Especificação de Requisitos de Usuário

## **Introdução**

O propósito deste documento de especificação de requisitos é definir os requisitos do Sistema de Ouvidoria, que tem como objetivo principal facilitar a comunicação entre o cidadão e a administração pública.

O Sistema de Ouvidoria permite o gerenciamento do cadastro de manifestações como: reclamações, sugestões, denúncias e elogios, que será direcionada aos órgãos públicos responsáveis. O sistema permite também o acompanhamento de uma manifestação, através do número de protocolo gerado automaticamente no momento do cadastro, ou pelo assunto ou pelo tipo de manifestação. Após a análise da manifestação, o sistema permite ao órgão responsável pela análise, a inclusão de uma resposta à manifestação.

## **Classes de usuários**

**Cidadão -** É capaz de criar e acompanhar manifestações, e visualizar notícias.

**Ouvidor** - Responsável por receber as manifestações e encaminhá-las para o órgão público responsável.

**Administrador público** – Responsável por analisar e responder as manifestações cadastradas.

**Administrador do sistema** – Tem a permissão de administração geral do sistema. Pode gerenciar usuários e delegar permissão de administrador a outros usuários, só não possui permissão de acessar funcionalidades relacionadas ao administrador público.

## **Definição de conceitos**

**Administrador do Sistema** - Representa o usuário com poder de delegar funções para outros usuários do sistema.

**Administrador Público -** Representante legal dos órgãos públicos.

**Cidadão -** Pessoa interessada em elogiar algum serviço ou relatar problemas encontrados em seu dia-a-dia.

**Manifestação** - Representa reclamações, sugestões, denúncias e elogios dos cidadãos aos órgãos públicos.

**Notícia -** Informações a respeito de acontecimentos que está ocorrendo na cidade.

**Órgão Público -** É uma unidade com atribuição específica dentro da organização pública.

**Ouvidor -** Pessoa que trabalha na Ouvidoria e que é responsável pelo encaminhamento e/ou alimentação das notícias no site da ouvidoria.

**Tipo de manifestação -** Tipos de manifestações podem ser: reclamações, sugestões, denúncias e elogios.

**Situação da manifestação -** A manifestação pode ter as situações: aberta, fechada, rejeitada, onde aberta significa que a manifestação foi recém criada e pode ou não ter sido encaminhada para o órgão responsável. Fechada significa que a manifestação já foi recebida pelo órgão e respondida pelo mesmo. Rejeitada significa que a manifestação foi recebida pelo órgão mas, por algum equívoco do ouvidor, foi encaminhada para o órgão errado, então ela será rejeitada e deverá ser reencaminhada pelo ouvidor para o órgão correto.

## **Requisitos de Usuário**

Nesta seção são descritos os requisitos de usuário do produto. Na Seção 4.1 são descritos os requisitos funcionais. Na Seção 4.2 são descritos os requisitos não-funcionais.

## **Requisitos funcionais**

**RF01:** O sistema deve permitir ao cidadão cadastrar uma manifestação, informando os seguintes atributos: tipo da manifestação, assunto, opção para determinar que a manifestação é sigilosa, anexos (como fotos, documentos, entre outros) e descrição da manifestação. A situação da manifestação, após ser cadastrada, será estabelecida como “aberta”, e uma mensagem com o prazo máximo para a resposta do setor público responsável e o número do protocolo para que o cidadão possa acompanhar a manifestação será encaminhada para o seu e-mail.

**RF02:** O sistema deve permitir ao cidadão acompanhar manifestação, pesquisando suas manifestações cadastradas, assim como manifestações cadastradas por outros cidadãos e que não sejam sigilosas, filtrando por situação, tipo de manifestação, assunto da manifestação ou protocolo. O cidadão poderá ainda demonstrar interesse em receber notificações em seu e-mail referente a manifestações que não foram cadastradas por ele.

**RF03:** O sistema deve permitir ao administrador público responder a manifestação. Quando a manifestação for respondida, uma mensagem é enviada para o e-mail do cidadão que enviou a manifestação, com o resultado da avaliação da manifestação feita pelo administrador público responsável, de possíveis soluções que podem ser implantadas e um prazo máximo para a implantação delas. Após a resposta do administrador público, a situação da manifestação será estabelecida como “fechada” e não será mais possível realizar alterações na manifestação, sendo possível apenas visualizá-la.

**RF04:** O sistema deve permitir ao administrador do sistema inserir, alterar e excluir um ou mais administradores do órgão público responsável pela análise e resposta à manifestação.

**RF05**: O sistema deve permitir ao administrador do sistema inserir, alterar e excluir ouvidores responsáveis pelo encaminhamento das manifestações para os órgãos correspondentes.

**RF06:** O sistema deve permitir ao cidadão cadastrar ou alterar seus dados cadastrais.

**RF07:** O sistema deve permitir ao ouvidor listar manifestações, filtrando por situação, tipo de manifestação, assunto da manifestação ou protocolo.Depois de obter informação sobre uma manifestação específica o sistema deve permitir ao ouvidor encaminhá-la para o órgão público responsável.

**RF08:** O sistema deve permitir ao administrador público listar manifestações, filtrando por situação, tipo de manifestação, assunto da manifestação ou protocolo. Depois de obter informação sobre uma manifestação específica o sistema deve permitir ao administrador público respondê-la ou rejeitá-la, caso a manifestação tenha sido encaminhada para o órgão público incorreto. Nesse último caso, a situação da manifestação será estabelecida como “rejeitada”.

**RF09:** O sistema deve permitir ao ouvidor cadastrar, alterar e excluir notícias do sistema.

**RF10:** O sistema deve permitir que o usuário visualize as notícias publicadas no site.

**RF11:** O sistema deve permitir que o ouvidor ou administrador público possa pesquisar uma manifestação pelo protocolo da manifestação ou qualquer palavra no conteúdo da manifestação.

**RF12:** O sistema deve permitir a autenticação do usuário apenas com o e-mail e senha.

## **Requisitos não-funcionais**

**RNF01:** O sistema deve salvar as informações no banco de dados imediatamente após a término da manifestação. O tempo máximo para realizar o armazenado no banco de dados é de 15 segundos, caso o tempo seja extrapolado o sistema informa ao usuário que não foi possível estabelecer uma conexão com o banco de dados.

**RNF02:** O sistema deve ser compatível apenas com a plataforma web.

**RNF03:** O sistema deve ser compatível com os principais navegadores (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Internet Explorer).

**RNF04:** O sistema deve distinguir permissões de acesso e identificar os diferentes tipos de usuários (cidadão, ouvidor, administrador público, administrador do sistema).

**RNF05:** O sistema deve ser capaz de garantir a integridade dos dados.

**RNF06:** Os dados do sistema devem ser armazenados pelo SGBD MySQL.

**RNF07:** O sistema deve ter disponibilidade 24 horas por dia e 7 dias por semana.

**RNF08:** O sistema deve ter um design de interface de usuário responsivo.

## **Priorização de Requisitos**

Nesta seção é apresentada a priorização dos requisitos de usuários, onde prioridade 1 é a mais alta e 10 é a mais baixa.

|  |  |
| --- | --- |
| **Id. do Requisito** | **Prioridade** |
| **RF01** | **01** |
| **RF02** | **08** |
| **RF03** | **02** |
| **RF04** | **06** |
| **RF05** | **05** |
| **RF06** | **07** |
| **RF07** | **04** |
| **RF08** | **03** |
| **RF09** | **09** |
| **RF10** | **10** |
| **RF11** | **12** |

## **Requisitos de Usuário versus Casos de Uso**

Nesta seção é apresentada uma correspondência entre requisitos de usuário e casos de uso identificados.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Id. do Requisito** | **Id. do Caso de Uso** | **Nome do Caso de Uso** |
| **RF01** | **CU01** | Cadastrar manifestação |
| **RF02** | **CU02** | Acompanhar manifestação |
| **RF03** | **CU03** | Responder manifestação |
| **RF04, RF05** | **CU04** | Gerenciar usuário restrito |
| **RF06** | **CU05** | Cadastrar usuário |
| **RF06** | **CU10** | Alterar usuário |
| **RF07, RF08** | **CU06** | Listar manifestação |
| **RF09** | **CU07** | Gerenciar notícia |
| **RF10** | **CU08** | Visualizar notícia |
| **RF11** | **CU09** | Pesquisar manifestação |
| **RF12** | **CU11** | Autenticar usuário |

## **Rastreabilidade de requisitos**

A rastreabilidade bidirecional entre os requisitos aqui descritos e os demais artefatos do sistema está definida em [Planilha de Rastreabilidade](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1O--zSLatSqYdax30P0YVN97Y6TKWrov8oiJaPvvwHwQ/edit#gid=964437842). Todos elementos rastreados, incluindo os requisitos, utilizam seus identificadores únicos como referência no documento de rastreabilidade.