

# Plataforma de Denúncias e Sugestões Comunitárias

Desenvolvimento de um aplicativo mobile voltado para moradores registrarem problemas públicos em sua comunidade, como falhas na iluminação, buracos em vias, acúmulo de lixo e demais ocorrências que impactam a qualidade de vida.

A solução busca aproximar cidadãos e órgãos públicos, oferecendo um canal simples e acessível de comunicação. Através do aplicativo, os moradores poderão relatar situações com fotos, localização georreferenciada e breve descrição. Essas informações serão encaminhadas às entidades responsáveis, que terão acesso a um painel de acompanhamento para priorizar e organizar as demandas.

## Impacto esperado:

- Agilizar a identificação e resolução de problemas urbanos.
- Estimular a participação cidadã na gestão da cidade.
- Promover maior transparência na atuação dos órgãos públicos.
- Contribuir para a melhoria da infraestrutura urbana e da qualidade de vida da população.

## Público (stakeholders)

- moradores em geral
- poder público
- partes envolvidas
  - gerador da ocorrência
  - responsável por resolver a ocorrência
  - responsável pela comunicação com o cliente

## Justificativa

A administração pública enfrenta desafios recorrentes relacionados à manutenção da infraestrutura urbana, à prestação de serviços essenciais e à comunicação eficaz com a população. Entre os principais problemas identificados por comunidades locais, destacam-se:

- Acúmulo excessivo de lixo em rampas e áreas públicas;
- Presença de buracos em grande quantidade na malha asfáltica municipal;
- Morosidade na substituição de postes com lâmpadas queimadas;
- Falta de medicamentos em unidades da rede pública de saúde;
- Lentas respostas em atendimentos hospitalares de caráter eletivo.

A recorrência e a gravidade dessas situações apontam não apenas para falhas operacionais e logísticas, mas também para uma carência de canais eficientes de comunicação entre a população e o poder público. Atualmente, as manifestações populares ocorrem de forma dispersa, sem padronização, rastreabilidade ou priorização sistemática, dificultando a tomada de decisões baseadas em dados reais e atualizados.

## Objetivo

Diante desse cenário, propõe-se o desenvolvimento de uma **Plataforma de Denúncias e Sugestões Comunitárias**, um sistema digital integrado que permita ao cidadão registrar, de maneira simples e georreferenciada, denúncias e sugestões relacionadas a serviços urbanos e políticas públicas.

A plataforma terá como objetivos principais:

1. **Centralizar e categorizar as demandas da população**, fornecendo dados estruturados e acessíveis em tempo real aos órgãos responsáveis;
2. **Reduzir o tempo de resposta do poder público**, por meio da triagem automatizada e priorização de ocorrências críticas;

3. **Aumentar a transparência e a participação cidadã**, permitindo que os usuários acompanhem o status de suas solicitações e contribuam com sugestões de melhoria;
4. **Fornecer indicadores estratégicos à gestão municipal**, com base em dados históricos e geográficos, para subsidiar o planejamento de ações preventivas e corretivas.

Ao transformar manifestações informais em dados sistematizados, o projeto promoverá maior eficiência administrativa, fortalecimento da cidadania e melhoria contínua dos serviços públicos. Trata-se, portanto, de uma iniciativa de alto valor estratégico e social, que alinha tecnologia, participação comunitária e gestão pública orientada por evidências.

### Requisitos funcionais

#### Envio de fotos com geolocalização

- O usuário poderá registrar uma ocorrência anexando uma ou mais fotos do problema.
- O aplicativo coletará automaticamente a localização GPS no momento do envio, vinculando o ponto no mapa à ocorrência.
- Caso o GPS esteja desativado, o sistema permitirá inserir a localização manualmente.

#### Classificação de ocorrências

- O usuário deverá selecionar uma categoria ao registrar a ocorrência (ex.: saúde, trânsito, segurança, iluminação, infraestrutura, limpeza urbana).
- O sistema permitirá adicionar uma breve descrição textual para contextualizar o problema.
- As categorias poderão ser gerenciadas e atualizadas por administradores (órgãos públicos).

#### Painel para acompanhamento de status

- O sistema oferecerá um painel administrativo para que órgãos públicos acompanhem as ocorrências reportadas.
- Cada ocorrência terá um status, como:
  - Aberto (reportado, aguardando análise)
  - Em andamento (em processo de resolução)
  - Resolvido (problema solucionado)

O morador poderá acompanhar pelo aplicativo a evolução do status da sua ocorrência.

O painel permitirá filtros e relatórios por categoria, data, região e status.

Sistema de Notificações Push: Notifique o cidadão quando houver mudanças no status da sua ocorrência (ex: "Sua solicitação foi encaminhada à Secretaria de Obras").

Envie alertas públicos (ex: interdições, campanhas de saúde, eventos da prefeitura, etc.).

Votação ou Curtidas em Ocorrências Públicas: Permite que os usuários "apoiem" denúncias ou sugestões já registradas por outros, priorizando as mais urgentes ou relevantes. Útil para evitar duplicações e gerar rankings por bairro ou tema.

Modo Anônimo: Permite registrar uma ocorrência de forma anônima, garantindo privacidade ao cidadão (útil para denúncias mais sensíveis).

Chatbot ou Assistente Virtual: Auxilia o usuário no registro da ocorrência, esclarece dúvidas e orienta como usar o aplicativo corretamente.

Agendamento de Atendimento: Para casos de sugestões ou demandas que requerem retorno presencial (ex: reunião comunitária, visitas técnicas).

Integração com Ouvidoria e Serviços 156: Encaminhamento automático para sistemas oficiais da prefeitura ou ouvidorias públicas, mantendo interoperabilidade institucional.

Filtros e Busca por Ocorrências: Permite que usuários pesquisem por tipo de problema, local, status ou período. Pode ser útil para jornalistas, gestores e cidadãos interessados.

Histórico Pessoal de Ocorrências: Área onde o usuário visualiza todas as suas denúncias e sugestões enviadas, com datas, status e respostas recebidas.

Avaliação do Atendimento: Após a conclusão da solicitação, o usuário pode avaliar a resposta do órgão público (tempo, qualidade, solução aplicada).

Gamificação / Pontuação por Colaboração: Sistema de pontos ou medalhas para usuários mais ativos ou que contribuíram com denúncias solucionadas — estimula o engajamento.

Multimídia Avançada: Além de fotos, permitir envio de vídeos ou áudios curtos para relatar a ocorrência com mais detalhes.

Acessibilidade: Interface compatível com leitores de tela, modo de alto contraste e comandos de voz para pessoas com deficiência.

Mapa Interativo Público: Exibe no mapa as ocorrências registradas (públicas), com filtros por status ou tipo. Ajuda a identificar padrões por região.

### **Requisitos Não Funcionais**

- Usabilidade: Interface intuitiva, acessível para diferentes perfis de usuários.
- Segurança: Autenticação de usuários, proteção de dados pessoais e criptografia de informações sensíveis.
- Disponibilidade: Sistema acessível 24/7, com tolerância a falhas.
- Desempenho: Processamento ágil de envio de fotos e dados de localização.
- Escalabilidade: Suporte para crescimento no número de usuários e registros ao longo do tempo.