

Ciclo 13

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 13

Planejamento do Ciclo de Trabalho 13

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

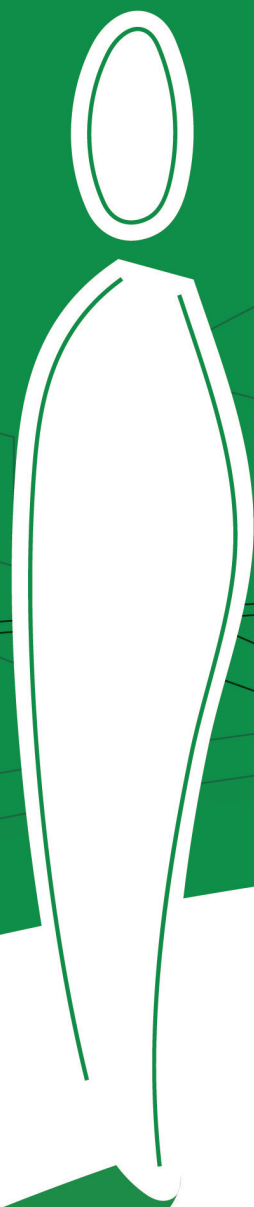
D41. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema

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

Dados legados de SIC e SOU

Hackathon da Inteligência Cidadã

Histórico do Projeto



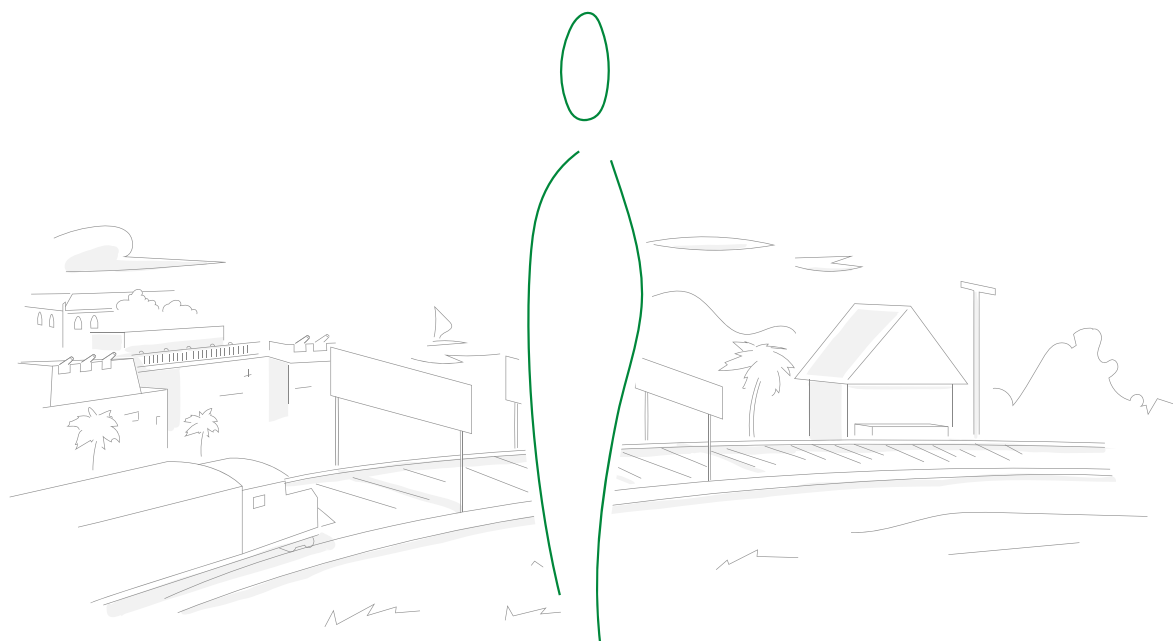
Sumário

RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 13	7
Introdução	9
Planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 13	9
Subprodutos da presente entrega	10
Conclusões e próximos passos	11
PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 13	13
Resumo	15
Sprint Backlog	15
Possíveis bloqueios e desafios	25
D36. RECOMENDAÇÕES DE ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM (PRODUTO 3.3 DO TDR)	27
Linguagem cidadã	29
Portal da Transparência	30
Informações de servidores	30
Servidores cedidos	31
Estrutura organizacional	31
Gestão Pública por Resultados	32
Gestão participativa	33
Controle Interno Preventivo	35
Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários	37
Comitê de Gestão por Resultado e Gestão Fiscal	37
Ferramentas de Controle Social	41
Banco de Ideias	41
Receitas	42
Despesas	43
Contratos	45
Convênios	45
Licitações	46
Indicadores Fiscais	47
Relatórios fiscais	49
Balanço Geral do Estado	50
Relatório Controle Interno	51
Relatório e Parecer Prévio do Controle Externo	51
Leis orçamentárias	52
Planejamento e Execução Orçamentária	53
Acompanhamento de Obras	54
Prioridades do Governo	55
Investimentos por Município	60
A Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014™ em Fortaleza	61
Resultados	62
Vantagens competitivas	62
Informações socioeconômicas	64
PIB	65
Radar	66
Ouvidoria e Acesso à Informação	67
Relatórios e estatísticas	67
Formulário de abertura de novo chamado	68

D41. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA	69
Introdução	71
Novas funcionalidades implementadas	71
Funcionalidades para as sub redes	72
Prazo para transferência de chamados	75
Mensagem de confirmação do envio da resposta de SIC ao cidadão	75
Ouvidores setoriais podem criar outros tipos de perfis de ouvidores	75
Perfil de usuário para os Secretários, suas permissões e funcionalidades	77
Aprimoramento nos campos de seleção da classificação dos chamados	78
Página de consulta de serviços, telefones e endereços	78
Campos do painel estatístico incorporados nos relatórios	79
Painel inicial dos operadores	79
Perfil de triagem de denúncias	80
Link para o Acesso Cidadão e Ceará.gov.br	82
Classificação da resposta em Ouvidoria	82
Mudar termo "resposta" por "posicionamento"	83
Painéis estatísticos públicos	83
Explicação sobre os tipos de manifestação	84
Sigilo em informações pessoais	84
Classificação de chamados que são reencaminhados	85
Encaminhamento para área interna	85
Pedidos de prorrogação de prazo em SIC	86
Destaque visual nos chamados em análise	86
Notificações ao cidadão	86
Garantir sigilo nas informações do cidadão	87
Dica sobre Transparência no formulário SIC	87
Preenchimento da classificação na abertura do chamado	88
Indicação de situações por cores	89
Campos de filtro com título	89
Contraste entre os rótulos e os conteúdos	90
Encaminhamento após edições na área administrativa	90
Ajuste do breadcrumb em dispositivos móveis	90
Ajuste no tamanho de ícones	91
Notificação para a CGE quando a setorial envia resposta	91
Alteração de terminologia - áreas internas	91
Sempre exibir a resposta original das áreas internas	91
Sempre exibir a resposta original das áreas setoriais	92
Excluir um assunto	92
Formatação em comentários e respostas	93
Alteração de terminologia - reprovar	94
Ouvidor principal acessa chamados SIC	94
Mensagens de feedback na navegação	95
Alteração de terminologia - histórico do chamado	95
Destaque nas manifestações reabertas	95
Reclassificar um chamado	96
Fluxo de validação de uma resposta	96
Fluxo de invalidação de um chamado	96
Área interna não envia resposta parcial	96
Elogio não pode ser anônimo	97
Aplicativos desenvolvidos pela sociedade	97
Proposta de novo painel estatístico	98

Resposta parcial não deve aparecer como comentário	100
Limite de caracteres na descrição de uma manifestação	100
Operador CGE pode responder independentemente das setoriais	101
Operadores enviam comentários aos cidadãos	101
Notificações para área interna de SIC	102
Regras para pedido de recurso em SIC	102
Filtrar os chamados respondidos pelas áreas internas	103
Filtros disponíveis na lista de chamados SOU e SIC	103
Ajuste textual - chamado anônimo	103
Filtro disponível na lista de chamados SOU	104
Filtrar chamados por preferência de resposta	104
Ordenar chamados por ordem de movimentação	104
E-mail periódico de notificação para área interna	105
Chamados da Central 155 de cidadão com perfil no SPRC	106
Concordância com termos de uso e política de privacidade	106
Reanexar um arquivo	107
CGE não valida chamados SOU de certos órgãos	108
Ajustes nas páginas do administrador	108
Clonar chamados	109
Transformar um chamado SIC em SOU e vice-versa	109
Organizar dados de um chamado em abas	110
Consulta de contratos e convênios	110
Proposta de design para as ferramentas da Participação Cidadã - Acompanhamento do PPA	112
Introdução	112
Análise situacional	113
Análise propositiva	115
Protótipo de alta fidelidade	118
D42. FERRAMENTAS PARA ANÁLISE E EMISSÃO DE RELATÓRIOS SOBRE A EXPERIÊNCIA DE NAVEGAÇÃO E USABILIDADE DO USUÁRIO (PESQUISA DE SATISFAÇÃO)	123
Introdução	125
Metodologia para definição do modelo	128
Tipos de Pesquisa e Aplicações	128
Métodos das Pesquisa Descritiva	128
Instrumento e forma de coleta de dados	130
Pesquisa de Satisfação	132
Modelos de pesquisa de satisfação	132
Modelo proposto	134
Modelo do questionário	134
Escolha das escalas	136
Momento de aplicação	136
Amostra e Indicadores de Pesquisa	137
Preparação dos dados	138
Forma de apresentação dos resultados	140
Recomendações para processos de melhoria contínua	144
Mockups da pesquisa de satisfação e painéis estatísticos	145
Pesquisa	145
Painel estatístico	149

DADOS LEGADOS DE SIC E SOU	151
Lista de Siglas	153
Glossário	153
Resumo	153
Introdução	154
Premissas	154
Regras de compatibilização dos modelos	155
Presença	155
Formato e regras de negócio	156
Matriz de-para	156
Próximos passos	158
HACKATHON DA INTELIGÊNCIA CIDADÃ	159
Introdução	161
Momentos e fases	161
Objetivo	162
Critérios para avaliação na pré-qualificação	163
Regras, metas e resultados	163
Classificados	164
Categoria Geral	164
Categoria Ensino Médio	164
Bases de Dados	165
Perguntas e respostas sobre o Hackathon da Inteligência Cidadã	165
Anexos	170
Anexo 1 - Formulário de inscrição dos grupos	170
Anexo 2 - Formulário de envio das propostas	173
Anexo 3 - Quadro de resultados (ranking da fase classificatória)	174
HISTÓRICO DO PROJETO	175



RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 13

Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades do Ciclo de Trabalho 13, 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 13, o Plano de Trabalho inicialmente previa a entrega dos seguintes subprodutos:

- *D37. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema*

As elaborações do quarto e quinto termos aditivos do contrato¹ resultaram em alterações nos subprodutos previstos para o Ciclo de Trabalho 13, tanto na numeração dos subprodutos, quanto na quantidade de subprodutos.

Os subprodutos do Ciclo de Trabalho 13, após os aditivos, são:

- *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)*

Planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 13

O planejamento e execução do Ciclo de Trabalho 13 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 nos dias 7 e 8 de dezembro.

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

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

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.

O Ciclo de Trabalho 12 contemplou a conclusão de 81 itens do backlog. Considerando os itens inicialmente previstos para o Ciclo de Trabalho 13 e somando a esse número os itens que não foram concluídos no Ciclo de Trabalho 12 e os novos itens que surgiram durante a cerimônia de planejamento, totalizou-se 172 itens a serem realizados durante o Ciclo de Trabalho 13. Ao longo do Ciclo, foram inseridos outros 55 novos itens no Backlog, totalizando 227 itens.

No Ciclo de Trabalho 13 foram finalizados 121 itens. Dessa forma, um total de 106 itens inicialmente planejados para o Ciclo 13 foram realocados no Ciclo 14.

Assim como ocorreu no Ciclo de Trabalho 12, o número de itens planejados não foram concluídos em sua totalidade. Contudo, a Caiena registrou, novamente um aumento na produtividade de cerca de 20% considerando-se não o número total de itens concluídos, mas sim a complexidade técnica da implementação de cada item.

Os maiores focos das atividades de design e desenvolvimento do Ciclo de Trabalho 13, portanto, foram colocados sobre a lista de itens da Planilha de Backlog.

Todas as novas implementações realizadas no período do Ciclo de Trabalho 13 estão relatadas no subproduto *D41. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema*, com exceção dos mockups e propostas relacionadas à Pesquisa de Satisfação do Usuário, que por sua vez encontram-se documentados no subproduto *D42 Ferramentas para análise e emissão de relatórios sobre a experiência de navegação e usabilidade do usuário (Pesquisa de Satisfação)*.

Subprodutos da presente entrega

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)

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 14, a ser realizada presencialmente em Fortaleza no dia 10 de janeiro de 2018.

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 oito subprodutos no Ciclo de Trabalho 14:

D35. Manual de Arquitetura, Usabilidade e Linguagem do Sistema Público de Relacionamento: Uma Abordagem Colaborativa

D37. Arquitetura da informação (Produto 3.2 do TDR)

D38. Relatório de Análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final (Produto 3.5 do TDR)

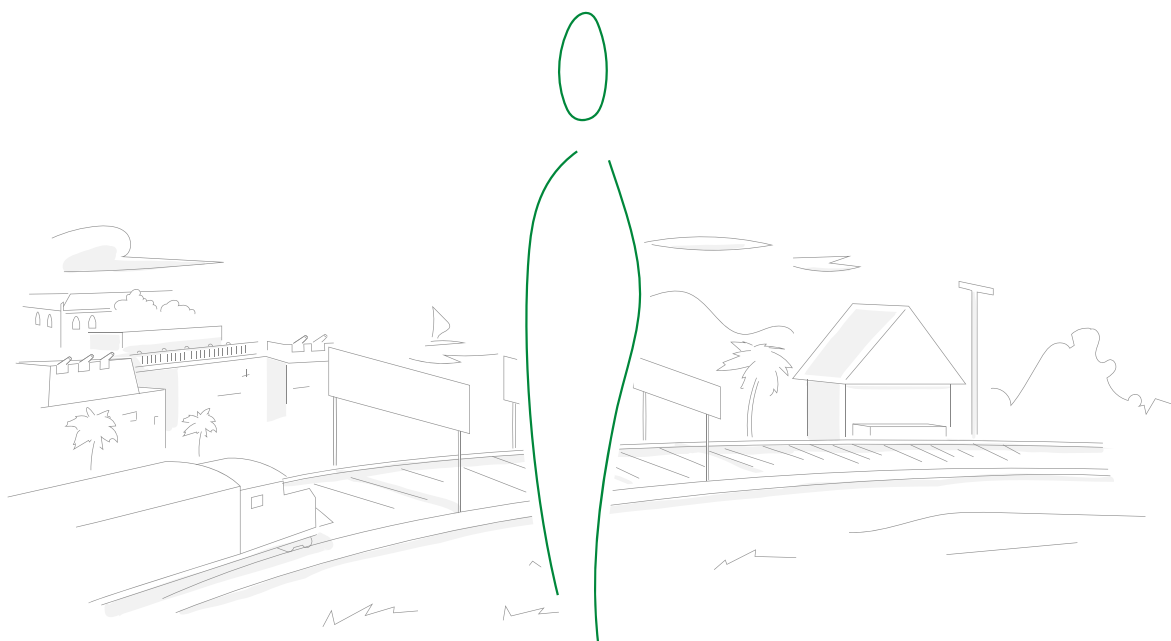
D39. Sistema traduzido para os idiomas inglês e espanhol

D43. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema

D44. Entrega dos códigos fontes e licenças utilizadas

D45. Documentação do Sistema

No Ciclo de Trabalho 14, 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 demais subprodutos previstos.



PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 13

Resumo

Período:

06/12 até 19/01

Dias úteis:

31

Esforço:

675 story points (21,77 SP/Dia)

Objetivos:

1) Implementar ajustes e melhorias no SPRC; 2) Acompanhar a divulgação e inscrições na Hackathon; 3) Trabalhar aspectos arquiteturais relacionados com a performance; 4) Trabalhar a experiência de uso; 5) Melhorias de SIC, SOU e Transparência.

Critério de aceite:

1) Implementar o máximo possível de melhorias nos eixos de SIC, SOU e Transparência. 2) Ajustes implementados e disponíveis nos ambientes de testes do Sistema; 3) Código enviado para a COTIC; 4) Hackathon divulgada e com grupos inscritos; 5) Arquitetura refinada para melhoria de performance; 6) Experiência de uso revisitada; 7) Funcionalidades de sub-redes implementadas. 8) Perfis de dirigentes e triagem de denúncia implementados.

Sprint Backlog

- 3 - Como tratar as manifestações que são de competência de outros poderes
- 156 - Listar as manifestações vencidas e notificar o dirigente.
- 157 - Dashboard operador: "Dentro do prazo", "Atrasadas (prorrogáveis)" e "Atrasadas"
- 161 - Receitas e despesas
- 162 - Contar o prazo para transferência de demandas (5 dias)
- 164 - Notificar o cidadão em cada movimentação de sua manifestação
- 166 - Contratos e convênios

- 171 - Na página de novo chamado SIC, inserir um tooltip falando sobre Transparência
- 180 - Explicar o que é sigilo em informações pessoais
- 183 - Sugestão para visualização de contratos: na home de Contratos, exibir a porcentagem gasta com contratos do total de despesas
- 186 - Sugestão: fazer revisões na linguagem de Transparência evitando ao máximo utilizar termos complexos
- 187 - Inserir tooltips indicando quem visualizará as informações pessoais do manifestante
- 188 - Inserir tooltips que esclareçam o significado dos tipos de manifestações de SOU
- 192 - todos os nossos filtros possuem o texto da sua semântica como um placeholder no componente de formulário. No entanto, quando eu escolho um dos filtros, por óbvio, esse texto desaparece. Eu perco, assim, a semântica do filtro. Será que não é mais amigável ter o texto da semântica do filtro em um rótulo ao invés de um placeholder?
- 194 - Totalizador da quantidade de registros em todas as listagens.
- 195 - O rótulo e o conteúdo da informação estão muito parecidos. Em todos os detalhamentos de informações isso acontece.
- 196 - Implementar paginação de resultados em nas listagens (órgãos, por exemplo).
- 199 - Creio que após o update de um órgão o ideal é voltar pro Index, não? Está voltando pro Show do órgão. Passos pra reprodução: editar um órgão, alterar o nome, salvar.
- 200 - Na experiência mobile, o breadcrumb está muito pequeno
- 201 - O breadcrumb fica com estilo quebrado. Exemplo: <https://dev.sprc.caiena.net/admin/departments/142>
- 202 - Ao editar uma Unidade e adicionar um subunidade, o ícone para remover a subunidade me parece em tamanho desproporcional e não padronizado com outros lugares com a mesma funcionalidade.

- 204 - Não está validando os nested forms de sub-assuntos. Passos pra reproduzir: criar um novo assunto, preencher as informações obrigatórias, adicionar um sub-assunto, não preencher o nome, salvar.
- 208 - Nessa ferramenta há alguns níveis de informação. Talvez valha a pena trabalhar o layout com algumas sutilezas para facilitar a identificação dos níveis.
- 215 - Termo de aceite de uso dos dados para participação na pesquisa
- 216 - Integrar com Ouvidor SUS, Cagece e Arce
- 218 - Impedir a abertura de chamados em massa (spam)
- 220 - Integrar com o Reclame Aqui
- 221 - consumidor.gov
- 222 - Disponibilizar link para o Acesso Cidadão
- 224 - Operador CGE tem acesso às denúncias para análise, classificação, transferência e compartilhamento.
- 226 - Página com lista de serviços online e links para os serviços
- 227 - Lista de ouvidorias para registro presencial
- 228 - Avaliação de serviços
- 230 - A pesquisa de satisfação do atendimento deve ser refinada
- 233 - Participação cidadã
- 236 - SIC/SOU Área Interna deve receber e-mail periódicos com uma síntese de seus chamados e suas responsabilidades.
- 237 - Relatório por palavra-chave
- 242 - Criar um perfil específico para triagem de denúncias
- 245 - Página com as informações dos órgãos da administração (página estática)
- 248 - Central 155, informar no relatório o índice de atendimento por atendente
- 250 - Convênios

- 253 - Mapa da Transparência (o mesmo que obras)
- 254 - Nos casos de chamados relacionados com “Assédio Moral” e “Transgressão Disciplinar Ética” há um tipo “Setorial” e o outro “Central”.
- 255 - Operador Comissão de Ética Pública (setorial) recebe e trata manifestações marcadas como Transgressão Disciplinar Ética, além de poder criar novas manifestações desse tipo.
- 257 - Implementar o perfil do Ouvidor Sub-rede
- 260 - Deve ser possível marcar um chamado como “Assédio Moral” ou então “Transgressão Disciplinar Ética”
- 264 - Finalizar a consulta de Servidores, Contratos, Convênios, Receitas e Despesas.
- 265 - Indicadores e relatórios fiscais (página estática)
- 267 - Seção para listar aplicativos de transparência desenvolvidos pela sociedade
- 268 - SIC, Aprovar/reprovar o pedido de prorrogação de prazo da solicitação.
- 269 - Transformar um chamado de SIC para SOU (o inverso é verdade também).
- 271 - Home de Transparência deve exibir dados sucintos, deve exibir uma lista completa de todas as páginas disponíveis e ferramenta de busca
- 273 - Ao selecionar Assunto, usar suggestion
- 274 - SIC Setorial precisa garantir que partes da manifestação de SIC e das respostas não identifiquem a pessoa que abriu a manifestação.
- 276 - Setorial faz uma classificação final da manifestação em: Demanda Procedente, Demanda Improcedente, Parcialmente Procedente, Não foi possível constatar e Aguardando Resultado de apuração.
- 278 - Tornar chamados públicos, para serem pesquisados por outros cidadãos.
- 281 - Cidadão anônimo quer participar da pesquisa de satisfação

- 284 - Orientar o cidadão sobre a prestação de informações caluniosas e uso de dados de terceiros.
- 290 - Coordenador/Supervisor 155 requer destaque visual nos protocolos que estão em análise.
- 292 - Implementar o perfil do Secretário
- 293 - Operador Comissão de Ética Pública (central) recebe e trata manifestações marcadas como Transgressão Disciplinar Ética, além de poder criar novas manifestações dessa categoria.
- 307 - Ouvidor setorial (principal) pode criar contas de usuários do tipo “Ouvidor setorial secundário”, “Ouvidor setorial subrede”
- 308 - Ouvidor setorial (secundário) cria chamados
- 309 - Ouvidor setorial (secundário) compartilha com outro órgão
- 310 - Ouvidor setorial (secundário) transfere para outro órgão
- 311 - Ouvidor setorial (secundário) responde um chamado
- 312 - Ouvidor setorial (secundário) encaminha um chamado
- 313 - Ouvidor setorial (sub-rede) cria chamados
- 314 - Ouvidor setorial (sub-rede) responde um chamado
- 315 - Ouvidor setorial (sub-rede) visualiza os chamados apenas da sua unidade.
- 320 - Cidadão acompanha o seu pedido de recurso no caso de um chamado SIC
- 324 - Operador deve preencher o Programa Orçamentário ao criar um chamado SOU
- 325 - Operador deve preencher o Assunto ao criar um chamado SOU
- 326 - Operador deve preencher o Assunto ao criar um chamado SIC
- 329 - Notificar o secretário por e-mail sobre algum pedido de prorrogação de prazo SIC e SOU
- 331 - Notificar o Operador CGE por e-mail quando um

órgão setorial enviar uma resposta final.

- 332 - Filtrar a lista de chamados cuja preferência de resposta "Telefone" tenha sido indicada.
- 333 - Atendente 155 deve poder filtrar os chamados por "Preferência de resposta"
- 335 - Criar o perfil do atendente setorial (já descrito em outro requisito acima)
- 337 - SIC Área interna deve receber um e-mail quando o ouvidor setorial encaminhar para a área.
- 338 - 155 deve poder aplicar a pesquisa de satisfação com o cidadão para determinado chamado.
- 339 - Considerar o Acesso cidadão
- 344 - Melhorar o posicionamento do link "Acompanhar chamado"
- 346 - Importar os dados legados de SIC e SOU
- 348 - Outras línguas (Inglês e Espanhol)
- 351 - Tutoriais
- 353 - Manual para o OUVIDOR/SIC
- 354 - Legislação (página estática)
- 355 - Outros arquivos (página estática)
- 356 - Dúvidas frequentes (página estática)
- 359 - O cidadão deve ter acesso a relatórios
- 361 - Construir o termo de uso e a política de privacidade
- 362 - Cidadão pode publicar a sua manifestação
- 363 - Cidadão poder seguir manifestações
- 364 - Cidadão pode consultar manifestações públicas, por Tema, Assunto, Órgão, Tipo.
- 365 - O cidadão deve ser notificado sobre as manifestações que ele segue.
- 368 - Denúncias e manifestações anônimas não podem ser publicizadas.

- 369 - Ao excluir um assunto, o Admin deve indicar para qual assunto as manifestações serão migradas.
- 372 - O SPRC deve facilitar a vida do usuário ao indicar: manifestações em aberto, manifestações em atraso (com cores), manifestações onde a setorial não retornou (com cores), manifestação onde a área interna não retornou.
- 375 - Elogio não pode ser anônimo.
- 376 - Possibilidade de tornar público um pedido de informação
- 377 - Processo de concordância e aprovação da política de privacidade
- 378 - Cadastrar itens: Tipos de Serviços, Assuntos/ Subassuntos e Programas Orçamentários
- 401 - CRUD de itens de busca no Portal da Transparência (título, descrição e link). Busca de SIC e SOU será feita na página pública
- 402 - Catálogo de órgãos e serviços (página estática)
- 403 - Obras (edificações e rodoviárias)
- 404 - Licitações
- 405 - Seção “Sobre o Portal” (Página estática)
- 406 - Link para o ceará.gov
- 408 - Disponibilizar as informações de SIC na transparência
- 409 - Disponibilizar as informações de SOU na transparência
- 410 - Gestão de patrimônio (localização dos imóveis)
- 411 - Gestão de frota e combustível
- 412 - Bens móveis
- 413 - Investimento por município e macrorregião
- 414 - Adote uma obra
- 419 - Contratos de Gestão
- 420 - Guia do site

- 421 - Perguntas frequentes
- 422 - Mapa do site
- 423 - Glossário
- 424 - Banco de ideias
- 425 - Links úteis
- 426 - Encontre no Portal
- 427 - Invista no Ceará (página estática)
- 428 - Prioridades de Governo (página estática)
- 429 - Página de principais projetos do Governo (página estática)
- 430 - Oportunidades de Investimento (página estática)
- 431 - Modelo de Governança
- 432 - Discriminar o meio de entrada de chamado (se telefone, foi pela 155 ou por alguma ouvidoria que também recebe esse tipo de chamado).
- 433 - Implementar o índice de resolutividade.
- 435 - Pesquisa de satisfação do teleatendente (colocar resultados no relatório)
- 436 - Pesquisa de satisfação do ouvidor (colocar resultados no relatório)
- 437 - Pesquisa de satisfação do órgão (colocar resultados no relatório)
- 438 - Mensagem informando sobre a necessidade de detalhes, já que o contato só pode ser feito via SPRC.
- 439 - Montar a estrutura organizacional que vai operar no SPRC: Administração do Sistema, Coordenação (CGE), Setoriais, Áreas Internas e Sub-rede
- 440 - SOU/SIC Área interna ter acesso a todas as respostas já fornecidas
- 442 - Disponibilizar os painéis estatísticos para o cidadão
- 445 - CRUD de lista de informações sigilosas (SIC)

- 447 - Sistema deverá permitir o envio de demandas às áreas por e-mail, sem a necessidade de cadastrar a área interna.
- 448 - A ferramenta para geração do relatório Bruto está travando e muito lento.
- 449 - Como serão registradas as manifestações pela central 155 de cidadãos que já possuem perfil no sistema?
- 454 - Sugiro que no perfil do cidadão na tela do filtro sejam listadas todas as solicitações, ficando por ordem de movimentação;
- 458 - Eliminar "resposta parcial" dos perfis de área interna
- 461 - Importante para o "operador CGE" aparecer a possibilidade de responder, independente de encaminhamento para áreas ou órgãos, existem situações em que é necessário ele responder;
- 462 - Organizar show do chamado em abas (apenas para operadores)
- 463 - Operador envia comentário para o cidadão (SIC e SOU)
- 464 - Página Inicial - Termo "vencido" ver linguagem
- 468 - Na tela/perfil Operador Setorial (entrada principal) não é possível identificar um filtro/quadro que contenha apenas os chamados respondidos pelas áreas.
- 470 - O layout das planilhas dos relatórios deverá ser melhoras, inclusive os campos, Ex. Localização = Município, incluir logomarca do sistema, CGE e da Ouvidoria. O sistema deverá ainda ter opção de relatórios em pdf.
- 471 - Campos do painel devem estar incorporados nos relatórios/exportações
- 472 - Quando a Ouvidoria Setorial insere uma resposta, a OPÇÃO "INVALIDA" continua disponível/ativo.
- 474 - Evitar a criação de botões com cores claras (verde, laranja, azul claro) e sem cor de fundo Ex. NOVA MANIFESTAÇÃO - ADICIONAR NOVA OUVIDORIA - SALVAR - RELATÓRIO - SAIR SEM SALVAR - CANCELAR, REABRIR MANIFESTAÇÃO, ADICIONAR ANEXO...
- 475 - No momento da validação de uma resposta: mudar título para "considerações". É obrigatório apenas em caso

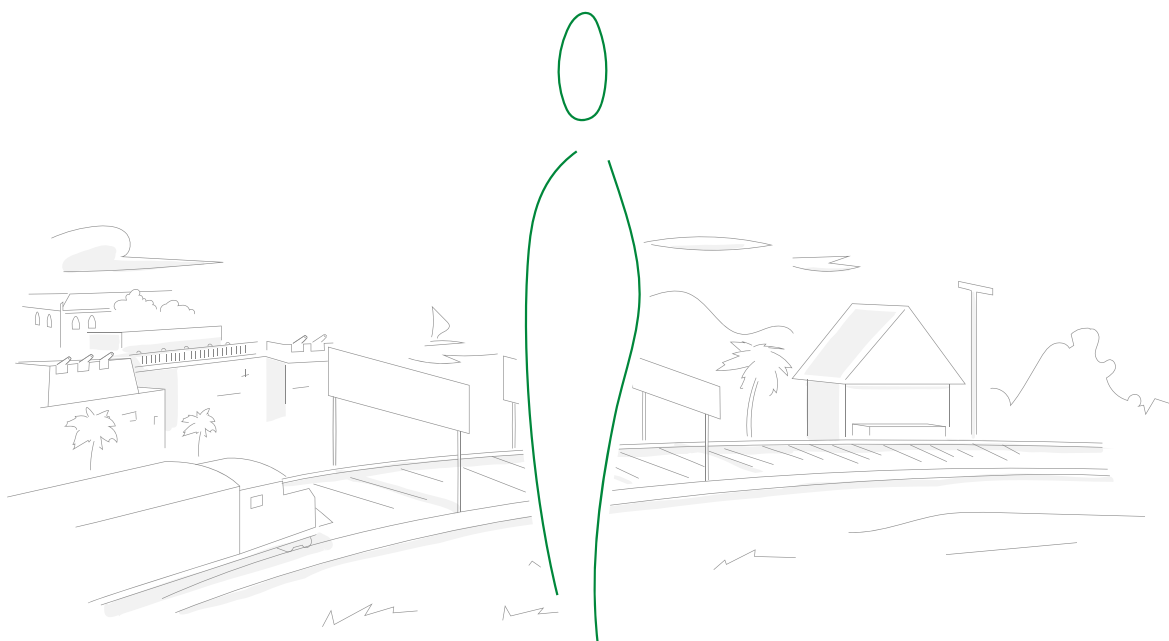
de "reprovação".

- 478 - No processo de ANEXO, o sistema não dá informação sobre o carregamento do arquivo. De praxe, o usuário aguarda o carregamento para inserir outros arquivos, é importante melhorar essa comunicação, exemplo, depois de anexar o primeiro documento aparecer o botão "adicionar mais arquivos"
- 479 - O sistema deverá dispor de recurso para separar ANEXOS ADMINISTRATIVOS e ANEXOS PÚBLICOS, ou seja, quando uma área enviar um anexo, não necessariamente o cidadão deverá ter acesso, salvo se o ouvidor der permissão.
- 484 - O sistema não possui recurso para RECLASSIFICAR O TIPO DA MANIFESTAÇÃO.
- 486 - O termo "reaberta" deve aparecer nos chamados SOU que forem reabertos pelo cidadão. A linha deve ser destacada na lista (igual a "recurso" de SIC). A informação de reabertura deve aparecer em relatórios/exportações
- 494 - Prorrogação de prazo em SIC: geralmente é a área interna que faz e o setorial aprova/reprova. O SIC setorial pode prorrogar também (sem precisar ser validado)
- 498 - No histórico de um chamado SIC, as menções a uma setorial devem ser substituídas de "setor" para "comitê setorial SIC". Por exemplo: "Resposta final do setor DETRAN" deverá virar "Resposta final do Comitê Setorial SIC DETRAN"
- 499 - No histórico de um chamado SOU, as menções a uma setorial devem ser substituídas de "setor" para "Ouvidoria". Por exemplo: "Resposta final do setor DETRAN" deverá virar "Resposta final da Ouvidoria DETRAN"
- 500 - Inserir mensagens de feedback para todas as ações realizadas com sucesso pelo operador (compartilhar, encaminhar, classificar etc.) de forma semelhante a quando se faz login e a mensagem "login efetuado com sucesso" aparece na parte superior.
- 503 - Consultoria de resultados
- 504 - Mudar "reprovar" por "devolver" em todo o sistema
- 505 - Exibir a resposta original da setorial na íntegra logo antes do campo editável

- 506 - Exibir as respostas originais das áreas internas na íntegra no chamado-mãe, informando o título da área interna
- 507 - Inserir CKeditor nos campos de resposta (negrito, itálico, sublinhado e bullets)
- 508 - Alterar "resposta" para "posicionamento" no caso da área interna em todo o sistema
- 509 - Avaliar possibilidade: em um chamado não compartilhado (apenas com 1 setorial), não exibir ".1"
- 510 - Alterar "edição de áreas internas envolvidas" para "encaminhar para área interna"
- 504 - Compras
- 511 - Elaborar mockups de Participação Cidadã a partir das bases de dados da Seplag

Possíveis bloqueios e desafios

O bloqueio mais evidente é o surgimento de dúvidas durante o desenvolvimento, pois são muitos itens e de variados temas. Assim como destacado no Ciclo de Trabalho 12, um desafio natural é a própria carga de trabalho priorizada para o Ciclo de Trabalho 13 e o aumento do esforço da equipe.



D36. RECOMENDAÇÕES DE ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM (PRODUTO 3.3 DO TDR)

Por Eulália Camurça, especialista em comunicação do SPRC.

Linguagem cidadã

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 se transforme 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 que está escrito, 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 com as sugestões grifadas em vermelho 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.

Além da revisão realizada, mas pensamos em algo ainda mais ousado e sofisticado com a ajuda de cordelistas. O trabalho

realizado pelos mestres da rima será fundamental para tornar o sistema ainda mais acessível a partir da maneira inteligente e arrojada como produzem. A habilidade com as palavras vai contribuir para atrair o interesse e facilitar a tradução de termos e ideias. Todo trabalho deve ser realizado dentro da premissa de que os portais de transparência e acesso à informação devem contribuir para tornar o sistema acessível a todos os cidadãos: dos letrados pesquisadores ao pobre sertanejo e ao semi-analfabeto, cidadãos que precisam muito do Estado.

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.

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 Governo Estadual.

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 e também o controle nos processos que são 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;*
- *eleva 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 a definir rumos e a estabelecer medidas a serem seguidas pelos órgãos que fazem parte da 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 Governador medidas relacionadas a gastos com pessoal, outras despesas correntes, despesas de capital e dívida pública;

- definir metas, acompanhar e estabelecer medidas relacionadas à organização administrativa do Governo do Estado, à organização 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.

Participam do COGERF:

- 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 realizar tudo isso, 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 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 um contrato não ser cumprido, para o pagamento de obrigações financeiras

assumidas por algum órgão do Estado. de um contrato, para pagar obrigações financeiras que foram 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.

Balanço 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 sobre a origem das receitas e para onde vão os recursos públicos. Veja ainda demonstrativos e balanços de entidades relacionadas 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 o 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 quatro 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 de 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 como o 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 está apoiada 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 Plano Plurianual 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.

O Ceará de Oportunidades integra questões importantes para a melhoria da situação econômica a partir do: (1) estímulo ao crescimento econômico com desenvolvimento territorial; e (2) geração e reprodução do emprego, trabalho, renda e riqueza.

Ceará Sustentável:

No Estado que possui 86,8% de seu território encravado no semiárido (um ambiente no qual a seca constante e prolongada 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 que foca 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:

(sem sugestões de melhoria)

Portos:

(sem sugestões de melhoria)

Aeroportos:

(sem sugestões de melhoria)

Energia:

(sem sugestões de melhoria)

Outras energias renováveis:

(sem sugestões de melhoria)

Grandes empreendimentos do estado:

(sem sugestões de melhoria)

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 um dos menores tempos 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:

(sem sugestões de melhoria)

Portos:

(sem sugestões de melhoria)

Aeroportos:

(sem sugestões de melhoria)

Energia:

(sem sugestões de melhoria)

Outras energias renováveis:

(sem sugestões de melhoria)

Grandes empreendimentos do estado:

(sem sugestões de melhoria)

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, infraestrutura, 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.

Radars - Emprego:

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

Radars - Indústria:

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

Radars - Comércio:

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

Radars - Comércio Exterior:

Acompanhe aqui como está o comércio exterior cearense.

Radars - Inflação:

Monitore aqui a inflação da Região Metropolitana de Fortaleza.

Ouvidoria e Acesso à Informação

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:

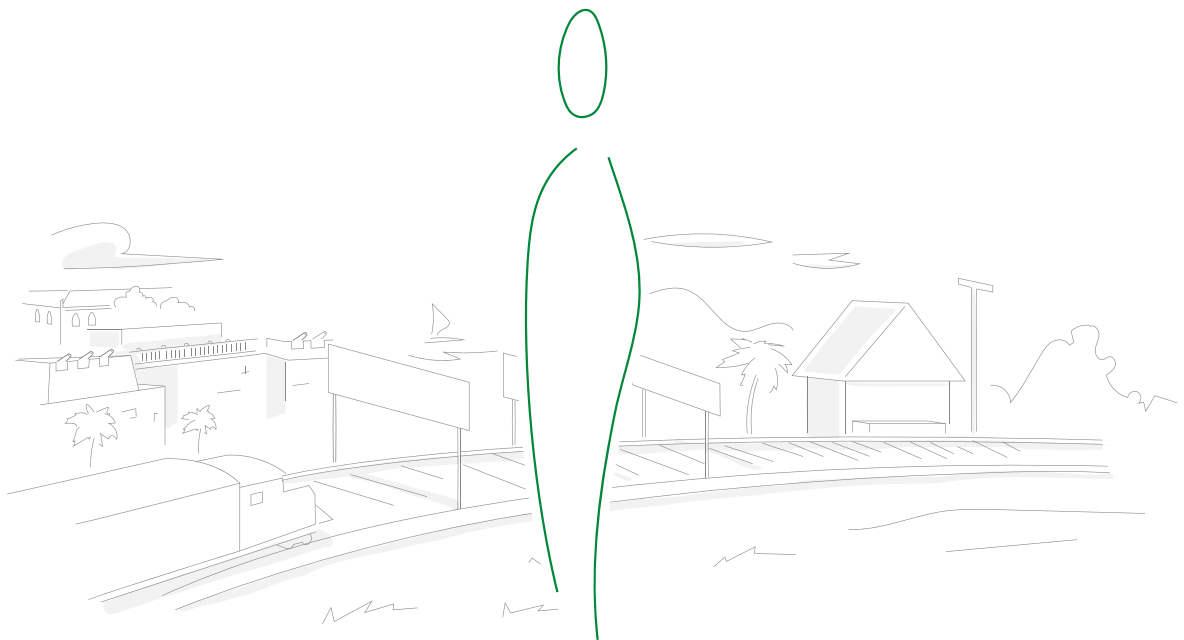
Deseja manter o sigilo de suas informações pessoais?

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.



D41.
**INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS
FUNCIONALIDADES NO SISTEMA**

Introdução

O presente relatório contém a documentação dos entregáveis resultantes dos esforços das equipes de design e desenvolvimento da Caiena durante o período do Ciclo de Trabalho 13. Assim como no Ciclo de Trabalho 12, o presente Ciclo também foi planejado a partir dos itens da Planilha de Backlog¹ elaborada pela Caiena entre os Ciclos de Trabalho 10 e 11.

Desse modo, para o Ciclo de Trabalho 13 foram planejadas atividades que englobam os três grandes eixos do SPRC – Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência –, consideram os dois grandes pontos de vista de usuários – cidadãos e servidores públicos de diferentes atuações – e também trazem uma variedade na materialidade dos entregáveis – implementações diretas no sistema e design de mockups para apresentação de propostas de novas ferramentas.

Para o Ciclo de Trabalho 13, foram priorizados 227 itens da Planilha de Backlog. Desse total, foram concluídos 121 durante o período do Ciclo. Os 106 itens restantes foram alocados para o Ciclo de Trabalho 14. É importante destacar que o principal motivo do não atingimento do número inicialmente planejado é a complexidade dos itens que foram concluídos. Embora o planejamento inicial não tenha sido cumprido em sua totalidade, ainda assim a Caiena registrou um aumento próximo a 20% no índice de produtividade das equipes envolvidas.

Os grandes destaques para as realizações do Ciclo de Trabalho 13 são: a criação das funcionalidades destinadas ao uso das sub redes de ouvidoria; o perfil de triagem de denúncias; a possibilidade de um operador do sistema poder criar certos tipos de perfis de operador; e as implementações de visualização de novos dados de Transparência.

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.

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

A seguir constam as tarefas relativas a novas implementações e também as que contemplam apenas o design de mockups por meio de protótipos estáticos de alta fidelidade. Os itens referentes a entregas por meio de mockups têm esta informação destacada em seus textos descritivos.

Funcionalidades para as sub redes

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 257, 294, 297, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315

O Ciclo de Trabalho 13 marca a implementação de funcionalidades de extrema importância para o SPRC: as ferramentas destinadas às sub redes de ouvidoria. A ferramenta foi desenhada de tal modo que qualquer órgão setorial que deseje começar a operar com sub redes, pode fazê-lo com facilidade.

As ferramentas destinadas às sub redes entram no fluxo de atendimento dos chamados em um posicionamento paralelo às ouvidorias centrais, sendo que a criação de uma sub rede depende do administrador do Sistema e do ouvidor principal do órgão setorial, mas ainda assim os ouvidores da sub rede possuem autonomia e liberdade para trabalharem as manifestações e solicitações com permissões semelhantes à ouvidoria central: podendo encaminhar a uma área interna e enviando respostas diretamente ao cidadão (no caso de chamados SIC) ou diretamente ao monitoramento da CGE (no caso de chamados SOU).

A seguir, são detalhadas as ferramentas implementadas para as sub redes.

As funcionalidades destinadas às sub redes podem ser utilizadas por qualquer órgão setorial. Dessa forma, se um órgão setorial decidir, futuramente, começar a operar com sub redes de ouvidoria, basta comunicar a CGE para que sejam feitas as devidas configurações no SPRC.

Na tela dos órgãos, do ponto de vista do administrador, basta clicar em editar o órgão desejado, em seguida, assinalar a opção “possui sub rede de ouvidoria” e salvar a alteração.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

ADMINISTRATIVO - TRANSPARÊNCIA - SIC/SOU - SAIR

Página Inicial / Órgãos / DETRAN

Olá, SPRC Admin

Edição

Nome *

Departamento Estadual de Trânsito

Sigla * Código Possui subrede de ouvidoria

DETRAN 502

Descrição

< Voltar a lista de órgãos Gravar

Com isso, o órgão selecionado já está apto a iniciar suas operações relacionadas às sub redes. É necessário, em seguida, configurar as sub redes. Isto é feito na página Unidades, ainda dentro do perfil de administrador do SPRC.

É possível tanto criar uma nova unidade e configurá-la como sub rede, quanto editar uma unidade já existente para transformá-la em uma sub rede. Nem todas as unidades cadastradas nesta página precisam ser sub redes.

Nova unidade

Nome *

Sigla Órgão * Possui ouvidoria própria (subrede)?

Selezione o órgão

O órgão selecionado não possui subrede de ouvidoria.

Sub-unidades

Adicionar

< Voltar a lista de unidades Gravar

Além das sub redes, o Sistema permite também criar e configurar as áreas internas dessas sub redes. Para isso, é necessário cadastrar subunidades dentro de uma unidade assinalada como sub rede.

Assim que um órgão setorial é assinalado como possuente de subredes de ouvidoria, o formulário de abertura de um novo chamado se altera. Quando o cidadão selecionar um órgão que possui sub redes, ele poderá indicar para qual unidade deseja encaminhar o chamado. Esta funcionalidade será de grande utilidade para o caso da SESA, onde o cidadão poderá selecionar para qual hospital deseja encaminhar sua demanda.

Descrição da manifestação

Tipo da manifestação

Reclamação	Denúncia	Sugestão	Solicitação
------------	----------	----------	-------------

Órgão responsável

x

▼

Não sei o órgão

Unidade responsável

x

▼

Não sei a unidade

Descrição

B *I* U ☰ ☰

Dessa forma, se o cidadão já indicar qual é a unidade desejada, o chamado já é automaticamente aberto e compartilhado com a sub rede selecionada. Neste caso, a sub rede possui as funcionalidades semelhantes à da ouvidoria principal: compartilhar, encaminhar, inserir comentários, inserir resposta etc.

Caso o cidadão assinale a opção “não sei a unidade”, o chamado é encaminhado para a ouvidoria central do órgão, sendo esta responsável por realizar a triagem e posterior encaminhamento à área correta, que é feito através da seção “Ouvidorias setoriais envolvidas” na página de um chamado.

Ademais, o fluxo das funcionalidades de sub redes funciona de forma similar aos das ouvidoria centrais: as áreas internas enviam um posicionamento, o sub ouvidor elabora sua resposta,

a CGE aprova a resposta e ela chega ao cidadão, com a possibilidade de reabertura.

Prazo para transferência de chamados

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 162

Foi estipulada a regra para o período de transferência de um chamado de um órgão para o outro. Caso o cidadão abra um chamado indicando o órgão incorreto, o responsável por este órgão ou o monitoramento da CGE terá 5 dias corridos para realizar a transferência para o órgão correto. Passados 5 dias, as funcionalidades que permitem a transferência do chamado são desabilitadas. Neste caso, a CGE ou o órgão responsável deverá invalidar o chamado e reabrir manualmente um novo chamado encaminhando para o órgão correto. A exceção a esta regra são os chamados sob responsabilidade da ouvidoria setorial da CGE, que podem ser transferidos a qualquer momento.

Mensagem de confirmação do envio da resposta de SIC ao cidadão

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha e Backlog: -

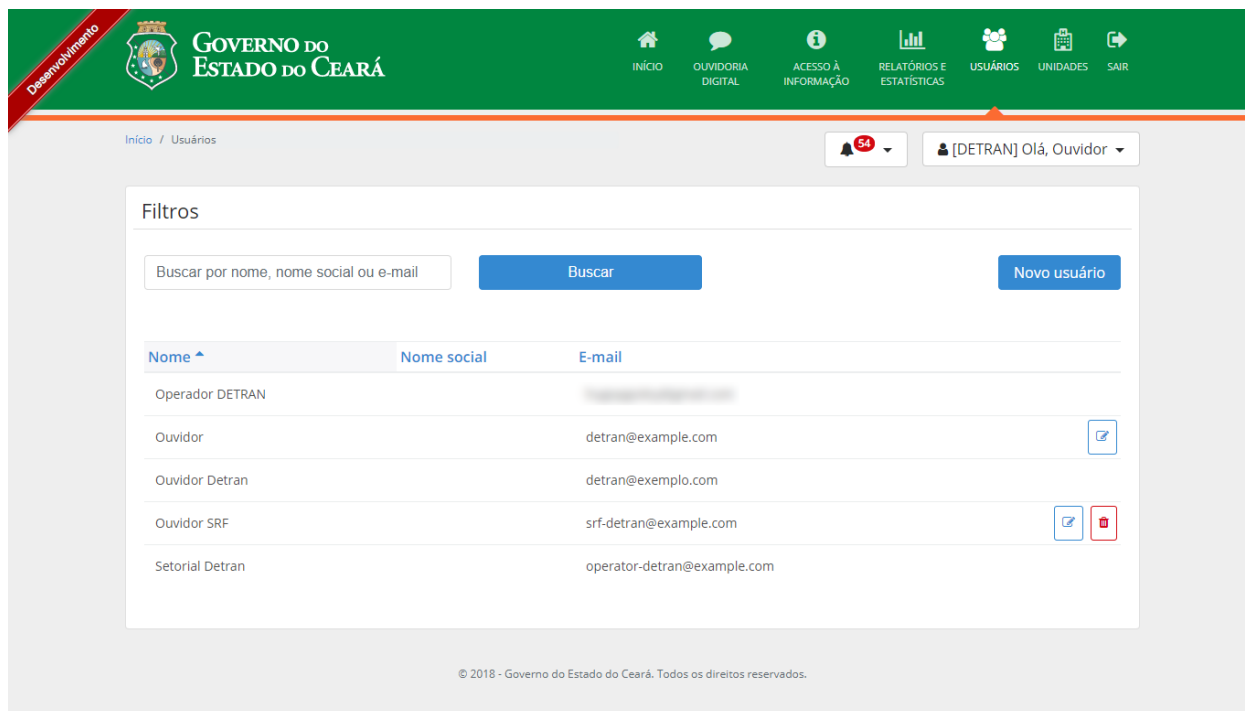
Foi identificado um erro na mensagem exibida em uma resposta que o SIC setorial envia ao cidadão. Erroneamente, a mensagem sendo exibida era "resposta aprovada pela CGE". Contudo, a etapa de validação de uma resposta por parte da CGE não existe no fluxo de atendimento de SIC. Por este motivo, a mensagem foi corrigida para "resposta enviada ao cidadão".

Ouvidores setoriais podem criar outros tipos de perfis de ouvidores

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 307

Em complemento às funcionalidades destinadas às sub-redes, foi implementada a funcionalidade que permite que ouvidores setoriais criem outros tipos de perfis de ouvidoria com menos permissões que seu próprio perfil.



Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO OUVIDORIA DIGITAL ACESSO À INFORMAÇÃO RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS USUÁRIOS UNIDADES SAIR

Início / Usuários [54] [DETRAN] Olá, Ouvidor

Filtros

Buscar por nome, nome social ou e-mail Buscar Novo usuário

Nome	Nome social	E-mail
Operador DETRAN		
Ouvidor		detran@example.com
Ouvidor Detran		detran@exemplo.com
Ouvidor SRF		srf-detran@example.com
Setorial Detran		operator-detran@example.com

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

A seguir, a relação dos tipos de perfis de ouvidores e as permissões de cada um para a criação de outros perfis.

Ouvidor Setorial Principal da Ouvidoria Central:

Pode criar e editar os perfis (apenas do seu órgão e suas sub-redes):

- Ouvidor Setorial Secundário da Ouvidoria Central.
- Ouvidor Setorial Principal da Sub-rede.
- Ouvidor Secundário da Sub-rede.
- Área Interna Central.
- Área Interna Sub-rede.

Ouvidor Setorial Secundário da Ouvidoria Central:

Pode criar e editar os perfis (apenas do seu órgão e suas sub-redes):

- Ouvidor Setorial Principal da Sub-rede.
- Ouvidor Secundário da Sub-rede.
- Área Interna Central.
- Área Interna Sub-rede.

Ouvidor Principal da Sub-rede:

Pode criar e editar os perfis (apenas da sua sub-rede):

- Ouvidor Secundário da Sub-rede.
- Área Interna Sub-rede.

Ouvidor Secundário da Sub-rede:

Pode criar e editar os perfis (apenas da sua sub-rede):

- Área Interna Sub-rede.

Área Interna Central:

Não pode criar ou editar perfis.

Área Interna Sub-rede:

Não pode criar ou editar perfis.

Perfil de usuário para os Secretários, suas permissões e funcionalidades

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 156, 238, 291, 292, 301, 302, 303, 305, 329 e 330

A nomenclatura utilizada para os perfis de usuário a serem utilizados pelos secretários é "dirigente". O novo tipo de perfil possui permissão para visualizar apenas os chamados dos órgãos nos quais ele atua como secretário. Foi criada, ainda, uma funcionalidade que o envia diariamente um e-mail contendo um resumo dos chamados em atraso. O perfil de dirigente pode extrair relatórios e exportações dos órgãos de sua pasta. O perfil de dirigente é o responsável por aprovar ou reprovar um pedido de prorrogação de prazo de um chamado SIC.

Aprimoramento nos campos de seleção da classificação dos chamados

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 273

Foi implementada uma melhoria nos campos de seleção da classificação dos chamados. Com a nova melhoria, foi inserida a funcionalidade de "suggestion", que é a "busca" dentre os itens disponíveis na lista. Dessa forma, quando as listas se tornarem longas, será possível digitar um termo ou uma parte de um termo para filtrar os itens disponíveis para seleção.

Página de consulta de serviços, telefones e endereços

Eixo afetado: Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 226

Por meio da ferramenta de CMS do Portal da Transparência do SPRC foi criada uma página estática contendo endereços, telefones e serviços dos órgãos do Governo. A página criada pode ser consultada no link: <https://demo.sprc.caiena.net/transparency/pages/enderecos-e-telefonos>.

Endereços e telefones [Imprimir](#)

Verifique aqui informações institucionais dos órgãos e entidades do poder executivo estadual, como endereço, telefone, horário de funcionamento e site institucional. Aqui também é possível verificar as informações das unidades de atendimento de cada órgão, como endereços de escolas, delegacias e etc.

Academia Estadual de Segurança Pública do Ceará - AESP
 Endereço: Av. Presidente Costa e Silva, 1251 Mondubim 60761-505 Fortaleza/CE
 Telefone: (85) 3296-0469
 Horário de Funcionamento: 08:00 às 12:00 e 13:00 às 17:00
 Site: <http://www.aesp.ce.gov.br/>

Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará - ADAGRI

Campos do painel estatístico incorporados nos relatórios

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 471

A partir dessa melhoria implementada no Sistema, os arquivos gerados em relatórios e exportações passaram a incorporar os itens que anteriormente estavam contidos apenas no painel estatístico, como o número total de entradas válidas e inválidas, o tempo médio de resposta, os órgãos mais demandados etc.

Painel inicial dos operadores

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 157

Os painéis iniciais dos operadores do Sistema foram adaptados e passam a exibir três grupos de chamados: "dentro do prazo", que exibe a quantidade de chamados que ainda se encontram dentro do prazo para atendimento; "atrasados prorrogáveis", que exibe a quantidade de chamados que já estão atrasados em relação ao prazo para atendimento, mas ainda encontram-se disponíveis para prorrogação; e "atrasados", que exibe a quantidade de chamados que estão atrasados e já saíram do período em que ainda poderiam ser prorrogados.

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO OUIDORIA DIGITAL ACESSO À INFORMAÇÃO RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS USUÁRIOS SAIR

Login efetuado com sucesso.

+99 Olá, Operador SPRC

Ouvidoria Digital

Dentro do prazo	Atrasadas prorrogáveis	Atrasadas
6	61	0

Acesso à Informação

Dentro do prazo	Atrasadas prorrogáveis	Atrasadas
10	10	0

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Anteriormente, este painel inicial exibia outros três grupos de chamados, que eram agrupados de acordo com quantos dias de atraso possuíam em relação ao seus prazos de atendimento.

Perfil de triagem de denúncias

Eixo afetado: Ouvidoria

Números dos itens na Planilha de Backlog: 224 e 242

Foi criado o perfil de operador específico para a realização de triagem de denúncias na CGE. Este tipo de perfil pode ser criado pelo administrador, ao selecionar a opção "Operador", em seguida "Operador CGE" e marcando a opção "sim" no campo "Triagem de denúncias".

Novo usuário

Tipo do perfil

Pessoa física Pessoa jurídica

Nome * Nome social

Gênero x ▾

Tipo de documento x ▾ Documento

E-mail Confirmação do e-mail

Tipo de usuário * Operador x ▾ Tipo do operador * Operador CGE x ▾

Triagem de denúncias *
 Sim Não

Senha Confirmação da senha

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"/>
Transferências	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compartilhamentos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encaminhamentos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Invalidações	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reaberturas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Extensão de prazo	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respostas	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comentários do cidadão	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comentários internos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

< Voltar a lista de usuários

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

O perfil de triagem de denúncias é o único que tem acesso às denúncias no momento em que elas são abertas no Sistema. É importante destacar que este perfil pode, ainda, visualizar todos os outros chamados, mas é o único que visualiza as denúncias. Na lista de chamados, este perfil visualiza o checkbox "apenas denúncias" que, quando assinalado, filtra os itens da lista para exibir apenas os chamados de denúncias.

Manifestações de Ouvidoria Digital

Buscar por protocolo, nome, e-mail, documento ou

Situação: Órgão: Programa orçamentário:

Prazo: Tipo de resposta:

Somente urgentes
 Exibir finalizados
 Apenas denúncias

Criado em	Prazo restante	Identificação	Protocolo	Tipo	Situação	Órgão(s)	Descrição
18/09/2017	-112 dias	Caio Marques	1183	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	Superiores estão abusando de seus sub...
18/09/2017	-112 dias	Caio Marques	1184	Denúncia	Em atendimento - setorial	ADECE	Nomeando familiares e contratando emp...
23/11/2017	-46 dias	José da silva	1278	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	Vandalos atacando a estatuá do santo ...
23/10/2017	-4 dias	Manifestação anônima	1234	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	
04/01/2018	-4 dias	Manifestação anônima	1342	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	asdasdasd
04/01/2018	-4 dias	asdasd	1343	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	sadasd
08/11/2017	12 dias	user	1258	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	
13/11/2017	15 dias	m	1261	Denúncia	Aguardando encaminhamento	Indefinido	

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

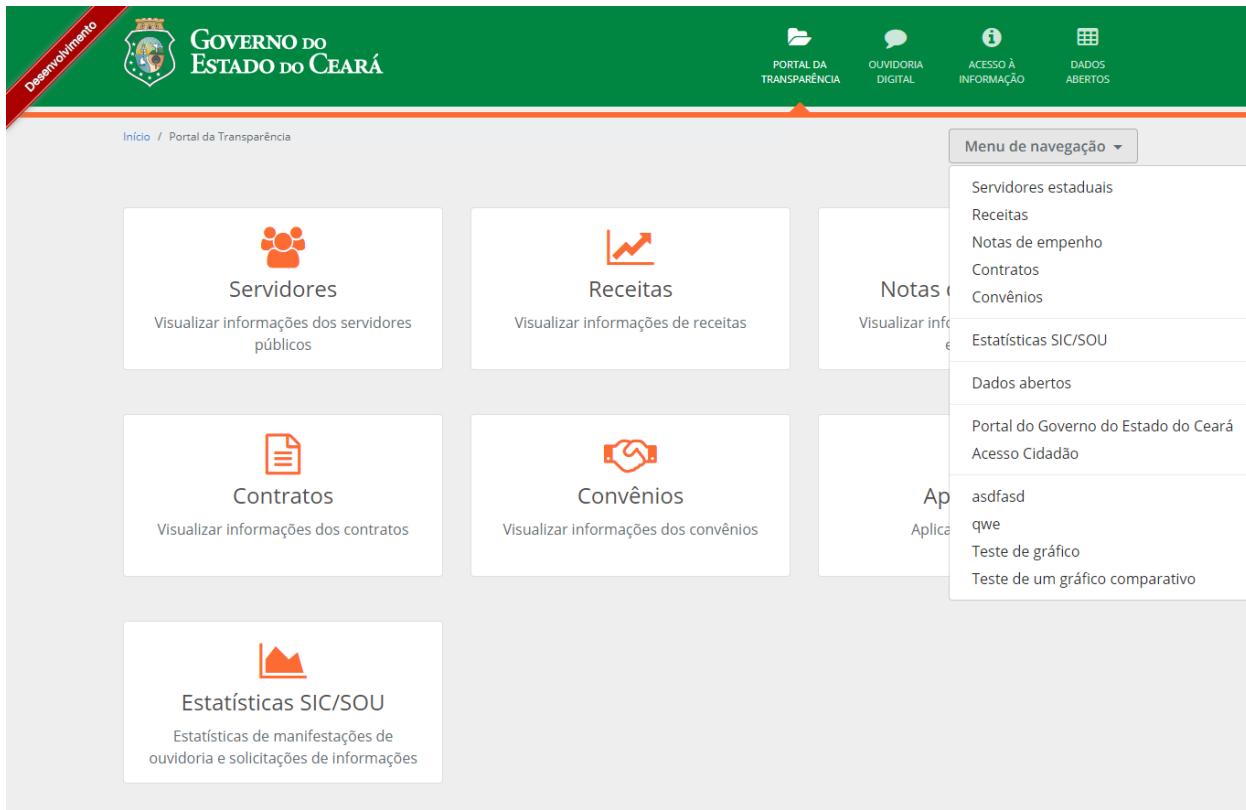
Além de todas as outras funcionalidades comuns aos outros tipos de chamados, as denúncias agora possuem um novo card em sua interface: "classificação de denúncia". Nessa funcionalidade, o operador que realiza a triagem tem a possibilidade de classificar a denúncia como uma entre as opções: "contra dirigente", "contra ouvidor" e "outros poderes". Ao realizar a classificação e assinalar a opção "contra dirigente", o sistema permite, então, que o chamado seja encaminhado para uma ouvidoria setorial.

Link para o Acesso Cidadão e Ceará.gov.br

Eixo afetado: Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 222 , 339 e 406

Foram inseridos links para o Acesso Cidadão e Ceará.gov.br no menu de navegação do Portal da Transparência do SPRC.

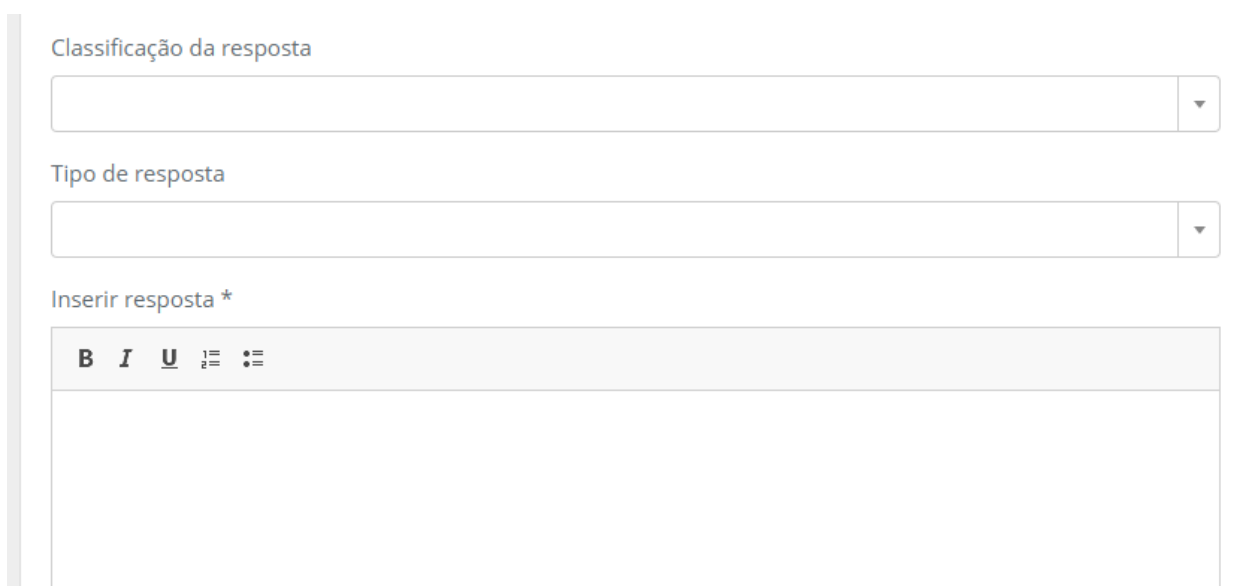


Classificação da resposta em Ouvidoria

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 276

Assim como já acontecia nos chamados SIC, o operador passa a precisar classificar a resposta a um chamado SOU. No momento de inserir a resposta na manifestação, o operador tem à disposição as opções: "Demanda Procedente", "Demanda Improcedente", "Parcialmente Procedente", "Não foi possível constatar" e "Aguardando Resultado de apuração".



Classificação da resposta

Tipo de resposta

Inserir resposta *

B *I* U

- ☰

- ☰

Mudar termo "resposta" por "posicionamento"

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 508

Na visualização de um chamado a partir de um perfil de área interna, foi implementada uma correção nas terminologias utilizadas: o termo "resposta" foi substituído por "posicionamento".

Painéis estatísticos públicos

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 359 e 442

Os painéis estatísticos com dados de chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação, que anteriormente podiam ser visualizados apenas por perfis de operadores, passam a ser públicos e acessíveis por cidadãos por meio do Portal da Transparência do SPRC, no link "Estatísticas SIC/SOU".

Sigilo em informações pessoais

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número dos itens na Planilha de Backlog: 180 e 187

Considerando que a partir de implementações realizadas anteriormente o SPRC não permite a visualização das informações pessoais dos cidadãos por outros perfis de operadores que não pertencem à CGE ou às ouvidorias setoriais, foi realizado um novo ajuste nos formulários de aberturas de manifestações de ouvidoria não anônimas e pedidos de acesso à informação. Logo abaixo dos campos referentes às informações pessoais do cidadão, foi inserida a frase "Suas informações pessoais ficarão visíveis apenas para o ouvidor".

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

OUVIDORIA DIGITAL

ACESSO À INFORMAÇÃO

Início / Nova manifestação de Ouvidoria / Manifestação identificada

Acessar perfil Acompanhar manifestação Criar novo perfil

Informações do cidadão

Tipo do perfil

Pessoa física Pessoa jurídica

Nome completo * Nome social

Gênero

Não informado

Tipo de documento Documento

CPF

● Suas informações pessoais ficarão visíveis apenas para o ouvidor.

Explicação sobre os tipos de manifestação

Eixo afetado: Ouvidoria

Números dos itens na Planilha de Backlog: 188 e 352

Para apoiar os cidadãos no momento do registro de uma nova manifestação de Ouvidoria, foram inseridas dicas a respeito de cada tipo de manifestação. Ao clicar sobre uma delas, o sistema exibe um breve texto explicativo:

- **Reclamação:** Registre uma queixa ou um protesto sobre uma experiência negativa que você teve com o Governo do Estado do Ceará.

- **Denúncia:** Leve ao conhecimento das autoridades do Governo do Estado do Ceará algum fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.
- **Elogio:** Registre a sua satisfação com alguma experiência positiva que você teve com o Governo do Estado do Ceará.
- **Sugestão:** Compartilhe com o Governo do Estado do Ceará as suas propostas, ideias ou conselhos.
- **Solicitação:** Solicite a realização de um serviço ao Governo do Estado do Ceará.

Classificação de chamados que são reencaminhados

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 512

Nos casos dos chamados-filhos que já haviam sido classificados pelo órgão responsável mas, posteriormente, necessita ser encaminhado a outro órgão, o sistema passa a reiniciar os itens da classificação. Desse modo, o chamado-filho chega ao novo órgão sem nenhuma informação preenchida nos campos de classificação.

Encaminhamento para área interna

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 516

Para que um chamado possa ser encaminhado para uma área interna, passa a ser necessário que os campos da classificação tenham sido preenchidos.

Pedidos de prorrogação de prazo em SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 268 e 494

Os pedidos de prorrogação de prazo nos chamados de Acesso à Informação passam a requerer a aprovação dos operadores SIC setoriais. Dessa forma, quando um operador de área interna solicita a prorrogação no prazo, é responsabilidade do SIC setorial aprovar ou não o pedido. Caso o pedido de prorrogação no prazo seja feito pelo próprio SIC setorial, ele já é aprovado diretamente.

Destaque visual nos chamados em análise

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 290

Foi implementado um destaque visual para os chamados que estiverem no status "em validação - setorial", ou seja, aqueles que já receberam um posicionamento da área interna. O destaque aparece na lista de chamados por meio de um ícone de atenção (ponto de exclamação).

Notificações ao cidadão

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 164

Foram implementadas novas notificações ao cidadão em determinados momentos do fluxo de atendimento do seu chamado. O cidadão passa a ser notificado quando:

- Abre um chamado.
- O prazo para atendimento de seu chamado é prorrogado.
- Seu chamado é compartilhado com outro órgão.
- Seu chamado é transferido de um órgão para o outro.

Garantir sigilo nas informações do cidadão

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 274

Como medida de garantia de que um chamado não será encaminhado a uma área interna contendo informações pessoais do cidadão no corpo da descrição, foi inserido um texto que aparece no momento que o operador setorial realiza o encaminhamento do chamado a uma área interna. O texto diz "Certifique-se de que a descrição da manifestação não contém trechos que prejudiquem o sigilo das informações pessoais do cidadão".

Dica sobre Transparência no formulário SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 171

Nos formulários de abertura de novos pedidos de informação foi inserido um texto orientando o cidadão a acessar o Portal da Transparência para procurar a informação desejada. O texto é: "Confira se a informação desejada está disponível no Portal da Transparência".

A imagem mostra a interface de usuário de um sistema web. No topo, há uma barra verde com o logo do Governo do Ceará e ícones para 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA DIGITAL' e 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. Abaixo, uma barra de navegação contém links como 'Início / Nova solicitação de Acesso à Informação / Solicitação identificada', 'Acessar perfil', 'Acompanhar manifestação' e 'Criar novo perfil'. O formulário principal contém uma mensagem de alerta: 'Confira se a informação desejada está disponível no Portal da Transparência.' Abaixo disso, há um formulário 'Informações do cidadão' com campos para 'Tipo do perfil' (com opções 'Pessoa física' e 'Pessoa jurídica'), 'Nome completo *' e 'Nome social'.

Preenchimento da classificação na abertura do chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número dos itens na Planilha de Backlog: 324, 325 e 326

Os campos referentes à classificação dos chamados SOU e SIC foram acrescentados ao formulário de abertura dos chamados para todos os perfis de operadores do Sistema. Dessa forma, o operador pode preencher a classificação do chamado já durante sua abertura nos casos em que ele está abrindo o chamado pelo cidadão, como nos atendimentos presenciais, por carta ou redes sociais.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Cidadania Digital / Nova Manifestação de Ouvidoria

Olá, Operador SPRC

Informações do cidadão

Tipo do perfil

Pessoa física Pessoa jurídica Pessoa anônima

Nome completo * Nome social

Gênero

Tipo de documento Documento

Meio de entrada utilizado

Descrição da manifestação

Tipo da manifestação

Reclamação Denúncia Elogio Sugestão Solicitação

Órgão responsável

Selecione o órgão responsável Não sei o órgão

Descrição

B I U

Contagem de caracteres: 0/2000

Descreva sua manifestação com o máximo possível de detalhes.

Urgente

Classificação

Assunto * Subassunto

Programa orçamentário *

Não competência do poder executivo

Anexos (opcional)

Adicionar anexo

Informações de contato

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 Complemento CEP

Perfil Twitter Perfil Facebook

Privacidade & Termos

Li e concordo com os [Termos de Uso](#) e com a [Política de Privacidade](#)

Salvar manifestação

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Indicação de situações por cores

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 372

Alguns dos chamados passam a aparecer com cores diferentes do padrão na lista de chamados para indicar certos status em que se encontram.

- Chamados SIC com pedido de recurso solicitado pelo cidadão aparece em amarelo.
- Chamados em atraso aparecem em vermelho.
- Chamados no status "em validação - setorial" aparecem em amarelo.
- Chamados no status "em validação - setorial" em atraso aparecem em vermelho.

Campos de filtro com título

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 192

Alguns campos de filtro do sistema apresentavam um problema de usabilidade: a descrição do que ele realizada estava contido no placeholder (dentro do campo editável), de modo que quando o usuário selecionava uma opção, não era mais possível visualizar o que aquele filtro fazia, já que a descrição dele era substituída pela opção selecionada.

Para corrigir este problema, foram inseridos rótulos em todos os principais campos de filtro do sistema. Desse modo, a descrição do que o filtro realiza fica localizada acima do campo editável do filtro, então quando o usuário selecionar uma opção de filtragem, ainda assim poderá continuar vendo a descrição daquele filtro.

A imagem mostra uma interface de usuário com cinco campos de filtro. Cada campo possui um rótulo acima de um menu suspenso. Os campos são:

- Situação**: Menu suspenso com o texto "Todas" visível.
- Órgão**: Menu suspenso com o texto "Todos" visível.
- Programa orçamentário**: Menu suspenso com o texto "Todos" visível.
- Prazo**: Menu suspenso com o texto "Todos" visível.
- Tipo de resposta**: Menu suspenso com o texto "Todos" visível.

Contraste entre os rótulos e os conteúdos

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 195

Foi identificado que o contraste visual entre os textos dos rótulos e dos conteúdos (por exemplo, o título "descrição" e o próprio conteúdo da descrição) estava baixo e não era possível distinguí-los de forma clara.

Para resolver o problema, o contraste entre o rótulo e o conteúdo foi ajustado em todo o sistema.

Encaminhamento após edições na área administrativa

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 199

Foi realizado um ajuste no fluxo de navegação de algumas seções da área administrativa do sistema (perfil de administrador). No caso da edição da lista de órgãos cadastrados no sistema, por exemplo, após editar as informações de um órgão, o usuário passa a ser direcionado para a tela da lista de órgãos ao invés da tela das informações do órgão editado.

Ajuste do breadcrumb em dispositivos móveis

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Números dos itens na Planilha de Backlog: 200 e 201

O breadcrumb (linha na parte superior da página que indica em qual página o usuário está no sistema) apresentava problemas quando o acesso ao SPRC era realizado em dispositivos móveis, principalmente nos casos em que a página atual possuía um longo nome. Foram realizados ajustes para que o breadcrumb permaneça adequado independentemente do tamanho do nome da página sendo visitada.

Ajuste no tamanho de ícones

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 202

Foram identificados problemas nas funcionalidades do administrador no sistema no que diz respeito ao tamanho de ícones de exclusão de itens. Por exemplo, o ícone para remoção de uma subunidade aparecia em um tamanho maior do que o padrão aplicado ao restante do sistema. O erro foi corrigido.

Notificação para a CGE quando a setorial envia resposta

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 331

Uma nova regra para o disparo de notificações foi implementado. Quando uma setorial enviar uma resposta a um chamado de Ouvidoria, os operadores da CGE serão notificados por e-mail.

Alteração de terminologia - áreas internas

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 510

Um ajuste de terminologia foi realizado no botão "edição de áreas internas envolvidas" dentro de um chamado do ponto de vista do operador. O novo texto deste botão é "Encaminhar para área interna".

Sempre exibir a resposta original das áreas internas

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 506

A resposta enviada por uma área interna passa a aparecer para o operador setorial de forma não editável. Anteriormente, quando a área interna enviava uma resposta, ela ficava disponível para o operador setorial em um campo editável. Como o operador

setorial elaborará a sua resposta a partir da resposta da área interna, não era necessário que este conteúdo viesse de forma editável. É importante destacar, contudo, que o novo formato da resposta da área interna ainda assim é selecionável, ou seja, o operador setorial pode copiar o conteúdo na íntegra e colar no campo de envio de sua resposta.

Posicionamento enviado pela área interna

Tipo de resposta
Resposta final

Classificação da resposta/posicionamento
Demanda Procedente

Conteúdo original da resposta/posicionamento
resposta da área interna

Sempre exibir a resposta original das áreas setoriais

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 505

A resposta enviada por uma setorial passa a aparecer para a CGE também de forma não editável, além do campo editável já existente. Apesar da CGE poder realizar pequenos ajustes na resposta da setorial, a resposta enviada pela setorial ficará salva na íntegra no sistema.

Excluir um assunto

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 369

No momento em que o administrador vai excluir um assunto, torna-se obrigatório que ele indique um novo assunto e novos subassuntos para migrar o que será excluído nos chamados atualmente existentes.

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

ADMINISTRATIVO | SIC/SOU | TRANSPARÊNCIA | SAIR

Página Inicial / Assuntos / Remover assunto

Olá, SPRC Admin

Remover assunto

Para remover um assunto, você deve indicar um novo assunto e sub-assuntos para substituição em atendimentos que utilizam o que será removido.

Solicitação de segunda via de multa de trânsito	Substituir por *	Selecione uma opção
Sub-assuntos		
Multas leves e médias	Substituir por *	Selecione uma opção
Multas graves	Substituir por *	Selecione uma opção

Cancelar Remover

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.



Formatação em comentários e respostas

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 507

Nos campos para inserção de comentários e respostas nos chamados foi implementada a funcionalidade que permite a formatação do texto. Foram inseridas as ferramentas para aplicar negrito, itálico, sublinhado e lista de itens (bullets e numeração).

Descrição

B I U  

Contagem de caracteres: 0/3000

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

Alteração de terminologia - reprovar

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 504

Um ajuste de terminologia foi realizado em todo o sistema, alterando o termo "reprovar" por "devolver" nas interfaces em que o operador está validando uma resposta.

Conteúdo da resposta *

B I U ☰ ☰

Conteúdo da resposta da setorial

body p Contagem de caracteres: 32/3000

Considerações (obrigatório apenas em caso de "devolução")

Aprovar Devolver

Ouvidor principal acessa chamados SIC

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 268

O ouvidor setorial principal passa a ter acesso aos chamados SIC de sua setorial. A funcionalidade foi aplicada para os casos em que, por exemplo, o responsável por SIC na setorial fica afastado devido às férias. É importante destacar que o inverso não ocorre: o SIC setorial não tem acesso aos chamados de Ouvidoria.

Mensagens de feedback na navegação

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 500

Foi realizada uma revisão nas regras de envio de mensagens que confirmam o sucesso ou o erro de uma ação realizada pelo usuário, como por exemplo ao encaminhar um chamado, editar a classificação etc. Com a revisão, garantiu-se que todas as principais ações realizadas no sistema apresentam mensagem de feedback ao usuário.

Alteração de terminologia - histórico do chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Números dos itens na Planilha de Backlog: 499 e 498

Um ajuste de terminologia foi realizado no sistema na área do histórico do chamado. No caso de chamados de Ouvidoria, o termo "setor" foi substituído por "ouvidoria". No caso de chamados de Acesso à Informação, o termo "setor" foi substituído por "comitê setorial SIC".

Destaque nas manifestações reabertas

Eixo afetado: Ouvidoria

Números dos itens na Planilha de Backlog: 486

As manifestações de Ouvidoria que forem reabertas pelo cidadão serão destacadas na cor amarela na lista de chamados. Além disso, apesar do status do chamado retornar para o meio do fluxo do atendimento, o termo "[Reaberto]" sempre estará presente.

Prazos e providências

Contagem regressiva para resposta

-20

Data

19/12/2017

Data da resposta

03/01/2018

Situação atual

(1327.1) [Reaberta] Em atendimento - setorial

Invalidar manifestação

Reclassificar um chamado

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 484

Com esta implementação, o sistema permite que um chamado seja reclassificado, nos casos em que uma classificação foi preenchida mas precisa ser alterada. A reclassificação pode ser feita em qualquer momento antes do chamado atingir o status "finalizado".

Fluxo de validação de uma resposta

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 475

Foram realizados ajustes no fluxo de validação de uma resposta. O termo "considerações" passa a ser utilizado para representar os comentários que o operador faz no momento de devolver uma resposta ao responsável. O campo "considerações" só torna-se obrigatório para os casos em que for realizada a devolução, ou seja, em caso de aprovação da resposta não é necessário inserir nenhuma consideração.

Fluxo de invalidação de um chamado

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 472

A possibilidade de realizar o pedido de invalidação de um chamado passa a ficar disponível apenas até o momento em que uma resposta é inserida no chamado. Portanto, ao inserir uma resposta, o botão para solicitar a invalidação desaparece.

Área interna não envia resposta parcial

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 458

Para os perfis de áreas internas, foi estabelecido que a única possibilidade de envio de respostas por parte deles é do tipo "final". Dessa forma, a opção de "resposta parcial" não está mais disponível para os perfis de áreas internas.

Elogio não pode ser anônimo

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 375

Os chamados anônimos de Ouvidoria passam a não disponibilizar a opção "elogio" para o usuário. Com esta medida, de certa forma se contribui para a não existência de elogios feitos por um servidor público de forma anônima para si mesmo.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará. No topo, há uma barra verde com o logo do governo e links para 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA', 'OUVIDORIA DIGITAL' e 'ACESSO À INFORMAÇÃO'. Abaixo, uma barra de navegação contém o caminho 'Início / Nova manifestação de Ouvidoria / Manifestação anônima' e links para 'Acessar perfil', 'Acompanhar manifestação' e 'Criar novo perfil'. O formulário principal é dividido em duas seções: 'Informações do cidadão' com um campo 'E-mail (Opcional)' e 'Descrição da manifestação'. Nesta última, há um menu de 'Tipo da manifestação' com opções 'Reclamação', 'Denúncia', 'Sugestão' e 'Solicitação', e um campo 'Órgão responsável' com uma lista suspensa e um botão 'Não sei o órgão'.

Aplicativos desenvolvidos pela sociedade

Eixo afetado: Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 267

Uma das páginas estáticas de Transparência que estarão disponíveis para os usuários do Portal da Transparência do SPRC é a de Aplicativos Desenvolvidos pela Sociedade, em que serão cadastrados pela CGE os aplicativos que possuem alguma relação com serviços governamentais que a sociedade desenvolve e que possuem utilidade pública.

O cadastro é realizado pelo perfil de administrador acessando a página Transparência > Aplicativos. Nessa página, o usuário visualiza a lista de aplicativos existentes e pode editar, cadastrar ou excluir itens.

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

ADMINISTRATIVO - SICS/SOU - TRANSPARÊNCIA - SAIR

Login efetuado com sucesso.

Página Inicial / Aplicativos / Cadastrar novo aplicativo

Olá, SPRC Admin

Cadastrar novo aplicativo

Nome *

Ícone *

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Categorias *

Descrição

Link para download do aplicativo no Google Play

Link para download do aplicativo na Apple Store

Aplicativo oficial

Cancelar Gravar

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

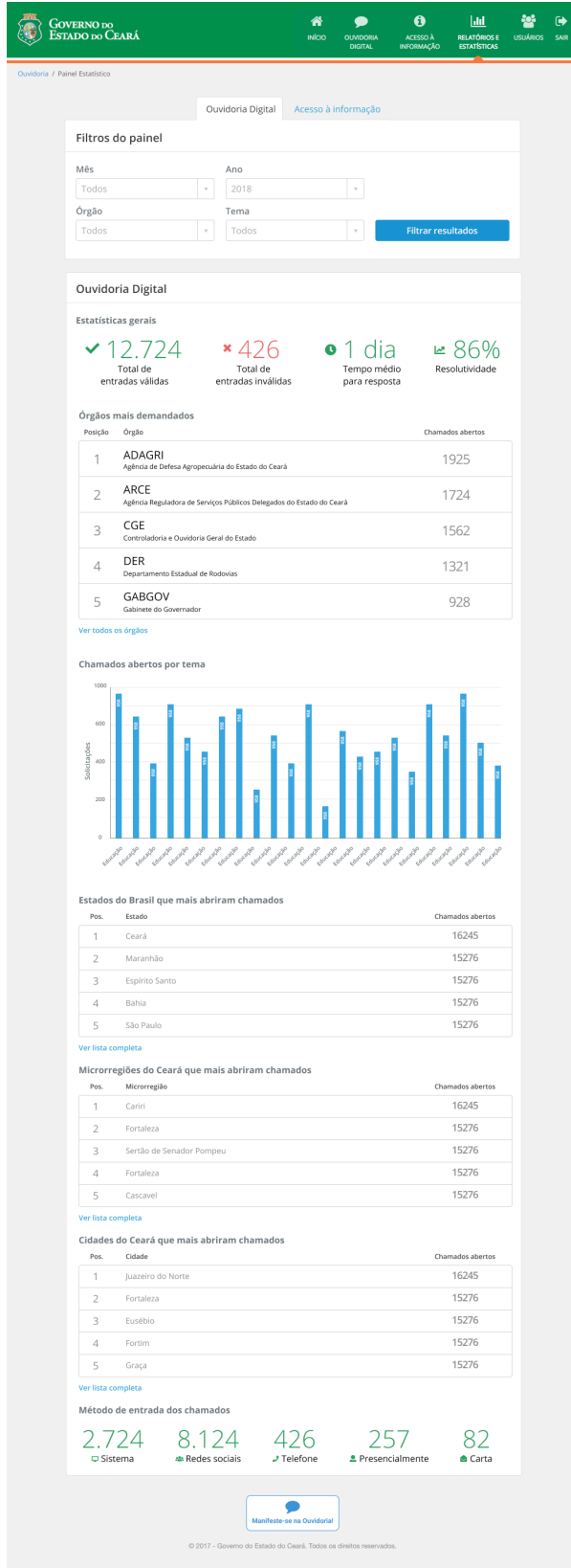
Proposta de novo painel estatístico

Eixos afetados: Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

Números dos itens na Planilha de Backlog: 160, 163, 185, 340, 341, 359, 408, 409, 442

Visando proporcionar ao cidadão uma visão abrangente sobre como atuam as frentes de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo do Estado do Ceará, propõe-se no Ciclo de Trabalho 13 uma repaginação dos painéis estatísticos acerca dos chamados abertos no SPRC. Por meio dos novos painéis, pretende-se tornar transparente ao cidadão não apenas os números de chamados abertos e órgãos mais demandados, mas também assuntos mais recorrentes, regiões de onde surgem mais demandas e meios de entrada mais comuns. Tudo isso sendo exibido em páginas do Portal da Transparência com visuais agradáveis aos usuários.

É importante destacar: a imagem a seguir ainda não foi implementada no SPRC. Tratam-se de um mock que apresenta a solução proposta por meio da prototipagem de alta fidelidade.



Resposta parcial não deve aparecer como comentário

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 481

As respostas enviadas pelas setoriais passam a serem alocadas no card "respostas" da página de visualização do chamado e não mais no histórico de atendimento, na forma de um comentário.



Limite de caracteres na descrição de uma manifestação

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 367

Foi implementada a contagem de caracteres no campo de preenchimento da descrição de um chamado. Inicialmente, o limite foi estabelecido em 3000 caracteres, considerando espaços e pontuações. Este número pode facilmente ser alterado futuramente.

Descrição

B *I* U  

Contagem de caracteres: 0/3000

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

Operador CGE pode responder independentemente das setoriais

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 461

Uma nova funcionalidade implementada permite que os operadores CGE respondam um chamado independentemente da existência de chamados-filhos.

Os operadores CGE podem responder um chamado-pai sempre que ele estiver no status "em atendimento", seja com a setorial ou com a área interna.

Caso o chamado-pai possua chamados-filhos, é necessário que todos os filhos estejam classificados para que o operador CGE possa enviar uma resposta.

Ainda no caso de um chamado-pai que possua chamados-filhos, se o operador CGE optar por inserir uma resposta no pai, os status dos chamados-filhos não são alterados. Dessa forma, os operadores setoriais ainda assim possuem a possibilidade de enviar uma resposta no chamado.

Se o chamado-pai não possuir chamados-filhos, é necessário que ele próprio esteja classificado para o operador CGE poder respondê-lo.

Operadores enviam comentários aos cidadãos

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 463

A funcionalidade de comentários com o cidadão foi liberada também para os operadores. De modo que os operadores agora passam a poder enviar comentários para os cidadãos e não apenas recebê-los.

Notificações para área interna de SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 337

Uma nova regra de implementação das notificações do sistema permite que os operadores de área interna respondendo a chamados SIC recebam uma notificação por e-mail no momento em que um operador setorial encaminhar um chamado a sua área.

Regras para pedido de recurso em SIC

Eixo afetado: Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 320

Foram implementadas novas regras para o fluxo de pedidos de recurso em chamados de Acesso à Informação:

- Apenas dois recursos são permitidos (primeira e segunda instância).
- As respostas aos recursos aparecem com uma indicação visual no card de respostas do chamado.
- Os chamados em recurso aparecem na cor amarela para os operadores na visualização da lista de chamados.

Resposta(s)

Descrição da manifestação/solicitação
asdasdfasdfasdfas

DETRAN Resposta à solicitação
Em 16/01/2018 às 15:24
[Resposta enviada ao cidadão](#)

fgdsfjsgfdsg

Classificação da resposta/posicionamento
Atendido (transparência ativa)

DETRAN Resposta à primeira instância do recurso
Em 16/01/2018 às 15:28
[Resposta enviada ao cidadão](#)

resposta ao recurso

Classificação da resposta/posicionamento
Deferido

DETRAN Resposta à segunda instância do recurso
Em 16/01/2018 às 15:30
[Resposta enviada ao cidadão](#)

resposta ao segundo recurso solicitado

Classificação da resposta/posicionamento
Deferido

Filtrar os chamados respondidos pelas áreas internas

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 468

No painel inicial dos operadores, foi inserido um novo card que indica a quantidade de chamados na situação "em validação - setorial", isto é, aqueles chamados que receberam uma resposta da área interna. Ao clicar neste card, o usuário é direcionado para a lista de chamados filtrada a partir do parâmetro "situação", com o valor "em validação - setorial" aplicado.

Filtros disponíveis na lista de chamados SOU e SIC

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 519

Dentre as opções para filtragem da lista de chamados, existe o parâmetro "situação", que oferece várias opções de valores, dentre eles, a opção "em preenchimento", que é destinada aos atendimentos iniciados pela Central 155 mas que ainda não geraram um chamado passível de encaminhamento. Por este motivo, filtrar a opção "em preenchimento" passa a ficar disponível apenas para os usuários vinculados à Central 155 e não mais a todos os operadores do Sistema.

Ajuste textual - chamado anônimo

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 518

Um ajuste textual foi realizado na tela de visualização de um chamado SOU anônimo do ponto de vista do operador. O termo "informações do cidadão" foi substituído por "identificação da manifestação".

Filtro disponível na lista de chamados SOU

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 514

Na lista de chamados SOU, uma das opções do filtro "situação" foi excluída. Trata-se da opção "recurso", que só está presente no fluxo de chamados SIC e a opção aparecia erroneamente como filtro dos chamados SOU.

Filtrar chamados por preferência de resposta

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 332 e 333

Uma nova opção de filtragem para as listas de chamados SIC e SOU está disponível. Trata-se da opção "preferência de resposta", por meio do qual os operadores podem filtrar e visualizar apenas os chamados com determinada preferência de resposta do cidadão. A funcionalidade será útil particularmente para o caso dos operadores da Central 155 filtrarem os chamados cuja preferência de resposta é telefone.

Ordenar chamados por ordem de movimentação

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 454

A opção "última atualização" passa a ser um dos parâmetros por meio dos quais o cidadão pode ordenar a sua lista de chamados. É possível ordenar exibindo as mais recentemente atualizadas em primeiro lugar na lista, ou a atualização mais antiga em primeiro lugar da lista. Os demais parâmetros para ordenação da lista permanecem inalterados.

Manifestações de Ouvidoria Digital

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.

Início dos filtros de busca

Buscar por protocolo, nome, e-mail, documento ou

Situação: Prazo: Órgão:

Exibir finalizados

Criado em	Última atualização	Protocolo	Tipo	Situação	Prazo	Órgão(s)	Descrição
27/10/2017 14:28	23/01/2018 01:01	1244	Reclamação	[Reaberta] Em atendimento - setorial	-73 dias	Indefinido	sdfsdfsdfsdf
12/01/2018 11:43	23/01/2018 01:01	1357	Reclamação	Em atendimento - setorial	6 dias	Indefinido	sdfsdfsdfsdf
10/01/2018 15:10	23/01/2018 01:01	1353	Reclamação	Em validação - CGE	2 dias	Indefinido	sdfsdfsdf
29/12/2017 14:17	23/01/2018 01:01	1337	Reclamação	Em atendimento - setorial	-8 dias	ARCE	teste
24/08/2017 14:20	23/01/2018 01:01	1121	Reclamação	Em atendimento - setorial	-137 dias	ADAGRI; PMCE	teste

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

E-mail periódico de notificação para área interna

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 236

Foi implementado no SPRC o envio diário de um e-mail para os operadores de área internas informando a lista de chamados sob sua responsabilidade que estão pendentes no Sistema. Isto é, informando os links para os chamados que encontram-se encaminhados para sua área interna e na situação "em atendimento - área interna".

Concordância com termos de uso e política de privacidade

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 377

Passa a ser obrigatório que o usuário abrindo um novo chamado no Sistema concorde com os termos de uso e com a política de privacidade do SPRC. Para isso, foi inserido um novo item na página de abertura de um novo chamado, logo antes do botão para enviar o chamado. Um checkbox com os dizeres "Li e concordo com os Termos de Uso e com a Política de Privacidade" e links que levam aos conteúdos de cada documento. Neste momento, o conteúdo foi preenchido com um texto genérico apenas em caráter demonstrativo, pois os conteúdos desses documentos serão elaborados pela CGE.



Privacidade & Termos

Li e concordo com os [Termos de Uso](#) e com a [Política de Privacidade](#)

Salvar manifestação

Chamados da Central 155 de cidadão com perfil no SPRC

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 377

Foi implementada uma nova regra para a abertura de chamados no SPRC através da Central 155. Caso o CPF preenchido pelo operador possua um perfil de usuário no SPRC, o chamado aberto fica atrelado a este perfil. De modo que o cidadão que utilize o SPRC com frequência e possua um perfil de acesso passa a poder realizar o acompanhamento pela internet de um chamado registrado pela 155.

Reanexar um arquivo


Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 479

Uma nova funcionalidade implementada no SPRC visa facilitar o processo de se anexar um arquivo que já foi utilizado como anexo no mesmo chamado anteriormente. Por exemplo: a área interna preenche seu posicionamento inserindo um anexo ao comentário. Caso o operador setorial queira reaproveitar este anexo na resposta que ele vai elaborar, não é mais necessário realizar o download e em seguida o upload do arquivo.

Todos os chamados nos quais algum anexo foi enviado em comentários, descrição do pedido ou respostas ficam disponíveis no link "anexar arquivos existentes" juntamente dos campos de preenchimento de comentários e respostas. Ao clicar neste link, uma lista contendo os anexos existentes no chamado se expande e o usuário pode selecionar um ou mais arquivos para utilizar como anexo em sua nova mensagem.

Contagem de caracteres: 0/3000

Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado 

Limite de 10MB por arquivo.

Adicionar anexo

Anexar arquivos existentes ▲

- 4 termo aditivo - CAIENA.pdf
- ata-planning-sprint-9.pdf
- 4 termo aditivo - CAIENA.pdf

Inserir comentário interno

CGE não valida chamados SOU de certos órgãos

Eixo afetado: Ouvidoria

Número do item na Planilha de Backlog: 263

Uma nova implementação no SPRC permite que os chamados SOU de algumas setoriais não precisem passar pela validação da CGE antes de serem liberados ao cidadão.

O perfil de administrador pode selecionar quais são os órgãos que seguem esta regra a partir da funcionalidade implementada na página de visualização de um órgão. Basta assinalar a opção “Manifestações SOU não passam pela validação da CGE”.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema SPRC do Governo do Estado do Ceará. No topo, há o logotipo do governo e o nome "GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ". À direita, há um menu com opções: ADMINISTRATIVO, SIC/SOU, TRANSPARÊNCIA e SAIR. Abaixo, há uma barra de navegação com "Página Inicial / Órgãos / ADAGRI" e um usuário logado "Olá, SPRC Admin".

O formulário principal, intitulado "Edição", contém os seguintes campos e opções:

- Nome ***: Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Ceará
- Sigla ***: ADAGRI
- Código**: 832
- Possui subrede de ouvidoria
- Manifestações SOU não passam pela validação da CGE
- Descrição**: Campo de texto vazio.

Na base do formulário, há dois botões: "< Voltar a lista de órgãos" (em amarelo) e "Gravar" (em azul). No rodapé, há o texto: "© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados."

Ajustes nas páginas do administrador

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 194 e 196

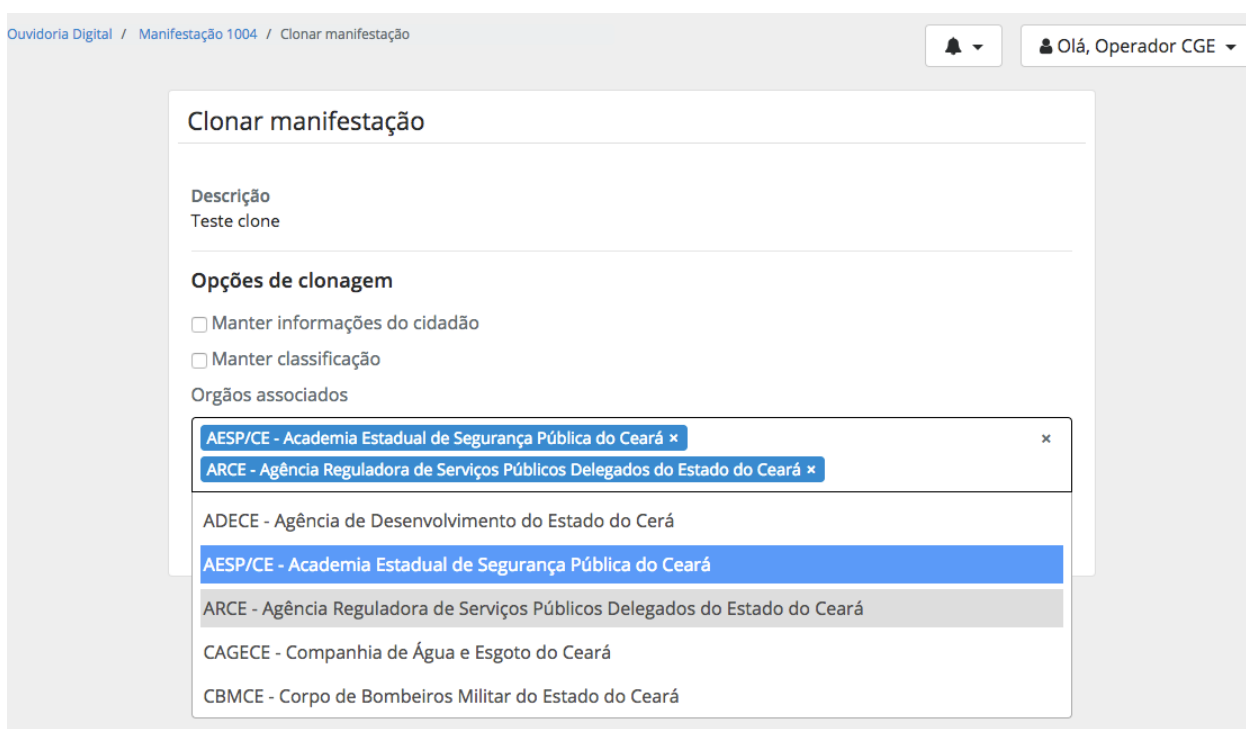
Foram realizados inúmeros ajustes nas páginas da área administrativa do SPRC. As páginas foram todas padronizadas visualmente, assim como seus filtros, tabelas e paginações foram ajustados. Além de facilitar o uso devido à padronização, o desempenho dessas páginas também foi aprimorado.

Clonar chamados

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 238

Uma nova funcionalidade permite que os operadores do SPRC clonem um chamado. Ao optar por realizar essa ação, o operador deve selecionar quais informações deseja manter do chamado original.



Transformar um chamado SIC em SOU e vice-versa

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 269

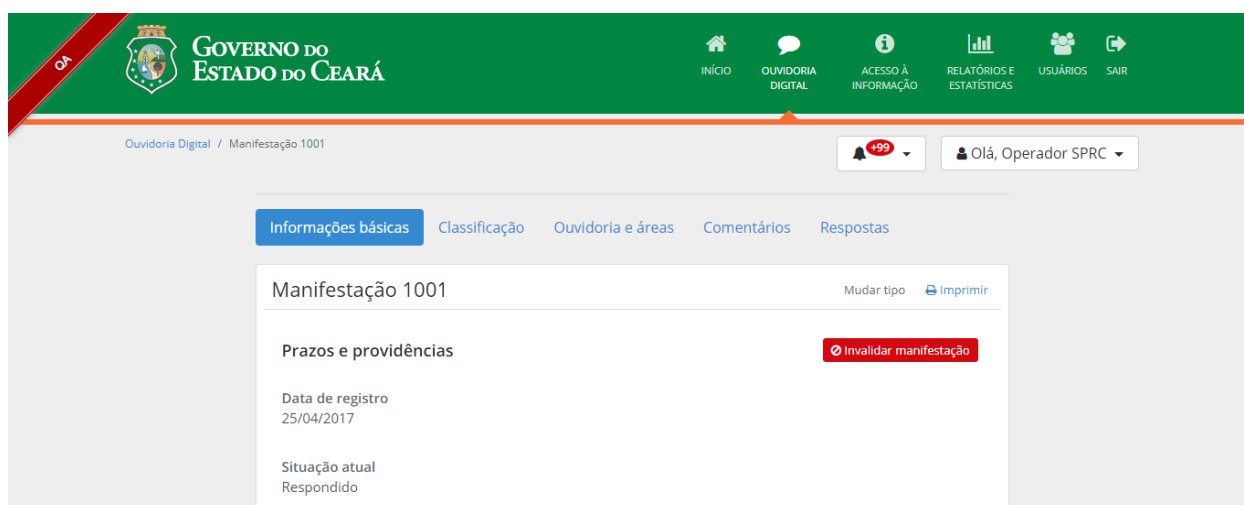
A funcionalidade para converter um chamado SIC em SOU e vice-versa foi implementada para o perfil de usuário Operador CGE. É importante destacar que um chamado SOU só pode ser transformado em SIC se não for anônimo. Além disso, quando convertendo um chamado SIC em SOU, o operador deve selecionar em qual tipo de manifestação o chamado será transformado.

Organizar dados de um chamado em abas

Eixos afetados: Ouvidoria e Acesso à Informação

Número do item na Planilha de Backlog: 462

Visando uma melhor experiência de uso pelos operadores do SPRC, eliminando-se a necessidade de rolar a página para baixo para visualizar as informações de um chamado, foi implementada uma melhoria que divide o conteúdo dos chamado em abas.



Consulta de contratos e convênios

Eixos afetados: Transparência

Número do item na Planilha de Backlog: 166

Foram implementadas inúmeras melhorias nas páginas do Portal de Transparência referentes à visualização e consulta de dados de Contratos e Convênios. Para isso, levou-se em consideração as propostas de design entregues por meio de mockups em ciclos de trabalho anteriores, bem como o conteúdo de termo de análise e apontamentos enviados pelos membros da comissão da CGE.

Seguindo o padrão proposto em outras páginas do novo Portal da Transparência, as páginas de Contratos e Convênios fornecem ao cidadão a possibilidade de realizar uma consulta básica na parte superior da página ou uma consulta avançada na parte inferior.

A seguir é apresentada a página de Contratos.

Ambas as páginas podem ser consultadas no Portal da Transparência do ambiente de demonstração do SPRC.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Portal da Transparência / Contratos

Menu de navegação

Contratos

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.

Principais números relacionados aos contratos

Filtrar por mês: 12/2017

Quantidade de contratos ativos em Dezembro de 2017: 1.880

Valores dos contratos ativos em Dezembro de 2017: R\$ 478.756.259,60

Por contratado | Por unidade | Por tipo de objeto | Por modalidade de licitação

Valores dos contratos

*O gráfico está limitado aos 10 maiores valores. Clique a planilha completa para ver todos os dados.

Consulta avançada

Unidade: Todos os órgãos | Tipo objeto: Todos | Modalidade de licitação: Todas

Status: Todos | Data de assinatura: | Data publicação DOE: |

Busca:

Quantidade de contratos filtrados: 31.409

Valor dos contratos filtrados: R\$ 5.646.611.133,69

Nº SAAC	Nº Contrato	Unidade	Contratado	Objeto	Valor do contrato	Valor empenhado	Valor pago
977907	08/2016	ESP	OTEC COMERCIO DE EQUIPAMENTOS	Aquisição de um STORAGE tipo NAS de ...	R\$ 7.999,00		
985478		IDEO	11.044.272/0001-00	Aquisição de material de consumo inf...	R\$ 806,00		
987548	30/2016	SECTECE	07.671.613/0001-08	Contratação de uma empresa especializ...	R\$ 440.282,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
989728	01/6/2016	AESP	07.209.299/0001-38	para Aquisição de 01 (um) exemplar de...	R\$ 599,00	R\$ 599,00	R\$ 599,00
991252	003/2016	UVA	63.308.441/0001-22	AQUISIÇÃO DE VEICULO TIPO VAN, ATRAVE...	R\$ 169.000,00	R\$ 169.000,00	R\$ 169.000,00
992417		CODECE	WADH(JORGE SOBRINHA HACHEM-ME	Contratação de empresa para estudo...	R\$ 6.838,00	R\$ 4.500,00	R\$ 4.500,00
992716		A SABIN	ZAPP COMERCIO DE INFORMATICA...	Adesão a Ata de Registro de Preços 01...	R\$ 23.738,00		
992788	163/2016	SEDUC	LEMAR INK FRANQUIAS LTDA - EPP	O contrato nº 163/2016 aquisição de ...	R\$ 10.498,00		
993018	019/2016	AESP	ATTITUDE TERCEIRIZAÇÃO DE SA...	Contratação de empresa na prestação d...	R\$ 93.563,52		
993026		FUNDES	02.600.770/0001-99	Compra de geladeira 20mg para o SIEL...	R\$ 2.600,00		
993029		FUNDES	SUPERFIO COMERCIO DE PRODUT...	Compra de espalhafos para o Sisdeta...	R\$ 711,00		
993034		SEDUC	WADH(JORGE SOBRINHA HACHEM-ME	Aquisição de serviço gráfico, serviç...	R\$ 71,00		
993038		SEDUC	C P DIAS - ME	Aquisição de Material Eletrônico Ene...	R\$ 2.453,31		
993039	2016_001_1307	PEFOCE	VISUAL CONTRATAÇÕES E EMPREE...	Contratação de empresa especializada ...	R\$ 24.000,00		
993040		SEDUC	C.C. DE ALENCAR SANTOS - ME	Material de Limpeza e Proteção de H...	R\$ 11.899,96		
993041		SEDUC	MARCOS ALEXANDRE DA SILVA	MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE BENS E IM...	R\$ 4.700,00		
993045		SEDUC	JOSE LIBORIO LEAO NETO-ME	Conservação de bens imóveis EEM GOV...	R\$ 2.975,37		
993052		LUCEC	KAUÊ BARROS BARBOZA	SERVIÇO DE RECARGA DE TONER PARA SED...	R\$ 9.000,00		
993055	031/2016- COLDAI - AQ. AR CONDICIONADO	PC	09.218.036/0001-10	AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DIVERSOS PA...	R\$ 282.540,05		
993056		FDS - IUS	RE COMERCIO E SERVIÇOS ERE...	Aquisição de 40 metros de aço e 80 cad...	R\$ 3.244,00		

Total de 31.409 registros.

1 2 3 4 5 Próxima Última

Manifestar-se no Ouvidoria

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.

Caro | Converter

Proposta de design para as ferramentas da Participação Cidadã - Acompanhamento do PPA

Introdução

O presente documento traz as considerações analíticas e propositivas que orientaram a elaboração da proposta de design da Caiena para a página de acompanhamento do Plano Plurianual (PPA) no Portal da Transparência do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará. Essa proposta leva em consideração as pactuações realizadas entre a Caiena, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará - CGE e a Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará - SEPLAG. Outra fonte de inspiração são as oficinas de design realizadas nos ciclos anteriores e também o trabalho de campo. Nessas duas oportunidades foram evidenciadas a importância do território nas atividades de participação.

Assim, procura-se nessa proposta de design para a participação cidadã, estabelecer as bases primordiais de uma ferramenta que pode evoluir e ter outras versões com aprimoramentos em uma segunda etapa de projeto. Contudo, o básico bem feito e aderente às discussões são considerados e apresentados.

O ponto de partida desta proposta são duas bases de dados, ambas fornecidas pela Secretaria do Planejamento e Gestão: bases fornecidas via web services que trazem dados de orçamentos inicialmente previstos, atualizados e executados decompostos por função, ação e região administrativa; planilha com diretrizes orientadoras para a revisão do PPA em 2018-2019, formuladas em audiências participativas realizadas nas 14 regiões administrativas do estado no âmbito do Monitoramento Participativo e Regionalizado do PPA - 2017¹.

¹ O acesso ao serviço web foi disponibilizado no dia 22/01/18. Por isso, uma análise sobre os dados planejados e os efetivamente entregues será ainda realizada e aprofundada.

Análise situacional

Atualmente, o acompanhamento do PPA pode ser realizado de diferentes maneiras.

Há, por exemplo, relatórios trimestrais de monitoramento elaborados pela SEPLAG, nos quais é possível observar-se as execuções financeira e física do PPA dos diferentes programas que compõem cada um dos “7 Cearás”. Nesses relatórios, disponibilizados em PDF no site da SEPLAG², as informações são apresentadas de forma agregada do ponto de vista territorial, o que possibilita uma leitura da execução do PPA em nível regional (por região administrativa) ou municipal, embora de forma estática.

Com finalidade semelhante, e no mesmo ambiente de acesso relativo ao Plano Plurianual, há também um ferramenta de “consulta de acompanhamento” que permite que se acompanhe por Eixo, Tema, Programa, Iniciativa Principal, Órgão Gestor, Produto Principal e Região, entre outras aberturas, o resultado da execução física e financeira do PPA no acumulado do último trimestre fechado.

Há também, de outro lado, a possibilidade de que o acompanhamento do PPA seja realizado por intermédio do SIOF, ferramenta igualmente disponível no site da SEPLAG por meio da qual a execução orçamentária anual pode ser monitorada em diferentes níveis de agregação (ou detalhamento) da informação. Com o auxílio do SIOF, é possível verificar a execução orçamentária relativa a cada entidade (secretaria ou órgão responsável), assim como observar os desembolsos relativos a “função”, “sub-função”, “programa” e “ação” orçamentária, inclusive em bases regionais.

A cada consulta, o sistema oferece a possibilidade de que os dados pesquisados sejam disponibilizados em diferentes formatos (PDF, DOC, XLS) permitindo, além disso, visualizar o valor originalmente orçado pela Lei Orçamentária Anual (LOA), o valor “atualizado” com eventuais créditos adicionais, assim como os valores empenhados e pagos correspondentes à informação pesquisada. Todos esses dados são valores “acumulados” no ano, até a data da consulta.

As ferramentas atuais oferecem, portanto, diferentes formas de acesso a dados e documentos que permitem a realização do acompanhamento de forma bastante detalhada. Contudo, de uma abordagem de design, identificam-se alguns pontos que podem se desdobrar em problemas na experiência de interação

² http://www.seplag.ce.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=2954&Itemid=1827

do cidadão com as interfaces digitais visando a realização deste acompanhamento:

- O primeiro ponto a ser destacado é que há dados pulverizados em diferentes páginas, o que dificulta uma compreensão ao mesmo tempo abrangente e detalhada do tema de pesquisa. Por exemplo, o relatório trimestral de monitoramento do PPA oferece resultados consolidados para todo o Estado, no entanto não permite uma compreensão da situação específica por região ou por programa dentro da região. Inversamente, se a ferramenta “consulta de acompanhamento” possibilita uma pesquisa individualizada, inclusive por ação em regiões administrativas determinadas, não se tem a possibilidade, pelo instrumento, de que essa informação seja rapidamente cotejada com o contexto geral do estado. Isto é, é necessário navegar por mais de uma página para a obtenção de todas as informações e documentos necessários para a consulta (cadernos e oficinas regionais, relatórios sintéticos, relatórios com a íntegra do acompanhamento etc.).
- Um segundo ponto diz respeito ao SIOF. Como já apontado, a ferramenta de fato habilita o cidadão a aferir a execução orçamentária com grau considerável de detalhe. Porém, a experiência de uso das ferramentas para acompanhamento e consulta é pouco intuitiva, principalmente quando se considera que o cidadão não possui grandes conhecimentos sobre os dados e terminologias utilizadas neste contexto. Em outras palavras, os filtros são pouco intuitivos para a consulta de um cidadão leigo que se interesse em saber a execução do PPA em sua região. Muitos filtros, significam muitas escolhas e esse aspecto torna a experiência de uso um tanto mais complexa. Em suma: é uma barreira de entrada para a participação.
- Aspecto adicional a apontar em termos de usabilidade é que essa ferramenta de acompanhamento e consulta não permite uma visualização dos dados na própria interface do sistema, sendo necessário que o usuário realize o download de um arquivo e obrigatoriamente o abra em seu dispositivo de forma independente do sistema.
- Os arquivos baixados através dos filtros básicos aplicados pelo usuário na ferramenta de consulta do PPA³ são extensos e trazem todos os dados de todos os eixos, temas, programas, iniciativas, produtos principais e regiões em um só documento. Os filtros da pesquisa avançada são ainda mais

³ http://web3.seplag.ce.gov.br/SiofConsultaPPA/Paginas/fm_consulta_ppa.aspx

complexos, sendo que alguns possuem centenas de itens à disposição do usuário. Isso tudo contribui para o aspecto negativo da experiência de consulta do PPA. Pode-se argumentar que para usuários mais avançados, são úteis – conforme descrito abaixo. No entanto, trata-se de barreira de entrada para os usuários menos avançados.

- Por fim, a ferramenta de acompanhamento da execução do PPA⁴ também oferece filtros avançados que são bastante efetivos apenas para os usuários que possuem consciência precisa do que estão buscando. Os relatórios exportados são mais sucintos do que os da ferramenta de consulta do PPA, mas o sistema gera, obrigatoriamente, um arquivo externo (PDF, arquivo de texto, planilha etc.), não sendo oferecida ao usuário a possibilidade de uma consulta diretamente na interface, sendo o download apenas uma opção não obrigatória.

Insista-se: embora esses problemas tenham sido identificados, entende-se que as ferramentas atuais de acompanhamento da execução e consulta do PPA são extremamente completas para os usuários que possuem conhecimentos acerca das informações disponíveis e, portanto, sabem trabalhar nos filtros e buscar apenas as informações desejadas. O nosso objetivo aqui, porém, se relaciona com o usuário médio, e tem por foco justamente criar condições ainda mais estimuladoras à consulta recorrente e ao aprendizado do cidadão em matéria de acompanhamento de informações públicas de relevância, como são a execução orçamentária e as iniciativas que integram o Plano Plurianual.

Para além, o SPRC possibilitará ao Cidadão expressar sua opinião sobre determinada diretriz e ainda contribuir com a criação de um ranqueamento das diretrizes, organizadas sempre por região. Tudo isso, proposto de forma simples e prática, para diminuir ao máximo as barreiras de entrada dos novos cidadãos.

Análise propositiva

O objetivo geral da nova ferramenta do Sistema é estabelecer uma interação com o usuário que proporcione o potencial necessário para suprir suas intenções, mantendo uma boa compreensão e sensação de controle sobre as ações realizadas. Embora a complexidade seja uma medida de sofisticação de um artefato, muitas vezes ela é a responsável pela restrição do pleno uso de muitas pessoas, uma vez que traz consigo a necessidade de

⁴ http://web3.seplag.ce.gov.br/siofconsulta//Paginas/frm_consulta_execucao.aspx

elevada compreensão e conhecimentos prévios acerca do que está sendo apresentado. Esse não é o objetivo da Caiena, CGE e SEPLAG nessa proposta.

Neste sentido, a proposta de design da Caiena para o acompanhamento e consulta do PPA não tem como meta substituir as atuais ferramentas, mas sim oferecer uma nova opção para facilitar a interação por parte dos cidadãos leigos que desejam obter níveis de compreensão compatíveis com seu conhecimento acerca das informações disponíveis. Sendo assim, a ferramenta atual, que oferece uma consulta detalhada e aprofundada, será referenciada na nova ferramenta para o caso do cidadão que possua conhecimentos suficientes para fazer uma consulta mais avançada e completa. Em outras palavras, a simplificação e a linearidade na navegação entre as interfaces com o usuário na nova ferramenta possuem o intuito de ampliar a sensação de controle e compreensão mesmo para aquelas pessoas que nunca antes realizaram uma consulta ao PPA.

Duas grandes diretrizes orientam a proposta ora apresentada pela Caiena.

A **primeira delas** corresponde à preocupação com oferecer ferramentas que possibilitem ao usuário contextualizar as informações pesquisadas em um quadro mais abrangente. Nessa direção, procuramos oferecer a possibilidade de que o usuário possa realizar comparações de natureza diversa, com isso qualificando o seu entendimento sobre o dado levantado.

A compreensão subjacente a esse aperfeiçoamento é a de que a possibilidade de visualizar com facilidade as modulações da disponibilidade orçamentária é central para o monitoramento qualificado de decisões político-administrativas e, assim, para uma participação pública cidadã mais ativa e informada. É preciso, no entanto, verificar se esses dados foram disponibilizados pelo serviço web enviado para a Caiena em 23/01/18.

Outro exemplo nessa mesma direção corresponde à preocupação com assegurar que o usuário possa acessar com facilidade dados que estejam o mais próximos da sua realidade imediata. Idealmente, isso requereria que a ferramenta viesse a alcançar informações sobre ações orçamentárias inclusive no nível municipal. No entanto, na ausência de dados com essas características, optamos por ofertar a possibilidade de acompanhamento da execução orçamentária por região administrativa, dados mais uma vez manejáveis diretamente na tela de acesso.

A **segunda delas** é tornar a participação do cidadão algo simples. Ele pode comentar uma diretriz, propor melhorias na plataforma (HotJar) e ainda "aprovar" ou "desaprovar" uma diretriz, gerando um ranqueamento das propostas. Espera-se, assim, que a barreira

de participação seja diminuída e novos cidadãos passem a contribuir com o PPA e o seu refinamento.

Desse modo, os objetivos específicos da nova ferramenta projetada pela Caiena são então:

- Proporcionar uma consulta intuitiva e conseqüentemente simplificada para qualquer pessoa que saiba ler conseguir interagir com a ferramenta e obter algum nível de compreensão sobre as informações apresentadas.
- Simplificar a consulta de dados parametrizando-os por região, diretriz e iniciativas.
- Exibir os documentos de apoio (cadernos e oficinas regionais, relatórios sintéticos, relatórios com a íntegra do acompanhamento etc.) juntamente da visualização do acompanhamento e consulta do PPA, em conformidade com a proposta enviada pela SEPLAG no dia 12/12/17
- Ser compatível com acessos por dispositivos móveis, assim como o restante do Portal da Transparência do SPRC.
- Permitir um fluxo de navegação no qual o usuário visualize apenas as informações referentes à sua região, podendo visualizar uma ou mais diretrizes de cada vez e fragmentá-las ao nível de iniciativas.
- Visualizar os valores orçamentários previstos, atualizados e executados para determinado período do ano fiscal.

Ainda, foram considerados, para a construção da proposta, os seguintes materiais:

- a) Plano Plurianual 2016-2019: Manual para Elaboração;
- b) Manual operacional para acompanhamento e monitoramento PPA 2016-2019 no SIMA;
- c) Manual operacional para o acompanhamento da base estratégica do PPA 2016-2019 no SIMA;
- d) Proposta de Participação Cidadã enviada pela SEPLAG;
- e) Backlog com os requisitos do SPRC;
- f) Desenvolvimentos já realizados no SPRC durante os últimos 5 ciclos de trabalho;
- g) Conferência com a SEPLAG, onde foi feito um entendimento sobre as demandas.

A partir dessa análise, foi proposta uma ferramenta de participação e também páginas estáticas com conteúdos específicos sobre o PPA. Optou-se por manter em uma segunda etapa do projeto as seguintes macro-funcionalidades: fórum de discussão, gestão de propostas e perfis específicos para os comitês regionais.

Além disso, na conferência com a SEPLAG foi definido que o cidadão deve poder visualizar diretrizes e diretrizes priorizadas por região. A partir das diretrizes, o cidadão pode visualizar as iniciativas do PPA para a sua região e acompanhar seu andamento físico e financeiro. Finalmente, a participação do cidadão se dá no contexto das diretrizes regionais, por meio de comentários, diálogo, aprovação e reprovação.

A seguir, a proposta da Caiena é apresentada através de protótipos de alta fidelidade. É importante destacar: é apresentada a seguir o protótipo da versão web, contudo, as funcionalidades propostas serão compatíveis com acesso via dispositivos móveis por meio da versão web mobile do SPRC.

Protótipo de alta fidelidade

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | OUVIDORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO

Portal da Transparência / Acompanhe o Plano Plurianual (PPA)

Acompanhe o Plano Plurianual (PPA)

O que é o PPA?
 Download de documentos relacionados ao PPA
 Consulta avançada

Biênio:
 2018-2019

Escolha uma região:

Cariri	Serra da Ibiapaba
Centro Sul	Sertão Central
Grande Fortaleza	Sertão de Canindé
Litoral Leste	Sertão de Crateús
Litoral Norte	Sertão dos Inhamuns
Litoral Oeste / Vale do Curu	Sertão de Sobral
Maciço de Baturité	Vale do Jaguaribe

Manifeste-se na Ouvidoria!

© 2018 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.



Portal da Transparência / Acompanhe o Plano Plurianual (PPA) / Cariri

Acompanhe o Plano Plurianual (PPA)

[O que é o PPA?](#)

[Download de documentos relacionados ao PPA](#)

[Consulta avançada](#)

Biênio:

2018-2019

Escolha uma região:

Cariri

Serra da Ibiapaba

Centro Sul

Sertão Central

Grande Fortaleza

Sertão de Canindé

Litoral Leste

Sertão de Crateús

Litoral Norte

Sertão dos Inhamuns

Litoral Oeste / Vale do Curu

Sertão de Sobral

Maciço de Baturité

Vale do Jaguaribe



Cariri

Diretrizes priorizadas:

6

Iniciativas:

109

Orçamento previsto*:

R\$ 100.000.000,00

Orçamento realizado:**

R\$ 42.000.000,00

* Para o biênio selecionado.

** Entre 01/01/2018 e 25/01/2018.

[Ver detalhes da região](#)



Manifeste-se na Ouvidoria!

Portal da Transparência / Acompanhe o Plano Plurianual (PPA) / Cariri - 2018-2019 / Diretrizes prioritizadas

Acompanhe o Plano Plurianual (PPA)

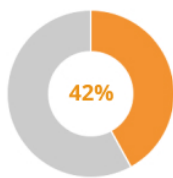
[O que é o PPA?](#)

[Download de arquivos, documentos e relatórios relacionados ao PPA](#)

[Consulta avançada](#)

2018 - 2019

Cariri



Orçamento **previsto***
R\$ 100.000.000,00

Orçamento **realizado****
R\$ 42.000.000,00

Diretrizes prioritizadas:
6

Iniciativas:
109

* Para o biênio e região selecionados.

** Entre 01/01/2018 e 25/01/2018.

Diretrizes prioritizadas:

Buscar

Buscar

Diretrizes ▲

Iniciativas



Ampliar a infraestrutura e a mobilidade de qualidade necessária ao desenvolvimento do território

8

325

325

325

Assegurar uma saúde de qualidade para a população do Cariri

42

189

189

189

Fortalecer a cadeia produtiva da agropecuária

6

92

92

92

Garantir o acesso universalizado aos serviços de segurança pública à população

4

121

121

121

Garantir o direito à aprendizagem à Educação Básica e Ensino Superior por meio da universalização, qualidade, equidade e referência social

6

121

121

121

Garantir serviços turísticos de qualidade, atendendo às prioridades locais do meio ambiente

3

467


467




467

 [Manifeste-se na Ouvidoria!](#)

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

 Curtir  Compartilhar


GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

 PORTAL DA
TRANSPARÊNCIA
  OUVIDORIA
DIGITAL
  ACESSO À
INFORMAÇÃO

Portal da Transparência / Acompanhe o Plano Plurianual (PPA) / Cariri - 2018-2019 / Diretrizes prioritizadas / Assegurar uma saúde de qualidade para a população do Cariri

Acompanhe o Plano Plurianual (PPA)

O que é o PPA?
 Download de arquivos, documentos e relatórios relacionados ao PPA
 Consulta avançada

2018 - 2019
Cariri

Assegurar uma saúde de qualidade para a população do Cariri


42 iniciativas:

Buscar

 Buscar


Iniciativa	Programa ▲	👍	👎	💬
Ampliação do serviço de abastecimento de água	Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	32	5	2
Implantação do serviço de esgotamento sanitário	Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	18	18	18
Ampliação do serviço de esgotamento sanitário	Abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana	32	32	32
Realização de ações geridas/coordenadas pela Unidade de Gerenciamento de Projetos	Atenção à saúde geral e de qualidade	18	18	18
Ampliação da oferta dos serviços ambulatoriais de urgência e emergência	Atenção à saúde geral e de qualidade	32	32	32
Manutenção da oferta de serviço móvel de urgência	Atenção à saúde geral e de qualidade	18	18	18
Realização de ações voltadas a linha de cuidado materno e infantil	Atenção à saúde geral e de qualidade	32	32	32
Melhoria do acesso aos serviços de Oncologia como prioridade ao Câncer de Mama e de Colo de Útero	Atenção à saúde geral e de qualidade	18	18	18
Manutenção da oferta de serviços da rede de atenção psicossocial nas regiões de saúde	Atenção à saúde geral e de qualidade	32	32	32
Realização das ações voltadas à pessoa com deficiência	Atenção à saúde geral e de qualidade	18	18	18




1
2
...
4
Próxima
Última



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

👍 Curtir
Compartilhar


GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
 OUVIDORIA DIGITAL
 ACESSO À INFORMAÇÃO

[Portal da Transparência](#) / [Acompanhe o Plano Plurianual \(PPA\)](#) / [Cariri - 2018-2019](#) / [Diretrizes prioritizadas](#) / [Assegurar uma saúde de qualidade para a população do Cariri](#) / [Ampliação do serviço de abastecimento de água](#)

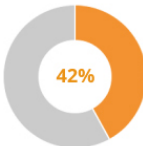
Acompanhe o Plano Plurianual (PPA)

[O que é o PPA?](#)
[Download de arquivos, documentos e relatórios relacionados ao PPA](#)
[Consulta avançada](#)

2018 - 2019
Cariri

Assegurar uma saúde de qualidade para a população do Cariri

Ampliação do serviço de abastecimento de água





Previsto*
100 unidades

Realizado**
42 unidades

* Para a iniciativa selecionada no biênio e região.
 ** Entre 01/01/2018 e 25/01/2018.


O que você acha da execução dessa iniciativa?


Gostei!



Não gostei!

32 pessoas gostaram
3 pessoas não gostaram


Comentários:

 João da Silva comentou:
Em 05/01/2018 às 09:20


Quisque ac tempor magna. Maecenas facilisis ut lectus ac euismod. Vivamus condimentum et ipsum nec iaculis. Integer molestie nec orci vel bibendum.

 Maria Oliveira comentou:
Em 12/01/2018 às 15:23



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Pellentesque vestibulum lacus et dolor porta elementum. Donec sagittis posuere rhoncus. Donec quis enim non diam porta efficitur ac vitae lacus. Fusce aliquet erat ipsum, non aliquet ipsum condimentum vitae. Ut convallis enim eget nisl varius, quis vestibulum sapien volutpat.

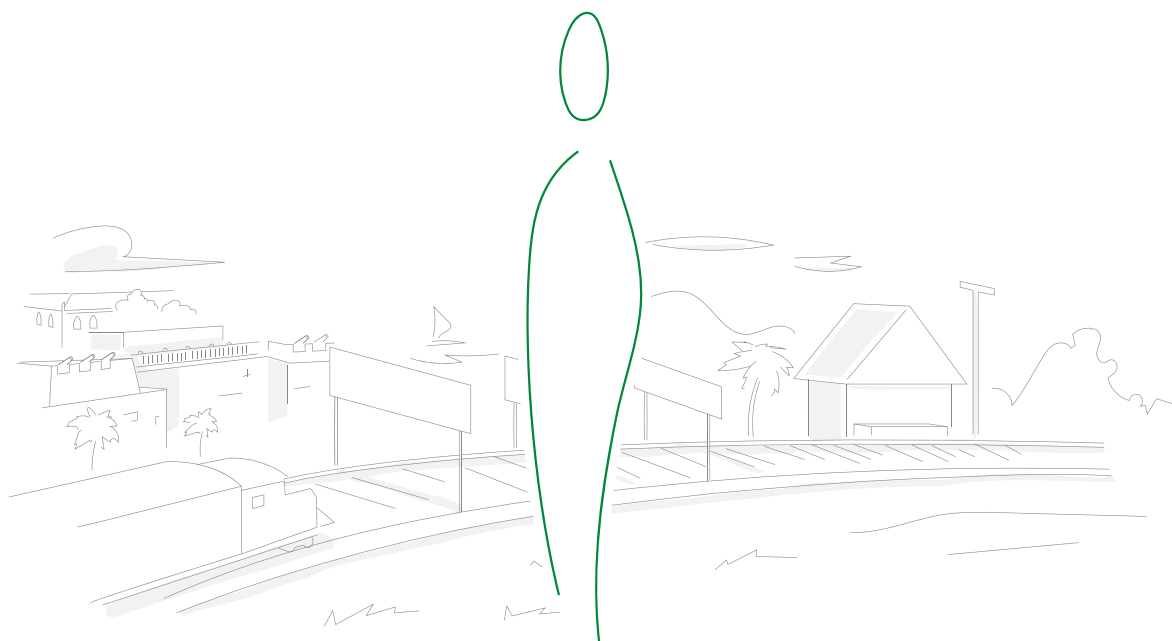
 Enviar meu comentário:

Enviar comentário


Manifeste-se na Ouvidoria!

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

 Curtir  Compartilhar



D42.

FERRAMENTAS PARA ANÁLISE E EMISSÃO DE RELATÓRIOS SOBRE A EXPERIÊNCIA DE NAVEGAÇÃO E USABILIDADE DO USUÁRIO (PESQUISA DE SATISFAÇÃO)

Compreende os canais: Internet (sistema público de relacionamento com o cidadão para SOU e SIC) e Telefone (Central 155).

O presente trabalho foi elaborado por:

- Patrícia Kousmine - Especialista em Pesquisa de Mercado - Graduada em Estatística, com Pós-Graduação de Adm. de Marketing pela FAAP.
- Silvana Sayuri - Estrategista de Marca, Inovação e Pesquisa - Graduada em Administração, com MBA em Marketing pela FGV-SP e extensão UCI (Universidade da Califórnia Irvine).
- Bruna Galichio - Graduada em Ciências Sociais pela UNIFESP, mestranda em Ciências Sociais pela Universidade de São Paulo.
- Nilson Vieira Oliveira - Economista pela PUC-SP - Mestre em Administração Pública pela FGV.

Introdução

As mudanças na gestão da administração pública têm como principais objetivos garantir a eficiência, a transparência e a qualidade dos serviços prestados, além de assegurar o foco no cidadão-usuário e não nas próprias instituições.

O Decreto 3.507 instituiu o Sistema de Avaliação dos Serviços Públicos, implantado pela Secretaria de Gestão Pública, do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, com o objetivo de normatizar os padrões de qualidade. A mesma Secretaria relançou em 2014 a Carta de Serviços ao Cidadão. Nela deve constar os padrões de qualidade para o atendimento estabelecidos por cada órgão, os quais devem ser amplamente divulgados aos cidadãos-usuários, para que esses possam cobrar seu cumprimento.

As pesquisas de satisfação são instrumento complementar de gestão, cuja relevância está no fornecimento de dados empíricos para o monitoramento da qualidade dos serviços junto aos próprios cidadãos-usuários.

Com o advento da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, o Brasil passou a ter uma legislação moderna que determina e normatiza padrões de qualidade dos serviços públicos.

No âmbito das organizações públicas os padrões de qualidade são definidos pelos gestores - agora com uma Lei norteadora - e consistem em indicadores *objetivos* que podem corresponder a prazos e tempo máximo de espera para atendimento, por exemplo. Por sua vez, as pesquisas de satisfação investigam informações *subjetivas* de *expectativas* e *percepções* dos cidadãos-usuários no que diz respeito ao serviço recebido.

Os objetivos das pesquisas de satisfação são descobrir quais são as *prioridades* e minimizar a distância entre as *expectativas* e as *percepções* através de medidas de melhoria contínua daquele serviço público.

A análise conjunta do cumprimento dos padrões pré-estabelecidos e dos dados primários captados nas pesquisas empíricas permite aos gestores avaliar se as prioridades dos cidadãos-usuários estão realmente sendo atendidas. Assim, dados positivos de alcance dos padrões de qualidade quando associados às informações de percepções negativas podem revelar que os indicadores escolhidos não são prioridade, ou não são suficientes para garantir a satisfação quanto ao serviço.

Desta maneira, as pesquisas de satisfação possibilitam que a avaliação e a tomada de decisões sobre direcionamento de recursos para

melhoria contínua e prioridades sejam orientadas pela perspectiva dos cidadãos e não pelas preferências ou percepções dos gestores.

Em relação ao serviço de ouvidoria, uma comparação entre indicador objetivo e dado subjetivo pode ser o prazo para obtenção de resposta à manifestação e a percepção da qualidade da informação recebida. No caso dos dados subjetivos sobre o serviço de ouvidoria, tem-se ainda a percepção do cidadão sobre o encaminhamento ou resolução devida de sua demanda (elogio, solicitação, sugestão, reclamação ou denúncia), que extrapolam a simples qualidade da informação. A análise conjunta pode demonstrar que, a despeito do cumprimento ou não dos prazos para resposta, outros fatores têm influenciado a satisfação ou insatisfação.

Outro fator que torna ainda mais subjetiva a percepção do cidadão, é que a avaliação está sendo feita em relação a um *serviço* e não a um *produto*. São registradas as *percepções* dos cidadãos-usuários de *performances* que possuem muitas dimensões intangíveis, como, por exemplo, a cordialidade do servidor.

As *expectativas* e o modo que cada cidadão-usuário *experiência* determinado serviço público estão ainda relacionados ao nível de informação prévia que aquele cidadão tem sobre aquele determinado serviço; de como ele pensa que aquele determinado órgão deveria funcionar, ou ainda, da maneira que ele concebe o estado e o serviço público em geral. Desses fatores derivam a singularidade e a subjetividade de cada *experiência* em cada atendimento específico.

Também precisam ser dimensionadas as características socio-culturais e demográficas dos cidadãos que podem influenciar as concepções sobre os serviços do governo. No caso do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC), a pesquisa etnográfica confere importante fonte de investigação sociocultural, com dados que podem complementar análise aprofundada de como os cidadãos usuários experienciam e avaliam – de modo geral – o serviço público.

Esse procedimento analítico é relevante porque pode indicar discrepâncias nos serviços oferecidos entre diferentes áreas setoriais e regiões. Seja por conta de problemas que emanam da própria gestão organizacional do estado, que deve então ser revista na região onde não são alcançados os padrões de qualidade ou a satisfação dos usuários. Seja por características intrínsecas a essas regiões ou aos próprios cidadãos-usuários que nelas residem, demandando sensibilidade dos gestores a essas idiossincrasias para reavaliação interna.

A administração dos serviços, bem como as pesquisas de satisfação devem ser realizadas observando as diferenças entre o setor

público e privado. O setor privado orienta-se por oferta, demanda e concorrência. Tem como objetivo final o lucro e como meio, pode muitas vezes contar com investimentos expressivos, direcionando seu serviço a um público em particular, o qual busca satisfazer com atenção especial e singularidade. Para muitos serviços ofertados pelo setor público não há concorrência, sendo o estado a única opção do cidadão-usuário. Os recursos são limitados por impostos pagos pelo contribuinte e a tomada de decisão deve ter em conta essa responsabilidade. Além disso, o estado não tem como fim o lucro, mas como princípio legal democrático deve assegurar que todos os cidadãos recebam o mesmo nível de serviços, buscando a satisfação do interesse coletivo, sem privilegiar este ou aquele grupo.

Outro caráter específico dos serviços públicos quando comparados aos serviços privados é que os primeiros não atendem apenas aos *receptores diretos* daquele determinado serviço, mas implicam também consequências aos demais *cidadãos* que estão sob o poder daquela estrutura de estado. Desta maneira, é função do estado e da administração pública equilibrar interesses, para preservar os direitos dos cidadãos, de modo que os interesses de um grupo de cidadãos, que são receptores diretos de determinado serviço público, não subtraiam os interesses dos demais.

É de extrema relevância que se enfatize o papel das pesquisas de satisfação como oportunidade de participação social dos cidadãos usuários na governança e nas diversas fases do processo organizacional do serviço público. Além de propiciar o sentimento de inclusão e pertença ao aparelho estatal, o efetivo monitoramento dos serviços a partir da perspectiva dos cidadãos-usuários, com a reorientação das prioridades quando observada sua necessidade, funciona como mecanismo de controle social, reforçando a cidadania. Reafirma-se o interesse coletivo como fim do serviço público, bem como seu controle nos processos meio. Por um lado, incentiva o exercício democrático protagonizado pelos cidadãos e, por outro determina a prestação de contas e respeito legal ao regime pelas instituições.

Metodologia para definição do modelo

Tipos de Pesquisa e Aplicações

Considera-se que há dois tipos principais de pesquisa: exploratória e conclusiva. Para auxiliar em nosso problema, a **pesquisa conclusiva descritiva através de métodos surveys** é considerada a mais adequada.

O principal objetivo da pesquisa exploratória é compreender o problema em questão e seria utilizado se fosse necessário definir o problema com maior precisão e obter dados adicionais antes de desenvolver uma abordagem. Nesta pesquisa, os dados primários são de natureza qualitativa e analisados desta maneira, normalmente, para pesquisas posteriores.

Já na **pesquisa conclusiva** (MALHOTRA, 2006), o principal objetivo é ajudar nas decisões para o melhor curso de ação a ser tomado em determinada situação. Neste caso, a pesquisa é formal e mais estruturada. As amostras são grandes, com representatividade e analisadas de forma quantitativa. As pesquisas conclusivas podem ser descritivas ou causais.

A pesquisa causal tem como objetivo principal obter evidências sobre as relações de causa e efeito. É utilizada principalmente em casos em que é necessário compreender quais são as variáveis independentes (causa) e quais são as variáveis dependentes (efeito).

Para o escopo em questão, opta-se pela **pesquisa descritiva** por ser um tipo de pesquisa conclusiva que tem como um dos principais objetivos estudar a percepção dos cidadãos, neste caso, em relação ao atendimento recebido pelos serviços de ouvidoria, transparência e acesso à informação. Este tipo de pesquisa requer uma especificação de quem, o quê, quando, onde, porque e a maneira de pesquisar.

Métodos das Pesquisa Descritiva

Vários métodos diferentes podem ser utilizados através da pesquisa descritiva:

- Dados secundários – Os dados são coletados para objetivos que não os do problema em pauta. Podem ser externos, quando coletados por outras fontes e internos,

quando obtidos pela própria organização. Como exemplo de dado secundário interno, tem-se o número de cidadãos-usuários atendidos anualmente pelo serviço de ouvidoria e acesso à informação. Para fazer análise comparativa, pode-se utilizar dados secundários externos de outras ouvidorias estaduais.

- Painéis – Neste método, uma amostra de entrevistados concorda em fornecer informações a intervalos que são específicos ao longo de um período extenso. É utilizado para compreender e monitorar mudanças em atitudes.
- Dados de observação – Envolve o registro sistemático dos padrões de comportamento das pessoas, objetos e eventos que são previamente definidos, com a finalidade de obter informações sobre o fenômeno em questão. Neste método de pesquisa descritiva, não há interrogações ou comunicações com as pessoas entrevistadas.
- Surveys – Corresponde ao método mais popular de coleta de dados. É feita através de questionários e trata-se do **método selecionado** para o problema em questão. É estruturado, dado a uma amostra de determinada população visando certa padronização no processo de coleta de dados. As perguntas são feitas em ordem pré-especificada, o que permite ter uma abordagem direta, cujo propósito é conhecido pelos respondentes.

Neste método, a maioria das questões é do tipo alternativa fixa, exigindo que os respondentes façam as suas escolhas em um conjunto predeterminado de respostas. Consideremos, por exemplo, a seguinte pergunta destinada a avaliar o grau de satisfação geral com o serviço: Utilizando a escala de 1 a 5, indique o quanto você ficou satisfeito em geral com o serviço de ouvidoria para esta chamada¹:

O(A) Sr(a) diria que está:

Totalmente Satisfeito

Satisfeito

Nem Satisfeito Nem Insatisfeito

Insatisfeito

Totalmente Insatisfeito

¹ Além de “chamada” poderias ser adotados outros termos como “manifestação”, “consulta” entre outros.

As principais vantagens neste método estão na simplicidade e confiabilidade na aplicação, pois as respostas são limitadas, reduzindo a variabilidade nos resultados. Além disso, o processo de codificação, análise e interpretação dos dados são relativamente simples.

A desvantagem é que os respondentes estão limitados a estas alternativas fixas sem maior interação com as respostas.

Instrumento e forma de coleta de dados

O **questionário** é o **instrumento de coleta** de dados selecionado pela rapidez, baixo custo por respondente, neutralidade, representatividade dos públicos-alvos e a possibilidade de coletar de diversas formas: telefônicas, pessoais, postais e eletrônicas (via e-mail ou de maneira direta em sites).

Nenhuma forma de coleta é superior em todas as situações. A escolha dar-se-á com base em fatores como necessidade de informação, restrições orçamentárias (tempo e dinheiro). São formas não mutuamente excludentes. Ao contrário, podem ser empregados de forma complementar.

Cada forma de coleta tem suas vantagens e desvantagens e a seguir são apresentadas as diferenças que levam à escolha da aplicação pela **Internet de auto-preenchimento**.

- **Telefônica** – Consiste em telefonar para uma amostra de respondentes para fazer uma série de perguntas. O entrevistador utiliza um questionário em um formulário em papel ou eletrônico e registra as respostas individuais. Trata-se de uma das formas mais tradicionais e populares utilizadas no país.²
- **Pessoal** – Permite contatar os respondentes pessoalmente, seja em domicílio, por meio de abordagem em áreas públicas ou dentro de estabelecimentos. Devido aos altos custos envolvidos, tem sido cada vez menos utilizada pois tende a ser o modo mais dispendioso de coleta de dados por resposta completada. Outra forma pessoal denominada CAPI (*computer assisted personal interview*) é assistida por computador, no qual o entrevistado responde a um questionário eletrônico com o auxílio de um entrevistador. É normalmente utilizada dentro de estabelecimentos ou durante a realização de eventos.

² Não deve ser confundida aqui pesquisa “Telefônica” com pesquisa após o atendimento de uma manifestação na Central 155 da CGE. Mockup será apresentado mais adiante para a pesquisa na Central 155.

- Postais – São enviados os questionários pelo correio aos respondentes pré-selecionados. Estes devem responder e devolver através de um envelope-retorno. Não há interação verbal entre o entrevistador e o respondente. As baixas taxas de retorno e os custos envolvidos em comparação às demais tornam esta forma de coleta cada vez menos utilizada no país.
- Eletrônicas por e-mail – A pesquisa é redigida no corpo da mensagem e enviada para uma lista de endereços de e-mail. Os respondentes digitam nos locais indicados as suas respostas e clicam em responder. Há limitações técnicas tanto na estruturação do questionário com saltos, verificações lógicas ou aleatorização e, por vezes, exigem revisão e digitação dos dados recebidos. Alguns serviços de segurança de provedores de e-mail (no Brasil, o UOL é um exemplo), impede que formulários de pesquisa fiquem disponíveis no corpo do e-mail.
- Pela Internet – É a forma de coleta selecionada para o problema em questão. Permite ao respondente introduzir as respostas via **autopreenchimento** em um endereço na Internet de maneira direta, sem a necessidade de recrutá-los. Também permite convidá-los a participar após a visita e contato com o *website*, com a facilidade de responder no tempo e local mais conveniente para o entrevistado.

Nesta forma de coleta de dados, há possibilidades de construir botões, caixas de verificação, campos de entrada de dados, programar padrões de salto e adicionar estímulos como gráficos, imagens, além de personalizar os eventos a serem avaliados para cada respondente. Pode ser enviada via link por e-mail ou diretamente no navegador da internet.

As desvantagens estão no menor controle das unidades amostrais entrevistadas, pelo fato de uma parcela da população não estar conectada ou ser usuária da Internet e pela possibilidade de não identificação de quem respondeu ao questionário.

Mesmo diante desta desvantagem, o benefício obtido pelo baixo custo de aplicação (elimina-se custos como os de impressão, postagem, digitação, transporte e custo de entrevistador), a rapidez de obtenção de respostas, a facilidade de processamento posterior e a possibilidade de dar continuidade a cada manifestação, de forma personalizada, tornam esta a melhor alternativa em relação às demais.

Pesquisa de Satisfação

A definição para a satisfação é a avaliação pós-consumo relacionada ao atendimento das expectativas em relação ao desempenho de um determinado produto ou serviço, resultando em um sentimento de prazer ou desapontamento. (KOTLER; KELLER, 2006; BACKWELL; MINIARD; ENGEL, 2008).

A pesquisa de satisfação, segundo Rossi e Slongo (1998), é um sistema de administração de informações para captar a voz dos clientes através de seu ponto de vista, captando a qualidade externa (desempenho) da instituição e com a indicação de caminhos para decisões futuras.

Há diversos modelos de pesquisa de satisfação utilizados ao redor do mundo, tanto no ambiente privado, quanto no público. As principais diferenças estão na possibilidade de medição única (com uma única pergunta), ou dupla (com duas perguntas separadas para medir a expectativa e a satisfação).

Para a avaliação de serviços públicos, a **medição dupla** mostra-se mais vantajosa porque considera que os respondentes, mesmo de forma inconsciente, façam uma comparação entre as suas expectativas e a avaliação da resposta dada à manifestação. Apenas ao fazer a medição dupla é possível confrontar as avaliações.

Além disso, com base na medição dupla, é possível identificar os serviços ou aspectos destes que se apresentam prioritários para serem melhorados.

A principal desvantagem da medição dupla está em sua complexidade e maior tempo na avaliação. Contudo, considera-se que é mais intuitiva, a proposta da pesquisa é revelada aos respondentes e pode auxiliar para que se sintam mais compreendidos.

Modelos de pesquisa de satisfação

A escolha aqui proposta tem como base a análise de três modelos de pesquisa de satisfação que podem ser aplicados para a avaliação de serviços públicos:

- A. SERVQUAL
- B. Net Promoter Score (NPS)
- C. Common Measurements Tool (CMT)

A. O modelo **SERVQUAL**, desenvolvido por Berry, Parasuraman e Zeithaml (1994) é composto por 22 itens que estão relacionados a 5 dimensões (tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia).

- A tangibilidade está relacionada à aparência do ambiente e aos aspectos físicos do serviço.
- A confiabilidade é a capacidade de prestar corretamente e com acurácia o serviço, de acordo com o combinado.
- A capacidade de resposta leva em consideração a prontidão para atender.
- A segurança refere-se ao conhecimento, à cortesia e à capacidade de construir uma relação de segurança.
- A empatia volta-se à atenção individualizada, ao tratamento cordial e de cuidado.

As principais vantagens do modelo SERVQUAL são a comparação das expectativas com as percepções dos respondentes e a possibilidade de medir a importância dada às 5 dimensões. As desvantagens são o maior tempo de preenchimento e de avaliação, além da impossibilidade de ser aplicado para todos os serviços.

B. O segundo modelo analisado, **Net Promoter Score (NPS)** (Reichheld, 2003) é baseado em uma única questão sobre a lealdade do respondente: O quanto você estaria disposto(a) a recomendar este produto / serviço a um amigo ou colega?

Considera-se neste modelo o uso de uma escala de 0 a 10 e as respostas são agrupadas em 3 segmentos: Promotores (respostas 9 e 10); Neutros (respostas 7 e 8) e Detratores (respostas 0 a 6)³. Ao subtrair o percentual das respostas de Detratores do percentual de respostas de Promotores, obtém-se o NPS, que pode variar de -100% a +100% (maiores índices indicam maior score de lealdade).

A principal vantagem deste modelo está na captura da potencial recomendação dos serviços através de uma única questão.

Entretanto, o fato de reduzir o estudo em um único número pode ser a sua principal desvantagem, pois este deve ser comparável a outros números para que o significado faça sentido. No mercado privado poderia ser utilizado na comparação entre competidores ou na medição em intervalos regulares dos próprios serviços prestados.

³ Tradução livre para o português das palavras *promoters* (promotores), *passives* (neutros) e *detractors* (detratores).

C. O terceiro modelo, *Common Measurements Tool* (CMT), (Schmidt, Faye, 1998), lançado no Canadá, com base na experiência com servidores públicos, trabalha com 5 elementos na pesquisa (expectativas, percepções, satisfação, importância e prioridade de melhorias) através de 5 dimensões dos serviços (capacidade de resposta, credibilidade, acesso e facilidades, comunicações e custos).

Além das perguntas de satisfação geral para cada uma das dimensões, o respondente avalia a satisfação e a importância de alguns fatores que fazem parte de cada dimensão. Ao término da avaliação de cada dimensão, o respondente também elenca qual dos fatores que precisaria de prioridade em melhorias. Em sua versão original, toda a pesquisa é realizada com mais de 115 questões.

Trata-se de um modelo bastante completo, abrangente e acionável, entretanto, requer mais tempo e atenção na avaliação, além da necessidade de entendimento de cada fator, o que torna complexa a sua aplicação via internet.

Modelo proposto

O modelo proposto para a pesquisa de satisfação considera uma adaptação do *Common Measurements Tool* (CMT) e do *SERVQUAL*. Abrange perguntas de satisfação com o atendimento recebido pelo serviço de ouvidoria, de transparência e acesso à informação, bem como avalia alguns fatores de desempenho e permite que o respondente elucide de forma aberta sua satisfação ou insatisfação.

Modelo do questionário

Neste modelo, considera-se uma apresentação inicial e as seguintes perguntas:

A. Seção Apresentação (o modelo apresentado é o da Ouvidoria (SOU). Nos anexos serão apresentados os modelos de SIC e da Central 155)

Como você avalia nosso trabalho? Precisamos saber para melhorarmos cada vez mais!

Para isso, basta responder algumas perguntas.

Para responder, considere o atendimento que nossa Ouvidoria (ou, em caso de SIC, “nosso Sistema de Informação ao Cidadão”, ou “nossa Central 155”) deu à sua manifestação: {conteúdo da manifestação}

A sua participação é muito importante para melhorar os serviços públicos do Ceará!

B. Seção Perguntas Satisfação e Expectativas

1. Utilizando uma escala de 1 a 5, indique o quanto você ficou satisfeito:

	Totalmente insatisfeito			Totalmente satisfeito	
	1	2	3	4	5
a. Em geral com o Serviço de Ouvidoria para este atendimento	1	2	3	4	5
b. Com o tempo de retorno da resposta	1	2	3	4	5
c. Com a forma com que o atendente compreendeu o seu pedido	1	2	3	4	5
d. Com as informações e necessidades que nos apresentou	1	2	3	4	5

2. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:

Muito baixa Muito alta

1 2 3 4 5

3. Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi:

Muito pior do que eu esperava Muito melhor do que eu esperava

1 2 3 4 5

4. O que você não gostou ou achou que podemos melhorar em nosso atendimento?

C. Seção Encerramento

Suas respostas nos ajudarão a melhorar o serviço público!

Escolha das escalas

O uso de uma escala de classificação por itens como a **Likert** (MALHOTRA, 2006) é a melhor indicada para o problema. Além de ser amplamente utilizada, é fácil de ser construída e compreendida pelos respondentes. Neste tipo de escala, uma descrição ou número é associada a cada categoria.

Não há um número ótimo de categorias a serem utilizadas, mas as práticas sugerem entre cinco e nove categorias. Weijters, Cabooter e Schillewaert (2010) apresentam sugestões de uso de escalas e consideram que para a população em geral, é melhor o uso de menos categorias, especialmente cinco pontos e rotulados.

Para a pesquisa, segue-se a sugestão de Rossi e Slongo (1998) para uso de **cinco pontos de escala**, com os extremos rotulados (por exemplo, 1 corresponde a totalmente insatisfeito a 5 corresponde a totalmente satisfeito). Ao oferecer cinco categorias, segundo eles, o respondente tem alternativas para expressar total ou parcial satisfação, neutralidade e total ou parcial insatisfação.

O uso de uma **escala equilibrada** de comparação, com um número ímpar é mais indicada pois há respondentes que podem ficar **neutros** ou **indiferentes**.

A rotulação das categorias dos extremos e o uso de adjetivos adequados podem influenciar a distribuição das respostas. Opta-se pelo uso de âncoras fortes (1= totalmente insatisfeito e 5= totalmente satisfeito) para reduzir ambiguidades e distribuições uniformes.

Momento de aplicação

A aplicação pode ser programada para ser disponibilizada logo após dada a resposta à manifestação ou na mesma data. A aplicação da pesquisa no prazo de até 1 dia (máximo) é considerada mais adequada para permitir uma resposta mais fidedigna. Caso não seja possível pelo canal utilizado, recomenda-se a aplicação no prazo de até 3 dias.

Para a definição do prazo mínimo alerta-se que, dependendo do tipo de manifestação, por exemplo reclamação ou solicitação, há possibilidade da avaliação da pesquisa, a depender da área finalística ou da frustração do cidadão pela resposta oferecida contrária ao que desejava, sofrer influência negativa quando respondida imediatamente após o retorno. Por outro lado, no caso do serviço público, essa solução pode ser a que maior proporção de respondentes pode gerar.

Amostra e Indicadores de Pesquisa

Uma população é a soma dos elementos que compartilham alguma característica em comum para o problema em questão.

Esta pesquisa tem como objetivo obter informações sobre uma população específica: cidadãos-usuários que receberam atendimento do serviço de ouvidoria, transparência e acesso à informação da CGE e demais setoriais/órgãos. Estas informações podem ser obtidas através de um censo ou de uma amostra.

No caso do censo, envolve a enumeração completa dos elementos de uma população e os parâmetros são calculados de forma direta. Apresenta as desvantagens de requerer maior tempo, maiores custos em erros de amostragem e não favorecer a atenção a casos individuais.

Para o escopo desta pesquisa, o uso de uma **amostra**, ou subgrupo de uma população, mostra-se suficiente, devido às vantagens de: dar atenção aos casos individuais, necessitar de um orçamento menor, apresentar custos de erros de amostragem baixos e um menor prazo de coleta de dados.

A técnica de amostragem com abordagem *bayesiana* é mais comumente utilizada em pesquisas de mercado. É diferente das amostragens com ou sem reposição, em que é definido se os elementos podem ou não ser inclusos em uma amostra mais de uma vez. Nesta técnica, os elementos que serão objetos das inferências são escolhidos sequencialmente, para a seguir serem calculadas as estatísticas amostrais.

São utilizadas características amostrais denominadas estatísticas para realizar inferências sobre os parâmetros populacionais.

O tamanho da amostra refere-se ao número de elementos a serem incluídos na pesquisa.

Para a produção de indicadores agregados, considera-se a amostra mínima de 30 respondentes por tipo de manifestação por órgão/setorial.

Dada as diferenças na natureza das manifestações, sugere-se analisar por tipo de manifestação. Por exemplo, manifestações de reclamação e solicitação tendem a ter índices de satisfação menores em relação a manifestações de elogios e sugestões.

Uma setorial/órgão com mais reclamações pode ter um índice geral menor pela natureza da manifestação.

Um dos indicadores da pesquisa pode ser obtido através da (média da satisfação geral por tipo de manifestação por setorial/órgão) – (média da satisfação geral por tipo de manifestação em todas as setoriais/órgãos):

Preparação dos dados

Antes de analisar os dados, é necessário um preparo dos mesmos que envolve uma fase de planejamento e execução com as seguintes etapas:



A. Plano de Análise

É um documento criado antes do início da coleta de dados para gerar as diretrizes da preparação dos dados até a análise final. Inclui as etapas e os principais responsáveis por cada uma, o cronograma planejado, um plano de codificação e um plano de processamento e análise.

B. Verificação de Questionários

Logo após o início da coleta de dados, faz-se a verificação dos questionários. Esta etapa é importante para verificar, a partir do primeiro lote de questionários respondidos, se há qualidade, se o preenchimento está completo e para modificar o plano de trabalho de coleta, caso seja necessária alguma ação corretiva. Este processo deve ser feito até o final da coleta de dados.

Durante esta etapa considera-se também a organização dos questionários, seja na enumeração de cada um, bem como na identificação e correção de problemas relativos às exigências de amostragem (ex. adicionar entrevistas para representar uma setorial específica).

Após a leitura das respostas das questões abertas deve-se revisar o plano de codificação inicial e realizar ajustes necessários no livro de códigos que auxiliarão os codificadores em seu trabalho. É importante que os códigos abertos sejam relevantes para o processo de análise final.¹

¹ VOSGERAU; POCRIFKA e SIMONIAN (2016), associando a técnica de análise de conteúdo (Bardin, 2010) aos ciclos de codificação (Saldaña, 2013), com o uso do software ATLAS.ti (não gratuito), acabam detalhando formas de codificação de respostas a perguntas abertas. Disponível em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rist/n19/n19ao8.pdf> e <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rist/n19/n19ao8.pdf>

C. Processamento de Dados

Para realizá-lo é necessário antes fazer a limpeza de dados para verificar com detalhes a consistência de respostas faltantes e tratá-las de forma a minimizar impactos na leitura dos dados.

O processamento de dados deve ser feito com base nas especificações criadas previamente no plano de processamento. Neste plano, alguns ajustes devem ser feitos de forma a melhorar a qualidade do processo analítico. Em perguntas que utilizam a escala Likert de 5 pontos, dependendo do processo de análise escolhido, é preciso fazer uma transformação de escala de forma a assegurar uma comparabilidade e medição de escalas distintas. O processo mais comum de transformação é o de padronização. Neste processo, faz-se a subtração da média de amostragem e a divisão pelo desvio-padrão. *Exemplo: nos itens a, b, c e d da primeira pergunta, atribui-se à resposta "1", que significa totalmente insatisfeito, atribui-se Zero como pontuação. Para 2: 25; para 3: 50, para 4: 75 e para 5 (Totalmente satisfeito): 100 pontos.*

D. Escolha da estratégia para análise

O objetivo desta etapa é fornecer informações para auxiliar na abordagem do problema. As escalas de medida utilizadas influenciam sobre a escolha das técnicas estatísticas.

Há técnicas estatísticas univariadas quando há uma única medida de cada elemento na amostra ou que são estudadas de forma isolada e há técnicas multivariadas quando há duas ou mais medidas de cada elemento e são analisadas de forma simultânea. Nestas últimas, é possível concentrar-se nos graus de relacionamento entre elas.

No caso do estudo em questão, as **técnicas multivariadas** por meio de **técnicas de dependência** de mais de uma variável dependente são as indicadas. Há também técnicas de interdependência, mas estas são utilizadas quando o foco é examinar a interdependência de variáveis ou da semelhança interobjetos.

Uma das formas de analisar os graus de relacionamento é utilizar a **análise de correlação**. Esta é uma técnicas estatísticas mais utilizadas em pesquisa de marketing porque resume a intensidade de associação entre duas variáveis métricas com a possibilidade de determinar se há uma relação linear entre elas.

Conforme o modelo proposto do questionário da pesquisa em questão, há a possibilidade de apurar esta intensidade de associação entre os três fatores de satisfação (tempo, compreensão do atendente e confiança na informação) com a satisfação geral.

O coeficiente de Correlação Linear de Pearson (r) é uma medida que varia de -1 a $+1$. O coeficiente fornece informação do tipo de associação das variáveis através do sinal:

- Se r for positivo, existe uma relação direta entre as variáveis (valores altos de uma variável correspondem a valores altos de outra variável);
- Se r for negativo, existe uma relação inversa entre as variáveis (valores altos de uma variável correspondem a valores baixos de outra variável);
- Se r for nulo ou aproximadamente nulo, significa que não existe correlação linear.

De forma prática, o fator de maior correlação é de maior impacto na satisfação e quando melhorado, a satisfação geral deve melhorar também. Da mesma forma, fatores com baixa correlação têm menor impacto na satisfação geral.

Forma de apresentação dos resultados

Uma forma de apresentar o resultado entre o grau de satisfação geral versus grau de expectativa seria através de um gráfico de pontos (Scatterplot). Neste gráfico, cada ponto representa um par observado dos valores de duas variáveis.

- Priorizar: setores com baixa satisfação e com alta expectativa. Estes setores devem ser priorizados nas ações para alavancar a satisfação, pois dada a alta expectativa, há maior chance de ruídos na sociedade, reclamações e boca a boca negativo.
- Planejar: setores com baixa satisfação e baixa expectativa. Como não esperam muito do setor, a baixa satisfação não decepciona. Ações para aumentar a satisfação devem ser tomadas e podem ser de médio prazo.
- Manter com atenção: setores com alta expectativa e alta satisfação. Deve haver uma atenção contínua nestes setores para que a satisfação não seja reduzida. A queda na satisfação pode gerar ruídos uma vez que a expectativa é grande. Estes setores também podem ser destacados na comunicação do governo.
- Manter e destacar: setores com alta satisfação e baixa expectativa. A queda na satisfação destes setores pode não ter grande impacto. Caso sejam destacados nas comunicações, pode haver aumento da expectativa em relação a eles e, posteriormente, deverão ter a satisfação mantida com atenção (passam para o quadrante azul).



Um dos pontos de atenção é considerar que, dadas as diferenças na natureza das manifestações, pode ser relevante analisar por tipo de manifestação. Por exemplo, manifestações de reclamação e solicitação tendem a ter índices de satisfação menores em relação a manifestações de elogios e sugestões.

Uma setorial/órgão com mais reclamações pode ter um índice geral menor pela natureza da manifestação.

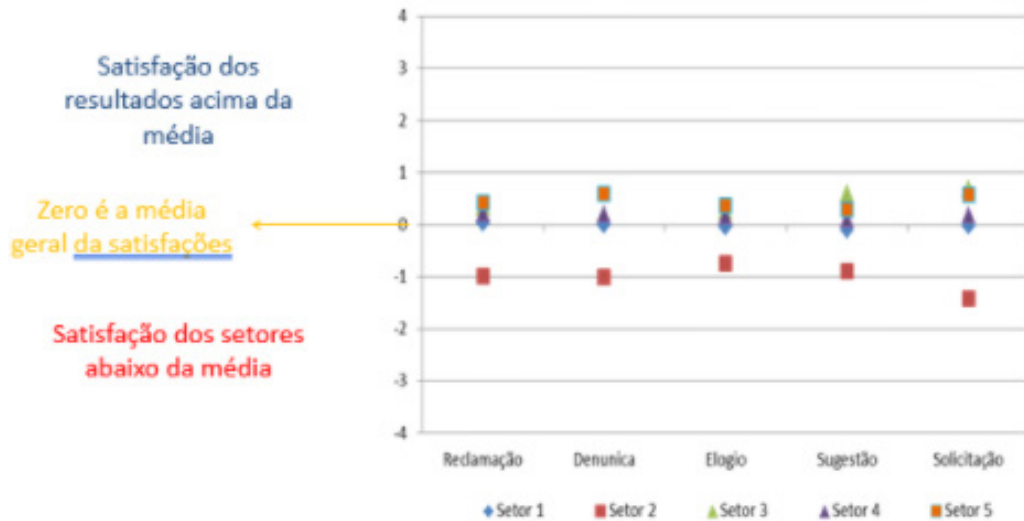
Recomenda-se o acompanhamento - trimestral, por exemplo - das manifestações através da medição das médias.

Um dos indicadores da pesquisa pode ser obtido através da (média da satisfação geral por tipo de manifestação por setorial/órgão) – (média da satisfação geral por tipo de manifestação em todas as setoriais/órgãos):

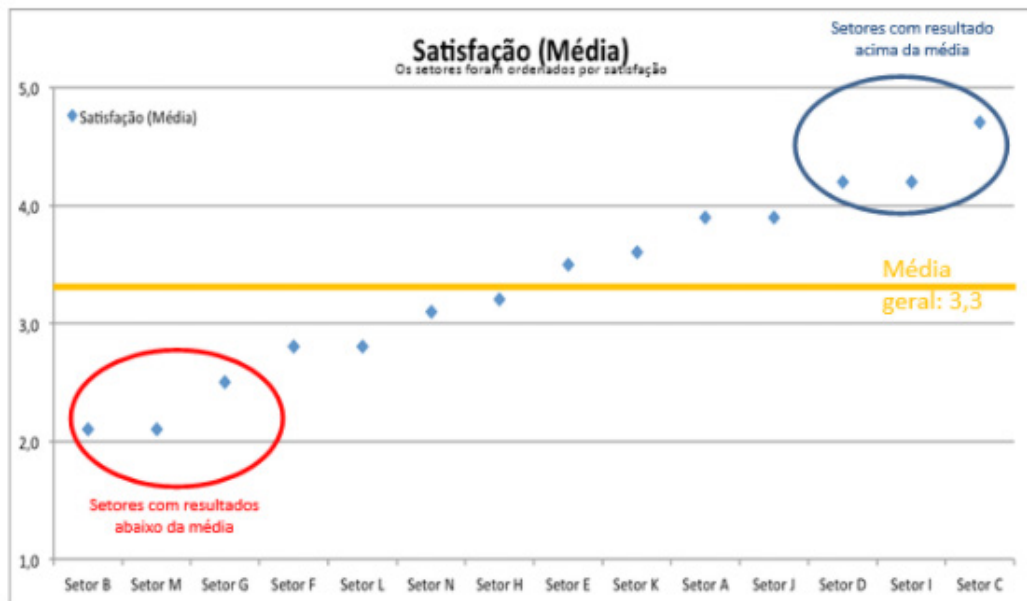
Médias	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Solicitação
Média geral	x1	x2	x3	x4	x5
Média setor 1	x1s1	x2s1	x3s1	x4s1	x5s1
Média setor 2	x1s2	x2s2	x3s2	x4s2	x5s2
Média setor 3	x1s3	x2s3	x3s3	x4s3	x5s3
Média setor 4	x1s4	x2s4	x3s4	x4s4	x5s4
Média setor 5	x1s5	x2s5	x3s5	x4s5	x5s5

	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Solicitação
Setor 1	x1s1-x1	x2s1-x2	x3s1-x3	x4s1-x4	x5s1-x5
Setor 2	x1s2-x1	x2s2-x2	x3s2-x3	x4s2-x4	x5s2-x5
Setor 3	x1s3-x1	x2s3-x2	x3s3-x3	x4s3-x4	x5s3-x5
Setor 4	x1s4-x1	x2s4-x2	x3s4-x3	x4s4-x4	x5s4-x5
Setor 5	x1s5-x1	x2s5-x2	x3s5-x3	x4s5-x4	x5s5-x5

No gráfico abaixo, observa-se que o Órgão/ Setor 2 tem resultados abaixo da média. Os Órgãos / Setores 3 e 5 resultados acima da média e os Órgãos / Setores 1 e 4 estão na média.



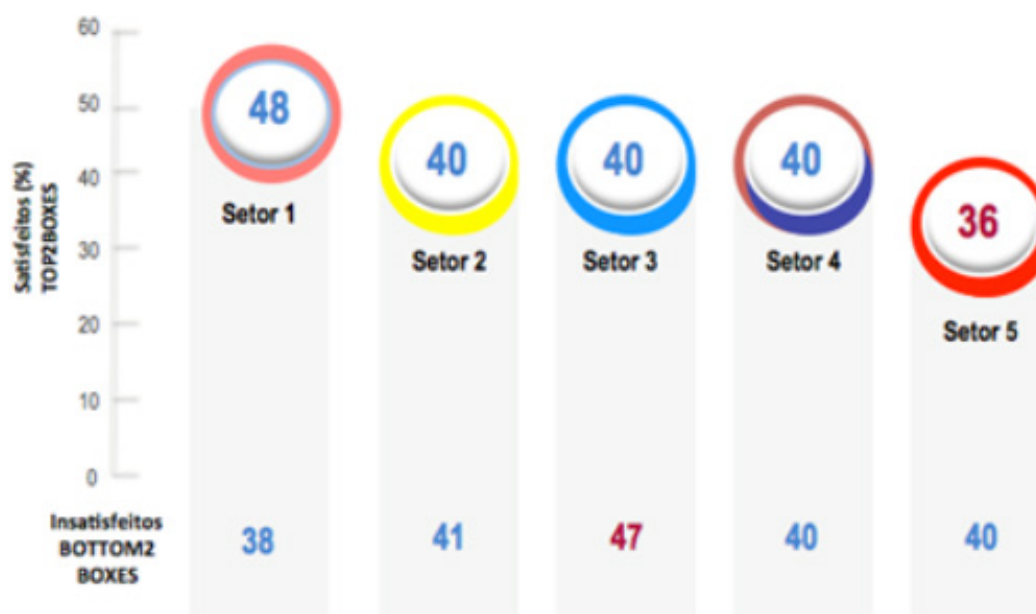
A mesma análise pode ser feita substituindo o ZERO pela média, conforme o gráfico a seguir:



Outra maneira de apresentar os dados pode ser através do percentual de Satisfação.

É comum, nestes casos, apresentar índices agrupados da seguinte forma:

- Satisfeitos (Top2Boxes) => resultado da somatória das avaliações positivas (Satisfeitos + Totalmente Satisfeitos)
- Insatisfeitos (Bottom2Boxes) => resultado da somatória das avaliações negativas (Insatisfeitos + Totalmente Insatisfeitos)
- É fazer uma transformação de escala, em que:
 - Totalmente Insatisfeito = 0%
 - Insatisfeito = 25%
 - Nem Satisfeito Nem Insatisfeito = 50%
 - Satisfeito = 75%
 - Totalmente Satisfeito = 100%



Além da média, as análises podem ser feitas também considerando o percentual de Insatisfeitos + Muito Insatisfeitos por manifestação em cada setor.

Trata-se de medições simples de serem geradas e que permitem o acompanhamento de eventual sazonalidade do tipo de

manifestação e/ou avaliação para administração dos processos futuros de cada setorial/órgão.

Antes de definir a melhor forma de apresentação de dados, recomenda-se a avaliação prévia dos resultados da pesquisa durante o processo de coleta. Eventualmente, há casos em que já nos primeiros dias ou meses (dependendo da amostra) percebe-se que as médias entre os setores são muito parecidas mesmo com testes estatísticos e é necessário utilizar outra forma de apresentação. Assim como pode ocorrer durante o processo analítico que, ao utilizar a apresentação em percentual com Top2Boxes não sejam encontradas diferenças estatísticas entre estes percentuais dos setores e decida-se utilizar, por exemplo, a avaliação máxima (TopBox = Totalmente Satisfeito) como referência de comparação.

A escolha pela forma de apresentação deve levar em consideração, principalmente, o planejamento e as ações a serem implementadas, que podem ser elaboradas com base nos resultados dos primeiros meses de coleta.

Recomenda-se também a avaliação anual utilizando os mesmos parâmetros para a criação de uma base histórica e para auxiliar no planejamento de ações.

Recomendações para processos de melhoria contínua

No futuro, será possível acompanhar o agrupamento das respostas das questões abertas para verificar a possibilidade ou necessidade de incorporar novos fatores de alta relevância para medição.

Além disso, outras ações integradas poderão ser realizadas no futuro, levando em consideração a experiência dos cidadãos no contato com as setoriais/órgãos.

Uma das propostas é realizar *workshops* de *service design sprint* (design de serviços) com *stakeholders* (servidores de algumas setoriais/órgãos, cidadãos, gestores, empresas privadas), em busca de melhorias em um processo específico que seja considerado desafiante, que gere altos custos, ou grande número de reclamações, por exemplo: diminuir o tempo médio (e, possivelmente, o tempo de limite legal) para que a ouvidoria responda ao cidadão-usuário.

Um formato recomendado para o exemplo em questão costuma ser realizado em cinco dias, com duração de oito horas diárias, por meio de mini atividades em formato dinâmico.

É composto normalmente por quatro a cinco grupos de quatro pessoas, em uma unidade específica piloto ou próxima (ex. hospital de emergência) com equipe de experts em design de serviços que atuam como facilitadores.

Durante este período, o workshop é preparado para mapear os principais problemas, pesquisar e validar junto aos cidadãos as principais necessidades, decidir entre o grupo as áreas e ações prioritárias, prototipar uma solução em cada mini grupo e testá-la com os cidadãos.

Ao término dos cinco dias, o resultado do teste dos protótipos de cada mini grupo são apresentados e são consideradas melhorias, reavaliações entre todos os participantes do workshop.

Ações, tarefas e responsabilidades são traçadas com base em um cronograma gerencial para que determinado processo ou serviço seja melhorado.

Mockups da pesquisa de satisfação e painéis estatísticos

Pesquisa

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

OUVIDORIA DIGITAL

ACESSO À INFORMAÇÃO

Ouvidoria / Manifestação 1234

Resposta(s)

Descrição da manifestação/solicitação

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut sit amet fermentum felis. Ut cursus bibendum eros, eu semper dolor tempus ullamcorper. Cras massa lorem, molestie sagittis dignissim quis, pulvinar sed eros. Fusce eu elit odio. Quisque ut ullamcorper arcu. Curabitur a tincidunt orci, eget vestibulum arcu. Sed tellus ante, hendrerit ac nisl vel, aliquam posuere erat. Nullam ut metus consequat, volutpat lectus a, ultricies odio. Cras sagittis elit nibh, in condimentum arcu laoreet vitae. Vivamus lobortis nec magna eu mattis. Nulla facilisi. Sed nec scelerisque tellus. Ut in fermentum neque.

DETRAN Resposta à manifestação
Em 03/11/2017 às 18:23
Resposta enviada ao cidadão


Reabrir manifestação




Quisque et elit velit. Morbi eget lobortis tortor. Suspendisse et auctor lacus. Nam efficitur massa risus, lobortis vulputate ex lacinia at. Donec pulvinar sed eros sit amet tincidunt. Aenean aliquet vitae lacus at vulputate. Proin in mi at risus malesuada dapibus. Pellentesque quis dignissim velit. Aenean id odio nulla.

Avalie o atendimento respondendo a Pesquisa de Satisfação

Responder pesquisa

Pesquisa em um chamado de Ouvidoria:








Ouvidoria / Manifestação 1234

Resposta(s)

Descrição da manifestação/solicitação

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut sit amet fermentum felis. Ut cursus bibendum eros, eu semper dolor tempus ullamcorper. Cras massa lorem, molestie sagittis dignissim quis, pulvinar sed eros. Fusce eu elit odio. Quisque ut ullamcorper arcu. Curabitur a tincidunt orci, eget vestibulum arcu. Sed tellus ante, hendrerit ac nisl vel, aliquam posuere erat. Nullam ut metus consequat, volutpat lectus a, ultricies odio. Cras sagittis elit nibh, in condimentum arcu laoreet vitae. Vivamus lobortis nec magna eu mattis. Nulla facilisi. Sed nec scelerisque tellus. Ut in fermentum neque.

 **DETRAN** Resposta à manifestação

Em 03/11/2017 às 18:23

Resposta enviada ao cidadão

Quisque et elit velit. Morbi eget lobortis tortor. Suspendisse et auctor lacus. Nam efficitur massa risus, lobortis vulputate ex lacinia at. Donec pulvinar sed eros sit amet tincidunt. Aenean aliquet vitae lacus at vulputate. Proin in mi at risus malesuada dapibus. Pellentesque quis dignissim velit. Aenean id odio nulla.

Reabrir manifestação

Pesquisa de Satisfação

QUESTÃO N. 1

Utilizando a escala de 1 a 5, indique o quanto você ficou satisfeito:

a. Em geral com o Serviço de Ouvidoria para este atendimento

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

b. Com o tempo de retorno da resposta

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

c. Com a forma com que o atendente compreendeu o seu pedido

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

d. Com as informações e necessidades que nos apresentou

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

QUESTÃO N. 2

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:

1	2	3	4	5
MUITO BAIXA			MUITO ALTA	

QUESTÃO N. 3

Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:

1	2	3	4	5
MUITO PIOR DO QUE EU ESPERAVA			MUITO MELHOR DO QUE EU ESPERAVA	

QUESTÃO N. 4


O que você não gostou ou achou que podemos melhorar em nosso atendimento?

Descreva sua avaliação no atendimento

300 caracteres restantes

Cancelar


Enviar pesquisa






Manifeste-se na Ouvidoria!

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

Pesquisa em um chamado de Acesso à Informação:

 GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ


 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
 OUVIDORIA DIGITAL
 ACESSO À INFORMAÇÃO

Serviço de Informação / Manifestação 1234

Resposta(s)

Descrição da manifestação/solicitação

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut sit amet fermentum felis. Ut cursus bibendum eros, eu semper dolor tempus ullamcorper. Cras massa lorem, molestie sagittis dignissim quis, pulvinar sed eros. Fusce eu elit odio. Quisque ut ullamcorper arcu. Curabitur a tincidunt orci, eget vestibulum arcu. Sed tellus ante, hendrerit ac nisl vel, aliquam posuere erat. Nullam ut metus consequat, volutpat lectus a, ultricies odio. Cras sagittis elit nibh, in condimentum arcu laoreet vitae. Vivamus lobortis nec magna eu mattis. Nulla facilisi. Sed nec scelerisque tellus. Ut in fermentum neque.



DETRAN Resposta à manifestação
Em 03/11/2017 às 18:23
[Resposta enviada ao cidadão](#)

Reabrir manifestação

Quisque et elit velit. Morbi eget lobortis tortor. Suspendisse et auctor lacus. Nam efficitur massa risus, lobortis vulputate ex lacinia at. Donec pulvinar sed eros sit amet tincidunt. Aenean aliquet vitae lacus at vulputate. Proin in mi at risus malesuada dapibus. Pellentesque quis dignissim velit. Aenean id odio nulla.

Pesquisa de Satisfação

QUESTÃO N. 1

Utilizando uma escala de 1 a 5, indique o quanto você ficou satisfeito:

a. Em geral com o Serviço de Informação para este atendimento

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

b. Com o tempo de retorno da resposta

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

c. Com a forma com que o atendente compreendeu o seu pedido

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

d. Com as informações e necessidades que nos apresentou

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

QUESTÃO N. 2

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:

1	2	3	4	5
MUITO BAIXA			MUITO ALTA	

QUESTÃO N. 3

Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:

1	2	3	4	5
MUITO PIOR DO QUE EU ESPERAVA			MUITO MELHOR DO QUE EU ESPERAVA	


QUESTÃO N. 4

O que você não gostou ou achou que podemos melhorar em nosso atendimento?

Descreva sua avaliação no atendimento

300 caracteres restantes


Cancelar
Enviar pesquisa






Manifeste-se na Ouvidoria!

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

Pesquisa em um chamado vinculado à Central 155:








Central 155 / Manifestação 1234

Resposta(s)

Descrição da manifestação/solicitação

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut sit amet fermentum felis. Ut cursus bibendum eros, eu semper dolor tempus ullamcorper. Cras massa lorem, molestie sagittis dignissim quis, pulvinar sed eros. Fusce eu elit odio. Quisque ut ullamcorper arcu. Curabitur a tincidunt orci, eget vestibulum arcu. Sed tellus ante, hendrerit ac nisl vel, aliquam posuere erat. Nullam ut metus consequat, volutpat lectus a, ultricies odio. Cras sagittis elit nibh, in condimentum arcu laoreet vitae. Vivamus lobortis nec magna eu mattis. Nulla facilisi. Sed nec scelerisque tellus. Ut in fermentum neque.



DETRAN Resposta à manifestação

Em 03/11/2017 às 18:23

Resposta enviada ao cidadão

Reabrir manifestação

Quisque et elit velit. Morbi eget lobortis tortor. Suspendisse et auctor lacus. Nam efficitur massa risus, lobortis vulputate ex lacinia at. Donec pulvinar sed eros sit amet tincidunt. Aenean aliquet vitae lacus at vulputate. Proin in mi at risus malesuada dapibus. Pellentesque quis dignissim velit. Aenean id odio nulla.

Pesquisa de Satisfação

QUESTÃO N. 1

Utilizando a escala de 1 a 5, indique o quanto você ficou satisfeito:

a. Em geral com o atendimento recebido

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

b. Com o tempo de retorno da resposta

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

c. Com a forma com que o atendente compreendeu seu chamado

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

d. Com as informações e necessidades que nos apresentou

1	2	3	4	5
TOTALMENTE INSATISFEITO			TOTALMENTE SATISFEITO	

QUESTÃO N. 2

Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade da Central 155 era:

1	2	3	4	5
MUITO BAIXA			MUITO ALTA	

QUESTÃO N. 3

Agora você avalia que o serviço realizado pela Central 155 foi:

1	2	3	4	5
MUITO PIOR DO QUE EU ESPERAVA			MUITO MELHOR DO QUE EU ESPERAVA	

QUESTÃO N. 4


O que você não gostou ou achou que podemos melhorar em nosso atendimento?

Descreva sua avaliação no atendimento

300 caracteres restantes

Cancelar

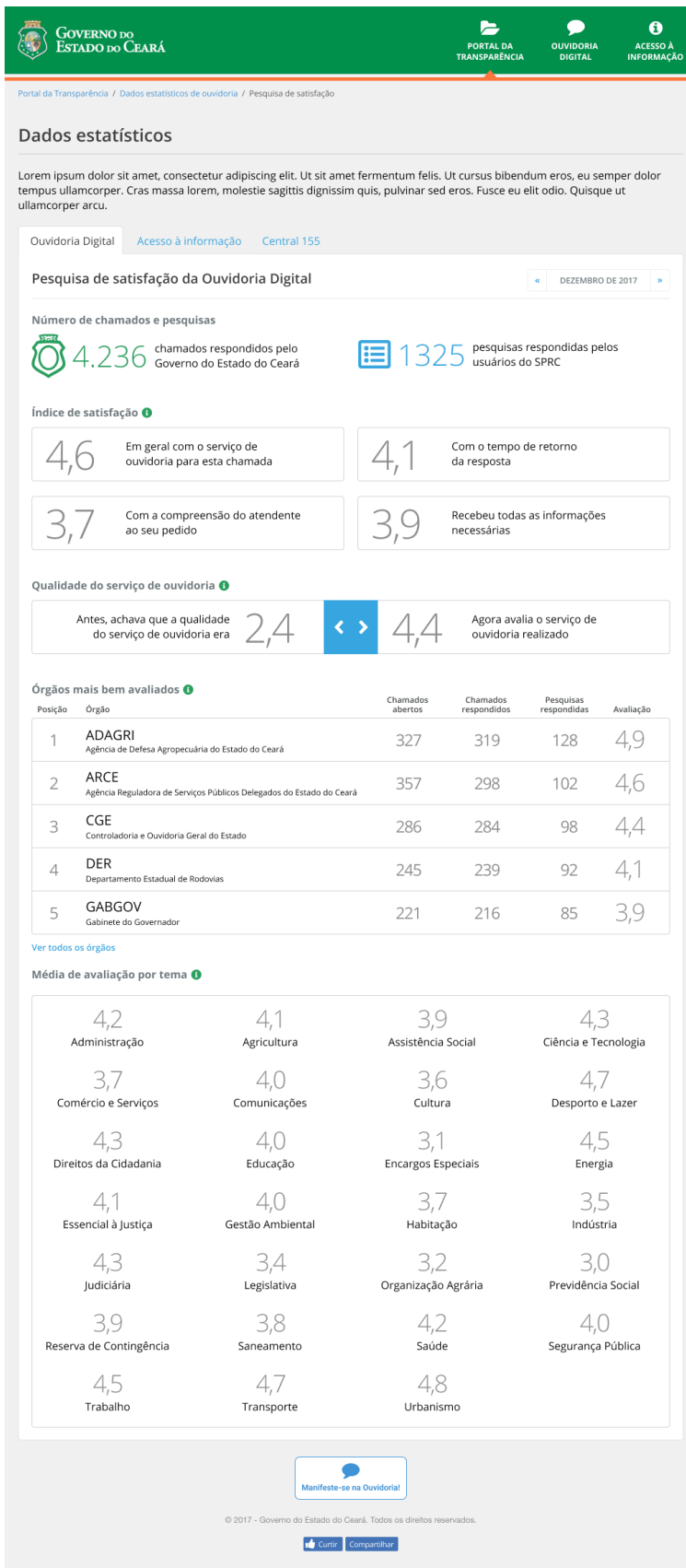
Enviar pesquisa

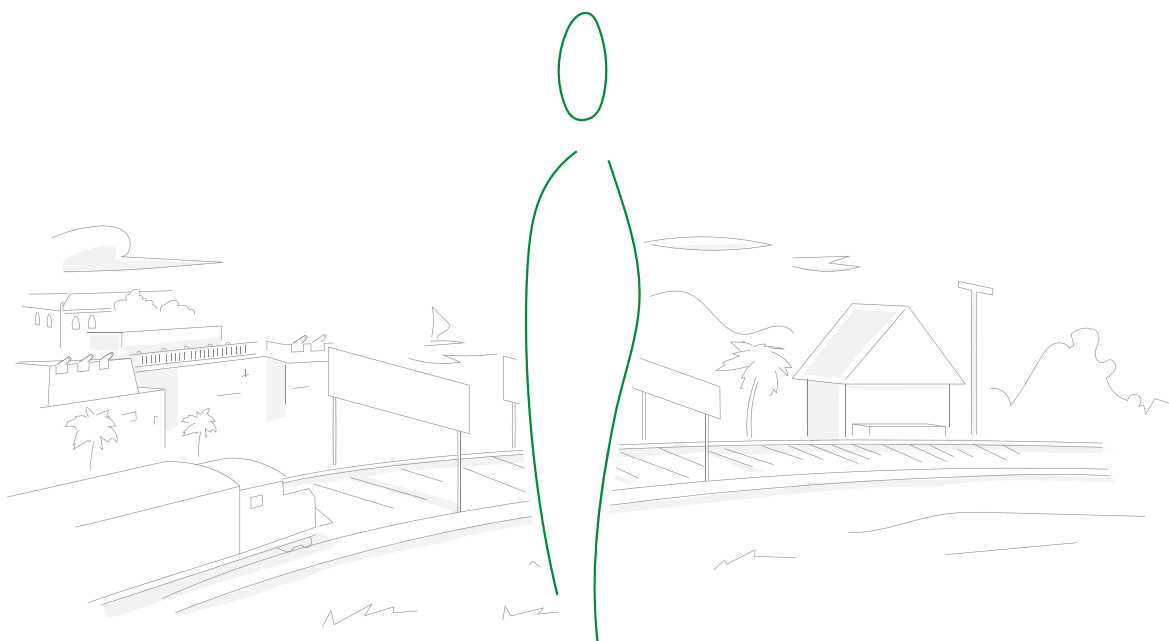


Manifeste-se na Ouvidoria!

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

Painel estatístico





DADOS LEGADOS DE SIC E SOU

Lista de Siglas

CGE. Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará

SPRC. Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

SIC. Serviço de Informação ao Cidadão

SOU. Sistema de Ouvidoria

Glossário

Dados legados. São bases de dados (SQL), cujo conteúdo são os chamados de SIC e SOU.

Matriz de-para. Relação entre os atributos do modelo de dados legado e do modelo de dados do SPRC.

Modelo de dados. Conjunto de entidades, atributos e relações presentes em um conjunto de dados.

Resumo

Neste documento é apresentada análise sobre o modelo de dados do atual sistema de SIC/SOU adotado pela CGE. O objetivo da análise é compreender como importar os dados legados para a nova estrutura do SPRC. Para tanto, foi construída uma matriz de-para que indica a relação entre os atributos do modelo de dados legados e do modelo adotado no SPRC. Antes, porém, de apresentar a mencionada matriz, são discutidas as diretrizes que devem orientar o processo de análise dos modelos e a importação dos dados no SPRC. Cumpre ressaltar que trata-se de uma análise descritiva, ao mesmo tempo objetiva, dos modelos de dados. Não está inclusa uma análise quantitativa dos registros.

Introdução

O SPRC é o sistema integrado de relacionamento do Estado do Ceará. Ele congrega Transparência, Acesso à Informação, Ouvidoria e Participação Cidadã em um artefato tecnológico único e fundamental para operacionalizar políticas públicas de controle social, elevando o Estado e a Sociedade a patamares mais elevados de cidadania, democracia e controle.

No entanto, esse relacionamento não começou com o SPRC. Na verdade, é justo o oposto. O Estado se relaciona com o cidadão desde sua mais tenra idade. No caso do SPRC, os sistemas de Ouvidoria, SIC e Transparência existem e são efetivos: estão em produção. Produzem, portanto, dados derivados desse relacionamento. Um caso específico são os chamados de Ouvidoria.

Assim, uma das tarefas do projeto SPRC consiste em avaliar a viabilidade técnica e realizar a importação de dados legados. Este relatório contempla a análise das entidades, atributos e relações pertinentes ao processo de importação dos dados legados. Em outras palavras e sinteticamente: busca-se entender o mapeamento semântico entre os dados. Porém, antes de realizar o mapa de-para é preciso definir premissas técnicas para garantir a qualidade e efetividade do processo.

Premissas

Abaixo, são apresentadas as premissas da análise apresentada:

- a) Restringir a análise para permitir o processo de importação da maior quantidade possível de dados legados;
- b) Somente serão importados os dados que apresentarem estratégias viáveis de compatibilização;
- c) Um dado legado, para ser importado, deve ser logicamente consistente no universo do SPRC;
- d) Dados legados que não apresentam consistência lógica e nem uma estratégia viável de adequação, não serão importados.

Regras de compatibilização dos modelos

Um registro no SPRC para um chamado SOU ou uma solicitação SIC é constituído por regras de consistência. Para um chamado ser logicamente válido, é preciso respeitar as regras. Abaixo, uma síntese das regras do modelo de chamado no SPRC:

Presença

- :answer_phone se o meio de retorno escolhido for telefone;
- :answer_address_street, :answer_address_number, :answer_address_zipcode, :answer_address_neighborhood se o meio de retorno escolhido for carta;
- :answer_twitter se o meio de retorno for twitter;
- :answer_facebook se o meio de retorno for facebook;
- :ticket_type tipo do ticket;
- :answer_type se o ticket não for anônimo;
- :description se o ticket não for denúncia;
- :denunciation_description se for uma denúncia;
- :sou_type se o ticket for do tipo SOU;
- :person_type se o usuário for identificado;
- :organ se o ticket não for denúncia ou não for "não sei o órgão";
- :organ se o ticket for filho;
- :department se é sub-rede, conheço o órgão e não é denúncia;
- :name a menos que seja anônimo ou attendance_sic_completed?
- :email se o tipo de retorno for por e-mail;
- :deadline se o chamado está aberto, em progresso no ciclo do chamado.

Formato e regras de negócio

- CPF precisa ser válido;
- Número do protocolo é único em todo o sistema;
- Não pode haver tickets filhos para órgãos iguais;
- Um ticket não pode ser pai dele mesmo;
- Um ticket filho não pode possuir filhos;

Matriz de-para

A simbologia utilizada na coluna "Atributo SPRC" é a seguinte:

"-" indica que o atributo existe no modelo legado e não existe no SPRC;

"?" indica que há dúvidas sobre a semântica do atributo.

Atributo no schema legado	Atributo no SPRC
dsc_titulo	-
dth_registro	created_at
dth_finalizacao	responded_at
dsc_texto_manifestacao	description
dsc_resp_complementar	?
dsc_protocolo	protocol
-	composed_protocol
dsc_senha	password
num_prazo	deadline
flg_status	internal_status
flg_anonimo	anonymous
dsc_local_toten	?
dsc_resposta_manifestacao	comments.description
isn_funcao	-
isn_usuario	?
isn_situacao_manifestacao	?
isn_canal_entrada	used_input
isn_apuracao	?
isn_subfuncao	-
isn_manifestante	created_by_id

Atributo no schema legado	Atributo no SPRC
isn_setorial	organ_id
isn_atendente	created_by_id
isn_preferencia_resposta	answer_type
isn_tipo_manifestacao	sou_type
isn_classificacao	classification_id
flg_tipo_denuncia	denunciation_type
isn_usuario_cadastro	?
isn_status_solicitacao_informacao	?
isn_classificacao_informacao	?
dsc_recurso	?
isn_conselhoestadual	?
isn_comitesetorial	?
isn_comitegestor	?
flg_invalidada	internal_status
flg_sem_orgao	unknown_organ
flg_gera_custo	?
flg_custo_pago	?
vlr_custo_servico	?
flg_arca_custo	?
flg_tipo_observacao	?
isn_entidade_denuncia	?
flg_outros_poderes	classification

O atributo **isn_canal_entrada** define o meio de entrada no modelo de dados legados. A depender do conteúdo desse atributo, algumas validações são habilitadas no SPRC. Durante a construção do importador, os chamados deverão ser segmentados por tipo de entrada e será feita uma verificação de consistência.

Outro atributo importante é o **isn_preferencia_resposta**. A depender de seu valor (exemplo: "Carta"), então algumas validações são ativadas no modelo do SPRC, como o endereço, por exemplo.

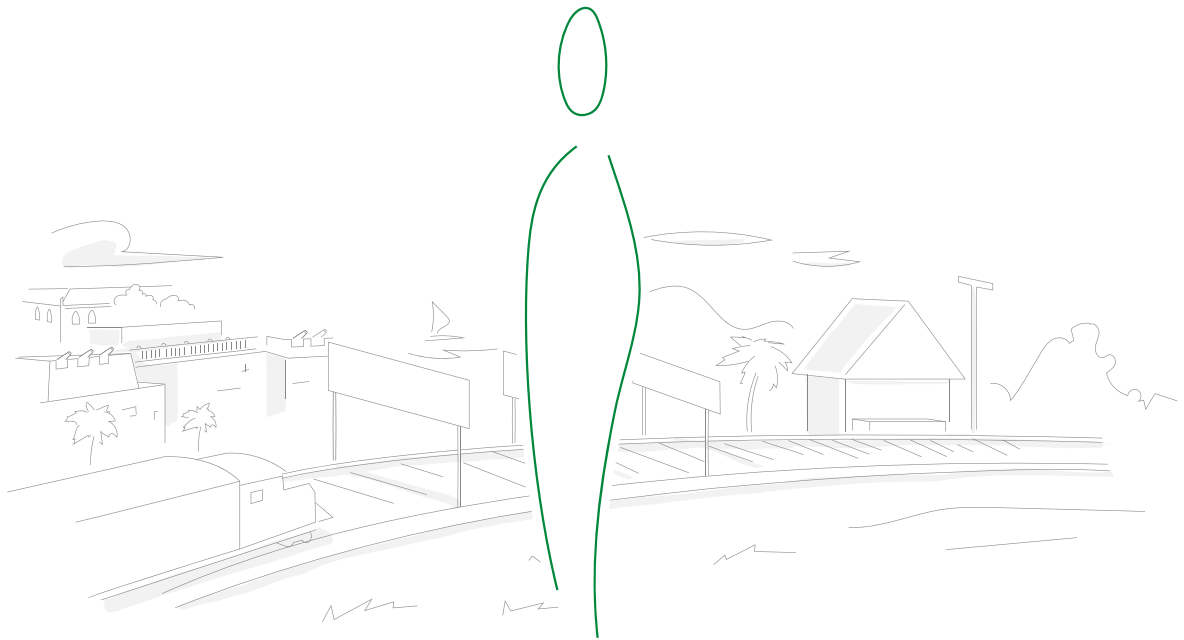
No modelo de dados legado não existe o conceito de usuário com conta no sistema. Todos os chamados são acompanhados por protocolo, podendo ser identificado ou anônimo. Assim, é muito provável que todos os chamados do legado sejam divididos em anônimos ou identificados no SPRC.

Com relação ao atributo **ticket_type** do SPRC, ele será preenchido com base nas tabelas "**tb_manifestacao**". Não está claro, no entanto, qual o atributo utilizado para essa diferenciação.

Outra dúvida é como reutilizar o protocolo do legado. No SPRC o protocolo é gerado sequencialmente e o legado possui protocolos alfanuméricos. Uma saída é criar uma coluna nova no SPRC para representar e guardar o protocolo do legado, mas, ainda assim, criar um novo protocolo no SPRC.

Próximos passos

Após a compreensão do mapa de atributos o próximo passo é empreender a tarefa de quantificar os dados da base de dados legado e realizar a importação dos registros logicamente consistentes e que possuem uma óbvia e simples estratégia de adequação. O critério de aceite dessa tarefa é visualizar dados legados importados em produção, com consistência lógica garantida, exceto os dados que sejam inviáveis e inconsistentes logicamente. Para cada decisão de integração a Caiena consultará a CGE, fará a exposição da inconsistência e a decisão será tomada para viabilizar a importação.



HACKATHON DA INTELIGÊNCIA CIDADÃ

Introdução

A participação dos cidadãos na construção de ferramentas que possam facilitar a comunicação com o governo é de suma importância para estimular um relacionamento transparente entre esses dois agentes. Este é, também, um meio para que os cidadãos exerçam o controle social do Estado.

Foi com esse intuito que se idealizou e planejou o Hackathon da Inteligência Cidadã, que tinha como mote reunir estudantes, profissionais e demais cidadãos interessados em criar propostas inovadoras de interpretação e visualização de dados públicos do Estado do Ceará. O evento foi dividido em uma fase à distância e outra presencial. Para esta última etapa, está programada também a escolha e premiação das equipes vencedoras. O evento final será realizado no próximo dia 27 de janeiro de 2018, na Universidade Estadual do Ceará (UECE).

A organização foi feita pela Caiena e a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). A Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE), a Secretaria da Educação do Governo do Estado do Ceará (SEDUC) e a Universidade Estadual do Ceará (UECE) atuaram em parceria com a organização do Hackathon durante todas as fases da competição.

Momentos e fases

- Definição do projeto Hackathon da Inteligência Cidadã (Caiena e CGE): agosto de 2017;
- Estudos e referências (Caiena): entre agosto e setembro de 2017;
- Refinamento do projeto (Caiena e CGE): outubro (planning);
- Reunião (Caiena e CGE) com os primeiros parceiros UECE e ETICE): outubro de 2017 com primeira definição de data final – 16 de dezembro;
- Redefinição de data da final (Caiena, CGE, Seduc e UECE): 27 de janeiro;
- Finalização de formulário de inscrição, regulamento e material de comunicação: dezembro de 2017;
- Abertura oficial das inscrições: 4 de dezembro de 2017;

- Disseminação pública (Assessoria de Comunicação da CGE e Comunicação da Caiena): 5 de dezembro de 2017;
- Período de inscrições: 4 de dezembro a 4 de janeiro;
- Período de envio de proposta para pré-qualificação: 5 a 12 de janeiro de 2018. O prazo para envio das propostas seria prorrogado até o dia 14 de janeiro de 2018;
- Análise das propostas enviadas e anúncio dos finalistas: 15 a 17 de janeiro de 2018;
- Evento final: 27 de janeiro de 2018 (a acontecer).

Objetivo

Estimular que mais cidadãos utilizem e “traduzam” dados públicos massivos para conscientização e controle social. Os esforços foram concentrados para atrair universitários e alunos das Escolas Estaduais de Educação Profissionais do Ceará (EEEPs - Seduc) para montarem equipes e submeterem projetos que, por meio de ferramentas tecnológicas baseadas em interfaces digitais (softwares, sites, apps, chatbots etc) pudessem traduzir e facilitar o acesso e uso dos dados pelos cidadãos.

Além de programadores, o Hackathon da Inteligência Cidadã (HIC) visou atrair pessoas em geral, com ideias que pudessem ser viabilizadas. Por essa razão, projetos que não incluíssem desenvolvimento de sistema também foram aceitos.

Com o objetivo de atrair gerações diferentes, materiais de divulgação foram distribuídos entre os participantes do Ceará Científico 2017 e também para os estudantes das Escolas Estaduais de Educação Profissional do Ceará, além da coordenação das universidades e faculdades com cursos na área de tecnologia, em Fortaleza. Por tal razão, definiu-se duas categorias de participação: a Geral, em que qualquer equipe poderia se candidatar, e a Estudantil, voltada exclusivamente para alunos do Ensino Médio. Os prêmios para as categorias Geral e Estudantil foram especificados, respectivamente, em R\$4.000 (1º lugar) e R\$3.000 (2º lugar); e em R\$1.500 (1º lugar) e R\$1.000 (2º lugar).

Critérios para avaliação na pré-qualificação

Todas as equipes inscritas tiveram sua proposta entregue ao comitê avaliador que analisou os projetos a partir de quatro critérios, que recebiam uma pontuação de 0 a 10. São eles:

1. Relevância: o potencial de impacto da solução em prol da cidadania, da inclusão, da melhoria do serviço público e do controle social;
2. Criatividade: o quanto a ideia é inovadora e se destaca em relação às práticas já existentes;
3. Design: o quanto a solução proposta é simples, intuitiva e amigável para os cidadãos com relação ao aspecto funcional;
4. Viabilidade: o quanto a proposta é condizente e viável com a realidade da estrutura dos dados abertos do Governo do Estado do Ceará.

Regras, metas e resultados

- Foi estabelecido que as equipes poderiam ter um mínimo de dois a cinco membros;
- A Caiena e a CGE definiram como meta receber um mínimo de 20 inscrições. As inscrições chegaram a 36 (total de 89 pessoas), sendo quatro equipes exclusivamente com adolescentes e jovens do Ensino Médio (três EEETs e uma escola privada de Canindé);
- Conforme o regulamento, 10 propostas foram classificadas para o evento final, sendo seis na Categoria Geral e quatro na Estudantil.
- A Comissão Organizadora foi formada por Ítalo Brígido, da CGE, e Nilson Vieira Oliveira e Paulo Latância, da Caiena.
- Formaram o júri de pré-qualificação, pela CGE, Larisse Moreira e Marcos Henrique de Almeida. Pela Caiena foram: Bruna Galichio, Caio Marques, Eduardo Assis, Hugo Pereira, Giuliana Wolf, Paulo Latancia, Nilson Oliveira e Thaís Jorge.

- O Júri Final é constituído pelos especialistas da Caiena: Caio Marques, Eduardo Assis, Hugo Pereira, Fabiano Angélico, Luciana Zaffalon e Sérgio Praça. Pela CGE: Ítalo Brígido, José Benevides Lobo Neto e Marcos Henrique de Almeida. Poderão ainda ser convidados para participar do Juri Final representantes dos parceiros (ETICE, Seduc e UECE), bem como outras pessoas identificadas pelos organizadores (Caiena e CGE) como relevantes para avaliar os projetos.

Classificados

Categoria Geral

- José Alan Firmiano Araújo e João Lenon Farias Santos;
- Matheus Santos Araújo, Xênia Beatriz Rodrigues Marques, Ivo Aguiar Pimenta, Edson Rodrigo Pinheiro Moreira e Francisco José Cardoso da Conceição;
- Glauton Cardoso Santos e Johnny Alves de Assis;
- Mateus Gomes Macário e Felipe da Silva Costa;
- Claudio Germano da Costa Pereira, Alexander Ponce, Denise Bezerra Marcelo, Camila Mamede Ponce e Eric Alberto Silva;
- Crislânio de Souza Macêdo, Elida Correia da Silva e Ticiania Linhares Coelho da Silva.

Categoria Ensino Médio

- Gabriel Lucas Rocha Moreira e Mariana Alves Ramos;
- Emanuel Elias Silva Castelo e Ana Beatriz Magalhães Carvalho;
- Adrian Maycon Lemos Silva e Francisco Hudney Ferreira da Silva;
- Thiago Viana Alencar Oliveira e Lucas Sipriano de Carvalho.

Bases de Dados

Foi estabelecido que, para concorrer ao Hackathon da Inteligência Cidadã, todas as equipes deveriam utilizar ao menos uma das bases de dados fornecida pelo concurso. Abaixo estão especificadas todas as fontes de dados disponibilizadas aos participantes:

- Dicionário de dados;
- Despesas por Nota de Empenho: Para onde vai o dinheiro investido pelo Governo;
- Servidores Públicos: Dados sobre a remuneração de servidores públicos;
- Contratos e Convênios: Quais serviços foram contratados, quanto será pago, quanto já foi pago, data de conclusão etc;
- Obras: Acompanhamento da execução física das obras do Governo. O que já foi feito, o que falta fazer etc.

Perguntas e respostas sobre o Hackathon da Inteligência Cidadã

O que é?

O Hackathon da Inteligência Cidadã é um concurso para criação de propostas inovadoras de interpretação e visualização dos dados abertos do Governo do Estado do Ceará por meio de ferramentas tecnológicas fundamentadas em interfaces digitais (softwares, sites, apps, chatbots etc), que traduzam e facilitem o acesso e uso dos dados pelos cidadãos.

A primeira etapa do Hackathon aconteceu à distância: as propostas foram enviadas pela internet para a comissão julgadora avaliar. Dez equipes finalistas foram selecionadas para a segunda etapa do concurso (sendo seis da categoria geral e quatro da categoria estudantil). Nessa fase, cada equipe finalista apresentará sua proposta presencialmente. Veja mais detalhes na seção "Momentos e Fases".

Quem pode participar?

Qualquer cidadão que se sinta capaz de propor novas formas de se interpretar e visualizar os dados abertos do Governo do Estado do Ceará. As inscrições puderam ser feitas em equipes de 2 (dois) a 5 (cinco) integrantes, em duas categorias:

- Estudantes (ensino médio): equipes que sejam compostas integralmente por estudantes do ensino médio de instituições de ensino públicas ou privadas;
- Geral: equipes que sejam compostas por qualquer outra formação.

As equipes devem criar propostas que entreguem um alto valor, como por exemplo: aplicativos para celular, sites para visualização de dados e chatbots em redes sociais para envio de informações.

A implementação de códigos não é obrigatória, embora seja um diferencial nos critérios de avaliação. A maneira de apresentar a proposta fica a critério do grupo, podendo ser por meio de protótipos, esquemas, infográficos, vídeos etc.

Quem custeou o Hackathon da Inteligência Cidadã?

A principal patrocinadora do evento é a empresa Caiena Tecnologia e Design, que está desenvolvendo o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC). A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), órgão que gere o projeto, e o Banco Mundial, financiador do SPRC, também são realizadores do Hackathon.

Além da Caiena, da CGE e do Banco Mundial, o Hackathon está sendo realizado com fundamental empenho e colaboração dos parceiros Etice, Seduc e UECE.

Quem está desenvolvendo, gerindo e financiando o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará?

O SPRC está sendo desenvolvido pela Caiena Tecnologia e Design, sob gestão da contratante, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). O projeto é financiado pelo Banco Mundial, no âmbito do Projeto de Apoio ao Crescimento Econômico com Redução das Desigualdades e Sustentabilidade Ambiental do Estado do Ceará - Programa para Resultados (PforR).

Os projetos criados pelas equipes que participarem do Hackathon poderão ser usados como produto ou subproduto do contrato da Caiena com a CGE e o Banco Mundial?

Não. O contrato da Caiena com o Governo não prevê a utilização de qualquer projeto criado durante o Hackathon e, portanto, os projetos não poderão estar entre os produtos entregáveis da Caiena ao Estado do Ceará. Já a organização do Hackathon em si é um produto a ser entregue pela Caiena. Os demais produtos e subprodutos desenvolvidos e em desenvolvimento pela Caiena estão detalhados no Plano de Trabalho Revisado. Há ainda dois

aditivos (o 3 e o 4), que tratam dos produtos e subprodutos bem como do cronograma de suas entregas.

Onde posso consultar o contrato da Caiena com o Estado do Ceará?

O contrato de desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará está disponível no Blog do Projeto, criado para dar visibilidade ao processo de desenvolvimento e às entregas. Nele, é possível ter acesso integral aos produtos e subprodutos entregues nos ciclos do SPRC.

Qual é o propósito do Hackathon da Inteligência Cidadã?

O propósito do Hackathon da Inteligência Cidadã, definido entre a CGE e a Caiena, é aumentar o número de pessoas fazendo uso dos dados públicos do Estado do Ceará, como acadêmicos e demais pesquisadores, ONGs, investidores, jornalistas, lideranças políticas e cívicas.

O Hackathon foi pensado para concretizar uma das principais metas do projeto SPRC: ampliar o número de cidadãos, dentro e fora do Ceará, que fazem consultas e pedidos de informação de dados públicos do Ceará. Tal meta tem uma relação especial com o propósito maior de reforçar o controle social sobre o setor público do Poder Executivo do Ceará.

Como citado no regulamento, os melhores projetos serão destacados pelo Portal da Transparência do Estado do Ceará, a partir de 2018, como soluções de controle social produzidas pela sociedade civil.

Essa deve ser apenas a primeira edição do Hackathon da Inteligência Cidadã. A CGE pretende tornar o evento permanente, com regularidade anual em seu calendário de atividades públicas. O Governo do Ceará visa com isso atrair equipes competidoras do Brasil e exterior.

Mas o Estado do Ceará já possui portal de dados abertos. Então, qual a razão da contratação da Caiena pela CGE e Banco Mundial para desenvolver o SPRC?

O Poder Executivo do Estado do Ceará de fato já está entre as unidades federativas do Brasil classificadas como “Nota Máxima”, com 10, na Escala Brasil Transparente (EBT), da Transparência e Controladoria-Geral da União. A EBT ranqueia o nível de cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei 12.527 de novembro de 2011, pelos Municípios, Estados e Distrito Federal. No entanto, o Banco Mundial e o Estado do Ceará têm a pretensão de levar a qualidade da transparência, acesso à informação,

ouvidoria e controle social do Estado para os mais elevados patamares entre as experiências governamentais globais. Além desses pontos, é intenção do Estado e do Banco Mundial aprimorar os canais de relacionamento com o cidadão ao mesmo passo em que os diversifica, oferecendo à sociedade ferramentas específicas para exercer o controle social.

Por essa razão e como explicitado no Contrato e documentação do processo de concorrência, o SPRC visa:

- Integrar os sistemas de Ouvidoria (Portal SOU) entre as 66 setoriais do Estado;
- Elevar o padrão da experiência de uso e ampliar o número de manifestações de pedidos de informação (SIC), do uso dos dados públicos da transparência do Estado e dos chamados de ouvidoria para reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou solicitação ao Estado;
- Ampliar os recursos disponíveis aos cidadãos em geral para acesso aos dados públicos do Ceará a fim de permitir um controle social frente ao Estado.

Vi entre as bases de dados disponibilizadas para as equipes concorrentes informações sobre servidores, despesas, contratos, convênios e obras do Estado. Mas não identifiquei bases de dados sobre ouvidoria no site atual da CGE. Pretendo utilizá-los no projeto que estou criando para concorrer no Hackathon da Inteligência Cidadã. Os dados sobre Ouvidoria ficarão disponíveis?

O regulamento do Hackathon da Inteligência Cidadã estabelece como regra que pelo menos uma das bases de dados oferecidas no site do concurso seja utilizada. No entanto, os realizadores têm a liberdade de ampliar – jamais de reduzir – o número de bases de dados oferecidas durante a fase de inscrição (todas as equipes inscritas receberão alertas por e-mail caso esse tipo de acréscimo ocorra). Caso alguma equipe tenha demandas específicas de dados para desenvolver um projeto para concorrer no Hackathon, pode efetuar o pedido pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), assim como qualquer cidadão. Isso posto, os concorrentes devem ter em mente que:

- O atendimento de um pedido formal no SIC tem prazos de resolução que não estão atrelados aos prazos do Hackathon da Inteligência Cidadã;
- As equipes devem obrigatoriamente utilizar pelo menos uma das bases de dados oferecidas pelo Hackathon da Inteligência Cidadã, ainda que tenham outras bases de dados à disposição.

No blog do SPRC, vi postagens que mostram diversas demonstrações públicas do projeto (em Fortaleza, no Vapt-Vupt Antônio Bezerra e no Instituto dos Cegos. No interior, no Vapt-vupt Cariri, em Juazeiro do Norte) e encontros entre as equipes da CGE e da Caiena com lideranças civis e comunicadores, como no Crato. Isso quer dizer que o projeto já estava pronto desde a primeira demonstração pública?

Não. A metodologia sugerida no contrato e adotada pela Caiena na execução do projeto é o Scrum. As Metodologias Ágeis estão entre as mais utilizadas e bem-sucedidas no Brasil e no mundo. Seu uso crescente nos contratos para desenvolvimentos pelo setor público suscitou um Acórdão (2314/2013) do Tribunal de Contas da União (TCU) baseado em experiências efetivas de contratos realizados. Coerente com a metodologia e com a proposta da Caiena, com a validação da CGE e do Banco Mundial, o cidadão é a razão e tem papel central nos desenvolvimentos a partir da adequação e formulação de melhorias e de incrementos a partir de testes de uso entre diferentes públicos. Nesse sentido, após a fase exaustiva do projeto que envolveu mapeamento dos fluxos e estruturas atuais, de pesquisa de campo por ampla área do estado ouvindo cidadãos de diferentes perfis (as equipes viajaram por 25 municípios do Ceará e entrevistaram 70 cidadãos, do campo e da cidade), coletadas 8.400 respostas em uma pesquisa via web realizada entre o final de fevereiro e início de abril de 2017, foi desenvolvida uma primeira versão do SPRC para analisar a experiência de uso pelos cidadãos e também por técnicos públicos de SOU e SIC nas setoriais do Estado do Ceará.

A entrega final, prevista para março de 2018, contemplará todas as melhorias feitas a partir dos testes realizados ao longo do projeto, incluindo aqueles feitos via internet e com o uso do Hotjar por cidadãos e técnicos públicos na versão de demonstração mais atual. Ainda, todos os produtos entregues com detalhes sobre o desenvolvimento estão disponíveis no Blog do projeto para consulta.

Anexos

Anexo 1 - Formulário de inscrição dos grupos

Seção 1 de 6

Inscrição da equipe – Hackathon da Inteligência Cidadã

Confira o regulamento e todas as informações sobre o concurso: <http://ceara.caiena.net/hackathon>
Clique no botão abaixo para continuar.

Endereço de e-mail *

Endereço de e-mail válido

Este formulário coleta endereços de e-mail. [Alterar configurações](#)

Após a seção 1 [Continuar para a próxima seção](#)

Seção 2 de 6

Integrante 1 (responsável pela equipe)

Descrição (opcional)

Nome completo *

Texto de resposta curta

CPF (apenas números) *

Texto de resposta curta

Município de residência *

Texto de resposta curta

Endereço de residência *

Texto de resposta curta

CEP de residência (apenas números) *

Texto de resposta curta

Complemento do endereço de residência

Texto de resposta curta

Tipo de instituição a qual está vinculado *

Instituição de ensino (ensino médio)

Instituição de ensino (ensino superior)

Empresa, ONG, instituição privada etc. (profissionais)

Outros...

Nome da instituição *

Texto de resposta curta

Curso (apenas se for estudante)

Texto de resposta curta

E-mail para contato *

Texto de resposta curta

Telefone para contato (com DDD) *

Texto de resposta curta

Seção 3 de 6

Integrante 2

Descrição (opcional)

Nome completo *

Texto de resposta curta

CPF (apenas números) *

Texto de resposta curta

Município de residência *

Texto de resposta curta

Tipo de instituição a qual está vinculado *

Instituição de ensino (ensino médio)

Instituição de ensino (ensino superior)

Empresa, ONG, instituição privada etc. (profissionais)

Outros...

Nome da instituição *

Texto de resposta curta

Curso (apenas se for estudante)

Texto de resposta curta

E-mail para contato *

Texto de resposta curta

Telefone para contato (com DDD)

Texto de resposta curta

Após a seção 3 [Continuar para a próxima seção](#)

Seção 4 de 6

Integrante 3

Descrição (opcional)

Nome completo

Texto de resposta curta

CPF (apenas números)

Texto de resposta curta

Município de residência

Texto de resposta curta

Tipo de instituição a qual está vinculado

Instituição de ensino (ensino médio)

Instituição de ensino (ensino superior)

Empresa, ONG, instituição privada etc. (profissionais)

Outros...

Nome da instituição

Texto de resposta curta

Curso (apenas se for estudante)

Texto de resposta curta

E-mail para contato

Texto de resposta curta

Telefone para contato (com DDD)

Texto de resposta curta

Seção 5 de 6

Integrante 4

Descrição (opcional)

Nome completo

Texto de resposta curta

CPF (apenas números)

Texto de resposta curta

Município de residência

Texto de resposta curta

Tipo de instituição a qual está vinculado

Instituição de ensino (ensino médio)

Instituição de ensino (ensino superior)

Empresa, ONG, instituição privada etc. (profissionais)

Outros...

Nome da instituição

Texto de resposta curta

Curso (apenas se for estudante)

Texto de resposta curta

E-mail para contato

Texto de resposta curta

Telefone para contato (com DDD)

Texto de resposta curta

Após a seção 5 [Continuar para a próxima seção](#)

Seção 6 de 6

Integrante 5

Descrição (opcional)

Nome completo

Texto de resposta curta

CPF (apenas números)

Texto de resposta curta

Município de residência

Texto de resposta curta

Tipo de instituição a qual está vinculado

Instituição de ensino (ensino médio)

Instituição de ensino (ensino superior)

Empresa, ONG, instituição privada etc. (profissionais)

Outros...

Nome da instituição

Texto de resposta curta

Curso (apenas se for estudante)

Texto de resposta curta

E-mail para contato

Texto de resposta curta

Telefone para contato (com DDD)

Texto de resposta curta

Anexo 2 - Formulário de envio das propostas

Seção 1 de 3

Envio da proposta – Hackathon da Inteligência Cidadã

Esse formulário deve ser usado para o envio da proposta criada pelo seu grupo para participação no Hackathon da Inteligência Cidadã. Confira o regulamento e todas as informações sobre o concurso em <http://ceara.caiena.net/hackathon>.

Somente serão aceitas e consideradas as propostas das equipes que realizaram o cadastro entre os dias 04 de

Endereço de e-mail *

Endereço de e-mail válido

Este formulário coleta endereços de e-mail. [Alterar configurações](#)

Após a seção 1 [Continuar para a próxima seção](#)

Seção 2 de 3

Identificação da equipe

Descrição (opcional)

Nome do responsável pela equipe *

Texto de resposta curta

CPF do responsável pela equipe (somente números) *

Texto de resposta curta

Nome do integrante 2 da equipe *

Texto de resposta curta

Nome do integrante 3 da equipe

Texto de resposta curta

Nome do integrante 4 da equipe

Texto de resposta curta

Nome do integrante 5 da equipe

Texto de resposta curta

Após a seção 2 [Continuar para a próxima seção](#)

Seção 3 de 3

Envio do arquivo

É obrigatório que o arquivo esteja no formato PDF e tenha no máximo 100mb.

Envie seu PDF *

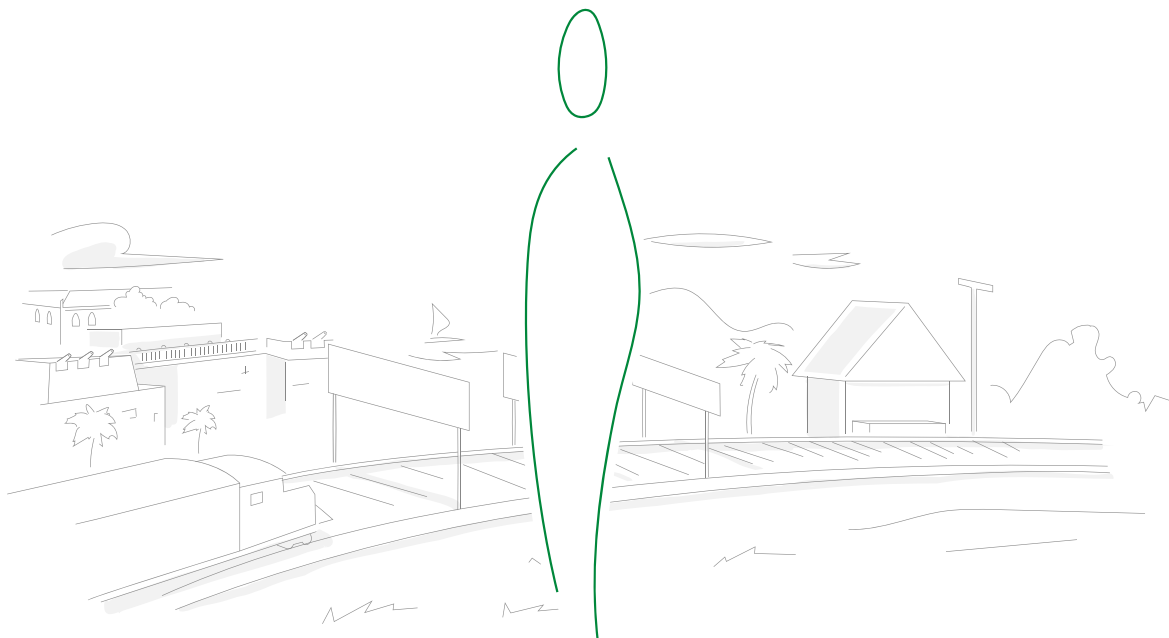
ADICIONAR ARQUIVO

Caso tenha problemas com o envio do arquivo, insira o link para download:

Texto de resposta curta

Anexo 3 - Quadro de resultados (ranking da fase classificatória)

Equipe	Bonificações			Resultados			
	Implementação (10%)	Ensino Médio Público (5%)	Heterogeneidade (0-10)	Soma Bonificada	Posição Geral	Pos. Cat. Geral	Pos. Cat. Ens Med
4	10%	5%	10	391,7	1	1	
6	10%	5%	0	374,8	2	2	
10	10%	0%	10	336,7	3	3	
12	10%	5%	10	325,3	4	4	
1	0%	5%	0	323,4	5	5	
2	0%	0%	10	303,0	6		1
9	10%	0%	0	302,5	7	6	
3	10%	5%	10	290,7	8	7	
11	0%	0%	10	284,0	9	8	
15	10%	5%	0	278,4	10		2
8	10%	0%	0	276,1	11	9	
5	0%	0%	0	269,3	12	10	
7	10%	5%	10	267,6	13		3
16	0%	5%	0	236,3	14		4
13	0%	0%	0	224,0	15	11	
14	0%	0%	0	100,0	16	12	
Total Geral				4583,7			



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:

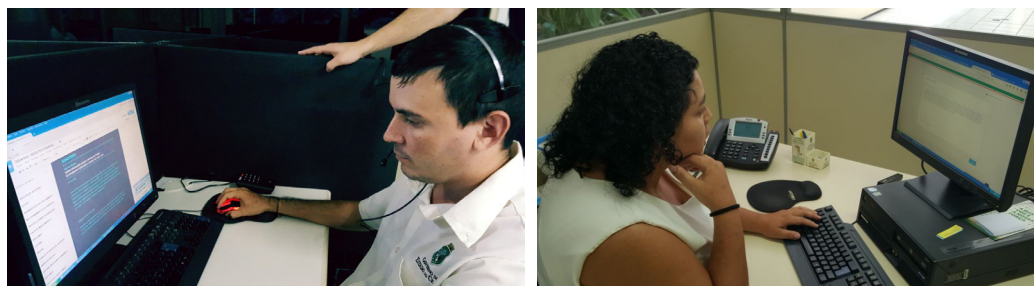
Avançar no design das ferramentas de Transparência. Proporcionar um ciclo de vida completo no atendimento de chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação. Demonstrar o Sistema para a população do interior do estado do Ceará.

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****Atividades:**

- Implementação de melhorias e correções nas ferramentas de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência para o cidadão e para os perfis administrativos.
- Acompanhamento na divulgação e inscrições da Hackathon.

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. Hackathon divulgada e com grupos inscritos.



Ciclo de trabalho a ser realizado



Ciclo de trabalho a ser realizado

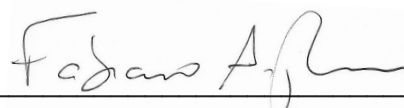
Caena Tecnologia e Design

Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão

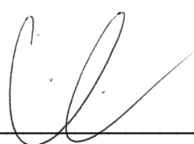
- Relatório do Ciclo de Trabalho 13 -



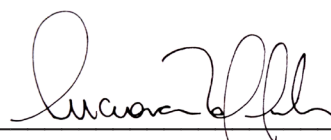
Bruno Pires de Oliveira Rigolino
Interface Gráfica e Design



Fabiano Angélico
Gerente de Projetos



Caio Miguel Marques
Especialista em Experiência do Usuário



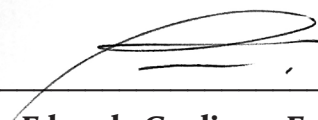
Luciana Zaffalon Leme Cardoso
Ouvidoria



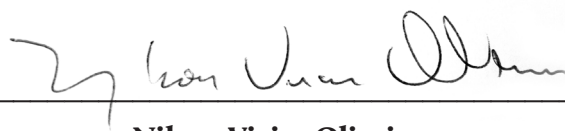
Eduardo Roque Nóbrega de Assis
Analista de TI



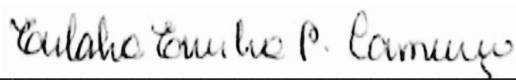
Valdir Moysés Simão
Planejamento Governamental



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
Murillo Percinotto
Paulo Latancia
Rafael Oliva
Thaís Araújo