

**1INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA  
DE SÃO PAULO**

Campus São João da Boa Vista

Trabalho Final de Curso

4º ano – Curso Técnico em Informática

Prof. Breno Lisi Romano

**Restrições de acesso no projeto Reclame São João**

Aluno: Ailton Romano Fontes Junior

Prontuário: 1420143

São João da Boa Vista – SP

2017

## Resumo

No presente trabalho será evidenciada a importância do estudo sobre o acesso de cada tipo de usuário (*stakeholder*). O acesso é a garantia de direitos a qualquer indivíduo que venha contribuir ou usufruir do sistema em questão, contudo demanda algumas responsabilidades.

Tais responsabilidades abrangem e delimitam a área de atuação de cada tipo de usuário, concebendo assim a ideia do campo de influência deste ou daquele indivíduo e nenhum *Stakeholder* foge a regra. Utilizando o portal Reclame São João como parâmetro, tanto os usuários e estabelecimentos quanto os administradores possuem funcionalidades divergentes que coincidem quando analisamos o todo.

Desde de um simples cadastro ou *login* ao registro de uma reclamação e avaliação de um estabelecimento, cada funcionalidade deve estar muito bem explicitada e atribuída a seus respectivos *stakeholders* para que assim, possa haver garantia de integridade nas posteriores avaliações e interações com o portal por demais usuários.

**Palavras chaves:** *Stakeholders*, acesso, restrição, funcionalidades.

# Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1. Introdução .....                     | 4  |
| 2. Desenvolvimento .....                | 6  |
| 2.1 Acesso.....                         | 6  |
| 2.2 Stakeholder .....                   | 7  |
| 2.2.1. Classificação: .....             | 8  |
| 2.2.2. Funções .....                    | 10 |
| 2.2.3. Influência .....                 | 10 |
| 2.3 Envolvidos e tipos de Usuários..... | 16 |
| 2.4 Restrição de Acesso.....            | 24 |
| 3. Conclusão .....                      | 25 |
| 4. Referências Bibliográficas .....     | 26 |

# 1. Introdução

Com a carência de um portal para auxiliar o consumidor da cidade de São João da Boa Vista foi desenvolvido o portal Reclame São João, o portal tem o intuito de aproximar o consumidor sanjoanense com os comerciantes da cidade, fazendo com que ele possa avaliar os diversos estabelecimentos presentes na cidade e previamente cadastrados no portal, é possível então enviar avaliações de diferentes áreas de atuação.

Tal projeto foi desenvolvido pelos alunos do quarto ano do curso Técnico Integrado em Informática do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Campus São João da Boa Vista no ano de 2017 por meio da disciplina Prática de Desenvolvimento de Sistemas (PDS). Com o objetivo de maximizar o desempenho e eficiência da turma o projeto foi dividido em cinco módulos:

1. Módulo de Usuários;
2. Módulo de Reclamações;
3. Módulo de Estabelecimentos;
4. Módulo de Relatórios;
5. Módulo Administrativo;

O módulo de usuários se responsabiliza pela elaboração e adaptação do perfil de usuários e todas suas funcionalidades como, edições, cadastramento, resolução de dúvidas frequentes além de um chat síncrono, uma via de contato direto com os administradores do portal, mostrando um relacionamento direto entre os módulos. Além disso, é de abrangência do módulo de usuários a apresentação do projeto para os internautas, com responsabilidade sobre a página Sobre Nós, Fale Conosco, página de recepção e boas vindas o módulo mostra-se essencial em diversas áreas do projeto.

Contudo, por ser a porta de entrada do projeto Reclame São João, o módulo de usuários esbarra na identificação de cada tipo de *stakeholders*, designados como grupos de interesses, criando assim, a necessidade da elaboração de uma funcionalidade para o Gerenciamento do Controle de Acesso, tal funcionalidade é essencial para a elaboração de qualquer projeto, e com o Reclame São João não é diferente.

É de suma importância identificar três tipos de usuário base, como Consumidores, Estabelecimentos e Gerentes de Sistema. Os Consumidores podem avaliar e visualizar rankings e postagens dos estabelecimentos, além de entrar em contato direto com os Gerentes de Sistema pelo chat síncrono ou pelo Fale Conosco. Estes por sua vez, se dividem em duas vertentes, os Moderadores com funções mais específicas como filtrar comentários com teor inapropriado, inibir discurso de ódio e quaisquer ações que violem a Política de Uso Aceitável do portal Reclame São João; e os Administradores, que possuem funções mais gerais no projeto como um todo, podendo realizar as mesmas tarefas dos Moderadores além de possuírem a responsabilidade de excluir algum usuário, atribuir punições ou bloqueios ou mesmo restituí-las. Por sua vez, os Estabelecimentos podem realizar postagens com fotos e legendas explicativas divulgando seu trabalho além de realizar algumas funções semelhantes às dos Consumidores, como por exemplo, visualizar rankings e postagens, além de entrar em contato direto com os Gerentes de Sistema pelo Fale Conosco.

Diante à análise do projeto, ficou notória a necessidade da divisão de acesso ao portal Reclame São João, em meio as distintas classes de usuários, para que possam satisfazer os diferentes *stakeholders* enredados, com isto o tema desta pesquisa foi definido como a Restrição de acesso no Projeto Reclame São João.

Para isto, buscou-se definir acesso e restrição e aplica-los ao projeto, além aplicar metodologias de restrição de acesso ao projeto indicando e justapondo o conceito de restrição de acesso no portal Reclame São João.

Para tanto foi feito o uso de Documentos como Casos de Uso, Documentos de Visão, Casos de Teste, Requisitos Funcionais, Dicionário de Dados e Estimativa de Esforços do projeto Reclame São João, além disso, foi utilizado o pacote Microsoft Office, monografias e periódicos como referência, documentos exclusivos em meio eletrônico e os conhecimentos adquiridos durante minha formação.

## 2. Desenvolvimento

### 2.1 Acesso

O acesso em suma, é definido pela ação de se aproximar ou alcançar um objetivo, acesso também é um termo que pode indicar a capacidade ou a possibilidade de obter algo, como por exemplo, a capacidade de se conectar à internet.

De acordo com a recomendação X.800 da *International Telecommunication Union* (ITU), onde se aplica às sucessivas definições:

#### 3.3.1 controle de acesso

A prevenção do uso não autorizado de um recurso, incluindo a prevenção do uso de um recurso de forma não autorizada.

#### 3.3.2 lista de controle de acesso

Uma lista de entidades, juntamente com seus direitos de acesso, que estão autorizados a ter acesso a um recurso.

#### 3.3.3 responsabilidade

A propriedade que garante que as ações de uma entidade podem ser rastreadas de forma exclusiva para a entidade.

#### 3.3.4 ameaça ativa

A ameaça de uma mudança deliberada e não autorizada para o estado do sistema.

*Nota* - Exemplos de ameaças ativas relevantes para a segurança podem ser: modificação de mensagens, repetição de mensagens, inserção de mensagens falsas, disfarçando como entidade autorizada e negação de serviço. <sup>1</sup>[1]

---

<sup>1</sup> 3.3.1 access control

The prevention of unauthorized use of a resource, including the prevention of use of a resource in an unauthorized manner.

3.3.2 access control list

A list of entities, together with their access rights, which are authorized to have access to a resource.

### 3.3.3 accountability

The property that ensures that the actions of an entity may be traced uniquely to the entity.

### 3.3.4 active threat

The threat of a deliberate unauthorized change to the state of the system.

Note – Examples of security-relevant active threats may be: modification of messages, replay of messages, insertion of spurious messages, masquerading as an authorized entity and denial of service. (SECURITY ARCHITECTURE FOR OPEN SYSTEMS INTERCONNECTION FOR CCITT APPLICATIONS. Geneva: ITU, 1991 – 2014, tradução nossa)

---

Com base nestas afirmações podemos ir mais afundo seguindo o raciocínio de que o acesso lhe garante direitos e deveres haja visto que, assim como as leis, o acesso lhe incube de agir de acordo com o que lhe é cabível evitando assim, infringir as políticas de uso de determinadas plataformas, sites e portais.

Segundo SOUZA, explicitar a observância do controle de acesso à política de segurança é indispensável. Para a ITU, o controle de acesso possui uma maior relevância dentro do artifício de segurança, ainda que restrito ao aspecto computacional do mesmo, ele é um dos serviços responsáveis por conferir a política de segurança às atividades desempenhadas. O controle de acesso tem efeito sobre toda a gama de segurança na computação. [2]

## 2.2 Stakeholder

Consonante a Freeman, no livro "*Strategic Management: A Stakeholder Approach*" de 1984, “os stakeholders são elementos essenciais no planejamento estratégico de negócios”, e ao pé da letra seria a parte interessada; Vale ressaltar que são eles que afetam ou são afetados em uma Empresa.

Outra explicação para este termo seria: pessoa ou grupo que possuem interesses convergentes no desempenho de uma organização que, por conseguinte venham a afetar, direta ou indiretamente, outras organizações em suas ações e resultados.

Em suma, *Stakeholders* corresponde a uma pessoa ou a um grupo que possua forte interesse em uma concepção, positiva ou negativamente contaminado pelo desenvolvimento ou pela implementação do mesmo.

### 2.2.1. Classificação:

Os *stakeholders* podem ser classificados como:

- Primários: correspondem à proprietários, clientes, fornecedores, empregados e a concorrência;
- Secundários: são respectivamente os governos internos, governos externos, mídia, comunidade, organizações sem fins lucrativos (ONGs), instituições financeiras.

Por TRINDADE, alguns exemplos de possíveis *stakeholders* seriam, patrocinadores (acionistas, investidores, financiadores, parceiros); mercado do produto ou serviço (clientes externos e internos, usuários, concorrentes, canais de distribuição, atacadistas); internos (gerente, equipe, executivos, funcionários da organização, terceirizados, colaboradores, departamentos, fundos de serviços); externos (órgãos governamentais, fiscalização, agências reguladoras, sindicatos, ambientalistas, comunidade, sociedade, mídia); mercado de fornecedores (fornecedores de matérias primas, serviços e de tecnologia) [3]. Podemos dividir os *stakeholders* em 7 (sete) classificações:

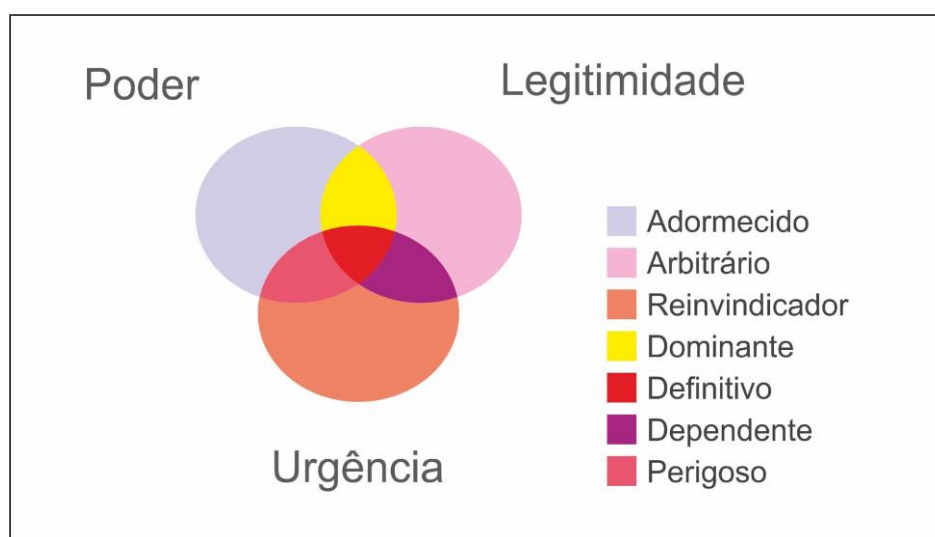
- *Stakeholders* adormecido: É aquele que possui poder para impor alguma decisão, mas há pouca interação, pois, seu poder não tem legitimidade ou urgência.
- *Stakeholder* arbitrário: Não possui urgência, apesar de ter legitimidade. Além disso, não tem poder de influenciar a organização. São mais receptivos e envolvidos com a responsabilidade social corporativa.



- *Stakeholder* reivindicador: É aquele que não possui poder ou legitimidade. Consequentemente, não devem atrapalhar a organização. É necessário monitorá-lo, pois tem potencial para obter outro atributo.
- *Stakeholder* dominante: É aquele que espera e recebe muita atenção na organização. Influencia a empresa, pois tem poder e legitimidade.
- *Stakeholder* perigoso: É aquele que não possui poder, urgência e legitimidade. Contudo é possivelmente violento e coercitivo, resultando em um perigo.
- *Stakeholder* dependente: É aquele que depende do poder de outro stakeholder. Mesmo tendo alegações legítimas e urgentes, suas reivindicações somente serão levadas em consideração quando outro apresentar ou defender.
- *Stakeholder* definitivo: É aquele que tem poder e legitimidade. Os gestores devem dar prioridade e atenção imediata quando o stakeholder definitivo alegar urgência.

Na **Figura 1**, logo a abaixo podemos observar as três esferas que nos ajudam a compreender a separação entre as diferentes características de um *stakeholder*:

**Figura 1** - Classes Qualitativas dos *Stakeholders*



Fonte: Autoria Própria (2017)

De forma a explicar toda a classificação podemos nos deparar com o Ministério Público pois pode mandar (**poder**) interromper a execução de um projeto imediatamente (**urgência**) caso receba queixas sobre a violação de leis pertinentes a CLT (**legitimidade**). Além desta classificação, também é possível classifica-los como externo, atuante em um ambiente fora da organização, ou interno, atuando dentro da organização.

### 2.2.2. Funções

O papel desempenhado pelos *stakeholders* implica diretamente na organização e por isso não pode ser descuidado.

Foi citado como exemplo o Ministério Público que pode interferir nas deliberações de uma organização de acordo com a atuação desta diante as leis trabalhistas, fazendo com que o próprio governo vete certos investimentos no setor e que possíveis funcionários venham, junto ao Ministério Público, reivindicar seus direitos, estando empenhados e sendo responsáveis por mudanças na sociedade, ou seja, possuem poder de influenciar nas decisões de diversas esferas da organização.

Sendo assim, atualmente possuímos *stakeholders* que estão prontos para cobrar organizações em defesa de uma causa e o papel que ele tem desempenhado vem afetando as organizações e, além disso, os passos que são dados nas deliberações organizacionais levam isso em consideração.

### 2.2.3. Influência

De concordância com Savage et al. (1991), a administração dos *stakeholders* tem como objetivo buscar formas de satisfazer os influenciadores de sua empresa, de forma que isso reverta-se em benefícios para ambos, para isso é necessária uma avaliação crítica para identificar quais *stakeholders* possuem o potencial de ameaçar e quais possuem o potencial de colaborar, para isto um estudo que contribuiu para esse tipo de análise foi desenvolvido [4]. Suas matrizes classificam quatro grupos de *stakeholders* como podemos observar na **Figura 2**, onde é possível identificar o grau de influência de cada um dentro da organização e qual a melhor estratégia a se tomar diante de cada um.

**Figura 2** - Modelo de Classificação de tipos de *stakeholders*

Fonte: Disponível em: <<http://www.revistaespacios.com/a17v38n17/17381721.html>>.

|   |       | Potencial dos Stakeholders em Ameaçar a Organização             |   |
|---|-------|---|---|
|   |       | Alto  | Baixo   |
| Potencial dos Stakeholders em Colaborar com a Organização | Alto  | <p>Tipo 4: Ambíguo</p> <p>Estratégia: Colaborar</p>             | <p>Tipo 1: Dispostos a Apoiar</p> <p>Estratégia: Envolver</p> |
|   | Baixo | <p>Tipo 3: Indispostos a Apoiar</p> <p>Estratégia: Defender</p> | <p>Tipo 2: Marginais</p> <p>Estratégia: Monitorar</p>         |

Acessado em: 09/10/2017

De acordo com este estudo, podemos classificar cada *stakeholder* de acordo com suas respectivas características:

- *Stakeholders* dispostos a apoiar: baixo potencial em ameaçar e alto em cooperar;
- *Stakeholders* marginais: não são especialmente cooperadores e nem altamente ameaçadores;
- *Stakeholders* indispostos a cooperar: alto potencial de ameaça e baixo potencial em cooperação;
- *Stakeholders* ambíguos: Alto potencial em cooperar e ameaçar.

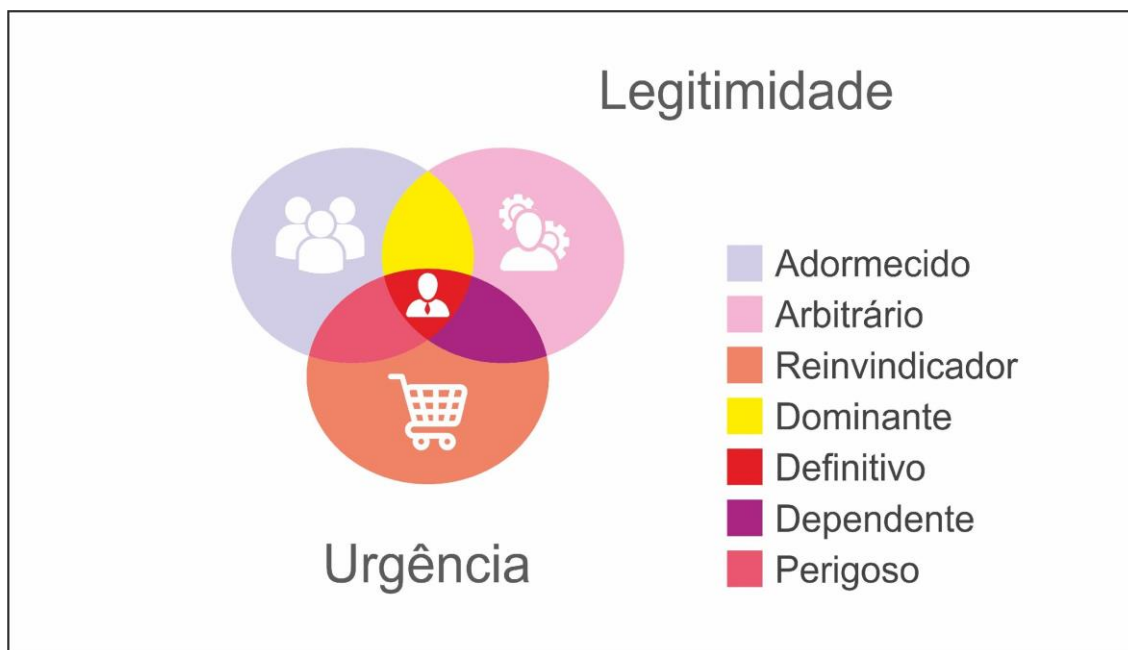
Outro ponto pode ser exemplificado da seguinte forma: em uma indústria, a concorrência e as informações econômicas são raras e a elaboração de estratégias é prejudicada por meio de metodologias comuns. E o resultado disso são erros na tomada de decisão que, conseqüentemente, gerará prejuízos. Ao analisar os *stakeholders*, a visão será abrangente e no momento da tomada de decisão, a compreensão do ambiente onde a organização está será melhor. Além disso, seria possível identificar tendências, criar cenários e variáveis, visando definir subsídios para a decisão.

De modo geral, no processo cada grupo possui um determinado tipo de interesse que envolvem o financeiro, a satisfação e a ética. O envolvimento de todos os grupos permite a busca de um equilíbrio e a redução de resultados negativos e riscos na execução de todas as etapas. O atendimento simultâneo as necessidades de cada grupo ou das partes interessadas resultará na estabilidade e uma existência duradoura da organização.

Portanto ao associar os *Stakeholders* envolvidos no processo de desenvolvimento do portal Reclame São João nos deparamos com alguns grupos que já foram citados anteriormente, por exemplo, os **Usuários/Consumidores** e **Estabelecimentos** que se encaixam como *stakeholders* primários e os **Administradores** e **Moderadores** que se associam como *stakeholders* secundários.

Com propriedade podemos também, classifica-los de acordo com as sete classes mencionadas a cima, que derivam de 3 esferas de influência, **PODER**, **LEGITIMIDADE** e **URGÊNCIA**, portanto no portal Reclame São João à divisão se dá de acordo com a **Figura 3**:

**Figura 3** - Classes Qualitativas dos Stakeholders no Projeto Reclame São João



Fonte: Autoria Própria. (2017)

Correspondente a esfera de **Poder**, os Usuários demonstram grande influência em alguma decisão sobre o projeto, a organização delibera visando sempre satisfazer esse grupo a fim de mantê-los satisfeitos.

Já na esfera da **Legitimidade**, os Moderadores possuem uma maior responsabilidade com a organização, mostrando-se um *stakeholder* com maior influência corporativa e necessários para a manutenção do portal.

E finalmente, no que diz respeito a esfera da **Urgência** os Estabelecimentos possuem maior pujança por serem classificados como *stakeholder* reivindicador, não possuindo tanta influência nas deliberações e sendo, de fato avaliados pelos Usuários, sendo requeridos em reclamações ou comentários a respeito de suas prestações de serviço ou produtos.

Logo, os Administradores estão à cargo das três esferas, mostrando ser um *stakeholder* definitivo que possui **Urgência**, **Legitimidade** e **Poder** na tomada de qualquer decisão.

Cada *stakeholder* afeta o projeto de uma maneira e em um campo distinto, muitas vezes reivindicando cada vez mais e tendo posicionamento central na tomada de decisões de qualquer grupo ou organização. Por meio de sugestões, comentários e críticas o projeto,

assim como diversas organizações devem se adequar às seus *stakeholders* independentemente da esfera de influência em que este se encontra fazendo com que se dê a devida relevância a este potencial indicador da reputação dentro da corporação.

Em outro estudo já tivemos a oportunidade de observar a influência em colaborar ou ameaçar, positiva ou negativamente, que os *stakeholders* podem representar para as corporações assim como para o presente projeto. Sendo assim, abaixo está representado a disposição de tal potencial dos *stakeholders* em nosso projeto a partir da **Figura 4**:

**Figura 4** - Modelo de Classificação de tipos de *stakeholders*  
no Projeto Reclame São João

| Potencial dos <i>Stakeholders</i> em colaborar com o Projeto. | Potencial dos <i>Stakeholders</i> em ameaçar o Projeto. |   |
|---|---|---|
|   | Alto  | Baixo                                     |
| Alto  | Tipo 4: Ambíguos<br>Consumidores                        | Tipo 1: Dispostos a apoiar<br>Moderadores |
| Baixo   | Tipo 3: Indispostos a apoiar<br>Estabelecimentos        | Tipo 2: Marginais<br>Administradores      |

Fonte: Autoria Própria.

De acordo com o enquadramento da imagem acima, podemos notar que a direita se encontra o primeiro tipo, os **DISPOSTOS A APOIAR**, que possuem baixo potencial de ameaçar a organização e alto potencial de colaborar com a mesma. Utilizando o portal como base, associamos este tipo aos MODERADORES, por se mostrarem como exclusivos colaboradores e não demonstrarem forte ameaça ao portal, portanto, deve-se

adotar uma estratégia de envolve-los junto ao desenvolvimento do projeto afim de conseguir um maior desempenho e melhores resultados.

Logo abaixo encontramos o segundo tipo, os **MARGINAIIS**, que por sua vez demonstram um baixo índice, tanto de ameaça quanto de colaboração com a atividade desenvolvida. Ainda com o panorama do Reclame São João, vinculamos este tipo aos **ADMINISTRADORES** por possuírem certa irrelevância no desenvolvimento do projeto e estarem mais ligados a manutenção e gerenciamento do mesmo. Para este tipo atribuísse uma maior observação, por possuírem tão baixo desempenho em ameaçar ou colaborar com a organização, pode acabar sendo associado como um potencial agente à negligenciar a ação desenvolvida.

Prontamente à esquerda localizamos o terceiro tipo, os **INDISPOSTOS A APOIAR**, que fazendo jus ao nome demonstrando baixo desempenho em colaboração e alto potencial de ameaçar a instituição. Ainda utilizando o portal, incumbimos a esta classificação os **ESTABELECIMENTOS** que apresentam pouquíssimas disposições para o auxílio do desempenho do portal ao passo que possuem diversas maneiras de ameaça-lo, como por exemplo, ignorando alguns usuários que solicitarem respostas sobre determinado assunto, falseando informações sobre os serviços desempenhados ou até fazendo uso de algumas expressões indevidas ou de discurso de ódio. Com esses indivíduos devemos adotar uma abordagem mais defensiva, controlando-os e restringindo suas funcionalidades e ações desempenhadas.

E por último, logo à cima observamos o quarto tipo, os **AMBIGUOS**, em que se tem altíssimos indicadores, tanto para ameaçar quanto para colaborar com as funções exercidas. Este grupo mostra-se muito intimidante pois caso não seja atendido corretamente pode vir a pender para um de seus indicadores. Tendo como horizonte o portal Reclame São João, o associamos aos **USUÁRIOS/CONSUMIDORES** que por sua vez, tendem a pender para algum lado de acordo com a abordagem proposta a eles. Como exemplo podemos citar algum usuário que se cadastre e desempenhe a função de difusor de *Fake News* trazendo um sério risco ao projeto em si, ou um usuário que construa boas críticas e faça avaliações coerentes fornecendo assim bons índices e conceituações corretas aos estabelecimentos cadastrados. Portanto para este grupo devemos abordá-los

com uma estratégia de colaboração, em uma analogia, uma conexão ponto a ponto com os usuários cedendo-lhes mais espaço, porém reivindicando um maior controle de suas, como autorizar ou não a postagem de alguns comentários, restringindo o número de avaliações por usuário e também lhes garantindo uma via direta para reclamações com o portal, assim como o desenvolvido *Chat Síncrono*.

As características de cada usuário se fazem essenciais para que possa haver demais definições, haja visto que as mesmas vêm a restringir as ações de cada indivíduo. Portanto foi notada a crescente necessidade de definir os tipos de usuários ligadas ao projeto e delimitar a sua respectiva área de atuação.

Cada módulo do correspondente projeto ficou incumbido de realizar um documento de visão, o qual condensa a maioria das definições e para tanto, contém o **Resumo dos Envolvidos** (*Stakeholders*).

## 2.3 Envolvidos e tipos de Usuários

Em meio a todos indivíduos entrelaçados ou interessados na elaboração do portal Reclame São João poucos são os usuários finais, contudo tais indivíduos mantem-se constantes ao longo da laboração de todas funcionalidades do respectivo projeto. Dado isso, podemos recorrer ao projeto e seu processo de desenvolvimento inicial, a elaboração de um documento onde estaria condensado as responsabilidades de módulos e alguns indivíduos.

O documento de visão de cada módulo possui a mesma estrutura, porém expõe opiniões divergentes a respeito dos mesmo indivíduos. Em alguns documentos não há grandes distinções, portanto abaixo está relacionado algumas figuras onde se concentram as tabelas **Resumo dos Envolvidos** (*Stakeholders*) dos documentos de visão dos módulos de usuários, estabelecimentos e administradores, ou seja, respectivamente os módulos um (1), três (3) e cinco (5).



**Figura 5** - 2.1 Resumo dos Envolvidos (*Stakeholders*) – Doc.Visão Módulo 01

| Nome  | Descrição  | Responsabilidades  |
|---|--|--|
| <b>Módulo de Usuários – Perfil Usuários</b>                                 | Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Define os objetivos e o escopo do Módulo Usuários; Elabora as suas especificações preliminares, distribuindo-as pelas Equipes; Participa das pesquisas de soluções tecnológicas para o desenvolvimento de um portal de reclamações;            |
| <b>Módulo de Reclamações – Gestão de Reclamações feitas pelos clientes</b>  | Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Define os objetivos e o escopo do Módulo de Reclamações; Elabora as suas especificações preliminares, distribuindo-as pelas Equipes; Participa das pesquisas de soluções tecnológicas para o desenvolvimento de um portal de reclamações;      |
| <b>Módulo de Estabelecimentos – Gestão de Estabelecimentos e suas ações</b> | Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Define os objetivos e o escopo do Módulo de Estabelecimentos; Elabora as suas especificações preliminares, distribuindo-as pelas Equipes; Participa das pesquisas de soluções tecnológicas para o desenvolvimento de um portal de reclamações; |
| <b>Módulo de Relatórios – Gestão de Relatórios Tabulares e Gráficos</b>     | Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Define os objetivos e o escopo do Módulo de Relatórios; Elabora as suas especificações preliminares, distribuindo-as pelas Equipes; Participa das pesquisas de soluções tecnológicas para o desenvolvimento de um portal de reclamações;       |
| <b>Módulo Administrativo – Gestão dos Administradores e suas ações</b>      | Professor e Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Define os objetivos e o escopo do Módulo Administrativo; Elabora as suas especificações preliminares, distribuindo-as pelas Equipes; Participa das pesquisas de soluções tecnológicas para o desenvolvimento de um portal de reclamações;      |
| <b>Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista - SP</b>                   | Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista - SP   | Demandar as necessidades do portal de reclamações.   |
| <b>Populacao</b>  |  |  |
| <b>empresa</b>  |  |  |

Fonte: Documento de Visão – Projeto Reclame São João: Módulo 01.

Denota-se que todos módulos estão relacionados e a esses, competem o desenvolvimento do portal de reclamações. Chamo a atenção para a Prefeitura Municipal de São João da Boa Vista – SP, onde esta foi encarregada de: “Demandar as necessidades do portal de reclamações.”. Subsequentemente, na Figura 6 está presente a relação de cada usuário.

**Figura 6 - 2.2 Resumo dos Usuários – Doc.Visão Módulo 01****2.2 Resumo dos Usuários**

Encontra-se abaixo descrita uma lista resumida de todos os usuários identificados do Módulo de Usuários.

| Nome             | Descrição/Atitude                         | Envolvido         | Grau de Poder | Grau de Interesse | Positivos                | Negativos                       |
|------------------|---|-------------------|---------------|-------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Populacao        | População de São João da Boa Vista.       | Auto-representado | 2             | 10                | Interagir com o projeto. | Não ter interesse pelo projeto. |
| Estabelecimentos | Estabelecimentos de São João da Boa Vista | Auto-representado | 2             | 10                | Interagir com o projeto. | Não ter interesse pelo projeto. |
| Administradores  | Gerenciam as informações do sistema       | Auto-representado | 5             | 10                | Interagir com o projeto. | Gerenciamento não adequado.     |

Fonte: Documento de Visão – Projeto Reclame São João: Módulo 01.

Já nesta presente relação podemos visualizar todos usuários identificados no Módulo de Usuários, em suma três, os quais desempenham funções essenciais para o progresso do projeto e que, como foi apresentado anteriormente, a influência que os indivíduos (*stakeholders*) vem a exercer pode colaborar ou ameaçar, positiva ou negativamente. Representando assim, ao mesmo tempo um fator de risco e um fator essencial para o presente projeto., onde a interação com o projeto pode vir a impulsioná-lo e a falta de interesse ou o mal gerenciamento do mesmo podem vir a agravá-lo.

Neste resumo foi necessário mensurar a abrangência das atividades de todos stakeholders envolvidos diretamente com o projeto. Onde para cada um foi designado um grau de poder, revelando sua atuação dentro do portal, e um grau de interesse, mostrando assim o interesse do portal com os mesmos. Ressalto a relevância da relação entre grau de poder e grau de interesse, onde este está constante para todos indivíduos alocando o interesse máximo e aquele apresenta uma pequena variação, onde a população e os estabelecimentos possuem poder mínimo e os administradores uma pontuação média.

**Figura 7 - 3.1** Resumo dos Envolvidos (*Stakeholders*) – Doc.Visão Módulo 03

| <b>Nome</b>  | <b>Descrição</b>   | <b>Responsabilidades</b>   |
|--|--|--|
| <b>Módulo de Estabelecimentos – Gestão de estabelecimentos e suas ações.</b> | Professor e Alunos do 4º ano do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Responsável por permitir a interação das empresas com os clientes, em busca de resolver os problemas notificados no portal. De forma que possam ser agendadas reuniões com os estabelecimentos, busca de históricos de reclamações, criação de uma página privada da empresa e informar a empresa de que houve a realização de um novo comentário em espera para resposta. |
| <b>Módulo de Usuários – Perfil Usuários.</b>                                 | Professor e Alunos do 4º ano do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Responsável desde o login do usuário, até a sua interação com o portal, podendo gerenciar o perfil e fazer alterações dos usuários.  |
| <b>Módulo de Reclamações – Gestão de reclamações feitas pelos clientes.</b>  | Professor e Alunos do 4º ano do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Responsável pela solicitação de novas reclamações, pelo gerenciamento das notificações e da busca através do prestígio das empresas.   |
| <b>Módulo de Relatórios – Gestão de relatórios, tabulares e gráficos.</b>    | Professor e Alunos do 4º ano do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Responsável pela criação de gráficos e tabelas gerados a partir de dados coletados no portal, listagem de estabelecimentos com maior índice de problemas e analogia entre duas ou mais empresas.   |
| <b>Módulo Administrativo</b>   | Professor e Alunos do 4º ano do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Responsável pela gestão da variabilidade de estabelecimentos e reclamações, banimento de usuários mal intencionados, transmite a informação de que a notificação do usuário foi postada no portal após a sua autorização feita pelos administradores ou de que a empresa respondeu o seu comentário.   |
| <b>Prefeitura de São João da Boa Vista</b>                                   | Órgão máximo responsável pela gestão da cidade   | Solicitante do portal.   |
| <b>Empresas em Geral</b>   | Empresas de São João da Boa Vista.   | Responsável por oferecer uma possível resolução para os problemas solicitados.   |
| <b>População geral</b>   | Comunidade local.  | Notificar reclamações e sugestões no portal.   |

Fonte: Documento de Visão – Projeto Reclame São João: Módulo 03.

Divergente do resumo anterior, o módulo em questão se mostrou mais incisivo, alocando maiores responsabilidades para todos módulos além da Prefeitura, Empresas e População

em geral. Somado ao que já foi citado anteriormente, neste resumo consta requisitos mais detalhados facilitando assim a identificação da área de atuação de cada indivíduo.

À prefeitura, cabe a solicitação do portal, a população cabe notificar reclamações e direcionar melhores sugestões para o melhoramento do portal. Já as Empresas em geral, passariam a ser as responsáveis pela resolução de qualquer conflito, mostrando um ponto onde este tipo de interação com nosso portal pode representar um fator essencial, mas também um risco para o mesmo, pois caso não haja acordo das duas partes a plataforma se mostrará insuficiente.

**Figura 8 - 3.2 Resumo dos Usuários – Doc.Visão Módulo 03**

### 3.2 Resumo dos Usuários

Encontra-se abaixo descrita uma lista resumida de todos os usuários identificados do Módulo de Estabelecimentos.

| Nome              | Descrição/Atitude                           | Envolvido         | Grau de Poder | Grau de Interesse | Positivos   | Negativos                                       |
|-------------------|---|-------------------|---------------|-------------------|---|---|
| Administrador     | Responsável pelo gerenciamento do sistema.  | Auto-representado | 5             | 10                | Propicia o bom funcionamento do sistema.                      | Analisa periodicamente o conteúdo dos usuários. |
| Empresas em Geral | Utiliza os recursos oferecidos pelo portal. | Auto-representado | 8             | 10                | Recebe reconhecimento pelos serviços prestados.               | Está propicia a riscos de má reputação.         |
| População Geral   | Utiliza os recursos oferecidos pelo portal. | Auto-representado | 8             | 10                | Possibilidade de serem ouvidos pelos estabelecimentos locais. | O problema requisitado pode não ser resolvido.  |

Fonte: Documento de Visão – Projeto Reclame São João: Módulo 3.

Com o Resumo de Usuários não foi diferente, o módulo alocou a cada indivíduo melhores especificações, explanando sobre os pontos positivos e negativos de cada um. A designação manteve-se constante para a coluna de Grau de Interesse, agora Grau de Poder possui algumas alterações se comparada com a anterior.

**Figura 9 - 2.1** Resumo dos Envolvidos (*Stakeholders*) – Doc.Visão Módulo 05

| Nome  | Descrição  | Responsabilidades   |
|---|--|---|
| Prefeitura de São João da Boa Vista                                 | Prefeito e agência de desenvolvimento.   | Será responsável pelo investimento do software.   |
| Módulo 01 – Usuários, perfil Usuários                               | Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Define a parte de cadastro, <u>logar</u> , editar<br>Gerenciar o controle de acesso, fale <u>conosco</u> ,<br>paginas de duvidas, paginas de boas vindas<br>sendo assim a parte do perfil do usuario. |
| Módulo 02 –Gestão de Reclamações feitas pelos clientes              | Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Define a parte de criar nova reclamação de estabelecimentos (Usuários)<br>Gerenciar reclamações sejam elas resolvidas ou não, visualizar.   |
| Módulo 03 – Estabelecimento Gestão de estabelecimentos e suas ações | Alunos do Curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas, do IFSP-SBV | Define a parte em que os estabelecimentos irão ser gerenciados pelos tipos de respostas de <u>reclamações</u> .   |
| Estabelecimento   | Empresas e comércios locais.   | Atender o usuário (população) pelo site Reclame São João.   |
| População   | Habitantes da cidade.  | Avaliar de modo adequado os estabelecimentos pelo site Reclame São João.  |

Fonte: Documento de Visão – Projeto Reclame São João: Módulo 05.

Se restringindo a apenas três módulos, Usuários, Reclamações e Estabelecimento, o módulo 05 denota mais algumas funções de cada um dos módulos citados, além de descrevê-los com um pouco mais de detalhes. Objetivamente a prefeitura, estabelecimentos e a população apresentam responsabilidades natas, ao que compete a um portal de reclamações.

**Figura 10 - 2.2 Resumo dos Usuários – Doc.Visão Módulo 05****2.2 Resumo dos Usuários**

Encontra-se abaixo descrita uma lista resumida de todos os usuários identificados do Módulo Administrativo.

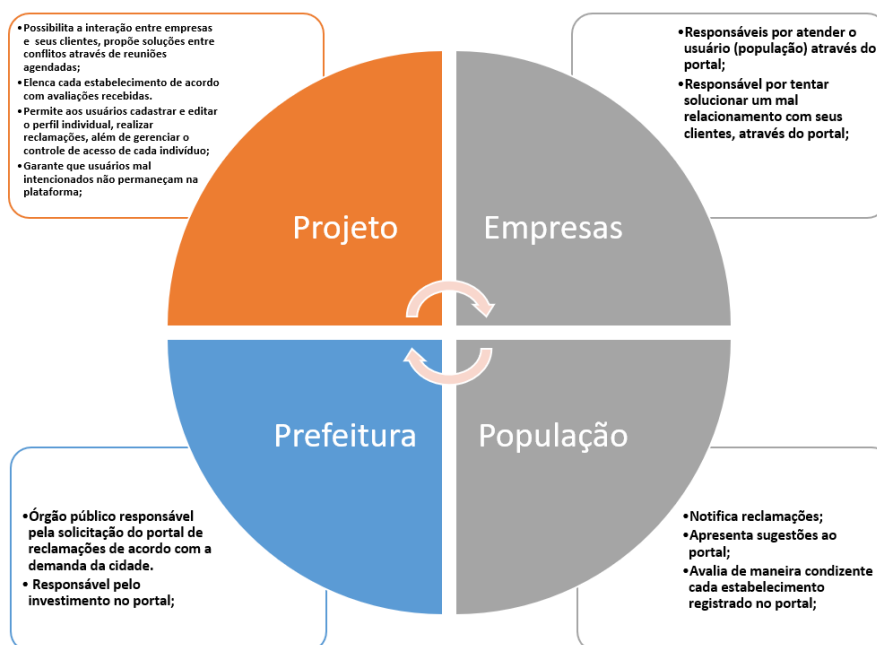
| Nome            | Descrição/Atitude  | Envolvido         | Grau de Poder | Grau de Interesse | Positivos   | Negativos   |
|-----------------|--|-------------------|---------------|-------------------|---|---|
| Administrador   | Responsável pelo gerenciamento do sistema.   | Auto-representado | 8             | 10                | Fará a gestão entre as mensagens dos usuários e das empresas. | Analisa periodicamente o conteúdo dos usuários      |
| População       | Utiliza os recursos oferecidos pelo site, na qual este tem restrições em determinadas áreas. | Auto-representado | 4             | 10                | Avaliar de modo que o comércio possa melhorar seus serviços.  | Usuário mal intencionado                            |
| Estabelecimento | Responsável por gerenciar as respostas das reclamações enviadas.                             | Auto-representado | 4             | 10                | Avaliar a gestão das reclamações enviadas.                    | Estabelecimento mal intencionado com suas respostas |

Fonte: Documento de Visão – Projeto Reclame São João: Módulo 05.

Por fim, neste resumo de usuários há um maior detalhamento dos impactos positivos de cada um dos três indivíduos e ambos, grau de poder e grau de interesse, não apresentam grande aumento ou alterações.

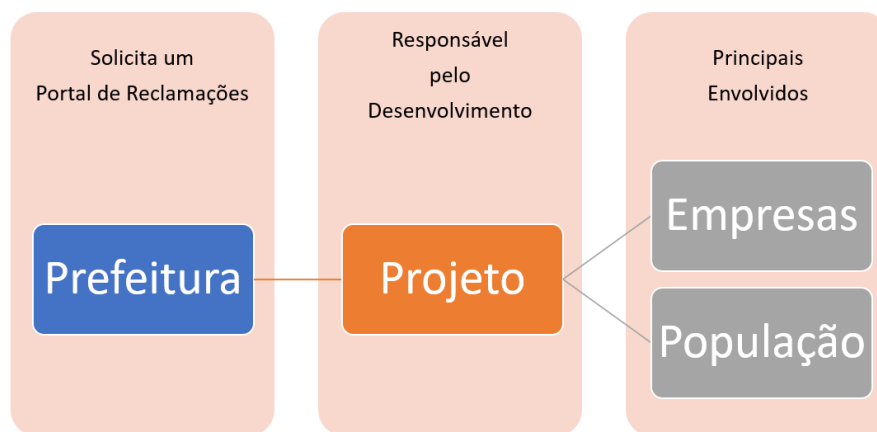
Portanto, pautado pelas definições apresentadas, podemos traçar um diagrama onde cada módulo, prefeitura, empresas e população relacionada exerçam certa influência e desempenhem suas respectivas obrigações.

**Figura 11 - Influência de cada indivíduo dentro do Projeto Reclame São João**



Fonte: Autoria Própria (2017).

No presente desenvolvimento vale ressaltar a atuação de cada indivíduo, onde devido a uma certa hierarquia há um relacionamento mutualístico entre população, empresas, prefeitura e o projeto como um todo.

**Figura 12 - Hierarquia no Processo de Desenvolvimento**

Fonte: Autoria Própria (2017)

Hierarquia esta que se fundamenta no restrito acesso que cada indivíduo possui, exercendo suas funções nas mais diversas áreas, mas mantendo o projeto integrado como um todo, auxiliando paralelamente todas entidades citadas previamente.

## 2.4 Restrição de Acesso

A **restrição de acesso** ou **controle de acesso** é um fator imprescindível para qualquer organização durante a etapa de desenvolvimento, tal procedimento implica sobre todos os processos do projeto.

Em suma, a restrição se resume a capacidade de limitar o acesso as funcionalidades do portal proporcionando um relacionamento direto entre a confidencialidade e o controle de acesso. Atividades como avaliar um estabelecimento ou banir um usuário apenas serão permitidas se o usuário possuir autorização para tanto, possibilitando que a integridade das informações seja preservada. Da mesma forma, as atividades de cadastro e alterações de informações passam a ser atividades restritas, ou seja, só podem ser executadas por usuários que possuam essa autorização. [2]



### 3. Conclusão

Como visto, a **restrição de acesso** é um processo que demanda empenho por parte da equipe de desenvolvimento do projeto como um todo. Desde a laboração de documento nos quais estarão especificadas e definidas as funções de cada individual (facilitando assim, a definição de cada funcionalidade para cada *stakeholder*) até a alteração dos mesmos para a adaptação à cada tipo de usuário.

O controle de acesso a cada funcionalidade deve ser minucioso para que não ocorra equívocos e a segurança de nenhum usuário ou do portal como um todo seja comprometida. O banimento de um usuário, a edição de algumas informações, o registro de reclamações, a avaliação e a atualização automática dos índices de reputação dos estabelecimentos demandam autenticidade pois são informações que levarão o usuário a tomar decisões que refletem automaticamente nos estabelecimentos, gerando uma insatisfação por parte destes.

Portanto, é de vital importância que o desenvolvimento deste e de futuros projetos possuam uma forte análise voltada a todo tipo de usuário onde, a partir da identificação da área de atuação de cada, haja concessões cabíveis a cada *stakeholder*.

## 4. Referências Bibliográficas

1- SECURITY ARCHITECTURE FOR OPEN SYSTEMS INTERCONNECTION FOR CCITT APPLICATIONS. Geneva: ITU, 1991 – 2014.

2- SOUZA, Marcos Tork. CONTROLE DE ACESSO PARA SISTEMAS DISTRIBUÍDOS. 2010. 96. Escola Politécnica (Engenharia de Computação) - USP, 22/11/2010.

3- TRINDADE, Alex. *Stakeholder*. 7 ago. 2011. Disponível em:  
<<https://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/stakeholder/57278/>>. Acesso em: 11 out. 2017.

4- «STAKEHOLDERS ORGANIZACIONAIS» IDENTIFICAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO E UM MODELO ESTRATÉGICO DE TOMADA DE DECISÕES. Revista Espacios, 2017. Disponível em:  
<<http://www.revistaespacios.com/a17v38n17/17381721.html>>.