

Ciclo 10

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 10

Planejamento do Ciclo de Trabalho 10

Relatório da demonstração na Central 155

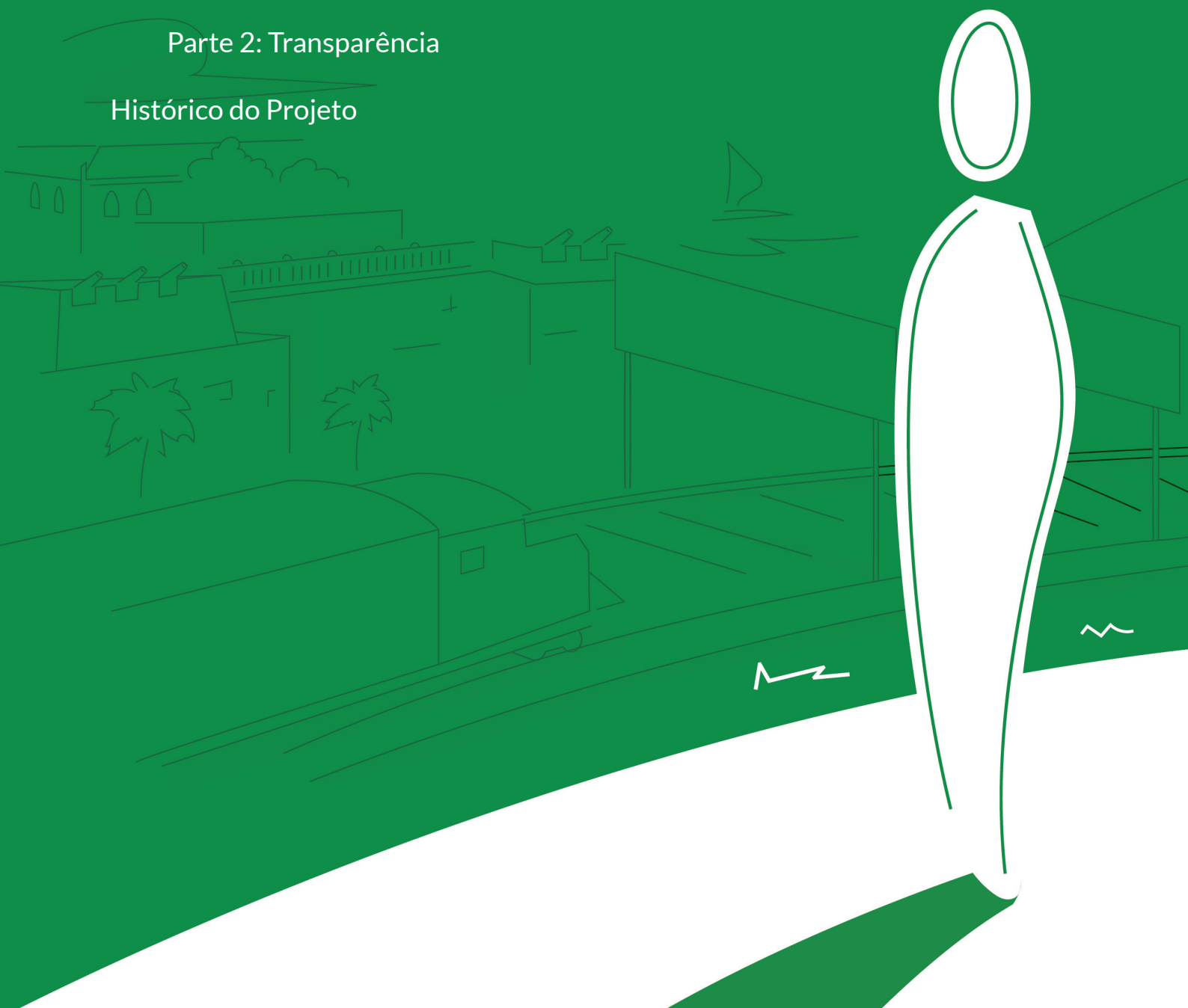
Monitoramento da Experiência de Uso

D30. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema

Parte 1: Ouvidoria e Acesso à Informação

Parte 2: Transparência

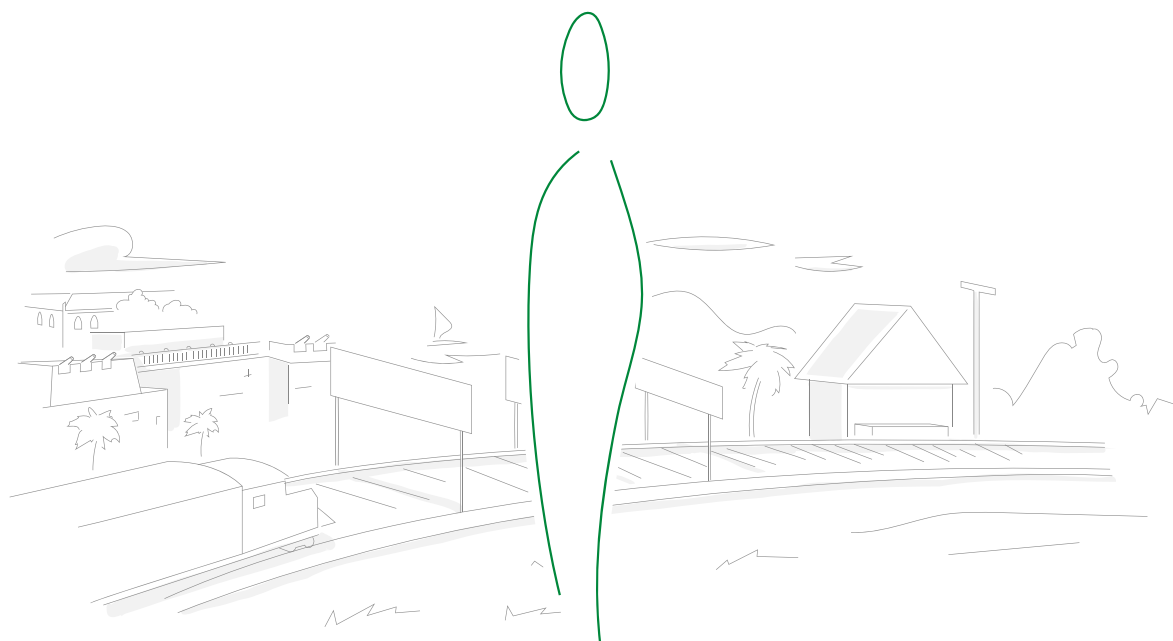
Histórico do Projeto



Sumário

RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 10	5
Resumo executivo	7
Introdução	7
Planejamento e Execução do Ciclo de Trabalho 10	9
Produtos da presente entrega	10
Critérios de Aceite	10
Conclusão e próximos passos	11
PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 10	13
Histórico de Sprints	15
Sprint 5	15
Sprint 6	15
Sprint 7	16
Sprint 8	16
Sprint 9	17
Sprint 10	18
Sprint Backlog	18
Possíveis bloqueios e desafios	20
RELATÓRIO DA DEMONSTRAÇÃO NA CENTRAL 155	21
Introdução	23
A demonstração	23
Saldo da demonstração	26
MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE USO	29
1. Introdução	31
2. Comentários recebidos (Hotjar)	32
2.1. Elogios	32
2.2. Críticas	32
2.3. Sugestões	32
3. Mapas de calor	34
4. Análise das gravações das navegações (Hotjar)	37
Gravação #1029	37
Gravação #1035	37
Gravação #1221 (servidor público)	38
5. Lista de melhorias identificadas	38
D30. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA (PARTE 1 - OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO)	39
Introdução	41
Aprimoramentos nas ferramentas da Central 155	41
Chamado anônimo via Central 155	41
Correção pontual em títulos e nomenclaturas	42
Número do protocolo e senha de acompanhamento	42
Campo de resposta no caso de atendimento do tipo “finalizado”	43
Registro de ocorrências	44
Classificação do chamado no momento da abertura	44
Obrigatoriedades no preenchimento de campos de formulário	45
Tela inicial de consulta de atendimentos	45
Descrição do chamado visível sem precisar acessá-lo	46
Buscar dados pessoais no momento do preenchimento	46

Melhorias gerais	47
Correções pontuais em títulos e nomenclaturas	47
Novos campos no formulário de abertura de um chamado.....	48
Possibilidade de recebimento da resposta via Facebook e Twitter.....	48
Página de edição do perfil	49
Aumento no contraste das letras	49
Destaques nos campos de preenchimento obrigatório.....	49
Marcar um chamado como urgente	50
Melhoria na numeração dos chamados-filhos	50
Ferramenta de avaliação de atendimentos SIC	51
Nova organização do menu de navegação do perfil de admin	52
Integrações	53
Introdução	53
Integração com a Cagece	54
Integração com a ARCE	55
Integração com a SESA	56
Conclusões e próximos passos	57
D30. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA	
(PARTE 2 - TRANSPARÊNCIA)	59
Introdução	61
Dados de Despesas	61
Dados dos órgãos	65
Ferramenta de CMS	67
Página de Servidores Públicos	71
HISTÓRICO DO PROJETO	75



RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 10

Resumo executivo

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades realizadas no Ciclo de Trabalho 10, pautadas pela cerimônia de planejamento e pelo conteúdo do Plano de Trabalho Revisado.

Os maiores focos desse ciclo tiveram relação com a continuidade das implementações e aplicações de melhorias nas ferramentas dos eixos de ouvidoria e acesso à informação, principalmente nas ferramentas destinadas aos atendentes e supervisores da Central 155. Outro grande foco do Ciclo de Trabalho 10 esteve nos dados de transparência no que diz respeito ao consumo dos webservices, elaboração das ferramentas de CMS e front-end do Portal (ou seja, o que será visto pelo cidadão ao acessar o Portal da Transparência).

Também é essencial registrar que neste Ciclo foram iniciados entendimentos com a Secretaria de Saúde do Estado do Ceará - SESA. O objetivo do entendimento foi a integração de ferramentas.

Além disso, a criação dos perfis de sub-rede no SPRC, que está prevista para iniciar no Ciclo de Trabalho 11, vai permitir que os ouvidores vinculados à SESA possuam seus perfis no Sistema com funcionalidades específicas para atender suas necessidades. Dessa forma, espera-se que os profissionais não utilizem sistemas internos "paralelos" ao da Controladoria e Ouvidoria Geral do estado (CGE).

Introdução

O Plano de Trabalho Revisado previa a entrega de um produto ao final do Ciclo de Trabalho 10: *D30. Incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento*. Entre os objetivos previstos, estava:

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

Durante a cerimônia de planejamento, realizada em 31 de agosto de 2017, algumas atividades foram priorizadas, conforme preestabelecido no Termo de Referência. De acordo com o documento, produtos, objetivos e critérios de aceite de cada Ciclo de Trabalho podem ser alterados e renomeados durante as cerimônias de planejamento, realizadas entre as equipes da Caiena e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

Ainda assim, vale destacar que o modelo de monitoramento da experiência de uso do Cidadão está contemplado no SPRC pela articulação de quatro itens:

- Google Analytics;
- Hotjar;
- Pesquisa de Satisfação (prevista para iniciar no Ciclo 13 e finalizar no Ciclo 14);
- Relatórios.

Na época da escrita do Plano de Trabalho Revisado previa-se a construção efetiva do modelo de monitoramento da experiência de uso no Ciclo de Trabalho 11. No entanto, vários dos produtos de monitoramento foram sendo entregues em ciclos anteriores. Essa diluição ocorreu, sobretudo, por conta das demonstrações públicas do SPRC, logo após o primeiro ciclo de desenvolvimento. Assim, o monitoramento da experiência de uso tornou-se um aspecto horizontal a todo o desenvolvimento do projeto e está presente, portanto, desde o Ciclo 5.

Desse modo, o objetivo específico "Entregar novas funcionalidades para medição da experiência de uso dos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência", vem sendo cumprido ao longo dos ciclos anteriores de trabalho. A própria pesquisa de satisfação foi entregue em sua versão mais simples e será finalizada, como já mencionado, entre os Ciclos 13 e 14.

Por essa razão, após a reunião entre as equipes da Caiena e da CGE, os objetivos foram modificados pelos listados abaixo:

- SIC/SOU: ajustes, melhorias e continuidades nas ferramentas iniciadas nos ciclos anteriores;
- Transparência: trabalhar com os dados de receitas, despesas, servidores públicos e ferramenta de CMS;
- Integrações: preparar documentações de APIs para envio à Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) e Agência Reguladora de Serviços Públicos (ARCE); mapear funcionalidades específicas para substituição do sistema interno da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA).

Além dos objetivos mencionados anteriormente, cabe ressaltar que a proposição de melhorias e a implementação de novas soluções ao Sistema é intrínseca a este Projeto.

Planejamento e Execução do Ciclo de Trabalho 10

Desde o Ciclo de Trabalho 6, a Caiena tem dividido as equipes de desenvolvimento e design em duas frentes de trabalho, com o objetivo de englobar Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Uma vez que trabalhou-se em duas frentes (design e desenvolvimento), destacava-se também de forma separada o planejamento e a execução dos trabalhos de cada área. No entanto, desde o Ciclo de Trabalho 9, as equipes de design e desenvolvimento vêm caminhando juntas nas atividades, motivo pelo qual adotou-se a opção de escrever o relatório sem subitens para cada equipe.

Durante o Ciclo de Trabalho 10, as equipes de Design e Desenvolvimento atuaram tanto em melhorias no Sistema quanto em novas funcionalidades, direcionando esforços para garantir uma experiência de uso de melhoria contínua, seja ao cidadão comum ou ao atendente que responde às manifestações. De maneira geral, a equipe se dividiu em duas frentes, uma mais focada no eixo da Transparência e a outra em Ouvidoria e Acesso à Informação. Entre as melhorias realizadas no eixo da Transparência, a equipe deu continuidade ao desenvolvimento dos mecanismos de importação e de modelos de dados, além de implementar os mecanismos que consomem os dados dos *web-services* das páginas de Receitas, Despesas e Servidores Públicos.

Outro importante passo foi dado com a ferramenta de gestão de conteúdo (CMS), desenvolvida também neste Ciclo, junto com a implementação de um *front-end* sugerido pela equipe de Design na página de visualização de dados de Informações sobre Servidores Públicos. A página de CMS será a ferramenta que a equipe da CGE utilizará para editar os conteúdos das páginas do Portal da Transparência. Por meio dela será possível editar os conteúdos visíveis em cada página (como textos e gráficos) e também a hierarquia e estrutura das páginas no menu de navegação do Portal da Transparência.

No eixo de Ouvidoria e Acesso à Informação, uma das principais demandas estava relacionada ao aprimoramento das ferramentas destinadas aos profissionais da Central 155. Entre os *feedbacks* dos atendentes e operadores do Sistema¹, havia a solicitação para consultar chamados realizando uma busca pelo nome ou número do documento do cidadão, além da necessidade de que os chamados-pais e chamados-filhos possuíssem alguma relação numérica entre si. Outra demanda levantada

¹ Para mais informações, consultar Relatório da Demonstração na Central 155.

pelos atendentes foi a possibilidade de inserir uma resposta nos casos de atendimentos classificados como SOU/SIC que já tiverem sido finalizados. Para responder a essas necessidades, as equipes de design e desenvolvimento focaram em ações de melhoria na geração da numeração de chamados, além de uma revisão e aperfeiçoamento nas regras de notificações e permissões de acesso por tipo de perfil de usuário.

É importante citar que as integrações do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará com outros sistemas internos também teve início neste Ciclo 10. A equipe de design elaborou análises e fluxos de mapeamento para integrar o SPRC com os sistemas da Secretaria da Saúde (SESA), da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE) e da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (CAGECE), por meio de perfis de usuários para as sub-redes de ouvidorias.

Produtos da presente entrega

D30: Incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento.

Critérios de Aceite

Como relatado na Introdução deste relatório, os objetivos e produtos entregues neste Ciclo de Trabalho foram reavaliados após conversas entre as equipes da Caiena e da CGE. Por consequência, os Critérios de Aceite também sofreram alterações após a cerimônia de planejamento. A título de registro, abaixo encontram-se os Critérios de Aceite estabelecidos no Plano de Trabalho Revisado e, em seguida, os Critérios de Aceite após a cerimônia de planejamento, sendo este último o adotado para o Ciclo de Trabalho 10.

Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 10 no Plano de Trabalho Revisado:

- Funcionalidades priorizadas e validadas pela CGE;
- Métricas e ferramentas interativas definidas e validadas pela CGE;

- Feedback dos usuários sistematizados e incorporados;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE.

Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 10 após a cerimônia de planejamento:

- Ferramentas da Central 155 aprimoradas após descobertas e levantamentos feitos na demonstração presencial;
- Implementar relação na numeração dos chamados-pais e chamados-filhos;
- Novas regras de notificações implementadas;
- Novas regras de permissões por tipo de perfis implementadas no ciclo de vida de atendimento dos chamados SIC e SOU;
- Continuar implementação dos mecanismos importadores e modelo de dados para Receitas, Despesas e Servidores Públicos;
- Implementação do front-end e ferramentas de visualização dos dados de Transparência (começando por Servidores Públicos);
- Aprimorar ferramenta de gestão de conteúdos (CMS);
- Realizar envio e estabelecer contato via e-mail para interação com profissionais de tecnologia da Cagece e da SESA.

Conclusão e próximos passos

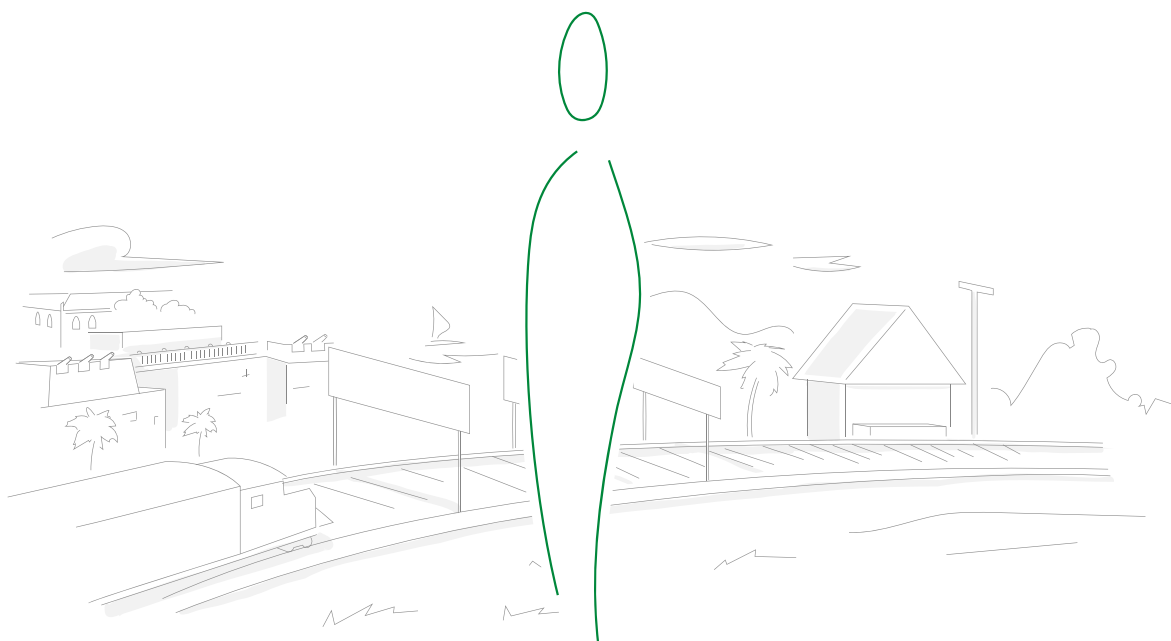
Conforme já mencionado, a experiência de uso do Cidadão com o SPRC está sendo monitorada desde a primeira demonstração pública. O modelo de monitoramento é composto dos seguintes eixos: Google Analytics, Hotjar, Pesquisa de Satisfação (nova versão) e dos relatórios. Assim, nesse ciclo, mais uma rodada de avaliação dos dados de experiência de uso foi feita. Obviamente, não foi analisado o Google Analytics e nem mesmo a pesquisa de satisfação e os relatórios, uma vez que o sistema não está em produção e, portanto, os dados monitorados não teriam relevância. A ferramenta que propiciou e embasou a análise da experiência de uso apresentada foi o HotJar.

A partir da análise do material disponível no HotJar – pequenos vídeos e mapas de calor com o registro integral da experiência de uso da ferramenta tecnológica do SPRC – foi possível construir um entendimento preliminar da experiência e extrair pequenas mas valiosas contribuições do grupo de usuários do SPRC no momento.

Considerando ainda as evoluções nos entendimentos entre Caiena, CGE e andamento do trabalho, foi proposto o quarto aditivo. Nesse aditivo, os produtos a serem entregues no Ciclo de Trabalho II são os seguintes:

- D31: Camada de integração e serviços.
- D32: Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema.
- D33: Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários (cidadãos).
- D34: Integração com redes sociais.

É importante frisar que, a partir destes produtos previstos, os objetivos, escopo e critérios de aceite serão refinados durante a cerimônia de planejamento que ocorrerá nos dias 27 e 28 de setembro com a participação da equipe da Caiena e da CGE. Essa premissa está aderente ao que determina o Termo de Referência – ao sugerir metodologia ágil como método de governança – e ao Plano de Trabalho apresentado na proposta técnica da Caiena e refinado com os cidadãos no Ciclo de Trabalho I.



PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 10

Histórico de Sprints

Sprint 5

Período:

27/03 até 20/04

Dias úteis:

16

Esforço:

149 story points (9,31 SP/Dia)

Objetivo:

Estar com uma primeira versão do software preparada para primeira demonstração pública

Critério de aceite:

Sucesso da Demonstração Pública 1

Sprint 6

Período:

02/05 até 22/05

Dias úteis:

14

Esforço:

193 story points (13,78 SP/Dia)

Objetivos:

1) Documentar regras de negócio e fazer mockups sobre SOU/SIC; 2) Iniciar o desenvolvimento de funcionalidades para o eixo de transparência começando por uma ferramenta estilo "Dados Abertos"; 3) Aprimorar a compreensão sobre as fontes de dados

Critério de aceite:

Para desenvolvimento em transparência: ter uma ferramenta básica para receber, consumir e acessar dados de receitas da SEFAZ e de Obras (os dados consumidos foram priorizados de acordo com a disponibilização por parte da COTIC)

Sprint 7

Período:

29/05 até 23/06

Dias úteis:

19

Esforço:

225 story points (11,84 SP/Dia)

Objetivos:

1) Consumir os dados de Receitas, Contratos, Convênios e Servidores para visualizar no Administrador; 2) Design vai propor como vamos apresentar os dados; 3) Design vai descobrir o que é a Participação e Planejamento; 4) Criar e publicar páginas utilizando o gerenciador de conteúdos

Critério de aceite:

1) Visualizar dados de Receitas, Contratos, Convênios e Servidores; 2) Entendimento sobre Planejamento e Participação; 3) Gerenciador de conteúdo funcionando e testado

Sprint 8

Período:

03/07 a 21/07

Dias úteis:

15

Esforço:

254 story points (16,9 SP/Dia)

Objetivos:

1) Implementar novas funcionalidades de Ouvidoria e Acesso à Informação; 2) Incrementar o ciclo de vida de um chamado; 3) Implementar CRUDs administrativos para criação de listas relacionadas às novas funcionalidades; 4) Realizar segunda iteração de design para o Portal da Transparência.

Critério de aceite:

1) Chamado pode passar por várias etapas e perfis no fluxo de vida de atendimento; 2) Órgãos setoriais e áreas internas podem realizar suas etapas do atendimento dentro do sistema; 3) Funcionalidades para cadastro de assunto, subassunto, unidade, subunidade, programa orçamentário e tipo de serviço; 4) Entendimento sobre a relação da amostragem de dados de Despesas e a exibição dos dados no Sistema; 5) Mockup de Despesas; 6) Mockup da homepage do

Portal da Transparência; 7) Proposta de reorganização dos menus do Sistema logado como admin.

Sprint 9

Período:

24/07 a 25/08

Dias úteis:

25

Esforço:

405 story points (16,2 SP/Dia)

Objetivos:

1) Implementar novas funcionalidades de Ouvidoria e Acesso à Informação; 2) Implementar ajustes nas ferramentas já existentes; 3) Implementar regras de negócio de chamados SIC; 4) Implementar funcionalidades para criação de relatórios; 5) Implementar funcionalidades específicas para a Central 155; 6) Elaborar regras de envio de notificações; 7) Realizar entendimento sobre integração do SPRC com ferramentas da ARCE, CAGECE e SESA.

Critério de aceite:

1) Possibilidade de abrir chamados no sistema de forma identificada, mas sem possuir um perfil; 2) Regras específicas de chamados SIC implementadas para abertura e atendimento dos chamados; 3) Regras para chamados sigilosos implementadas; 4) Formulário para abertura de denúncias otimizado; 5) Ferramenta para solicitação de prorrogação no prazo de atendimento do chamado implementada; 6) Regras de permissões com base nos perfis de usuários otimizadas; 7) Novos perfis de usuários criados; 8) Ferramenta específica para operadores da Central 155 desenhadas e implementadas; 9) Primeira versão da ferramenta para geração de relatórios implementadas; 10) Regras para envio de notificações estabelecidas; 11) Entendimento aprofundado sobre a integração entre o SPRC e ferramentas paralelas da ARCE, CAGECE e SESA.

Sprint 10

Período:

28/08 a 22/09

Dias úteis:

19

Esforço:

297 story points (15,6 SP/Dia)

Objetivos:

1) SIC/SOU: ajustes, melhorias e continuidades nas ferramentas iniciadas nos ciclos anteriores. 2) Transparência: trabalhar com os dados de receitas, despesas, servidores públicos e ferramenta de CMS. 3) Integrações: preparar documentações de APIs para envio à Cagece e ARCE; mapear funcionalidades específicas para substituição do sistema interno da SESA.

Critério de aceite:

1) Ferramentas da Central 155 aprimoradas após descobertas e levantamentos feitos na demonstração presencial. 2) Implementar relação na numeração dos chamados-pais e chamados-filhos. 3) Novas regras de notificações implementadas. 4) Novas regras de permissões por tipo de perfis implementadas no ciclo de vida de atendimento dos chamados SIC e SOU. 5) Continuar implementação dos mecanismos importadores e modelo de dados para Receitas, Despesas e Servidores Públicos. 6) Implementação do front-end e ferramentas de visualização dos dados de Transparência (começando por Servidores Públicos). 7) Aprimorar ferramenta de gestão de conteúdos (CMS). 8) Realizar envio e estabelecer contato via e-mail para interação com profissionais de tecnologia da Cagece e da SESA.

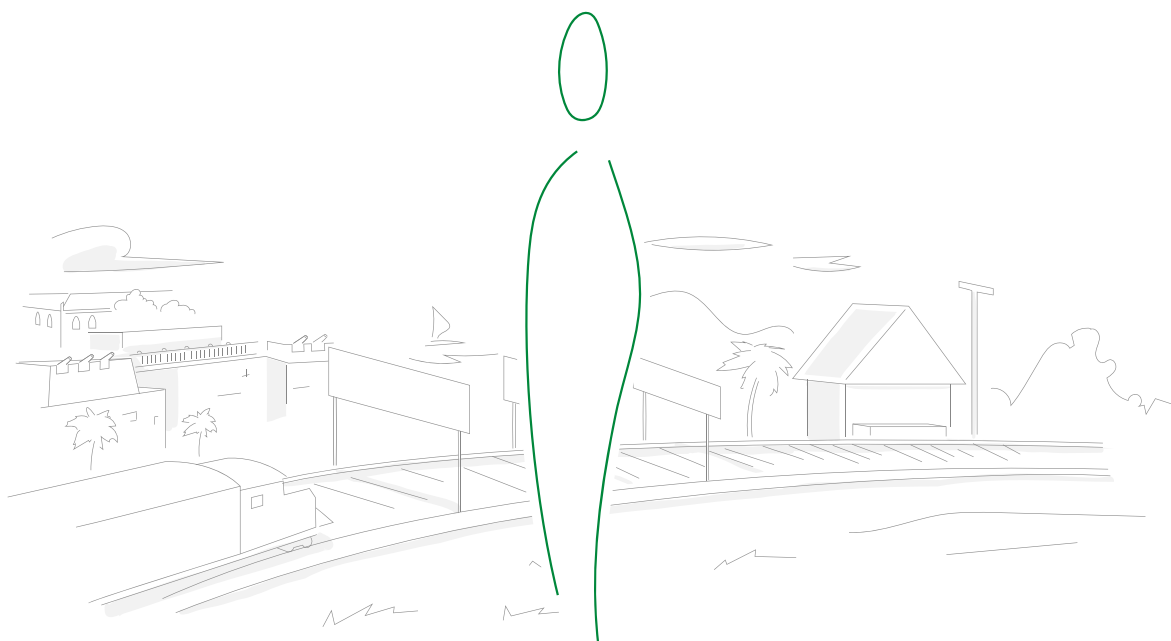
Sprint Backlog

- Melhorias para perfis da Central 155:
 - Como atendente 155, quero consultar atendimentos que não geraram um chamado SOU ou SIC e poder continuar a realizar o atendimento caso o contato com o cidadão seja reestabelecido.
 - Como atendente 155, quero consultar chamados realizando uma busca pelo nome ou número do documento do cidadão.

- Como atendente 155, quero buscar por chamados SOU e SIC em uma só lista.
- Como atendente 155, quero um campo para inserir a resposta nos casos de atendimentos classificados como SOU/SIC finalizados.
- Como atendente 155, quero visualizar o conteúdo da descrição de um chamado sem necessariamente precisar entrar na página dele.
- Como atendente 155, quero que as regras de obrigatoriedade para preenchimentos sejam revistas para certos contextos específicos.
- Como atendente 155, quero preencher assunto, subassunto e programa orçamentário no momento do preenchimento do restante do chamado.
- Como operador do Sistema, quero que os chamados-pais e chamados-filhos possuam alguma relação numérica entre si.
- Como operador do Sistema, quero que novos tipos de notificações sejam disparados quando certas ações forem realizadas dentro do Sistema.
- Como administrador do Sistema, quero que as regras de permissões por tipos de perfis sejam revistas e aprimoradas.
- Como administrador do Sistema, quero que os mecanismos para trabalhar dados de Receitas, Despesas e Servidores Públicos estejam implementados.
- Como administrador do Sistema, quero que a ferramenta de gestão de conteúdos de Transparência seja aprimorada.
- Como cidadão, quero que a visualização de dados seja implementada.
- Como servidor público da Cagece e ARCE, quero conhecer as APIs do SPRC para realizar a integração entre os sistemas internos e o SPRC via *webservice*.
- Como operador da SESA, quero que o SPRC incorpore as funcionalidades necessárias para a substituição de meu sistema interno.

Possíveis bloqueios e desafios

- Validação da matriz de notificações junto da comissão da CGE.
- Validação da matriz de permissões por tipos de usuários junto da comissão da CGE.
- Resposta dos responsáveis por tecnologia das setoriais ARCE e Cagece.
- Liberação de acesso aos *webservices* dos dados de Transparência.



RELATÓRIO DA DEMONSTRAÇÃO NA CENTRAL 155

Introdução

Uma das propostas de design do SPRC é a de torná-lo uma ferramenta que seja aderente e realmente um instrumento facilitador das rotinas e processos de trabalho dos servidores públicos que o utilizarão.

Tendo em vista que uma grande parte das demandas de ouvidoria do Governo do Estado de Ceará possuem como porta de entrada a Central 155 de atendimento telefônico, é inquestionável a relevância do Sistema para os profissionais que trabalham atendendo os cidadãos manifestantes por telefone.

Durante o desenvolvimento do Ciclo de Trabalho 9, as equipes de design e desenvolvimento da Caiena desenharam e implementaram a primeira versão das ferramentas do SPRC destinadas aos profissionais da Central 155.

Em aderência às metodologias ágeis propostas pela Caiena neste projeto e visando atingir o objetivo de uma ferramenta que seja a melhor e mais adequada possível dentro do prazo do projeto, a Caiena realizou uma demonstração do Sistema presencialmente na Central 155.

A demonstração

No dia 28 de agosto de 2017, uma segunda-feira, a Caiena se dirigiu até Canindé, no endereço da Central 155, com uma equipe composta por três integrantes: Hugo Pereira, Nilson Oliveira e Paulo Latancia. Além dos profissionais da CGE que ficam alocados em Canindé, também esteve presente Jean Lopes, membro da comissão do SPRC.

As oportunidades de melhoria identificadas durante a demonstração pública estão detalhadas nas páginas 26 e 27 deste relatório.

A demonstração se estendeu durante o período da manhã e parte do período da tarde, sendo que foi um momento bastante valioso de envolvimento dos profissionais não apenas nos próprios testes, mas também em momentos de conversas e discussões que acabaram resultando em inúmeras oportunidades de melhorias para o Sistema em direção a obtenção de uma ferramenta adequada e aderente à rotina de trabalho dos atendentes e supervisores.

Na primeira parte da manhã, foi realizada uma demonstração e conversa junto da coordenadora da Central 155, Zeneide Araújo. O momento se mostrou bastante relevante para a melhoria das ferramentas do Sistema no que diz respeito, principalmente, a regras de negócios.

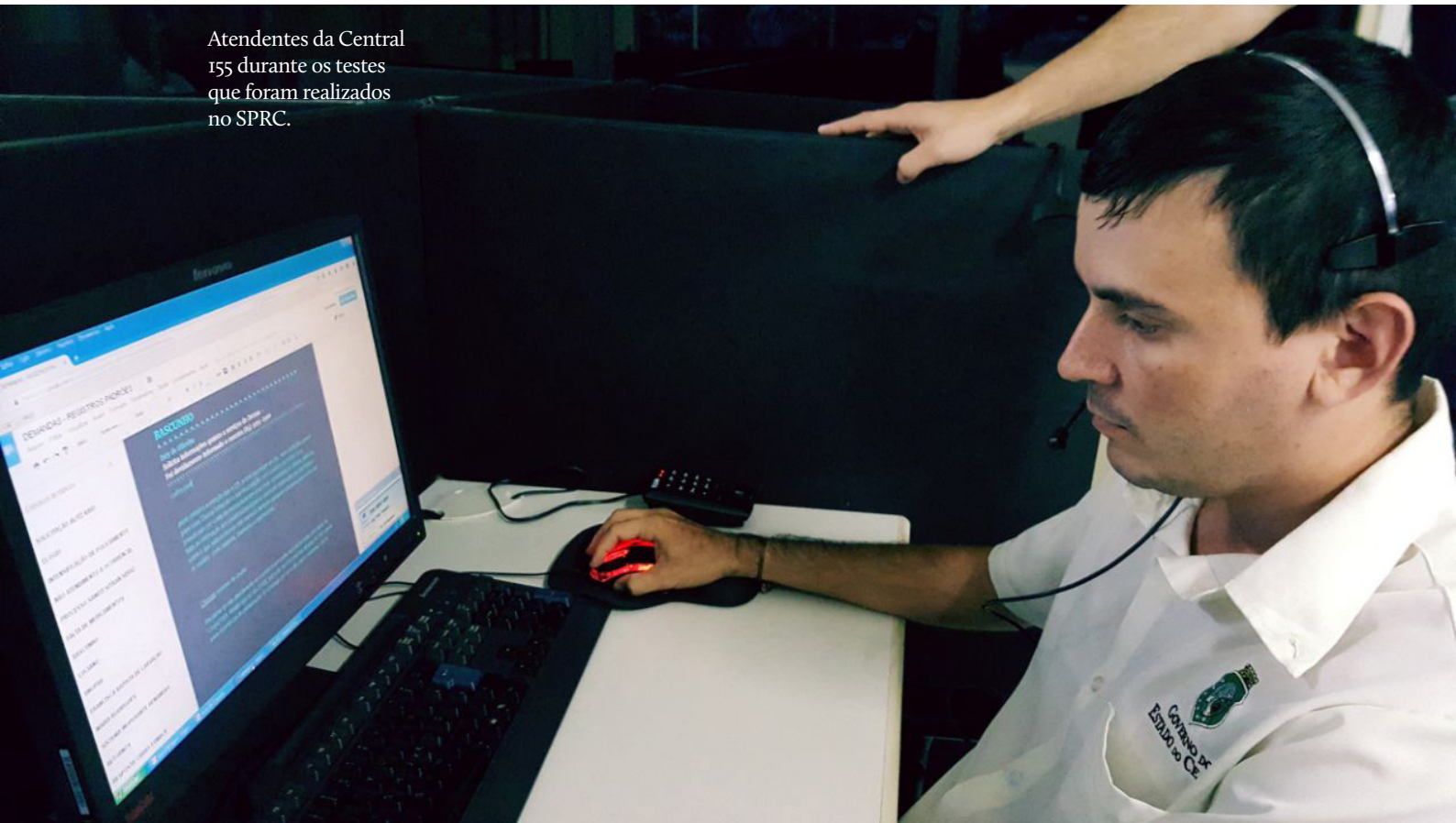


Sessões de demonstração e diálogo foram realizadas com três grupos de atendentes da Central 155.

Em seguida, iniciou-se uma série de apresentações e testes junto dos atendentes. Na primeira parte da manhã, foram realizadas duas sessões de demonstrações das ferramentas para grupos de atendentes e, no período da tarde, foi realizada uma sessão. Após cada uma das sessões, os grupos puderam compartilhar suas primeiras impressões, críticas, elogios e sugestões de melhorias.

Após este momento de diálogo, o grupo elegia um dos atendentes para participar ativamente do teste das ferramentas. Primeiramente, era realizado um teste em caráter de teste: um dos integrantes da equipe do projeto realizavam uma ligação que era atendida pelo participante do teste. O conteúdo da ligação era feito em forma de simulação de um caso real, criando o contexto mais realístico possível para o primeiro teste. Em seguida, o atendente envolvido nos testes se dirigia a seu posto de trabalho e, acessando o SPRC de lá, aguardava a chegada de uma nova ligação e, utilizando as ferramentas do SPRC, realizava o registro do atendimento. Em paralelo, preenchia a manifestação no atual SOU, para que fosse informado ao cidadão o correto número de protocolo de acompanhamento da manifestação.

Atendentes da Central 155 durante os testes que foram realizados no SPRC.



Saldo da demonstração

Os principais pontos positivos trazidos pelos servidores públicos da Central 155 durante a demonstração dizem respeito a:

- Facilidade de uso do novo Sistema.
- Leveza visual das novas interfaces.
- Não existência do tempo de expiração da sessão.
- Facilidade no fluxo de trabalho do supervisor.
- Velocidade da navegação entre as páginas.
- Velocidade de carregamento na aplicação de filtros nas listas.

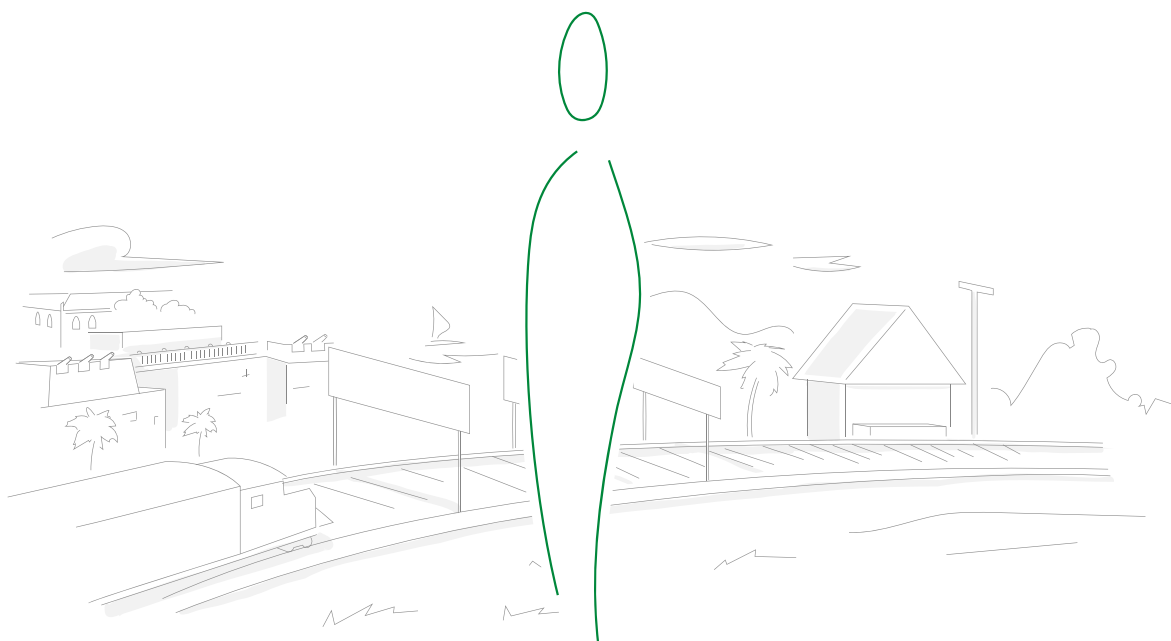
Apenas observando de perto e conversando com as pessoas que utilizarão a ferramenta é que torna-se possível descobrir e identificar todas as peculiaridades de seus trabalhos e extrair ideias de melhorias para as ferramentas desenvolvidas e, finalmente, atingir uma ferramenta adequada e facilitadora da rotina de trabalho dessas pessoas.

A demonstração presencial realizada na Central 155 foi um momento único e de grande valor para a identificação dessas melhorias. As melhorias realizadas em decorrência da demonstração na Central 155 estão documentadas na parte 1 do subproduto *D30. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema*.

Em síntese, as melhorias identificadas estão relacionadas a:

- Formulário de chamado anônimo via Central 155.
- Adequações em títulos de botões e campos de formulários.
- Recebimento de protocolo e senha para encaminhamento ao cidadão por telefone.
- Novos campos no formulário de preenchimento de uma nova manifestação.
- Novos tipos de atendimento.
- Novos filtros e formas de buscar um chamado ou um cidadão.
- Melhoria no fluxo do registro de ocorrências em chamados já abertos.

- Campos de classificação do chamado no momento de sua abertura.
- Regras de obrigatoriedade no preenchimento de alguns campos do formulário.
- Possibilidade de editar as informações pessoais do cidadão após a abertura do chamado.
- Completar campos para preenchimento de atendimentos SIC e SOU do tipo "finalizados".
- Novas formas de receber resposta (Facebook e Twitter).



MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE USO

1. Introdução

O presente relatório é a continuidade da proposta realizada pela Caiena de realizar um monitoramento contínuo da experiência de navegação e usabilidade no SPRC por meio dos dados capturados pela ferramenta Hotjar. Instalada durante o Ciclo de Trabalho 6, a ferramenta captura dados sobre os acessos realizados ao Sistema. Esses dados englobam desde a simples quantidade de acessos registrados, passando pela geração de mapas de calor acerca dos cliques realizados pelos usuários, realiza gravações da íntegra da navegação e ainda oferece a possibilidade do usuário inserir um comentário, sugestão, crítica ou elogio estando em qualquer página do Sistema.

Já foram entregues dois relatórios de monitoramento de experiência de uso, sendo um deles como parte da entrega do Ciclo de Trabalho 7 e outro como parte da entrega do Ciclo de Trabalho 9.

Para o presente relatório, foi considerado o período entre os dias 25/08/2017 e 21/09/2017. Neste período foram realizados 61 acessos ao ambiente de demonstração do Sistema, sendo todos os acessos feitos no território do Brasil. Desse total de 61 acessos, foram 55 acessos via desktop e 6 via smartphones.

É natural essa redução no número de acessos em comparação ao último relatório entregue que foi realizado logo após o lançamento dos testes públicos no ambiente de demonstração, ocasião que proporcionou 213 acessos. Durante o mesmo período analisado, foram recebidos 9 comentários por meio da ferramenta Hotjar. Ainda sobre o mesmo período, não foram recebidas novas respostas na pesquisa de satisfação via Formulário Google, portanto, esse meio não foi considerado para o presente relatório.

Nos itens seguintes, a análise é aprofundada a partir do tipo do monitoramento feito. Primeiramente, fala-se especificamente dos dados coletados por meio de comentários enviados pelos usuários na ferramenta Hotjar. Em seguida, é feita uma análise a partir do mapa de calor dos cliques e interações dos usuários no Sistema. A seguir, são analisadas as gravações das navegações realizadas das interações dos usuários com as interfaces do Sistema. Por último, é sintetizada uma lista de melhorias identificadas por meio do presente monitoramento da experiência de uso.

2. Comentários recebidos (Hotjar)

Durante o período da coleta de informações, foram recebidos 9 comentários válidos de cidadãos na ferramenta de envio de feedback por meio de comentários abertos.

Os 9 comentários se traduzem em 4 elogios, 1 crítica e 4 sugestões por meio de triagem e classificação feitas manualmente pelos responsáveis pela elaboração do monitoramento.

Os elogios serão apresentados a seguir e, no item seguinte, as críticas e as sugestões serão analisadas.

2.1. Elogios

"Estou conhecendo o sistema, mas adorei a idéia e espero que o sistema tenha continuidade e seja alimentado adequadamente para que o cidadão tenha acesso às informações necessárias."

"Excelente. De fácil manuseio."

"Muito legal. Acesso fácil e sem burocracia."

"Informações claras e acesso rápido."

2.2. Críticas

"Tem que mudar muita coisa ainda, fico observando a gente faz um reclamação na ouvidoria passa mais de 30 dias e não se tem uma resposta, e quando dão um resposta são só argumentos sem fundamento, tem que dar a resposta já com o problema solucionado."

Acreditamos que esta crítica esteja relacionada a uma insatisfação na experiência do serviço de ouvidoria como um todo e não especificamente acerca do Sistema. Provavelmente a insatisfação é decorrente de um caso negativo vivenciado pelo cidadão. Deste modo, não foram extraídas sugestões de melhorias para o Sistema.

2.3. Sugestões

"Não precisar sair da tela para encaminhar ao órgão competente. Abrir as possibilidades nessa tela."

Servidor público sugere que, no momento da triagem de um chamado, seja possível editar os órgãos responsáveis pelo atendimento

daquela demanda sem necessariamente precisar passar por uma tela específica para a seleção do órgão. De uma perspectiva de usabilidade, recomendamos que este fluxo continue da forma como é atualmente (sendo necessário navegar a uma página específica para a edição dos órgãos), pois dessa forma a interação torna-se mais previsível e também reduz-se a probabilidade de erros por ser necessário um maior número de cliques para validar a ação (em casos desse tipo, pode-se dizer que chegar no número adequado de cliques é uma saída melhor do que tentar reduzir ao máximo o número de cliques necessários para completar a ação).

"Acho magnífico essa ideia, mas deveria ser divulgada em outros meios de comunicação para que toda sociedade cível possa opinar e ser participativo nas ações públicas."

A Caiena e a CGE tem executado o plano de comunicação elaborado no Ciclo de Trabalho 2 e também esclarecidos em um subproduto entregue no Ciclo de Trabalho 9 (D28. Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários e para análise e emissão de relatórios sobre a experiência de navegação e usabilidade do usuário (Monitoramento)).

"Testes (Perfil Área Interna); Nesse tipo de perfil não deverá ter a funcionalidade de classificar a manifestação, pois isso é atribuição do ouvidor e da CGE. Esse perfil deverá ter mecanismos de busca para consultar chamados e respostas e ter relatórios."

A sugestão diz respeito a regras para os tipos de permissões nas ferramentas do Sistema por tipo de perfil de operador. A sugestão foi documentada e será feita uma conferência para verificar se o cenário proposto já está incorporado na matriz de permissões por tipo de perfis que será incorporada no Sistema.

"Acho que teria que modificar critério para confirmar o chamado, já que criei um chamado, informando só o 'tipo de denúncia'."

Usuário sugere uma revisão nos critérios das regras de validação nos campos de preenchimento obrigatório.

3. Mapas de calor

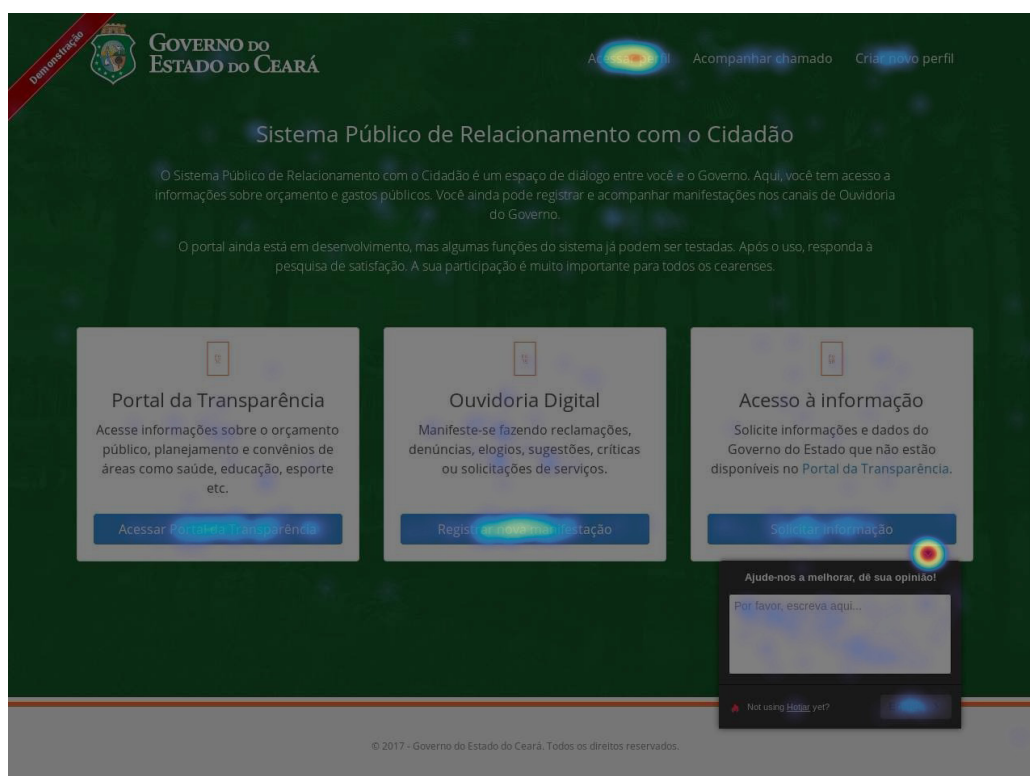
Por meio da ferramenta Hotjar, foram criados mapas de calor com quantidade de cliques por locais da tela para três páginas diferentes: a página inicial do Sistema; a página de criação de um novo chamado de Ouvidoria logado no perfil de cidadão; a página de criação de um novo chamado anônimo de Ouvidoria.

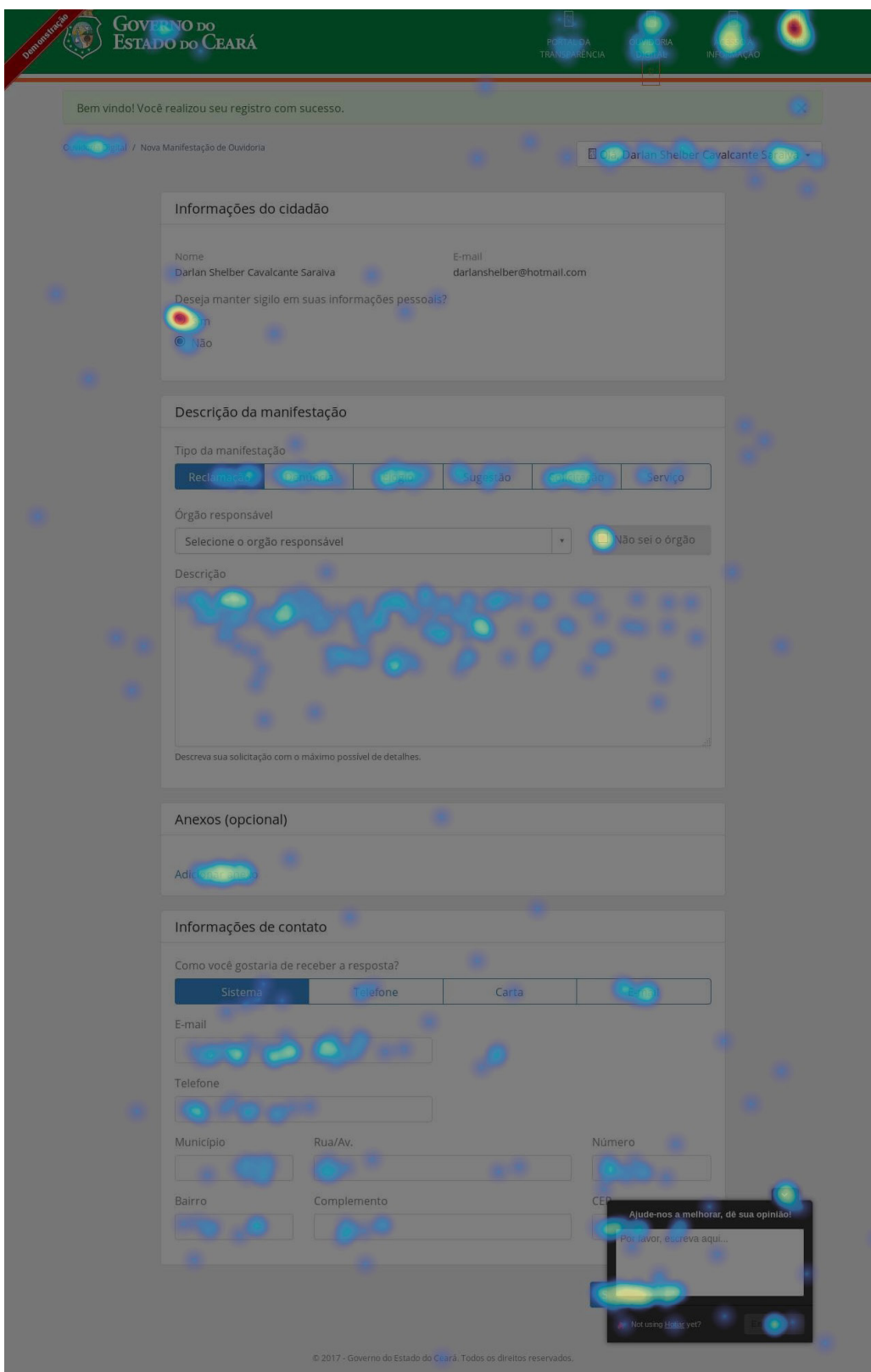
As regiões em azul representam áreas que tiveram poucos cliques. A evolução para o verde, em seguida para o amarelo e depois para o laranja indicam o crescimento no número de cliques. As áreas em vermelho são as mais clicadas.

A importância desses mapas de calor é a indicação de que os botões e links nas páginas possuem uma aparência visual que, por si só, induz o usuário a saber que se trata de um elemento clicável.

Os mapas a seguir, embora sejam parecidos com os que foram documentados no relatório entregue no Ciclo de Trabalho 9, estão atualizados com os 61 novos acessos além dos outros 213 obtidos anteriormente. Portanto, consideram um total de 274 acessos.

Mapa de calor indicando as áreas mais clicadas na página inicial do SPRC.





Mapa de calor indicando as áreas mais clicadas na página do formulário de abertura de um novo chamado logado.

Mapa de calor indicando as áreas mais clicadas na página do formulário de abertura de um novo chamado anônimo.



Os mapas de calor monitorados no Ciclo 10 são úteis para verificar alguns itens importantes da experiência de uso. O primeiro deles é que os usuários, de fato, não desejam ter em suas telas, mecanismos de pesquisa, sem que eles acionem o mecanismo. Isso pode ser notado pelo alto índice de cliques no controle que fecha a caixa de diálogo para fornecer opinião. Está explícito, sobretudo, na figura que representa a página inicial.

É possível notar também que os usuários, em muitos casos, não acessam o seu perfil e vão direto para os links de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação. Isso indica que os usuários vão direto para a ação final da sua interação, isto é: abrir um chamado, solicitar informação ou acessar transparência. Recomenda-se que a página inicial mantenha links fáceis para os usuários chegarem nas ações principais de sua interação de modo fácil, como é na atual versão da página inicial.

4. Análise das gravações das navegações (Hotjar)

Gravação #1029

O cidadão inicia a navegação clicando no botão "nova solicitação de acesso à informação". Ao se deparar com as duas escolhas possíveis (acessar perfil ou abrir o chamado sem perfil), rapidamente opta pela primeira opção e clica no botão "ainda não possui um perfil?" ao final do formulário. Preenche os campos necessários para a criação de seu perfil e cria o perfil com sucesso. Após a criação do perfil, o usuário é encaminhado diretamente à página de "nova manifestação de ouvidoria" – apesar de, antes de ter criado o perfil, ter clicado em "nova solicitação de acesso à informação" – e segue o preenchimento dos campos necessários para manifestar-se. Opta por receber a resposta via "sistema" e, portanto, compreende que não precisa preencher nenhum outro campo desta parte do formulário. Em seguida, clica em "salvar", é direcionado para a página de confirmação da abertura e clica em "confirmar abertura" e recebe a mensagem de confirmação da abertura de sua manifestação.

Conclusões: é necessário que, quando o cidadão chegou à tela de "criar novo perfil" por meio de um dos links: "nova manifestação de ouvidoria" ou "nova solicitação de acesso à informação", posteriormente ele seja direcionado para o formulário respectivo a seu clique. Na gravação observada, o cidadão iniciou clicando em "acesso à informação", depois foi para "criar perfil" e, em seguida, o Sistema o direcionou a "ouvidoria".

Gravação #1035

O cidadão inicia sua navegação clicando em "nova manifestação de ouvidoria". Ao se deparar com as três possibilidades possíveis de prosseguir, opta pelo login. Contudo, preenche seu e-mail e senha sem ainda possuir um perfil. Depois de receber a mensagem "e-mail ou senha incorretos", conclui que ainda não possui um perfil registrado naquele e-mail e então clica em "criar novo perfil" na parte superior da interface. Em seguida, muda de ideia e volta a tela inicial das três opções disponíveis para Ouvidoria, onde opta por seguir de forma anônima. Ao chegar ao formulário de preenchimento, testa a seleção de alguns botões e desiste da navegação em seguida.

Conclusões: novamente fica evidente que vários cidadãos não compreendem de forma clara que o preenchimento dos campos de login devem ser feitos apenas nos casos em que já possuem um perfil no Sistema. Para estes casos, seria interessante pensar em

uma solução que faça com que esse erro dos cidadãos de preencher os campos de login sem ainda possuir um perfil seja corrigido de forma natural. Caso o cidadão preencha os campos e o Sistema não encontre seu e-mail no banco de dados, ele seria direcionado à tela de criação de um novo perfil já com o campo e-mail preenchido.

Gravação #1221 (servidor público)

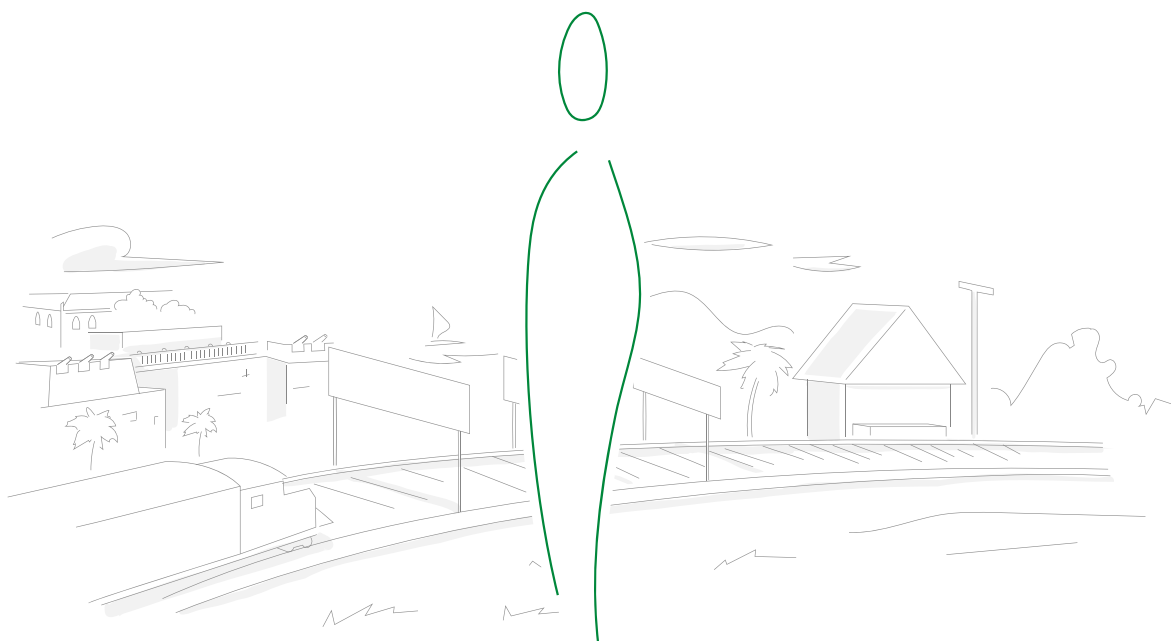
Nota-se que o acesso foi realizado por um servidor público, pois o login foi realizado com a conta de um operador do Sistema. Após navegar pelo dashboard inicial e clicar em um dos status, o servidor opta por realizar a classificação do chamado. Clicando no botão “classificar”, é levado a uma nova tela onde pode selecionar os campos para classificar o assunto, subassunto e programa orçamentário. Neste momento, o usuário retorna à página anterior para ler novamente a descrição da manifestação e, em seguida, volta à página de classificação.

Conclusões: é coerente que o texto da descrição do chamado apareça na página de classificação do chamado. Dessa forma, é possível selecionar os campos de classificação podendo-se ler o texto na mesma página, não sendo necessário retornar à página anterior.

5. Lista de melhorias identificadas

É importante frisar que as melhorias listadas abaixo foram identificadas em caráter preliminar e ainda será necessário passar por validações junto das equipes de desenvolvimento da Caiena e da comissão da CGE.

- Na matriz de permissões por tipo de perfis, garantir que o operador de área interna não possa editar os campos de classificação do chamado.
- Revisar regras de validação para campos obrigatórios no formulário de preenchimento do formulário de denúncia.
- Após criar perfil tendo passado pela tela de login de ouvidoria ou acesso à informação, direcionar o cidadão a tela que seja respectiva ao que ele selecionou inicialmente.
- Na tela de login, caso o cidadão preencha os campos e o Sistema não encontre seu e-mail no banco de dados, ele seria direcionado à tela de criação de um novo perfil já com o campo e-mail preenchido.
- Texto de descrição do chamado deveria aparecer na página de classificar o chamado.



D30. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA

Parte 1: Ouvidoria e Acesso à Informação

Introdução

A parte I do subproduto D30 diz respeito às melhorias implementadas nos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação do SPRC. Os progressos nesses eixos foram realizados, principalmente, visando o aprimoramento das ferramentas destinadas aos profissionais da Central 155. Foram realizadas, também, melhorias pontuais voltadas a todos os tipos de operadores do Sistema (algumas das melhorias também impactam positivamente os cidadãos; lembrando que o foco deste momento do projeto ainda está na área administrativa do Sistema), como a criação de novas regras para a geração da numeração dos chamados-filhos, a melhoria no contraste das letras com o fundo branco, a marcação dos campos de preenchimento obrigatório por meio de asteriscos e a possibilidade de se marcar um chamado como “urgente”. Por fim, foi preparada a API do SPRC destinada ao envio para os profissionais de tecnologia das setoriais ARCE e Cagece para proporcionar análises e diálogos acerca da integração do SPRC com os sistemas internos utilizados por essas setoriais.

Aprimoramentos nas ferramentas da Central 155

Chamado anônimo via Central 155

Foi implementada a possibilidade de um atendente 155 realizar o registro de uma manifestação anônima de ouvidoria.

Informações do cidadão

Tipo do perfil

Pessoa física Pessoa jurídica **Pessoa anônima**

Meio de entrada utilizado

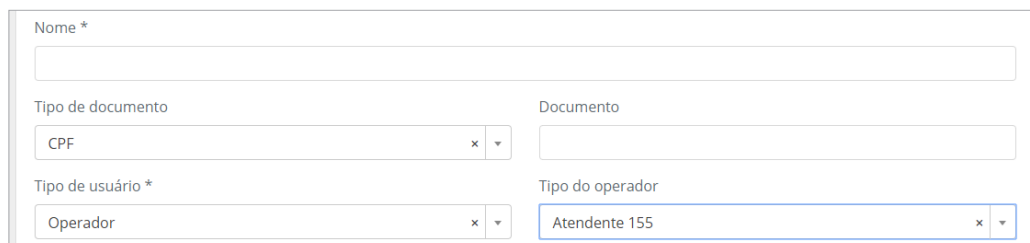
Telefone × ▾

Nova funcionalidade permite que o atendente 155 registre manifestações anônimas de ouvidoria.

Correção pontual em títulos e nomenclaturas

Foi realizada a alteração do nome do tipo de perfil “operador 155” para “atendente 155”. Quando logado como admin, o novo nome já aparece no momento da criação de um novo perfil de usuário.

Nomenclatura do tipo de perfil alterada para "atendente 155".



Nome *

Tipo de documento: CPF

Documento

Tipo de usuário *: Operador

Tipo do operador: Atendente 155

Número do protocolo e senha de acompanhamento

Uma melhoria implementada foi a exibição do número do protocolo e a senha também nos casos em que o chamado é aberto por um atendente 155.

Ao abrir um novo chamado, o atendente 155 visualizará o número do protocolo gerado e a senha para acompanhamento.



Início / Atendimentos / Atendimento (1200)

Olá, Operador 155

Pronto!

Sua manifestação foi registrada com sucesso.

Protocolo: 1200 Senha: cdkp

Atendimento (1200) Editar

Descrição do pedido: teste

Tipo do atendimento: Registro SOU - encaminhado

Campo de resposta no caso de atendimento do tipo “finalizado”

Além de ter sido acrescentado tipo “SOU finalizado” nos tipos de atendimentos disponíveis, também foi inserido o campo “resposta” para os tipos “SOU finalizado” e “SIC finalizado”. Dessa forma, quando o atendente seleciona essas opções, pode preencher tanto a descrição do pedido, quanto a resposta que já foi dada ao cidadão.

A imagem mostra uma interface de usuário com três campos principais:

- Descrição do pedido:** Um campo de texto grande e vazio para descrever o pedido.
- Tipo do atendimento *:** Um menu suspenso com o texto "Registro SOU - finalizado" e ícones de "x" e "v" para gerenciamento de itens.
- Resposta *:** Um campo de texto grande e vazio para registrar a resposta dada ao cidadão.

Ao selecionar SOU ou SIC finalizado no tipo de atendimento, o atendente 155 visualiza o campo para inserção da resposta dada.


Registro de ocorrências

Agora os atendentes 155 podem registrar ocorrências nos chamados (como um pedido de consulta do status do atendimento, ou o recebimento de informações adicionais). O campo “ocorrências” fica visível em todos os chamados que estiverem abertos.

O atendente 155 pode inserir uma ocorrência direto na página do chamado.

Histórico de atendimento

 Atendimento iniciado
Em 25/09/2017 às 17:09 por Operador 155

 Chamado recebido
Em 25/09/2017 às 17:09

Descrição da ocorrência *

Classificação do chamado no momento da abertura

Foi implementada a possibilidade do atendente 155 já realizar a classificação do chamado no momento do registro do atendimento.

O atendente 155 pode realizar a classificação do chamado no momento de sua abertura.

Classificação do chamado

Assunto * ▼

Subassunto ▼

Programa orçamentário * ▼

Obrigatoriedades no preenchimento de campos de formulário

As regras de obrigatoriedade no preenchimento de alguns campos do formulário de registro de um novo atendimento foram repensadas. Para os casos que não geram um número de protocolo de chamado (como trote, por exemplo) nenhum campo possui preenchimento obrigatório para que o atendente consiga ser ágil no momento do registro do atendimento.

Tela inicial de consulta de atendimentos

Foi criada uma tela inicial para a consulta de atendimentos. Dessa forma, é necessário buscar e filtrar os atendimentos realizados. A funcionalidade será útil, por exemplo, no caso de um atendimento ter sido iniciado, mas não concluído e, posteriormente, o cidadão voltar a entrar em contato solicitando a continuação do preenchimento.

Nesta tela, é possível visualizar a lista de todos os atendimentos realizados por todos os atendentes. É possível aplicar filtros por atendente, por situação do atendimento, pelo tipo de atendimento e pelo órgão responsável. É possível buscar um chamado pelo nome ou número de documento do cidadão. É possível, ainda, acumular os filtros aplicados.

A imagem mostra a interface de usuário para a consulta de atendimentos. No topo, há um campo de busca com o texto "Busca..." e um botão "Buscar". À direita, há um botão "Novo atendimento". Abaixo, há quatro filtros: "Filtrar por atendente", "Filtrar por tipo de chamado", "Filtrar por situação" e "Filtrar por órgão". Abaixo dos filtros, há uma barra de filtros ativos com os seguintes itens: "Registro SIC - finalizado" e "Trote". Abaixo da barra de filtros, há uma mensagem "Os resultados estão filtrados." e um botão "Limpar filtro". No rodapé, há o número "1170" e os links "Ver mais detalhes..." e "Editar".

Página inicial contendo lista de atendimentos com ferramentas de filtros e buscas.

Descrição do chamado visível sem precisar acessá-lo

Visando uma maior agilidade na busca por um chamado, o conteúdo de suas descrições são visíveis na tela da lista de chamados, sem que seja necessário entrar na página específica de um chamado para visualizar o conteúdo.

Texto da descrição do chamado visível na lista de chamados.

1204				Ver mais detalhes... Editar
Tipo do atendimento Registro SOU - encaminhado	Tipo de chamado Ouvidoria	Nome completo João da Silva	Documento [REDACTED]	
Descrição do pedido Cidadão relata problemas no abastecimento de água em sua residência.				

Buscar dados pessoais no momento do preenchimento

No caso de cidadãos que realizam contatos frequentes com a ouvidoria por meio da Central 155, será possível que as informações pessoais de um cidadão sejam resgatadas de registros anteriores. No momento do preenchimento do chamado, ao iniciar a digitação do nome do cidadão, o Sistema busca no banco de dados as entradas compatíveis com o que está sendo digitado e exibe as opções entradas, quando houverem.

Informações pessoais de um cidadão sendo resgatadas do banco de dados durante o preenchimento.

Informações do cidadão

Tipo do perfil

Pessoa física

Pessoa jurídica

Pessoa anônima

Nome completo

João|

João da Silva [REDACTED]

CPF x ▼

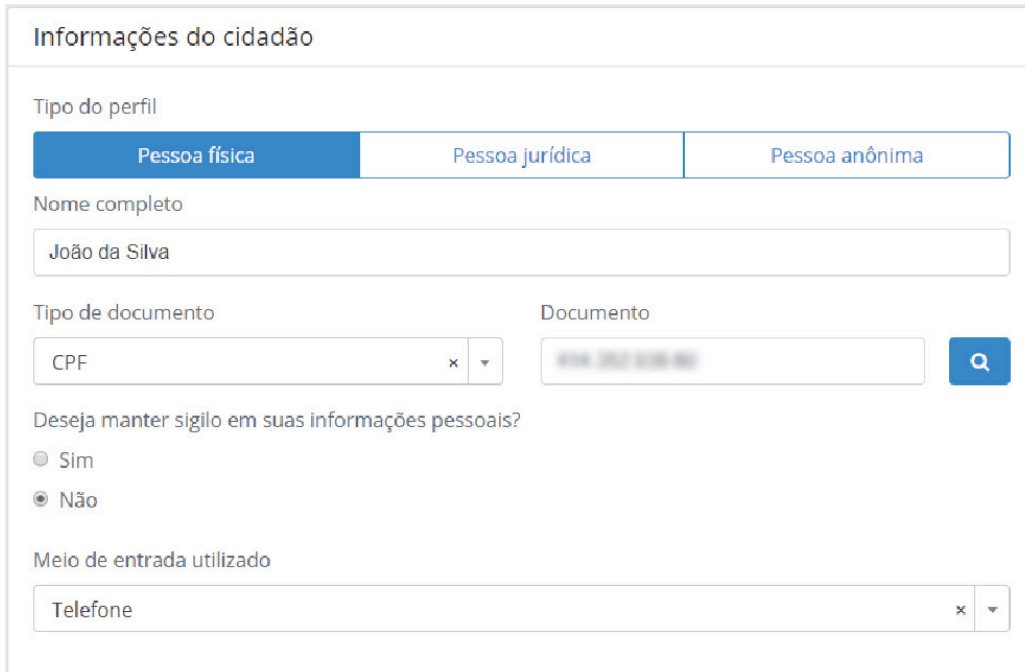
Q

Sim
 Não

Meio de entrada utilizado

Telefone x ▼

Ao selecionar um nome exibido na lista, os campos das informações pessoais do cidadão serão preenchidos automaticamente com base nas informações resgatadas do banco de dados.



Informações do cidadão

Tipo do perfil

Pessoa física Pessoa jurídica Pessoa anônima

Nome completo

João da Silva

Tipo de documento Documento

CPF [x] [?] [999.999.999-99] [Q]

Deseja manter sigilo em suas informações pessoais?

Sim

Não

Meio de entrada utilizado

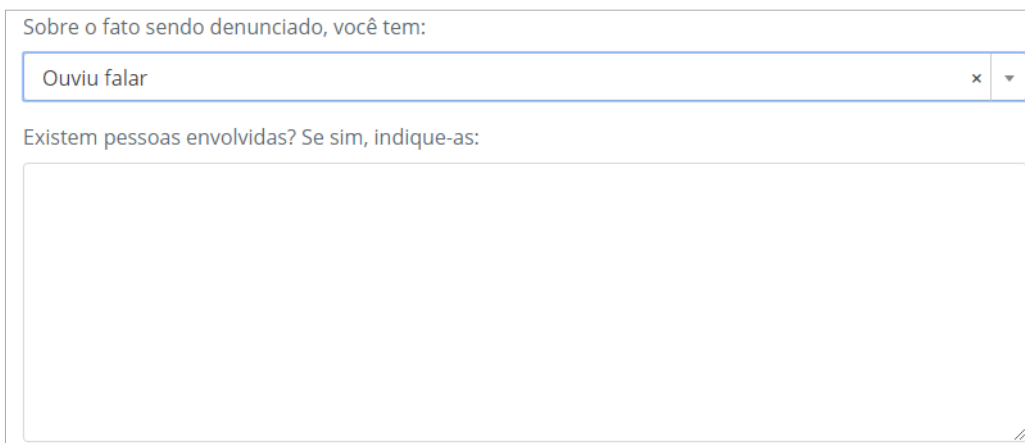
Telefone [x] [?]

Ao selecionar um item da lista resgatada do banco de dados, os campos de informações pessoais são preenchidos automaticamente.

Melhorias gerais

Correções pontuais em títulos e nomenclaturas

Para o momento da criação de uma denúncia, correções pontuais foram realizadas nos textos utilizados no formulário. O termo “boato” foi substituído por “ouviu falar”; e o termo “testemunhas” foi substituído para “pessoas envolvidas”.



Sobre o fato sendo denunciado, você tem:

Ouviu falar [x] [?]

Existem pessoas envolvidas? Se sim, indique-as:

[]

Alterações pontuais em textos do formulário de abertura de denúncia: “ouviu falar” e “pessoas envolvidas”.

Novos campos no formulário de abertura de um chamado

Foram inseridos novos campos de telefone no formulário de abertura para que seja possível o preenchimento de um celular e um telefone fixo.

Possibilidade de recebimento da resposta via Facebook e Twitter

Foram inseridas duas novas opções para o recebimento da resposta: Twitter e Facebook. Em complemento, foram inseridos dois novos campos no formulário para a inserção do hyperlink ou informações acerca do perfil do cidadão nessas redes sociais.

Novas possibilidades para fornecimento de informações de contato: telefone fixo, celular, Twitter e Facebook.

Informações de contato

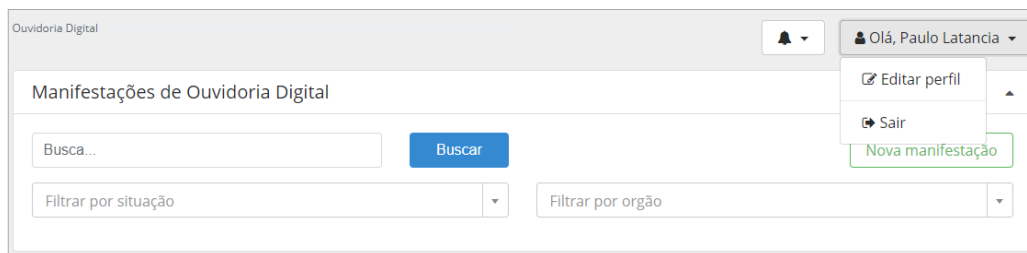
Como você gostaria de receber a resposta?

Sistema	Telefone	Carta	E-mail	Twitter	Facebook
---------	-----------------	-------	--------	---------	----------

E-mail	Telefone fixo	Telefone celular
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Município	Rua/Av.	Número
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bairro	Complemento	CEP
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Perfil Twitter	Perfil Facebook	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Página de edição do perfil

Foi implementada a página de edição do perfil de usuário. Quando logado, se o usuário clicar em seu nome, na parte superior da página, visualiza o link “editar perfil”. Ao clicá-lo, é levado a uma página que lhe permite editar as informações de seu perfil.



Link para acesso à página Editar Perfil disponível ao clicar sobre o nome do usuário.

Aumento no contraste das letras

Foi realizado um ajuste para que haja um maior contraste entre as letras e o fundo branco. Foi realizado um ajuste na tonalidade da cor cinza dos textos do Sistema.

Destaques nos campos de preenchimento obrigatório

Foram inseridos asteriscos nos títulos dos campos cujo preenchimentos são obrigatórios nos formulários de abertura de novos chamados no Sistema.

Asteriscos indicando obrigatoriedade no preenchimento do nome em uma manifestação de ouvidoria não anônima.

Marcar um chamado como urgente

Todos os perfis de operadores podem marcar um chamado como urgente no momento de sua abertura. Na lista de visualização dos chamados em aberto é possível filtrar para visualizar apenas os chamados urgentes.

Campo para classificar um chamado como urgente.

Órgão responsável

Não sei o órgão

Descrição *

Descreva sua solicitação com o máximo possível de detalhes.

Chamado urgente

Melhoria na numeração dos chamados-filhos

Visando existir uma relação entre o chamado-mãe e o chamado-filho, a partir de agora os chamados-filhos herdarão o mesmo número do chamado-mãe, sendo seguidos por um ponto e um novo número. Por exemplo, sendo o chamado-mãe número 1529, os chamados-filhos são numerados 1529.1, 1529.2, 1529.3 e assim em diante.

Chamados-filhos herdando a numeração do chamado-mãe.

Chamado 1112
Editar

Prazos e providências

Contagem regressiva para resposta

-24

Data do chamado	Data da resposta
17/08/2017	01/09/2017

Situação atual do chamado

(1112.1) Em atendimento - ouvidoria setorial

(1112.2) Em atendimento - ouvidoria setorial

Ferramenta de avaliação de atendimentos SIC

Visando uma melhor agilidade e documentação das avaliações realizadas pelos operadores da CGE nas respostas enviadas aos chamados SIC, o SPRC agora conta com um mecanismo de avaliação das respostas de uma forma que elas fiquem atreladas ao chamado e salvas no Sistema.

Os campos destinados para a avaliação tornam-se visíveis apenas em chamados do tipo SIC que tiveram uma resposta final enviada pela setorial. A avaliação é realizada sempre no chamado-filho, para garantir que seja possível realizar avaliações atreladas à cada setorial, no caso de mais de uma ter participado do atendimento.

A média da avaliação é computada e fica salva na página de visualização do chamado. Os campos respondidos na avaliação são visíveis também nas planilhas com os dados brutos dos chamados exportadas pelo mecanismo de geração de relatórios.

Avaliação interna do atendimento

Clareza (peso 2 na média) *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Conteúdo (peso 5 na média) *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Redação (peso 2 na média) *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Gentileza (peso 1 na média) *

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Média final do atendimento

4.9

Comentário

[Enviar avaliação](#)

Campos para avaliação realizada pela CGE sobre o atendimento de um chamado SIC posteriormente ao envio da resposta do órgão setorial.

Após a realização da avaliação, a nota do atendimento fica salva na página do chamado.

Avaliação interna do atendimento

Média final do atendimento
4.9

<p>Clareza (peso 2 na média) 6</p>	<p>Conteúdo (peso 5 na média) 5</p>
<p>Redação (peso 2 na média) 4</p>	<p>Gentileza (peso 1 na média) 4</p>

Comentário
asdasd asd asdsdas asdsadas asd asdsadasd

Nova organização do menu de navegação do perfil de admin

Foi realizada uma organização mais adequada à quantia de itens no menu de navegação do perfil de admin.

O botão "administrativo" contém os links "órgãos", "unidades" e "usuários".

O botão "transparência" contém os links "integrações" e "páginas".

O botão "SIC/SOU" contém os links "assuntos", "categorias", "programas orçamentários" e "tipos de serviços".

Nova organização do menu do perfil de admin.



Integrações

Introdução

No Ciclo de Trabalho 4 do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão foram realizadas visitas a algumas ouvidorias dos órgãos setoriais do Governo do Estado do Ceará para a realização de um mapeamento e compreensão abrangente e de um ponto de vista amplo e generalizado dos processos internos e tratativas dadas por estes órgãos e suas áreas internas nos atendimentos às manifestações de Ouvidoria e às solicitações de Acesso à Informação.

Juntando os levantamentos realizados presencialmente com as informações fornecidas pela CGE, foram identificadas certas complexidades técnicas e de regras de negócios nas setoriais Cagece, ARCE e SESA. Tais setoriais utilizam sistemas internos e paralelos ao SOU para suprir demandas geradas pelas especificidades nos atendimentos realizados. Essas especificidades estão geralmente relacionadas a prazos que diferem do padrão, classificações, encaminhamentos, tipos e status de manifestações que não estão contemplados no SOU, justamente por serem extremamente únicos da setorial em questão.

Dessa forma, por ter parte das demandas sendo tratadas fora do SOU, essas ouvidorias setoriais precisam enviar à CGE relatórios de atendimentos realizados em seus sistemas paralelos com periodicidade mensal para fins estatísticos que expõe a realidade das quantidades de chamados atendidos por essas setoriais, já que os números constantes no SOU representam apenas parte dessas demandas atendidas.

Visando uma maior facilitação no processo de acompanhamento gerencial e estatístico sobre os chamados recebidos por essas ouvidorias setoriais, propõe-se que existam integrações entre o SPRC e os sistemas internos atualmente em vigência.

Para uma compreensão específica de como essas integrações serão implementadas, a Caiena realizou novas visitas às setoriais Cagece, ARCE e SESA nos dias 30/08/2017 e 01/09/2017. As reuniões foram realizadas com os ouvidores dessas setoriais juntamente dos profissionais de tecnologia da informação responsáveis pela manutenção dos sistemas internos.

O intuito dessas novas reuniões foi realizar um mapeamento detalhado de especificidades técnicas e de regras de negócios desses sistemas paralelos ao SOU. A Caiena realizou as visitas tendo em mente duas propostas de encaminhamento para as integrações: a substituição total dos sistemas paralelos pelo SPRC, nesse caso sendo necessária a incorporação das funcionalidades específicas

dos sistemas paralelos no SPRC; a comunicação entre o SPRC e os sistemas paralelos via webservices que automatizam procedimentos de duplicação de chamados entre os sistemas e dispensem a necessidade de exportação e envio de relatórios periódicos.

Integração com a Cagece

A Caiena realizou a visita à Cagece (Companhia de Água e Esgoto do Ceará) no dia 30/08/2017. Compareceram à reunião as ouvidoras Jucilene e Edenia, os profissionais de tecnologia Eliezer, Felipe e Viviane, além da equipe técnica da Caiena composta por Eduardo A., Hugo P. e Paulo L.

Durante a conversa, as ouvidoras especificaram os detalhes de regras de negócios que tornam indispensável o uso de um sistema paralelo ao SOU – denominado SOU Interno. Dentre essas especificidades estão: a questão dos prazos diferenciados para certos tipos de atendimentos; o encaminhamento interno entre as áreas da Cagece; o vínculo com a área comercial da Cagece para consulta do banco de dados de endereços dos imóveis; a necessidade de flexibilidade nos prazos para atendimento, encaminhamento e conversão do tipo de chamado; a sinalização da necessidade de monitoramento em uma demanda já encerrada, dentre outros fatores.

Em complemento às regras de negócios dos processos da ouvidoria setorial, os profissionais de tecnologia presentes na reunião ressaltaram o delicado fator burocrático da integração do sistema interno com a área comercial da Cagece, que sem dúvidas envolveria procedimentos jurídicos/legais na possibilidade de essas informações serem trazidas para dentro do SPRC. Em seguida, os responsáveis técnicos do SOU Interno da Cagece realizaram uma breve demonstração das ferramentas disponíveis no sistema.

Em posse desses conhecimentos, a Caiena acredita que o melhor encaminhamento para a melhoria nos processos da ouvidoria da Cagece seja manter o SOU Interno utilizado pela setorial da forma como é usado hoje. Em paralelo a isso, seriam criadas conexões em mão dupla entre o SPRC e o SOU Interno, ou seja, os chamados abertos no SPRC para a Cagece automaticamente seriam criados no SOU Interno e vice-versa. Dessa forma, acredita-se que a automatização desse procedimento de duplicação dos chamados entre os sistemas seja uma implementação que facilitaria o trabalho dos envolvidos e dispensaria a necessidade de geração e envio de relatórios periódicos acerca das demandas que constam apenas no SOU Interno. Além disso, essa alternativa garante a segurança na operação da ouvidoria da Cagece, que é um processo já bastante consolidado e, portanto, evita-se

o risco de realizar uma mudança brusca em um processo que atualmente funciona bem e que impacta cerca de 2.000 manifestações mensais¹. E, por fim, dispensa a necessidade de realizar a complexa integração entre o SPRC e a área comercial da Cagece.

Propõe-se que a integração seja realizada por meio de webservices e APIs.

No dia 12 de setembro foi enviado um e-mail aos profissionais da Cagece contendo explicações iniciais acerca da API do SPRC.

Integração com a ARCE

A Caiena realizou a visita à ARCE (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará) no dia 30/08/2017. Compareceram à reunião a ouvidora Daniela e o profissional de tecnologia Edson, além da equipe técnica da Caiena composta por Eduardo A., Hugo P. e Paulo L.

Na primeira parte da conversa, a ouvidora Daniela entrou em detalhes sobre as especificidades das demandas de ouvidoria da ARCE, especialmente as características que tornam necessário o uso de um sistema paralelo – denominado SOA. Dentre as especificidades, estão: prazos diferenciados para tipos e encaminhamentos diferentes de manifestações; formas específicas de cada área interna atender a demanda e enviar suas respostas à ouvidoria; processos de ouvidoria podem se tornar processos administrativos que saem do SOA.

É importante destacar que a ARCE também trabalha com o SGO, um sistema paralelo para tratativa de demandas relacionadas à energia elétrica junto da União. Como o controle técnico do SGO no que diz respeito a manutenções e implementações de funcionalidades no sistema não é realizado pela ARCE, a criação das conectividades entre o SGO e o SPRC torna-se inacessível. Destaca-se, também, que as demandas relativas à energia elétrica não são propriamente tratadas pela ARCE, sendo esta apenas o intermediador entre o cidadão e a empresa responsável por dar o prosseguimento no atendimento da manifestação.

A seguir, o responsável técnico pelo sistema apresentou algumas interfaces e peculiaridades do SOA. Em seguida, a Caiena fez uma rápida apresentação sobre a área administrativa do SPRC.

¹ Dado obtido na página 37 do Relatório de Gestão de Ouvidoria 2016, disponível em: http://www.cge.ce.gov.br/index.php/regulamentomenu/doc_download/1694-relatorio-de-gestao-de-ouvidoria-2016

De maneira similar ao caso da Cagece, a Caiena acredita que o melhor encaminhamento para a realização de uma integração entre o SPRC e o SOA da ARCE seria através da criação de um canal de comunicação em mão dupla entre os sistemas, ou seja, os chamados abertos no SPRC seriam automaticamente replicados no SOA e vice-versa. Novamente, acredita-se que esse seja o melhor caminho devido às inúmeras peculiaridades e regras específicas às quais muitas manifestações encaminhadas à ARCE estão sujeitas. Optando pela integração via APIs e webservices ao invés da substituição total das ferramentas, garante-se uma segurança maior na qualidade dos atendimentos oferecidos pela ouvidoria setorial da ARCE, já que não seria necessário realizar uma mudança brusca na rotina das tratativas realizadas.

No dia 12 de setembro foi enviado um e-mail aos profissionais da ARCE contendo explicações iniciais acerca da API do SPRC.

Integração com a SESA

A Caiena visitou a SESA (Secretaria da Saúde do Estado do Ceará) no dia 01/09/2017. Compareceram à reunião as ouvidoras Valniza e Fátima, os profissionais de tecnologia Adalto, Thalyne e Wesley, além da equipe técnica da Caiena composta por Eduardo A., Hugo P. e Paulo L.

Inicialmente, as ouvidoras apresentaram um panorama geral dos motivos que fazem a SESA utilizar um sistema paralelo ao SOU – denominado OuviWeb. A regra para prazos de atendimentos das demandas encaminhadas à SESA é idêntica ao padrão seguido pela CGE e demais setoriais. A duas principais peculiaridades da SESA que a faz utilizar o OuviWeb em complemento ao SOU são o cadastro de subredes de ouvidorias. A rede interna regulamentada da Secretaria da Saúde é constituída das unidades assistenciais de saúde, das Coordenadorias Regionais de Saúde (integrantes da estrutura organizacional da SESA), das unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social e das unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos. Destaca-se a necessidade da existência de classificação de assuntos que se desmembram em três níveis, sendo parte desses itens diferentes dos padrões registrados no SOU.

É importante destacar que a SESA utiliza também o OuvidorSUS, um sistema vinculado ao SUS. Considerando-se os fatos de que o sistema OuvidorSUS passará por reformulações e que o controle técnico não é realizado pela SESA, este sistema não será alvo de integração com o SPRC neste momento.

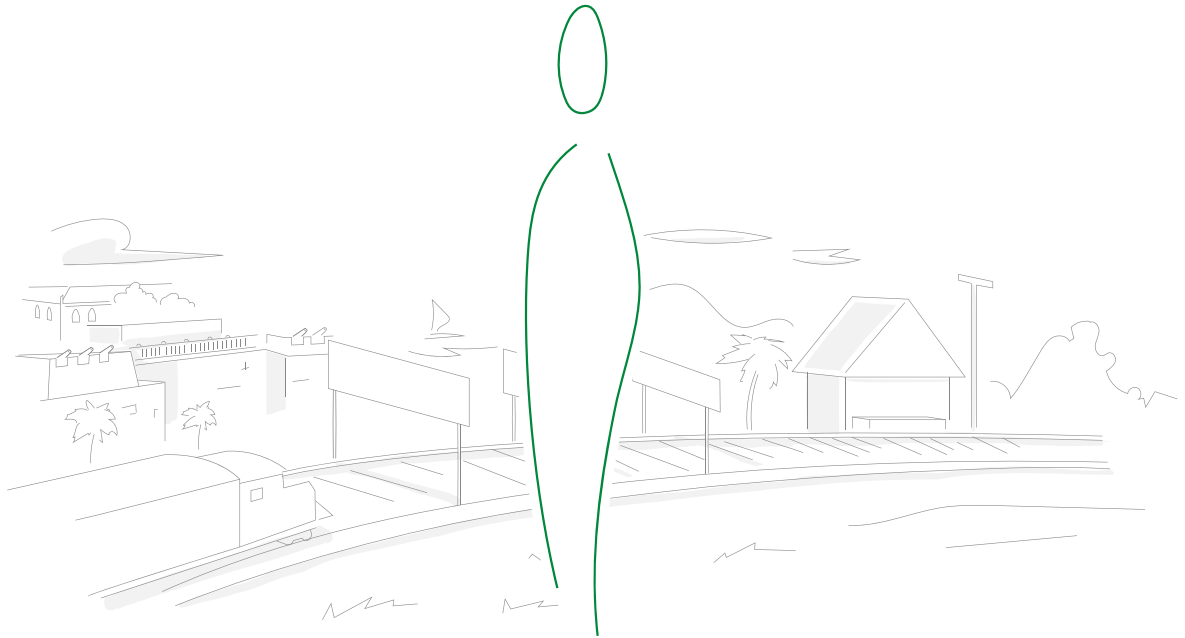
Avaliando que as especificidades da SESA e seu sistema de ouvidoria paralelo ao SOU possuem complexidade menor do que as setoriais Cagece e ARCE, a Caiena recomenda que seja realizada a substituição total do OuviWeb pelo SPRC. Para tornar isso possível, serão implementadas as duas especificidades do OuviWeb dentro do SPRC: o cadastro de subredes de ouvidoria que, apesar de estarem abaixo da ouvidoria geral da SESA, possuem suas próprias áreas internas; o cadastro dos assuntos em três níveis de profundidade específicos para o contexto dos atendimentos das manifestações de ouvidoria da SESA.

Conclusões e próximos passos

Durante o Ciclo de Trabalho 10, a Caiena deu início ao processo de integração aos sistemas da Cagece, ARCE e SESA. A implementação será efetivada nos Ciclos de Trabalho posteriores (possivelmente 11 e 12).

Para os casos da Cagece e ARCE, onde a integração ocorrerá por meio de webservices, a Caiena iniciou o processo organizando a documentação da API do SPRC, preparando um material para ser enviado aos profissionais de tecnologia das setoriais. Os passos seguintes será oferecer o suporte necessário para o recebimento das APIs dos sistemas paralelos das setoriais (SOU Interno da Cagece e SOA da ARCE). Paralelamente a isso, será realizado o entendimento de como os campos de conteúdos dos chamados conversarão entre os dois sistemas visando a minimização de problemas e incompatibilidades de dados.

No caso da SESA, a Caiena elaborará uma lista de requisitos de funcionalidades específicas para substituir as funcionalidades do OuviWeb dentro do SPRC por meio de novas ferramentas que incorporarão as subredes no fluxo de atendimento e de modo que o SPRC contemple as especificidades relativas aos três níveis de assuntos demandados pela SESA.



D30. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA

Parte 2:
Transparência

Introdução

A parte 2 do subproduto D30 diz respeito às novas implementações realizadas no eixo de Transparência do SPRC. Os progressos realizados neste eixo foram relacionados ao consumo dos *webservices* dos dados de Despesas e de Órgãos. O início das atividades no Ciclo de Trabalho 10 relativas ao eixo de Transparência, contudo, foi realizado através de uma análise dos mecanismos já implementados anteriormente para o consumo dos *webservices* de Receitas e Servidores Públicos. A retomada por meio desta análise inicial se fez necessária devido ao período que a equipe de desenvolvimento passou focada nos outros eixos do Sistema. Portanto, este tempo investido na análise visando a retomada foi indispensável, essencial e pode ser considerado uma parte natural do processo.

Em paralelo a isso, foi implementada a ferramenta para CMS, já com a funcionalidade de inserção de gráficos.

Por fim, foi realizada a implementação do *front-end* (isto é, a página na área pública do Portal, ou seja, o que o cidadão de fato verá) para os dados de Servidores Públicos.

Dados de Despesas

No Ciclo de Trabalho 10 foram implementados com sucesso os mecanismos importadores para os dados de Despesas. Foram realizadas integrações com os *webservices* “NPF - Nota de Programação Financeira”, “NED - Nota de Empenho de Despesas”, “NLD - Nota de Liquidação de Despesas” e “NPD - Nota de Pagamento de Despesas”.

Na imagem a seguir é possível visualizar o bloco referente à integração e dados de Despesas, que podem ser acessadas através do login no perfil de administrador do Sistema.

Página contendo todas as integrações realizadas até o momento, onde é possível visualizar Despesas.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

ADMINISTRATIVO ▾ TRANSPARÊNCIA ▾ SIC/SOU ▾ SAIR

Página Inicial / Integrações

Olá, SPRC Admin ▾

- Importadores**
Gestão de integração automática com serviços externos
[Ir para importadores](#)
- Servidores**
Gestão das informações dos servidores públicos
[Integração](#) [Visualizar dados](#)
- Receitas**
Gestão de importação das informações de receitas
[Integração](#) [Visualizar dados](#)
- Despesas**
Gestão de importação das informações das despesas
[Integração](#) [Visualizar dados](#)
- Contratos**
Gestão de importação das informações dos contratos
[Integração](#) [Visualizar dados](#)
- Convênios**
Gestão de importação das informações dos convênios
[Integração](#) [Visualizar dados](#)
- Órgãos**
Gestão de importação das informações de órgãos
[Integração](#) [Visualizar dados](#)

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Na imagem a seguir é possível visualizar os dados coletados do *webservice* de NED - Nota de Empenho de Despesas. É possível aplicar filtros com uma data inicial e uma final, além de selecionar uma unidade gestora ou realizar uma busca geral.

Lista de dados coletados de um dos *webservices* de Despesas.

The screenshot displays the 'Notas de Empenho de Despesas' interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Government of Ceará and the text 'GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ'. Below the navigation bar, there are links for 'Página Inicial', 'Integrações', 'Despesas', and 'Notas de Empenho de Despesas'. A search filter is applied for the date range '25/08/2017 - 25/09/2017'. The main content area shows a table with the following data:

Data de emissão	Unidade gestora	Credor	Valor	Valor pago
23/09/2017	220001	00039928	R\$ 5.992,64	R\$ 0,00
22/09/2017	080301	00002439	R\$ 8.333,54	R\$ 8.333,54
22/09/2017	460101	00269709	R\$ 547,97	R\$ 0,00
22/09/2017	080301	00028175	R\$ 327.243,50	R\$ 0,00
22/09/2017	220001	00828893	R\$ 50.000,00	R\$ 0,00
22/09/2017	080301	00002439	R\$ 2.765.786,90	R\$ 2.765.786,90
22/09/2017	220001	00802058	R\$ 17.268,45	R\$ 0,00
22/09/2017	220001	00805733	R\$ 1.220,42	R\$ 0,00
22/09/2017	220001	00828893	R\$ 77.000,00	R\$ 0,00
22/09/2017	460401	00004909	R\$ 432.672,66	R\$ 0,00
22/09/2017	220001	00828893	R\$ 10.000,00	R\$ 0,00
22/09/2017	460401	00120595	R\$ 47.515,44	R\$ 0,00
22/09/2017	080301	00002439	R\$ 15.432,09	R\$ 15.432,09
22/09/2017	080301	00002439	R\$ 239.269,31	R\$ 225.287,26
22/09/2017	220001	00828893	R\$ 13.000,00	R\$ 0,00
22/09/2017	460101	00042210	R\$ 1.705,47	R\$ 0,00
22/09/2017	220001	00839486	R\$ 547,52	R\$ 0,00
22/09/2017	220001	00801812	R\$ 18.892,70	R\$ 0,00
22/09/2017	460101	00184866	R\$ 1.081,26	R\$ 0,00
22/09/2017	220001	00824641	R\$ 1.116,00	R\$ 0,00

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '1 2 3 4 5 ... Próxima Última'. Below the table, there is a copyright notice: '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.'

Clicando sobre um item da tabela, visualiza-se a página completa contendo todos os dados da despesa selecionada.

Dados completos de uma despesa específica.

Desempenho
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
ADMINISTRATIVO • TRANSPARÊNCIA • SIC/SOU • SAIR

Página Inicial / Integrações / Despesas / Notas de Empenho de Despesas / 00003240
Olá, SPRC Admin

00003240

Especificação geral
Indefinido

Unidade gestora
080301

Unidade executora
080301

Credor
00002439

Valor
R\$ 2.765.786,90

Data de emissão
22/09/2017

Natureza
Ordinária

Item de despesa
31901100001

CPF/CNPJ do credor
07135668000195

Número NPF ordinário
00001206

Número da parcela
Indefinido

Número da proposta
3290

Classificação orçamentária reduzida
12151

Valor pago
R\$ 2.765.786,90

Data atual
23/09/2017

Efeito
DESEMBOLSO

CPF ordenador de despesa
07275760894

Razão social do credor
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRANSITO CE.

Projeto
Indefinido

ISN da parcela
Indefinido

Protocolo original do processo
65410802017

Classificação orçamentária completa
43200006261225002222515319011002700011000

Itens

Sequencial	Especificação	Unidade	Quantidade	Valor unitário
1	FOLHA PAGAMENTO DE PESSOAL MES DE SETEMBRO/2017.	UN	1.0	R\$ 2.765.786,90

Itens de planejamento

Sem dados

Previsões de desembolso

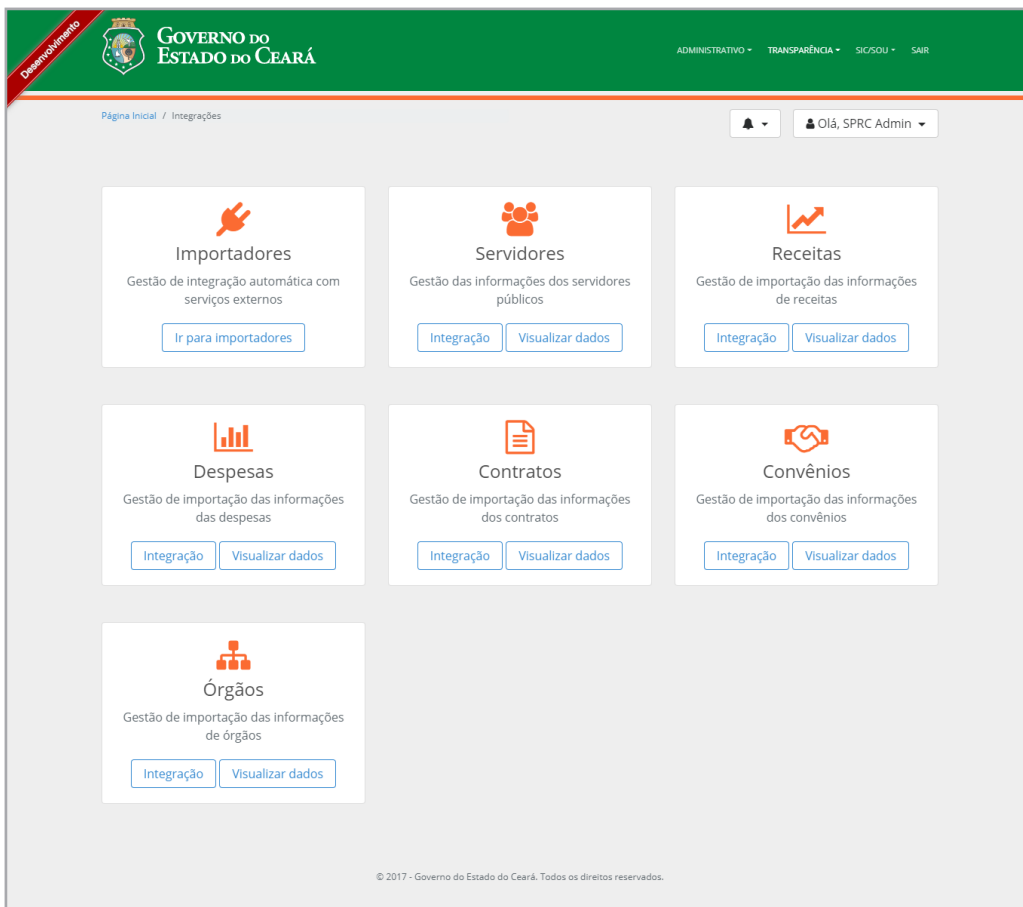
Data	Valor
21/09/2017	R\$ 2.765.786,90

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Dados dos órgãos

Para o recebimento das informações sobre os órgãos, foi implementado o mecanismo importador que coleta os dados de um *webservice* de Consulta de Órgãos.

Na imagem abaixo é possível visualizar o bloco referente à integração e dados de Órgãos, que podem ser acessadas através do login no perfil de administrador do Sistema.



Página contendo todas as integrações realizadas até o momento, onde é possível visualizar Órgãos.

Na imagem abaixo é possível visualizar os dados coletados do *webservice*. É possível realizar uma busca geral na lista.

Lista de dados coletados do *webservice* de Órgãos.

The screenshot displays the 'Órgãos' page of the Government of Ceará's website. At the top, there is a navigation menu with 'ADMINISTRATIVO', 'TRANSPARÊNCIA', 'SIG/OU', and 'SAIR'. Below the header, there is a search bar with the text 'Órgãos' and a 'Buscar' button. The main content is a table listing various state organs.

Código do órgão	Sigla do órgão	Descrição do órgão
010001	AL	ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
010101	FPP	FUNDO DE PREVIDÊNCIA PARLAMENTAR
020001	TCE	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO
030001	TCM	TRIBUNAL DE CONTAS DOS MUNICÍPIOS
040001	TJ	TRIBUNAL DE JUSTIÇA
040101	FERMOJU	FUNDO ESP DE REAPARELHAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO
040201	FERC	FUNDO ESPECIAL PARA O REGISTRO CIVIL
040301	FESM	FUNDO ESTADUAL DE SEGURAN A DOS MAGISTRADOS
060001	DPG	DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO
060101	FAADEP	FUNDO DE APOIO E APARELHAMENTO DA DEFENSORIA PÚBLICA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ
070101	FEIR	FUNDO ESTADUAL DE IRRIGACAO
080001	SEINFRA	SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA
080101	DER	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE RODOVIAS
080111	FET	FUNDO ESTADUAL DO TRANSPORTE DERT
080211	UTTR	UNIDADE DE TRANSPORTE E TRÂNSITO NAS RODOVIAS
080301	DETRAN	DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO
080311	UTC	UNIDADE DE TRÂNSITO NAS CIDADES
080401	CAGECE	COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA
080501	CEGAS	COMPANHIA DE GÁS DO CEARÁ
080601	FDU	FUNDO DE DESENVOLVIMENTO URBANO DO ESTADO DO CEARA

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '1', '2', '3', '4', '5', '...', 'Próxima', and 'Última'. Below the table, there is a copyright notice: '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.'

Clicando sobre um item da tabela, visualiza-se a página completa do órgão selecionado contendo todas as informações a seu respeito.

The screenshot shows a web interface for the Government of Ceará. At the top, there is a green header with the state's logo and the text 'GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ'. Navigation links include 'ADMINISTRATIVO', 'TRANSPARÊNCIA', 'SIC/SOU', and 'SAIR'. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Página Inicial / Integrações / Órgãos / CONTROLADORIA E O...'. A user profile dropdown shows 'Olá, SPRC Admin'. The main content area displays a box titled 'CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO' with the following details:

Sigla do órgão CGE	Código do órgão 410001
Código da entidade 41000000	Descrição da entidade CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
Descrição administrativa DIRETA	Poder EXECUTIVO
Código da folha de pagamento Indefinido	

At the bottom of the page, a small copyright notice reads: '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.'

Dados completos de um órgão específico.

Ferramenta de CMS

A implementação da ferramenta de CMS também havia sido iniciada em ciclos de trabalho anteriores. No Ciclo de Trabalho 10, foi realizado um aprimoramento no que já existia através da implementação de novos recursos como: a possibilidade de organização hierárquica das páginas em no menu; mais possibilidades de formatação de texto e de recursos HTML; inserção de arquivos em anexo nas páginas; criação de gráficos em formato de barras, linhas ou área.

Na imagem a seguir é possível visualizar a interface de criação de uma nova página com todos os recursos disponíveis visíveis.

Desenvolvimento

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

ADMINISTRATIVO ▾ TRANSPARÊNCIA ▾ SIC/SOU ▾ SAIR

Página Inicial / Páginas / Nova página

Olá, SPRC Admin ▾

Nova página

Título *

Título do menu * Ativo? *
Sim

Selecione uma página para hierarquia de menu
Selecione a página

Caso não selecionar nenhuma, a página irá aparecer no menu principal

Conteúdo *

Estilo | Formata... | Fonte | Tamanho | A- A+ | B I U S x_o x² | I_x

Anexos
Adicionar anexo

Gráficos
Adicionar gráfico

< Voltar a lista de páginas

Gravar

© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Interface de criação de uma nova página no Portal da Transparência.

Clicando-se em "adicionar anexo" surgem as opções referentes ao acréscimo de um arquivo na página sendo criada. O número de anexos permitido por página é ilimitado.

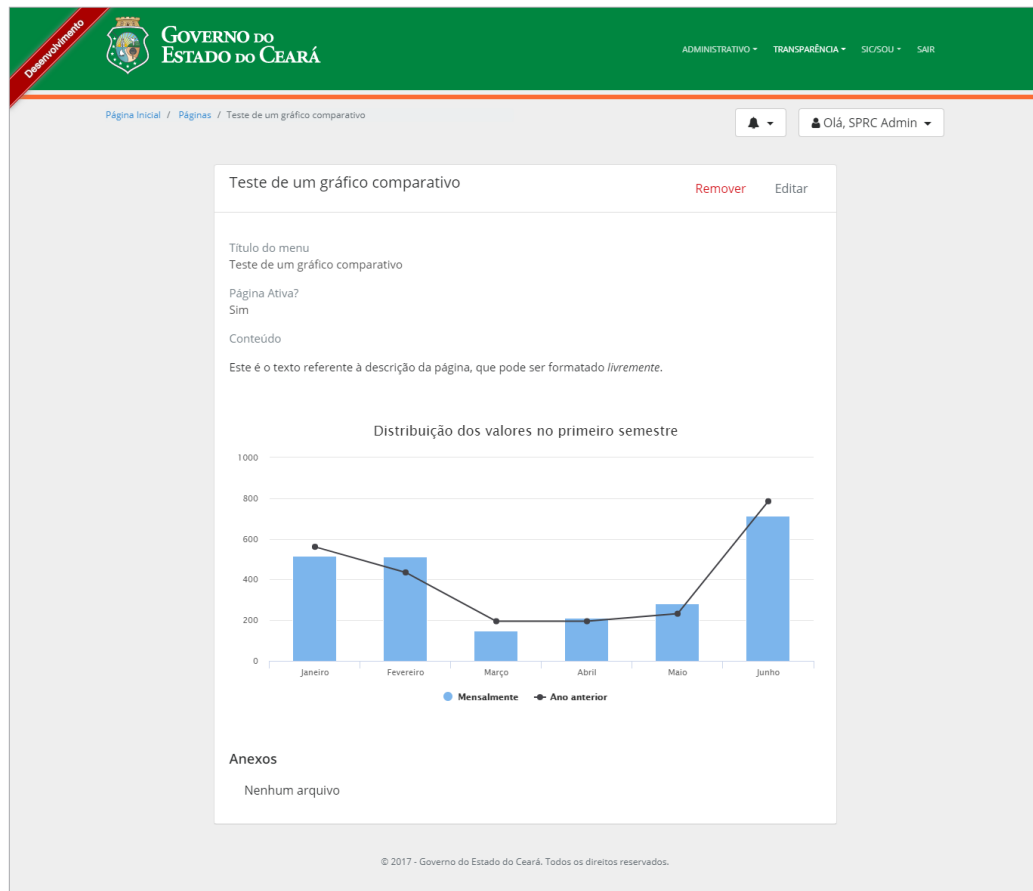
Opções de preenchimento de um novo anexo.

Clicando-se em "adicionar gráfico" surgem as opções referentes às informações básicas do novo gráfico. Clicando-se em "nova série", cria-se uma nova marcação de dados no gráfico, que pode ser em formato de barras, linhas ou área; é possível acrescentar inúmeras séries em um mesmo gráfico. Clicando-se em "novo item", cria-se um novo valor dentro da série; é possível acrescentar inúmeros itens dentro de uma série.

Opções de preenchimento de um gráfico.

Demonstra-se abaixo uma página criada contendo um gráfico com múltiplas séries e itens.

Gráfico gerado através da ferramenta de CMS.



Página de Servidores Públicos

Foi implementado no Ciclo de Trabalho 10 o front-end da página de Servidores Públicos, ou seja, a página que será visível pelo cidadão ao acessar o Portal da Transparência.


Trabalhando-se os dados reais coletados via webservice, foi necessário realizar ajustes no que havia sido previsto para a visualização dos dados por meio de mockups em ciclos de trabalho anteriores. O que foi mantido, contudo, é a característica de dois níveis diferentes de profundidade na consulta.

O primeiro nível é mais básico, sintetizado, exibe dados consolidados e visa impactar o cidadão que, embora não possua um vasto conhecimento sobre os dados do governo, conseguirá extrair algum nível de compreensão. Neste nível, sugere-se a exibição de valores históricos do quanto foi gasto com servidores públicos nos últimos três anos, além do histórico mensal do ano atualmente em vigência.

O segundo nível é mais aprofundado e permite uma consulta mais avançada. Neste nível, sugere-se a exibição de números totais de servidores públicos ativos em determinado mês, a somatória dos salários brutos de todos esses servidores e a média salarial também de todos eles. Este nível de consulta também contempla a lista completa de todos os servidores públicos do governo. É possível aplicar filtros de órgãos, cargos e realizar buscas gerais nesta lista.

A imagem a seguir exibe a interface descrita com seus dois módulos de consulta de informações.

Página de Informações sobre Servidores Públicos que o cidadão visualizará ao acessar o Portal da Transparência.



[PORTAL DA TRANSPARÊNCIA](#)
[OUVIDORIA DIGITAL](#)
[ACESSO À INFORMAÇÃO](#)
[DADOS ABERTOS](#)

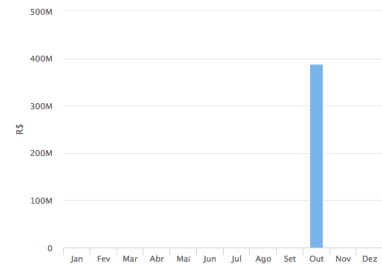
Portal da Transparência / Informações sobre Servidores Públicos Menu de navegação ▾

Informações sobre Servidores Públicos

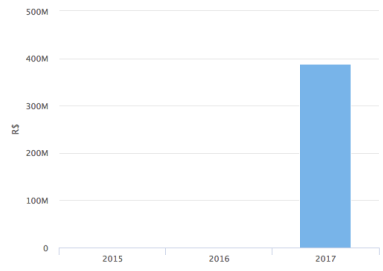
Aqui você poderá consultar informações dos servidores estaduais ativos, pesquisando por nome, Órgão ou entidade e cargo/função ou emprego.

Histórico de gastos

Gasto anual com servidores



Gastos com servidores nos últimos 3 anos



Filtros e busca por período

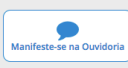
10/2017

Todos os Órgãos x ▾
Todos os cargos x ▾

Total de servidores públicos ativos	Total gasto com salários de servidores	Média de salários brutos
84.685	R\$ 389.073.334,08	R\$ 4.594,36

Nome do servidor	Órgão/Entidade	Cargo/Função/Emprego	Salário bruto	Salário líquido
QAIMUNDO BONIFACIO DA SILVA	SDA	AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	R\$ 0,00	R\$ 0,00
AARAO BRUNO VERISSIMO DE SOUSA	Indefinido	SOLDADO PRONTO	R\$ 3.555,60	R\$ 3.075,74
ABACOS IRAPUAN	SEINFRA - CBMCE	AGENTE DE ADMINISTRACAO - AGENTE DE A...	R\$ 1.230,11	R\$ 1.222,49
ABDENAGO BATISTA PEREIRA	CBMCE	1º TENENTE	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDIANO DA SILVA LIMA	Indefinido	1 SARGENTO	R\$ 4.597,87	R\$ 3.749,09
ABDIAS ALEIXO M DE CARVALHO	Indefinido	SOLDADO PRONTO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDIAS FRANCISCO DE LIMA	SEJUS	AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDIAS LEITE ALMEIDA	Indefinido	3º SARGENTO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDIAS LIMA	SEDUC	PROFESSOR	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDIAS MENEZES DA SILVA	Indefinido	PROF CTPD LP	R\$ 1.401,41	R\$ 1.289,30
ABDIAS MONTEIRO FILHO	EMATERCE	TECNICO DESENVOLVIMENTO AGROPECUARIO	R\$ 9.830,59	R\$ 4.809,41
ABDIAS RODRIGUES FEITOSA	DER	VIGIA	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDIEL DE CASTRO LIMA RIBEIRO	Indefinido	PROF CTPD LP - PROF CTPD 7 SEM - PROF...	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDIEL SNYK DE FREITAS NOBRE	Indefinido	SOLDADO PRONTO	R\$ 2.620,39	R\$ 2.350,85
ABDOM VAZ DE AGUIAR	CBMCE	3º SARGENTO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDON COELHO PARENTE	PEFOCE - ESP	MEDICO PERITO LEGISTA - MEDICO RESIDENT	R\$ 10.184,20	R\$ 7.397,61
ABDON FRANCISCO DA COSTA	Indefinido	SOLDADO PRONTO	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDONIAS JOSE MORENO FILHO	Indefinido	PROF CTPD LP	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDON JOSE MURAD JUNIOR	SESA	MEDICO TEMPORAR	R\$ 0,00	R\$ 0,00
ABDON QUEIROZ DE FARIAS	SEDUC	PROFESSOR	R\$ 0,00	R\$ 0,00

1 2 3 4 5 ... Próxima Última



© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

[Curtir](#) [Compartilhar](#)

Clicando-se sobre o nome de um servidor público da lista, o cidadão é levado à página onde pode visualizar as informações completas sobre o servidor selecionado.

The screenshot displays the 'Portal da Transparência' interface for the Government of Ceará. It shows a search filter for the month of 10/2017. The main content is divided into three sections, each representing a different role of the selected public servant, Camilo Sobreira de Santana:

- CAMILO SOBREIRA DE SANTANA - GOVERNADOR:**
 - Cargo/Função/Emprego: GOVERNADOR
 - Órgão/Entidade: Indefinido
 - Carga horária: 40
 - Data de admissão: 01/01/2015
 - Situação funcional: Civil ativo
 - Proventos:**

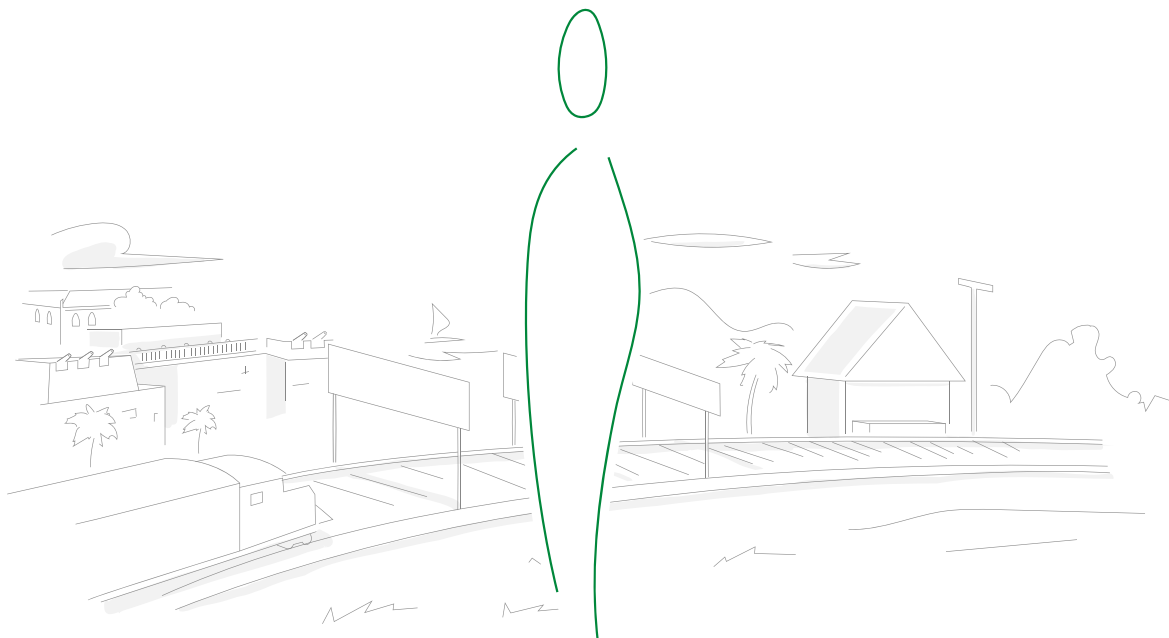
Tipo do provento	Valor
SUBSIDIOS	R\$ 17.094,77
Total proventos (Salário bruto)	R\$ 17.094,77
 - Descontos:**

Tipo do desconto	Valor
IMPOSTO DE REND	R\$ 3.324,73
PREVIDENCIA PARLAMENTAR	R\$ 1.843,55
Total descontos	R\$ 5.168,28
 - Salário líquido:** R\$ 11.926,49
- CAMILO SOBREIRA DE SANTANA - SCIDADES:**
 - Cargo/Função/Emprego: Indefinido
 - Órgão/Entidade: SCIDADES
 - Carga horária: 40
 - Data de admissão: 03/01/2011
 - Situação funcional: Civil ativo
 - Proventos:** Nenhum provento encontrado
 - Descontos:** Nenhum provento encontrado
- CAMILO SOBREIRA DE SANTANA - SDA - SS-1:**
 - Cargo/Função/Emprego: SS-1
 - Órgão/Entidade: SDA
 - Carga horária: 40
 - Data de admissão: 01/01/2007
 - Situação funcional: Civil ativo
 - Proventos:** Nenhum provento encontrado
 - Descontos:** Nenhum provento encontrado

At the bottom of the page, there is a footer with the following text: 'Fonte de dados: Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG) - Sistema de Folha de Pagamento - SFP. Secretaria da Fazenda (SEFAZ) - Sistema de Gestão Governamental por Resultados - SZGPR (Informações sobre outros pagamentos recebidos)'. There is also a 'Manifeste-se na Ouvidoria' button and social media sharing options.

Página exibindo as informações detalhadas sobre um servidor público.

É essencial destacar: os títulos, textos e nomenclaturas exibidas nas imagens acima foram implementadas em caráter provisório e ainda passarão por ajustes visando a linguagem cidadã.



HISTÓRICO DO PROJETO

Link para visualização do contrato no Portal da Transparência do Governo do Estado do Ceará:

<http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/contrato-convenio-view-detail?tipo=contrato&sic=1001231&qrcode=true>

CICLO
1

Atividades:

- Cerimônia de Abertura do Projeto.
- Oficina 1: Os Cidadãos Primeiro.

Objetivos:

Oficializar a abertura das atividades do projeto. Refinar o Plano de Trabalho.



CICLO
2

Atividades:

- Oficina 2: Personas.
- Levantamento inicial sobre banco de dados.
- Elaboração dos planos de comunicação e de implementação de tecnologia.

Objetivos:

Definir os perfis de usuário e não usuários dos sistemas de controle social do Estado e quais as principais demandas desses usuários. Obter entendimento sobre os bancos de dados atualmente existentes. Planejar a comunicação do projeto.



**CICLO
3**
Atividades:

- Oficina 3: das Personas às Pessoas.
- Pesquisa etnográfica.
- Pesquisa web.
- Análises e aprofundamentos sobre as tecnologias atualmente utilizadas.

Objetivos:

Definir perfis de pessoas e lugares que pudessem ser acessados durante a pesquisa etnográfica do projeto. Realizar uma observação do mundo social no Ceará com os usuários e não usuários dos serviços de Ouvidoria (via pesquisa etnográfica). Compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado (via pesquisa web).


**CICLO
4**
Atividades:

- Oficina 4: das Pessoas aos Processos.
- Mapeamento de processos da CGE e das ouvidorias setoriais.

Objetivos:

Mapear os processos fundamentais às atividades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência presentes nas diversas áreas e instâncias do Estado identificando e propondo oportunidades de melhoria. Visitar CGE e ouvidorias setoriais para compreender como funcionam seus processos de trabalho e como o Sistema auxilia nesses processos.



**CICLO
5**
Atividades:

- Oficina 5: dos Processos às Funcionalidades.
- Desenvolvimento das primeiras funcionalidades do Sistema.
- Demonstração Pública 1: Lançamento do Byte Fundamental.

Objetivos:

Definir uma jornada simplificada do usuário para Ouvidoria e Acesso à Informação e identificar tipos de informações de interesse. Primeira versão do sistema funcionando. Levar a primeira versão para os cidadãos testarem. Identificar melhorias.


**CICLO
6**
Atividades:

- Desenvolvimento de funcionalidades de Transparência.
- Design das ferramentas para o atendimento dos chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Objetivos:

Receber, consumir e visualizar dados de Transparência. Projetar ferramentas voltadas ao fluxo do ciclo de vida de atendimento de um chamado no Sistema.

**CICLO
7**
Atividades:

- Desenvolvimento de funcionalidades de Transparência.
- Design de ferramentas de Transparência.
- Demonstração pública no Instituto dos Cegos.
- Evento com Comunicadores no Cariri.

Objetivos:

Receber, consumir e visualizar dados de Transparência. Projetar ferramentas para a visualização de dados de Transparência do ponto de vista do cidadão. Demonstrar a ferramenta para pessoas com deficiência visual e coletar *feedbacks* e sugestões. Dialogar com comunicadores e formadores de opinião sobre a importância do SPRC na cidadania.



CICLO
8**Atividades:**

- Design de ferramentas de Transparência.
- Desenvolvimento de ferramentas administrativas de Ouvidoria e Acesso à Informação visando o ciclo de vida de atendimento dos chamados.
- Demonstração Pública em Juazeiro do Norte.

Objetivos:

Avançar no design das ferramentas de Transparência. Proporcionar um ciclo de vida completo no atendimento de chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação. Demonstrar o Sistema para a população do interior do estado do Ceará.

CICLO
9**Atividades:**

- Implementação de melhorias no Sistema.
- Design e implementação de novas ferramentas administrativas de Ouvidoria e Acesso à Informação.
- Demonstração na Central 155.
- Lançamento do ambiente online de demonstração do SPRC.

Objetivos:

Aprimorar as ferramentas já implementadas no Sistema. Implementar novas funcionalidades da área administrativa de Ouvidoria de Acesso à Informação (ferramenta para geração de relatórios, ferramentas para a Central 155, ferramentas de notificações, novos perfis de usuários). Realizar uma demonstração presencial na Central 155 para demonstração das ferramentas desenvolvidas e coleta de feedback. Divulgar o link do ambiente de demonstração do SPRC.



**CICLO
10****Atividades:**

- Design e implementação de novas ferramentas administrativas de Ouvidoria e Acesso à Informação.
- Implementações no eixo de Transparência.
- Contato com setoriais sobre integração de sistemas paralelos com o SPRC.

Objetivos:

Aprimorar as ferramentas já implementadas no Sistema. Implementar novas funcionalidades no eixo de Transparência. Iniciar conversa com setoriais sobre a realização da integração do SPRC com seus sistemas internos.

**CICLO
11****Ciclo de trabalho a ser realizado****CICLO
12****Ciclo de trabalho a ser realizado****CICLO
13****Ciclo de trabalho a ser realizado****CICLO
14****Ciclo de trabalho a ser realizado****TCT****Ciclo de trabalho a ser realizado**


Caena Tecnologia e Design

Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão

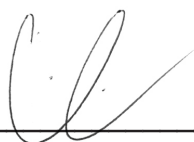
- Relatório do Ciclo de Trabalho 8 -



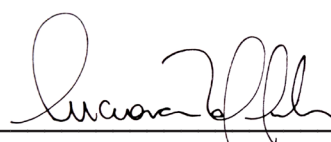
Bruno Pires de Oliveira Rigolino
Interface Gráfica e Design



Fabiano Angélico
Gerente de Projetos



Caio Miguel Marques
Especialista em Experiência do Usuário



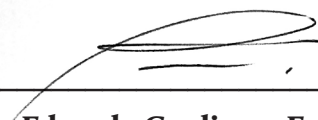
Luciana Zaffalon Leme Cardoso
Ouvidoria



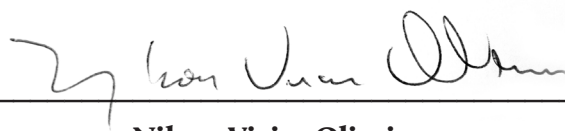
Eduardo Roque Nóbrega de Assis
Analista de TI



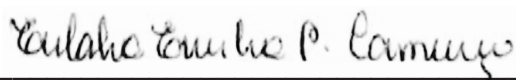
Valdir Moysés Simão
Planejamento Governamental



Eduardo Gredinare Foster
Administração de Banco de Dados



Nilson Vieira Oliveira
Coordenação Geral



Eulália Emília Pinho Camurça
Comunicação Social

Outros participantes-chave do ciclo:

Bruno Zumpano
Felipe Polisel
Gerson Donscoi
Giuliana Wolf
Hugo Pereira
Lucas Fleming
Paulo Latancia