

CICLO

1

- a. Refinar o Plano de Trabalho a partir de uma abordagem significativa, realizada em conjunto com o Cliente;
- b. Apresentar os membros da equipe de trabalho da Caiena e da CGE para estabelecer um ambiente de colaboração e alto rendimento;
- c. Construir um novo Plano de Trabalho e apresentar relatório preliminar;
- d. Apresentar a metodologia ágil de trabalho a todos os participantes;
- e. Identificar melhorias e pontos positivos no processo de trabalho;
- f. Fazer acordo sobre os próximos passos.



OBJETIVOS



D1

Apresentação do Plano de Trabalho

- Apresentar os membros da equipe da Caiena e da CGE.
- Refinar o plano de trabalho junto do cliente.
- Apresentar a metodologia Ágil de Trabalho.
- Fazer acordos sobre os próximos passos.

FASE

Apropriação / Pesquisa



D2

Produção de relatório preliminar

Produzir um relatório organizando os dados coletados nas reuniões e oficinas.

FASE

Apropriação / Pesquisa



D3

Registro audiovisual

Captura, edição e entrega dos registros audiovisuais das reuniões ao cliente.

FASE

Apropriação / Pesquisa

CICLO

2

- a. Definir fontes de dados para coleta de dados e realização de análises;
- b. Identificar primariamente os tipos de usuários e demandas;
- c. Construir relatório analítico contendo evidências, diretrizes e sugestões de encaminhamentos para os projetos;
- d. Identificar melhorias no ciclo de trabalho corrente;
- e. Apresentar o relatório analítico.



OBJETIVOS



D4

Relatório analítico - usuários, demandas, desafios e oportunidades

Construir relatório contendo:

- Fontes de dados para coleta e realização de análises.
- Tipos de usuários e demandas.
- Evidências, diretrizes e sugestões de encaminhamento para os projetos.
- Melhorias no ciclo de trabalho corrente.

FASE

Apropriação / Pesquisa

CICLO

3

- a. Refinar a identificação dos perfis de usuários e suas demandas;
- b. Observar e analisar o comportamento dos usuários cidadãos e servidores enquanto envolvidos nas atividades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- c. Coletar e sistematizar dados de pesquisas primárias com usuários finais;
- d. Validar hipóteses para gerar insumos sobre a jornada dos usuários finais no Sistema de Relacionamento Público;
- e. Criar e registrar a jornada dos usuários no Sistema de Relacionamento.



OBJETIVOS



D5

Pesquisa de formulários de coleta de dados via web

- Refinar a identificação dos perfis dos usuários do Sistema.
- Identificar os formulários de coleta de dados via web mais adequados e validá-los junto da CGE.

FASE

Apropriação / Pesquisa



D6

Elaboração de roteiro de estudo etnográfico

Elaborar roteiro de estudo etnográfico e validá-lo junto da CGE.

FASE

Apropriação / Pesquisa



D7

Relatório analítico sobre a jornada dos usuários

- Validar hipóteses e obter informações sobre a jornada dos usuários finais no Sistema de Relacionamento Público.
- Criar e registrar a jornada dos usuários no Sistema de Relacionamento.

FASE

Apropriação / Pesquisa



D8

Pesquisa

Realizar uma pesquisa explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados.

FASE

Apropriação / Pesquisa

CICLO

4

- a. Mapear os processos atuais relacionados com Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- b. Identificar melhorias nos processos e sugerir mudanças para tornar os processos mais eficientes, considerando a perspectiva dos usuários cidadãos e servidores;
- c. Definir o modelo de monitoramento da experiência dos usuários;
- d. Identificar acervo de sistemas, dados, informações que podem ser integradas e reaproveitadas.



OBJETIVOS



D9

Elaboração de mapa dos processos atuais

Elaborar um mapa organizado e sistematizado contendo os processos atuais.

FASE

Apropriação / Pesquisa



D10

Remodelagem do fluxo de negócio

- Elaborar nova sugestão de modelo do mapa de processos.
- Criar relatório contendo a descrição desse novo fluxo.

FASE

Apropriação / Pesquisa



D11

Relatório - sistemas, dados, informações e plataformas atuais

Criar um relatório contendo acervos de sistemas, dados e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento.

FASE

Apropriação / Pesquisa



D12

Especificar um modelo de monitoramento da experiência dos usuários

Especificação de um modelo de monitoramento da experiência dos usuários, que contenha indicadores e metodologias.

FASE

Apropriação / Pesquisa

CICLO

5

- a. Implementar a estrutura organizacional da Ouvidoria, com base nos marcos legais estabelecidos no Estado do Ceará;
- b. Implementar mecanismo de autenticação e permissão de usuários;
- c. Implementar mecanismo básico para acesso à informação;
- d. Implementar as funcionalidades conforme os padrões de acessibilidade estabelecidos no eMAG.



OBJETIVOS



D13

Elaboração de layout e interfaces

Design das interfaces dos mecanismos de consulta e visualização de informações e provisão de recursos de acessibilidade.

FASE

Desenvolvimento



D14

Desenvolvimento de funcionalidades básicas

Projeto e desenvolvimento de funcionalidades essenciais à construção das ferramentas avançadas do Sistema.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

6

- a. Incrementar o Sistema de Relacionamento com novas funcionalidades para Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- b. Incrementar a arquitetura de informação do Sistema;
- c. Avaliar e adequar a linguagem utilizada no sistema de acordo com os variados perfis de usuários.



OBJETIVOS



D15

Melhoria e desenvolvimento de funcionalidades

Projeto e desenvolvimento de novas funcionalidades identificadas em conjunto com a CGE.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

7

- a. Implementar novas funcionalidades no Sistema relativas à Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- b. Implementar uma versão responsiva, empacotada como WebApp, para dispositivos móveis.



OBJETIVOS



D16

Melhoria e desenvolvimento de funcionalidades

Projeto e desenvolvimento de novas funcionalidades identificadas em conjunto com a CGE.

FASE

Desenvolvimento



D17

Desenvolvimento de WebApp com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Projeto e elaboração de funcionalidades relacionadas à Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

8

- a. Novas funcionalidades implementadas;
- b. Foco em funcionalidades que estimulem a colaboração entre os usuários e integração com redes sociais.



OBJETIVOS



D18

Melhoria e desenvolvimento de funcionalidades

Projeto e desenvolvimento de novas funcionalidades com foco na colaboração entre os usuários e a integração com redes sociais.

FASE

Desenvolvimento



D19

Aprimoramento do WebApp com novas funcionalidades

Projeto e elaboração das funcionalidades relacionadas à Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

FASE

Desenvolvimento



D20

Implementação de novas funcionalidades de colaboração e integração com redes sociais

Projeto e desenvolvimento de novas funcionalidades que facilitem a colaboração entre os usuários e a integração com redes sociais.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

9

- a. Construir ferramentas que permitam estabelecer canais de comunicação e medição da satisfação do usuário.
- b. Identificar métricas que possam embasar análises de satisfação e que suportem o processo de decisão;
- c. Construção de um módulo funcional para emissão de relatórios sobre a experiência dos usuários.



OBJETIVOS



D21

Construção de ferramentas de comunicação com os usuários

Projeto e desenvolvimento de ferramentas que estabeleçam canais de comunicação com os usuários.

FASE

Desenvolvimento



D22

Construção de ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário

Projeto e desenvolvimento de ferramenta capaz de analisar informações sobre o uso da plataforma e, a partir delas, emitir relatórios sobre a experiência dos usuários.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

10

- a. Entregar novas funcionalidades para medição da experiência de uso dos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.



OBJETIVOS



D23

Melhoria e desenvolvimento de funcionalidades

Projeto e desenvolvimento de novas funcionalidades para medição da experiência de uso do Sistema Público de Relacionamento.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

11

- a. Refinar a arquitetura da informação do Sistema;
- b. Refinar a linguagem utilizada no Sistema de modo a atender os diferentes grupos de usuários;
- c. Refinar a usabilidade do Sistema como um todo, revisitando elementos de interface e conceitos gráfico/funcionais;
- d. Construir o manual de arquitetura, usabilidade e linguagem do Sistema Público de Relacionamento: uma abordagem colaborativa.



OBJETIVOS



D24

Produção do manual de arquitetura, usabilidade e linguagem do Sistema Público de Relacionamento

O manual terá uma abordagem colaborativa e servirá como base para avanços futuros.

FASE

Desenvolvimento



D25

Refinamento da arquitetura de informação, taxonomia e ontologia do projeto

Realização de oficina na qual os participantes revisarão a taxonomia e ontologia de conceitos, bem como a linguagem utilizada nas ferramentas do Sistema.

FASE

Desenvolvimento



D26

Refinamento da arquitetura da informação

Refinamento da arquitetura de informação, taxonomia e ontologia do Sistema com base em oficina realizada com usuários.

FASE

Desenvolvimento



D27

Produção de relatório com análise de testes de usabilidade

Realização de testes de usabilidade do Sistema para obter um relatório que reflita a percepção da experiência do usuário final.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

12

- a. Construir novas funcionalidades para o Sistema;
- b. Adequar as funcionalidades conforme os *feedbacks* dos usuários;
- c. Aprimorar ferramentas de busca, filtros e cruzamento de informações.



OBJETIVOS



D28

Melhoria e desenvolvimento de funcionalidades

Projeto e desenvolvimento de novas funcionalidades de busca, filtro e cruzamento de informações, além de adequação de ferramentas conforme *feedback* dos usuários.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

13

a. Construir e consolidar a área administrativa do Sistema.



OBJETIVOS



D29

Desenvolvimento de funcionalidades administrativas do Sistema

Projeto e desenvolvimento de funcionalidades para administrar o Sistema. Serão feitas conversas com a CGE para identificar os principais ajustes.

FASE

Desenvolvimento

CICLO

14

- a. Implementar a camada de serviços e integração do Sistema Público de Relacionamento.



OBJETIVOS



D30

Desenvolvimento de mecanismos de integração com outras ferramentas

Projeto e desenvolvimento de camadas de integração para que o sistema interaja com outras ferramentas.

FASE

Desenvolvimento



D31

Entrega dos códigos-fonte e licenças utilizadas

Organização e entrega dos códigos do sistema.

FASE

Desenvolvimento



Transferência de
Conhecimento e
Treinamento



OBJETIVOS

Proporcionar aos interessados que se apropriem dos conhecimentos relacionados:

- a. à implementação;
- b. às tecnologias envolvidas;
- c. ao projeto de infraestrutura de servidores;
- d. à arquitetura de informação;
- e. aos bancos de dados.



D32

Documentação do Sistema

- Construção da Documentação do Sistema, conforme requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão de Qualidade da CGE.
- Reunião de apresentação e entrega da Documentação do Sistema.

FASE

Transferência de Conhecimento e Treinamento



D33

Produção de manuais para profissionais da CGE, da Tecnologia da Informação e de Comunicação

- Construção dos manuais para profissionais da CGE, responsáveis pela gerência do Sistema e para profissionais de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme as entregas de partes do Sistema, assim como eventuais atualizações ou correções.
- Reunião de apresentação e entrega dos manuais para profissionais da CGE responsáveis pela gerência do sistema.

FASE

Transferência de Conhecimento e Treinamento



D34

Produção de manuais técnicos para as equipes de Tecnologia da Informação e Comunicação

Construção dos manuais técnicos feitos para as equipes de Tecnologia da Informação e de Comunicação, contemplando as necessidades de instalação, configuração, parâmetros, suporte, gestão da solução, customização e manutenção, inclusive dos códigos-fonte.

FASE

Transferência de Conhecimento e Treinamento



D35

Treinamento técnico para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação

- Elaborar e preparar o treinamento técnico para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Aplicar o treinamento técnico, que deve ter no mínimo 40 horas, para no mínimo oito técnicos da Tecnologia da Informação e Comunicação.

FASE

Transferência de Conhecimento e Treinamento



D36

Treinamento para gerência do Sistema

- Elaborar e planejar o treinamento para a gerência do Sistema.
- Aplicação do treinamento de no mínimo 40 horas, para duas turmas de dez colaboradores da CGE que atuarão na gerência do Sistema.

FASE

Transferência de Conhecimento e Treinamento



D37

Treinamento para Central de Atendimento Telefônico

- Elaborar e planejar o treinamento para a Central de Atendimento Telefônico.
- Aplicar o treinamento, que deve ter no mínimo 40 horas, para cada turma de quinze colaboradores da CGE que atuarão na Central de Atendimento Telefônico.

FASE

Transferência de Conhecimento e Treinamento



D38

Treinamento para o Serviço de Informações ao Cidadão

- Elaborar e planejar o treinamento para o Serviço de Informações ao Cidadão.
- Aplicar o treinamento, que deve ter dezesseis horas, para dezesseis turmas de vinte pessoas indicadas pela contratante que atuarão como Ouvidores e Responsáveis pelo Serviço de Informações ao Cidadão.

FASE

Transferência de Conhecimento e Treinamento