**Reclame UFBA:**

**Facilitando a comunicação entre a comunidade e a Universidade Federal da Bahia**

**Afonso A. Silva, Felipe Gustavo de Souza Gomes, Érica Martins, William Fabian**

1Departamento de Ciência da Computação - Instituto de Matemática – Universidade Federal da Bahia (UFBA) - CEP: 40170-110 - Salvador/BA - Brasil.

**{afonso.aas93, felipegustavo1000, kinhaacm, williamfabianmv}@gmail.com**

***Abstract.*** *The Federal University of Bahia(FUBA) is a very big institution, with many campis spread out around Bahia. Thus, become dificult to the FUBA comunity to know who or which sector they should seek to reclaim when some problem is found. Added to this we have a not effective divulgation of important informations by the university. Such problems causes problems and hurt the students experience. This article shows the ‘Reclame UFBA’, a website that works as a comunication channel between comunity and institute with objective to solve problems on FUBA. The system will make easy the comunication between university and students, and will improve the university in a colaborative way.*

***Resumo.*** *A Universidade Federal da Bahia (UFBA) é uma instituição muito grande, contando com vários campis espalhados pela Bahia. Sendo assim, tornasse dificil para a comunidade UFBA, saber quem ou qual setor devem procura para reclamar quando encontram algum problema. Aliado a isso temos a falta divulgação de maneira efetiva de varias informações importantes por parte da universidade. Tais problemas causam transtornos e prejudicam a experiência dos estudantes. O Presente trabalho apresenta o “Reclame UFBA”, um website que funciona como um canal de comunicação entre comunidade e instituição com o objetivo de solucionar problemas da UFBA. O sistema facilitara a comunicação entre universidade e estudantes, e melhorar a universidade de maneira colaborativa.*

1. **Universidade Federal da Bahia**

A Universidade Federal da Bahia teve seu começo em 18 de fevereiro de 1808, quando o Príncipe Regente Dom João VI fundou a Escola de Cirurgia da Bahia, primeiro curso universitário do Brasil. Ainda no século XIX, incorporou os cursos de Farmácia (1832) e Odontologia (1864), a Academia de Belas Artes (1877), Direito (1891) e Politécnica (1896). No século XX, Isaías Alves criou a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (1941).

Edgard Santos, fundador e primeiro reitor da universidade, nasceu em Salvador, em 1984, formado em medicina. Dirigiu a Faculdade de Medicina. Durante seus 15 anos como reitor(1946-1961) liderou o processo de federalização e implantou a infra-estrutura necessária. Logo no seu primeiro ano de reitorado a Universidade da Bahia se constituiu. Em 1950, passa a Universidade Federal da Bahia, integrando escolas isoladas e institutos de outros cursos. Nos 15 anos de reitorado de Edgard, a UFBA floresceu, sendo alicerce dos fenômenos culturais Cinema Novo e Tropicalismo.

A UFBA hoje é uma das principais universidades do Brasil, sendo considerada 14º melhor universidade do pais pelo Ranking Universitário Folha (2014). Além da qualidade de ensino é UFBA é uma universidade grandiosa, com campis espalhados pela Bahia, onde cada campis tem a sua própria infra-estrutura necessária para que possa funcionar de maneira autónoma. A UFBA conta atualmente com 39 centros universitários.

1. **Problématica**

Devido a grandiosidade da UFBA e a complexa estrutura administrativa, se tornar complicado para a comunidade manter um canal de comunicação com a instituição para ajudar a solucionar os problemas da universidade. Dessa forma, a os estudantes se vêem obrigados a conviver com algum problema, seja ele estrutural ou de qualidade em algum setor, já que a grande maioria não sabe ao certo qual orgão procurar para relatar esses problemas e obter uma solução mais rapidamente.

O que acontece atualmente é que muitas vezes os estudantes acabam não reagindo rapidamente pela falta de conhecimento, e os poucos que buscam os setores responsáveis atrás de solução as vezes não conseguem resolver o problema por não terem mais membros dos estudantes os apoiando. Sendo assim, necessário uso de outros meios como Facebook, para uma mobilização coletiva.

O processo de reclamação atual é lento e requer mais esforço dos alunos. Além de não permite a universidade e aos alunos acompanharem a satisfação da comunidade quanto a qualidade dos serviços oferecidos a infra-estrutura física, e extrair outras informações uteis. Informações essas que poderiam ser usadas para guiarem ações mais efetivas nos pontos de maior reclamação. Dessa forma dificultando o processo conjunto de UFBA e comunidade por uma universidade melhor.

1. **Reclame UFBA**

Nessa conjuntura nasceu o “Reclame UFBA”, um sistema web com o objetivo de resolver esses problemas servindo como um canal de comunicação entre comunidade e instituição. O sistema irá facilitar a jornada dos alunos e da instituição na busca de melhorias no ambiente de ensino. Onde através do sistema será possível registrar reclamações e obter respostas sobre a mesma de maneira simples e pratica.

O Reclame UFBA vai funcionar como um repositório de reclamações, onde os alunos poderão fazer suas reclamações e apoiar reclamações de outros alunos. Enquanto isso os funcionários do setor administrativo poderão ver quais são as reclamações pendentes, e dar uma resposta sobre a solução dessas reclamações para os alunos.

1. **Funcionalidades**

As funcionalidades do Reclame UFBA serão:

* Registro de reclamação
* Registro de respostas de uma reclamação
* Registro de comentários de uma reclamação
* Registro de voto contra ou favor de uma reclamação
* Registro de categorias
* Registro de usuários(Aluno e Administrador)
* Login de usuários
* Busca de reclamações por categoria e palavras chave
* Registro do nível de satisfação do aluno com alguma categoria
* Ranking das categorias com mais reclamações

1. **Arquitetura**

A arquitetura utilizada no sistema será a Model-View-Controller (MVC). O modelo MVC separa os dados da interface grafica. Esse modelo estrutura o projeto de tal maneira que a que interface de grafica(View) esteja separada dos dados(Model), a comunicação entre Model e View é feita por uma camada intermediaria controladora(Controller).

A View é responsável pe visualização. Nessa camada é que estarão os arquivos de interface com usuários(html, css, xml e entre outros). De acordo com o MVC essa camada não deve ser responsável por mais nada além da visualização, não tendo nenhuma informação de negocio, todos os dados a serem apresentados devem ser entregues pela camada Controller.

O Model é a camada responsável pela representação dados, logica de domínio e persitência de dados. Tudo referente a escrita, validação e leitura dos dados se encontra nessa camada. o Model é responsável por fornecer os dados que serão apresentados na View ou persistir os dados provenientes da mesma, sendo essa comunicação com View realizada pela camada Comtroller.

O Controller é a camada responsável por responder a eventos, geralmente ações do usuário. É no Controller que manipulamos e interpretamos as entradas do usuário, e decidimos qual tarefa deve ser executada. Esta camada recebe as informações da View, decide qual Model usar e que pedir do mesmo e por fim, gerar uma nova visualização a partir dos dados vindos do Model. Essa camada é responsável pela comunicação entre View e Model.

A separação proposta pelo MVC traz uma série de vantagens para o processo de desenvolvimento do projeto, como reutilização de código, facilitando o desenvolvimento em equipe e entre outros.

1. **Conclusão**

Com o Reclame UFBA pretendemos fornecer um canal rapido, simples e eficiente de comunicação entre a comunidade UFBA e os setores administrativos. Além disso, com o registros das reclamações e satisfação dos alunos com os serviços oferecidos, se torna possível o processamento destes dados para obtenção de uma serie de informações uteis. Informações essas, que fazem do Reclame UFBA não só um meio de comunicação, mas também uma ferramenta que direcione ações de melhoria nos pontos que mais deixam a comunidade descondente. A criação do Reclame UFBA irá agregar mecanismos que podem ser usados para a melhoria da qualidade da UFBA.

**Referências**

“Universidade Federal da Bahia – A primeira do Brasil”. https://www.ufba.br/historico, Abril

“Ranking de universidades”. http://ruf.folha.uol.com.br/2014/rankingdeuniversidades/, Abri..

Lamim, Jonathan (2012) “MVC - O padrão de arquitetura de software”. http://www.oficinadanet.com.br/artigo/1687/mvc\_-\_o\_padrao\_de\_arquitetura\_de\_software, Abril.

Belem, Thiago (2013) “Mas afinal, o que é o MVC?”. http://blog.thiagobelem.net/o-que-e-o-mvc/>, Abril.

Rivera, Mario C. M. “MVC”. http://www.devmedia.com.br/mvc/12202, Abril.

**Anexos**

Diagramas de caso de uso











