

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais Visão (Projeto Acadêmico) Versão 2.3

Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
16/03/2023	1.0	Versão Inicial	Camilly, Giovanna, Sophia.
23/03/2023	1.1	Edições na Versão Inicial	Camilly, Giovanna, Sophia.
30/03/2023	1.2	Edições para completar a última versão editada.	Camilly, Giovanna, Sophia.
30/03/2023	1.3	Edições Finais após observação do restante do Módulo.	Camilly, Giovanna, Sophia, Daniele, Beatriz e Lucas.
30/03/2023	2.0	Revisão da Primeira Versão do Documento	Camilly, Giovanna, Sophia, Breno.
03/04/2023	2.1	Correção do documento após a revisão feita pelo professor	Sophia.
06/04/2023	2.2	Finalização da correção pós revisão e também correção da ortografia	Camilly, Giovanna, Sophia, Breno.
23/11/2023	2.3	Correção ortográfica e última análise para conclusão final do projeto.	Sophia.

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	

Índice Analítico

1.	Introdução	4
1.1	Finalidade	4
1.2	Escopo	4
1.3	Definições, Acrogramas e Abreviaturas	4
1.4	Referências	4
2.	Posicionamento	4
2.1	Descrição do Problema	4
2.2	Sentença de Posição do Produto	5
3.	Descrições dos Envolvidos e Usuários	5
3.1	Resumo dos Envolvidos (<i>Stakeholders</i>)	5
3.2	Resumo dos Usuários	6
3.3	Necessidades Principais dos Envolvidos ou Usuários	6
4.	Visão Geral do Produto	7
4.1	Perspectiva do Produto	7
4.2	Suposições e Dependências	8
5.	Recursos do Produto	8

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	

Visão

1. Introdução

O objetivo deste documento de Visão é coletar, analisar e definir as necessidades e características de alto nível apresentadas durante o desenvolvimento do sistema de Reclamações Gerais.

Ele enfoca os recursos que os envolvidos e usuários-alvo (*Stakeholders*) precisam, e descreve porque essas necessidades existem. Os detalhes de como o módulo atende a essas necessidades se encontram descritos nos documentos de Especificações Suplementares e de Casos de Uso.

1.1 Finalidade

Este documento tem por finalidade principal propiciar a melhor definição possível dos requisitos de alto nível do Módulo de Gestão de Reclamações Gerais, em termos de necessidades do Projeto, do sistema e consequentemente as necessidades dos usuários finais.

1.2 Escopo

Este documento de Visão do Módulo de Gestão de Reclamações Gerais refere-se a uma unidade do sistema que implementa a documentação e o gerenciamento das reclamações gerais. Este projeto vem atender de forma acadêmica a necessidade dos módulos relacionados se comunicarem e interagirem no sistema.

1.3 Definições, Acrogramas e Abreviaturas

Definição de abreviaturas:

GRG – Gestão de Reclamações Gerais

1.4 Referências

A elaboração deste documento de Visão baseou-se no documento:

[1] Template VIS Projetos Pequenos

[2] ExVis BADA-VANT

2. Posicionamento

2.1 Descrição do Problema

O problema	Falta de um sistema prático de gerenciamento das reclamações gerais encontradas em São João da Boa Vista.
Afeta	A população em geral e a Prefeitura Municipal.
O seu impacto é	Permitir praticidade aos usuários, como uma forma mais eficiente de fazer a gestão e as reclamações encontradas direcionadas à Prefeitura, e para a mesma, uma melhor organização e visualização ao recebê-las, facilitando a resolução dos mais diversos problemas apontados.
Uma boa solução seria	Desenvolver e implantar um sistema de reclamações gerais, que atenda às necessidades da população, bem como a gestão e reparação de dificuldades físicas da cidade, possibilitando assim aos administradores um melhor gerenciamento das exigências requeridas pelos habitantes de São João da Boa Vista.

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	

2.2 Sentença de Posição do Produto

Para	A população e a Prefeitura Municipal.
Quem	Qualquer habitante de São João que necessite fazer uma reclamação para um setor específico da prefeitura.
O Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Representa um sistema de Reclamações Gerais que gerencia particularmente os posts publicados pela população registrando as debilidades encontradas na cidade, visando por um melhor entendimento do problema para, enfim, ser resolvido.
Que	Proporciona uma praticidade e organização maior.
Diferentemente dos	Sistemas a serem concebidos pelos outros módulos de desenvolvimento, que possuem seu foco na implantação de cadastros de usuários (população e responsáveis da prefeitura), gerenciamento e registros de reclamações, denúncias e sustentabilidade, visualizações da situação atual da população, controle administrativo e relatórios.
Nosso produto	O sistema enviará de forma instantânea o que for registrado pelo usuário, e este, será capaz de realizar a própria gestão das reclamações que enviou, bem como avaliar outras já solucionadas e presentes no sistema. A prefeitura ficará responsável de sanar os impasses descritos, utilizando de toda gestão disponibilizada a ela, serão feitos relatórios em período solicitado e médias das avaliações das reclamações resolvidas.

3. Descrições dos Envolvidos e Usuários

Esta seção descreve os perfis dos envolvidos e dos usuários que integram o Módulo de Gestão de Reclamações Gerais e as principais dificuldades que, de acordo com os seus pontos de vista, poderão ser abordadas pela solução proposta. Nesta seção não são descritas as solicitações ou os requisitos específicos dos envolvidos e dos usuários, já que eles são capturados num artefato individual chamado de Documento de Solicitações dos Envolvidos. Ao invés disso, esta seção fornece apenas as principais argumentações, justificativas e explicações das razões pelas quais os requisitos são necessários.

3.1 Resumo dos Envolvidos (Stakeholders)

Dentre os envolvidos ou interessados no desenvolvimento de um conjunto de componentes de sistemas web que implementam as funcionalidades do Sustenta São João, de forma reutilizável, nem todos são considerados como seus usuários finais. A tabela abaixo apresenta uma lista dos envolvidos ou interessados, suas descrições e responsabilidades. Esses envolvidos ou interessados não são considerados usuários. A tabela contendo uma lista dos usuários, suas descrições e responsabilidades, encontra-se na seção 3.2.

Nome	Descrição	Responsabilidades
Módulo Welcome e Usuários	Professores e alunos do curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria de PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas	O módulo é responsável pelo cadastro e login de todos os usuários que possuirão acesso ao sistema.

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	

	do IFSP-SBV.	
Módulo Gestão de Reclamações Gerais	Professores e alunos do curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria de PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas do IFSP-SBV.	O módulo é responsável pelo gerenciamento das reclamações gerais incluídas no sistema.
Módulo Ferramentas de Apoio / Reclamações	Professores e alunos do curso Técnico em Informática Integrado ao Ensino Médio, da matéria de PDS: Prática e Desenvolvimento de Sistemas do IFSP-SBV.	O Módulo é responsável por gerenciar.
Gabinete do Prefeito	Coordenação e integração das ações da Administração Municipal.	Assessorar o Prefeito quanto às questões legislativas, emitindo pareceres técnicos, bem como, nas relações parlamentares.
Administração da Prefeitura	Responsável pelos poderes Executivo e Legislativo.	Garantir a prestação de serviços municipais de acordo com as diretrizes de Governo.
Desenvolvimento Econômico	Promover as potencialidades econômicas de São João da Boa Vista.	Coordenar os programas e projetos de fomento de atividades promotoras de aumento de divisas para o município.
Segurança e Trânsito	Deve cumprir autônoma e diretamente as atividades de julgamento das infrações de trânsito, mesmo que não possua agente de fiscalização.	Planejamento, execução, projeto, regulamentação, operação e fiscalização de trânsito de veículos, de pedestres e de animais e o desenvolvimento da circulação e da segurança de ciclistas no âmbito de sua circunscrição.
Assistência Social	Trabalha em busca dos direitos dos indivíduos.	Viabilizar transporte, acomodação e tratamento para quem precisa de atendimento na rede pública.
Comunicação Social	Estabelecer comunicação entre o poder público municipal e os municípios.	Desenvolver atividades relativas à comunicação, coordenar e supervisionar, em conjunto com a Secretaria de Governo, as atividades de cerimonial.
Cultura	Responsável por planejar, sugerir e implantar as políticas municipais de apoio e incentivo à cultura.	Estabelecer as diretrizes de ação para respaldo aos grupos artísticos, aos estabelecimentos públicos de caráter cultural, promover programas e eventos e velar pelo patrimônio cultural material e imaterial do município.
Educação	Coordenar e conduzir os processos educacionais da secretaria.	Favorecer que a equipe trabalhe de maneira articulada para consolidar o plano de governo da prefeitura e cumprir o planejamento estratégico estabelecido.
Engenharia	Desempenha atividades de análise e elaboração de pareceres técnicos, projetos e execução do trabalho especializado referente à preservação dos recursos naturais, qualidade e produção vegetal.	Efetuar supervisão, planejamentos, pesquisas e estudos referentes a projetos de engenharia agrônoma.

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais		Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)		Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc		
Esportes	Coletar informações e identificar problemas relacionados à operacionalização das atividades realizadas.	Verificar o controle e utilização dos bens do município; controlar e fiscalizar a frequência dos servidores da divisão; expedir atos convocatórios para reuniões dos órgãos junto aos quais atuam.
Finanças	É o órgão responsável pela gestão de recursos monetários municipais.	Arrecadar tributos, controlar as entradas de repasses de outros entes políticos, executar os pagamentos dos dispêndios públicos e manter o planejamento de contas a pagar.
Procuradoria-Geral do Município	É o órgão jurídico e instituição de caráter permanente, com vinculação direta ao prefeito, tendo por finalidade definir o posicionamento técnico-jurídico do município.	Consultoria e assessoramento jurídico e técnico legislativo do poder executivo, assistindo o prefeito no controle interno da legalidade dos atos da administração pública.
Meio Ambiente, Agricultura e Abastecimento	Responsável pela política de meio ambiente, agricultura e abastecimento do município.	Promover, de forma permanente, a proteção ambiental a nível da administração, permeando e institucionalizando as ações inerentes à proteção ao meio ambiente, conforme previstas na legislação.
Gestão e Planejamento Urbano	É o órgão de assessoramento do prefeito nas questões referentes ao planejamento estratégico, acompanhamento, controle de atividades, metas, programas municipais, articulação, assessoramento geral e técnico dos diversos órgãos da administração.	Coordenar e elaborar estudos, pesquisas e diagnósticos de natureza social e econômica. Elaborar, com acompanhamento do Departamento de Finanças, o orçamento anual do município. Coordenar o processo de participação da comunidade na elaboração de planos estratégicos.
Recursos Humanos	É setor matriz de uma organização. É a área responsável pela capital humana.	É o órgão responsável por promover o recrutamento, seleção, colocação, treinamento, aperfeiçoamento, a profissionalização e valorização do servidor municipal, avaliação e desenvolvimento de recursos humanos.
Saúde	Coordena e planeja o SUS em nível municipal, respeitando a normalização federal e o planejamento estadual.	Promover, proteger e recuperar a saúde, garantindo atenção qualificada e contínua aos indivíduos e às coletividades, de forma equitativa.
Secretaria Geral	Coordenar serviços internos da prefeitura. Coordenar e controlar os serviços de transporte interno.	Elaborar normas e promover atividades relativas ao recebimento, distribuição, controle do andamento, triagem e arquivamento dos processos e documentos em geral.
Obras e Serviços Públicos	Responsável por atender ao Governo, a assistir a população em tudo que se refere a obras e serviços públicos, com atuação físico-territorial, atentando aos aspectos sociais e de bem estar, econômicos, administrativos e políticos, viabilizando sempre as propriedades.	Tem como função a construção de obras sociais, praças, bem como a revitalização, reforma e manutenção geral dos prédios públicos em tudo que se fizer necessário; a preservação do meio ambiente; a limpeza, coleta e destinação final de resíduos; e também administração dos cemitérios.
Turismo	Atividade econômica representada pelo conjunto de transações compra e venda de serviços turísticos efetuadas	Proporcionar ampliação das receitas diretas e indiretas, gerar desenvolvimento local e assegurar mais autonomia e liberdade de escolhas para o município.

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	

	entre os agentes econômicos do turismo.	
Habitação	Responsável por acompanhar e avaliar, além de formular e propor, os instrumentos para a implementação da Política Nacional de Habitação, em articulação com as demais políticas públicas e instituições voltadas ao desenvolvimento urbano.	Desenvolve e coordena ações que incluem desde o apoio técnico ausente, federados e os setores produtivos até a promoção de mecanismos de participação e controle social nos programas habitacionais. Cabe também coordenar e apoiar as atividades referentes à área de habitação no conselho da cidade.
Tecnologia da Informação	Responsável pelo gerenciamento, análise, monitoração e controle de todas as atividades e soluções providas por meio dos recursos de TI.	Viabilizar a produção, armazenamento, transmissão, acesso e segurança no uso das informações.
Proteção e Bem-Estar Animal	É responsável por realizar articulação entre Estado e Município para a defesa dos animais domésticos.	Promover a educação para a guarda responsável no intuito de desenvolver a cultura estadual de defesa dos cães e gatos.
Gestor	Responsável pelo gerenciamento do sistema.	Utilizar os recursos oferecidos para gerenciar as Reclamações Gerais e gerar relatórios.
População de SJBV	Moradores da cidade de São João da Boa Vista.	Utilizar os recursos oferecidos para fazer as Reclamações Gerais.

3.2 Resumo dos Usuários

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

Nome	Descrição/Atitude	Envolvido	Grau de Poder	Grau de Interesse	Positivos	Negativos
Gestor	Responsável pelo gerenciamento do sistema.	Auto-representado	10	8	Propicia o bom funcionamento do sistema	Analisa periodicamente o conteúdo dos usuários.
População (usuários)	Administra a inserção de dados, contendo as informações de reclamação.	Auto-representado	10	10	Gerenciamento de suas publicações e praticidade de uso.	Falha nas inserções de dados referentes às reclamações armazenadas; falta de conhecimento

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	

						na utilização do sistema.
Gestor do Setor da Prefeitura	Responsável de cada setor da prefeitura pelo gerenciamento das reclamações enviadas.	Auto-representado.	10	10	Recebe as reclamações já destinada para o setor específico.	Analisa com frequência as reclamações enviadas pelos usuários.

3.3 Necessidades Principais dos Envolvidos ou Usuários

Seguem as principais necessidades das soluções existentes, conforme o ponto de vista dos envolvidos ou dos usuários.

Necessidade	Prioridade	Preocupações	Solução Atual	Soluções Propostas
Enviar Reclamações Gerais para Setor da Prefeitura	Alta	Registrar e enviar problemas ao sistema, os quais serão redirecionados à prefeitura, em seus respectivos setores.	N/A	Desenvolver e implantar um sistema que permita a população enviar reclamações diretamente para um setor da prefeitura responsável por ela, agilizando o processo de resolução do problema.
Gestão das Reclamações Pessoais Enviadas	Alta	Gerenciar, configurar e formatar as reclamações pessoais já enviadas ao sistema.	N/A	Desenvolver e implantar uma ferramenta que permita que os usuários editem ou apaguem suas próprias reclamações, dando-lhes certa autonomia sobre suas publicações.
Gestão de Reclamações Gerais Resolvidas e Não Resolvidas	Alta	Gerenciar as pendências de reclamações, bem como as já solucionadas pelos profissionais competentes ao trabalho.	N/A	Desenvolver e implantar uma ferramenta para que o gestor do setor da prefeitura possa gerenciar as reclamações enviadas pelos usuários, organizando-as entre as reclamações que já foram resolvidas e as que ainda serão.
Avaliar Resolução das Reclamações Enviadas	Alta	Sobre as reclamações já solucionadas, é de poder do usuário avaliá-las, numa	N/A	Desenvolver e implantar uma ferramenta para que os usuários consigam fazer uma avaliação das reclamações solucionadas publicadas no sistema, permitindo assim,

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	

		escala de 1 a 5.		que a prefeitura saiba se a solução foi satisfatória ou não.
Gerar Relatório de Reclamações Gerais por Setores da Prefeitura	Alta	Gerar relatórios que constem dados necessários para a evolução diária da população como um todo.	N/A	Desenvolver e implantar uma função que gere relatórios sobre as reclamações gerais enviadas para os setores da Prefeitura.
Quantidade de Reclamações por Dia no Período Escolhido	Média	Apresentar a quantidade de reclamações diárias presentes no sistema em um período escolhido.	N/A	No relatório, gerar uma parte que apresente reclamações enviadas em um período específico, permitindo assim, uma maior facilidade para que o gestor do setor da prefeitura, por exemplo, visualize quais tipos de reclamações são mais frequentes.
Reclamações Resolvidas x Reclamações Pendentes	Média	Apresentar quais reclamações foram resolvidas e quais ainda não foram resolvidas.	N/A	No relatório, gerar uma parte em que compare as reclamações pendentes e as que já foram resolvidas, para que assim possa ser visibilizado o que ainda há de ser feito.
Média das Avaliações das Resoluções das Reclamações Gerais	Média	Apresentar a média das avaliações dadas pelos usuários.	N/A	No relatório, gerar uma parte em que apresente a média das avaliações feitas pelos usuários, permitindo que cada gestor do setor da prefeitura observe se o serviço prestado para a solução do problema apresentado foi satisfatório ou insatisfatório.

4. Visão Geral do Produto

Esta seção oferece uma visão de nível superior dos recursos do sistema Sustenta São João e configurações de sistema. Ela é constituída pelas subseções:

- Perspectiva do Produto;
- Suposições e Dependências.

4.1 Perspectiva do Produto

Os Componentes do Sistema desenvolvido através do Módulo de Gestão de Reclamações Gerais propiciarão a implementação de diversas funcionalidades que atendem às solicitações dos *stakeholders*. O diagrama a seguir ilustra a estrutura da Solução Proposta.

Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	

Figura 1 – Diagrama de Visão Geral



Módulo de Gestão de Reclamações Gerais	Versão: 2.2
Visão (Projeto Acadêmico)	Data: 06/04/23
Gestão de Reclamações Gerais.doc	



4.2 Suposições e Dependências

A utilização das linguagens PHP, HTML e MySQL no desenvolvimento de um sistema que integre perfis de usuários e proporcione o compartilhamento de informação através de postagens;

5. Recursos do Produto

Benefícios ao Usuário	Recursos de Suporte
<ul style="list-style-type: none"> - Praticidade para fazer reclamações sobre um problema diretamente para o setor da prefeitura que é responsável por resolvê-lo. - Agilidade para o setor receber a reclamação, permitindo que o problema seja resolvido mais rápido. - Dar um <i>feedback</i> da população para a prefeitura a respeito das reclamações resolvidas, permitindo que a prefeitura melhore seus recursos para resolver tipos semelhantes de problemas, caso o <i>feedback</i> seja negativo. 	N/A