

## RESUMO

### Plataforma para Denúncias de Problemas Urbanos

**Pedro Henrique Rosa Peres Machado<sup>1</sup>; Luiz Gustavo Soares Nunes<sup>1</sup>; Marcelo Miranda Monteiro Júnior<sup>1</sup>; Maria Clara Mendonça Delfino Osorio<sup>1</sup>; Juliano Costa de Sá<sup>1</sup>; Luciane Carvalho Jasmin de Deus<sup>1</sup>.**

*1 – UniFOA, Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.*

[202510685@unifoa.edu.br](mailto:202510685@unifoa.edu.br)

0009-0002-0898-5046; 0009-0002-5658-7907; 0009-0006-3335-267X; 0009-0002-4266-9928; 0009-0009-3408-236X; 0000-0002-2050-739X

**Resumo:** Este artigo apresenta o desenvolvimento de um website voltado à identificação e exposição de problemas urbanos relacionados à infraestrutura dos municípios. A plataforma tem como objetivo permitir que os cidadãos relatem, de forma anônima, segura e acessível, deficiências nos serviços públicos, enquanto possibilita à gestão pública visualizar essas informações de maneira transparente. Trata-se de uma iniciativa séria, mas com abordagem prática e acessível, que busca solucionar em tempo real os problemas cotidianos enfrentados pelos cidadãos, promovendo a participação ativa da população na melhoria dos serviços públicos. A metodologia utilizada para a concepção do website foi o Design Thinking, que orientou todas as etapas do projeto. Inicialmente, aplicou-se a fase de Empatia, por meio de pesquisas, entrevistas e observações, com o intuito de compreender as reais necessidades dos usuários. Em seguida, foi realizada a Definição dos objetivos, do público-alvo e dos problemas centrais a serem resolvidos. A etapa de Ideação envolveu sessões de brainstorming para geração de ideias criativas e soluções viáveis. Posteriormente, desenvolveu-se a Prototipagem utilizando a plataforma Figma, permitindo a criação de simulações interativas do site e experimentação das funcionalidades. O website foi projetado para ser acessível tanto em computadores quanto em dispositivos móveis, utilizando recursos como a geolocalização para facilitar o envio preciso das ocorrências. A experiência do usuário contempla etapas simples e intuitivas, como a identificação do problema, seleção do órgão competente e a confirmação do envio. O sistema também realiza o registro dos dados e gera estatísticas sobre a evolução das denúncias e das respectivas resoluções dentro de prazos estipulados. A geolocalização automática permite a criação de um mapa termográfico, que utiliza cores para representar a concentração de problemas reportados, facilitando a análise visual por parte das autoridades. A proposta é iniciar com um projeto-piloto em áreas restritas, testando a usabilidade e a eficiência da plataforma, com a perspectiva de expansão progressiva conforme as demandas identificadas.

**Palavras-chave:** Cidadania ativa, Design Thinking, Gestão urbana, Participação social, Plataforma digital.