afete o resultado do projeto, já que atualmente não existe um contratante definido que utilizará o produto.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome** | **Descrição** | **Responsabilidades** | **Envolvidos** |
| Manifestante | Usuário final primário do sistema. | Fazem reclamações, denúncias, solicitações e apresentam dúvidas, sugestões e/ou elogios junto à administração pública através do sistema. | Munícipe, servidor municipal ou outra entidade pública externa. |
| Ouvidor Geral | Usuário administrativo do sistema. | Gerencia o sistema e atribui responsabilidades a outros usuários. Pode desempenhar também as responsabilidades de um ouvidor. | Prefeitura |
| Ouvidor | Usuário administrativo secundário do sistema. | Responsável pelo cadastramento de informações e/ou encaminhamento destas aos setores específicos. Assessora o Ouvidor Geral em suas atividades. | Prefeitura |

## Ambiente do usuário

Os manifestantes acessarão o sistema através de um módulo cliente chamado *Portal da Ouvidoria*, na Internet, ou enviarão suas manifestações através de mensagens SMS, e-mail, telefone, fax ou pessoalmente. Quando conveniente, acessarão o módulo cliente e estabelecerão uma conexão com o site através de um navegador. Os padrões de uso não são previsíveis nesse momento.

Supondo que o manifestante possua um dispositivo celular capaz de enviar mensagens SMS através de sua operadora, este poderá enviar uma manifestação de solicitação, sugestões ou elogios ao sistema e receber um código de atendimento que permitirá acesso posterior ao andamento de seu processo.

Os ouvidores acessarão o sistema através da rede interna da prefeitura através de um navegador WEB.

As plataformas usadas serão quaisquer plataformas multiusuários que permitam o uso de navegadores WEB padrões do mercado.

Se a prefeitura possuir outros produtos da empresa, talvez seja necessária a interação com eles (não previsível até o momento).

## Perfis dos Usuários

### Manifestante

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Um habitante da cidade ou servidor da prefeitura que utilizará o sistema para encaminhar suas manifestações. |
| **Tipo** | *Usuário eventual*, conhecimento sobre a utilização da Internet é desconhecida. |
| **Responsabilidade** | Usuário básico dos serviços e dos conteúdos oferecidos. |
| **Perfil no sistema** | Manifestante |
| **Critérios de Sucesso** | Conseguir encaminhar sua manifestação à prefeitura/acessar as informações disponibilizadas no modulo cliente. |
| **Envolvimento** | Após implantação do sistema, fornecer feedback do serviço disponibilizado. |
| **Produtos Liberados** | Modulo cliente (Portal da Ouvidoria). Serviços SMS de resposta que dependem das condições impostas pela operadora. |
| **Comentários / Problemas** | O desempenho durante períodos de pico de uso talvez seja um problema. Disponibilidade de oferecer serviços de mensagens SMS depende das condições impostas pela operadora. |

### Ouvidor Geral

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Utiliza o sistema para gerenciar usuários e atribuir responsabilidades. Terá acesso total ao sistema. Poderá desempenhar funções de ouvidor no sistema. |
| **Tipo** | *Usuário qualificado*. Possui conhecimento sobre todo o sistema e assistirá os ouvidores no uso do mesmo. |
| **Perfil no sistema** | Usuário administrativo |
| **Responsabilidade** | Delega responsabilidades aos outros usuários do sistema e define parâmetros de utilização. |
| **Critérios de Sucesso** | O sucesso é completamente definido pela habilidade do Ouvidor Geral em gerenciar e administrar o sistema corretamente. |
| **Envolvimento** | Fornecer feedback do produto. Encaminhar necessidades após o *release*. |
| **Disponibilidade** | Manual de usuário administrativo. Help do sistema. |
| **Comentários / Problemas** |  |

### Ouvidor

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Utiliza o sistema para gerenciar as manifestações enviadas pelos munícipes e servidores públicos e encaminha-las, caso necessário, ao setor competente. |
| **Tipo** | *Usuário qualificado*. Possui conhecimento básico sobre o sistema necessário ao exercício de suas atividades atribuídas pelo Ouvidor Geral. |
| **Perfil no sistema** | Usuário gerente. |
| **Responsabilidade** | Receber, encaminhar e acompanhar as manifestações dos munícipes e servidores públicos municipais. |
| **Critérios de Sucesso** | O sucesso é completamente definido pela habilidade do Ouvidor em gerenciar o sistema corretamente. |
| **Envolvimento** | Fornecer feedback do produto. Encaminhar necessidades após o release. |
| **Disponibilidade** | Manual de usuário ouvidor. Help do sistema. |
| **Comentários / Problemas** |  |

### Usuário Especial

|  |  |
| --- | --- |
| **Descrição** | Tem acesso total e irrestrito ao sistema. |
| **Tipo** | *Usuário qualificado.* Possui conhecimento sobre todo o sistema. |
| **Perfil no sistema** | Usuário especial |
| **Responsabilidade** | Além de poder possuir as responsabilidades de um Ouvidor Geral, poderá ter acesso a funcionalidades adicionais espeficados na Seção xx.xxx deste documento. |
| **Critérios de Sucesso** | O sucesso é completamente definido pela habilidade em gerenciar o sistema corretamente. |
| **Envolvimento** | Fornecer feedback do produto. Encaminhar necessidades após o release. |
| **Disponibilidade** | Manual de usuário especial. Help do sistema. |
| **Comentários / Problemas** | O mau uso da disponibilidade dos recursos adicionais pode acarretar problemas ao sistema e perda de informações. |

## Perfis de Usuários

Descritos categoricamente na seção anterior.

## Necessidades Principais dos Envolvidos

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Necessidade** | **Prioridade** | **Interesse** | **Solução Atual** | **Soluções Propostas** | |
| Acesso seguro | Alta | Gerenciamento de informações privadas e confidenciais. | Nenhuma | | Gerenciamento de acesso do usuário através de login e senha encriptada. |
| Confidencialidade | Alta | Gerenciamento de informações privadas e confidenciais. | Nenhuma | | Munícipe ou servidor público - consulta à manifestação através de um número de atendimento ou número de protocolo.  Ouvidor – atribuição de usuário específico responsável por manifestações confidenciais. |
| Escalabilidade | Moderada | Nenhum | Nenhum | | Permitir ampla quantidade de acessos simultâneos através dos canais de acesso para usuários finais. |
| Facilidade de uso | Alta | Habilidade em prover navegação intuitiva no uso do sistema na Internet ou Intranet. | Nenhum | | Prover ambiente amigável, altamente intuitivo e auxiliado por ajuda on-line quando requisitado. |
| Baixo tempo de resposta | Moderada – Alta | Habilidade em prover baixos tempos de resposta quando for feita qualquer requisição ao sistema. | Nenhum | | Desenvolver software sem codificação desnecessária, providenciar recursos e hardware propício para que o interesse seja satisfeito. |

# Visão Geral do Produto

## Perspectiva do Produto

O Sistema de Ouvidoria Municipal gerenciará as manifestações enviadas através dos canais de comunicação. Os principais canais de comunicação do sistema é a Internet, que mantém comunicação entre navegador WEB e o servidor do Portal da Ouvidoria. Outros canais de comunicação, como o telefone e o fax, ou mesmo a presença do manifestante junto à Ouvidoria, por exemplo, estabelecerão comunicação com o sistema por intermédio de um Ouvidor. A operadora de serviços SMS é um canal de comunicação que intermediará a comunicação entre dispositivo móvel e o servidor de dados cuja disponibilidade do serviço será flexível ao desejo de um cliente contratante do produto.

Algumas manifestações serão transformadas em processos, a qual poderá tramitar por várias secretarias e setores. O controle e gerenciamento dos processos serão feitos pelo Sistema Protocolo o qual interagirá com o Sistema de Ouvidoria.

Na verdade, como visto ao lado, o Sistema de Protocolo será um subsistema do Sistema de Ouvidoria, já que aquele detém todo o gerenciamento dos processos e seus trâmites e, também, é um produto existente no mercado e está atualmente em uso.

Uma estrutura operacional do produto pode ser visto desta forma:



Figura 1 - Estrutura operacional do Sistema de Ouvidoria Municipal

O retorno das manifestações será realizado pela Ouvidoria, seja após triagem, seja após comunicação feita pelos órgãos que receberam as manifestações.

## Resumo dos Recursos

Tabela 1 - Recursos do Sistema de Ouvidoria

|  |  |
| --- | --- |
| **Benefício para o Cliente** | **Características** |
| Suporte personalizado ao cliente | Suporte personalizado especializado em identificar problemas e em como solucioná-los rapidamente. |
| Acesso seguro ao sistema | Autenticação, controle de acesso ao sistema. |
| Conveniente, acessível ao cliente. | Acesso remoto (mensagens SMS e Internet) e local. |
| Os manifestantes têm autonomia obter respostas as suas dúvidas, o que reduz os custos de atendimento e melhora o tempo de resposta. | Uma base de conhecimentopode ser disponibilizada na Internet. Ela contém recursos de pesquisa de hipertexto e um mecanismo de consulta gráfico. |
| Manifestante terá acesso seguro e confidencial ao sistema. | Todas as manifestações serão analisadas inicialmente pelo Ouvidor Geral. Denúncias serão criptografadas e terão caráter sigiloso. |
| Sistema responde rapidamente |  |
| Novas equipes de ouvidores poderão ficar rapidamente informadas do processo. |  |

## Suposições e Dependências

Este Documento de Visão poderá ser alterado, tendo em vista o processo que será adotado pelo gerente de projetos.

Supõe-se que a análise das viabilidades de custo e procedimentos técnicos do requisito de envio e recebimento de mensagens SMS junto a uma empresa terceirizada poderá ser um fator impactante para alterações deste Documento de Visão.

## Custo e Venda

### Custo do Serviço SMS

Os custos para contratação de empresas terceirizadas que oferecem serviços de gateway SMS e que poderão intermediar estes serviços entre operadoras de serviço móvel celular e este projeto, poderá exercer impacto nos custos do projeto. O setor comercial da empresa *Human* ([www.human.com.br](http://www.human.com.br)), descreve os custos de seus serviços de tal forma:

*“O valor mensal é de R$2.000,00, mas se o cliente precisar deste número com urgência* [número para conta LA]*, possuímos alguns números com disponibilidade imediata, porém o valor mensal é de R$2.500,00. Além disso, a TIM cobra uma taxa de habilitação no valor de R$3.000,00, ela é a única que cobra este valor e nós apenas a repassamos.”*

Além da taxa mensal, é cobrado um valor por cada mensagem recebida e enviada, como descrito na tabela abaixo:

Tabela 2 - Custos por mensagem enviada e recebida[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| **Volume Mensal** | **Valor por Mensagem** |
| 1 a 1.000 | *R$ 0,26* |
| 1.001 a 5.000 | *R$ 0,25* |
| 5.001 a 10.000 | *R$ 0,24* |
| 10.001 a 20.000 | *R$ 0,23* |
| 20.001 a 50.000 | *R$ 0,22* |
| 50.001 a 100.000 | *R$ 0,21* |
| Acima de 100.000 | *R$ 0,20* |

Convém salientar ainda, que o serviço possui algumas restrições burocráticas impostas pelas operadoras. Isto é descrito na proposta comercial enviado por email pela empresa Human e se encontra no Anexo I deste Documento de Visão.

A decisão acerca da viabilidade econômica deste requisito para planejamento de custos e orçamento do projeto de Sistema de Ouvidoria é aplicável ao departamento comercial, gerente de projetos e um futuro cliente. Contudo, o Sistema deverá estar apto a utilizar este serviço já que, tecnicamente, é um grande facilitador para atendimento do requisito e é de fácil implementação.

### Custo Geral do Produto

O custo final do produto será definido seguindo as estimativas a serem realizadas pelo gerente de projetos.

## Licenciamento e Instalação

O produto requererá instalação profissional por uma pessoa qualificada da empresa.

De acordo com a política de licenciamento da empresa, a licença será periódica. Sistema trava ao findar período de uso estabelecido.

# Características e Recursos do Produto

Esta seção define e descreve as características do Sistema de Ouvidoria Municipal. Trata-se dos requisitos de alto nível do sistema que são necessários para propiciar benefícios aos usuários. Ao lado é apresentado um diagrama que ilustra as macro-atividades do processo de trabalho da Ouvidoria Municipal.

Figura 2 - Macro-Atividades do Processo de Trabalho da Ouvidoria

## RS0001 Atender manifestantes

O sistema deverá facilitar o atendimento aos manifestantes, orientando-os quanto ao envio, demais canais de comunicação disponíveis e processo de atendimento. O sistema registrará todas as manifestações depois de validadas e enviadas.

## RS0002 Analisar manifestação

O sistema deverá auxiliar na análise das manifestações realizada pelos ouvidores.

## RS0003 Encaminhar manifestações e tramitar processos

O sistema deverá permitir o encaminhamento das manifestações ao setor/órgão competente através dos meios de comunicação de acordo com a modalidade de atendimento, descritos no Glossário de Negócios. As manifestações poderão ser encaminhadas como novos processos internos e tramitada utilizando o Sistema Protocolo da empresa.

## RS0004 Apurar denúncia ou reclamação

As denuncias serão encaminhadas para averiguação ao órgão competente e terão teor confidencial. O sistema deverá garantir a confidencialidade das informações e que só poderão ser abertas e tramitadas aos setores predefinidos pela Prefeitura. As denúncias deverão obedecer ao requisito RNF22 – Criptografia de Denúncias. As reclamações deverão ser protocoladas e tramitadas através do Sistema Protocolo.

## RS0005 Gerenciar manifestações

O sistema deverá permitir o gerenciamento das manifestações enviadas, dos processos deferidos e indeferidos, dos pareceres etc. Baseado nas informações das manifestações registradas na base de dados do sistema, serão coletados os dados que irão compor as informações gerenciais que, analisadas, constituirão os relatórios gerenciais sobre o funcionamento dos serviços públicos municipais a serem encaminhados aos órgãos e à Prefeitura.

## RS0006 Acompanhar andamento de manifestações, trâmites de processos e planos de ações

O sistema deverá permitir o acompanhamento das manifestações, trâmites dos processos e os planos de ações, tanto pelos manifestantes como pelos ouvidores. Aos manifestantes, o sistema deverá disponibilizar um prazo médio de atendimento.

## RS0007 Preparar e executar retorno

O retorno das manifestações ao manifestante será planejado e gerenciado pelo Ouvidor através do sistema.

## RS0008 Finalizar e arquivar manifestações

O sistema deverá permitir finalizar uma manifestação quando esta chegar ao término do processo de atendimento ou quando tiver recebido um parecer definitivo emitido pela setor/órgão competente. Caso o manifestante não tenha concordado com o resultado, ele poderá solicitar uma revisão do processo, dependendo da permissão concedida para o tipo de atendimento. O sistema deverá permitir o arquivamento das manifestações quando forem dadas por finalizadas.

## RS0009 Monitorar qualidade dos serviços de ouvidoria

O sistema deverá permitir realizar uma avaliação de satisfação do manifestante acerca do Sistema de Ouvidoria e o atendimento. Deverá mostrar resultados da pesquisa de satisfação por amostragem e indicadores de desempenho e qualidade.

## RS0010 Difundir informações ao cidadão e orientar sobre a busca de canais de informação

O sistema deverá facilitar a difusão de informações relativas ao cidadão e dos servidores públicos, como direitos e deveres. Caso o manifestante deseje informações, o sistema deverá orientar ao manifestante a procurar canais de informação disponibilizados externamente ou este poderá acessar a base de conhecimento da Ouvidoria. O sistema oferecerá uma base de conhecimento do serviço público.

## RS0011 Permitir publicação de informações adicionais

O sistema deverá permitir a publicação de informações relevantes para a Ouvidoria Geral, cujo conteúdo poderá conter textos e imagens, bem como deverá permitir o gerenciamento de *links* entre conteúdos.

# Restrições

O sistema deverá integrar o Sistema Protocolo da empresa.

# Limites de Qualidade

Nenhum ainda especificado pelo SQA. O gerente de projetos ficará responsável por realizar as medições do produto necessárias ao seu gerenciamento.

# Precedência e Prioridade

Não definido até o momento.

Validado por:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**João da Silva**

Gerente da Unidade X

Em \_\_\_\_/ \_\_\_\_ / \_\_\_\_

# 

1. Custos em agosto de 2007 [↑](#footnote-ref-1)