

# **Sistema de Gerenciamento de Serviços ao Cidadão**

## **1. Introdução**

Este projeto tem como objetivo o desenvolvimento de um sistema que permite que cidadãos solicitem serviços públicos diretamente à prefeitura do município por meio de uma plataforma digital. Cada solicitação gera um protocolo único, que pode ser usado para acompanhar o andamento da solicitação.

## **2. Objetivo Geral**

Desenvolver uma aplicação web que permita o cadastro de cidadãos, visualização da carta de serviços municipais, solicitação de serviços públicos e acompanhamento de protocolos.

## **3. Requisitos Funcionais**

**RF01** O sistema deve permitir o cadastro de novos cidadãos com dados básicos (nome, CPF, e-mail, endereço, senha).

**RF02** O sistema deve permitir o login e logout do cidadão.

**RF03** O sistema deve permitir a visualização da Carta de Serviços, contendo os serviços disponíveis, prazos e setores responsáveis.

**RF04** O cidadão deve poder abrir uma solicitação de serviço, preenchendo um formulário com dados do problema.

**RF05** O sistema deve gerar automaticamente um número de protocolo único para cada solicitação.

**RF06** O cidadão deve poder acompanhar o status de sua solicitação por meio do número de protocolo.

**RF07** O sistema deve permitir que administradores visualizem, atualizem o status das solicitações e adicionem comentários.

**RF08** O sistema deve enviar notificação interna (ou via email/simulação) quando o status da solicitação for alterado.

## **4. Requisitos Não Funcionais**

**RNF01** O sistema deve estar disponível 24/7 com interface responsiva.

**RNF02** O sistema deve armazenar os dados em banco de dados relacional.

**RNF03** O número de protocolo deve ser único, sequencial e não editável.

**RNF04** O sistema deve garantir a segurança dos dados com criptografia de senhas.

**RNF05** O sistema deve seguir os princípios da LGPD para tratamento de dados pessoais.

## **5. Regras de Negócio**

**RN01** Um cidadão deve possuir apenas um cadastro ativo no sistema.

- RN02** Um serviço só pode ser solicitado se estiver listado na carta de serviços ativa.
- RN03** Cada solicitação gerará um protocolo no formato ANO/000001 (ex: 2025/000001).
- RN04** O protocolo serve como chave de rastreio e não pode ser alterado.
- RN05** O status de uma solicitação pode ser: Recebido, Em Análise, Em Atendimento, Finalizado, Arquivado.
- RN06** Apenas usuários com perfil administrativo podem alterar o status das solicitações.
- RN07** O cidadão pode visualizar apenas suas próprias solicitações.

## **6. Fluxo Básico de Funcionamento**

### **Cidadão**

1. Acessa o sistema e se cadastra.
2. Faz login e acessa a tela "Carta de Serviços".
3. Seleciona um serviço e preenche o formulário de solicitação.
4. Sistema gera protocolo e exibe para o usuário.
5. Usuário acompanha o andamento por meio do número de protocolo.

### **Admin/Prefeitura**

1. Faz login como administrador.
2. Visualiza nova solicitação.
3. Atualiza status conforme andamento.
4. (Opcional) adiciona comentários para o cidadão.
5. Finaliza ou arquiva a solicitação.

## **2. Telas Principais**

### **Tela de Login/Cadastro**

### **Dashboard do Cidadão**

- Lista de solicitações
- Abertura de nova solicitação

### **Carta de Serviços**

- Lista com descrição e prazo

### **Formulário de Solicitação**

- Campos: serviço, descrição, endereço, anexo

### **Tela de Acompanhamento**

- Número de protocolo, status atual, histórico

## Dashboard do Admin

- Lista de solicitações por status
- Alteração de status e comentários





