

CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC

**TECNOLOGIA EM SISTEMAS PARA INTERNET**

**PROJETO INTEGRADOR: DESENVOLVIMENTO WEB MODULARIZÁVEL**  
**1ª ENTREGA**

ARTHUR BARBOSA LOPES

CAUÃ VIEIRA ALMEIDA

FLAVIA ANDREA PEREIRA MEDIN

LUCAS VIEIRA DA SILVA

LEONARDO HENRIQUE MACIEL

PEDRO HENRIQUE DE OLIVEIRA SOARES

RUAN CARLOS BATISTA DE SOUZA ARAUJO

REBECA DE VASCONCELOS CARICIO

CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC  
SENAC EAD

2025

CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC

**TECNOLOGIA EM SISTEMAS PARA INTERNET**

**PROJETO INTEGRADOR: DESENVOLVIMENTO WEB MODULARIZÁVEL**  
**1ª ENTREGA**

Trabalho de Projeto Integrador  
desenvolvido como exigência para obtenção  
de nota parcial para o curso de Tecnologia em  
Sistemas Para Internet – Centro Universitário  
SENAC, sob orientação do professor Carlos  
William Ferreira  
de Lima.

CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC

SENAC EAD

2025

## **RESUMO**

Este trabalho apresenta o Gestor de Demandas Públicas, um aplicativo desenvolvido para aprimorar a transparência e a eficiência na gestão municipal, permitindo a comunicação direta entre cidadãos e o poder público. A plataforma centraliza solicitações da população sobre problemas urbanos, como falhas na iluminação, buracos no asfalto e infraestrutura pública deficiente, garantindo que as demandas sejam registradas, encaminhadas e acompanhadas em tempo real.

A pesquisa foi estruturada com base na realidade digital do Brasil, onde a maioria dos domicílios já possui acesso à internet, tornando a digitalização desse processo viável e essencial. O projeto abrange diferentes personas envolvidas no processo de gestão pública, incluindo o cidadão que registra as demandas, os assessores legislativos que organizam os pedidos e os gestores responsáveis pela execução das melhorias.

Por meio de uma interface intuitiva e funcionalidades estratégicas, o Gestor de Demandas Públicas oferece uma solução escalável e aplicável a qualquer município, promovendo maior engajamento da população na administração pública. O trabalho destaca o impacto positivo da ferramenta na otimização dos recursos, na fiscalização social e no fortalecimento da participação cidadã, contribuindo para uma gestão mais transparente e eficiente.

## SUMÁRIO

<b>1. VISÃO DO PRODUTO</b>	5
<b>2. PERSONAS</b>	5
<b>3. JORNADAS</b>	6
3.1. Jornada de Maria Souza	6
3.1.1. Estágio: Consciência	6
3.1.2. Estágio: Consideração	7
3.1.3. Estágio: Decisão (Registro)	7
3.1.4. Estágio: Uso	7
3.1.5. Estágio: Fidelização	8
3.2. Jornada de Fernanda Lima	8
3.2.1. Estágio: Consciência	8
3.2.2. Estágio: Consideração	9
3.2.3. Estágio: Decisão (Registro)	9
3.2.4. Estágio: Uso	9
3.2.5. Estágio: Fidelização	10
3.3. Jornada de Carlos Menezes	10
3.3.1. Estágio: Consciência	10
3.3.2. Estágio: Consideração	11
3.3.3. Estágio: Decisão (Registro)	11
3.3.4. Estágio: Uso	11
3.3.5. Estágio: Fidelização	12
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	12
<b>REFERÊNCIAS</b>	13

## **1. VISÃO DO PRODUTO**

E se nós, contribuintes, pudéssemos ter uma visão clara, simplificada e em tempo real de onde o governo está aplicando os recursos? Seria mais fácil para o cidadão comum demandar, fiscalizar e cobrar melhorias de forma embasada, correto?

Para preencher essa lacuna, apresentamos o Gestor de Demandas Públicas, um aplicativo centralizador de solicitações, acompanhamento e comunicação direta com o legislativo e o executivo da sua cidade. Um produto modelo, escalável e aplicável a qualquer município do Brasil, promovendo transparência e participação ativa da população na gestão pública.

O Gestor de Demandas Públicas permite que o cidadão relate problemas que precisam de atenção em sua região, como um poste sem iluminação, um buraco no asfalto ou a necessidade de melhorias em equipamentos públicos. Essas demandas são registradas e direcionadas aos responsáveis, que podem atualizar o status do atendimento dentro do próprio aplicativo, garantindo um fluxo de informação acessível e confiável para todos os interessados.

Levando em conta que, em 2023, 92,5% dos domicílios brasileiros já possuíam acesso à internet e que a média de idade do brasileiro é de 35 anos, a digitalização desse processo se torna não apenas viável, mas essencial para modernizar a relação entre governo e população, tornando a gestão pública mais eficiente, transparente e acessível.

## **2. PERSONAS**

### **❖ Maria Souza (Moradora)**

- Idade: 44 anos
- Profissão: Professora
- Desafio: Não sabe para quem reportar os problemas no entorno da escola onde leciona.

- Objetivo: Relatar problemas e acompanhar soluções.
- Como o nosso produto ajuda: Cria um chamado que fica em aberto com a demanda registrada pelo usuário até que os responsáveis visualizem e possam dar prosseguimento.
- ❖ **Fernanda Lima (Captador de demandas)**
  - Idade: 33 anos
  - Profissão: Assessora no Legislativo da Cidade
  - Desafio: Tem dificuldades para organizar e resolver pedidos da população.
  - Objetivo: Melhorar a gestão das demandas da cidade.
  - Como o nosso produto ajuda: Organiza e classifica e filtra as demandas.
- ❖ **Carlos Menezes (Executor de demandas)**
  - Idade: 40 anos
  - Profissão: Secretário de Infraestrutura
  - Desafio: Demonstrar onde os recursos estão direcionados no momento.
  - Objetivo: Acompanhar, divulgar e solucionar os chamados.
  - Como nosso produto ajuda: Forma um canal de divulgação para todos os usuários, do que está sendo feito momento, com texto e mídias.

### **3. JORNADAS**

#### **3.1. Jornada de Maria Souza**

##### **3.1.1. Estágio: Consciência**

- **Ação:**
  - Percebe que o poste da rua ao lado da escola está sem iluminação.
  - Pesquisa no Google: "Como solicitar reparo na iluminação pública"?
- **Emoção:**
  - Frustrada por se tratar de uma rua com alto trânsito de pessoas, mas sem luz.
- **Ponto de Dor:**
  - Não saber a quem recorrer.
  - Oportunidade para o Produto:
  - Levar essa demanda até os responsáveis.

##### **3.1.2. Estágio: Consideração**

- **Ação:**



- Instala o Gestor de Demandas Públicas no seu celular.
- Lê depoimentos de outros chamados no aplicativo.
- **Emoção:**
  - Cética ("Será que isso funciona?").
- **Ponto de Dor:**
  - Não saber em quanto tempo será atendida.
- **Oportunidade:**
  - Com base em chamados relacionados, estimar um prazo de atendimento.

### 3.1.3. Estágio: Decisão (Registro)

- **Ação:**
  - Cadastra um chamado para o reparo da iluminação do poste.
- **Emoção:**
  - Animada, mas pouco esperançosa por se tratar de atendimento público.
- **Oportunidade:**
  - Consegue visualizar o andamento do chamado através do seu perfil.

### 3.1.4. Estágio: Uso

- **Ação:**
  - Visualiza o status do chamado e troca mensagens com os responsáveis pelo conserto.
- **Emoção:**
  - Motivada a acompanhar o caso até à solução.
- **Ponto de Dor:**
  - Chegando próximo do prazo estipulado para solução.
- **Oportunidade:**
  - Pressionar os responsáveis atualizando informações sobre o chamado ainda em aberto.

### 3.1.5. Estágio: Fidelização

- **Ação:**
  - Problema de luz no poste resolvido.
  - Indica para um colega.
- **Emoção:**
  - Satisfeito e confiante.

- **Oportunidade:**

- Nota para usuários e atendimento.

### **3.2. Jornada de Fernanda Lima**

#### **3.2.1. Estágio: Consciência**

- **Ação:**

- Percebe que necessita captar mais demandas para o seu vereador e mostrar mais resultados.
- Pesquisa no Google: "Como organizar e atender melhor a população"?

- **Emoção:**

- Desânimo pela baixa procura do seu vereador.

- **Ponto de Dor**

- Não saber se a população dá crédito ao agente do legislativo.

- **Oportunidade para o Produto:**

- Organizar e entregar essas demandas aos responsáveis.

#### **3.2.2. Estágio: Consideração**

- **Ação:**

- Instala o Gestor de Demandas Públicas no seu celular.
- Lê depoimentos de outros usuários no aplicativo.

- **Emoção:**

- Cética ("Será que isso funciona?").

- **Ponto de Dor:**

- Fazer com que o vereador aceite sua ideia de aceitar demandas pelo meio virtual.

- **Oportunidade:**

- Mostrar que outros vereadores estão em destaque por causa do número de demandas atendidas através do aplicativo.

#### **3.2.3. Estágio: Decisão (Registro)**

- **Ação:**

- Cadastra o vereador e sua equipe no aplicativo.

- **Emoção:**

- Animada, por propor uma ideia nova que foi aderida.

- **Oportunidade:**

- Consegue visualizar e analisar os pedidos da população através do

aplicativo.

#### **3.2.4. Estágio: Uso**

- **Ação:**
  - Analisa e seleciona os chamados para levar para o seu vereador.
- **Emoção:**
  - Motivada a atender os pedidos selecionados.
- **Ponto de Dor:**
  - Enfrentar o ceticismo da equipe.
- **Oportunidade:**
  - Demonstrar o número de pessoas atendidas através do aplicativo e o engajamento da população.

#### **3.2.5. Estágio: Fidelização**

- **Ação:**
  - Demandas atendidas.
  - O Vereador vê resultados e ganha engajamento.
- **Emoção:**
  - Satisfeita e confiante.
- **Oportunidade:**
  - Nota para usuários e atendimento.

### **3.3. Jornada de Carlos Menezes**

#### **3.3.1. Estágio: Consciência**

- **Ação:**
  - Percebe que necessita centralizar demais para redirecionar melhor os recursos disponíveis.
  - Pesquisa no Google: "Como organizar e atender melhor a população"?
- **Emoção:**
  - Desânimo pela alta cobrança e recursos mal distribuídos.
- **Ponto de Dor:**
  - Visualizar quantas demandas estão sendo atendidas pela equipe ao mesmo tempo.
- **Oportunidade para o Produto:**

- Organizar e mostrar as demandas em atendimento.

### **3.3.2. Estágio: Consideração**

- **Ação:**

- Instala o Gestor de Demandas Públicas no seu celular.
- Lê depoimentos de outros usuários no aplicativo.

- **Emoção:**

- Cético ("Será que isso funciona?").

- **Ponto de Dor:**

- Saber para onde enviar os recursos.

- **Oportunidade:**

- Mostrar os chamados em aberto e os recursos destinados, seja em pessoal ou em material de outras demandas.

### **3.3.3. Estágio: Decisão (Registro)**

- **Ação:**

- Atende as demandas via aplicativo.

- **Emoção:**

- Animado por ter uma organização sucinta.

- **Oportunidade:**

- Mostrar que o servidor está trabalhando, onde estão direcionados os recursos e o que está sendo realizado no momento.

### **3.3.4. Estágio: Uso**

- **Ação:**

- Analisa e seleciona os chamados de acordo com prioridade e recursos disponíveis.

- **Emoção:**

- Motivada a atender os pedidos selecionados.

- **Ponto de Dor:**

- Registro das atividades para visualização dos contribuintes.
- **Oportunidade:**
  - Demonstrar o andamento dos chamados via feed no aplicativo.

### **3.3.5. Estágio: Fidelização**

- **Ação:**
  - Demandas atendidas.
  - Colaboradores e contribuintes veem resultados e causam engajamento.
- **Emoção:**
  - Satisfeito e confiante.
- **Oportunidade:**
  - Nota para usuários e atendimento.

## **NOVAS FUNCIONALIDADES**

O cidadão utiliza o aplicativo para relatar problemas que necessitam de atenção em sua comunidade — desde questões de infraestrutura, como postes sem iluminação e buracos no asfalto, até a solicitação de melhorias em equipamentos públicos. Cada demanda registrada é direcionada ao setor responsável.

Para garantir uma gestão eficaz, a plataforma foi aprimorada com duas funcionalidades chave:

**Sistema de Priorização:** O ouvidor responsável pela triagem poderá classificar cada chamado com um nível de prioridade em uma escala de 1 (baixa) a 5 (máxima urgência), permitindo que os recursos sejam alocados de forma mais estratégica.

**Dashboard de Acompanhamento:** Para tornar a visualização das demandas mais amigável e transparente, foi implementado um dashboard dedicado. Acessível a partir da tela principal, este painel permite aos usuários e gestores filtrar as solicitações por critérios como nível de prioridade, data de abertura, e a presença de notas ou anexos, oferecendo uma visão gerencial completa e simplificada do status de cada processo.

Com a atualização do status do atendimento diretamente no aplicativo, o sistema garante um fluxo de informação acessível e confiável para todos os interessados. Levando em conta que, em 2023, 92,5% dos domicílios brasileiros já possuíam acesso à internet e que a média de idade da população é de 35 anos (IBGE, 2022), a digitalização de processos como este não é apenas viável, mas essencial. O Gestor de Demandas

Públicas moderniza a relação entre governo e cidadão, promovendo uma gestão pública mais eficiente, transparente e genuinamente participativa.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Gestor de Demandas Públicas representa uma solução inovadora e essencial para fortalecer a relação entre a população e a administração pública. Com foco na transparência, eficiência e acessibilidade, o aplicativo facilita o registro, acompanhamento e resolução de demandas municipais, proporcionando um canal direto de comunicação entre cidadãos, legisladores e gestores públicos.

Por meio de uma interface intuitiva e funcionalidades estratégicas, o produto atende às necessidades de diferentes perfis de usuários, desde moradores que desejam relatar problemas até autoridades responsáveis pela execução de melhorias. Além de empoderar a população, a plataforma contribui para a otimização dos recursos públicos e a credibilidade dos agentes políticos.

Dado o crescente acesso à internet no Brasil e a necessidade de modernização dos processos governamentais, o Gestor de Demandas Públicas têm o potencial de

transformar a maneira como o cidadão participa ativamente da gestão pública, promovendo maior engajamento, responsabilidade e impacto positivo na sociedade.

## **REFERÊNCIAS**

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). A Internet foi acessada em 72,5 milhões de domicílios do país em 2023. Agência de Notícias IBGE, 2024. São Paulo 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Pirâmide etária. São Paulo 2025.

IBGE, 2022, 92,5% domicílios tinham acesso à Internet no Brasil < <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/21581-informacoes-atualizadas-sobre-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao.html>> Acesso em 23/09