

Sistema de denúncia de violência ou pessoas em situação de vulnerabilidade



PUC Minas

Equipe do projeto:

Cauã Marcos da Silva
Guilherme Loureiro Ladeira
Henrique Alves Goncalves
Henrique Gaze Rodrigues
Kerlison Luan Andrade Lopes
Maria Eduarda Cândido Alves Guerra

Professor:

José Wilson da Costa

Índice:

Introdução, Problema, Objetivos -----	3
Justificativa, Público alvo -----	4
Personas -----	5
História de Usuário -----	8
Requisitos do projeto -----	9
Casos de uso -----	11
Referencias -----	17

INTRODUÇÃO

A violência e os abusos contra pessoas em situações de vulnerabilidade (como crianças, idosos, mulheres e pessoas com deficiência) é um grave problema social pouco abordado atualmente. A pesquisadora do Programa de Pós-graduação em Saúde Pública (PPGSP) Fabiana Martins Dias de Andrade aponta que cerca de 10% dos idosos no Brasil já sofreram algum tipo de abuso, sendo que na maioria não houve nenhum tipo de punição aplicada aos causadores do abuso, além dos idosos, isso demonstra que este problema tem tido uma crescente, agravada principalmente pela falta de meios de denúncia confiáveis e acessíveis, especialmente no meio digital, que acaba culminando na invisibilidade das vítimas e impunidade dos agressores.

PROBLEMA

Este tipo de abuso e violência representa um grande desafio social, muitos dos casos não são notificados às autoridades por diversos fatores como medo, vergonha, ignorância e principalmente a falta de canais acessíveis e confiáveis de denúncia. A ausência de um espaço digital sigiloso e seguro dificulta fortemente o combate a esta problemática, impedindo a tomada de medidas preventivas e a punição dos agressores.

OBJETIVOS

O objetivo principal deste projeto é fornecer um canal de denúncias acessível, anônimo e confiável para as vítimas em situações de vulnerabilidade de abusos e agressões, visando facilitar a comunicação entre vítimas e autoridades, garantindo a confidencialidade das informações e disponibilizando orientações básicas de apoio. Desta forma, ajudando no combate contra qualquer tipo de violência através do meio digital, objetivo esse que se alinha com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis da ONU, em específico à promoção da paz, justiça e instituições fortes.


JUSTIFICATIVA


Segundo a gerente de programas da ONG Vital Strategies, Sofia Reinach "apesar de serem muito altos, os números de violência contra crianças e adolescentes não refletem a realidade do Brasil, devido à grande falta de notificação desses casos.", esta afirmação demonstra uma grande urgência na necessidade de ampliar os meios de denúncia, especialmente para pessoas que não tem condições de se defenderem ou buscarem ajuda por conta própria. Oferecendo um meio digital intuitivo e seguro, nosso site visa facilitar esse tipo de denúncia para combater a violência contra indivíduos vulneráveis.


PÚBLICO ALVO


O sistema é destinado a pessoas que precisam registrar denúncias de assédio, violência ou irregularidades de forma segura e confiável. O público-alvo inclui indivíduos diretamente afetados ou que presenciam essas situações, como estudantes universitários, profissionais de call center, professores e trabalhadores expostos a riscos de segurança. Essas pessoas buscam canais confiáveis para denunciar, com garantia de sigilo ou anonimato, acompanhamento do status da denúncia e, quando necessário, suporte psicológico e jurídico. O sistema pode ser utilizado em casa, no trabalho ou em qualquer local com acesso à internet, seja para denúncias rotineiras ou situações de emergência através do modo "Estou em Perigo", valorizando rapidez, confiabilidade e proteção contra retaliações.


PERSONAS

	<p>Ana Clara Souza</p>	<p>Idade: 27 anos Profissão: Atendente de Call Center Localização: (Adicionar cidade/estado, se desejar) Formação: (Adicionar formação, se disponível) Objetivo: Denunciar situações de assédio moral no ambiente de trabalho.</p>
Descrição	Dores	Expectativas
<p>Ana Clara é uma jovem profissional que trabalha em um call center e enfrenta assédio moral em seu ambiente de trabalho. Ela deseja ter segurança e apoio para relatar essas situações sem comprometer sua posição ou estabilidade no emprego.</p>	<p>Ana sente medo de retaliações e insegurança em relação à confidencialidade dos canais de denúncia. Ela encontra dificuldade em identificar meios confiáveis para relatar as situações e frequentemente não recebe respostas claras ou suporte adequado das instâncias responsáveis.</p>	<p>Ana espera encontrar canais de denúncia acessíveis e confiáveis, que garantam sigilo e ofereçam proteção contra retaliações. Ela deseja acompanhamento consistente e suporte personalizado para se sentir segura durante o processo.</p>

	<p>Marcos Martins</p>	<p>Idade: 19 anos Profissão: Estudante universitário Localização: (Adicionar cidade/estado) Formação: Ensino Superior em andamento Objetivo: Denunciar episódios de violência e assédio dentro da faculdade.</p>
Descrição	Dores	Expectativas
<p>Marcos é um estudante universitário preocupado com sua segurança e bem-estar no ambiente acadêmico. Ele busca denunciar episódios de violência ou assédio, garantindo que suas denúncias sejam levadas a sério.</p>	<p>Marcos se sente inseguro em relação à confidencialidade das denúncias e teme retaliações. Ele encontra dificuldade em acessar apoio psicológico e orientação adequada, e muitas vezes não sabe como formalizar suas denúncias.</p>	<p>Marcos deseja canais de denúncia que ofereçam anonimato, acompanhamento psicológico e acolhimento institucional. Ele quer sentir-se seguro e amparado durante todo o processo.</p>

	<p>Camila Ferreira</p>	<p>Idade: 35 anos Profissão: Professora de Ensino Fundamental Localização: (Adicionar cidade/estado) Formação: Graduação em Pedagogia ou Educação Objetivo: Denunciar casos de violência doméstica percebidos em seus alunos.</p>
Descrição	Dores	Expectativas
<p>Camila é uma professora atenta ao bem-estar de seus alunos e comprometida com sua proteção. Ela quer identificar e denunciar casos de violência doméstica, contribuindo para a segurança e saúde das crianças.</p>	<p>Camila sente-se limitada por não ter orientação clara sobre como formalizar denúncias e falta suporte psicológico e jurídico. Ela se preocupa com a segurança dos alunos e com a eficácia das medidas institucionais.</p>	<p>Camila espera receber suporte psicológico e jurídico, orientação detalhada para formalizar denúncias e acesso a uma rede de apoio institucional confiável que ajude a proteger seus alunos.</p>

	<p>João Pedro Silva</p>	<p>Idade: 42 anos Profissão: Motorista de ônibus Localização: (Adicionar cidade/estado) Formação: (Adicionar formação, se desejado) Objetivo: Relatar más condições de segurança nos veículos da empresa.</p>
Descrição	Dores	Expectativas
<p>João Pedro é motorista de ônibus e está preocupado com a segurança dos veículos e dos passageiros. Ele deseja relatar condições inseguras para prevenir acidentes e garantir a integridade de todos.</p>	<p>João encontra dificuldade em acessar canais de denúncia rápidos e confiáveis e não recebe retorno sobre os problemas reportados. Ele se sente desamparado e frustrado com a falta de acompanhamento dos casos.</p>	<p>João espera encontrar um canal confiável e eficiente para relatar problemas de segurança, receber retorno sobre suas denúncias e ter a possibilidade de acompanhar o progresso das medidas tomadas.</p>

	<p>Ana Beatriz Costa</p>	<p>Idade: 35 anos Profissão: Coordenadora de Compliance Localização: São Paulo/SP Formação: Administração com especialização em Gestão de Riscos Objetivo: Gerenciar e acompanhar todas as denúncias registradas na empresa para garantir que sejam tratadas de forma correta e eficiente.</p>
Descrição	Dores	Expectativas
<p>Ana Beatriz atua como coordenadora de compliance e é responsável por monitorar e supervisionar denúncias dentro da empresa. Ela precisa garantir que cada denúncia seja atribuída ao setor correto, acompanhada de perto e que seu status seja atualizado para informar os envolvidos sobre o andamento do caso.</p>	<p>Ana Beatriz enfrenta dificuldades com sistemas que não centralizam as denúncias, tornando difícil priorizar casos urgentes ou acompanhar o progresso das resoluções. Ela também se preocupa com a comunicação eficiente entre os setores responsáveis e o risco de informações se perderem durante o processo.</p>	<p>Ana Beatriz espera contar com uma plataforma confiável que permita visualizar todas as denúncias de forma organizada, atribuir responsabilidades de maneira clara e atualizar o status das denúncias para manter os usuários informados. Ela deseja um sistema que otimize seu trabalho e aumente a confiança dos funcionários no processo de denúncia.</p>

Histórias de Usuário

Atendente de Call Center

- História 1:
Como atendente de call center, quero registrar denúncias de assédio moral, para garantir que minhas queixas sejam analisadas sem represálias.
 - História 2:
Como atendente de call center, quero receber uma notificação de confirmação ao registrar minha denúncia, para ter segurança de que foi recebida pelo sistema.
-

Estudante Universitário

- História 1:
Como estudante universitário, quero registrar denúncias de violência de forma anônima, para proteger minha identidade.
 - História 2:
Como estudante universitário, quero acompanhar o status da minha denúncia, para saber se está sendo analisada ou concluída.
-

Professora

- História 1:
Como professora, quero registrar denúncias de violência doméstica envolvendo alunos, para que sejam tomadas medidas de proteção.
 - História 2:
Como professora, quero receber orientação no sistema sobre como formalizar denúncias, para que meus relatos tenham validade legal.
-

Motorista de Ônibus

- História 1:
Como motorista de ônibus, quero registrar denúncias sobre más condições de segurança nos veículos, para proteger passageiros e colegas de trabalho.
 - História 2:
Como motorista de ônibus, quero acompanhar o status da minha denúncia, para verificar se as melhorias estão sendo implementadas.
-

Administrador do Sistema

- História 1:
Como administrador, quero visualizar todas as denúncias registradas, para analisar e priorizar as que exigem ação imediata.
- História 2:
Como administrador, quero atribuir denúncias aos setores responsáveis, para garantir que sejam resolvidas corretamente.
- História 3:
Como administrador, quero atualizar o status das denúncias (em análise, concluída), para manter os usuários informados sobre o andamento.

REQUISITOS DO PROJETO

Requisitos funcionais:

ID	Descrição do requisito	Prioridade
<u>RF- 01</u>	O sistema deve permitir que o usuário registre uma denúncia de forma anônima ou identificada.	Alta
<u>RF- 02</u>	O sistema deve permitir que o usuário selecione o tipo de denúncia (produto, serviço, violência, estabelecimento, etc.).	Alta
<u>RF- 03</u>	O sistema deve permitir que o usuário forneça uma descrição detalhada e a localização da denúncia.	Alta
<u>RF- 04</u>	O sistema deve gerar automaticamente um número de protocolo único para cada denúncia registrada.	Media
<u>RF- 05</u>	O sistema deve permitir que o usuário altere uma denúncia já registrada, desde que esteja em status "aberta" ou "em análise".	Alta
<u>RF- 06</u>	O sistema deve permitir que o usuário exclua uma denúncia registrada, desde que esteja em status "aberta" ou "em análise".	Media
<u>RF- 07</u>	O sistema deve notificar o administrador caso haja alteração, inclusão ou exclusão de denúncia.	Alta
<u>RF-08</u>	O sistema deve permitir que o usuário acompanhe o status da denúncia (aberta, em análise, concluída).	Media
<u>RF-09</u>	O sistema deve permitir que administradores visualizem todas as denúncias cadastradas.	Media
<u>RF-10</u>	O administrador deve poder atribuir a denúncia a um setor responsável para análise ou resolução.	Alta

<u>RF-11</u>	O sistema deve permitir que o usuário ative o compartilhamento da sua localização em tempo real durante o modo SOS.	Alta
<u>RF-12</u>	O sistema deve notificar ao administrador com prioridade quando acionar o modo "SOS"	Alta
<u>RF-13</u>	O sistema deve permitir que novos usuários se cadastrem fornecendo nome, e-mail e senha.	Alta
<u>RF-14</u>	O sistema deve permitir a autenticação (login) de usuários e administradores através de e-mail e senha.	Alta
<u>RF-15</u>	O sistema deve permitir que um usuário autenticado encerre sua sessão (logout).	Media
<u>RF-16</u>	O sistema deve possuir um método seguro para o cadastro de novos administradores (não público).	Alta

Requisitos não funcionais:

ID	Descrição	Prioridade
<u>RNF-01</u>	O sistema deve ser desenvolvido usando: HTML, CSS, C# e SQL	Media
<u>RNF-02</u>	O sistema deve ser responsivo a telas menores	Alta
<u>RNF-03</u>	O sistema deve estar disponível via servidor online.	Media
<u>RNF-04</u>	O sistema deve ter todos os dados criptografados e seguros	Alta
<u>RNF-05</u>	O sistema deve estabelecer protocolos HTTPS	Alta
<u>RNF-06</u>	O sistema deve ter disponibilidade 24 horas durante 7 dias da semana	Alta

CASOS DE USO:

Atores:

- **Usuário:** Pessoa que se cadastra, faz login, registra denúncias, acompanha status e utiliza o modo “Estou em Perigo”.
- **Administrador:** Pessoa que faz login, visualiza, analisa, atribui e atualiza o status de denúncias.

UC-01: Registrar Denúncia

- **Ator Primário:** Usuário
- **Descrição:** Permite ao usuário registrar uma denúncia, de forma anônima ou identificada, informando tipo, descrição e localização.
- **Pré-condições:** Nenhuma (pode ser feito de forma anônima).
- **Pós-condições:**
 1. Uma nova denúncia é criada no sistema com status "Aberta".
 2. Um número de protocolo único é gerado e exibido para o usuário.
 3. O administrador é notificado sobre a nova denúncia.
- **Fluxo Principal:**
 1. O Usuário seleciona a opção “Nova Denúncia”.
 2. O Usuário informa se a denúncia será anônima ou identificada (RF-01).
 3. Se a opção for "Identificada" e o usuário não estiver autenticado, o sistema o direciona para o UC-10: Autenticar-se (Login).
 4. O sistema invoca o UC-1.1: Selecionar Tipo de Denúncia (RF-02).
 5. O sistema invoca o UC-1.2: Fornecer Descrição e Localização (RF-03).
 6. O Usuário confirma o envio da denúncia.
 7. O sistema gera um número de protocolo único para a denúncia (RF-04).
 8. O sistema exibe a confirmação de registro e o número do protocolo para o Usuário.
 9. O sistema invoca o UC-N: Notificar Administrador (RF-07).
- **Fluxos Alternativos:**
 1. Se o usuário não preencher os campos obrigatórios, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita o preenchimento.

UC-02: Alterar Denúncia

- **Ator Primário:** Usuário
- **Descrição:** Permite ao usuário alterar informações de denúncias que ele registrou.
- **Pré-condições:**
 1. O Usuário deve estar autenticado.
 2. A denúncia selecionada para alteração deve possuir o status "Aberta" ou "Em análise" (RF-05).
- **Pós-condições:**

1. As informações da denúncia são atualizadas no sistema.
 2. O administrador é notificado sobre a alteração.
- **Fluxo Principal:**
 1. O Usuário acessa a área "Minhas Denúncias" e seleciona a denúncia que deseja alterar.
 2. O sistema verifica se o status da denúncia permite a edição.
 3. O sistema habilita os campos para edição.
 4. O Usuário modifica as informações desejadas.
 5. O Usuário salva as alterações.
 6. O sistema confirma a alteração.
 7. O sistema invoca o UC-N: Notificar Administrador (RF-07).
 - **Fluxos Alternativos:**
 1. Se o status da denúncia não for "Aberta" ou "Em análise", o sistema exibe uma mensagem informando que a alteração não é permitida.
-

UC-03: Excluir Denúncia

- **Ator Primário:** Usuário
 - **Descrição:** Permite ao usuário excluir denúncias que ele registrou.
 - **Pré-condições:**
 1. O Usuário deve estar autenticado.
 2. A denúncia selecionada para exclusão deve possuir o status "Aberta" ou "Em análise" (RF-06).
 - **Pós-condições:**
 1. A denúncia é removida do sistema.
 2. O administrador é notificado sobre a exclusão.
 - **Fluxo Principal:**
 1. O Usuário acessa "Minhas Denúncias" e seleciona a denúncia que deseja excluir.
 2. O sistema verifica se o status da denúncia permite a exclusão.
 3. O sistema exibe uma mensagem pedindo confirmação da exclusão.
 4. O Usuário confirma a ação.
 5. O sistema remove a denúncia do banco de dados.
 6. O sistema exibe uma mensagem de sucesso.
 7. O sistema invoca o UC-N: Notificar Administrador (RF-07).
 - **Fluxos Alternativos:**
 1. Se o status não for "Aberta" ou "Em análise", o sistema exibe uma mensagem informando que a exclusão não é permitida.
 2. Se o Usuário cancelar a ação, o sistema retorna à lista de denúncias.
-

UC-04: Acompanhar Status da Denúncia

- **Ator Primário:** Usuário
- **Descrição:** Permite ao usuário visualizar o andamento e os detalhes de suas denúncias.
- **Pré-condições:**
 1. O usuário está na área "Minhas Denúncias".
 2. O Usuário deve estar autenticado.
- **Pós-condições:** O usuário visualiza as informações solicitadas.
- **Fluxo Principal:**

1. O Usuário acessa a funcionalidade "Minhas Denúncias".
 2. O sistema exibe a lista de denúncias registradas pelo usuário, contendo:
 - Número do protocolo.
 - Status atual (Aberta, em análise, Concluída) (RF-08).
-

UC-05: Visualizar Todas as Denúncias

- **Ator Primário:** Administrador
 - **Descrição:** Permite ao administrador ter uma visão geral de todas as denúncias cadastradas no sistema.
 - **Pré-condições:** O administrador deve estar autenticado.
 - **Pós-condições:** O administrador visualiza as informações solicitadas.
 - **Fluxo Principal:**
 1. O Administrador acessa a aba "Todas as Denúncias".
 2. O sistema lista todas as denúncias com seus respectivos status, nível de gravidade e protocolo (RF-10).
-

UC-06: Acionar Modo "SOS"

- **Ator Primário:** Usuário
 - **Descrição:** Permite ao usuário enviar um alerta de emergência com sua localização em tempo real para os administradores.
 - **Pré-condições:** O usuário está com o aplicativo aberto sem necessidade de estar autenticado.
 - **Pós-condições:** O compartilhamento de localização é ativado e os administradores são notificados, ou o compartilhamento é encerrado.
 - **Fluxo Principal:**
 1. O Usuário acessa a funcionalidade "Estou em Perigo".
 2. O Usuário ativa o modo SOS (RF-12).
 3. O sistema invoca o UC-6: Compartilhar Localização em Tempo Real (RF-13).
 4. A qualquer momento, o usuário pode selecionar a opção para cancelar o modo SOS.
 5. O sistema encerra o compartilhamento de localização e registra o evento.
-

UC-07: Atualizar Status da Denúncia

- **Ator Primário:** Administrador
- **Descrição:** Permite ao administrador alterar o status de uma denúncia para refletir o andamento do processo.
- **Pré-condições:** O administrador está autenticado e visualizando uma denúncia específica.
- **Pós-condições:** O status da denúncia é atualizado e o usuário (se identificado) é notificado.
- **Fluxo Principal:**
 1. O Administrador seleciona a denúncia desejada.

2. O Administrador escolhe a opção para alterar o status.
 3. O sistema exibe as opções de status disponíveis (Aberta, em análise, Concluída).
 4. O Administrador seleciona o novo status e confirma.
 5. O sistema atualiza a denúncia.
 6. O sistema notifica o usuário sobre a atualização de status (se aplicável).
- **Fluxos Alternativos:**
 1. Se o status selecionado for inválido para a transição atual, o sistema exibe uma mensagem de erro.

UC-08: Atribuir Denúncia

- **Ator Primário:** Administrador
- **Descrição:** Permite ao administrador encaminhar uma denúncia para um setor ou responsável específico para análise e resolução.
- **Pré-condições:** O administrador está visualizando uma denúncia que ainda não foi atribuída e deve estar autenticado.
- **Pós-condições:** A denúncia é vinculada a um setor/responsável e este é notificado.
- **Fluxo Principal:**
 1. O Administrador seleciona uma denúncia.
 2. O Administrador seleciona a opção "Atribuir".
 3. O sistema exibe uma lista de setores/responsáveis disponíveis.
 4. O Administrador seleciona o destino e confirma.
 5. O sistema registra a atribuição e notifica o setor/responsável.

UC-09: Cadastrar-se

- **Ator Primário:** Usuário
- **Descrição:** Permite que um novo usuário crie uma conta no sistema.
- **Pré-condições:** O usuário não está autenticado.
- **Pós-condições:** Uma nova conta de usuário é criada e o usuário é autenticado.
- **Fluxo Principal:**
 1. O Usuário seleciona a opção "Cadastrar-se".
 2. O sistema exibe um formulário solicitando nome, e-mail e senha.
 3. O Usuário preenche e envia o formulário (RF-13).
 4. O sistema valida os dados (ex: se o e-mail já existe).
 5. O sistema cria a nova conta de usuário no banco de dados.
 6. O sistema autentica automaticamente o usuário e o redireciona para a página principal.
- **Fluxos Alternativos:**
 1. Se os dados forem inválidos (e-mail já em uso, senha fraca), o sistema exibe uma mensagem de erro.

UC-10: Autenticar-se (Login)

- **Ator Primário:** Usuário, Administrador
 - **Descrição:** Permite que um usuário ou administrador acesse o sistema com suas credenciais.
 - **Pré-condições:** O ator não está autenticado.
 - **Pós-condições:** O ator tem uma sessão ativa e acesso às funcionalidades de seu perfil.
 - **Fluxo Principal:**
 1. O Ator (Usuário ou Administrador) acessa a página de login.
 2. O Ator insere seu e-mail e senha e solicita a entrada (RF-14).
 3. O sistema verifica as credenciais no banco de dados.
 4. O sistema cria uma sessão para o ator e o redireciona para sua respectiva página inicial (painel do usuário ou do administrador).
 - **Fluxos Alternativos:**
 1. **3a.** Se as credenciais estiverem incorretas, o sistema exibe uma mensagem de erro.
-

UC-11: Realizar Logout

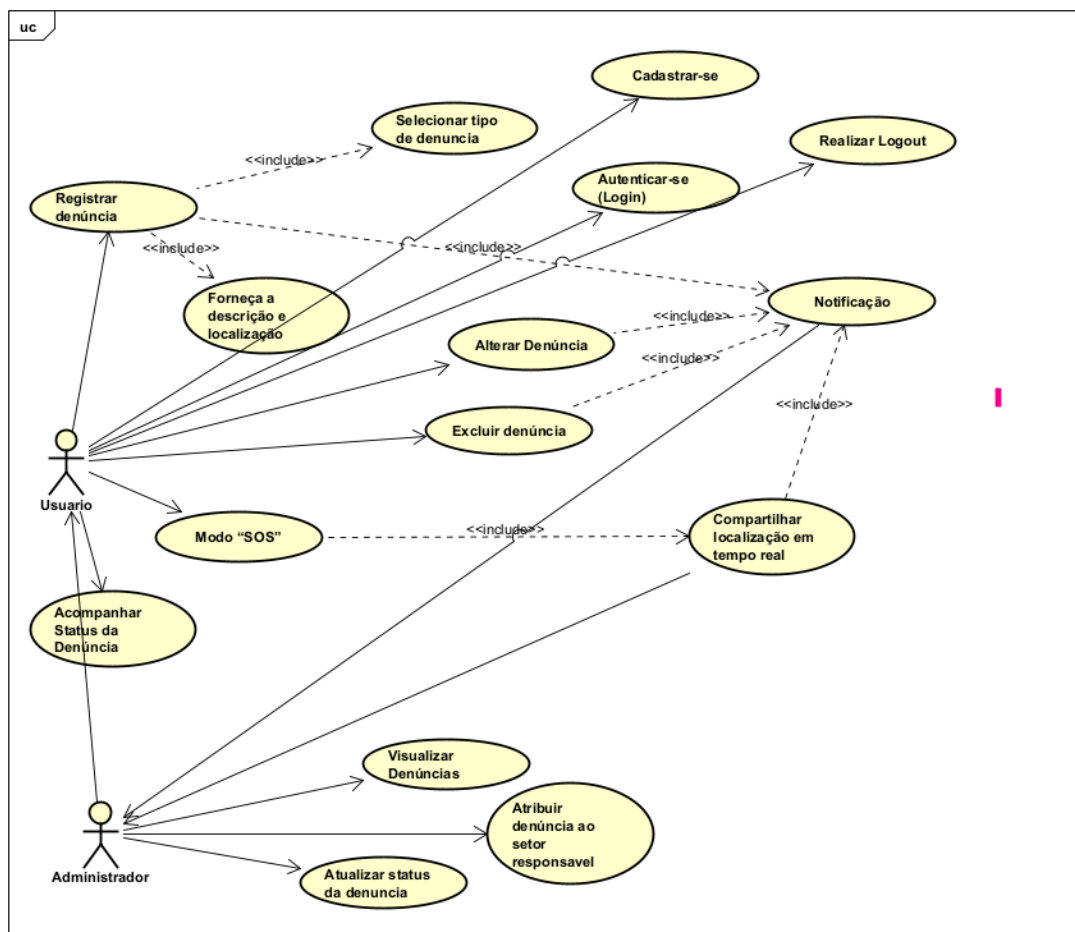
- **Ator Primário:** Usuário, Administrador
 - **Descrição:** Permite que um ator autenticado encerre sua sessão de forma segura.
 - **Pré-condições:** O ator está autenticado.
 - **Pós-condições:** A sessão do ator é encerrada e ele é redirecionado para a página inicial pública.
 - **Fluxo Principal:**
 1. O Ator seleciona a opção "Sair" ou "Logout".
 2. O sistema invalida e encerra a sessão atual do ator (RF-15).
 3. O sistema redireciona o ator para a página de login ou página inicial.
-

Casos de Uso Incluídos (Sub-rotinas)

- **UC-1.1: Selecionar Tipo de Denúncia:**
 - **Descrição:** Fluxo para o usuário escolher a categoria da denúncia.
 - **Fluxo:** O sistema exibe uma lista de tipos (produto, violência, etc.) e o usuário seleciona uma opção.
- **UC-1.2: Fornecer Descrição e Localização:**
 - **Descrição:** Fluxo para o usuário detalhar a ocorrência.
 - **Fluxo:** O sistema apresenta campos de texto para descrição e um mapa ou campo de endereço para a localização. O usuário preenche e confirma.
- **UC-6.1: Compartilhar Localização em Tempo Real:**
 - **Descrição:** Ativa o compartilhamento contínuo da localização do usuário.

- **Fluxo:** O sistema acessa o GPS do dispositivo e começa a transmitir as coordenadas para o painel do administrador. O sistema invoca o UC-N: Notificar Administrador com prioridade máxima.
- **UC-N: Notificar Administrador:**
 - **Descrição:** Envia uma notificação para a plataforma do administrador.
 - **Fluxo:** O sistema identifica o evento (nova denúncia, alteração, exclusão, SOS) e envia um alerta em tempo real para a interface do administrador.

DIAGRAMA DE CASO DE USO



REFERENCIAS

<https://unsplash.com/pt-br/s/fotografias/random>

<https://ufmg.br/comunicacao/noticias/cerca-de-10-dos-idosos-brasileiros-ja-sofreram-algum-tipo-de-abuso-afirma-pesquisadora> (Universidade Federal de Minas Gerais, Fabiana Martins Dias de Andrade).

<https://www.camara.leg.br/noticias/1012979-subnotificacao-esconde-dados-da-violencia-contracrianças-e-adolescente-no-brasil-afirma-ong/> (Câmara dos deputados, Sofia Reinach)

<https://www.atlassian.com/br/agile/project-management/user-stories>

<https://codificar.com.br/requisitos-funcionais-nao-funcionais/>

<https://gitmind.com/pt/fazer-diagrama-de-caso-uso.html>

<https://astah.net/>