

PROJETO DE DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Você participará do desenvolvimento de um sistema cujo propósito geral é oferecer diversos serviços aos cidadãos de um município.

Esse sistema tem como objetivo possibilitar aos cidadãos de um município consultarem informações de seu interesse, o catálogo de serviços realizados pelos órgãos municipais, assim como acompanhar o fluxo de atendimento dos principais processos. Além disso, é também seu objetivo possibilitar, aos gestores municipais, terem uma visão sistêmica e completa para resolução das demandas da cidade.

Este documento detalha os requisitos de usuário propostos para o desenvolvimento desse sistema:

- a) Deve ser permitido ao cidadão obter informações sobre os serviços públicos da cidade previamente cadastrados no sistema.
- b) O sistema deve permitir que a central de atendimento telefônico registre as demandas recebidas da população.
- c) O sistema deve permitir que a central de atendimento telefônico responda os cidadãos a respeito do andamento de suas demandas.
- d) O sistema também deve possibilitar que o próprio cidadão registre e acompanhamento suas solicitações à prefeitura do município.
- e) O sistema deve permitir a gestão do atendimento às demandas apresentadas pela população às secretarias e órgãos municipais.
- f) O sistema deve permitir o envio das demandas às equipes de campo para atendimento. As demandas são enviadas pelo responsável pelo serviço no órgão que a recebeu.
- g) Por meio do sistema, a equipe de campo deve ser capaz de consultar seus chamados em aberto.
- h) A equipe de campo deve visualizar as solicitações para atendimento no mapa do

município de forma a estabelecer uma melhor rota para atendimento aos chamados.

- i) A equipe de campo deve ser capaz também de atualizar as informações relacionadas aos chamados recebidos, concluindo-os.
- j) O cidadão deve poder avaliar os serviços prestados pelos órgãos municipais.
- k) O sistema deve permitir ao cidadão consultar e emitir segunda via do Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).
- l) O sistema deve permitir ao cidadão consultar e emitir segunda via do Imposto Territorial Rural (ITR).
- m) Para isso, os órgãos municipais responsáveis devem gerenciar esses dados no sistema.
- n) A autenticação dos usuários no sistema deverá ocorrer por meio de CPF e senha.
- o) Deve existir a possibilidade do munícipe interagir por meio de um *chat* com o operador da central de atendimento.
- p) O sistema deve permitir o envio de mensagens, por SMS, sobre ações e serviços da municipalidade, estreitando o relacionamento com a população.
- q) O sistema deve permitir o cadastro de um guia de espaços públicos, que deve poder ser consultado pela população em geral.
- r) O sistema deve manter a agenda de eventos da cidade, de forma que possa ser consultada pelos munícipes.
- s) A administração municipal deve ser capaz de monitorar o índice de satisfação da população em relação aos serviços públicos prestados.
- t) O sistema deve fornecer à administração municipal relatórios diversos que permitam monitorar, por meio de indicadores de desempenho, as demandas da população.
- u) Os cidadãos devem poder acessar o sistema por meio da *Web* e aplicativos para *tablets* e *smartphones*.
- v) O sistema deve ter um controle de segurança baseado em perfis de acesso.