

Ciclo 12

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 12

Planejamento do Ciclo de Trabalho 12

Relatório preliminar de adequação de linguagem do Sistema

D40. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema

Histórico do Projeto

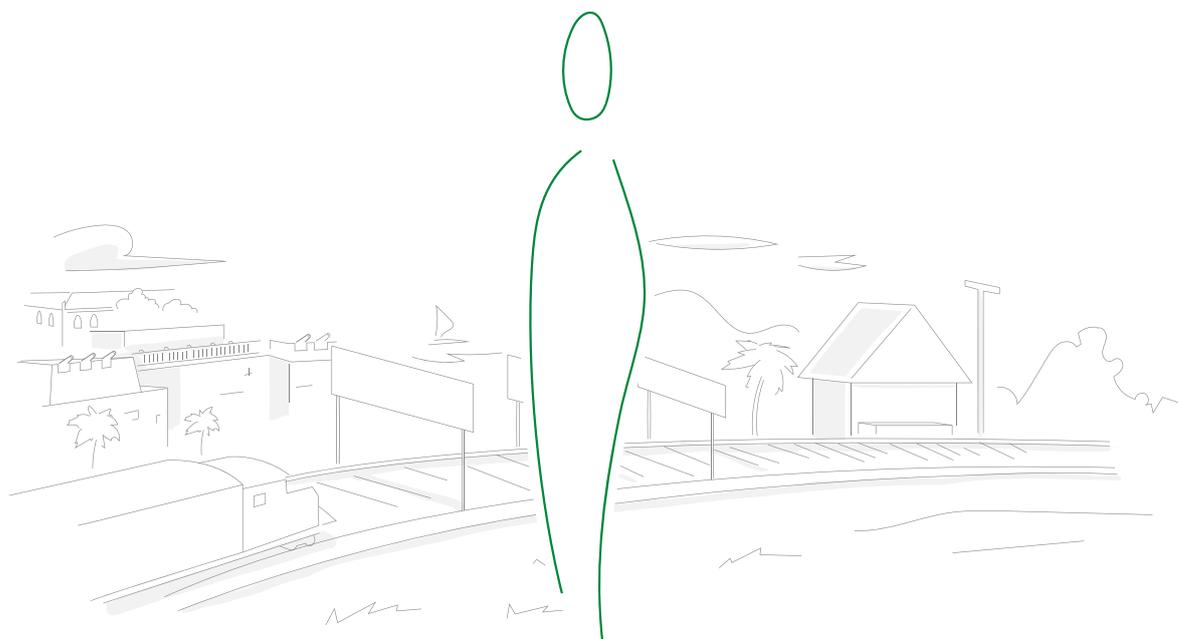


Sumário

RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 12	5
Introdução	7
Planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 12	8
Subprodutos da presente entrega	9
Conclusões e próximos passos	9
PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 12	11
Resumo	13
Sprint Backlog	13
Possíveis bloqueios e desafios	20
RELATÓRIO PRELIMINAR DE ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM DO SISTEMA	21
1. Introdução	23
2. Portal da Transparência	24
Informações de servidores	24
Servidores cedidos	25
Estrutura organizacional	25
Gestão Pública por Resultados	25
Gestão participativa	27
Controle Interno Preventivo	28
Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários	30
Comitê de Gestão por Resultado e Gestão Fiscal	31
Ferramentas de Controle Social	34
Banco de Ideias	35
Receitas	35
Despesas	36
Contratos	39
Convênios	39
Licitações	40
Indicadores Fiscais	41
Relatórios fiscais	43
Balanço Geral do Estado	44
Relatório Controle Interno	45
Relatório e Parecer Prévio do Controle Externo	45
Leis orçamentárias	46
Planejamento e Execução Orçamentária	47
Acompanhamento de Obras	48
Prioridades do Governo	49
Investimentos por Município	54
A Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™ em Fortaleza	54
Resultados	56
Vantagens competitivas	56
Informações socioeconômicas	58
PIB	59
Radar	60
3. Ouvidoria e Acesso à Informação	61
Painel de controle (SPRC logado como operador CGE SIC/SOU)	61
Relatórios e estatísticas	62
Formulário de abertura de novo chamado	62

D40. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA	65
Introdução	67
Novas funcionalidades implementadas	68
Ajuste no layout dos formulários de abertura de chamados SOU e SIC	68
Feedback ao usuário durante o envio de avaliações	68
Feedback ao usuário da 155 nos campos de busca do formulário	68
Importação dos dados de Transparência no ambiente QA	68
Ajuste no estilo visual das tabelas do Sistema	69
Visualização de Receitas em gráficos	70
Período para abertura de recurso em chamado SIC	71
Visibilidade dos comentários enviados pelos cidadãos no chamados	71
Operador SIC filtra lista de chamados para visualizar apenas os com recurso	71
Recuperação de senha nos chamados sem perfil	72
Obrigatoriedade no preenchimento de campos no formulário de denúncia	73
Anexação de certidão negativa em respostas indeferidas de SIC	73
Filtros da lista de chamados por prazo	74
Regras para contagem regressiva para o prazo de atendimento considerando finais de semana e feriados	75
Seleção de estado e cidades em lista de itens fixos	76
Fluxo da aprovação/reprovação do pedido de prorrogação do prazo	77
Operador SIC e SOU visualizam apenas seu tipo de chamado	78
Filtro na lista de usuários do perfil de administrador	78
Conteúdo dos painéis e relatórios estatísticos de SIC	79
Classificação da resposta de SIC	80
Especificações acerca do pedido de recurso em SIC	80
Área interna de SIC não deve poder classificar o tipo da resposta	82
Retirar os comentários dos cidadãos do histórico do chamado	82
Operadores registrando novos chamados podem registrar de forma anônima	83
Novas opções de tipo de documento	84
Área interna pode enviar apenas uma resposta por vez	84
Classificação só pode ser realizada antes do envio da resposta da setorial	85
Bug reavaliado e desconsiderado	85
Campo para inserção de observação no momento do compartilhamento com uma área interna	85
Bug no momento do compartilhamento de um chamado	86
Descrição do campo "busca"	86
Eliminar tipos de filtros inadequados ao fluxo de SIC	87
Eliminar menções a "ouvidoria" no contexto de SIC	87
Retirar tipos de manifestação no compartilhamento de um chamado SIC	88
Bug na reprovação de respostas	88
Correção de texto no dashboard de operadores	88
Filtro de tipo de usuário e órgão	88
Fluxo de envio de respostas	89
Áreas internas e dados pessoais do cidadão	89
Comentários internos de operadores	90
Determinar novo prazo para uma área interna	90
Ajuste no tooltip de denúncia	91
Ajuste textual para validação de campos obrigatórios	91

Explicações sobre os meios de recebimento de resposta	92
Ajuste textual na tela de um chamado do cidadão	93
Ajuste textual no envio de um comentário do cidadão	93
Ajuste textual no envio de um anexo no comentário do cidadão	93
Ajuste textual no formulário de denúncia	94
Hint do campo "descrição" de chamados SOU	94
Prazos para atendimento na mensagem de confirmação de abertura do chamado ..	94
Lembrete para o usuário anotar sua senha	95
Cidadão visualiza a situação de seu chamado	96
Cidadão visualiza a senha de seu chamado	96
Acentuação na palavra "órgão"	97
Erros em mensagens de feedback (flash notice)	97
Bug na remoção de páginas estáticas de Transparência	97
Cidadão anônimo pode fornecer um e-mail de contato	97
Cidadão informa um Nome Social	98
Orientações ao cidadão sobre anonimato	99
Indicação de gênero	100
Consulta de dados de servidores	100
Versão para impressão do conteúdo de um chamado	102
Operador 155 visualiza todos os chamados do Sistema	103
Atendente 155 indica que o retorno foi dado	103
Novos tipos de notificações	104
Ordenação de retornos da Central 155 por data de alocação	104
Perfis da Central 155 visualizam todos os chamados do Sistema	105
Indicação de preenchimento obrigatório nos campos de contato	105
Perfis da Central 155 visualizam todos os chamados do Sistema	106
Indicação de preenchimento obrigatório nos campos de contato	106
HISTÓRICO DO PROJETO	107



RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 12

Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades do Ciclo de Trabalho 12, pautadas pela cerimônia de planejamento, pelo Plano de Trabalho Revisado e pelos termos aditivos do Projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC).

Para o Ciclo de Trabalho 12, o Plano de Trabalho inicialmente previa a entrega dos seguintes subprodutos:

- D32. Manual de Arquitetura, Usabilidade e Linguagem do Sistema Público de Relacionamento: Uma Abordagem Colaborativa
- *D33. Recomendações de adequação de linguagem (Produto 3.3 do TDR)*
- *D34. Arquitetura da informação (Produto 3.2 do TDR)*
- *D35. Relatório de Análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final (Produto 3.5 do TDR)*
- *D36. Sistema traduzido para os idiomas inglês e espanhol*

As elaborações do quarto e quinto termos aditivos do contrato¹ resultaram em alterações nos subprodutos previstos para o Ciclo de Trabalho 12, tanto na numeração dos subprodutos, quanto na quantidade de subprodutos.

O subproduto do Ciclo de Trabalho 12, após os aditivos, é:

- *D40. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema*

Essa decisão foi tomada pois os demais produtos D32, D33, D34, D35 e D36 demandam que o sistema esteja finalizado para serem efetivos. Essa decisão evita retrabalhos desnecessários. A arquitetura, por exemplo, deverá evoluir até o final dos ciclos de trabalho que restam. A linguagem certamente será alterada, na medida em que mais conteúdos de transparência fiquem disponíveis (apesar disso, foi feito um esforço no Ciclo 12 para já apresentar um relatório parcial da linguagem). A arquitetura de informação também vai evoluir, uma vez que novas funcionalidades estão previstas para os ciclos 13 e 14. A análise de testes e usabilidade vem sendo sistematicamente abordada. No entanto, para ser

¹ <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/contrato-convenio-view-detail?tipo=contrato&sic=1001231&qrcode=true>

finalizada, depende da implementação da pesquisa de satisfação (prevista para o Ciclo 13). Por fim, a tradução do sistema deverá acontecer uma vez que todos os conteúdos, funcionalidades e seções tenham sido devidamente finalizados.

Planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 12

O planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 12 teve como base o Plano de Trabalho, o quarto e o quinto aditivo do contrato e a cerimônia de planejamento realizada presencialmente entre a Caiena e os membros da Comissão do SPRC da CGE no dia 8 de novembro.

No Ciclo de Trabalho 10 e no Ciclo de Trabalho 11 a Caiena e a Comissão da CGE trabalharam na sistematização de um extenso backlog, que foi documentado em uma planilha online: a Planilha de Backlog. Foram catalogados 377 itens, após refinamentos sucessivos realizados pela equipe de trabalho. Esses itens foram alocados nos Ciclos de Trabalho restantes, quais sejam: 12, 13 e 14. Para o Ciclo 12 foram imaginados um total de 112 itens, já para o ciclo 13, foram 196 e para o ciclo 14, 69 itens.

É importante notar que há itens que são produzidos em mais de um ciclo, ou seja: iniciam em um ciclo e terminam no outro. Ao iniciar o desenvolvimento do Ciclo de Trabalho 12, a Caiena registrou um aumento nos itens priorizados, em função de detalhamentos e trocas entre os membros da equipe. Foram, portanto, planejados 122 itens. Desses, foram finalizados 81 itens. Outros 8 itens estão parcialmente implementados. Os 33 itens restantes foram realocados no Ciclo de Trabalho 13. Apesar de não ter alcançado os itens planejados, o salto de produtividade foi considerável. Para os próximos Ciclos a Caiena espera colocar mais força de trabalho para aumentar sua capacidade de entrega. O objetivo é conseguir lançar o SPRC já para 2018 e fechar todo o escopo planejado até Março/2018.

Os maiores focos das atividades de design e desenvolvimento do Ciclo de Trabalho 12, portanto, foram colocados sobre a lista de itens da Planilha de Backlog.

Todas as novas implementações realizadas no período do Ciclo de Trabalho 12 estão relatadas no subproduto D40. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema.

Também foi realizada uma atividade em conjunto com a especialista em comunicação do projeto, Eulália Camurça, para a realização de um esforço de revisão da linguagem das páginas de ouvidoria, acesso à informação e transparência do SPRC. A revisão contempla os formulários de abertura de novos chamados e acompanhamento de recebimento de respostas, além das páginas dinâmicas e estáticas do Portal da Transparência.

Este esforço de revisão da linguagem do SPRC neste momento é importante como complemento às entregas parciais realizadas nos Ciclos de Trabalho 7 e 8 e também como antecessor à entrega principal prevista para o tema da Linguagem Cidadã.

Subprodutos da presente entrega

D40. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema

Relatório preliminar de adequação da linguagem do Sistema

Conclusões e próximos passos

É importante destacar que as informações a seguir ainda estão sujeitas à alterações com base na cerimônia de planejamento do Ciclo de Trabalho 13, a ser realizada presencialmente em Fortaleza nos dias 7 e 8 de dezembro.

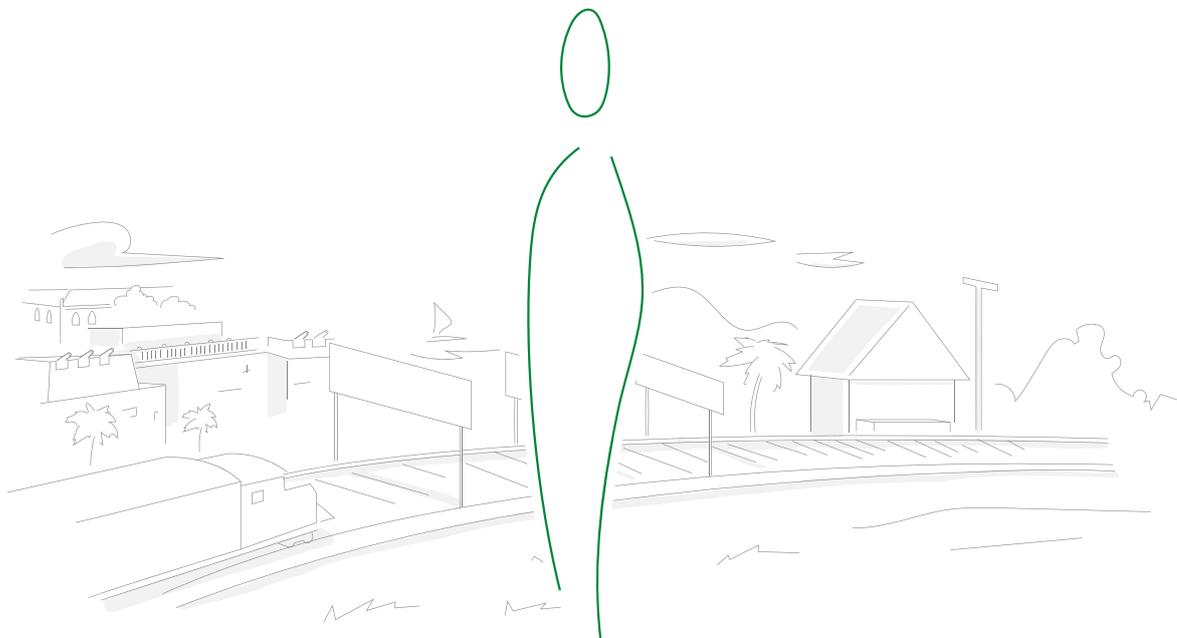
Por ora, seguindo o que está previsto no Plano de Trabalho após a publicação do quarto e do quinto aditivo, prevê-se a entrega de três subprodutos principais no Ciclo de Trabalho 13:

D36. Recomendações de adequação de linguagem (Produto 3.3 do TDR)

D41. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema

D42. Ferramentas para análise e emissão de relatórios sobre a experiência de navegação e usabilidade do usuário (Pesquisa de Satisfação)

No Ciclo de Trabalho 13, as equipes de design e desenvolvimento da Caiena continuarão focadas nas implementações dos itens destacados na planilha de backlog, além de realizar as atividades necessárias para a entrega dos subprodutos previstos.



PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 12

Resumo

Período:

13/11 até 05/12

Dias úteis:

17

Esforço:

318 story points (18,7 SP/Dia)

Objetivos:

1) Implementar ajustes e melhorias no SPRC; 2) Lançar a Hackathon; 3) Finalizar a implementação de Servidores; 4) Trabalhar aspectos arquiteturais relacionados com a performance; 5) Trabalhar a experiência de uso; 6) Melhorias de SIC e SOU.

Critério de aceite:

1) Implementar o máximo possível de melhorias nos eixos de SIC e SOU, incluindo melhorias indicadas no Termo de Análise do Ciclo de Trabalho 9 e Ciclo 10; 2) Ajustes implementados e disponíveis nos ambientes de testes do Sistema; 3) Código enviado para a COTIC; 4) Listagens (tabelas) do SPRC revisitadas para melhoria de experiência de uso; 5) Hackathon lançada, com inscrições abertas; 6) Arquitetura refinada para melhoria de performance; 7) Experiência de uso revisitada; 8) Prorrogação de prazo devidamente implementada; 9) Contagem de prazo considerando feriados e finais de semana; 10) Bases de dados de transparência, SIC e SOU devidamente separadas; 11) Implementação das especificidades de SIC.

Sprint Backlog

- Gráfico de receitas
- Importar dados de transparência em QA
- Ajustar e melhorar estilo das tabelas da plataforma (transparência e sic/sou)
- Loader de busca no form do operador 155
- Loading ao submeter avaliação do usuário
- Layout SIC/SOU quebrado
- 452 - No perfil "admin", acrescentar filtro dos usuários por órgão

- 390 - Como operador setorial SIC, quero visualizar apenas os chamados SIC
- 387 - Solicitação de prorrogação de prazo deve ser enviada para as pessoas responsáveis do órgão, e não por meio de um campo aberto para preenchimento de um e-mail
- 385 - Seleção de estado e cidade devem ser feitas a partir de uma lista fixa de itens, e não campos abertos
- 382 - Implementar regras para contagem regressiva para o prazo de atendimento considerando finais de semana e feriados
- 400 - Como operador, quero filtrar a lista de chamados por prazo: "dentro do prazo", "atrasadas 1 a 20 dias", "atrasadas 21 a 30 dias" e "atrasadas mais de 30 dias"
- 397 - Resposta final de SIC: quando o tipo selecionado foi um dos tipos "indeferido", deve ser obrigatória a anexação da certidão negativa
- 381 - No formulário de denúncia, colocar obrigatoriedade no preenchimento do campo "o que você quer denunciar?"
- 380 - Como cidadão com um ticket (manifestação ouvidoria) identificado sem perfil, quero recuperar minha senha
- 153 - Como operador SIC, quero filtrar a lista de chamados para visualizar apenas os que foram solicitados recursos
- 149 - Anexos enviados pelos cidadãos devem ser visíveis pelos operadores
- 1 - Após enviar uma resposta final a um chamado de SIC, a opção para o cidadão solicitar recurso deve ficar visível por 10 dias
- Operador setorial exibe erro ao transferir um chamado
- Operador setorial não consegue compartilhar um chamado
- Separar bases
- 20 - Validação das Respostas
- Exibir/Filtrar órgão/departamento dos usuários da área interna
- 502 - No dashboard de operadores, em que são exibidos a quantia de chamados por prazo, corrigir o texto para "Atrasadas há mais de 20 dias"

- 47 - 501 - Foi feita a simulação de devolver manifestações (resposta) para a setorial, entretanto, só foi possível visualizar um protocolo devolvido o outro não foi visualizado para o órgão acionado
- 453 - No perfil "operator", dentro de uma solicitação de informação, quando clicado em adicionar órgãos envolvidos aparecem os tipos de manifestação de ouvidoria
- 391 - Retirar nomenclaturas que se referem à ouvidoria
- 492 - Retirar o fluxo "em validação – CGE" e "em validação – ouvidoria setorial", isso não existe no SIC
- 485 - O Campo BUSCA está muito bom, só precisamos descrever a funcionalidade dele pois BUSCA POR TUDO (Protocolo, Nome, Texto,...)
- 483 - Ao compartilhar a manifestação, o sistema apresentou erro e não efetuou o procedimento. Ex. Chamado 1153. O compartilhamento não foi realizado mas no sistema gerou o chamado 1153.1
- 480 - Na Tela Editar Áreas Internas, ao inserir uma área para encaminhamento da demanda é necessário uma caixa de texto para inserir alguma observação para aquela área
- 476 - Bug encontrado: <https://dev.sprc.caiena.net/operator/tickets/221> . Operador PM não consegue responder. Analisar demanda 15 após corrigir bug
- 473 - Quando a Ouvidoria Setorial insere uma resposta a OPÇÃO "CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO" continua disponível/ativo.
- 469 - O formato das planilhas dos relatórios deverá ser em xls, no formato xlsx só é possível abrir em versões avançadas do office.
- 467 - Na tela de áreas internas envolvidas, não detectamos o campo para responder a manifestação para a ouvidoria, seria em comentários?
- 466 - No formulário de registro de manifestação (operador setorial), na opção tipo de documento não é especificado os tipos, somente a opção outro
- 465 - No formulário de registro de manifestação (operador setorial) não tem a opção para registrar manifestações anônimas

- 460 - Os comentários do cidadão ficam misturados no histórico, sugiro a separação
- 459 - Para a área interna não deve aparecer a possibilidade de classificar a resposta e o assunto, essas atribuições são de competência do Responsável pelo SIC
- 456 - Quando o cidadão entrar com recurso a qualquer resposta de solicitação de informação dos órgãos/entidades estaduais
- 455 - Ao responder um recurso, as opções de classificação não são mais as "atendidas/indeferidas/não atendidas...", as opções devem ser "Deferido"; "Indeferido"; "Deferido Parcialmente"; "Perda de Objeto"; "Perda Parcial do Objeto" e "Não Admitido"
- 395 - Painel estatístico de SIC deve seguir os campos exibidos na amostra de relatórios enviadas pela CGE
- 344 - Melhorar o posicionamento do link "Acompanhar chamado"
- 319 - Cidadão deseja selecionar a opção "Outro" no campo gênero.
- 285 - Orientar o cidadão a respeito do anonimato.
- 280 - Cidadão deseja informar um Nome Social
- 235 - Cidadão anônimo deve ser capaz de fornecer um e-mail.
- 211 - Ao registrar uma manifestação, quando selecionado "Outro" para "Tipo de documento", deve ser carregado um select com sub-opções "RG, CTPS, PASSAPORTE, CNH.
- 210 - Ao tentar criar um novo programa orçamentário, sem nome, aparece a mensagem de erro no flash notice. Nesse contexto, quando clico no breadcrumb em "Programas Orçamentários", a mensagem continua sendo exibida indevidamente.
- 209 - Bug ao tentar remover <https://dev.sprc.caiena.net/admin/pages/pagina-teste-caiena>
- 207 - Ao tentar criar uma nova página, sem título, aparece a mensagem de erro no flash notice. Nesse contexto, quando clico no breadcrumb em "Páginas", a mensagem continua sendo exibida indevidamente.

- 206 - Ao criar com nome vazio e voltar para Inportadores (clcando no breadcrumb) aparece flash notice indevida.
- 205 - Está faltando a tradução: translation missing: pt-BR. admin.integrations.importers.create.error.
- 198 - Quando eu edito um órgão, apago o nome dele (informação obrigatória), clico no breadcrumb em Órgãos, aparece um flash notice indevido: "Falha ao atualizar o órgão". Além disso, o texto da flash notice contém erro de acentuação.
- 197 - A palavra órgão está sem acento adequado em várias partes do SPRC
- 191 - Manter a senha de um chamado anônimo ou identificado sem conta disponível para além da "mensagem de confirmação da abertura do chamado"
- 190 - Como cidadão sem perfil, quero visualizar minha senha dentro do meu chamado
- 181 - Como cidadão, quero visualizar o status do meu chamado também na show dele
- 179 - Na mensagem de sucesso de abertura de um chamado que informe a senha para acompanhar, inserir uma mensagem lembrando o usuário de anotar a senha
- 178 - Quando o cidadão enviar a manifestação, inserir os prazos para resposta na notificação do sucesso da abertura do chamado
- 177 - No form de novo chamado SOU, mudar o hint do campo "descrição" para "Descreva sua manifestação com o máximo possível de detalhes". (manter "solicitação" para o form de SIC)
- 176 - No form de denúncia, no campo "Qual o tipo de denúncia melhor se enquadra na sua manifestação", corrigir a opção "interferência vida privada" para "interferência na vida privada"
- 175 - Mudar texto de validação do envio de um anexo no comentário do cidadão de "attachments documents não pode ficar em branco" para "você precisa incluir o arquivo"
- 174 - Mudar texto de validação do envio de um comentário do cidadão de "comentário não pode ficar em branco" para "você precisa preencher o comentário"

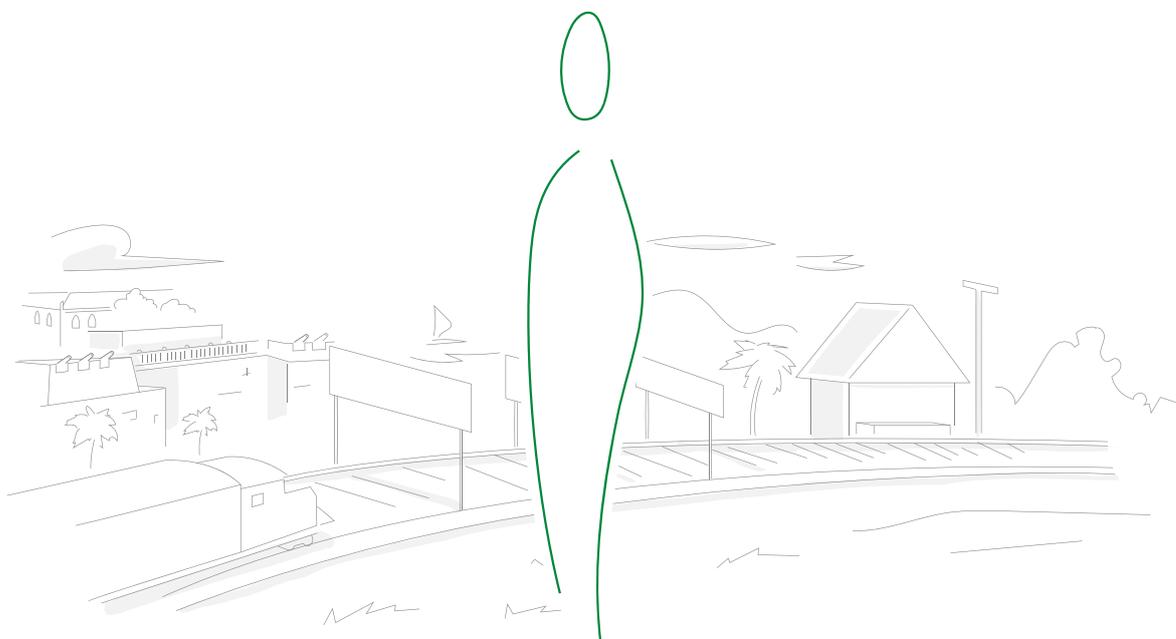
- 173 - Na show de um ticket do ponto de vista do cidadão, substituir "inserir novo comentário ao ouvidor" por "inserir novo comentário para o ouvidor"
- 172 - Explicar o que é cada meio de receber a resposta
- 170 - Mudar textos de validação "não pode ficar em branco" para "você precisa preencher"
- 168 - Atualizar texto do tooltip de anonimato na denúncia para "Você pode fazer a denúncia sem se identificar. Para isso, basta sair da sua conta e clicar em MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA", com um hyperlink
- 158 - A gestão dos prazos de um chamado (tramitando em área interna e setorial) são importantes.
- 5 - Ferramenta para comentários internos dos operadores
- 2 - Os dados do cidadão devem ser transferidos para as setoriais e áreas internas?
- Status incorreto quando um operador setorial SIC responde imediatamente uma solicitação
- Erro de validação ao preencher o form de atendimento 155
- Erro ao abrir um SOU como operador interno
- Composed protocol não esta sendo gerado conforme o padrão ao criar um atendimento
- 378 - Cadastrar itens: Tipos de Serviços, Assuntos/ Subassuntos e Programas Orçamentários
- 307 - Ouvidor setorial (principal) pode criar contas de usuários do tipo "Ouvidor setorial secundário", "Ouvidor setorial subrede"
- 298 - Atendente 155 visualiza chamados de todos os canais de entrada
- 296 - O SPRC deve fornecer alertas para a área interna e setorial, relacionados com a quantidade de dias para obtenção da resposta.
- 290 - Coordenador/Supervisor 155 requer destaque visual nos protocolos que estão em análise.
- 284 - Orientar o cidadão sobre a prestação de informações caluniosas e uso de dados de terceiros.

- 277 - Quando o usuário estiver envolvido no chamado, recomenda-se o recebimento de notificações avisando sobre os prazos do chamado em questão.
- 276 - Setorial faz uma classificação final da manifestação em: Demanda Procedente, Demanda Improcedente, Parcialmente Procedente, Não foi possível constatar e Aguardando Resultado de apuração.
- 274 - SIC Setorial precisa garantir que partes da manifestação de SIC e das respostas não identifiquem a pessoa que abriu a manifestação.
- 273 - Ao selecionar Assunto, usar suggestion
- 268 - SIC, Aprovar/reprovar o pedido de prorrogação de prazo da solicitação.
- 267 - Seção para listar aplicativos de transparência desenvolvidos pela sociedade
- 264 - Finalizar a consulta de Servidores, Contratos, Convênios, Receitas e Despesas.
- 259 - Coordenador/Supervisor 155 visualiza os chamados SIC e SOU de todos os órgãos
- 256 - Atendente 155 deve poder indicar que um determinado chamado foi retornado por telefone.
- 242 - Criar um perfil específico para triagem de denúncias
- 240 - Coordenador/Supervisor 155 edita a lista dos atendentes
- 239 - Gerar o Espelho da Manifestação para impressão
- 225 - SIC Área Interna recebe notificações sobre prazos.
- 222 - Disponibilizar link para o Acesso Cidadão
- 212 - Atendente 155 deve receber as demandas por retorno e deve ser possível ordenar pela data da alocação
- 180 - Explicar o que é sigilo em informações pessoais
- 171 - Na página de novo chamado SIC, inserir um tooltip falando sobre Transparência
- 169 - No card "informações de contato" na página de abertura de novo chamado, inserir o asterisco nos campos obrigatórios de acordo com a opção selecionada ("telefone", "carta", "e-mail" etc.)

- 167 - Informações e layout de servidores
- 166 - Contratos e convênios
- 164 - Notificar o cidadão em cada movimentação de sua manifestação
- 162 - Contar o prazo para transferência de demandas (5 dias)
- 161 - Receitas e despesas
- 159 - Ferramenta de busca por palavra-chave
- 157 - Implementar a visão “Manifestações Atrasadas” e “Manifestações abertas e no prazo”
- 156 - Listar as manifestações vencidas e notificar o dirigente.
- 3 - Como tratar as manifestações que são de competência de outros poderes

Possíveis bloqueios e desafios

Nesse sprint a Caiena procurou implementar uma melhoria identificada mediante aplicação de pesquisa com os membros da comissão do SPRC. Nessa pesquisa foi indicado que a Caiena deveria aumentar a tração do desenvolvimento para conseguir entregar mais itens. Foram planejados um total de 122 itens para esse sprint. Assim, o bloqueio mais evidente é o surgimento de dúvidas durante o desenvolvimento, pois são muitos itens e de variados temas. Um desafio natural é a própria carga de trabalho priorizada para o ciclo 12 e o aumento do esforço da equipe.



RELATÓRIO PRELIMINAR DE ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM DO SISTEMA

Por Eulália Camurça, especialista em comunicação do SPRC

1. Introdução

No sistema de transparência e acesso à informação, é preciso trabalhar com as palavras para que elas traduzam termos muitas vezes técnicos e inacessíveis para o cidadão e transforme-se em conhecimento para melhorar a qualidade da gestão pública. Alguns ajustes sugeridos neste relatório guardam uma vasta complexidade porque tratam sobre questões muito específicas e técnicas, mas foi realizado todo um esforço para torná-las o mais acessível possível. Afinal, a partir do momento em que o cidadão não consegue compreender, o sistema falha com algo que é primordial: a transparência.

As modificações seguiram diversos parâmetros de linguagem cidadã, dentre eles a sugerida pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização. Ser direto, assertivo, usar da voz ativa, utilizar verbos fortes, reduzir orações foram ajustes feitos na tentativa de adotar uma linguagem mais direta, com uso de sentenças curtas, objetivas e claras.

Na revisão do Portal da Transparência foi mantido o texto original em itálico com as sugestões para análise. Além da revisão da linguagem, faz-se aqui, uma sugestão que se considera extremamente relevante. Nos campos relacionados aos Portos, Aeroportos, Energia, Outras energias renováveis, Grandes empreendimentos do Estado, como a Refinaria Premium, Companhia Siderúrgica do Pecém, Turismo os números e algumas informações aparecem desatualizados e demandam uma urgente atualização.

Para o cidadão, é fundamental ter acesso a um dado atualizado para que ele possa fazer o monitoramento das políticas públicas. A desatualização compromete a credibilidade, especialmente quando essa informação encontra-se num portal da transparência, onde se presume que os dados estejam extremamente atualizados e checados.

Nas telas do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão foi dada continuidade no processo de sugestão de ajustes seguindo os parâmetros normativos da língua portuguesa e buscando uma linguagem mais acessível e próxima ao cidadão. Num caso específico, sugeriu-se que, ao invés de colocar apenas o número da Lei de Acesso à Informação, descrevesse o seu nome como uma forma pedagógica. Afinal é necessário fortalecê-la para que o cidadão encontre nela uma aliada para a busca de informações e para melhorar a qualidade democrática.

Os próximos capítulos deste documento contém, portanto, as adequações e sugestões feitas com base no conteúdo disponível atualmente no Portal da Transparência do Ceará. Além disso, a revisão também contempla os textos das ferramentas de Ouvidoria e Acesso à Informação do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará.

2. Portal da Transparência

Informações de servidores

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/static/modelo-de-governanca/informacoes-servidores>

Conteúdo original:

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

Aqui também você poderá consultar informações sobre servidores estaduais cedidos a outras esferas e Poderes, bem como entre órgãos do próprio Poder Executivo, clicando no link Servidores Cedidos.

Caso você queira consultar as informações de despesas com diárias, que são valores recebidos por servidores para custear despesas em viagens a serviço, clique no link Despesas com Diárias.

Sugestão de melhoria:

Quer consultar informações sobre servidores estaduais que estão na ativa?

Pesquise aqui por nome, órgão ou entidade e cargo/função ou emprego.

Você também pode consultar informações sobre servidores estaduais cedidos a outras esferas e poderes, bem como entre órgãos do próprio Poder Executivo, clicando no link Servidores Cedidos.

É possível ainda consultar despesas de diárias!

Clique em "Despesas com Diárias" para saber sobre os valores recebidos por servidores para pagar despesas em viagens a serviço.

Servidores cedidos

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-governanca/informacoes-servidores/servidores-cedidos>

Conteúdo original:

Nessa página é possível fazer o download de arquivos, no formato xls, com as informações de servidores estaduais cedidos a outras esferas e Poderes, bem como entre órgãos do próprio Poder Executivo.

Sugestão de melhoria:

Aqui você pode baixar arquivos com as informações de servidores estaduais cedidos a outras esferas e Poderes, bem como entre órgãos do próprio Poder Executivo.

Estrutura organizacional

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-governanca/estrutura-organizacional>

Conteúdo original:

Aqui você poderá consultar informações sobre a estrutura organizacional do poder executivo estadual, além das informações institucionais de cada órgão, como endereço, telefone, horário de funcionamento e site institucional

Sugestão de melhoria:

Aqui você poderá consultar informações sobre a estrutura organizacional do poder executivo estadual, além das informações específicas de cada órgão, como endereço, telefone, horário de funcionamento e site institucional.

Gestão Pública por Resultados

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-governanca/gpr>

Conteúdo original:

Gestão Pública por resultados (GPR) envolve planejamento, equilíbrio, transparência e controle. Tudo em busca de indicadores quantitativos capazes de justificar, com resultados mensuráveis, a atuação dos órgãos públicos.

A GPR é um modelo em que o setor público passa a adotar uma postura empreendedora, voltada para o cidadão como cliente e buscando padrões ótimos de eficiência, eficácia e efetividade, com ética e transparência. É uma gestão que busca reduzir custos para a sociedade e compromete o Estado com a satisfação dos cidadãos. É um modelo em que o governo é um meio e não um fim em si mesmo.

Neste modelo, o poder público precisa dialogar continuamente com a sociedade e utilizar intensamente os procedimentos de monitoramento e avaliação, inclusive sob o ponto de vista do cidadão como cliente principal.

Uma prática, comumente adotada, é o estímulo à competição entre programas por melhores resultados, com o fim de melhorar o atendimento ao público, reduzir custos e o tempo dos processos e criar eficientes mecanismos de informação gerencial. A política de GPR exige do governo um permanente aprimoramento de seus processos e a focalização nos resultados de seus programas, projetos e atividades, prestando contas sobre os mesmos à sociedade. Em termos práticos, a GPR implica

Sugestão de melhoria:

Gestão Pública por resultados (GPR) envolve planejamento, equilíbrio, transparência e controle. Tudo isso para apresentar dados capazes de justificar a atuação dos órgãos públicos.

Neste modelo de gestão, o setor público busca padrões ótimos de eficiência, eficácia e efetividade, com ética e transparência. É uma gestão que pretende reduzir custos para a sociedade e satisfazer aos cidadãos, que são tratados como clientes.

Na Gestão Pública por resultados, a base é o diálogo, usado para ampliar o monitoramento e a avaliação do cidadão que busca o melhor e mais efetivo serviço público.

A política de GPR exige que o Governo aprimore os processos e foque nos resultados de seus programas, projetos e atividades, prestando contas à sociedade. Em termos práticos, a GPR exige:

- 1) Definir de forma clara e objetiva o problema a ser tratado;
- 2) Identificar as pessoas beneficiadas e elaborar programas e projetos que atendam às suas necessidades;
- 3) Definir os resultados esperados, a partir de uma análise bem elaborada;
- 4) Aperfeiçoar a gestão de recursos e exigir autonomia e responsabilidades dos gestores;

- 5) Monitorar o andamento dos resultados e os recursos utilizados, usando indicadores de desempenho apropriados;
- 6) Identificar e gerenciar os riscos, considerando os resultados esperados e os recursos necessários;
- 7) Reunir saberes a partir desse processo e integrá-los à tomada de decisão; e
- 8) Elaborar relatórios sobre os resultados obtidos e os recursos utilizados.

Nesse modelo, a gestão melhora as ações governamentais e o processo de desenvolvimento e amplia a análise sobre o controle interno.

O Governo toma iniciativas e tem autonomia gerencial. Sem prejudicar a qualidade dos processos, adota o controle por objetivos e metas, gerando resultados que atendam às demandas dos cidadãos.

Fonte: <http://www.ipece.ce.gov.br>

Extraído de “Ceará: a prática de uma gestão pública por resultados.”

Gestão participativa

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-governanca/gestao-participativa>

Conteúdo original:

O modelo de gestão participativa confere ênfase às pessoas, tornando importante o envolvimento de todos, cidadãos e servidores públicos, contribuindo para a obtenção de melhores resultados para a Administração Pública, beneficiando à sociedade. Saiba como são tomadas as decisões no governo e como participar.

PPA Participativo:

É um grande plano de governo que organiza as demandas da sociedade nas áreas de saúde, justiça, trabalho e renda, agricultura, entre outras.

Ouvidoria:

É um canal que recebe toda e qualquer manifestação referente ao Governo Estadual. Você pode opinar, elogiar, criticar e solicitar serviços públicos.

Banco de Ideias:

Instrumento voltado para recepção e divulgação de ideias, contribuindo para a melhoria de serviços públicos e desenvolvimento do Estado.

Obtenha ainda informações de servidores, e conheça importantes instrumentos de Governança: Gestão por Resultados, MAPP, Controle Interno Preventivo e COGERF.

Sugestão de melhoria:

O modelo de gestão participativa foca nas pessoas, exige o envolvimento de todos, cidadãos e servidores públicos e contribui para que se alcance melhores resultados para a Administração Pública e para a sociedade. Saiba como são tomadas as decisões no governo e como participar.

PPA Participativo:

É um grande plano de governo que organiza as necessidades da sociedade nas áreas de saúde, justiça, trabalho e renda, agricultura, entre outras.

Ouvidoria:

É um canal que recebe toda e qualquer manifestação referente ao Governo Estadual. Você pode opinar, elogiar, criticar e solicitar serviços públicos.

Banco de Ideias:

É voltado para receber e divulgar ideias, contribuindo para a melhoria de serviços públicos e desenvolvimento do Estado.

Obtenha ainda informações de servidores, e conheça importantes instrumentos de Governança: Gestão por Resultados, MAPP, Controle Interno Preventivo e COGERF.

Controle Interno Preventivo

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-governanca/controle-interno-preventivo>

Conteúdo original:

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, órgão central de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, vem desenvolvendo ações no âmbito do Controle Interno Preventivo com a proposta de atuar prévia e concomitantemente nos processos

realizados pelos Órgãos e Entidades estaduais, fortalecendo os controles internos em primeiro nível e atuando em uma segunda camada de controle.

O Controle Interno Preventivo desenvolvido pela CGE, consiste numa moderna metodologia de controle baseada no gerenciamento dos riscos identificados nos processos organizacionais, implementado por meio da proposição de melhorias e do monitoramento dos processos organizacionais considerados críticos, com vistas ao aumento dos níveis de eficiência e eficácia das ações governamentais e maior segurança administrativa na tomada de decisão pelos gestores estaduais.

O primeiro processo trabalhado com a aplicação da metodologia foi o de Transferência de Recursos por meio de Convênios e Instrumentos Congêneres. Como resultado, foram disponibilizados o redesenho do processo, a elaboração de legislação em conformidade com o processo redesenhado, assim como o desenvolvimento e implantação do Sistema de Convênios e Congêneres – SICONV-CE, nova ferramenta tecnológica que permite a operacionalização de todas as etapas e fases de execução do referido processo.

Para o desempenho das atividades do Controle Interno Preventivo, a CGE conta com um quadro formado por servidores públicos estaduais, selecionados e designados para exercerem a função de Articulador de Controle Interno Preventivo.

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

Links:

- *Macroprocesso de Convênios e Instrumentos Congêneres*
- *Tutoriais do SICONV*
- *Legislação de Convênios e Instrumentos Congêneres*
- *Emissão de Certidão de Regularidade e Adimplência*

Sugestão de melhoria:

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará, CGE é o órgão central de Controle Interno do Poder Executivo Estadual. Aqui são desenvolvidas ações que fortalecem os controles internos em primeiro nível e atuando em uma segunda camada de controle nos processos realizados pelos Órgãos e Entidades estaduais.

O Controle Interno Preventivo desenvolvido pela CGE é baseado no gerenciamento dos riscos identificados nos processos organizacionais, por meio de melhorias e do monitoramento das etapas consideradas críticas. O objetivo é aumentar os níveis de eficiência

e eficácia das ações do governo e proporcionar maior segurança administrativa na hora dos gestores estaduais tomarem decisões.

O primeiro processo trabalhado com a aplicação da metodologia foi o de Transferência de Recursos por meio de Convênios e Instrumentos Congêneres. Como resultado, foram disponibilizados o redesenho do processo e a elaboração de legislação para pôr em prática o processo redesenhado. Essa ação também possibilitou o desenvolvimento e implantação do Sistema de Convênios e Congêneres, SICONV-CE, nova ferramenta tecnológica que permite operacionalizar todas as etapas e fases de execução do referido processo.

Para o desempenho das atividades do Controle Interno Preventivo, a CGE conta com um quadro formado por servidores públicos estaduais, selecionados e designados para exercerem a função de Articulador de Controle Interno Preventivo.

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

Links:

- Macroprocesso de Convênios e Instrumentos Congêneres
- Tutoriais do SICONV
- Legislação de Convênios e Instrumentos Congêneres
- Emissão de Certidão de Regularidade e Adimplência

Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-governanca/mapp>

Conteúdo original:

O Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários – MAPP consiste numa ferramenta informatizada, onde o Governador do Estado, a partir de proposições feitas pelos Secretários de cada área, prioriza os projetos a serem executados. A ferramenta permite o acompanhamento da execução financeira a partir da sua interligação com os sistemas que registram a execução orçamentária e financeira do Estado, bem como o acompanhamento físico a partir de informações alimentadas pelas diversas áreas responsáveis pelos projetos. Periodicamente, são realizadas reuniões do Governador com todos os Secretários de Estado, para avaliação dos projetos anteriormente aprovados para priorização de novos projetos.

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE

Sugestão de melhoria:

O Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários – MAPP é uma ferramenta informatizada, em que o Governador do Estado, a partir de informações fornecidas pelos Secretários de cada área, prioriza os projetos a serem executados. A ferramenta permite acompanhar a execução financeira a partir da sua interligação com os sistemas que registram a execução orçamentária e financeira do Estado, bem como o acompanhamento físico a partir de informações das diversas áreas responsáveis pelos projetos. Reuniões periódicas do Governador com todos os Secretários de Estado avaliam os projetos anteriormente aprovados e os novos projetos a serem priorizados.

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE

Comitê de Gestão por Resultado e Gestão Fiscal

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-governanca/cogerf>

Conteúdo original:

O Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal – COGERF, regulamentado pelo Decreto Estadual nº 30.457/2011, consiste num grupo de Secretários de Estado que se reúnem semanalmente para assessorar o Governador, definir diretrizes e estabelecer medidas a serem seguidas pelos órgãos que integram a administração estadual, com os seguintes objetivos:

- *garantir o equilíbrio financeiro sustentável do Tesouro Estadual, o cumprimento de metas fiscais de resultado primário e compromissos legais e constitucionais;*
- *consolidar o modelo de gestão baseado em resultados;*
- *elevar a eficiência, a eficácia e a efetividade da administração estadual;*
- *garantir o cumprimento das disposições constantes da Lei de Responsabilidade Fiscal;*
- *contribuir para a preservação dos interesses contidos nas políticas públicas do Estado.*

São atribuições do Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal – COGERF:

- *elaborar estudos e propor ao Chefe do Poder Executivo as medidas definidoras dos gastos com pessoal, outras despesas correntes, despesas de capital e dívida pública;*
- *definir diretrizes, acompanhar e estabelecer medidas relacionadas à organização administrativa do Governo do Estado, à contenção ou racionalização dos gastos públicos e ao desempenho da gestão por resultados, da gestão fiscal e da gestão de contas do Estado;*
- *promover ajustes no plano operativo dos órgãos e entidades da administração direta e indireta que não estejam de acordo com as diretrizes e estratégias definidas nas políticas e planos de governo;*
- *fixar e acompanhar os limites financeiros, compatíveis com a manutenção do equilíbrio do Tesouro Estadual, para realização das despesas dos órgãos e entidades da administração pública estadual que recebam recursos à conta de dotações do Orçamento Geral do Estado;*
- *opinar sobre operações de crédito e sobre os reflexos financeiros resultantes da criação, fusão ou desdobramento de órgãos, entidades e fundos especiais e da qualificação de entidades como organizações sociais, que impliquem em aumento de despesa para o Tesouro Estadual.*

O COGERF é composto pelos seguintes membros:

- *Secretário do Planejamento e Gestão;*
- *Secretário da Fazenda;*
- *Secretário de Estado Chefe da Casa Civil;*
- *Procurador Geral do Estado;*
- *Controlador e Ouvidor Geral do Estado.*

Para o alcance dos seus objetivos o COGERF conta com o apoio de uma secretaria executiva e dos seguintes grupos técnicos criados com o propósito de prestar assessoramento ao Comitê: Grupo Técnico de Gestão por Resultados - GTR, Grupo Técnico de Gestão Fiscal - GTF e o Grupo Técnico de Gestão de Contas - GTC, com funcionamento no âmbito, respectivamente, da Secretaria de Planejamento e Gestão, da Secretaria da Fazenda e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

Links:

- *Indicadores Fiscais*
- *Relatórios Fiscais*

Sugestão de melhoria:

O Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal – COGERF, regulamentado pelo Decreto Estadual nº 30.457/2011, é formado por um grupo de Secretários de Estado. Eles se reúnem todas as semanas para assessorar o Governador na definição de diretrizes e para estabelecer medidas a serem seguidas pelos órgãos que integram a administração estadual, com os seguintes objetivos:

- garantir o equilíbrio financeiro sustentável do Tesouro Estadual, o cumprimento de metas fiscais e compromissos legais e constitucionais;
- consolidar o modelo de gestão baseado em resultados;
- elevar a eficiência, a eficácia e a efetividade da administração estadual;
- garantir o cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal;
- contribuir para preservar os interesses das políticas públicas do Estado.

São atribuições do Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal – COGERF:

- elaborar estudos e propor ao Chefe do Poder Executivo medidas relacionadas a gastos com pessoal, outras despesas correntes, despesas de capital e dívida pública;
- definir diretrizes, acompanhar e estabelecer medidas relacionadas à organização administrativa do Governo do Estado, à racionalização dos gastos públicos e ao desempenho da gestão fiscal e de contas do Estado por resultados;
- promover ajustes no plano operativo dos órgãos e entidades da administração direta e indireta que não estejam de acordo com as diretrizes e estratégias definidas nas políticas e planos de governo;
- fixar e acompanhar os limites financeiros, compatíveis com a manutenção do equilíbrio do Tesouro Estadual, para realização das despesas dos órgãos e entidades da administração pública estadual que recebam recursos do Orçamento Geral do Estado;
- opinar sobre operações de crédito e sobre os reflexos financeiros resultantes da criação, fusão ou desdobramento de órgãos, entidades e fundos especiais e da qualificação de entidades como organizações sociais, que impliquem em aumento de despesa para o Tesouro Estadual.

O COGERF é composto pelos seguintes membros:

- Secretário do Planejamento e Gestão;
- Secretário da Fazenda;
- Secretário de Estado Chefe da Casa Civil;
- Procurador Geral do Estado;
- Controlador e Ouvidor Geral do Estado.

Para o alcance dos seus objetivos, o COGERF conta com o apoio de uma secretaria executiva e dos seguintes grupos técnicos criados para prestar assessoramento ao Comitê: Grupo Técnico de Gestão por Resultados, GTR, Grupo Técnico de Gestão Fiscal, GTF, e o Grupo Técnico de Gestão de Contas, GTC, O Comitê funciona no âmbito, respectivamente, da Secretaria de Planejamento e Gestão, da Secretaria da Fazenda e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

Fonte: Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE

Links:

- Indicadores Fiscais
- Relatórios Fiscais

Ferramentas de Controle Social

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-governanca/ferramentas-de-controle-social>

Conteúdo original:

Consulte aqui os relatórios semestrais de Ouvidoria. Veja aqui os relatórios de monitoramento da implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI. Consulte também os relatórios de acessos ao Portal da Transparência.

Sugestão de melhoria:

Você é fundamental para nos ajudar a melhorar a qualidade do serviço público!

Aqui você acessa os relatórios semestrais de Ouvidoria. Você também pode monitorar aqui os relatórios de da implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI. Consulte também os relatórios de acessos ao Portal da Transparência.

Banco de Ideias

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/static/modelo-de-governanca/banco-de-ideias>

Conteúdo original:

O Banco de ideias é um canal de contato entre o Governo do Estado e você. O objetivo é permitir a todo cidadão expor ideias que possam contribuir com o Estado, em suas diversas áreas de atuação, promovendo melhorias na execução de políticas públicas.

Sugestão de melhoria:

Você tem alguma ideia para contribuir em qualquer área de atuação do Estado, para melhorar as políticas públicas? Então, compartilhe com a gente! Esse é o canal direto entre você e o governo do Estado!

Receitas

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/receitas>

Conteúdo original:

Saiba aqui de onde vem o dinheiro do Estado. Para ver mais detalhes, clique em um dos ícones abaixo. Não entendeu algumas expressões ou termos? Clique no botão “ajuda” ao lado.

Receitas do Estado

Escolha abaixo as informações das Receitas do Estado que deseja acessar.

Receitas do Poder Executivo:

Encontre aqui os recursos recebidos pelo Poder Executivo. Saiba, por exemplo, quanto o Estado recebeu decorrente de impostos, empréstimos, transferências do governo federal, etc.

Recursos recebidos em transferências:

Conheça mais sobre as transferências, por exemplo, a origem do montante recebido do Governo Federal, de recursos para o Fundeb ou de organismos internacionais.

Receitas lançadas:

Encontre aqui a Receita Lançada, que é registrada após identificado o contribuinte, o evento que gera a obrigação e o valor a ser pago, referente a determinado imposto ou taxa.

Sugestão de melhoria:

Você quer saber de onde vem o dinheiro do Estado? É só clicar em um dos ícones abaixo.

Não entendeu algumas expressões ou termos? Então, clica no botão “ajuda” aí ao lado.

Receitas do Estado

Escolha abaixo as informações das Receitas do Estado que deseja acessar.

Receitas do Poder Executivo:

Veja quais os valores recebidos pelo Estado. Saiba quanto veio por meio de impostos, de transferências do Governo Federal, de empréstimos autorizados em lei, etc.

Recursos recebidos em transferências:

Veja os valores recebidos por meio de transferências do Governo Federal ou de organismos internacionais.

Receitas lançadas:

Encontre aqui a Receita Lançada. Ela representa os valores que entram para os cofres do Estado por meio do pagamento de impostos e taxas pelos contribuintes.

Despesas

Página: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/despesas>

Conteúdo original:

Saiba aqui para onde vai o dinheiro do Estado. Para ver mais detalhes, clique nos tópicos abaixo. Não entendeu algumas expressões ou termos? Clique no botão “ajuda” ao lado.

Despesas do Estado

Escolha abaixo as informações das Despesas do Estado que deseja acessar.

Despesas do Poder Executivo:

Encontre aqui as despesas, ou seja, a destinação de recursos. Conheça, por exemplo, o montante destinado a educação, saúde, segurança pública, etc.

Despesas por Notas de Empenho:

Encontre aqui as despesas por nota de empenho, onde é possível verificar a despesa de forma mais detalhada a nível de empenho.

Valores transferidos pelo Poder Executivo:

Encontre aqui quanto foi repassado pelo Estado aos municípios, as entidades sem fins lucrativos e etc.

Despesas Extraorçamentárias:

Encontre aqui o detalhamento de despesas que ocorrem de forma independente da execução orçamentária, por exemplo, retenções e consignações.

Cartão corporativo:

Encontre aqui os gastos com cartão corporativo que está sob responsabilidade do Chefe do Poder Executivo, cujas informações são disponibilizadas com valores sintéticos.

Despesas com Diárias:

Consulte aqui as despesas com diárias, que são valores recebidos por servidores do Estado para custear despesas em viagens a serviço.

Suprimento de Fundos:

Consulte aqui as despesas com suprimento de fundos, que são valores recebidos por servidores do Estado para atender aos casos de dispêndios emergenciais.

Transferências obrigatórias para os Municípios:

Consulte aqui os valores repassados de forma obrigatória aos municípios

Sugestão de melhoria:

Saiba para onde vai o dinheiro do Estado. Para ver mais detalhes, clique nos tópicos abaixo. Não entendeu algumas expressões ou termos? Clique no botão “ajuda” ao lado.

Despesas por Notas de Empenho:

Quer uma informação mais detalhada das despesas? Encontre aqui os valores por nota de empenho.

Valores transferidos pelo Poder Executivo:

Saiba aqui quanto o Estado repassou para municípios, para as entidades sem fins lucrativos etc.

Despesas Extraorçamentárias:

Encontre aqui, com detalhes, as despesas feitas de forma independente da execução orçamentária, por exemplo, retenções e consignações.

Cartão corporativo:

Aqui você acompanha os gastos com cartão corporativo que está sob a responsabilidade governador.

Despesas com Diárias:

Saiba quanto foi gasto com despesas de viagens de servidores em serviço.

Gastos emergenciais:

Consulte aqui os valores recebidos por servidores do Estado para atender aos casos de gastos emergenciais.

Transferências obrigatórias para os Municípios:

Consulte aqui os valores repassados de forma obrigatória aos municípios.

Contratos

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/contratos>

Conteúdo original:

Consulte aqui qualquer contrato firmado pelo Estado. Veja quem foi contratado, qual o serviço que deve ser feito, quanto já foi pago, a data de conclusão etc. Saiba ainda como fiscalizar a execução de qualquer contrato.

As informações são atualizadas diariamente.

Sugestão de melhoria:

Consulte aqui os contratos firmados pelo Estado. Você pode ver quem foi contratado, qual o serviço que deve ser feito, quanto já foi pago, a data de conclusão etc.

As informações são atualizadas todos os dias.

Convênios

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/convenios>

Conteúdo original:

Consulte aqui qualquer convênio firmado pelo Estado. Veja aqui os convênios com a prefeitura de seu município ou convênios de outras entidades. Saiba qual o serviço que deve ser feito, quanto já foi pago, a data de conclusão etc. Saiba ainda como fiscalizar a execução de qualquer convênio.

As informações são atualizadas diariamente.

Sugestão de melhoria:

Aqui você pode se informar sobre qualquer convênio firmado pelo Estado. Veja aqui os convênios com a prefeitura de seu município ou de outras entidades. Saiba todos os detalhes: qual o serviço que deve ser feito, quanto já foi pago, a data de conclusão etc. Aprenda ainda como fiscalizar a execução de qualquer convênio.

As informações são atualizadas todos os dias.

Licitações

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/licitacao>

Conteúdo original:

Consulte aqui informações sobre as licitações do Estado. Editais, avisos, datas etc. Consulte procedimento licitatórios em andamento ou concluídos.

Licitações:

Consulte aqui as informações sobre os procedimentos licitatórios do Estado, aqui é possível verificar informações de editais, avisos, valores, vencedores e etc.

Manual do Fornecedor:

Quer vender para o Estado do Ceará? Veja aqui orientações.

Fornecedores Inidôneos e Suspensos:

Consulte aqui a relação de fornecedores impedidos de contratar com a Administração Pública.

Sugestão de melhoria:

Consulte aqui informações sobre as licitações feitas pelo Estado. Fique por dentro de editais, avisos, datas etc. Você pode acompanhar os procedimentos licitatórios que estão em andamento ou que já foram concluídos.

Licitações:

Consulte aqui as informações sobre as licitações do Estado. Aqui você pode verificar informações de editais, avisos, valores, vencedores etc.

Manual do Fornecedor:

Quer vender para o Estado do Ceará? Informe-se aqui!

Fornecedores Inidôneos e Suspensos:

Consulte aqui a relação de fornecedores que não podem contratar com a Administração Pública.

Indicadores Fiscais

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/indicadores>

Conteúdo original:

Faça aqui consulta aos indicadores fiscais do Estado. Para saber mais, clique em um dos indicadores.

Indicadores:

Escolha abaixo as informações do Indicadores Fiscais que deseja acessar.

Indicadores - Dívida Consolidada Líquida:

Veja aqui o montante das obrigações assumidas pelo Estado (chamada, nos termos do Art. 29, I da LRF de Dívida Consolidada) deduzindo-se os haveres financeiros não vinculados a outros pagamentos.

Indicadores - Operações de Crédito:

Veja aqui a contratação de obrigação financeira por parte do Estado, que, somada às obrigações já existentes, formará o saldo da Dívida Consolidada Líquida, já explicada.

Indicadores - Garantia e Contragarantia:

Veja aqui as garantias e contragarantias que são concedidas pelo Governo do Estado com o objetivo de garantir o pagamento de obrigações financeiras assumidas por algum órgão do Estado.

Indicadores - Receita Corrente Líquida:

Veja aqui as receitas recebidas pelo Estado, diminuídas das transferências para os Municípios; das contribuições para a aposentadoria dos Servidores e contribuição para desenvolvimento do Ensino básico.

Indicadores - Saúde:

Veja aqui os gastos com saúde e compare com o valor mínimo de aplicação.

Indicadores - Educação:

Veja aqui os gastos com Educação e compare com o valor mínimo de aplicação.

Indicadores - Despesas com o Pessoal:

Veja aqui a remuneração total dos funcionários em efetivo serviço acrescida da contribuição do Estado para sua futura aposentadoria; e do pagamento das aposentadorias ou pensões dos aposentados.

Indicadores - Resultado Nominal:

Veja aqui a diferença entre o saldo da Dívida Fiscal Líquida ao final de um período e o saldo da Dívida Fiscal Líquida do período anterior.

Indicadores - Resultado Primário:

Veja aqui o Resultado Primário que representa a diferença entre as receitas e as despesas primárias (não financeiras)

Sugestão de melhoria:

Consulte aqui os indicadores fiscais do Estado. Para saber mais, clique em um dos indicadores.

Indicadores:

Escolha abaixo as informações do Indicadores Fiscais que deseja acessar.

Indicadores - Dívida Consolidada Líquida:

Veja aqui a quantidade de obrigações assumidas pelo Estado reduzindo os valores que não são vinculados a outros pagamentos.

Indicadores - Operações de Crédito:

Veja aqui os valores que o Estado contratou, que, somados às obrigações já existentes, formará o saldo da Dívida Consolidada Líquida.

Indicadores - Garantia e Contragarantia:

Veja aqui o que o Governo do Estado oferece como garantia e o que prevê de indenização a ser recebida no caso de não cumprimento contratual, para o pagamento de obrigações financeiras assumidas por algum órgão do Estado.

Indicadores - Receita Corrente Líquida:

Veja aqui os valores recebidos pelo Estado, excluídas as transferências para os Municípios, as contribuições para a aposentadoria dos Servidores e a contribuição para desenvolvimento do Ensino Básico.

Indicadores - Saúde:

Acesse aqui os gastos com saúde e compare com o valor mínimo de aplicação.

Indicadores - Educação:

Saiba aqui quanto o Estado gasta com Educação e compare com o valor mínimo de aplicação.

Indicadores - Despesas com o Pessoal:

Acesse aqui para ver quanto é gasto para pagar os funcionários na ativa. Os valores incluem a contribuição do Estado para garantir a aposentadoria destes funcionários e o pagamento das aposentadorias ou pensões dos aposentados.

Indicadores - Resultado Nominal:

Veja aqui a diferença entre o saldo da Dívida Fiscal Líquida ao final de um período e o saldo da Dívida Fiscal Líquida do período anterior.

Indicadores - Resultado Primário:

Veja aqui o Resultado Primário. Ele representa a diferença entre as receitas e as despesas primárias (aquelas que não são financeiras).

Relatórios fiscais

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/relatorios-fiscais>

Conteúdo original:

Conheça mais sobre as contas públicas. Acompanhe e saiba qual é o limite de gasto com pessoal, o resultado primário, o resultado nominal, a Receita Corrente líquida, etc. Não entendeu? Veja a ajuda ao lado.

Escolha abaixo as informações do Relatórios Fiscais que deseja acessar.

RGF:

Veja aqui o Relatório da Gestão Fiscal onde são publicados de forma quadrimestral os demonstrativos que expõe as despesas com pessoal, seguridades social e as dívidas contraídas pelo Estado.

RREO:

Veja aqui o Relatório Resumido da Execução Orçamentária onde são publicados de forma bimestral e contêm demonstrativos de Receita e Despesas, demonstrativos de Restos a pagar, receitas do Fundeb.

Sugestão de melhoria:

Saiba mais sobre as contas públicas. Saiba quanto foi gasto com pessoal, o resultado primário, o resultado nominal, a Receita Corrente Líquida, etc. Não entendeu? Veja a ajuda ao lado.

Escolha abaixo as informações do Relatórios Fiscais que deseja acessar.

RGF:

Leia aqui o Relatório da Gestão Fiscal. Nele, a cada quatro meses são publicados demonstrativos que mostram as despesas com pessoal, seguridades social e as dívidas contraídas pelo Estado.

RREO:

Veja aqui o Relatório Resumido da Execução Orçamentária. Ele é publicado a cada dois meses e traz demonstrativos de Receita e Despesas, demonstrativos de Restos a pagar, receitas do Fundeb.

Balanco Geral do Estado

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/BGE>

Conteúdo original:

Consulte a prestação de contas do Governador do Estado, com informações de origem das receitas e destinação de recursos públicos. Veja ainda demonstrativos e balanços de entidades vinculadas ao governo do Estado.

Fonte das informações: Secretaria da Fazenda - SEFAZ

Sugestão de melhoria:

Consulte a prestação de contas do Governador do Estado. Aqui tem informações de origem das receitas e destinação de recursos públicos. Veja ainda demonstrativos e balanços de entidades vinculadas ao governo do Estado.

Fonte das informações: Secretaria da Fazenda - SEFAZ

Relatório Controle Interno

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/content/planejamento-e-execucao-orcamentaria/relatorio-controle-interno>

Conteúdo original:

Conheça aqui o relatório da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) sobre as contas anuais do Governo do Estado.

Veja as análises e comentários do órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo. Consulte sobre a atuação do controle interno, análise dos instrumentos de planejamento (PPA, LDO, LOA), execução orçamentária e de programas de governo. Ainda, está disponível no relatório as oportunidades de melhorias identificadas.

Sugestão de melhoria:

Conheça aqui o relatório da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) sobre as contas anuais do Governo do Estado.

O relatório mostra a atuação do controle interno, análises dos instrumentos de planejamento (PPA, LDO, LOA), execução orçamentária e de programas de Governo. Também estão disponíveis no relatório as oportunidades de melhorias identificadas.

Relatório e Parecer Prévio do Controle Externo

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/content/planejamento-e-execucao-orcamentaria/relatorio-e-parecer-previo-do-controle-externo>

Conteúdo atual:

Consulte abaixo o relatório e parecer prévio emitidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE) sobre as contas do Governo.

Sugestão de melhoria:

Consulte abaixo relatório e parecer prévios emitidos pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE) sobre as contas do Governo.

Fonte: Tribunal de Contas do Estado

Leis orçamentárias

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/pda-ldo-loa>

Conteúdo atual:

Conheça o processo de planejamento das receitas e despesas consultando as leis que estabelecem objetivos, prioridades, metas e discriminam as receitas e despesas previstas. Dúvidas sobre a pesquisa? Clique no botão ao lado

PPA:

Veja aqui o Plano Plurianual que estabelece de forma regionalizada as diretrizes, objetivos e metas da administração pública estadual para as despesas públicas e receitas para um período de 4 anos.

LDO:

Veja aqui a Lei de Diretrizes Orçamentárias que define as metas e prioridades do Governo estadual para um período de um ano.

LOA:

Veja aqui a Lei Orçamentária Anual onde é realizada a discriminação da receita e despesa do Estado. Veja quanto foi orçado para cada programa de governo.

Sugestão de melhoria:

Conheça como as receitas e despesas são planejadas! Tudo isso a partir das leis. Para isso, você pode consultar as leis que estabelecem objetivos, prioridades, metas e especificam as receitas e despesas previstas. Dúvidas sobre a pesquisa? Clique no botão ao lado.

PPA:

Veja aqui o Plano Plurianual. Ele estabelece objetivos e metas da administração pública estadual para as despesas públicas e receitas para um período de 4 anos.

LDO:

Veja aqui a Lei de Diretrizes Orçamentárias que define as metas e prioridades do Governo estadual para um período de um ano.

LOA:

Veja aqui a Lei Orçamentária Anual. Ela traz as receitas e despesas do Estado e mostra ainda o quanto foi orçado para cada programa de governo.

Planejamento e Execução Orçamentária

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/comparativo-receitas-despesas>

Conteúdo original:

Aqui você encontra informações orçamentárias e financeiras do Estado. Também, conheça os instrumentos planejamento clicando aqui.

Veja quanto o Estado do Ceará arrecadou (de onde o dinheiro vem) e quanto gastou (para onde o dinheiro vai). Descubra quem possui contratos ou convênios com o Estado.

Fique sabendo sobre as Compras feitas, quantidade e custo de bens adquiridos, e consulte as Licitações.

Entenda o que são indicadores fiscais, Relatório de Gestão Fiscal, Relatório Resumido de Execução Orçamentária, Balanço Geral do Estado, etc.

Atenção! Aqui você encontra informações detalhadas sobre o Poder Executivo. Para saber informações pormenorizadas de outros poderes Legislativo, Judiciário e Ministério Público, visite os sites dessas instituições.

Caso queira obter informações pormenorizadas de empresas não dependentes, da Companhia de Água e Esgoto do Ceará - CAGECE, da Companhia de Integração Portuária do Ceará - CEARÁPORTOS, das Centrais de Abastecimento do Ceará - CEASA, da Companhia de Gás do Ceará - CEGÁS, da Companhia da Gestão de Recursos Hídricos do Estado do Ceará - COGERH, Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará - ADECE, e da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR, visite os sites relacionados.

Veja a evolução das receitas e despesas na imagem abaixo.

Sugestão de melhoria:

Aqui você encontra informações orçamentárias e financeiras do Estado. Também, conhece os instrumentos planejamento clicando aqui.

Veja quanto o Estado do Ceará arrecadou e quanto gastou. Descubra quem possui contratos ou convênios com o Estado. Fique sabendo sobre as Compras feitas, quantidade e custo de bens adquiridos e consulte ainda as Licitações.

Entenda o que são indicadores fiscais, Relatório de Gestão Fiscal, Relatório Resumido de Execução Orçamentária, Balanço Geral do Estado, etc.

Atenção! Aqui você encontra informações detalhadas sobre o Poder Executivo. Para saber informações detalhadas de outros poderes Legislativo, Judiciário e Ministério Público, visite os sites dessas instituições.

Caso queira informações de empresas não dependentes, da Companhia de Água e Esgoto do Ceará, CAGECE, da Companhia de Integração Portuária do Ceará, CEARÁPORTOS, das Centrais de Abastecimento do Ceará, CEASA, da Companhia de Gás do Ceará, CEGÁS, da Companhia da Gestão de Recursos Hídricos do Estado do Ceará, COGERH, Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará, ADECE, e da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos, METROFOR, visite os sites relacionados.

Veja a evolução das receitas e despesas na imagem abaixo.

Acompanhamento de Obras

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/acompanhamento>

Conteúdo original:

Acompanhe a execução física de obras do Governo, Conheça as obras, saiba o que foi feito até agora e o que falta fazer, veja ainda fotos e acompanhe as obras em tempo real!

Escolha abaixo os Acompanhamentos de Obras que deseja acessar.

Edificações:

Acompanhe aqui a construção de escolas, hospitais, delegacias.

Obras Rodoviárias:

Veja aqui todas as obras relacionadas à construção e melhoramentos em estradas estaduais.

Álbum de Obras Rodoviárias:

Veja aqui fotos de obras rodoviárias

Álbum de Edificações:

Veja aqui fotos de obras de edificações

Sugestão de melhoria:

Acompanhe a execução das obras do Governo. Saiba o que foi feito até agora e o que falta fazer, veja ainda fotos e acompanhe as obras em tempo real!

Escolha abaixo as obras que deseja acompanhar.

Edificações:

Fiscalize aqui a construção de escolas, hospitais, delegacias.

Obras Rodoviárias:

Acompanhe aqui todas as obras relacionadas à construção e melhoramentos em estradas estaduais.

Álbum de Obras Rodoviárias:

Veja aqui fotos de obras rodoviárias.

Álbum de Edificações:

Veja aqui fotos de obras de edificações.

Prioridades do Governo

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/content/prioridades-de-governo/politicas-de-governo>

Conteúdo original:

Política de Governo para o período 2016-2019

A execução de políticas públicas estão apoiadas em sete grandes Eixos de Governo, denominados 7 Cearás:

- *Ceará da Gestão Democrática por Resultados;*
- *Ceará Acolhedor;*
- *Ceará de Oportunidades;*
- *Ceará Sustentável;*
- *Ceará do Conhecimento;*
- *Ceará Saudável;*
- *Ceará Pacífico;*

Desse modo, a proposta do PPA 2016-2019 trata de contemplar o processo que abarca planejamento, execução, monitoramento e avaliação em perspectiva das políticas públicas, estruturadas em sete grandes Eixos Governamentais de Articulação Intersetorial, identificados como “7 Cearás”. São eixos idealizados a partir da inspiração e esforço coletivos de pensar o desenvolvimento de forma estrutural, dinâmica, produtiva, integrada e intersetorial, o que demandou e movimentou esforços, conhecimentos e recursos da Sociedade e do Estado.

Ceará da Gestão Democrática por Resultados

No Ceará da Gestão Democrática por Resultados buscamos o crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário, e a redução persistente das desigualdades. A meta consiste em alcançar o resultado estratégico esperado, no qual os serviços públicos estaduais sejam planejados e geridos de forma eficiente, eficaz e efetiva, e as atenções direcionadas às necessidades dos cidadãos, referenciadas na transparência e equilíbrio fiscal.

Ceará Acolhedor

O Ceará Acolhedor, que se sustenta no respeito à pluralidade e à liberdade individual de escolhas e respeito aos direitos humanos, almeja assegurar a inclusão das pessoas, priorizando a prevenção e combate à vulnerabilidade social.

Ceará de Oportunidades

O Ceará de Oportunidades se delinea na integração dos temas representativos dos fundamentos de sustentação econômica do desenvolvimento, os quais respondem aos desafios da economia estadual mediante duas formulações de inspiração estratégica: (1) fomento ao crescimento econômico com desenvolvimento territorial; e (2) geração e reprodução do emprego, trabalho emancipado, renda e riqueza.

Ceará Sustentável

Quando verificamos que nosso Estado possui 86,8% de seu território encravado no semiárido (um ambiente no qual a prevalência de secas frequentes e prolongadas gera graves dificuldades para a população), valorizam-se as políticas de convivência que atenuam os impactos climáticos, alimentadas pela existência das diversificadas alternativas e estratégias disponíveis desde o aproveitamento do Bioma Caatinga. Neste ambiente, o Ceará Sustentável é o eixo que se valoriza em abrangência e contempla a implementação de uma Política Ambiental pautada na preservação e utilização econômica criativa dos recursos naturais.

Ceará do Conhecimento

O Ceará do Conhecimento provê os alicerces da construção de uma sociedade esclarecida, nos quais se sustentam os pilares de uma economia mais avançada, numa especial estratégia de estímulo a um salto de qualidade no perfil socioeconômico do Ceará. Ergue-se neste eixo a determinação de proporcionar à população uma formação integral de qualidade com ênfase na equidade e protagonismo na inovação -- uma revolução na política de desenvolvimento econômico e social, na democratização da produção científica e tecnológica, da educação superior, da cultura para todas as classes e camadas sociais.

Ceará Saudável

O Ceará Saudável enfatiza os pressupostos da cidadania, garantia de direitos, promoção da saúde, fortalecimento das ações comunitárias, criação de ambientes favoráveis, do desenvolvimento de habilidades pessoais e mudança de estilos de vida. Com isso, buscamos favorecer a vigência de um Estado que fomenta a cultura de paz e compreende ações articuladas e compartilhadas no espectro das políticas públicas de saúde, esporte e lazer, saneamento básico, educação, habitação, e programas relacionados.

Ceará Pacífico

O Ceará Pacífico se dimensiona na concepção de uma Sociedade Justa, Solidária e Pacífica ancorada na compreensão do direito universal à proteção, amparo, defesa e justiça, na qual o Estado, protagonista e fiador desses direitos, conta com a participação da sociedade, como coadjuvante na conquista de uma cultura de paz e num ambiente mais justo e solidário. Neste eixo, não há fronteiras restritivas aos esforços que visam assegurar a toda a sociedade, de forma ampla, qualificada e igualitária, a efetiva segurança cidadã e a justiça dignas de um Estado que aspira a um novo padrão civilizatório.

Fonte: <http://www.seplag.ce.gov.br/>

Mensagem do Governo - Plano Plurianual 2016 - 2019

Links:

- *Clique para realizar o acompanhamento do PPA*
- *Clique para consultar o PPA 2016/2019*

Sugestão de melhoria:

Política de Governo para o período 2016-2019

A execução de políticas públicas estão apoiadas em sete grandes Eixos de Governo, denominados 7 Cearás:

- Ceará da Gestão Democrática por Resultados;
- Ceará Acolhedor;
- Ceará de Oportunidades;
- Ceará Sustentável;
- Ceará do Conhecimento;
- Ceará Saudável;
- Ceará Pacífico;

Desse modo, a proposta do PPA 2016-2019 contempla um processo que reúne planejamento, execução, monitoramento e avaliação das políticas públicas. Elas estão estruturadas em sete grandes Eixos Governamentais de Articulação Intersetorial, identificados como “7 Cearás”. São eixos idealizados a partir da inspiração e esforço coletivos de pensar o desenvolvimento de forma estrutural, dinâmica, produtiva, integrada e intersetorial. Esse trabalho movimentou esforços, conhecimentos e recursos da Sociedade e do Estado.

Ceará da Gestão Democrática por Resultados:

No Ceará da Gestão Democrática por Resultados buscamos o crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário e a redução das desigualdades. A meta é fazer com que os serviços públicos estaduais sejam planejados e geridos de forma eficiente, eficaz e efetiva, com as atenções direcionadas às necessidades dos cidadãos, com referência na transparência e equilíbrio fiscal.

Ceará Acolhedor:

O Ceará Acolhedor, que se sustenta no respeito à pluralidade e à liberdade individual de escolhas e respeito aos direitos humanos tem o objetivo de assegurar a inclusão das pessoas, priorizando a prevenção e o combate à vulnerabilidade social.

Ceará de Oportunidades:

O Ceará de Oportunidades se baseia na integração dos temas representativos dos fundamentos de sustentação econômica do desenvolvimento, os quais respondem aos desafios da economia estadual mediante duas formulações de inspiração estratégica: (1) fomento ao crescimento econômico com desenvolvimento territorial; e (2) geração e reprodução do emprego, trabalho emancipado, renda e riqueza.

Ceará Sustentável:

No Estado que possui 86,8% de seu território encravado no semiárido (um ambiente no qual a prevalência de secas frequentes e prolongadas gera graves dificuldades para a população), valorizam-se as políticas de convivência que atenuam os impactos climáticos, alimentadas pela existência das diversificadas alternativas e estratégias disponíveis para o aproveitamento do Bioma Caatinga. Neste ambiente, o Ceará Sustentável surgiu para implementar uma Política Ambiental pautada na preservação e utilização econômica criativa dos recursos naturais.

Ceará do Conhecimento:

O Ceará do Conhecimento colabora para a construção de uma sociedade esclarecida, sustentada por pilares de uma economia mais avançada, numa especial estratégia de estímulo a um salto de qualidade no perfil socioeconômico do Estado. O objetivo é proporcionar à população uma formação integral de qualidade com ênfase na equidade e protagonismo na inovação - uma revolução na política de desenvolvimento econômico e social, na democratização da produção científica e tecnológica, da educação superior, da cultura para todas as classes e camadas sociais.

Ceará Saudável:

O Ceará Saudável enfatiza os pressupostos da cidadania, garantia de direitos, promoção da saúde, fortalecimento das ações comunitárias, criação de ambientes favoráveis, do desenvolvimento de habilidades pessoais e mudança de estilos de vida. Com isso, buscamos favorecer a vigência de um Estado que incentiva a cultura de paz e compreende ações articuladas e compartilhadas no espectro das políticas públicas de saúde, esporte e lazer, saneamento básico, educação, habitação, e programas relacionados.

Ceará Pacífico:

O Ceará Pacífico se dimensiona na concepção de uma Sociedade Justa, Solidária e Pacífica baseada na compreensão do direito universal à proteção, amparo, defesa e justiça, na qual o Estado,

protagonista e fiador desses direitos, conta com a participação da sociedade, como coadjuvante na conquista de uma cultura de paz e num ambiente mais justo e solidário. Neste eixo, não há restrições aos esforços que visam assegurar a toda a sociedade, de forma ampla, qualificada e igualitária, a efetiva segurança cidadã e a justiça dignas de um Estado que aspira a um novo padrão civilizatório.

Fonte: <http://www.seplag.ce.gov.br/>

Investimentos por Município

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/prioridades-de-governo/presenca-nos-municipios>

Conteúdo original:

Uma ferramenta de pesquisas interativa para consultar os investimentos realizados nos municípios pelo Governo do Estado do Ceará, onde você escolhe um município ou uma área de investimento que deseja visualizar no mapa.

Veja como é fácil e rápido descobrir os investimentos realizados nos municípios do Estado do Ceará.

Aumente o zoom para melhor visualização dos municípios.

Sugestão de melhoria:

Veja como é fácil e rápido saber sobre os investimentos que o Governo do Ceará realiza nos municípios do Estado. Nessa ferramenta de pesquisa interativa, você escolhe um município ou uma área de investimento que deseja visualizar no mapa.

Aumente o zoom para melhor visualização dos municípios.

A Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™ em Fortaleza

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/content/prioridades-de-governo/copa-2014>

Conteúdo original:

Com a escolha de Fortaleza como uma das cidades sedes da Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™, o Governo do Estado do Ceará criou em sua estrutura uma pasta voltada especificamente para a coordenação e acompanhamento de todas as ações relativas ao evento,

assim como a interlocução com o Comitê Organizador Local e a Federação Internacional de Futebol – FIFA. A Secretaria Especial da Copa 2014 (Secopa) é o órgão central de planejamento, coordenação, articulação, gerenciamento e controle das ações necessárias à realização da Copa do Mundo da FIFA™. É a secretaria que acompanha a implantação dos projetos de responsabilidade do Governo do Estado do Ceará dentro da Matriz de Responsabilidades para a Copa do Mundo da FIFA™.

Em 13 de janeiro de 2010, os governos Federal, Estadual e Municipal firmaram um compromisso envolvendo as áreas prioritárias de infraestrutura das 12 cidades sedes para receber os jogos da Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™. Desse compromisso, nasceu um documento chamado Matriz de Responsabilidades que inclui itens como aeroportos, portos, mobilidade urbana e estádios. Somente para o Ceará serão investidos recursos da ordem de R\$ 1,64 bilhão na implementação de dez projetos de responsabilidade do Governo Federal, Estadual e Município.

Sugestão de melhoria:

Logo que Fortaleza foi escolhida como uma das cidades sedes da Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™, o Governo do Estado do Ceará criou uma secretaria para a coordenação e acompanhamento de todas as ações relativas ao evento, além de estabelecer uma comunicação com o Comitê Organizador Local e com Federação Internacional de Futebol, FIFA. A Secretaria Especial da Copa 2014 (Secopa) foi o órgão central de planejamento, coordenação, articulação, gerenciamento e controle das ações necessárias à realização da Copa do Mundo da FIFA™.

Em 13 de janeiro de 2010, os governos Federal, Estadual e Municipal firmaram um compromisso envolvendo as áreas prioritárias de infraestrutura das 12 cidades sedes para receber os jogos da Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™. Desse compromisso, nasceu um documento chamado Matriz de Responsabilidades que inclui itens como aeroportos, portos, mobilidade urbana e estádios. Somente para o Ceará foram investidos recursos da ordem de R\$ 1,64 bilhão na implementação de dez projetos de responsabilidade do Governo Federal, Estadual e Município.

Resultados

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/prioridades-de-governo/resultados>

Conteúdo original:

Veja aqui os resultados obtidos. Para cada indicador consta um valor programado e um valor realizado por ano. Os indicadores são medidos pelas Secretarias de Estado e transmitidos ao Portal da Transparência pela Secretaria do Planejamento e Gestão.

Sugestão de melhoria:

Veja aqui os resultados obtidos. Cada indicador revela um valor programado e um valor realizado por ano. Os indicadores são medidos pelas Secretarias de Estado e transmitidos ao Portal da Transparência pela Secretaria do Planejamento e Gestão.

Vantagens competitivas

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/content/modelo-de-investimento/vantagens-competitivas>

Conteúdo original:

Conheça as vantagens competitivas do Estado do Ceará!

O Ceará tem o menor tempo de trânsito nas rotas para os Estados Unidos, a Europa e a Ásia. Além disso, tem calados adequados aos navios de grande porte. Fortaleza, a capital do Estado, tem uma área de 313 km² e a população soma 2.447.409. A temperatura média anual varia entre 28°C e 30°C. É a quarta maior cidade do Brasil e a sétima maior em potencial de consumo.

Distâncias:

(dados desatualizados)

Portos:

(dados desatualizados)

Aeroportos:

(dados desatualizados)

Energia:

(dados desatualizados)

Outras energias renováveis:

(dados desatualizados)

Grandes empreendimentos do estado:

(dados desatualizados)

Turismo:

Muitos turistas vêm ao Estado por vários motivos: turismo de passeio, de negócios e religioso. São 7 mil empresas formais no ramo e 1.114 hotéis com 27.702 unidades hoteleiras.

Grandes eventos esportivos:

Fortaleza sediou a Copa do Mundo de Futebol em 2014.

A Arena Castelão tem capacidade para um público de 67.037 pessoas. O estádio possui área de 70 mil metros quadrados e 1.900 vagas de estacionamento.

Sugestão de melhoria:

Conheça as vantagens competitivas do Estado do Ceará!

O Ceará tem o menor tempo de trânsito nas rotas para os Estados Unidos, a Europa e a Ásia. Tem também calados adequados aos navios de grande porte. Fortaleza, a capital do Estado, tem uma área de 313 km² e a população soma 2.447.409. A temperatura média anual varia entre 28°C e 30°C. É a quarta maior cidade do Brasil e a sétima maior em potencial de consumo.

Distâncias:

(dados desatualizados)

Portos:

(dados desatualizados)

Aeroportos:

(dados desatualizados)

Energia:

(dados desatualizados)

Outras energias renováveis:

(dados desatualizados)

Grandes empreendimentos do estado:

(dados desatualizados)

Turismo:

Muitos turistas procuram o Ceará para fazer turismo de passeio, de negócios e religioso. Esse movimento gera 7 mil empresas formais. São 1.114 hotéis com 27.702 leitos disponíveis para os visitantes em todo Estado.

Grandes eventos esportivos:

Fortaleza sediou a Copa do Mundo de Futebol em 2014.

A Arena Castelão tem capacidade para um público de 67.037 pessoas. O estádio possui área de 70 mil metros quadrados e 1.900 vagas de estacionamento.

Informações socioeconômicas

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/modelo-de-investimento/informacoes-socioeconomicas>

Conteúdo original:

Os Indicadores Socioeconômicos vem na perspectiva de contribuir para uma adequada análise das condições sociais em que se encontra a população do Estado, enfatizando suas necessidades básicas. Abaixo é possível fazer o download dos Indicadores Sociais em Econômicos do Estado do Ceará.

Além dos indicadores citados, é possível consultar o Anuário Estatístico do Ceará, que é um documento produzido anualmente, desde 1985, onde são agregados dados e informações sobre as características geográficas, demográficas, sociais e políticas do Estado, bem como dados sobre a economia e finanças. Para acessar o Anuário clique no link a seguir: Anuário Estatístico do Ceará

Vale ressaltar, que também é possível ter um visão panorâmica sobre os diversos aspectos dos 184 municípios que compõem o Estado do Ceará, consultando o Perfil Básico Municipal. Sua estrutura comporta cinco temas envolvendo aspectos geográficos, sociodemográficos e culturais, infra-estrutura, economia e finanças e, finalmente, poder local.

Sugestão de melhoria:

Os Indicadores Socioeconômicos contribuem para analisar as condições sociais da população do Estado, destacando suas necessidades básicas. Abaixo é possível ter acesso aos Indicadores Sociais e Econômicos do Estado do Ceará.

Você pode ainda consultar o Anuário Estatístico do Ceará, um documento produzido todos os anos, desde 1985, e que traz dados e informações sobre as características geográficas, demográficas, sociais e políticas do Estado. O anuário traz ainda dados sobre a economia e finanças. Para acessar o Anuário clique no link a seguir: Anuário Estatístico do Ceará

Ainda é possível ter acesso a informações sobre os 184 municípios do Estado do Ceará, consultando o Perfil Básico Municipal. O documento tem cinco temas, que envolvem aspectos geográficos, sociodemográficos e culturais, infra-estrutura, economia e finanças e poder local.

PIB

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/modelo-de-investimento/pib>

Conteúdo original:

Veja em relatórios abaixo o desempenho do Produto Interno Bruto (PIB) a partir de toda riqueza gerada nos setores econômicos do Estado do Ceará.

Relatórios disponibilizados pelo Ipece.

PIB Trimestral:

Veja aqui o acompanhamento do desempenho da economia de curto prazo, possibilitando um acompanhamento mais ágil do ambiente econômico.

Acompanhe aqui como está a economia do Estado nos últimos meses.

Sugestão de melhoria:

Veja aqui o desempenho da economia de curto prazo, possibilitando um acompanhamento mais ágil do ambiente econômico.

Acompanhe aqui como está a economia do Estado nos últimos meses.

Radar

Link: <http://transparencia.ce.gov.br/static/modelo-de-investimento/radar>

Conteúdo original:

Consulte, por meio de relatórios elaborados pelo Ipece, informações para a análise do desempenho do comércio, indústria e mercado de trabalho cearense. Escolha abaixo as informações do Radar que deseja acessar.

Radar - Emprego:

Veja aqui as informações sobre o mercado de trabalho cearense utilizando os dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED)/MTE.

Radar - Indústria:

Veja aqui a apresentação de um conjunto selecionado de indicadores permite uma rápida avaliação do desempenho mensal da indústria cearense.

Radar - Comércio:

Veja aqui os principais indicadores que permitem uma análise global do desempenho do comércio cearense com periodicidade mensal.

Radar - Comércio Exterior:

Veja aqui as informações relativas à evolução das principais variáveis do comércio exterior cearense.

Radar - Inflação:

Acompanhe aqui o monitoramento da inflação da Região Metropolitana de Fortaleza.

Sugestão de melhoria:

Aqui você tem acesso a informações sobre desempenho do comércio, indústria e mercado de trabalho cearense. Os relatórios são produzidos pelo Ipece, Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará. Escolha abaixo as informações que deseja acessar.

Radar - Emprego:

Acesse aqui as informações sobre o mercado de trabalho cearense. Os dados são do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED)/MTE.

Radar - Indústria:

Veja aqui a apresentação de um conjunto selecionado de indicadores que permite uma rápida avaliação do desempenho mensal da indústria cearense.

Radar - Comércio:

Acesse aqui os dados que permitem saber como está comércio cearense mês a mês.

Radar - Comércio Exterior:

Acompanhe aqui como está o comércio exterior cearense.

Radar - Inflação:

Monitore aqui a inflação da Região Metropolitana de Fortaleza.

3. Ouvidoria e Acesso à Informação

Painel de controle (SPRC logado como operador CGE SIC/SOU)

Conteúdo original:

Dentro do prazo

Atrasadas 1 a 20 dias

Atrasadas 21 a 30 dias

Atrasadas mais de 30 dias

Sugestão de melhoria:

Dentro do prazo

Atraso de 1 a 20 dias

Atraso de 21 a 30 dias

Atraso de mais de 30 dias

Relatórios e estatísticas

Conteúdo original:

Painel:

Principais estatísticas sobre manifestações de ouvidoria e acesso à informação.

Relatório:

Dados sobre meios de entrada, preferências pela resposta, tipos de perfil e localizações.

Exportações:

Dados dos conteúdos de manifestações/solicitações com possibilidade de aplicação de filtros.

Sugestão de melhoria:

Painel:

Estatísticas sobre manifestações de ouvidoria e acesso à informação.

Relatório:

Dados sobre meios de acesso, preferências pela resposta, tipos de perfil e localizações.

Exportações:

Dados dos conteúdos de manifestações/solicitações com possibilidade de aplicação de filtros.

Formulário de abertura de novo chamado

Conteúdo original:

Deseja manter o sigilo em suas informações pessoais?

Não sei o órgão.

Como você gostaria de receber a resposta?

O atendimento das solicitações de informações é de 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei n. 1575/2012.

O prazo de atendimento da manifestação de ouvidoria é de 15 dias prorrogado por mais 15, conforme estabelece o decreto n 30474/2011).

Sugestão de melhoria:

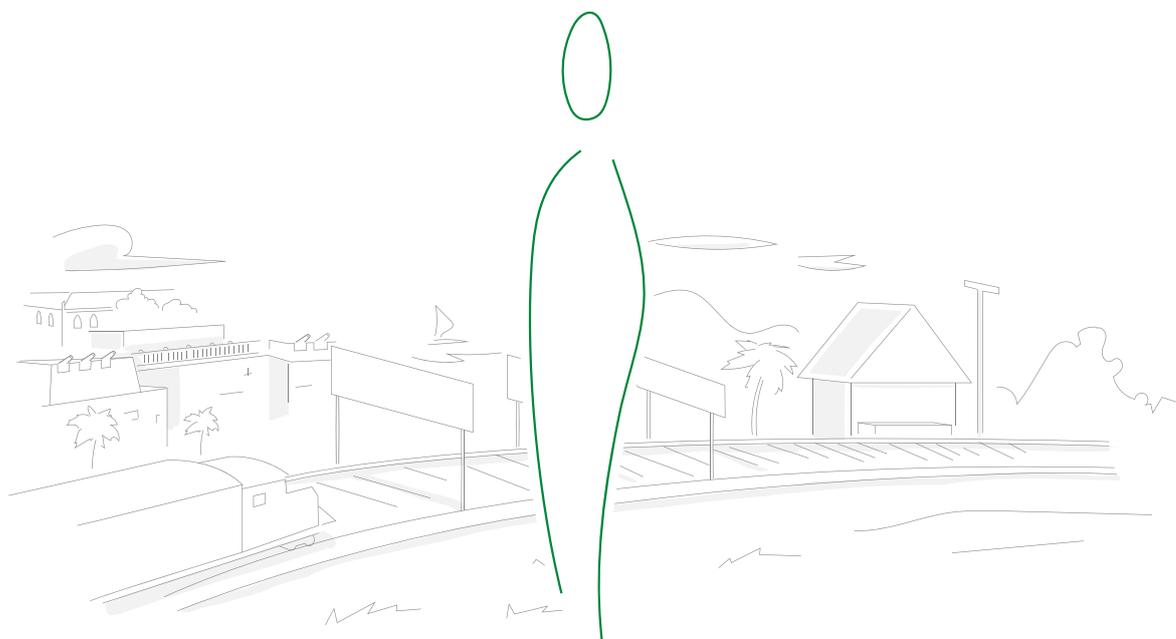
Deseja manter o sigilo de suas informações pessoais?

Não sei qual é o órgão

Como você quer receber a resposta?

Pedidos de informações devem ser atendidos em 20 dias, mas o prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias, conforme a Lei de Acesso à Informação (12.527/2011).

O prazo para atender uma manifestação de ouvidoria é de 15 dias, que pode ser prorrogado por mais 15, conforme estabelece o decreto estadual nº 30474/2011.



D40.
**INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS
FUNCIONALIDADES NO SISTEMA**

Introdução

O presente relatório contém a documentação das implementações realizadas no Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão pela equipe de desenvolvedores com o apoio da equipe de design da Caiena. Foram realizadas implementações nos eixos de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. As implementações realizadas afetam tanto a experiência de uso dos próprios cidadãos, como a experiência de uso dos perfis administrativos do Sistema, compostos pelos servidores públicos do Governo do Estado do Ceará.

Entre os ciclos de trabalho 10 e 11, a equipe técnica da Caiena realizou um grande esforço de identificação e organização de uma vasta lista de itens de requisitos do SPRC. Esta lista foi consolidada em uma planilha online¹ contendo mais de 300 linhas, onde cada linha representa um requisito ou uma funcionalidade. O documento é nomeado Planilha de Backlog.

A Caiena realizou, sob a Planilha de Backlog, um trabalho de prever a alocação de cada um dos itens pendentes nos Ciclos de Trabalho futuros. Esta alocação foi esclarecida juntamente dos membros da comissão técnica da CGE durante a cerimônia de planejamento realizada presencialmente em Fortaleza no dia 8 de novembro de 2017.

Foram alocados 112 itens da Planilha de Backlog para o Ciclo de Trabalho 12 que se somam a outros 10 que surgiram posteriormente. Destes 122, foram concluídos 81 durante o período do presente Ciclo de Trabalho. Outros 8 itens possuem sua implementação parcial e 33 itens foram alocados no Ciclo de Trabalho 13, pois dependem do entendimento mais claro dos requisitos.

¹ A planilha online foi disponibilizada pela equipe técnica da Caiena via Google Drive para os membros da comissão do SPRC da CGE.

Novas funcionalidades implementadas

Os subtítulos a seguir documentam todos os itens implementados durante o Ciclo de Trabalho 12. É essencial destacar que nem todos os itens abaixo estão presentes na Planilha de Backlog, embora sejam a maioria. Nem todas as implementações foram documentadas a seguir por meio de screenshots, pois alguns itens dizem respeito a alterações em fluxos, o que não é visível em apenas um único screenshot. O número de itens detalhados a seguir não é equivalente aos 81 itens implementados, pois em alguns casos mais de um item é detalhado em um mesmo subtítulo.

Ajuste no layout dos formulários de abertura de chamados SOU e SIC

Foi constatado um problema no layout dos formulários de SIC e SOU que prejudicava a visualização em telas de tamanho reduzido e foram realizados os devidos ajustes para sanar o problema.

Feedback ao usuário durante o envio de avaliações

Nas ferramentas de avaliação dos atendimentos por meio da pesquisa de satisfação e avaliação de atendimentos de chamados SIC foi inserida uma animação de "carregando" para fornecer o *feedback* ao usuário durante o processamento da requisição.

Feedback ao usuário da 155 nos campos de busca do formulário

Nos campos do formulário destinado a novos atendimentos da Central 155, por meio dos quais o operador pode realizar a busca de um número de CPF ou nome de um cidadão, foi inserida uma animação de "carregando" para fornecer o *feedback* ao usuário durante o processamento da requisição.

Importação dos dados de Transparência no ambiente QA

Foi realizada a importação das bases dados de transparência para o ambiente de QA do Sistema. Anteriormente, as bases só estavam completas nos ambientes DEV e DEMO.

Ajuste no estilo visual das tabelas do Sistema

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Foi realizado um ajuste que impacta o estilo visual das tabelas do Sistema. Anteriormente, já havia sido realizado um ajuste no formato das listas de itens do Sistema que, em alguns casos, apareciam em uma extensa lista de cards que ocupavam um espaço vertical indevido. Após a primeira conversão do formato de cards para tabela, no presente Ciclo de Trabalho, os ajustes no estilo das tabelas vieram no sentido de deixarem seu visual mais leve e limpo, com menos cores e elementos.

Dessa forma, a busca por um item específico em listas extensas torna-se mais fácil e agradável. É importante destacar também que foi acrescentado um elemento de interação que altera as cores de uma linha conforme o usuário posiciona o cursor de seu mouse sobre ela. Com isso, proporciona-se um cenário mais adequado para a compreensão de que a linha é clicável.

Prazo restante ↕	Identificação	Protocolo	Tipo	Situação	Órgão(s)	Descrição
-95 dias	teste	1112	Reclamação	Em atendimento - setorial	ADAGRI; ARCE; CAGECE; DETRAN; DETRAN	teste
-88 dias	Paulo Latancia	1121	Reclamação	Em atendimento - setorial	ADAGRI; PMCE	teste
-85 dias	Hugo Godoy	1133	Solicitação	Em atendimento - setorial	PMCE	teste de notificação SOU para operado...
-82 dias	Manifestação anônima	1153	Reclamação	Em atendimento - setorial	DETRAN	teste
-74 dias	sdfsdf	1159	Reclamação	Em atendimento - setorial	DETRAN	buracos da estrada que liga fortaleza...
-73 dias	Fulando de Tal	1161	Solicitação	Em atendimento - setorial	DETRAN	Animais mortos no meio na rodovia CE...
-73 dias	user	1164	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	Meu vizinho esta agredindo sua mulher...
-73 dias	Hugo Godoy	1165	Reclamação	Em atendimento - setorial	DETRAN	Teste com imagens
-68 dias	Caio Marques	1171	Sugestão	Em atendimento - setorial	ISSEC	O atendimento está deficiente no bair...
-68 dias	João da Silva	1173	Reclamação	Em atendimento - setorial	SESA	Hospital X está sem médicos.
-68 dias	Caio Miguel Marques	1176	Reclamação	Em atendimento - setorial	CGE	Reclamação referente aos totens de se...
-68 dias	Roberto Jefferson	1178	Elogio	Em atendimento - setorial	AESP/CE; GABVICE	A equipe de TI da vice gov desenvolve...
-68 dias	Manifestação anônima	1181	Reclamação	Aguardando encaminhamento	Indefinido	Reclamação teste
-63 dias	aasdasd	1182	Reclamação	Aguardando encaminhamento	Indefinido	teste
-63 dias	Caio Marques	1183	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	Superiores estão abusando de seus sub...
-63 dias	Caio Marques	1184	Denúncia	Em atendimento - setorial	ADECE	Nomeando familiares e contratando emp...
-60 dias	Manifestação anônima	1197	Reclamação	Aguardando encaminhamento	Indefinido	aerggdsfgsd
-56 dias	Manifestação anônima	1200	Reclamação	Aguardando encaminhamento	Indefinido	teste
-56 dias	João da Silva	1204	Reclamação	Em atendimento - setorial	CAGECE	Cidadão relata problemas no abastecim...
-35 dias	user	1110	Reclamação	Em atendimento - setorial	ARCE; CAGECE	teste

Visualização de Receitas em gráficos

Eixo afetado: *Transparência*

No Portal da Transparência foi realizada a implementação inicial de um gráfico para a comparação visual dos órgãos do Governo do Estado que possuem as maiores receitas. O gráfico realiza a soma dos itens de receitas de cada órgão e exibe por meio de barras os primeiros colocados da lista gerada.

É importante destacar que essa é a primeira proposta para a visualização dos dados de Receitas e que, posteriormente, passará por ajustes decorrentes de melhorias identificadas pelas equipes técnicas da Caiena e da CGE.

The screenshot displays the 'Portal da Transparência / Receitas' interface. At the top, there are navigation links for 'Portal da Transparência', 'Ouvidoria Digital', 'Acesso à Informação', and 'Dados Abertos'. The main content area is titled 'Receitas' and includes a search filter section with options to search by power, administration, or type of revenue, and a date selector set to '11/2017'. Below the filters is a bar chart titled 'Gastos do Poder Executivo no período' showing revenue for various state agencies. The highest revenue is for 'SECRETARIA DA FAZENDA'. Below the chart is a table with columns for 'Unidade', 'Ano', 'Mês', 'Poder', 'Tipo de receita', 'Valor crédito', and 'Valor débito'. The table lists 20 entries for November 2017, including agencies like FERMOJU, FESM, FAADEP, DER, DETRAN, FDS, ARCE, FUNPECE, PGJ, and FDID.

Unidade	Ano	Mês	Poder	Tipo de receita	Valor crédito	Valor débito
SECRETARIA DA FAZENDA	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	1.647.612,56	0,00
SECRETARIA DA SAÚDE	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	254.026,43	0,00
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	145.528,98	0,00
TRIBUNAL DE JUSTIÇA	2017	11	JUDICIÁRIO	RECEITA REALIZADA	10.398.096,17	0,00
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	375.500,13	0,00
SECRETARIA DA CULTURA	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	126,07	0,00
SECRETARIA DA DEFESA CIVIL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	9,44	0,00
SECRETARIA DA DEFESA JURÍDICA	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	2,21	0,00
SECRETARIA DA DEFESA SOCIAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	7,23	0,00
SECRETARIA DA DEFESA TÉCNICA	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	142.119,74	0,00
SECRETARIA DA DEFESA URBANA	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	236.012,98	0,00
SECRETARIA DA DEFESA VEICULAR	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	1.157.124,29	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	2.001.503,86	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	142.119,74	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	236.012,98	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	1.157.124,29	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	2.001.503,86	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	142.119,74	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	236.012,98	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	1.157.124,29	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	2.001.503,86	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	142.119,74	0,00
SECRETARIA DA DEFESA ZONAL	2017	11	EXECUTIVO	RECEITA REALIZADA	236.012,98	0,00

Período para abertura de recurso em chamado SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 1

Foi realizado um ajuste no fluxo do ciclo de vida de um chamado de Acesso à Informação para que, caso o cidadão tenha seu pedido de Acesso à Informação negado, a possibilidade de ele solicitar a abertura de recurso permaneça visível por 10 dias. Após este período, a funcionalidade desaparece.

Visibilidade dos comentários enviados pelos cidadãos no chamados

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 149

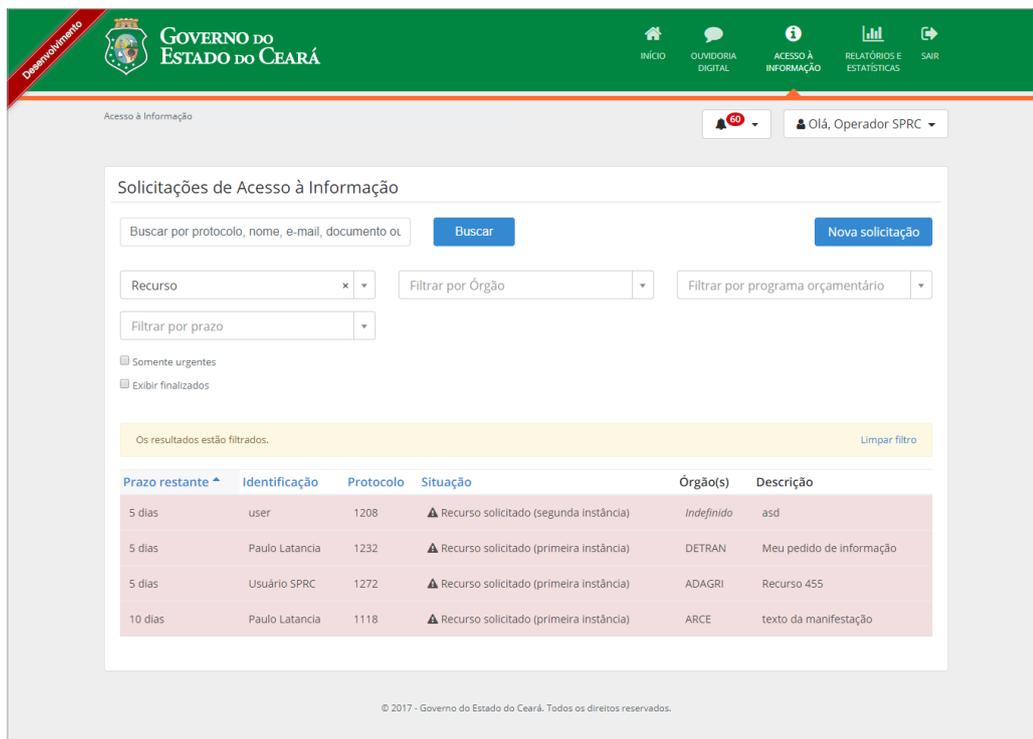
Com esta implementação, os comentários enviados pelos cidadãos em um chamado ficam visíveis tanto no chamado-mãe como nos chamados-filhos. Além disso, foi corrigido o erro que fazia com que os anexos enviados pelos cidadãos em seus comentários não ficassem visíveis pelos perfis de operadores do Sistema.

Operador SIC filtra lista de chamados para visualizar apenas os com recurso

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 153

Um novo filtro foi inserido na visualização da lista de chamados de Acesso à Informação do ponto de vista dos operadores. Este novo filtro permite que os usuário visualizem na lista de chamados apenas aqueles nos quais foi pedido a abertura de recurso pelo cidadão.

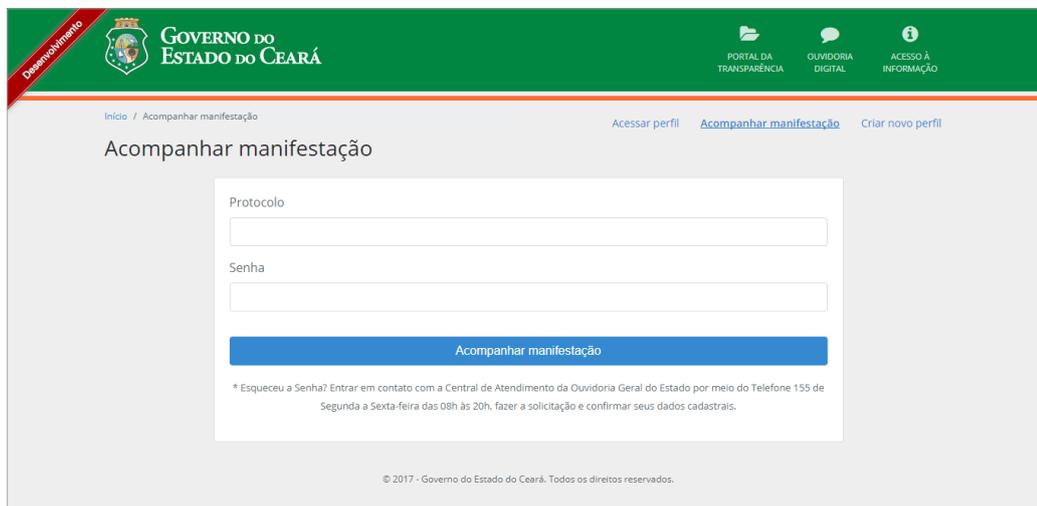


Recuperação de senha nos chamados sem perfil

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 380

Foi realizado um ajuste no fluxo de recuperação da senha no caso de um chamado que foi aberto por um cidadão sem o uso de um perfil de usuário no Sistema. No caso da perda da senha em um chamado sem perfil, o cidadão é orientado a entrar em contato com a Central 155 e informar seus dados pessoais para o atendente buscar seu chamado e lhe informar sua senha de acesso.



Obrigatoriedade no preenchimento de campos no formulário de denúncia

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 381

No formulário específico para o registro de denúncias no Sistema foi realizado um ajuste que torna obrigatório o preenchimento do campo "O que você quer denunciar?", que é equivalente ao campo "descrição" nas demais manifestações e solicitações.

Descrição da manifestação

Tipo da manifestação

Reclamação Denúncia Elogio Sugestão Solicitação

Se não souber ou não desejar preencher algum dos campos abaixo, apenas deixe-o em branco.

Órgão denunciado

Selecione uma opção

Qual tipo de denúncia melhor se enquadra na sua manifestação?

Por favor selecione

O que você quer denunciar? *

Descreva sua denúncia com o maior número possível de detalhes, inclusive mencionando os nomes das pessoas denunciadas. Para garantir seu anonimato, não escreva nada que possa lhe identificar.

Anexação de certidão negativa em respostas indeferidas de SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 397

Quando o operador SIC setorial for inserir uma resposta do tipo "indeferida" a uma solicitação de Acesso à Informação, torna-se obrigatório o preenchimento do campo "anexo", por meio do qual o operador deve anexar a certidão negativa.

Classificação da resposta

Indeferido (ultrassegredo)

Certidão negativa

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Tipo de resposta

Inserir resposta *

Filtros da lista de chamados por prazo

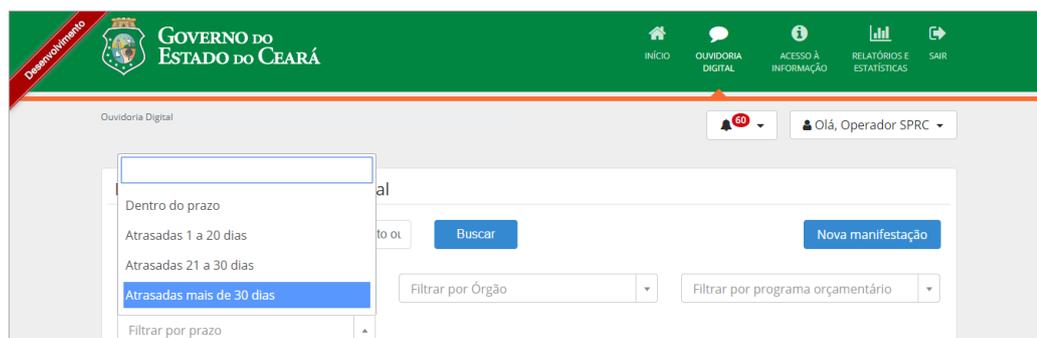
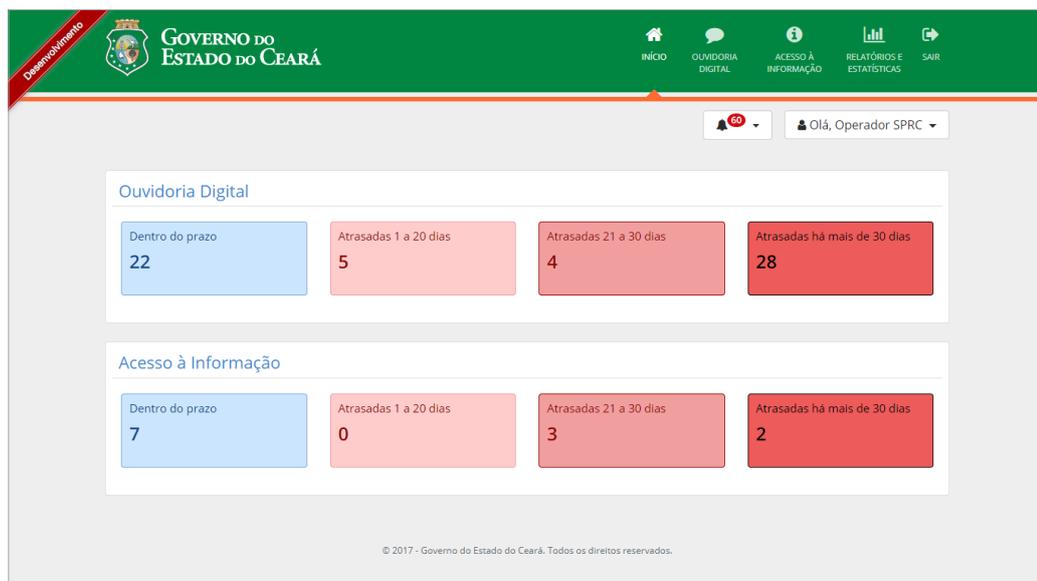
Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 400

Foi realizada uma atualização nos filtros disponíveis para a lista de chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação por parte dos perfis operadores no que diz respeito aos prazos. Os novos prazos disponíveis para filtragem são:

- Dentro do prazo
- Atrasadas 1 a 20 dias
- Atrasadas 21 a 30 dias
- Atrasadas há mais de 30 dias

A nova implementação está disponível tanto no painel inicial dos operadores, quanto nas opções de filtros da lista de chamados.



Regras para contagem regressiva para o prazo de atendimento considerando finais de semana e feriados

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 382

Um importante ajuste realizado no fluxo do ciclo de vida dos chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação diz respeito às contagens regressivas para o vencimento do prazo estipulado por lei e automaticamente calculado pelo Sistema no momento da abertura do chamado.

Caso o prazo calculado automaticamente no momento da abertura do chamado inicialmente esteja calculado para vencer em um dia que seja final de semana (sábado ou domingo) ou feriado, o prazo é automaticamente transferido para o próximo dia útil.

A detecção dos dias de final de semana é realizado de forma automática pelo Sistema sem a necessidade de realizar cadastros das datas. Já para o caso dos feriados, foi criada uma ferramenta no Sistema acessível pelo perfil de administrador para a realização do cadastro dos feriados.

É importante destacar que esta nova funcionalidade também se aplica para a contagem regressiva do prazo nos casos de abertura de recurso em primeira e segunda instância.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de administração de feriados. No topo, há uma barra verde com o logo do Governo do Estado do Ceará e o nome "GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ". À direita, há links para "ADMINISTRATIVO", "TRANSPARÊNCIA", "SIC/SOU" e "SAIR". Abaixo, há uma barra de navegação com "Página Inicial / Feriados" e um botão "Novo feriado". O conteúdo principal mostra uma lista de feriados cadastrados:

Ano novo		Ver mais detalhes...	Editar	Remove
Dia	Mês			
1	Janeiro			

Natal		Ver mais detalhes...	Editar	Remove
Dia	Mês			
25	Dezembro			

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

Seleção de estado e cidades em lista de itens fixos

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 385

A funcionalidade foi aprimorada nos campos dos formulários em que os usuários do Sistema precisam selecionar um estado e uma cidade. Anteriormente, estes dois campos permitiam um preenchimento aberto por parte do usuário, o que prejudicaria a geração de relatórios estatísticos acerca da localidade das aberturas de chamados.

Na nova implementação, os campos "estado" e "cidade" apresentam listas fixas de itens para a seleção por parte do usuário. O campo "cidade" permanece inativo até que o usuário selecione um estado. Ao escolher o estado, o campo "cidade" é habilitado trazendo a lista completa de cidades do estado selecionado.

Estão disponíveis para seleção todos os estados e todas as cidades do território brasileiro.

Como você gostaria de receber a resposta?

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

E-mail:

Telefone fixo:

Telefone celular:

Estado:

Município:

Rua/Av.:

Número:

Bairro:

CEP:

Perfil Twitter:

Perfil Facebook:

Salvar manifestação

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

Fluxo da aprovação/reprovação do pedido de prorrogação do prazo

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 387

Um importante incremento foi realizado na ferramenta de controle de pedidos de prorrogação de prazo. Anteriormente, o operador responsável por solicitar o pedido de prorrogação precisaria informar um endereço de e-mail do responsável por aprovar ou reprovar a prorrogação.

Após a implementação da nova funcionalidade, o pedido de prorrogação é enviado automaticamente para os endereços de e-mail que o perfil de administrador cadastrou na nova ferramenta para cadastro de Comitês.

A ferramenta pode ser visualizada pelo perfil de administrador no menu Administrativo>Comitês. Pode-se cadastrar os responsáveis pelo recebimento da notificação dos pedidos de prorrogação de prazo categorizando-os por órgão e por tipo de chamado (SOU e SIC). É possível cadastrar ilimitados contatos para cada órgão e tipo de chamado.

No exemplo abaixo, cadastrou-se um contato para a aprovação/reprovação de pedidos de prorrogação de chamados do tipo SOU do órgão Detran.

The screenshot shows the 'Membros responsáveis por Órgão' (Members responsible by Orgão) interface. At the top, there is a search bar labeled 'Buscar por nome e e-mail' and a blue 'Buscar' button. To the right is a 'Novo membro' button. Below the search bar are two dropdown menus: 'Tipo de membro' and 'Órgão'. A table below displays the list of members with columns: Nome, E-mail, Tipo, and Órgão. The table contains one entry: 'Comitê Detran SOU', 'detran@example.com', 'SOU', and 'Departamento Estadual de Trânsito'. There are also icons for search, edit, and delete for each row. The footer of the page reads: '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.'

Neste caso, quando o operador setorial do Detran solicitar o pedido de prorrogação de prazo em um chamado sob competência de seu órgão, este pedido será enviado para este contato cadastrado na ferramenta. Isso pode ser confirmado pelo usuário no momento do pedido da prorrogação do prazo.

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO OUVIDORIA DIGITAL RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS SAIR

Ouvidoria Digital / Manifestação 1268.1 / Solicitar prorrogação do prazo

Solicitar prorrogação do prazo

Justificativa *

Membros que irão avaliar a possibilidade de prorrogação
Comitê Detran SOU (detran@example.com)

Cancelar Enviar solicitação

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

Operador SIC e SOU visualizam apenas seu tipo de chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 390

Um simples, porém importante ajuste foi realizado e os tipos de perfis setoriais de SOU e SIC passam a visualizar apenas os tipos de chamado de sua competência, seja ela SOU ou SIC.

Filtro na lista de usuários do perfil de administrador

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 452

Foi acrescentado um novo filtro na lista de filtros disponíveis para o administrador na página de cadastro de usuários do Sistema. Agora é possível que o administrador filtre a lista por "órgão", além dos outros filtros já existentes anteriormente.

Usuários

Buscar por nome e e-mail

Tipo de usuário Tipo de operador

Tipo de pessoa Órgão

Nome	E-mail	Tipo
adagri	adagri@example.com	Operador
ADAGRI DIRETORIA	adagri_diretoria@example.com	Operador
adece	adece@example.com	Operador
Adm cagece	adm_cagece@example.com	Operador

Órgão

- ADAGRI - Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará
- ADECE - Agência de Desenvolvimento do Estado do Ceará
- AESP/CE - Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará
- ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará

Conteúdo dos painéis e relatórios estatísticos de SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 395

Inicialmente, havia sido constatada a necessidade de incorporar os campos do relatório de SIC do Sistema atualmente em vigência na CGE na página de painel estatístico de SIC do SPRC. Contudo, constatou-se que o intuito do painel estatístico SIC do SPRC possui o objetivo de dar uma visão mais simplificada e em tempo real dos principais números acerca do serviço. As informações completas constantes no atual modelo de relatório de SIC estão disponíveis através da ferramenta de Relatório Trabalhado de SIC.

Foi realizado um ajuste nas nomenclaturas das ferramentas relatórios e estatísticas:

- "Painel" continua com esta nomenclatura.
- "Relatório Bruto" passa a ser chamado "Exportação".
- "Relatório Trabalhado" passa a ser chamado "Relatório".

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO OUIDORIA DIGITAL ACESSO À INFORMAÇÃO RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS SAIR

Início / Relatórios e estatísticas

Olá, Operador SPRC

Painéis
Principais estatísticas sobre manifestações de ouvidoria e acesso à informação.

Relatórios
Dados sobre meios de entrada, preferências pela resposta, tipos de perfil e localizações.

Exportações
Dados dos conteúdos de manifestações/solicitações com possibilidade de aplicação de filtros.

Classificação da resposta de SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 455

Foi atualizada a lista de opções para a classificação de uma resposta de um chamado de SIC, que é selecionada pela setorial no momento do envio da resposta. A lista atualizada é a seguinte:

- Atendido (informação pessoal)
- Atendido (transparência ativa)
- Atendido (transparência passiva)
- Atendido/indeferido parcialmente
- Indeferido (exige trabalho adicional)
- Indeferido (informação pessoal)
- Indeferido (sigiloso/reservado)
- Indeferido (sigiloso/secreto)
- Indeferido (solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas)
- Indeferido (ultrassegredo)
- Não atendido (competência de outros poderes)
- Não atendido (informação inexistente)
- Não atendido (informação não especificada de forma clara e precisa)

Especificações acerca do pedido de recurso em SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 456

Foi implementado um destaque em vermelho para as linhas da tabela que representam chamados nos quais o cidadão solicitou abertura de recurso.

The screenshot shows the 'Acesso à Informação' (Access to Information) system interface. At the top, there is a green header with the logo of the Government of Ceará and navigation icons for 'INÍCIO', 'OUVIDORIA DIGITAL', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS', and 'SAIR'. Below the header, the page title is 'Acesso à Informação' and the user is identified as 'Olá, Operador SPRC'. The main content area is titled 'Solicitações de Acesso à Informação' and includes a search bar, filters for situation, agency, and budget program, and checkboxes for 'Somente urgentes' and 'Exibir finalizados'. A table lists various requests with columns for 'Prazo restante', 'Identificação', 'Protocolo', 'Situação', 'Órgão(s)', and 'Descrição'. Several rows are highlighted in red, indicating 'Recurso solicitado' (Appeal requested).

Prazo restante	Identificação	Protocolo	Situação	Órgão(s)	Descrição
-90 dias	teste	1114	Em atendimento - setorial	ADECE	teste
-31 dias	SPRC Operator	1229	Aguardando encaminhamento	Indefinido	srgsfgrd
-29 dias	bruno	1218	Em atendimento - setorial	ADECE	teste sic comment
-26 dias	user	1241	Em atendimento - setorial	ADAGRI	teste interno
-24 dias	Paulo Latancia	1248	Em atendimento - setorial	DETRAN	srthrdhr
5 dias	user	1208	▲ Recurso solicitado (segunda instância)	Indefinido	asd
5 dias	Paulo Latancia	1232	▲ Recurso solicitado (primeira instância)	DETRAN	Meu pedido de informação
5 dias	Usuário SPRC	1272	▲ Recurso solicitado (primeira instância)	ADAGRI	Recurso 455
8 dias	Hugo Pereira de Godoy	1274	Em atendimento - setorial	PMCE	Solicito à PM um reforço militar aqui...
8 dias	Ana guimarães	1279	Em atendimento - setorial	PMCE	Agua no santa fé no município de cariré
10 dias	Paulo Latancia	1118	▲ Recurso solicitado (primeira instância)	ARCE	texto da manifestação
20 dias	asdfsdf	1168	Indefinido	Indefinido	asdfsdf

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

O fluxo para o encaminhamento de recursos é realizado de forma manual pelos operadores SIC da CGE. Foram criadas áreas internas referentes à CGAI e CEAI, que são as responsáveis por darem a tratativa e encaminhamento das respostas aos pedidos de recurso.

Área interna de SIC não deve poder classificar o tipo da resposta

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 459

Foi realizado um ajuste para que os perfis de áreas internas de SIC não precisem realizar a classificação do tipo da resposta no momento em que estiverem enviando-as. A classificação da resposta é realizada pelo SIC setorial com base nas respostas enviadas pelas áreas internas.

Retirar os comentários dos cidadãos do histórico do chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 460

Os comentários que o cidadão enviar em um chamado não ficarão mais visíveis no card do Histórico do Atendimento. Ao invés disso, aparecerão no próprio card de comentários, juntamente do campo para a inserção de um novo comentário.

Comentários do cidadão

 Comentário de Paulo Latancia
Por gentileza, eu gostaria de acrescentar as informações X, Y e Z à apuração da minha manifestação.

Inserir novo comentário para o ouvidor *

[Adicionar anexo](#)

[Enviar comentário](#)

Operadores registrando novos chamados podem registrar de forma anônima

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 465

Para os casos em que o operador (seja ele da CGE, da setorial ou da área interna) é o responsável por registrar o chamado no Sistema em nome do cidadão, foi implementada a possibilidade do registro ser feito de forma anônima. Importante ressaltar que a funcionalidade só existe no caso de chamados SOU.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de Ouvidoria Digital do Governo do Estado do Ceará. O cabeçalho verde contém o logo do governo e o nome "GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ". À direita, há um menu com ícones para INÍCIO, OUVIDORIA DIGITAL, ACESSO À INFORMAÇÃO, RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS e SAIR. Abaixo do cabeçalho, há uma barra de navegação com o texto "Ouvidoria Digital / Nova Manifestação de Ouvidoria" e um botão de notificação com o número "60".

O formulário principal é dividido em seções:

- Informações do cidadão:** Possui um campo "Tipo do perfil" com três opções: "Pessoa física", "Pessoa jurídica" e "Pessoa anônima" (destacada em azul). Abaixo, há um campo "E-mail (Opcional)", um campo "Meio de entrada utilizado" com o valor "Internet" selecionado, e uma pergunta "Deseja manter sigilo em suas informações pessoais?" com opções "Sim" e "Não" (selecionada).
- Descrição da manifestação:** Possui um campo "Tipo da manifestação" com opções "Reclamação" (destacada), "Denúncia", "Elogio", "Sugestão" e "Solicitação". Abaixo, há um campo "Órgão responsável" com um menu suspenso e a opção "Não sei o Órgão". O campo "Descrição *" é uma área de texto grande com o texto "Descreva sua manifestação com o máximo possível de detalhes." e a opção "Urgente".
- Anexos (opcional):** Possui um campo "Adicionar anexo".

Na base do formulário, há um botão azul "Salvar manifestação".

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

Novas opções de tipo de documento

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 466 e 211

Foram implementadas novas opções para a seleção de tipo de documento fornecido pelo cidadão. As novas funcionalidades se aplicam tanto para a abertura de chamados sem perfil, quanto para a criação de novos perfis.

A lista atualizada de opções de documento é:

- CPF
- RG
- CNH
- CTPS
- Passaporte
- Título de eleitor
- Outro

Área interna pode enviar apenas uma resposta por vez

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 467

Uma correção acerca da ferramenta de envio de respostas por parte a área interna foi realizada. Neste caso, a área interna pode enviar apenas uma resposta ao chamado-filho por vez. Ao enviar uma resposta, o campo fica desabilitado e só volta a ser habilitado caso a setorial recuse a resposta enviada pela área interna.

Classificação só pode ser realizada antes do envio da resposta da setorial

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 473

O card destinado à funcionalidade de classificação da resposta de um chamado só fica habilitado antes do envio de uma resposta no chamado. Uma vez que o chamado seja finalizado, o card de classificação tem sua edição desabilitada.

Bug reavaliado e desconsiderado

Eixos afetados: -

Número do item na Planilha de Backlog: 476

Inicialmente documentado como um bug em que o operador setorial da PM não conseguia inserir a resposta final ao chamado, este item da Planilha de Backlog foi testado novamente e foi constatado que não se tratava de um bug, mas sim de um equívoco no fluxo do chamado, pois os testes que identificaram o bug foram realizados no chamado-mãe, enquanto o operador setorial tem permissão para editar apenas o chamado-filho.

Campo para inserção de observação no momento do compartilhamento com uma área interna

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 480

No momento em que uma setorial vai realizar o compartilhamento de um chamado-filho com uma área interna se seu órgão, foi implementado um novo campo no card que permite a inserção de uma observação ao responsável pela área interna que receberá a demanda.

The screenshot shows a web form with the following elements:

- A dropdown menu labeled "Selecione uma área interna" with a red trash icon to its right.
- A text label: "Este será o conteúdo visível pela área interna selecionada: *"
- A text area containing the text: "Som de carro alto por um grupo de pessoas toda sexta-feira por volta das 18:00hrs próximo ao mercado raimundo do queijo, próximo ao mercado central de fortaleza." Below it, a suggestion: "Sugestão: nos ajudar".
- A label "Observação:" followed by an empty text area.
- A label "Prazo para a resposta da área interna: *" followed by a date input field containing "08/12/2017".
- A label "Informações pessoais do cidadão:" followed by two radio buttons: "Ocultas" (selected) and "Visíveis".

Bug no momento do compartilhamento de um chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 483

Foi identificado um bug no momento do compartilhamento de um chamado com uma setorial. Embora o chamado-filho estivesse sendo gerado, uma página de erro era exibida ao requisitar a ação.

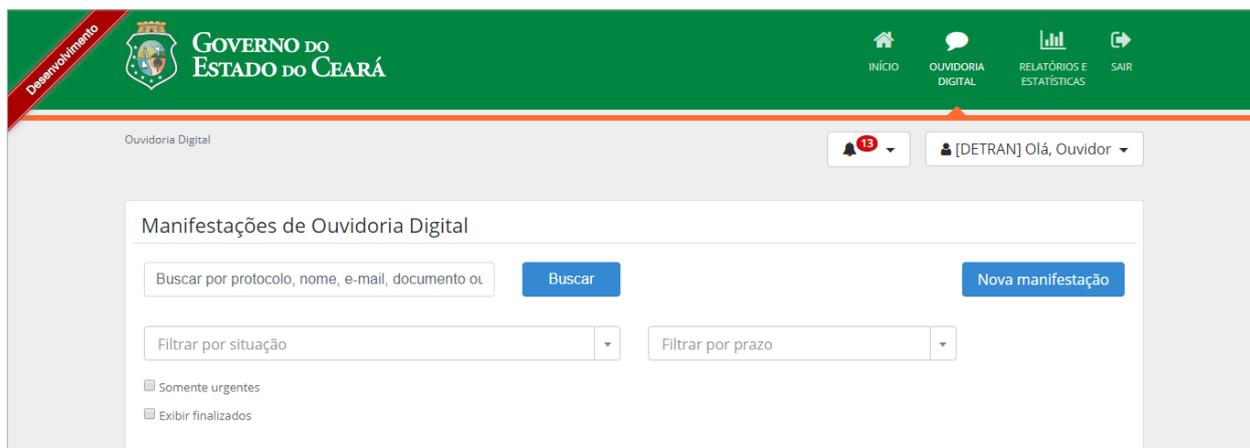
Foram realizadas as devidas correções para sanar este problema.

Descrição do campo "busca"

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 485

O campo de busca localizado nos filtros da lista de chamados de SOU e SIC, do ponto de vista de um operador do Sistema, foi aprimorado no sentido de trazer nele a descrição do que pode ser buscado: "Buscar por protocolo, nome, e-mail, documento ou descrição".



Eliminar tipos de filtros inadequados ao fluxo de SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 492

Foi realizado um ajuste para a eliminação das opções "em validação - CGE" e "em validação - ouvidoria setorial" nos filtros disponíveis para a lista de chamados de SIC.

Anteriormente, já haviam sido eliminados esses status do fluxo do ciclo de vida de um chamado SIC. Neste momento, esses itens foram eliminados também do filtro.

Eliminar menções a "ouvidoria" no contexto de SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 391

Foi realizada uma revisão nos campos dos formulários, textos e botões das telas específicas de SIC no Sistema. Foram eliminadas as menções à palavra "ouvidoria" e similares.

Retirar tipos de manifestação no compartilhamento de um chamado SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 453

O erro corrigido foi o aparecimento indevido dos tipos de manifestações SOU no card de compartilhamento de um chamado com setoriais. Essas opções foram eliminadas do contexto de SIC e estão presentes apenas para chamados SOU.

Bug na reprovação de respostas

Eixo afetado: Ouvidoria

Números dos itens na Planilha de Backlog: 47 e 501

Foi identificado um bug no fluxo de reprovação de respostas por parte da CGE em chamados SOU. No caso de um chamado compartilhado com duas setoriais, após a CGE receber as respostas das duas para avaliação e optando por reprovar ambas, apenas uma delas de fato retornada para a setorial como reprovada.

O problema foi devidamente corrigido.

Correção de texto no dashboard de operadores

Eixo afetado: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 502

Foi implementada uma correção textual no dashboard (página inicial estando logado no perfil) dos perfis de operador. O texto "atrasado mais de 20 dias" foi corrigido para "atrasado há mais de 20 dias".

Filtro de tipo de usuário e órgão

Eixo afetado: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: -

Os filtros atualizados na lista de usuários cadastrados no Sistema, do ponto de vista do perfil administrador, permitem que filtre-se a lista não apenas por tipo de órgão, mas também por tipo de operador. É possível visualizar apenas os usuários de determinado órgão com tipo de perfil de área interna, por exemplo.

Fluxo de envio de respostas

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 20

Uma revisão foi realizada no fluxo do atendimento de um chamado para garantir que esteja adequado para a área interna enviar uma resposta, podendo a setorial aprovar ou reprovar. Caso aprove, o operador setorial deve elaborar sua resposta com base na(s) resposta(s) enviada(s) pela(s) área(s) interna(s).

Áreas internas e dados pessoais do cidadão

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 2

A ferramenta do compartilhamento dos dados pessoais do cidadão manifestante/solicitante foi aprimorada no sentido de trazer como padrão a opção de deixar esses dados ocultos para as áreas internas. O operador setorial, no momento de compartilhar o chamado para uma área interna, pode optar por exibir para a área os dados pessoais do cidadão, contudo.

A interface de usuário para o envio de respostas a áreas internas. No topo, há um campo de seleção rotulado "Selecione uma área interna" com uma seta para baixo e um ícone de lixeira. Abaixo, uma mensagem indica: "Este será o conteúdo visível pela área interna selecionada: *". O conteúdo principal é um texto: "Som de carro alto por um grupo de pessoas toda sexta-feira por volta das 18:00hrs próximo ao mercado raimundo do queijo, próximo ao mercado central de fortaleza." Segue a sugestão: "Sugestão: nos ajudar". Abaixo, há um campo rotulado "Observação:" que está atualmente vazio. Em seguida, um campo rotulado "Prazo para a resposta da área interna: *" contém a data "08/12/2017". No final, há uma seção rotulada "Informações pessoais do cidadão:" com duas opções de rádio: "Ocultas" (selecionada) e "Visíveis".

Comentários internos de operadores

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 5

A ferramenta para inserção de comentários internos (que não são visíveis para o cidadão) no Sistema por parte de operadores foi aprimorada para que um comentário interno inserido no chamado-mãe seja visível também nos respectivos chamados-filhos.

Determinar novo prazo para uma área interna

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 158

Foi implementada uma nova funcionalidade no Sistema para o compartilhamento de um chamado-filho com áreas internas. No momento do compartilhamento, o operador setorial pode determinar um novo prazo que será o visível pela área interna. Por padrão, o Sistema indicará o prazo original do chamado, sendo responsabilidade do operador setorial selecionar um novo prazo para a área interna, caso assim deseje.

Áreas internas envolvidas

Selecione uma área interna 🗑️

Este será o conteúdo visível pela área interna selecionada: *

buracos da estrada que liga fortaleza a canindé

← Setembro 2017 →

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7

22/09/2017

Informações pessoais do cidadão:

Ocultas

Visíveis

Ajuste no tooltip de denúncia

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 168

Quando o usuário está navegando no formulário de nova manifestação de ouvidoria e seleciona o tipo "denúncia" estando logado em seu perfil ou identificando-se sem perfil, o Sistema lhe mostra um tooltip com orientações acerca do anonimato. Foram realizados ajustes textuais no conteúdo deste tooltip para deixar as instruções ao cidadão mais claras.

O texto atualizado é "Você pode fazer a denúncia sem se identificar. Para isso, basta sair da sua conta e clicar em MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA".

A imagem mostra uma interface de usuário para a criação de uma manifestação. No topo, há um campo de "Descrição". Abaixo dele, há um menu de seleção para "Tipo da manifestação" com as opções: Reclamação, Denúncia (destacada em azul), Elogio, Sugestão e Solicitação. Um tooltip de ajuda sobre a opção "Denúncia" contém o texto: "Você sabia? Você pode fazer a denúncia sem se identificar. Para isso, basta clicar em MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA." Abaixo do menu, há uma instrução: "Se não souber ou não desejar preencher algum dos campos abaixo, apenas deixe-o em branco." Seguem dois campos de seleção: "Órgão denunciado" com a opção "Selecione uma opção" e "Qual tipo de denúncia melhor se enquadra na sua manifestação?" com a opção "Por favor selecione".

Ajuste textual para validação de campos obrigatórios

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 170

Nos casos do não preenchimento de campos obrigatórios e o posterior clique em "enviar", ou "salvar", o cidadão não consegue prosseguir no fluxo de abertura do chamado e os campos obrigatórios são destacados em vermelho com orientações acerca do erro.

O texto dessa orientação foi atualizado para "você precisa preencher" ao invés de "não pode ficar em branco".

Explicações sobre os meios de recebimento de resposta

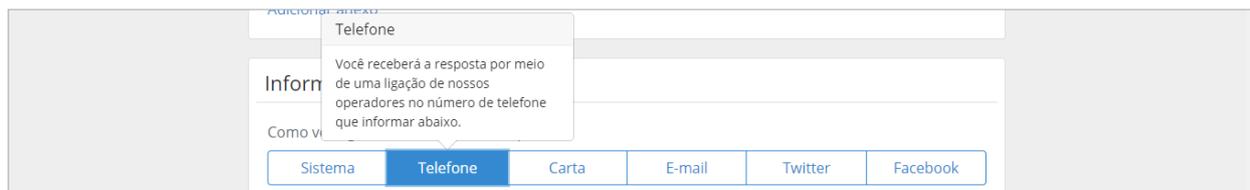
Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 172

No formulário de abertura de um novo chamado, especificamente no campo de seleção do meio desejado para receber a resposta, foram implementados tooltips que explicam com exatidão o que é cada meio de resposta. Quando o usuário clica em uma nova opção, o tooltip equivalente é exibido.

Os textos dos tooltips são:

- Sistema: Para consultar sua resposta, você precisará acessar este site novamente e informar seu número de protocolo ou e-mail e sua senha.
- Telefone: Você receberá a resposta por meio de uma ligação de nossos operadores no número de telefone que informar abaixo.
- Carta: Você receberá a resposta por meio de uma carta no endereço informado abaixo.
- E-mail: Você receberá a resposta por meio de um e-mail no endereço informado abaixo.
- Twitter: Você receberá a resposta por meio de uma mensagem particular em seu perfil do Twitter. É necessário informar abaixo o link para o seu perfil e seguir a página da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará no Twitter: <https://twitter.com/cgeceara>.
- Facebook: Você receberá a resposta por meio de uma mensagem particular em seu perfil do Facebook. É necessário informar abaixo o link para o seu perfil e seguir a página da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará no Facebook: <https://pt-br.facebook.com/cgeceara>.



Ajuste textual na tela de um chamado do cidadão

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 173

Quando um cidadão acessa o sistema, especificamente a página de um chamado já aberto por ele anteriormente, tem a possibilidade de enviar um comentário que será visível pelos operadores responsáveis pelo atendimento. Foi realizado um ajuste textual no título deste campo. O texto anterior era "inserir novo comentário ao ouvidor" e o novo texto ficou "inserir novo comentário para o ouvidor".

Ajuste textual no envio de um comentário do cidadão

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 174

Quando um cidadão opta por enviar um comentário em um chamado já aberto por ele, mas clica em "enviar" em preencher nada no campo de texto do comentário, o Sistema exibe a ele uma mensagem de erro. Anteriormente, a mensagem era "comentário não pode ficar em branco" e foi alterado para "você precisa preencher o comentário".

Ajuste textual no envio de um anexo no comentário do cidadão

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 175

Quando um cidadão opta por enviar um anexo no comentário em um chamado já aberto por ele, mas clica em "enviar" em selecionar o arquivo que deseja anexar, o Sistema exibe a ele uma mensagem de erro. Anteriormente, a mensagem era "attachment documents não pode ficar em branco" e foi alterado para "você precisa incluir o arquivo".

Ajuste textual no formulário de denúncia

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 176

Dentro do formulário de abertura de denúncia, um dos campos é "Qual o tipo de denúncia melhor se enquadra na sua manifestação?". Neste campo, dentre as inúmeras opções disponíveis para seleção, uma delas era "interferência vida privada" e sua redação foi ajustada para "interferência na vida privada".

Hint do campo "descrição" de chamados SOU

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 177

No formulário de abertura de um novo chamado SOU, especificamente no campo "descrição", o Sistema traz, na parte interior deste campo, dicas acerca do preenchimento. Foi realizado um ajuste textual nessas dicas. No caso específico do chamado SOU, o conteúdo foi alterado para "Descreva sua manifestação com o máximo possível de detalhes", enquanto nos chamados SIC, o texto continua sendo "Descreva sua solicitação com o máximo possível de detalhes".

Prazos para atendimento na mensagem de confirmação de abertura do chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 178

Assim que o cidadão termina o preenchimento do formulário para abertura de um novo chamado, o Sistema exibe a ele uma mensagem de sucesso na operação. Esta mensagem foi complementada com informações acerca dos prazos legais para o atendimento de seu chamado.

No caso de chamados SOU, o texto inserido é: "O prazo de atendimento da manifestação de ouvidoria é de até 15 dias podendo ser prorrogado por mais 15 dias conforme estabelece o Decreto nº. 30.474/2011."



No caso de chamados SIC, o texto inserido é "O atendimento das Solicitações de Informação é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias conforme estabelece a Lei nº. 15.175/2012."



Lembrete para o usuário anotar sua senha

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 179

Nos casos de chamados que não estão atrelados ao perfil de usuário do cidadão, o Sistema exibe a ele seu número de protocolo e senha assim que a abertura é concluída com sucesso. Nesta mensagem, foi inserida uma frase lembrando-o de anotar seu número de protocolo e senha para a realização da consulta posterior.

As imagens acima exibem a funcionalidade.

Cidadão visualiza a situação de seu chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 181

Com esta melhoria, os cidadãos que acessam o Sistema para consultar seus chamados passam a poder visualizar a situação de seu chamado. Esta funcionalidade não estava disponível anteriormente.

	<p>Descrição da manifestação</p> <p>Tipo de manifestação Reclamação</p> <p>Descrição teste</p> <p>Forma de resposta Sistema</p> <p>Situação Em atendimento - setorial</p>	
--	--	--

Cidadão visualiza a senha de seu chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 190 e 191

No caso dos chamados registrados sem estarem atrelados a perfis de cidadão no Sistema (ou seja, possuem uma senha específica para o chamado), o cidadão passa a poder visualizar sua senha na tela de exibição do conteúdo de seu chamado.

	<p>Informações do cidadão</p> <table border="0"> <tr> <td>Protocolo 1276</td> <td>Senha zkttd</td> </tr> </table> <p>Manifestação anônima</p> <hr/> <p>Descrição da manifestação</p> <p>Tipo de manifestação Reclamação</p>	Protocolo 1276	Senha zkttd	
Protocolo 1276	Senha zkttd			

Acentuação na palavra "órgão"

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 197

Inúmeras menções à palavra "órgão" no SPRC foram feitas com erros gramaticais que não traziam o acento agudo corretamente. O Sistema foi revisado e as menções incorretas foram corrigidas.

Erros em mensagens de feedback (flash notice)

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Números dos itens na Planilha de Backlog: 198, 206 e 207

Algumas mensagens de feedback ao usuário acerca da ação solicitada apresentavam erros, pois essas mensagens não sumiam mesmo quando o usuário navegava para outra página. Esses erros foram corrigidos.

Bug na remoção de páginas estáticas de Transparência

Eixo afetado: Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 209

Foram identificados bugs na remoção de páginas estáticas de Transparência construídas com a ferramenta de CMS. Os bugs foram corrigidos de modo que o erro na remoção das páginas não ocorre mais.

Cidadão anônimo pode fornecer um e-mail de contato

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 235

Para os casos de abertura de chamados anônimos, foi implementada a opção para o cidadão inserir um endereço de e-mail para contato, caso deseje, para receber notificações sobre sua manifestação no endereço preenchido. Importante ressaltar que o preenchimento é opcional.

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | OUVIDORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO

Início / Nova manifestação de Ouvidoria / Manifestação anônima

[Acessar perfil](#) [Acompanhar manifestação](#) [Criar novo perfil](#)

Informações do cidadão

E-mail (Opcional)

Descrição da manifestação

Tipo da manifestação

Reclamação | Denúncia | Elogio | Sugestão | Solicitação

Cidadão informa um Nome Social

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 280

Foi implementado um novo campo nos formulário de abertura de novo chamado e criação de novo perfil de cidadão, que permite a inserção de um nome social, caso o cidadão o possua e opte por informá-lo.

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | OUVIDORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO

Início / Criar novo perfil

[Acessar perfil](#) [Acompanhar manifestação](#) [Criar novo perfil](#)

Criar novo perfil

Tipo do perfil

Pessoa física | Pessoa jurídica

Nome * | Nome social

Gênero

Não informado x v

Tipo de documento | Documento

CPF x v

Orientações ao cidadão sobre anonimato

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 285

Caso o cidadão opte por registrar um novo chamado de ouvidoria de forma anônima, ainda assim pode correr o risco de identificar-se acidentalmente no texto da descrição do chamado. Neste sentido, foi inserida uma frase na parte inferior do campo "descrição" orientando o cidadão a ter atenção em sua redação de modo a garantir seu anonimato. O texto inserido é "Para garantir seu anonimato, não escreva nada que possa lhe identificar."

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de ouvidoria do Governo do Estado do Ceará. O cabeçalho verde contém o logo do governo e os links: PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, OUVIDORIA DIGITAL e ACESSO À INFORMAÇÃO. O breadcrumb indica: Início / Nova manifestação de Ouvidoria / Manifestação anônima. O formulário é dividido em seções: 1. Informações do cidadão: campo E-mail (Opcional). 2. Descrição da manifestação: Tipo da manifestação (Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão, Solicitação), Órgão responsável (dropdown com opção 'Não sei o Órgão'), Descrição * (campo de texto grande). 3. Anexos (opcional): botão Adicionar anexo. Botão Salvar manifestação na base. Rodapé: © 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

OUVIDORIA DIGITAL

ACESSO À INFORMAÇÃO

Início / Nova manifestação de Ouvidoria / Manifestação anônima

Acessar perfil Acompanhar manifestação Criar novo perfil

Informações do cidadão

E-mail (Opcional)

Descrição da manifestação

Tipo da manifestação

Reclamação Denúncia Elogio Sugestão Solicitação

Órgão responsável

Selecione o Órgão responsável

Não sei o Órgão

Descrição *

Descreva sua manifestação com o máximo possível de detalhes.
Para garantir seu anonimato, não escreva nada que possa lhe identificar.

Anexos (opcional)

Adicionar anexo

Salvar manifestação

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

Indicação de gênero

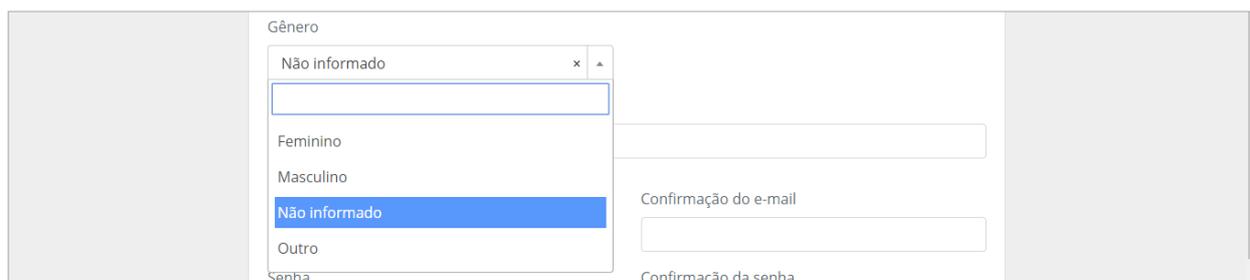
Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 319

Nos formulários de criação de um novo perfil e de abertura de chamados sem perfil, foi inserido o campo "gênero" para o cidadão preencher. As opções disponíveis são:

- Feminino
- Masculino
- Outro
- Não informado

Por padrão, a opção que vem selecionada assim que o cidadão chega ao formulário é "não informado".



A imagem mostra uma interface de usuário com um formulário. No topo, há um campo rotulado "Gênero" com um menu suspenso aberto. O menu suspenso contém as seguintes opções: "Não informado" (destacado em azul), "Feminino", "Masculino", "Outro" e "Senha". Abaixo do campo "Gênero", há dois outros campos de entrada: "Confirmação do e-mail" e "Confirmação da senha".

Consulta de dados de servidores

Eixo afetado: Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 167

Foi realizado um grande esforço de reestruturação da arquitetura da página dinâmica dos dados de servidores públicos. A reestruturação realizada trouxe um enorme ganho para o desempenho e experiência de navegação na ferramenta. A aplicação de filtros e buscas nas listas tornou-se muito mais rápida. O ganho para a experiência do usuário do SPRC com esta implementação é inestimável considerando-se que esta é uma das páginas mais visualizadas do Portal da Transparência.

A tradução visual dos dados por meio de gráficos agora está mais completa: é possível visualizar gráficos de barras que trazem informações dos servidores públicos categorizados por situação funcional, por órgão e por cargo.

A nova ferramenta permite, ainda, que o usuário realize o download da íntegra dos dados filtrados em formato de planilha.

Democratização
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
 OUVIDORIA DIGITAL
 ACESSO À INFORMAÇÃO
 DADOS ABERTOS

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

Informações sobre Servidores Públicos

Consulte informações sobre servidores estaduais ativos, pesquisando por nome, órgão ou cargo.

Principais números relacionados aos servidores estaduais

Filtrar por mês:

Total de servidores estaduais em Outubro de 2017 133.109	Total gasto com a remuneração em Outubro de 2017 R\$ 573.014.955,83
--	---

[Baixar planilha com todos os dados](#)

Por situação funcional
Por órgão
Por cargo

Quantidade total de servidores

Situação Funcional	Quantidade
Civil Ativo	~65.000
Civil Afastado com Ônus	~45.000
Militar Ativo	~20.000
Militar Afastado com Ônus	~5.000
Líquidar	~2.000

Valores gastos com remuneração de servidores

Situação Funcional	Valor (R\$)
Civil Ativo	~280.000.000
Civil Afastado com Ônus	~150.000.000
Militar Ativo	~100.000.000
Militar Afastado com Ônus	~30.000.000
Líquidar	~10.000.000

Filtros e busca por período

Filtrar por mês: Busca:

Órgão/Entidade
Cargo/Função/Emprego

Todos os Órgãos
Todos os cargos

Outubro de 2017

Total de servidores estaduais 133.109	Total gasto com a remuneração R\$ 573.014.955,83
---	--

Servidor	Órgão	Cargo/Função/Emprego	Salário bruto	Salário líquido
AARAO BRUNO VERISSIMO DE SOUSA	Indefinido	SOLDADO PRONTO	R\$ 3.555,60	R\$ 3.075,74
ABACOS IRAPUAN	CBCE	AGENTE DE ADMINISTRAÇÃO	R\$ 1.230,11	R\$ 1.222,49
ABDIANO DA SILVA LIMA	Indefinido	1 SARGENTO	R\$ 4.597,87	R\$ 3.749,09
ABDIAS MENEZES DA SILVA	Indefinido	PROF CTPD LP	R\$ 764,41	R\$ 703,25
ABDIAS MENEZES DA SILVA	Indefinido	PROF CTPD LP	R\$ 637,00	R\$ 586,05
ABDIAS MONTEIRO FILHO	EMATERCE	TECNICO DESENVOLVIMENTO AGROPECUARIO	R\$ 9.830,59	R\$ 4.809,41
ABDIEL SNYK DE FREITAS NOBRE	Indefinido	SOLDADO PRONTO	R\$ 2.620,39	R\$ 2.350,85
ABDON ALBUQUERQUE CAVALCANTE	SEFAZ - PE	FISCAL DA RECEITA ESTADUAL	R\$ 22.758,57	R\$ 13.719,91
ABDON ARAUJO DE SOUSA	SEDUC	AUXILIAR DE SERVICOS GERAIS	R\$ 937,00	R\$ 930,27
ABDON COELHO PARENTE	PEFOCE	MEDICO PERITO LEGISTA	R\$ 10.184,20	R\$ 7.397,61

Total de 148.301 registros.

1
2
3
4
5
...
Próxima
Última

[Manifeste-se na Ouvidoria](#)

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

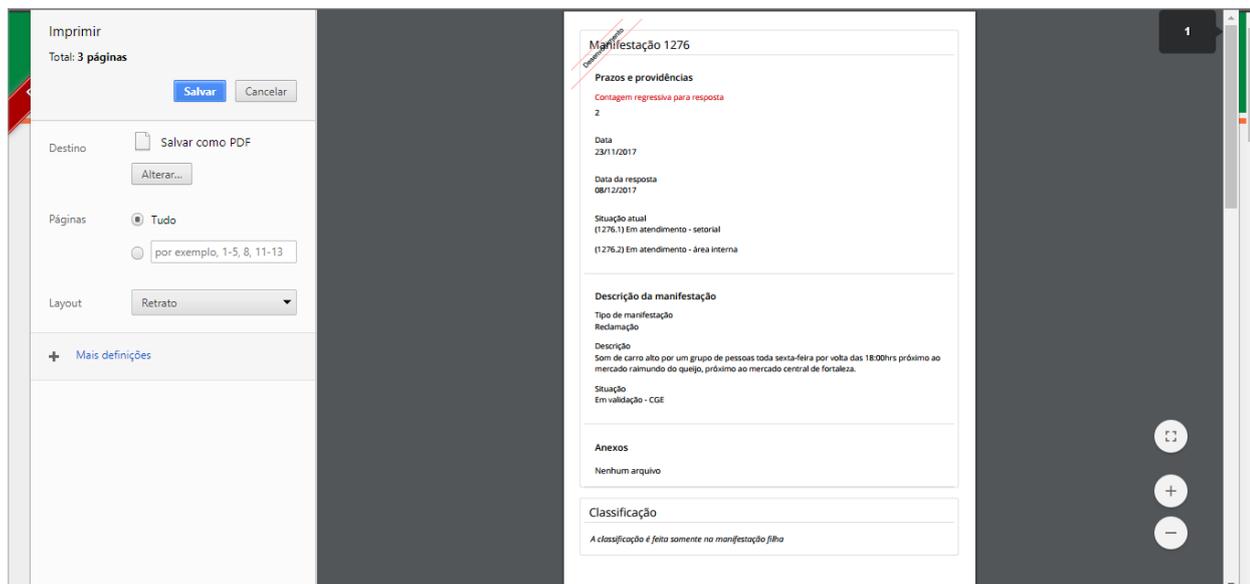
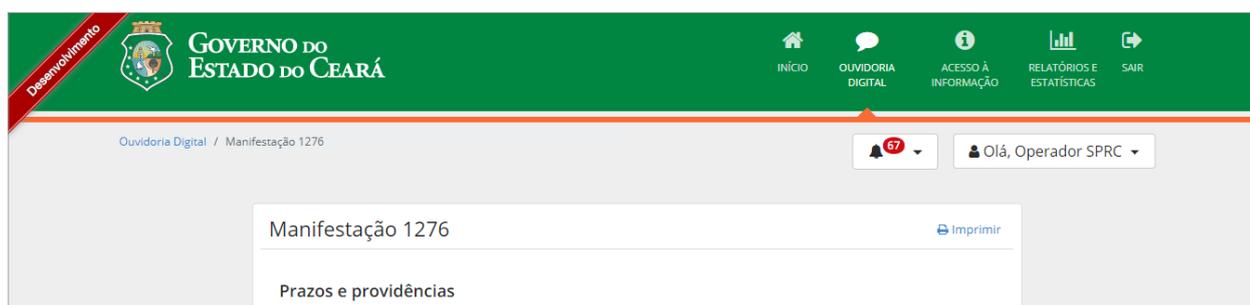
[Ceará](#) [Compartilhar](#)

Versão para impressão do conteúdo de um chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 239

Uma nova funcionalidade implementada permite a impressão do conteúdo de um chamado. Ao clicar em "imprimir" o usuário visualiza uma prévia de como o conteúdo ficará disposto nas páginas impressas.



Operador 155 visualiza todos os chamados do Sistema

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 259 e 298

Um novo ajuste implementado permite que os operadores da Central 155 visualizem todos os chamados existentes no SPRC e não mais apenas aqueles que possuem telefone como meio de entrada ou preferência pela resposta.

Atendente 155 indica que o retorno foi dado

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 256

O Atendente 155 tem a tarefa de retornar chamados alocados para ele. Quando ele faz o retorno, deve haver uma forma de indicar que o retorno foi realizado. Essa indicação é realizada. Esta sinalização é realizada por meio do preenchimento e envio da pesquisa de satisfação. Em complemento, foi acrescentada a funcionalidade para reabertura do chamado pelo atendente 155. Esta funcionalidade é independente da pesquisa de satisfação, assim como ocorre para os demais tipos de perfis de usuários.

Resposta(s)

Descrição da manifestação/solicitação
asdadasd

 CGE
sdfsdfsfd [Reabrir manifestação](#)

Avalie o atendimento com uma nota de 0 a 10

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

Muito ruim Muito bom

[Enviar](#)

Novos tipos de notificações

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 164, 277, 296 e 225

Foram implementados novos tipos de notificação enviados aos usuários no sistema e via e-mail. Com base nas especificações de itens da Planilha de Backlog e com o complemento da planilha de notificações devidamente validada pelos membros da comissão da CGE, os novos eventos no Sistema para os quais são geradas notificações são os seguintes:

- Aproximação do prazo de vencimento do chamado
- Recebimento de resposta (da área interna e da setorial)
- Recebimento de novo chamado

O screenshot da página seguinte diz respeito à lista de notificações disponíveis no Sistema (que ocorrem tanto dentro do próprio sistema como via e-mail) que podem ser habilitadas ou desabilitadas para cada perfil de usuário.

Notificações	E-mail	Sistema	Nenhum
Nova Manifestação/Solicitação	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resposta	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ordenação de retornos da Central 155 por data de alocação

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 212

Visando a garantia de que os retornos realizados pela Central 155 com a resposta elaborada para os chamados dos cidadãos, foi implementada uma nova funcionalidade que, automaticamente, classifica cada chamado pela data e horário nos quais o supervisor realizou a alocação da demanda para um atendente. O atendente, por sua vez, visualiza não apenas uma lista ordenada de chamados em sua fila de espera para dar retorno, como também a data e o horário em que a alocação foi realizada.

Prazo ^	Data de alocação	Protocolo	Tipo	Orgão
15 dias	05/12/2017 16:36	1011	Acesso à Informação	ADAGRI
17 dias	05/12/2017 16:36	1059	Ouvidoria	<i>Indefinido</i>

Perfis da Central 155 visualizam todos os chamados do Sistema

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 259 e 298

Anteriormente, os perfis da Central 155 possuíam permissão para visualizar apenas os chamados que entraram ou que o retorno fosse realizado por telefone. Este erro foi corrigido com uma nova implementação que permite que os perfis da Central 155 (atendente e supervisor) visualizem todos os chamados do Sistema.

Indicação de preenchimento obrigatório nos campos de contato

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 169

No formulário de abertura de um novo chamado identificado (com ou sem perfil) há uma área destinada à escolha da preferência de meio para recebimento de resposta. São cinco opções disponíveis para o recebimento da resposta: sistema, telefone, carta, e-mail, Twitter e Facebook. Todos os campos para preenchimento ficam visíveis independente da opção selecionada, porém alguns itens se tornam obrigatórios dependendo do que foi selecionado. Por exemplo, caso o usuário opte pela opção “carta”, os campos referentes ao preenchimento de seu endereço tornam-se obrigatórios.

Foi implementada uma funcionalidade que exibe um asteriscos nos campos obrigatórios de forma dinâmica com base na escolha de cada meio específico.

Como você gostaria de receber a resposta?

E-mail
 Telefone fixo
 Telefone celular

Estado *
 Município *
 Rua/Av. *
 Número *

Bairro *
 Complemento
 CEP *

Perfis da Central 155 visualizam todos os chamados do Sistema

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 259 e 298

Anteriormente, os perfis da Central 155 possuíam permissão para visualizar apenas os chamados que entraram ou que o retorno fosse realizado por telefone. Este erro foi corrigido com uma nova implementação que permite que os perfis da Central 155 (atendente e supervisor) visualizem todos os chamados do Sistema.

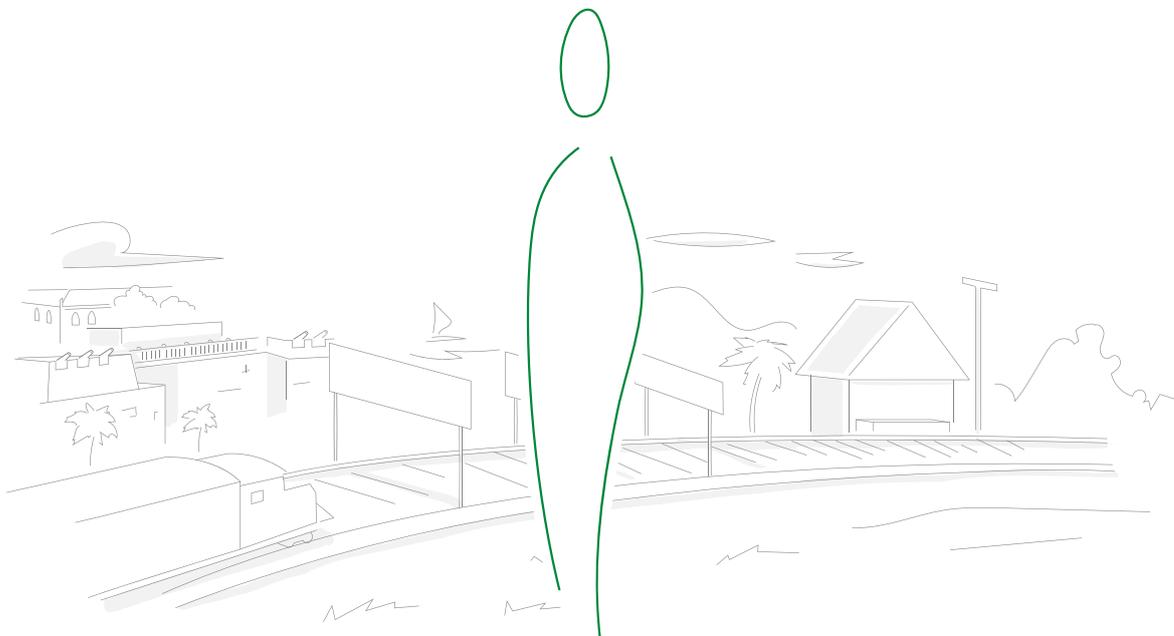
Indicação de preenchimento obrigatório nos campos de contato

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 169

No formulário de abertura de um novo chamado identificado (com ou sem perfil) há uma área destinada à escolha da preferência de meio para recebimento de resposta. São cinco opções disponíveis para o recebimento da resposta: sistema, telefone, carta, e-mail, Twitter e Facebook. Todos os campos para preenchimento ficam visíveis independente da opção selecionada, porém alguns itens se tornam obrigatórios dependendo do que foi selecionado. Por exemplo, caso o usuário opte pela opção “carta”, os campos referentes ao preenchimento de seu endereço tornam-se obrigatórios.

Foi implementada uma funcionalidade que exibe um asteriscos nos campos obrigatórios de forma dinâmica com base na escolha de cada meio específico.



HISTÓRICO DO PROJETO

Link para o blog do projeto:

<http://ceara.caiena.net/>

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****Atividades:**

- Implementação de melhorias e correções nas ferramentas administrativas de Ouvidoria e Acesso à Informação.
- Implementações no eixo de Transparência (consumo de novas bases de dados, criação de front-ends e páginas estáticas via CMS).
- Integração com redes sociais.

Objetivos:

Realizar correções, ajustes e melhorias identificadas pelos integrantes da comissão da CGE nos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação. Consumir novas bases de dados de Transparência e elaborar a visualização desses dados no Portal. Integrar o SPRC com as funcionalidades de login, curtida e compartilhamento do Facebook.

**CICLO
12****Atividades:**

- Implementação de melhorias e correções nas ferramentas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência para o cidadão e para os perfis administrativos.

Objetivos:

Implementar o maior número possível de melhorias e incrementos funcionais identificados e listados na Planilha de Backlog. Melhoria na arquitetura e usabilidade do Sistema.

**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

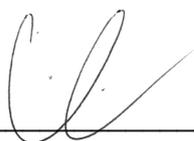
- Relatório do Ciclo de Trabalho 12 -



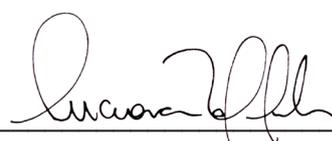
Bruno Pires de Oliveira Rigolino
Interface Gráfica e Design



Fabiano Angélico
Gerente de Projetos



Caio Miguel Marques
Especialista em Experiência do Usuário



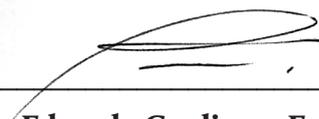
Luciana Zaffalon Leme Cardoso
Ouvidoria



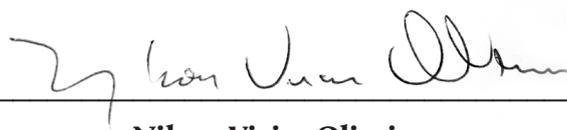
Eduardo Roque Nóbrega de Assis
Analista de TI



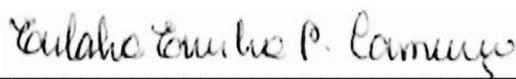
Valdir Moysés Simão
Planejamento Governamental



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
Thaís Araújo