

# Ciclo 8

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 8

Planejamento do Ciclo de Trabalho 8

Relatório da demonstração pública no Instituto dos Cegos

Relatório Preliminar de Adequação de Linguagem do Sistema

Manual de Capacitação de Transferência de Tecnologia

**D25.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema

Parte 1. Novas funcionalidades implementadas nos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação (funcionalidades administrativas)

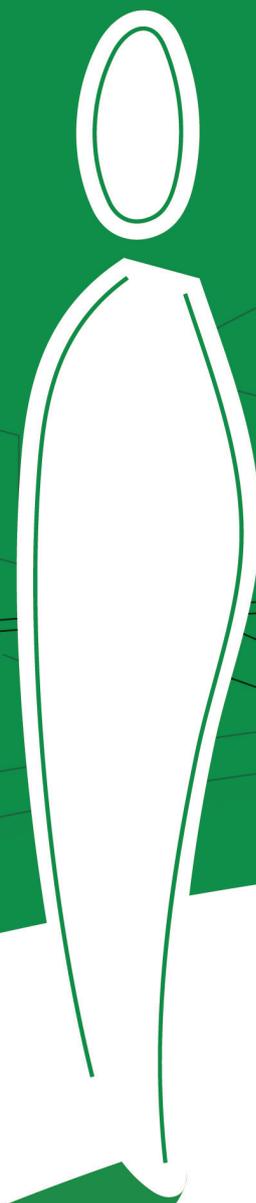
Parte 2. Segunda iteração de design das funcionalidades de visualização de dados de Transparência

**D26.** Webmobile com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência

**D27.** Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários (servidores públicos)

Projeto Hackathon

Histórico do Projeto

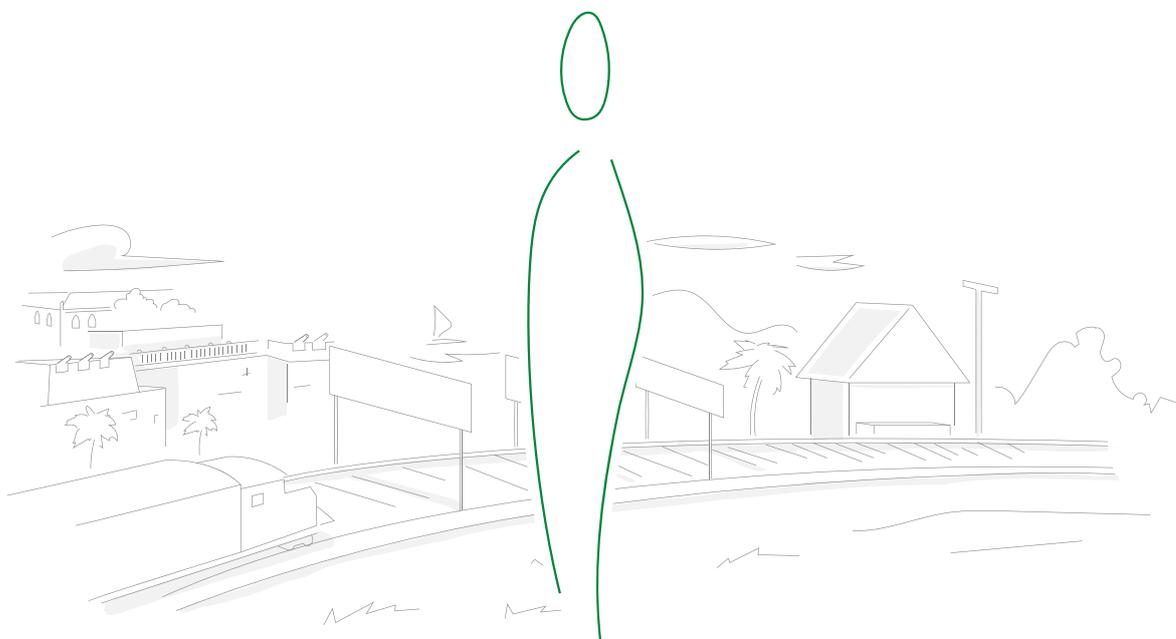


# Sumário

<b>RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 8</b>	<b>5</b>
<b>Resumo executivo</b>	<b>7</b>
<b>Planejamento e Execução do Ciclo de Trabalho 8</b>	<b>8</b>
Equipe de Design	9
Equipe de Desenvolvimento	9
<b>Produtos da presente entrega</b>	<b>10</b>
<b>Critérios de Aceite</b>	<b>11</b>
Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 8 no Plano de Trabalho Revisado	11
Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 8 após a cerimônia de planejamento	11
<b>Conclusão e próximos passos</b>	<b>12</b>
<b>PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 8</b>	<b>15</b>
<b>Histórico de Sprints</b>	<b>17</b>
Sprint 5	17
Sprint 6	17
Sprint 7	18
Sprint 8	18
<b>Anotações</b>	<b>19</b>
<b>Sprint Backlog</b>	<b>25</b>
<b>RELATÓRIO DA DEMONSTRAÇÃO PÚBLICA NO INSTITUTO DOS CEGOS</b>	<b>27</b>
<b>Introdução</b>	<b>29</b>
<b>A Demonstração</b>	<b>30</b>
<b>Conclusão</b>	<b>33</b>
<b>RELATÓRIO PRELIMINAR DE ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM DO SISTEMA</b>	<b>35</b>
<b>Introdução</b>	<b>37</b>
<b>Adequações</b>	<b>37</b>
Página "Visualização de um chamado"	37
Página "Compartilhar com outra ouvidoria"	39
Página "Invalidar chamado"	39
<b>Conclusão</b>	<b>40</b>
<b>MANUAL DE CAPACITAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA</b>	<b>41</b>
<b>Introdução</b>	<b>43</b>
<b>1. Clonar repositório</b>	<b>44</b>
<b>2. Configurações padrão (config/*.yml.sample)</b>	<b>45</b>
<b>3. Instalação de dependências</b>	<b>48</b>
<b>4. Redis (usado por Sidekiq)</b>	<b>49</b>
<b>5. Application setup</b>	<b>49</b>
<b>D25. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA</b>	
(PARTE 1 - SOU E SIC - FUNCIONALIDADES ADMINISTRATIVAS)	<b>51</b>
<b>Introdução</b>	<b>53</b>
<b>Criação de ferramentas administrativas para cadastro e edição dos itens referentes à classificação dos chamados</b>	<b>54</b>
Assuntos e subassuntos	54
Unidades e subunidades	55
Programas orçamentários	56
Tipos de serviços	57
<b>Criação de novos tipos de perfis de usuários</b>	<b>58</b>
Operador CGE	58
Operador de ouvidoria setorial	58
Operador de área interna	59

<b>Criação de status internos para os chamados</b> .....	<b>60</b>
Em preenchimento .....	60
Aguardando encaminhamento .....	60
Em atendimento – ouvidoria setorial .....	60
Em atendimento – área interna .....	60
Em validação – ouvidoria setorial .....	60
Em validação – CGE .....	60
Resposta final enviada .....	60
Chamado finalizado .....	61
Reaberto (+ nome do status para onde voltou) .....	61
Invalidado .....	61
<b>Criação de ferramentas específicas para realizar ações nos chamados</b> .....	<b>61</b>
Chamados-pais e chamados-filhos .....	63
Classificar .....	63
Compartilhar .....	65
Transferir .....	66
Encaminhar .....	67
Invalidar .....	68
Validar respostas .....	69
Reabrir .....	69
Outras funcionalidades .....	70
<b>D25. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA (PARTE 2 - TRANSPARÊNCIA)</b> .....	<b>71</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>73</b>
<b>Análise e compreensão sobre a amostra de dados de Despesas</b> .....	<b>74</b>
<b>Mockup da interface de Despesas do Poder Executivo</b> .....	<b>77</b>
<b>Mockup da interface da homepage do Portal da Transparência</b> .....	<b>79</b>
<b>Nova proposta de menus de navegação para o sistema quando logado com o perfil de administrador</b> .....	<b>81</b>
<b>D26. WEBMOBILE COM FUNCIONALIDADES DE OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA</b> .....	<b>83</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>85</b>
<b>D27. NOVAS FUNCIONALIDADES IMPLEMENTADAS PARA COLABORAÇÃO ENTRE USUÁRIOS (SERVIDORES PÚBLICOS)</b> .....	<b>87</b>
<b>Contextualização</b> .....	<b>89</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>89</b>
<b>Hierarquização nos chamados (chamados-pais e chamados-filhos)</b> .....	<b>90</b>
<b>Envolvimento das áreas internas das setoriais</b> .....	<b>91</b>
<b>Comunicação interna em um chamado</b> .....	<b>92</b>
<b>PROJETO HACKATHON</b> .....	<b>93</b>
<b>Justificativa</b> .....	<b>95</b>
<b>Desafios</b> .....	<b>95</b>
<b>Equipes multidisciplinares (mínimo 3 pessoas)</b> .....	<b>95</b>
<b>Prêmios (ideias)</b> .....	<b>96</b>
<b>Comissão da Fase Eliminatória</b> .....	<b>96</b>
<b>Comissão de julgamento final</b> .....	<b>96</b>
<b>Calendário</b> .....	<b>96</b>
<b>DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA</b> .....	<b>97</b>
<b>HISTÓRICO DO PROJETO</b> .....	<b>101</b>





# **RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 8**



## Resumo executivo

---

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades do Ciclo de Trabalho 8, pautadas pela cerimônia de planejamento e pelo Plano de Trabalho Revisado. Os maiores focos desse ciclo foram nas áreas de Ouvidoria e Acesso à Informação, especialmente com relação a novas funcionalidades implementadas na área administrativa do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) e otimização de outras já existentes. A Demonstração Pública 2 – Lançamento da Inclusão Fundamental no Instituto dos Cegos, em 27 de junho, foi também ponto fundamental para a proposição de novas ideias em relação às ferramentas de acessibilidade do Sistema.

O Plano de Trabalho Revisado previa a entrega de três produtos ao final do Ciclo de Trabalho 8:

*D25. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema;*

*D26. WebApp com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;*

*D27. Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais.*

Entre os objetivos previstos, estavam:

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

Durante a cerimônia de planejamento, realizada em 27 e 28 de junho, algumas atividades foram redefinidas, conforme preestabelecido no Termo de Referência<sup>1</sup>. De acordo com o documento, produtos, objetivos e critérios de aceite de cada Ciclo de Trabalho podem ser alterados e renomeados durante as cerimônias de planejamento, realizadas entre as equipes da Caiena e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

Por essa razão, após as reuniões entre as equipes da Caiena e da CGE nas mencionadas datas, os objetivos foram modificados pelos listados abaixo:

---

<sup>1</sup> Página 12 do Termo de Referência: "Metodologia de trabalho adotando como premissa desenvolvimento ágil mediante interação com usuários e com entregas regulares de funcionalidades, softwares e partes do sistema aos usuários finais, visando testes e evolução."

- Implementar novas funcionalidades de Ouvidoria e Acesso à Informação;
- Incrementar o ciclo de vida do atendimento de um chamado;
- Implementar ferramentas administrativas para criação de listas relacionadas às novas funcionalidades;
- Realizar segunda iteração de design para o Portal da Transparência.

Além dos objetivos mencionados anteriormente, cabe ressaltar que a proposição de melhorias e implementação de novas soluções ao Sistema é intrínseca a este Projeto. Neste contexto, a realização em 27 de junho da Demonstração Demonstração Pública 2 – Lançamento da Inclusão Fundamental no Instituto dos Cegos, na cidade de Fortaleza (CE), funcionou como importante teste das ferramentas de acessibilidade do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará. Cerca de dez cidadãos com deficiência visual participaram do evento. Nesta oportunidade, os usuários puderam registrar uma manifestação no Sistema, mostrar às equipes como acessam a internet, quais ferramentas usam e qual a sua familiaridade com o uso de leitores de tela<sup>2</sup>.

## Planejamento e Execução do Ciclo de Trabalho 8

---

Desde o Ciclo de Trabalho 6, a Caiena tem dividido as equipes de desenvolvimento e design em duas frentes de trabalho, com o objetivo de englobar Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Uma vez que trabalhou-se em duas frentes (design e desenvolvimento), destaca-se também de forma separada o planejamento e a execução dos trabalhos de cada área.

No Ciclo de Trabalho 8, foram feitas as seguintes atividades que impactam diretamente na criação do Sistema:

---

<sup>2</sup> Para mais detalhes, visualizar o *Relatório da Demonstração Pública 2* (Relatório da Demonstração Pública 2: Lançamento da Inclusão Fundamental).

## Equipe de Design

Durante o Ciclo de Trabalho 8, a equipe de design atuou tanto no eixo de Ouvidoria e Acesso à Informação quanto em Transparência. Com relação ao primeiro fundamento, a equipe refinou os *mockups* da área administrativa do Sistema, feitos inicialmente no Ciclo de Trabalho 6. Os ajustes tiveram como base o que foi estabelecido na cerimônia de planejamento do Ciclo 8 com a CGE e com foco no apoio ao trabalho dos desenvolvedores.

A equipe também elaborou o *mockup* da *homepage* de Transparência e de Despesas do Poder Executivo. Entre as outras ações, houve a análise da amostra dos dados de despesas, que também possibilita prever como essas informações serão implementadas e visualizadas nas novas ferramentas propostas. Essas atividades estão relacionadas à entrega do produto *D25: Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema. Parte 2: Segunda iteração de design das funcionalidades de visualização de dados de Transparência*.

## Equipe de Desenvolvimento

A atuação da equipe de desenvolvimento durante o Ciclo de Trabalho 8 teve como foco as ferramentas de Ouvidoria e Acesso à Informação. Nesse eixo, foram realizadas melhorias pontuais identificadas no primeiro monitoramento de experiência de uso, feito no Ciclo de Trabalho 7 e detalhado no relatório Monitoramento da Experiência de Uso, entregue no mesmo Ciclo.

Também foram otimizadas as ferramentas do Sistema para cadastro e edição de *assunto*, *subassunto*, *unidade*, *subunidade*, *programa orçamentário* e *tipo de serviço*. Esses recursos, conhecidos como CRUDs (*Create, Read, Update, Delete*), são ferramentas destinadas a criar e editar os dados relacionados à classificação interna dos chamados que os operadores farão. Essas atividades fazem parte da entrega do produto *D25: Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema. Parte 1: Novas funcionalidades implementadas nos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação*.

Outra atividade desempenhada pela equipe de Desenvolvimento foi a documentação de *screenshots* (fotos da tela) da versão mobile com as implementações das funcionalidades mencionadas acima, referentes ao produto *D25*. Essa tarefa está relacionada à entrega do produto *D26: Webmobile com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência*.

Para garantir excelência no atendimento dos chamados, a equipe implementou ainda outras ferramentas e procedimentos, que permitem fechar um fluxo básico no processo. Nesse fluxo, será possível:

- Classificar a demanda;
- Compartilhar o chamado com outro(s) órgão(s) setorial(is);
- Transferir o chamado para outro órgão setorial;
- Encaminhar o chamado para área(s) interna(s) do órgão setorial;
- Invalidar o chamado;
- Validar as respostas (ouvidor setorial valida resposta enviada pela área interna; CGE valida resposta enviada pelo ouvidor setorial; cidadão valida a resposta enviada pela CGE);
- Reabrir chamado, caso o cidadão se sinta insatisfeito com a resposta;
- Criação de novos perfis de operadores e novos status de atendimento dos chamados.

Cabe contextualizar que o quarto aditivo do contrato valida o desmembramento do subproduto *D27: Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais*, de modo que a integração com as redes sociais foi adiada para o Ciclo de Trabalho 11 e, no presente Ciclo de Trabalho 8, o foco do subproduto foi nas ferramentas para colaboração entre usuários (servidores públicos). A decisão aconteceu após uma negociação com a comissão técnica da CGE para alocar parte do subproduto em um ciclo de trabalho em que os esforços estejam mais voltados para a área externa do Sistema, aquela que o cidadão vê e usa, diferente da área administrativa, que foi o foco deste Ciclo 8.

## Produtos da presente entrega

---

Planejamento do Ciclo de Trabalho 8;

Relatório da Demonstração Pública 2 – Lançamento da Inclusão Fundamental;

D25: Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema. Parte 1: Novas funcionalidades implementadas nos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação (funcionalidades administrativas);

D25: Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema. Parte 2: Segunda iteração de design das funcionalidades de visualização de dados de Transparência;

D26: Webmobile com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;

D27. Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários (servidores públicos)<sup>3</sup>.

## Critérios de Aceite

---

Como relatado na Introdução deste relatório, os objetivos e produtos entregues neste Ciclo de Trabalho foram reavaliados após conversas entre as equipes da Caiena e da CGE. Por consequência, os Critérios de Aceite também sofreram alterações após a cerimônia de planejamento. A título de registro, abaixo encontram-se os Critérios de Aceite estabelecidos no Plano de Trabalho Revisado e, em seguida, os Critérios de Aceite após a cerimônia de planejamento, sendo estes últimos os adotados para o Ciclo de Trabalho 8.

### Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 8 no Plano de Trabalho Revisado

- Funcionalidades priorizadas;
- *Feedback* dos usuários incluídos no processo;
- Redes sociais selecionadas e validadas com a CGE;
- Ferramentas de colaboração prototipadas e validadas com a CGE;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE.

### Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 8 após a cerimônia de planejamento

- Chamado pode passar por várias etapas e perfis no fluxo de vida de atendimento;
- Órgãos setoriais e áreas internas podem realizar suas etapas do atendimento dentro do sistema;

---

<sup>3</sup> O título e o conteúdo deste subproduto passou por adequações em aderência ao que é firmado pelo Quarto Aditivo do Contrato.

- Funcionalidades para cadastro de assunto, subassunto, unidade, subunidade, programa orçamentário e tipo de serviço;
- Entendimento sobre a relação da amostragem de dados de Despesas e a exibição dos dados no Sistema;
- *Mockup* de Despesas;
- *Mockup* da *homepage* do Portal da Transparência;
- *Mockup* de nova proposta de menu de navegação para o sistema estando logado com perfil de administrador.

## Conclusão e próximos passos

---

A busca por melhoria contínua e a implementação de novas soluções ao Sistema fazem parte deste Projeto. O desenvolvimento das ferramentas de Ouvidoria e Acesso à Informação continuou neste Ciclo, tal como o trabalho de pesquisa em busca de ideias que poderão dar origem a funcionalidades que aumentem a participação popular no governo.

Dando continuidade ao desenvolvimento e aos aprimoramentos, estes são os objetivos do Ciclo de Trabalho 9, de acordo com Plano de Trabalho Revisado:

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

De acordo com o Plano de Trabalho Revisado, os produtos da próxima entrega serão os seguintes:

*D28. Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários.*

*D29. Ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.*

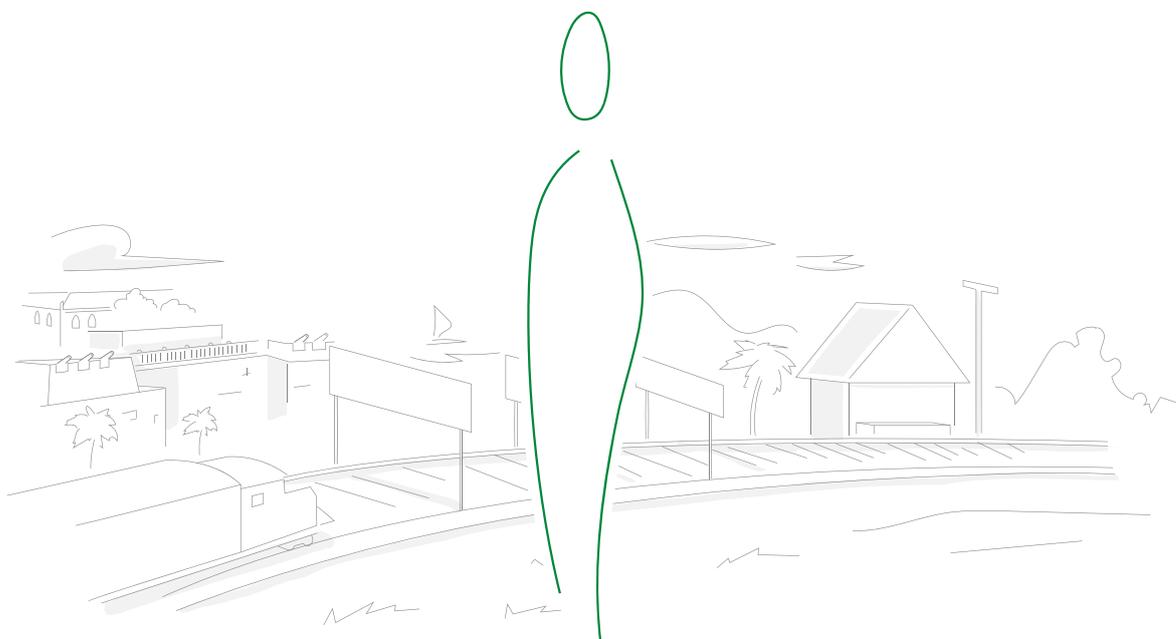
Por fim, ainda segundo o Plano de Trabalho Revisado, esses são os critérios de aceite:

- Funcionalidades priorizadas e validadas pela CGE;
- Métricas e ferramentas interativas definidas e validadas pela CGE;
- *Feedback* dos usuários sistematizados e incorporados;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE.

No Ciclo de Trabalho 9 também está prevista uma nova Demonstração Pública do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) no Vapt Vupt de Juazeiro do Norte (CE). O evento, batizado de "Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri", acontecerá no dia 25 de julho e possibilitará às pessoas testarem as ferramentas já disponíveis do Sistema, servindo como referência para a identificação de novos pontos de melhoria.

É importante frisar que estes objetivos, escopo e critérios de aceite apresentados acima poderão ser alterados e refinados durante a cerimônia de planejamento que ocorrerá no dia 28 de julho de 2017, com a participação das equipes da Caiena e da CGE. Essa premissa está aderente ao que determina o Termo de Referência – ao sugerir metodologia ágil como método de governança – e ao Plano de Trabalho apresentado na proposta técnica da Caiena e refinado durante o Ciclo de Trabalho 1.





## **PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 8**



## Histórico de Sprints

---

### Sprint 5

**Período:**

27/03 até 20/04

**Dias úteis:**

16

**Esforço:**

149 story points (9,31 SP/Dia)

**Objetivo:**

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

**Critério de aceite:**

Sucesso da Demonstração Pública 1

### Sprint 6

**Período:**

02/05 até 22/05

**Dias úteis:**

14

**Esforço:**

193 story points (13,78 SP/Dia)

**Objetivos:**

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

**Critério de aceite:**

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

**Sprint 7****Período:**

29/05 até 23/06

**Dias úteis:**

19

**Esforço:**

225 story points (11,84 SP/Dia)

**Objetivos:**

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

**Critério de aceite:**

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

**Sprint 8****Período:**

03/07 a 21/07

**Dias úteis:**

15

**Esforço:**

254 story points (16,9 SP/Dia)

**Objetivos:**

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

**Critério de aceite:**

1) Chamado pode passar por várias etapas e perfis no fluxo de vida de atendimento; 2) Órgãos setoriais e áreas internas podem realizar suas etapas do atendimento dentro do sistema; 3) Funcionalidades para cadastro de assunto, subassunto, unidade, subunidade, programa orçamentário e tipo de serviço; 4) Entendimento sobre a relação da amostragem de dados de Despesas e a exibição dos dados no Sistema; 5) Mockup de Despesas; 6) Mockup da homepage do Portal da Transparência; 7) Proposta de reorganização dos menus do Sistema logado como admin.

## Anotações

---

*Observação: os comentários abaixo são dados brutos anotados durante a reunião de planejamento entre a Caiena e a CGE, portanto não representam os compromissos do sprint.*

- Jean: notificações por e-mail e na plataforma.
- Jean: órgãos que recebem muitas demandas não querem receber por e-mail.
- Foster: usuário vai definir se quer receber por e-mail.
- Tiago: apertou um botão para ver isso no Basecamp. Link no e-mail é importante.
- Foster: abriu um chamado, não sei o órgão ▶ Triagem (CGE) recebe a notificação.
- Foster: abriu um chamado, sei o órgão ▶ Ouvidor Setorial recebe uma notificação.
- Jean: não faz sentido receber de todos os órgãos.
- Jean: tenho 5 dias para transferir o chamado de um órgão setorial para outro.

- Jean: caso eu não tenha transferido em 5 dias, cria-se um chamado novo.
- Foster: fazer um alerta para indicar quais chamados precisam ser transferidos.
- Foster: SESA recebeu um chamado, adequado. Identifica a “Área Interna” para encaminhar.
- Paulo: órgão que recebeu pode clicar “Responder imediatamente”, “Encaminhar o chamado”, “Transferir o chamado”, “Invalidar”.
- Jean: órgão tem 5 dias para “Compartilhar”
- Paulo: notificar a CGE em caso de atrasos de tempo.
- Responder de imediato pode ser “Inválido”
- Próximos passos após abrir o Chamado: Classifique, Transferência, Compartilhamento, Encaminhamento, Responder de Imediato.
- Tiago: tarjar informação sensível.
- Tiago: e-SIC permite tarjar a parte que contém informações sensíveis.
- Jean: hoje é possível alterar o texto da manifestação (mas mantém a original).
- Foster: vamos investigar soluções para “atacar”
- Para Transferir preciso fornecer (mais de 1 órgão):
- O nome do órgão ou “Não sei o órgão”
- Ao marcar “Não sei o órgão”, volta pra CGE
- Jean: o cidadão pode marcar mais de um órgão quando está abrindo o chamado
- Eduardo: Um órgão pode falar que “Não é meu”. Nesse caso, ele precisa dizer uma justificativa.
- Tiago: qualquer invalidação de compartilhamento, é preciso notificar a CGE.
- Jean: Pode haver diferença entre SIC e SOU. Como vamos endereçar?

**Transferir**

- Ao transferir um chamado, preciso fornecer uma Justificativa.
- Uma transferência precisa ocorrer em 5 dias.
- Posso transferir para mais de um órgão.
- O tempo corre para todo o chamado.
- Jean: uma geral pode virar mais de uma manifestação.
- Jean: o assunto, classificação é por cada “ramificação” de chamado.
- Benevides: 15 dias podem ser prorrogados por mais 15 dias
- Charles: data do compartilhamento, etc. Registrar as movimentações.
- A avaliação é por cada “divisão”

**Compartilhar**

- Indico qual é o órgão e a justificativa.
- Quando eu compartilho, o meu órgão continua participando.
- Muito parecido com transferir.
- Encaminhar
- Jean: quando o Ouvidor não fizer o encaminhamento e a CGE detectar, a CGE pode fazer isso.
- Jean: monitorar as ações é algo importante.
- Ocorre internamente: um ouvidor setorial transfere internamente
- O ouvidor setorial encaminha o chamado para os e-mails
- O ouvidor setorial pode suprimir algumas informações (mas sempre mantém o original)
- O chamado é enviado para “Setores Internos”
- Um chamado pode ser enviado para mais de um “Setor interno”
- Algumas setoriais possuem “subunidade”

### Classificar

- Tiago: há manifestações que são feitas pelo 155. Quando eles fazem isso, eles indicam o órgão, compartilham, entre outros.
- Jean: Quando esses chamados chegam na setorial, eles podem editar as informações.
- Jean: é preciso qualificar a manifestação. Colocar: assunto, subassunto, unidade do órgão, órgão, programa orçamentário, tipo de serviço.
- Jean: alguns tem assunto e subassunto. Outros não possuem subassunto.
- Tiago: os programas orçamentários estão nas despesas.
- Jean: a demanda é identificar os serviços mais reclamados. Por isso, o tipo de serviço é importante.
- Jean: campos obrigatórios: assunto, Programa Orçamentário
- Jean: a classificação pode ocorrer em qualquer momento
- Jean: as alterações são todas registradas
- Jean: a classificação é por cada “parte” do chamado
- Jean: é possível indicar que uma demanda não compete ao Estado. Essas demandas não constam no relatório final.
- Jean: é preciso classificar o chamado caso o conteúdo tenha informação que identifique o denunciante.
- Tiago: classificar o chamado com conteúdo que identifica a pessoa não resolve o problema 100%. (Isso se relaciona com sigilo)
- Tiago: a “Unidade” pode ser um tipo de classificação e a “Subunidade” também.
- Jean: os órgãos precisam filtrar os chamados pelos assuntos de interesse (o exemplo dado foi o da CAGECE).
- Jean: o sistema não pode aceitar a finalização do chamado caso os campos de classificação obrigatórios não sejam preenchidos. (Unidade e Subunidade são campos obrigatórios)

- Tiago: Uma chamado pode estar vinculado a mais de uma Unidade.
- Charles: “Tipo da manifestação” é uma classificação.
- Jean: é possível trocar um chamado de SIC para Ouvidoria e de Ouvidoria para SIC
- Jean: é possível colocar uma observação no chamado.

### **Assunto Prioridade**

- Benevides: priorizar os chamados é algo importante (alta, média, baixa). Prioridade não é um campo obrigatório.
- Jean: a questão da prioridade é pra ajudar na relação entre o Ouvidor Setorial e suas áreas internas.
- Consenso: não houve uma certeza muito clara sobre o tema da priorização.
- Tiago: a partir da abertura, posso transferir ou não.
- Foster: abri um chamado, se estiver sem órgão, preciso classificar e transferir.
- Foster: sempre que o chamado estiver “separado” a setorial faz a classificação.
- Eduardo: sempre que vai pra CGE, é a CGE que faz a classificação.
- Tiago: antes de finalizar, é preciso classificar.
- Foster: não pode finalizar um chamado antes de classificar o chamado.

### **Responder**

- Tiago: responder significa a unidade respondendo a demanda para o Ouvidor Setorial
- (TALVEZ ISSO ESTEJA EM COMPARTILHAR/TRANSFERIR) Foster: pensar em uma ideia que permite enviar o chamado por e-mail e o usuário recebe um convite para se cadastrar no SPRC.
- Jean: resposta significa texto e anexos
- Tiago: ouvidor recebeu resposta, não ficou satisfeito e envia a resposta de volta pra área.

- Jean: o ouvidor pode validar a resposta da área e então devolver para a área.
- Jean: a resposta da área pode ser que não vá para o cidadão. O Ouvidor setorial dá um tratamento para a resposta final antes de ir pro cidadão.
- Jean: validar o chamado significa que o Ouvidor Setorial poderá ajustar a resposta.
- Jean: quando o Ouvidor Setorial valida e fecha o chamado, então ele é encaminhado para a CGE.
- Tiago: existe a resposta complementar. Nesse caso, o exemplo é: “Recebemos sua denúncia, estamos investigando. Assim que o processo caminhar, voltaremos com uma resposta complementar.”

### **Validar**

- Jean: CGE recebe o chamado finalizado pela setorial. Se estiver validado o chamado, significa que a CGE não mudou nada. Se a CGE mudar algo, isso precisa ficar registrado.
- Jean: Há qualquer momento do chamado, a CGE pode mudar qualquer atributo.
- Jean: validar significa que a CGE vai avaliar a resposta, verificar se está ok, retornar pro cidadão e finalizar com a pesquisa de satisfação.
- Jean: a pesquisa de satisfação deve ocorrer para cada órgão que está participando do chamado.
- Jean: ao responder parcialmente um chamado, o órgão pode fechar o fluxo e o retorno ao cidadão pode ser por cada parte.
- Tiago: o usuário pode indicar se a manifestação está devidamente atendida.
- Consenso: vamos deixar o Reabrir para o próximo.
- Jean: reabrir 3 vezes vai cair como regra de negócio.
- (Parênteses) Tiago: quando finalizo um chamado de SIC, não vai para validação.
- Tiago: abriu-se um chamado de SIC pelo 155. Caso a resposta seja imediata, então não identifica o usuário.

- Jean: quando a CGE validar a resposta, ela indica uma classificação.
- DESEJO TIAGO: editar a resposta de forma rica.
- DESEJO JEAN: visualizar a lista de protocolos e como eles estão caminhando no processo.
- DESEJO JEAN: quero saber quais usuários tiveram acesso aos conteúdos de quais manifestações.
- DESEJO JEAN (DÚVIDA): identificar o IP de quem está acessando a ferramenta.
- DESEJO TIAGO: não podemos perder dados.

### **Finalizar**

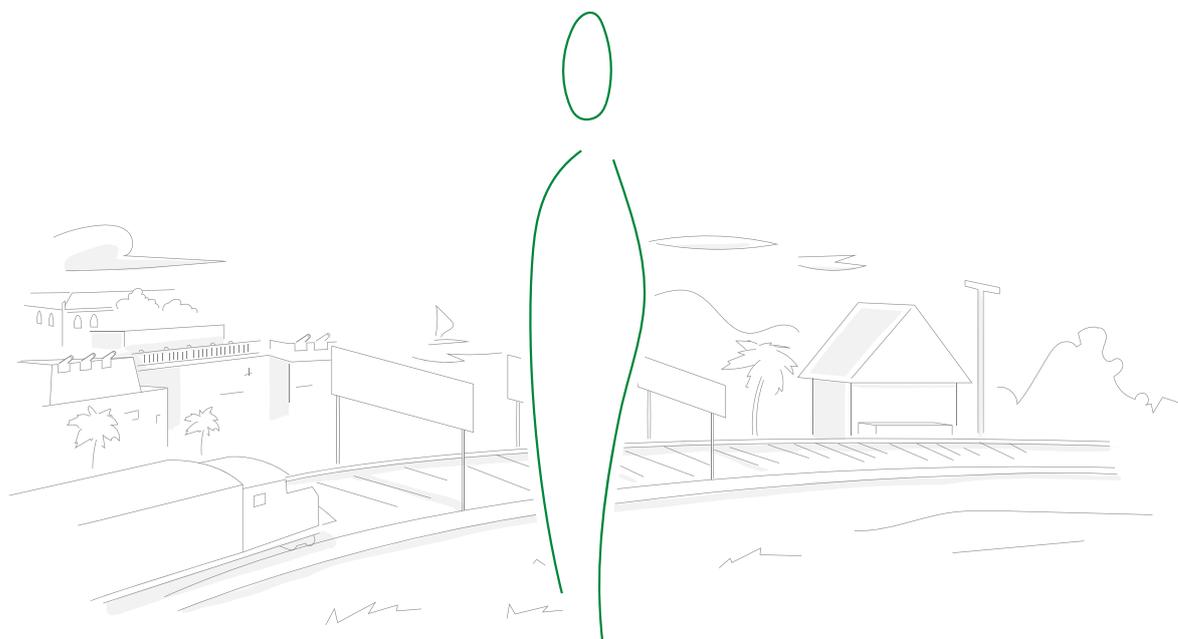
- Pode ser o “Responder de imediato”

## **Sprint Backlog**

---

- [Engenharia] Como administrador, quero cadastrar assunto, subassunto, unidade, subunidade, programa orçamentário e tipo de serviço.
- [Engenharia e design] Como operador ouvidor setorial, quero classificar um chamado.
- [Engenharia e design] Como ouvidor setorial, quero responder um chamado imediatamente.
- [Engenharia e design] Como ouvidor setorial, quero compartilhar um chamado com outros órgãos setoriais.
- [Engenharia e design] Como ouvidor setorial, quero encaminhar um chamado para uma área interna do órgão em que atuo.
- [Engenharia e design] Como ouvidor setorial, quero invalidar um chamado.
- [Engenharia e design] Como ouvidor setorial, quero transferir um chamado para outro órgão setorial.
- [Engenharia e design] Como operador de área interna, quero inserir uma resposta para o ouvidor setorial validar.

- [Engenharia e design] Como ouvidor setorial, quero enviar uma resposta final para a CGE validar.
- [Engenharia e design] Como ouvidor setorial, quero devolver uma resposta para a área interna revisar.
- [Engenharia e design] Como operador CGE, quero validar uma resposta.
- [Engenharia e design] Como operador CGE, quero liberar uma resposta para o cidadão.
- [Engenharia e design] Como operador CGE, quero devolver uma resposta para o ouvidor setorial revisar.
- [Engenharia e design] Como cidadão, quero receber uma resposta final ao chamado.
- [Engenharia e design] Como cidadão, quero reabrir o chamado.



# **RELATÓRIO DA DEMONSTRAÇÃO PÚBLICA NO INSTITUTO DOS CEGOS**



## Introdução

---

O desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) tem como uma de suas premissas a comunicação e colaboração constantes com os seus usuários. Essas interações acontecem pela aplicação de diferentes métodos durante as etapas de Design, Projeto e Desenvolvimento em cada Ciclo de Trabalho, conforme estabelecido no Plano de Trabalho Revisado do projeto.

O desenvolvimento dessas atividades é imprescindível para que o Sistema tenha aderência entre os seus usuários, sejam eles os cidadãos que buscam atendimento ou os cidadãos que atuam como servidores públicos. Durante todos os ciclos de trabalho, em especial os dedicados à fase de pesquisa, fez-se oficinas de design para entender quem são os usuários, suas necessidades quando buscam serviços de controle social do Governo e os processos que podem ser aplicados ao longo dessa relação. Os ciclos destinados à pesquisa permitiram uma compreensão ampla sobre os usuários do sistema a partir de vários pontos de vista, proporcionados pelas oficinas, estudos feitos ao longo dos ciclos e pelas pesquisas Web e etnográfica.

Embora desde o início do projeto, já se previa a conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), foi durante a pesquisa etnográfica que a equipe do projeto teve o primeiro contato com cidadãos com deficiência visual e que, portanto, demandam ferramentas de acessibilidade dos serviços públicos. Desde então, esse público tem participado da construção do Sistema, colaborando com sua perspectiva sobre como esse serviço pode ser efetivo.

A participação obtida e os debates instaurados no projeto em torno deste tema motivaram a organização da Demonstração Pública 2 – Lançamento da Inclusão Fundamental, cujo principal objetivo era testar as ferramentas de acessibilidade já desenvolvidas, saber a opinião desse público sobre o serviço e, também, permitir às equipes entender a maneira como acessam a internet, quais funcionalidades usam e qual a sua familiaridade com o uso de leitores de tela.

## A Demonstração

O evento de caráter qualitativo "Demonstração Pública 2 – Lançamento da Inclusão Fundamental" aconteceu do período das 9h30 às 12h, do dia 27 de junho, no Instituto dos Cegos, em Fortaleza. Essa foi a primeira oportunidade em que os cidadãos com deficiência visual puderam testar e avaliar as ferramentas de acessibilidade do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC), ainda em desenvolvimento. Ao longo do período, cerca de 10 pessoas com deficiência visual ou visão comprometida participaram do evento, contribuindo com os debates e realizando o teste.

A sala usada para o teste contava com um computador disponível.



É importante registrar que quatro pessoas se mobilizaram desde Horizonte (CE) para participar do teste. O transporte foi viabilizado pelo Centro de Atendimento Clínico e Educacional Maria de Nazaré Domingos (CACE). A colaboração de toda a direção do próprio Instituto dos Cegos também foi essencial para a realização da atividade. Além de disponibilizar o local para o teste, os alunos e participantes das atividades oferecidas pelo Instituto dos Cegos foram convidados, uma vez que a instituição tem uma estrutura que proporciona a convivência dessa comunidade.

Antes de iniciar o teste propriamente dito, iniciou-se uma conversa sobre a acessibilidade dessa população aos serviços públicos e a qualidade da comunicação entre ambos. Nesse momento, a presença de servidores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) foi de grande valia, pois ofereceu uma oportunidade de diálogo direta entre o Governo e o público do evento.

As palavras de uma das pessoas com deficiência presente no encontro ilustra o diálogo estabelecido: "vocês, da Ouvidoria, já sabendo dessas demandas que a pessoa com deficiência tem – necessidade de participação, de acesso à cidadania, que é o direito ao lazer – já deveriam agir ou pelo menos ter ações voltadas efetivamente, com a polícia militar, com a guarda municipal ou com aqueles que estão na linha de frente, direto, para ter acesso para essas pessoas."

Debate sobre acessibilidade dos serviços públicos envolveu todos os participantes.

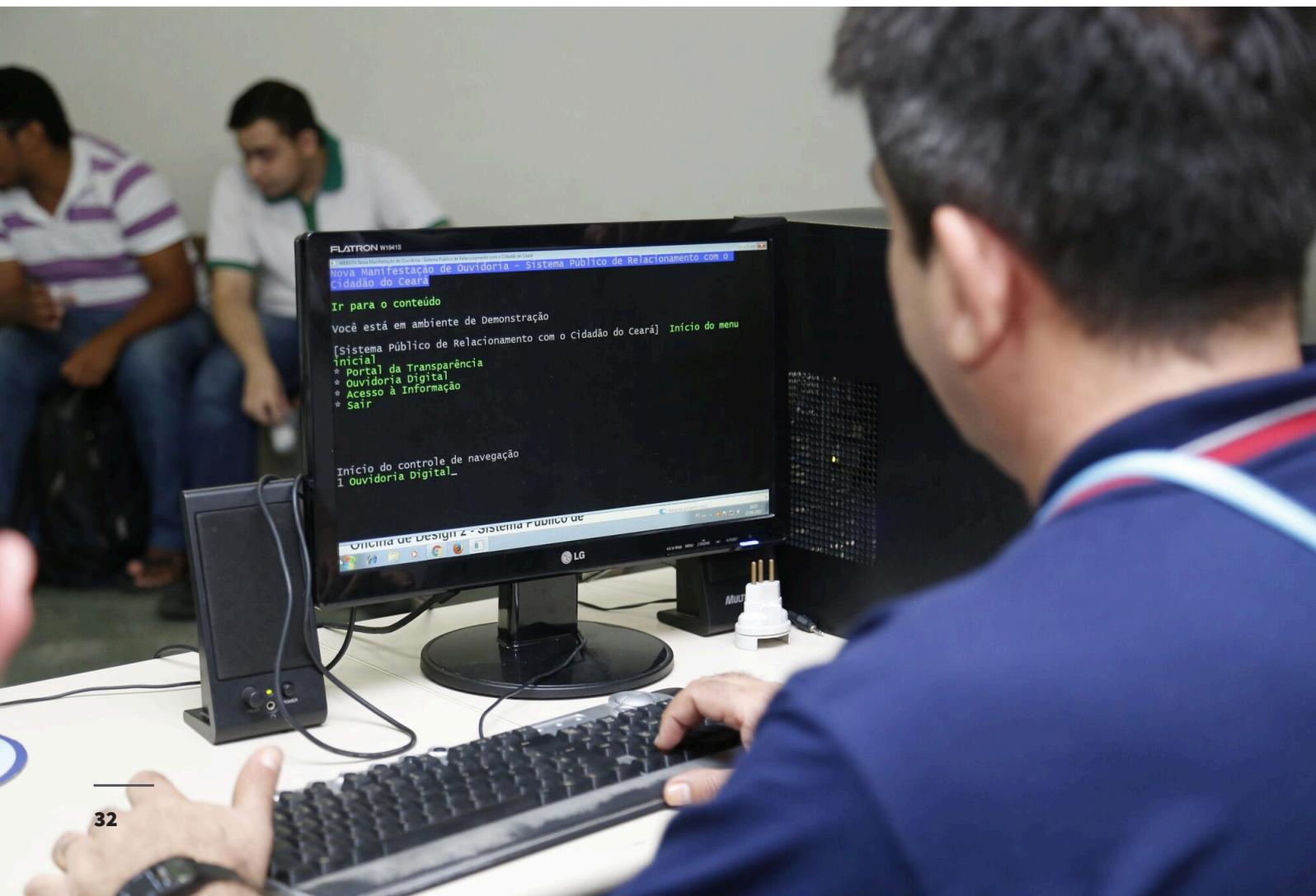


A intenção do teste com cidadãos era identificar oportunidades de melhoria no Sistema, antes mesmo de sua conclusão. Além disso, também era de grande interesse do grupo compreender como essa população lida com a tecnologia e quais recursos de acessibilidade utiliza com mais frequência e naturalidade.

Para navegar na internet, pessoas cegas ou com visibilidade reduzida utilizam leitores de telas, programas que leem as informações no monitor e permitem que o usuário interaja com o conteúdo. Há vários leitores que podem ser usados, no entanto, para que o conteúdo possa ser lido de maneira clara e eficiente, é necessário que durante a construção do site haja uma preocupação com a organização e estrutura dos elementos html, uma semântica que contribua com a experiência do usuário e a sintaxe correta. Esta última segue as diretrizes do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG).

Para o teste, optou-se pelo uso do leitor de tela DosVox, uma recomendação da direção do Instituto dos Cegos. No entanto, com a construção adequada, tal como tem sido adotado para o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, qualquer outro leitor de tela também poderia funcionar normalmente, como NVDA, JAWS ou VoiceOver.

Uso do leitor de tela  
DosVox no SPRC.



Enquanto os debates e conversas aconteciam, dois dos presentes puderam testar o Sistema, registrando uma manifestação de Ouvidoria. Em razão do tempo e da disponibilidade de apenas um computador, nem todos os participantes do evento tiveram a experiência de uso do Sistema.

No entanto, o caráter qualitativo do evento permitiu um diálogo muito aproximado de todos os presentes sobre as etapas e propósitos do desenvolvimento do projeto, tal como uma troca de experiências bastante valiosa para as equipes envolvidas.

## Conclusão

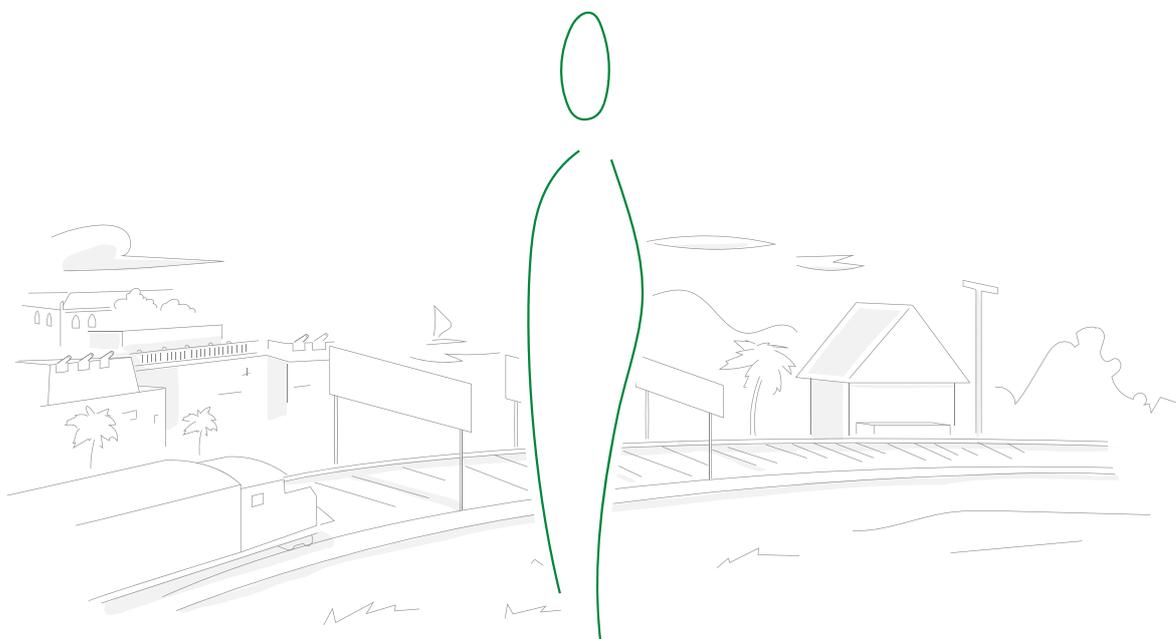
---

Criar a possibilidade de um evento para que os cidadãos testem as funcionalidades de acessibilidade do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão viabiliza uma das premissas deste projeto: a participação cidadã na construção da tecnologia. Além disso, exerce, na prática, a inclusão de um público que muitas vezes experimenta um despreparo da sociedade para lidar com questões como a acessibilidade.

O uso do Sistema pelos participantes e a troca de experiências durante os diálogos da Demonstração Pública 2 – Lançamento da Inclusão Fundamental trouxeram percepções valiosas sobre acessibilidade em ambientes online e a maneira como esse público utiliza as ferramentas disponíveis na web de maneira geral.

Essa perspectiva servirá de insumo para que as equipes de design e desenvolvimento proponham melhorias das funcionalidades de acessibilidade e para o desenvolvimento do Sistema no que tange este ponto. As principais melhorias identificadas durante a demonstração foram em relação ao reposicionamento da ordem de links e botões na página visando a navegação por teclado e melhorias estruturais no código HTML das páginas para otimizar o fluxo de navegação por teclado.





# **RELATÓRIO PRELIMINAR DE ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM DO SISTEMA**



## Introdução

---

O desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) propõe a adoção de uma linguagem objetiva, amigável e eficaz, que contenha elementos capazes de estimular o direito à informação. Essa preocupação com a adequação de linguagem também inclui o acesso do servidor público ao Sistema, além do cidadão que registrou uma manifestação de ouvidoria ou solicitação de acesso à informação. É necessário que a comunicação interna seja fluida, rápida, sem necessidade de tradução ou conhecimento rebuscado.

A adequação da linguagem nas páginas que contarão com a participação dos servidores que darão prosseguimento aos atendimentos segue as regulamentações que tratam do direito à informação, inclusive relacionadas aos Portais da Transparência. Conforme documento produzido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União: “A linguagem utilizada deve buscar o máximo de aproximação entre a Administração Pública e o cidadão. Essa determinação inclui desde a produção das páginas do portal até a resposta do servidor público”<sup>1</sup>.

Adiante neste relatório apresenta-se a primeira revisão ortográfica e linguística do Sistema, com o objetivo de registrar as mudanças e adequações conforme ocorrem a cada Ciclo de Trabalho.

É importante destacar que essas adequações não fazem parte do produto D33 previsto para o Ciclo de Trabalho 12. Por esse motivo, optou-se pela modificação no título do presente subproduto, classificando-o como um esforço preliminar que será aprofundado na elaboração do produto D33.

## Adequações

---

### Página "Visualização de um chamado"

Texto original: "Prazo e situação."

Texto alterado: "Prazos e providências."

Texto original: "Dias restantes."

Texto alterado: "Contagem regressiva para resposta."

---

<sup>1</sup> Disponível em: [http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao\\_lai\\_2edicao.pdf](http://www.acessoinformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/aplicacao_lai_2edicao.pdf).

Texto original: "Data da criação."

Texto alterado: "Data do chamado."

Texto original: "Prazo para responder."

Texto alterado: "Data da resposta."

Texto original: "Situação atual."

Texto alterado: "Situação atual do chamado."

Texto original: "Informações pessoais."

Texto alterado: "Informações do cidadão."

Texto original: "Ouvidorias setoriais envolvidas".

Texto alterado: "Ouvidorias envolvidas".

Texto original: "Adicionar ouvidorias setoriais envolvidas".

Texto alterado: "Modificação de ouvidorias envolvidas".

Texto original: "Transferir para outra ouvidoria".

Texto alterado: "Transferência de ouvidoria".

Texto original: "Compartilhar com outra ouvidoria".

Texto alterado: "Ampliação de ouvidorias".

Texto original: "Editar de áreas internas envolvidas".

Texto alterado: "Edição de áreas internas envolvidas".

Texto original: "Comentários internos".

Texto alterado: "Comunicação interna".

Texto original: "Transferir chamado".

Texto alterado: "Transferência de chamado".

Texto original: "Justificativa de transferência".

Texto alterado: "Motivo da transferência".

## **Página "Compartilhar com outra ouvidoria"**

Texto original: "Compartilhar com outra ouvidoria".

Texto alterado: "Compartilhar com ouvidoria".

Texto original: "Ouvidorias setoriais envolvidas".

Texto alterado: "Ouvidorias envolvidas".

Texto original: "Adicionar nova ouvidoria setorial".

Texto alterado: "Adicionar nova ouvidoria".

Texto original: "Descrição".

Texto alterado: "Descrição do chamado".

Texto original: "Descreva sua solicitação com o máximo possível de detalhes para o órgão selecionado".

Texto alterado: "Esclareça detalhes sobre o chamado para informar ao novo órgão selecionado".

Texto original: "Cancelar".

Texto alterado: "Sair sem salvar".

Texto original: "Gravar".

Texto alterado: "Salvar e compartilhar".

Texto original: "Descrição visível à área interna".

Texto alterado: "Descreva informação a ser visualizada como "descrição do chamado".

Texto original: "Cancelar".

Texto alterado: "Sair sem salvar".

## **Página "Invalidar chamado"**

Texto original: "Justificativa".

Texto alterado: "Motivação".

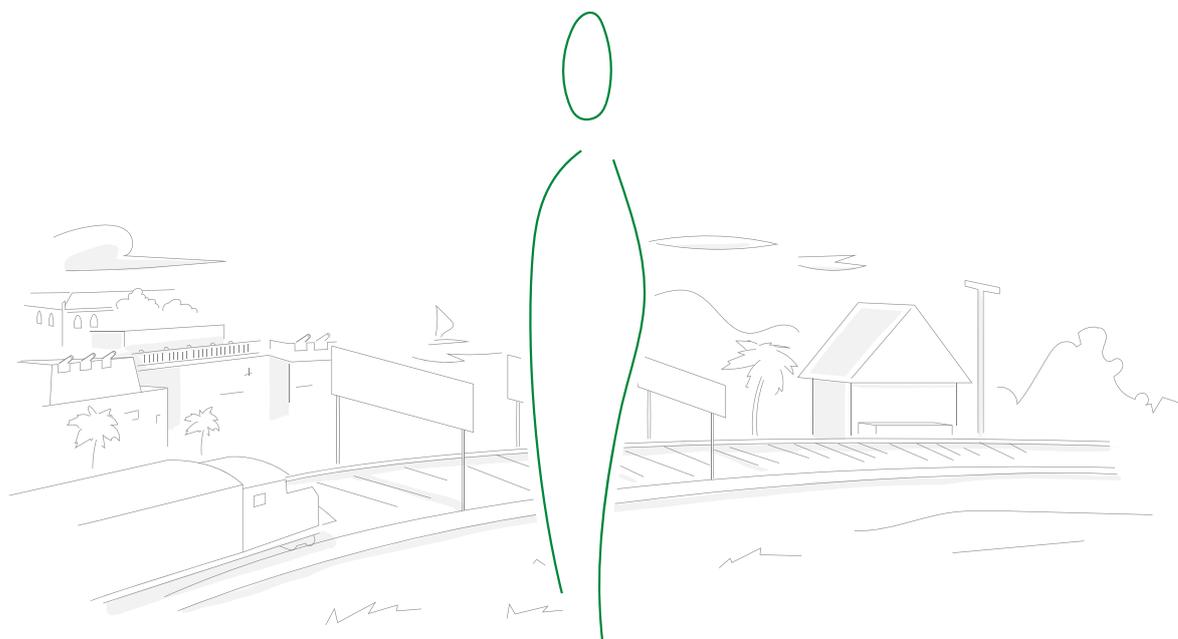
Texto original: "Descreva o motivo para este chamado ser invalidado".

Texto alterado: "Justifique a invalidação do chamado".

## Conclusão

---

As modificações apresentadas levam em consideração a necessidade de compreensão rápida pelo servidor para agilizar o atendimento. Conforme ressaltado, os termos devem ser claros, concisos, de maneira a possibilitar a compreensão da mensagem de forma significativa para o receptor. Por linguagem cidadã, conforme a regulamentação, "entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto socio-cultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento". Diante deste contexto, foram sugeridas as modificações realizadas nas telas.



# **MANUAL DE CAPACITAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA**



## Introdução

---

Já no Termo de Referência foi estabelecido que o método de trabalho para a condução do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC) deveria ser inspirado em práticas ágeis. Aprofundando esse conceito, agora na Proposta Técnica apresentada, a Caiena sugeriu a aplicação do Scrum como método de trabalho e gestão. Esse método tem como premissa que os artefatos do projeto – sejam eles *softwares*, documentação ou treinamentos – aconteçam de modo iterativo e incremental. Iterativo significa que o trabalho acontece por ciclos que incrementam valor aos artefatos. Pode-se asseverar que o método ágil é uma das premissas do projeto e deve ser observada durante toda a sua execução.

Não à toa, o eixo de trabalho capacitação e transferência de tecnologia já foi inaugurado quando da realização de um treinamento em *Ruby* e *Rails* para a equipe técnica da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC). Nessa oportunidade, os técnicos da COTIC tiveram a oportunidade de tomar contato com a tecnologia, seus aspectos intrínsecos e, o mais importante, colocar conhecimentos em prática.

Dando prosseguimento a esse eixo de trabalho, no Ciclo de Trabalho 8, a Caiena sugeriu uma atividade de treinamento e transferência de conhecimentos que tem um foco bastante importante: conseguir configurar o seu ambiente de desenvolvimento e implantar a solução. Essa é uma habilidade que deverá ser desenvolvida por todos os membros da COTIC, uma vez que busca-se a implantação e prática do desenvolvedor convencionalmente denominado *fullstack*. Em linhas gerais, o desenvolvedor *fullstack* é aquele que consegue atuar de modo coordenado e consequente nas várias “camadas” que existem em um sistema de informação complexo, como é o caso do SPRC.

Para alcançar o objetivo mencionado, a capacitação em tela propõe um incremento na documentação que guia o leitor por um caminho suave, pragmático e rápido para ter seu ambiente devidamente configurado e pronto para o desenvolvimento. É um desejo da Caiena que esse material sirva de apoio para os técnicos da COTIC e que possa ser incrementado nos próximos ciclos de trabalho.

## 1. Clonar repositório

---

Todo cozinheiro sabe que para fazer uma boa refeição é necessário ter os ingredientes apropriados à disposição. O mesmo se passa com o carpinteiro, que precisa das ferramentas e dos insumos para cumprir seu ofício. Isso sem falar no atleta e no músico, que também precisam de instrumentos adequados e muito treinamento para performar em nível profissional. Com a engenharia de software não é diferente. Para cada contexto específico é preciso refletir e fazer uma escolha adequada sobre ferramentas e sobre quais “ingredientes” considerar no prato final. Portanto, qual será o primeiro passo para o programador iniciar o seu trabalho no SPRC? Naturalmente, é ter acesso aos ingredientes, isto é: o código fonte.

No SPRC o sistema de controle de versões adotado é o Git. Em poucas palavras, o Git é o software que permite o trabalho colaborativo e distribuído. Trata-se de um projeto amplamente testado e em constante evolução, já que nasceu no cerne da comunidade do software livre: o projeto do *Kernel* do Linux. Portanto, o comando que deve ser utilizado para baixar o código fonte é o que segue abaixo:

- `git clone git@github.com:caiena/sprc;`

São quatro partes importantes que compõem esse comando:

- a) `git`: é o próprio binário do Git;
- b) `clone`: comando para localizar e baixar o código fonte do projeto;
- c) `git@github.com:caiena/sprc`: aqui há dois conceitos importantes. Um deles é o “git” que indica o usuário que será utilizado para autenticar no servidor de destino e baixar o código. Já a segunda parte “github.com:caiena/sprc” indica a *host* e o caminho onde o código deve ser encontrado.

Por óbvio, é preciso garantir que seu usuário “git” exista no host indicado e que o caminho esteja correto. É também adequado (não necessário) que o acesso por chaves públicas esteja devidamente configurado e testado. Esse tópico já foi tratado em documentações anteriores.

- `git clone caiena: caienar234@git.cge.ce.gov.br.`

## 2. Configurações padrão (config/\*.yml.sample)

---

O Rails é um *framework* extremamente flexível e baseado no conceito de “convenção sobre configuração”. Esse é um conceito forte e que habilita padrões de desenvolvimento. Em última análise, isso garante uma comunidade forte e que compartilha conhecimentos. Ainda assim, o Rails é extremamente flexível e simples quando o assunto é configurar o ambiente para melhor aderência ao seu problema. Abaixo, alguns arquivos de configuração que são fundamentais para o SPRC são abordados. A documentação não é exaustiva, ela é pragmática pois seu objetivo é ajudar o desenvolvedor com um passo-a-passo.

- application.yml

Ela reúne parâmetros para a configuração da aplicação como um todo. Um exemplo é didático para o entendimento pleno. O SPRC tem o requisito de disparar algumas notificações por e-mail para avisar seus usuários sobre o andamento de chamados de SIC/SOU. Imagine, portanto, que é necessário indicar para a aplicação quais as configurações da conta de e-mail que deverá ser utilizada. O desenvolvedor precisará indicar o servidor de e-mail, os dados para autenticação, entre outros parâmetros. Um local muito apropriado e recomendado é que essas configurações fiquem no application.yml.

Há muitos parâmetros que podem ser configurados nesse arquivo. O importante é compreender a sua utilidade e então pesquisar os parâmetros pertinentes à sua configuração na medida da sua demanda específica. A dica para decidir quando colocar algo no application.yml é fazer a seguinte pergunta: trata-se de uma configuração para toda a aplicação? Se a resposta for sim, então há fortes indícios de que a configuração deve ser feita no application.yml.

- database.yml

O database.yml é o arquivo onde você deve configurar as conexões de bancos de dados de sua aplicação. É interessante notar que você pode configurar inúmeras conexões, com bases de dados distintas. Um exemplo clássico em Rails é manter uma configuração para ambiente de testes que utiliza um gerenciador de banco de dados mais “light”, garantindo um ciclo de *Test Driven Development* (TDD) de desenvolvimento mais ágil. Por outro lado, você pode simultaneamente configurar no próprio database.yml outras tantas conexões. O exemplo abaixo é autoexplicativo:

```
default: &default
  adapter: postgresql
  pool: 5
  timeout: 5000

development:
  <<: *default
  database: development_sprc_demo

test:
  <<: *default
  database: test_sprc_demo
```

Nesse excerto há três conjuntos de configuração: *default*, *development* e *test*. Nesse ponto, vamos nos ater inicialmente às configurações da conexão default. Primeiro, o parâmetro indica qual o adaptador de bancos de dados vamos utilizar para o ambiente default (adapter). No SPRC, será o postgresql. O outro parâmetro (pool) mostra quantas conexões simultâneas nossa aplicação pode fazer com esse banco de dados. O valor é 5. O parâmetro seguinte (timeout) aponta para o tempo que o SPRC ficará aguardando um retorno de sucesso para a conexão com o banco de dados. No caso do SPRC, o valor é 5000. Até aqui, sem segredos ou complexidades.

O ponto importante a ser notado é a configuração da conexão rotulada como “development”. Nela, utilizamos a notação “<<: \*default”. Essa diretiva significa que as propriedades da conexão default devem ser herdadas e incluídas nas configurações da conexão “development”. Assim, o adaptador será o postgresql, o pool será 5 e o timeout será 5000. A diferença entre a conexão development e o default é que o primeiro aponta qual base de dados deverá ser utilizada.

- secrets.yml

Esse arquivo contém as informações das chaves utilizadas para verificar a integridade de cookies utilizados pelo SPRC. Do mesmo modo que no arquivo de configuração das conexões de banco de dados, esse arquivo também é organizado em várias seções, como exemplo: development, test e production.

- sidekiq.yml

Imagine que o SPRC precise em vários momentos enviar mensagens de e-mail para os seus usuários. É uma boa prática que o

envio de e-mails aconteça de modo assíncrono para não travar requisições dos usuários. Assim, no SPRC, o serviço de processamento assíncrono é o Sidekiq. Trata-se de uma gem que deve ser configurada no SPRC para garantir que o processamento “em pano de fundo” está ocorrendo da maneira esperada. Seu arquivo de configuração é bastante simplificado:

```
# Sample configuration file for Sidekiq.
# Options here can still be overridden by cmd line args.
# Place this file at config/sidekiq.yml and Sidekiq will
# pick it up automatically.
---
:verbose: false
:concurrency: 10

# Set timeout to 8 on Heroku, longer if you manage your own
systems.
:timeout: 30

# Sidekiq will run this file through ERB when reading it so you
can
# even put in dynamic logic, like a host-specific queue.
# http://www.mikeperham.com/2013/11/13/
advanced-sidekiq-host-specific-queues/
:queues:
  - critical
  - default
  - low
  - mailers
  # - <%= `hostname`.strip %>

# you can override concurrency based on environment
production:
  :concurrency: 25
staging:
  :concurrency: 15

# custom property read by sidekiq initializer
# usamos as bases 11 e 12
:redis_url: 'redis://localhost:6379/5'
```

A partir da leitura atenta da documentação do Sidekiq, pode-se inserir novos parâmetros de configuração ou alterar os já existentes por padrão.

- `skylight.yml`

Toda aplicação em produção precisa ser monitorada. O monitoramento é parte fundamental para identificar, por exemplo, melhorias de performance, comportamentos inesperados e aspectos de desempenho da infraestrutura. Essa telemetria da aplicação é fundamental para garantir a saúde do ambiente e a experiência de uso. Não adianta ter uma aplicação bem projetada e construída se a experiência final não for devidamente medida e refinada com o tempo. O mundo é dinâmico, complexo, e os softwares precisam acompanhar essa realidade. Medir para atuar de maneira consequente é uma boa sugestão para alcançar um bom nível de experiência de uso como um todo.

O skylight é o serviço utilizado para medir o SPRC. Por óbvio, a CGE pode optar por outros similares. A Caiena recomenda o uso do skylight por ser amplamente testado e utilizado pela comunidade Ruby on Rails (RoR).

### 3. Instalação de dependências

---

O RVM é o gerenciador de versões do Ruby e de bibliotecas mais utilizado pela comunidade RoR. Seu papel é fundamental, pois organiza os pacotes específicos para cada projeto, permitindo que o programador possa ter inúmeras configurações em seu ambiente de trabalho sem passar pelos conflitos entre versões. Um conceito importante no RVM é o de `gemset`. Uma metáfora pode ajudar no entendimento: imagine que para cada tipo de refeição você utilize determinados ingredientes. Agora imagine que todas as vezes que você vai cozinhar, precise escolher esses ingredientes em uma única caixa, cheia de outros temperos e especiarias. A sua escolha, no mínimo, seria prejudicada e você até mesmo poderia escolher o ingrediente errado. Agora imagine que os ingredientes estão devidamente separados em várias caixas. Cada caixa reúne o conjunto que você utiliza para determinados pratos. Há uma caixa para massas e outra para grelhados. Pois bem, a `gemset` é uma caixa que organiza e isola as bibliotecas que você vai utilizar em seu projeto. Assim, você garante que sempre está utilizando as versões corretas. O comando abaixo cria uma `gemset` para o projeto do SPRC. Vamos explorar com mais detalhe a seguir.

- `rvm use --create 2.4.0@sprc`

O “`rvm`” é o binário que executa o Ruby Version Manager. O parâmetro “`use`” orienta o RVM que é minha vontade utilizar a `gemset`

em questão. A flag `--create` indica para o RVM que eu quero criar uma gemset nova. Já o `"2.4.0"` indica a versão do Ruby que eu quero usar e o `"sprc"` indica o nome da gemset que estou criando. Assim, todas as vezes que você olhar o RVM, você terá a sua disposição uma "caixa" específica, acessível por `"2.4.0@sprc"` e que reunirá todos os "ingredientes" que você precisa para trabalhar no SPRC. Tudo sem complicação.

Uma vez que você criou a caixa é necessário "preenchê-la" com ingredientes. O `"bundle install"` faz exatamente isso. Ele vai processar o Gemfile do projeto (insistindo na metáfora, o Gemfile poderia ser a lista de compra de ingredientes) e instalar/atualizar as bibliotecas.

- `bundle install`

## 4. Redis (usado por Sidekiq)

---

O Redis é um gerenciador de banco de dados para alta performance. Ele segue o padrão `no-sql`, `chave:valor`. Ele é utilizado pelo SPRC, por meio do Sidekiq, para tarefas específicas que requerem performance mais refinada. Os passos para configurar e utilizar o Redis são: instalar e subir o servidor de dados.

- Instalar Redis
- `redis-server`

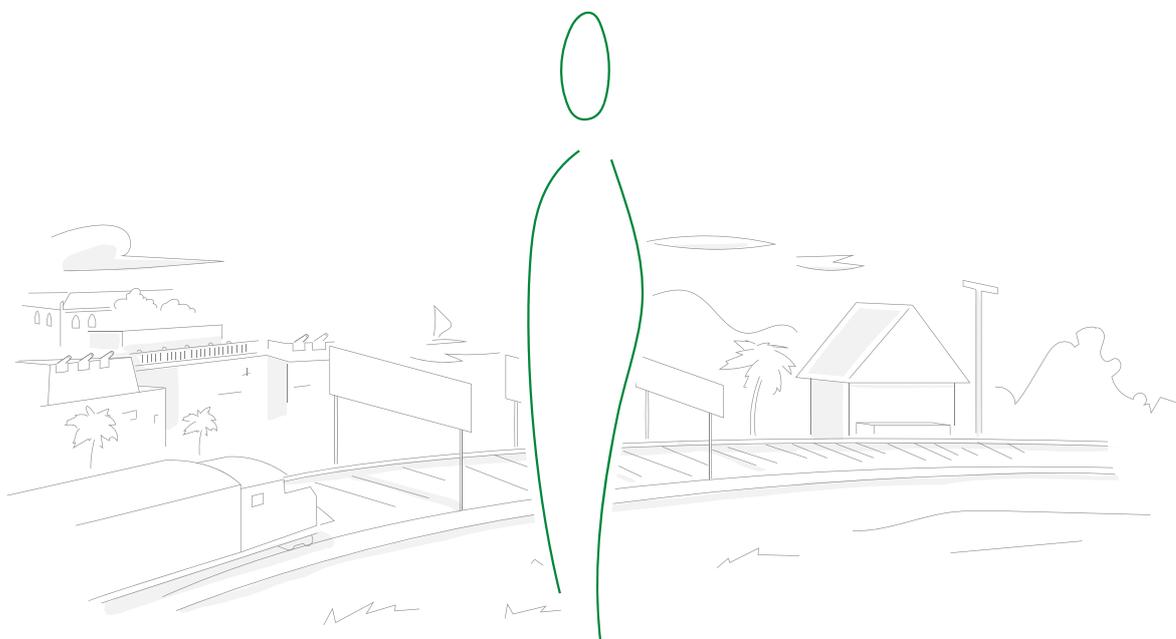
## 5. Application setup

---

Após essa jornada de passos, estamos prontos para criar as bases de dados do projeto e rodar as migrações. O comando `rake db:create` acessa o já conhecido `database.yml` e, a partir das configurações, cria a base de dados do projeto. Na sequência, o `"rake db:migrate"` roda as migrações, criando as tabelas e seus atributos. Ao final desses passos, estamos com a base de dados devidamente inicializada para receber dados. Finalmente, o `"rake application:setup"` processa o conteúdo do arquivo `application.rake` e inicia com dados o banco de dados.

- `rake db:create`
- `rake db:migrate`
- `rake application:setup`





## **D25.** INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA

**PARTE 1.**  
NOVAS FUNCIONALIDADES IMPLEMENTADAS NOS EIXOS DE OUVIDORIA E  
ACESSO À INFORMAÇÃO (FUNCIONALIDADES ADMINISTRATIVAS)



## Introdução

---

Durante o Ciclo de Trabalho 8 as atividades da equipe de desenvolvimento da Caiena estiveram voltadas para funcionalidades na área administrativa dos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

A partir dos estudos realizados acerca dos processos de trabalhos da CGE em conjunto com as ouvidorias dos órgãos setoriais (entregue no Ciclo de Trabalho 4) e também com base nas discussões realizadas durante a reunião de planejamento do Ciclo de Trabalho 8, realizou-se uma priorização de funcionalidades com o objetivo de completar, no sistema, um primeiro "círculo" do fluxo de vida do atendimento de um chamado chamado – de sua chegada ao sistema, passando pelos trâmites para elaboração de respostas envolvendo CGE, ouvidorias setoriais e áreas internas dos órgãos, até voltar ao cidadão.

Para que isso fosse possível, as seguintes funcionalidades foram priorizadas:

- Criação de ferramentas administrativas para cadastro e edição dos itens referentes à classificação dos chamados: *assunto, subassunto, unidade, subunidade, programa orçamentário e tipo de serviço.*
- Criação de novos tipos de perfis de usuários:
  - Operador CGE.
  - Operador de ouvidoria setorial.
  - Operador de área interna.
- Criação de status internos para um chamado:
  - Em preenchimento.
  - Aguardando encaminhamento.
  - Em atendimento - ouvidoria setorial.
  - Em atendimento - área interna.
  - Em validação - ouvidoria setorial.
  - Em validação - CGE.
  - Resposta final enviada.
  - Finalizado.
  - Reaberto.

- Criação de ferramentas específicas para realizar as seguintes ações nos chamados:
  - Chamados-pais e chamados-filhos.
  - Classificar.
  - Compartilhar.
  - Transferir.
  - Encaminhar.
  - Invalidar.
  - Validar respostas.
  - Reabrir.

A seguir, detalhamentos e explicações sobre as funcionalidades implementadas, acompanhadas de *screenshots* para os casos em que a exibição da interface se faz necessária.

## Criação de ferramentas administrativas para cadastro e edição dos itens referentes à classificação dos chamados

### Assuntos e subassuntos

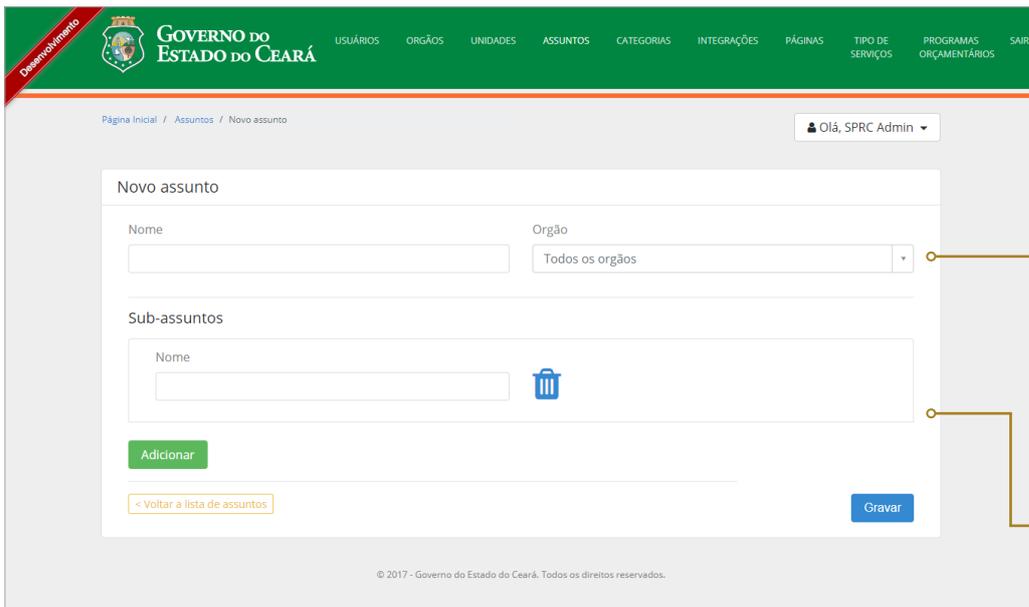
Página da visualização da lista de assuntos.

Botão que leva à página de criação de um novo assunto.

Visualização da lista de assuntos criados.

É possível ver mais detalhes, editar ou remover um assunto da lista.

The screenshot displays the 'Assuntos' page of the SPRC system. The header includes the logo of the Government of Ceará and navigation links for 'USUÁRIOS', 'ORGÃOS', 'UNIDADES', 'ASSUNTOS', 'CATEGORIAS', 'INTEGRAÇÕES', 'PÁGINAS', 'TIPO DE SERVIÇOS', 'PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS', and 'SAIR'. The main content area shows a list of subjects. At the top right, there is a 'Novo assunto' button. The list contains two entries, each with a title, a 'Ver mais detalhes...' link, an 'Editar' link, and a 'Remover' link. The second entry is linked to the 'DETRAN' organization.



Página de criação de um novo assunto.

Campos para indicação de nome e órgão do assunto. Selecionando-se a opção "todos os órgãos", o assunto já estará atrelado a todos os órgãos da lista, não sendo necessário criar um a um.

Campo para cadastro de subassuntos atrelados ao assunto sendo visualizado. É possível criar ilimitados subassuntos dentro de um assunto.

## Unidades e subunidades



Página da visualização da lista de unidades.

Botão que leva à página de criação de uma nova unidade.

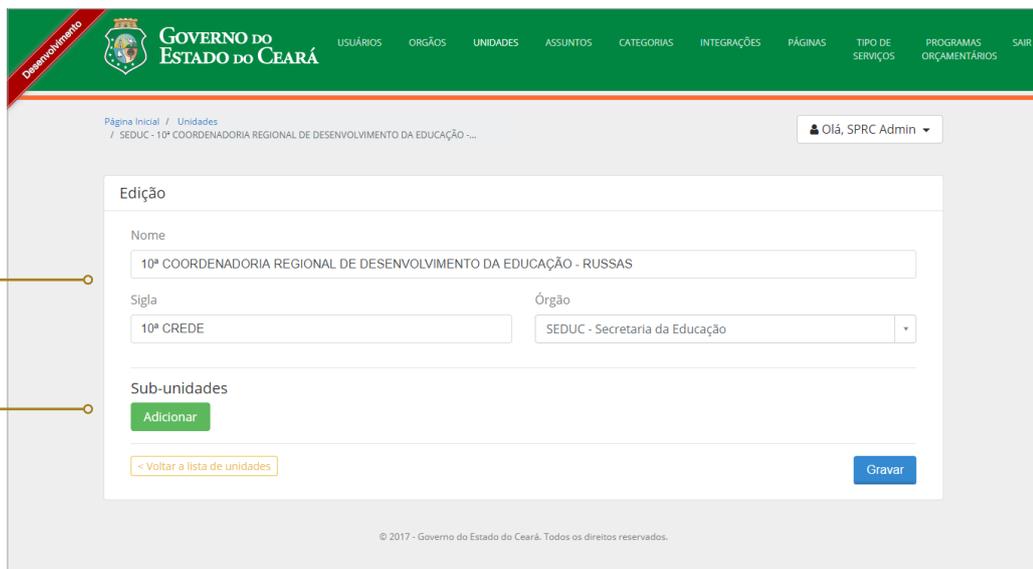
Visualização da lista de assuntos criados.

É possível ver mais detalhes, editar ou remover um assunto da lista.

Página de edição de uma unidade.

Campos para classificação de nome, sigla e órgão da unidade.

Campo para cadastro de subunidades atreladas à unidade sendo visualizada. É possível criar ilimitadas subunidades dentro de uma unidade.



## Programas orçamentários

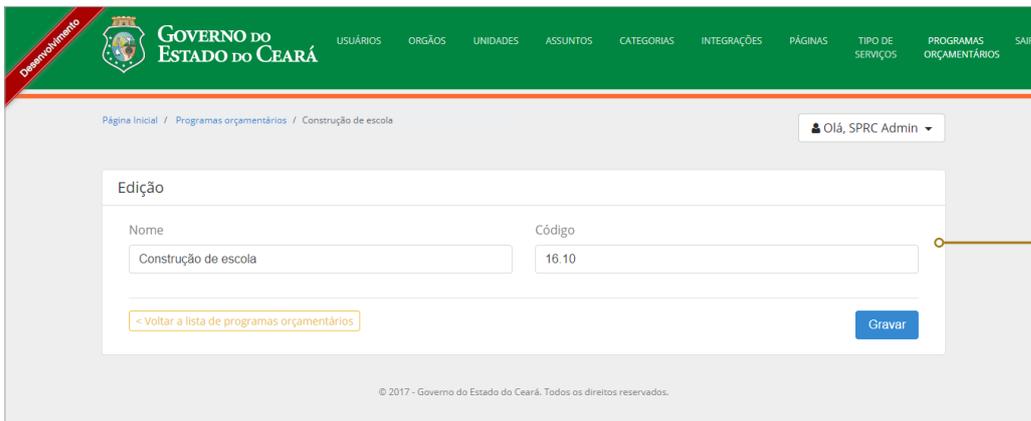
Página de visualização da lista de programas orçamentários.

Botão que leva à página de criação de um novo programa orçamentário.

Visualização da lista de programas orçamentários criados.

É possível ver mais detalhes, editar ou remover um programa orçamentário da lista.

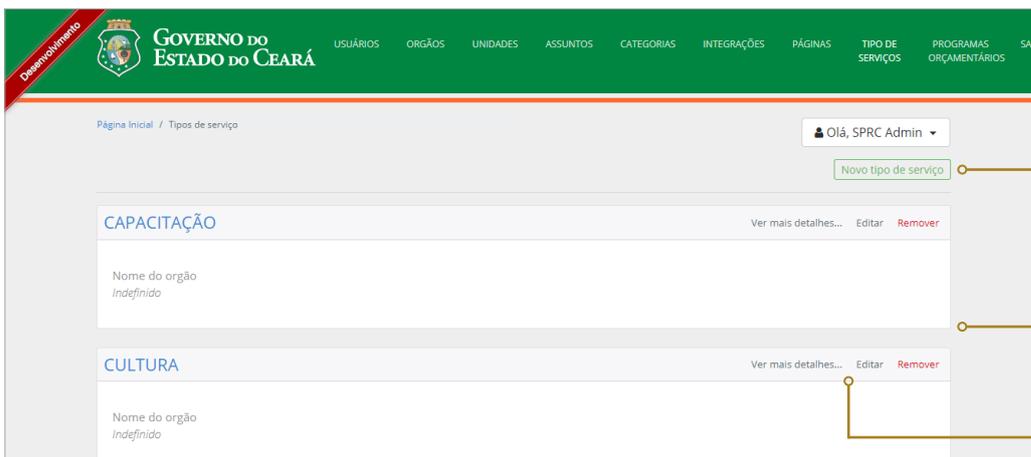




Página de edição de um programa orçamentário.

Campos para edição do nome e código do programa orçamentário.

## Tipos de serviços

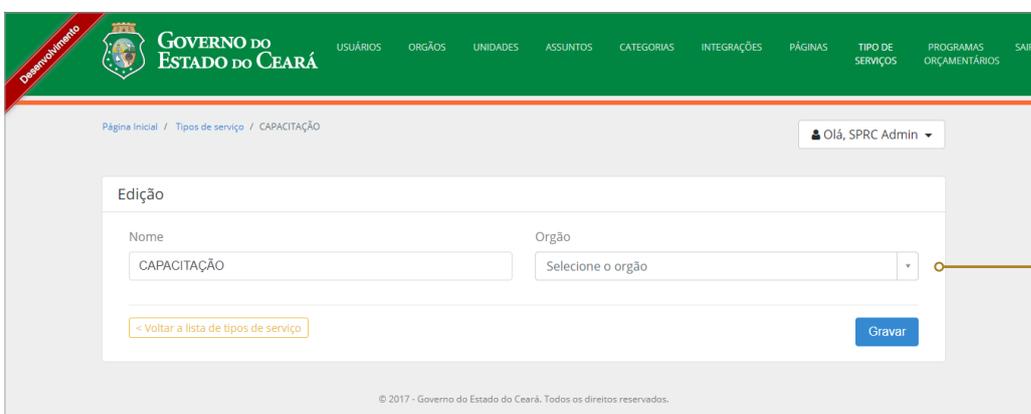


Página de visualização da lista de tipos de serviços.

Botão que leva à página de criação de um novo tipo de serviço.

Visualização da lista de tipos de serviços criados.

É possível ver mais detalhes, editar ou remover um tipo de serviço da lista.



Página de edição de um tipo de serviço.

Campos para edição do nome e do órgão do tipo de serviço.

## Criação de novos tipos de perfis de usuários

---

### Operador CGE

O tipo de perfil Operador CGE será utilizado pelos servidores públicos da CGE que atuam como intermediadores e, muitas vezes, facilitadores, do momento da chegada dos novos chamados até o atendimento por parte das ouvidorias setoriais.

Dentre as permissões para este tipo de perfil, destacam-se:

\* Para uma melhor compreensão, visualizar o subítem "Chamados-pais e chamados-filhos" dentro do item "Criação de ferramentas específicas para realizar ações nos chamados".

- Visualizar o chamado-pai\*.
- Visualizar o(s) chamado(s) filho(s)\*.
- Editar classificação.
- Compartilhar e editar opções do chamado entre órgãos setoriais.
- Encaminhar e editar opções do chamado para áreas internas dos órgãos setoriais.
- Inserir respostas parciais e finais.
- Inserir comentários internos.
- Invalidar.
- Aceitar ou recusar pedidos de invalidação feitos por ouvintes setoriais.
- Aceitar ou recusar respostas enviadas pelos ouvintes setoriais.
- Dar a aprovação final para a resposta chegar ao cidadão.

### Operador de ouvidoria setorial

O tipo de perfil de operador de ouvidoria setorial será utilizado pelos ouvintes dos órgãos setoriais que, por vezes são os responsáveis por elaborar a resposta ao chamado e, em outros casos, fazem intermédio com as áreas internas de seus órgãos, envolvendo-as no processo de elaboração da resposta.

Dentre as permissões para esse tipo de perfil, destacam-se:

- Visualizar apenas o chamado-filho\*.
- Editar classificação.
- Transferir o chamado para outro órgão.
- Compartilhar o chamado com outro órgão.
- Encaminhar e editar opções do chamado para área(s) interna(s).
- Inserir respostas parciais e finais (no caso de finais, vão para a validação da CGE).
- Aceitar ou recusar respostas enviadas pelo operador de área interna.
- Invalidar.

\* Para uma melhor compreensão, visualizar o subítem "Chamados-pais e chamados-filhos" dentro do item "Criação de ferramentas específicas para realizar ações nos chamados".

### Operador de área interna

O tipo de perfil de operador de área interna será utilizado pelos servidores públicos que não trabalham na ouvidoria setorial dos órgãos, mas são os responsáveis por apoiar o ouvidor na elaboração das respostas aos chamados.

Dentre as permissões para esse tipo de perfil, destacam-se:

- Visualizar apenas o chamado-filho\*.
- Transferir o chamado para outra área interna.
- Compartilhar o chamado com outra área interna.
- Inserir respostas parciais e finais (no caso de finais, vão para a validação do ouvidor setorial).

## Criação de status internos para os chamados

---

### Em preenchimento

Quando um atendente 155 gera um novo número de protocolo, mas ainda não terminou de preencher as informações do chamado.

### Aguardando encaminhamento

Assim que um chamado é aberto e foi assinalada a opção "não sei o órgão".

### Em atendimento – ouvidoria setorial

Quando pelo menos um órgão setorial foi assinalado para o chamado.

### Em atendimento – área interna

Quando o ouvidor setorial encaminha o chamado para uma ou mais áreas internas do órgão.

### Em validação – ouvidoria setorial

A área interna elaborou e inseriu uma resposta ao chamado e ela está disponível para a validação do ouvidor setorial.

### Em validação – CGE

O ouvidor setorial inseriu ou aprovou uma resposta ao chamado e ela está disponível para validação por parte da CGE.

### Resposta final enviada

Quando a CGE aprovou a resposta enviada pelo ouvidor setorial e ela foi disponibilizada ao cidadão.

### Chamado finalizado

Após o cidadão aprovar todas as respostas enviadas validadas pela CGE. Esse processo poderia ocorrer automaticamente após uma quantidade estipulada de dias.

### Reaberto (+ nome do status para onde voltou)

O cidadão recusou a resposta. O termo "reaberto" sempre aparecerá daqui em diante, seguido do outro status para onde o chamado foi direcionado.

### Invalidado

O chamado foi invalidado e a CGE aprovou o pedido de invalidação.

## Criação de ferramentas específicas para realizar ações nos chamados

---

Na página seguinte é apresentado um *screenshot* da tela de visualização de um chamado do ponto de vista de um operador de ouvidoria setorial do sistema. Nesse *screenshot*, está contemplada a maior parte das funcionalidades descritas em profundidade nas páginas subsequentes.

Página de visualização de um chamado de ouvidoria do ponto de vista de um operador de ouvidoria setorial.

**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**

Ouvidoria Digital / Chamado 1098

Oliá, Ouvidor

**Chamado 1098**

**Prazos e providências**

Contagem regressiva para resposta	Data do chamado	Data da resposta
15	26/07/2017	10/08/2017

Situação atual do chamado  
Em atendimento - ouvidoria setorial

**Informações do cidadão**

Nome completo  
Paulo Latancia

E-mail  
paulolatancia@gmail.com

**Descrição da manifestação**

Tipo de chamado de Ouvidoria  
Reclamação

Descrição  
Manifestação de ouvidoria.

Forma de resposta  
Via e-mail e Internet

**Anexos**

Nenhum arquivo

**Classificação**

Assunto Indefinido	Subassunto Indefinido
Unidade Indefinido	Subunidade Indefinido
Programa orçamentário Indefinido	Tipo de serviço Indefinido

Classificar manifestação

**Ouvidorias setoriais envolvidas**

DETRAN

Transferir para outra ouvidoria    Compartilhar com outra ouvidoria

**Áreas internas envolvidas**

Nenhuma área interna envolvida

Edição de áreas internas envolvidas

**Comentários internos**

Inserir novo comentário interno

Adicionar anexo

Inserir comentário interno

**Histórico de atendimento**

Tipo de resposta

Inserir resposta

Adicionar anexo

Enviar resposta

Invalidar chamado

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

Maiores detalhamentos das ferramentas nas páginas seguintes.

## Chamados-pais e chamados-filhos

Sabendo que é recorrente a necessidade de um chamado ser compartilhado entre dois ou mais órgãos setoriais simultaneamente, priorizou-se essa funcionalidade a partir da criação de regras referentes aos chamados-pais e chamados-filhos.

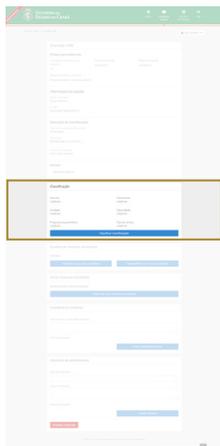
Quando o cidadão registrar um chamado sem indicar um órgão setorial responsável, a princípio será criado apenas um chamado-pai. Quando a CGE realizar a triagem do chamado e identificar o órgão responsável, encaminhando-o a demanda, o sistema gera um chamado-filho para cada órgão indicado (mesmo que seja apenas um).

Desse modo, cada órgão setorial trabalha em um chamado individual, podendo classificá-lo, encaminhá-lo para suas áreas internas e respondê-lo individualmente de forma independente e paralela ao atendimento sendo prestado por outros órgãos setoriais.

Os órgãos setoriais podem visualizar apenas os chamados-filhos (não visualizam os chamados-pais). E cada chamado-filho alimenta o chamado-pai, que reunirá as respostas de cada chamado-filho. O chamado-pai é visível pela CGE (que também pode visualizar os chamados-filhos, caso queira) e pelo cidadão. Sendo assim, o cidadão não precisará nem ficar sabendo que seu chamado foi fragmentado, mas mesmo assim receberá as respostas competentes a cada órgão setorial, podendo, inclusive, aprovar, reprovar e avaliar a resposta de cada órgão setorial individualmente.

## Classificar

A ferramenta de classificação do chamado permite que o operador preencha as informações referentes a assunto, subassunto, unidade, subunidade, programa orçamentário e tipo de serviço.



### Classificação

Assunto <i>Indefinido</i>	Subassunto <i>Indefinido</i>
Unidade <i>Indefinido</i>	Subunidade <i>Indefinido</i>
Programa orçamentário <i>Indefinido</i>	Tipo de serviço <i>Indefinido</i>

Classificar manifestação

Página de edição da classificação do chamado.

As opções disponíveis nesses campos de seleção são administradas nas ferramentas do perfil de administrador.

Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO OUVIDORIA DIGITAL ACESSO À INFORMAÇÃO SAIR

Ouvidoria Digital / Chamado 1098 / Classificar manifestação
Olá, Ouvidor ▾

### Classificar manifestação

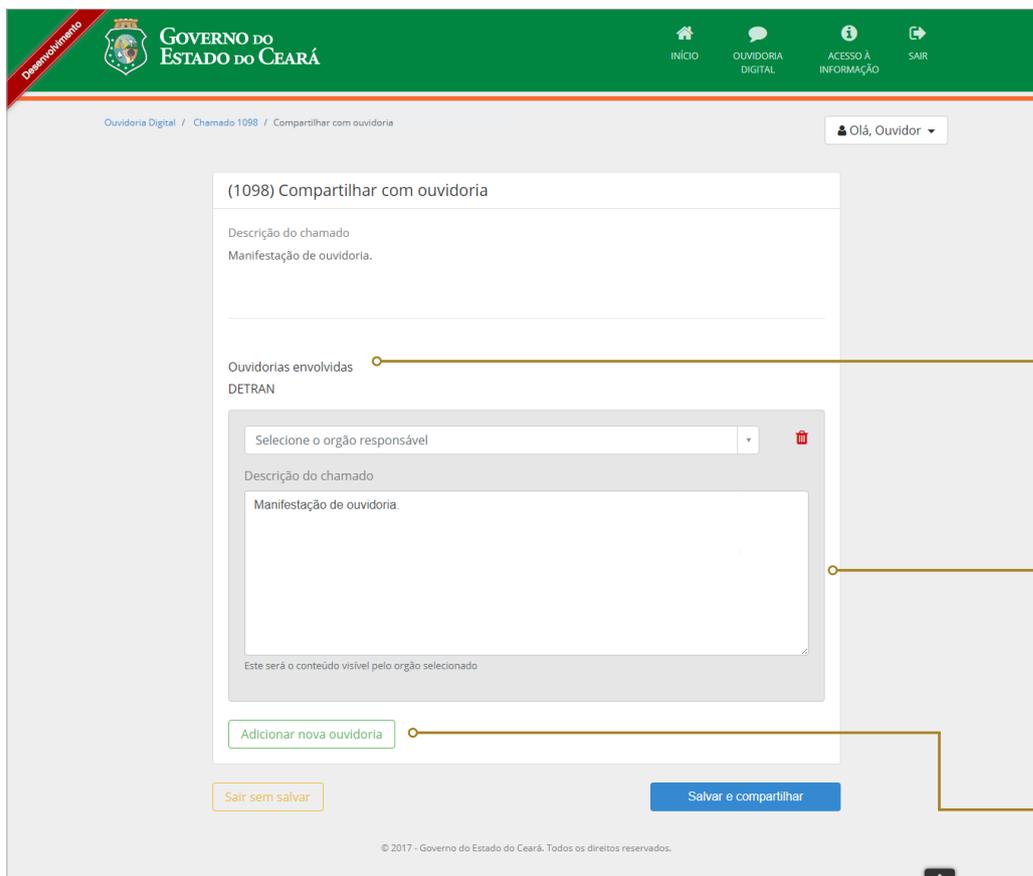
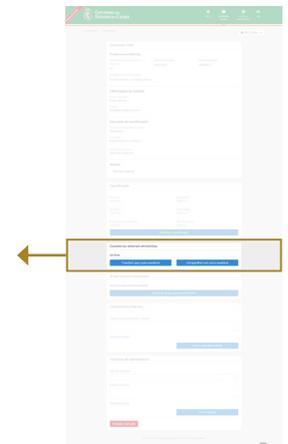
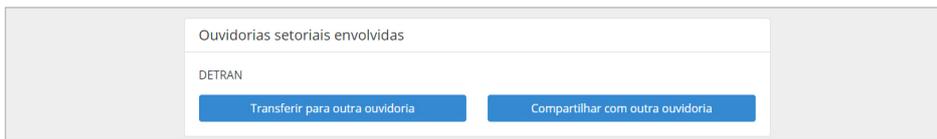
Assunto <input type="text" value="Selecione uma opção"/>	Subassunto <input type="text" value="Selecione uma opção"/>
Unidade <input type="text" value="Selecione uma opção"/>	Subunidade <input type="text" value="Selecione uma opção"/>
Programa orçamentário <input type="text" value="Selecione uma opção"/>	Tipo de serviço <input type="text" value="Selecione uma opção"/>

Cancelar
Salvar alterações

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

## Compartilhar

A ferramenta para compartilhamento permite que o operador acrescente um novo órgão setorial ao atendimento sem que o chamado saia de seu órgão setorial. Funciona como um acréscimo.



Página de compartilhamento do chamado.

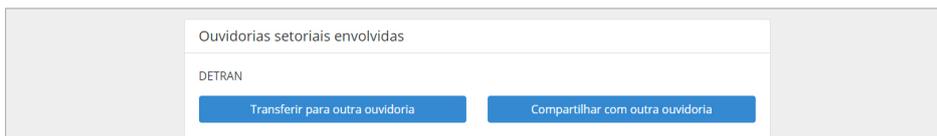
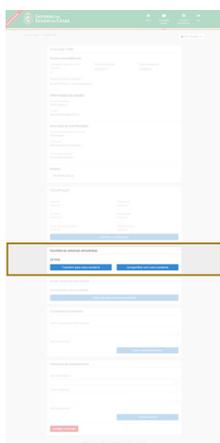
Exibição dos órgãos com os quais o chamado está compartilhado atualmente.

Por meio dessa ferramenta, é possível editar a descrição do chamado que ficará visível ao órgão selecionado (para ocultar trechos sigilosos, por exemplo).

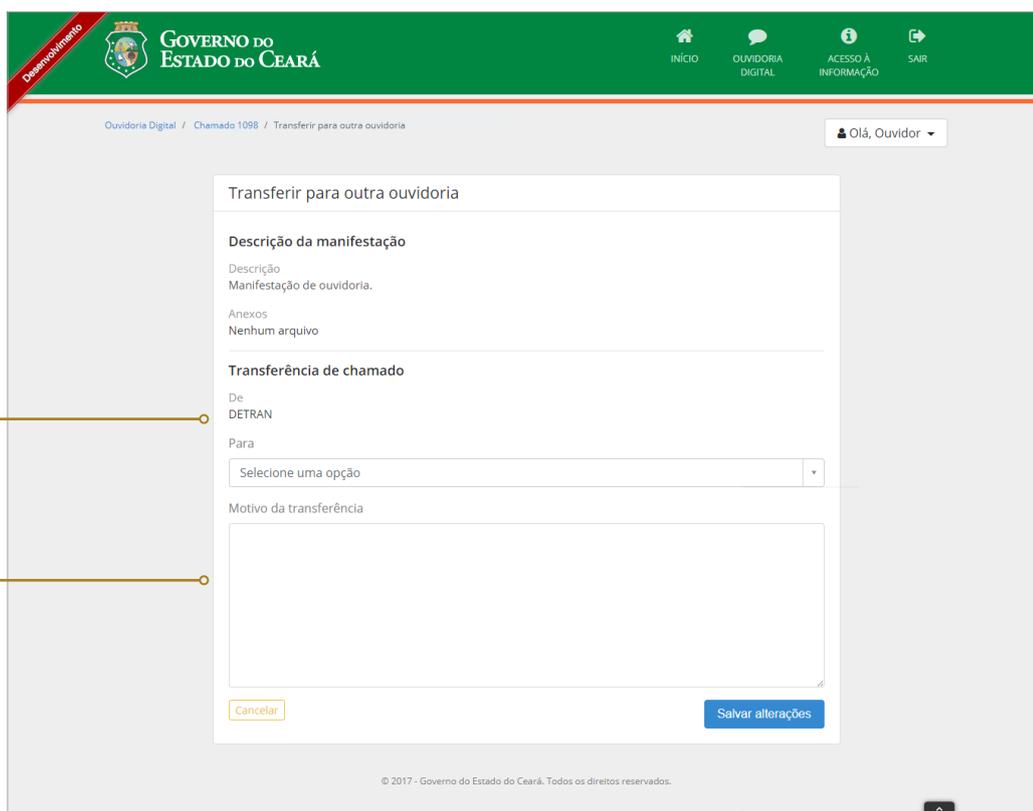
Botão para inserir um novo órgão. Ao clicar sobre ele, um bloco de conteúdo (com fundo cinza) igual ao visualizado logo acima, aparece.

## Transferir

A ferramenta para transferência permite que o operador envie sua parte do atendimento para um novo órgão setorial, sendo que chamado sai de seu órgão setorial. Funciona como uma substituição.



Página de edição da transferência do chamado.

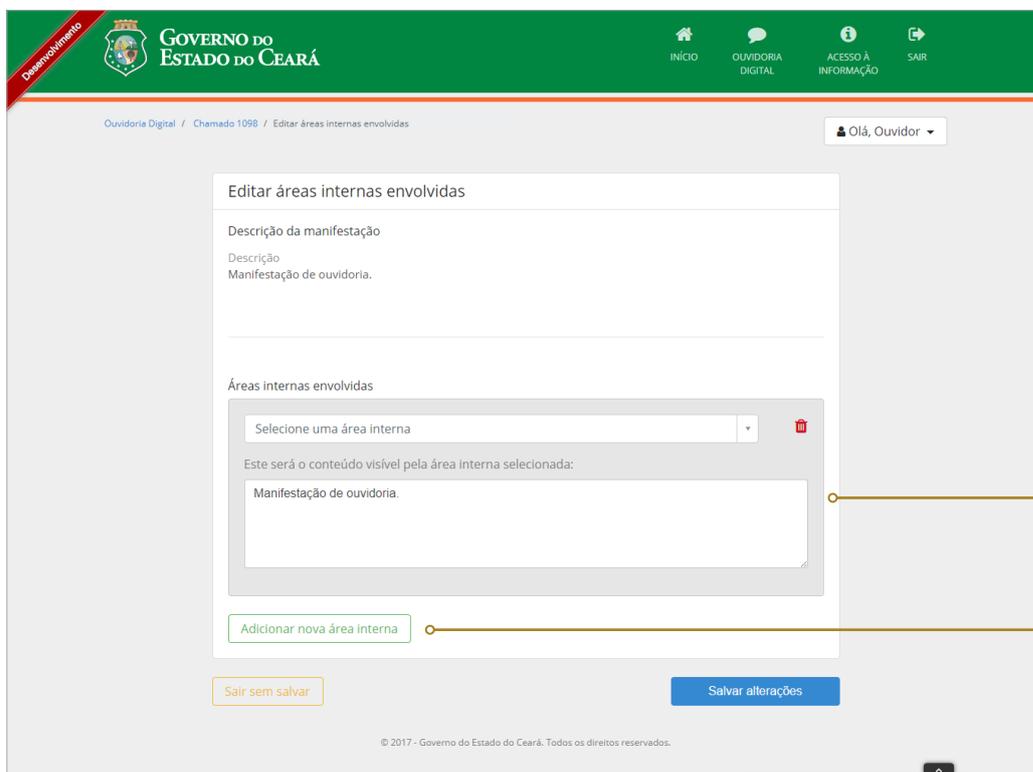
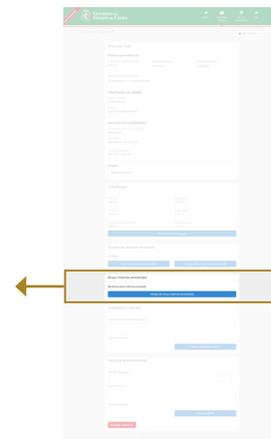
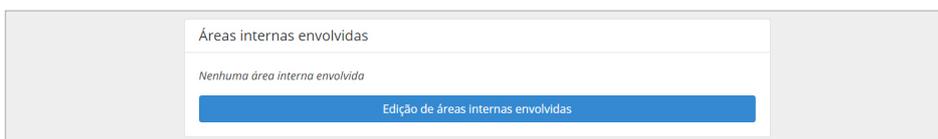


Visualização do órgão atual do chamado e seleção do novo órgão para onde será feita a transferência.

Campo para inserção do motivo da transferência.

## Encaminhar

A ferramenta para encaminhamento permite que o operador encaminhe o chamado para uma área interna do órgão setorial responsável pelo atendimento.

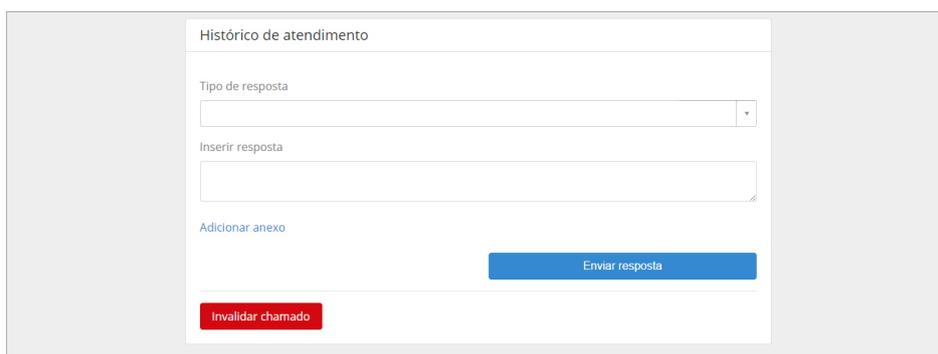
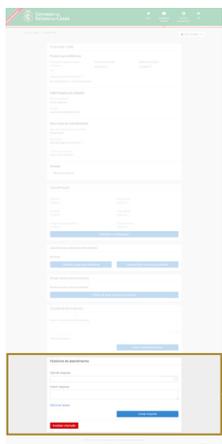


Página de edição do encaminhamento do chamado.

Ferramentas similares às descritas no item "compartilhar". Com a diferença de, aqui, serem no nível das áreas internas.

## Invalidar

A ferramenta para invalidação permite que o operador solicite a invalidação do chamado, por meio da inserção de uma justificativa, para posterior análise da CGE. Funcionalidade usada, basicamente, para os casos de trote. Chamados invalidados não possuem seus atributos (assunto, subassunto, programa orçamentário etc.) contabilizados para fins de geração de relatórios.



Histórico de atendimento

Tipo de resposta

Inserir resposta

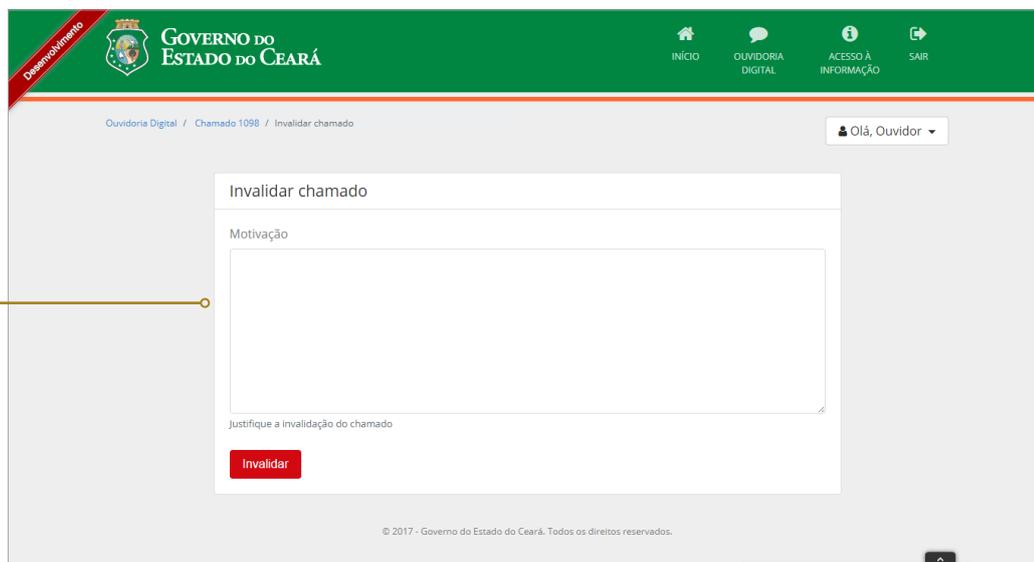
Adicionar anexo

Enviar resposta

Invalidar chamado

Página de solicitação de invalidação.

Campo para inserção da motivação para a invalidação do chamado.



Desenvolvimento

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO OUVIDORIA DIGITAL ACESSO À INFORMAÇÃO SAIR

Ouvidoria Digital / Chamado 1098 / Invalidar chamado

Olá, Ouvidor

Invalidar chamado

Motivação

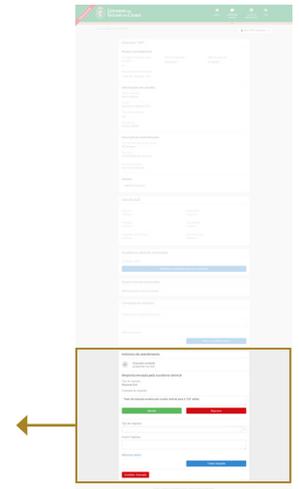
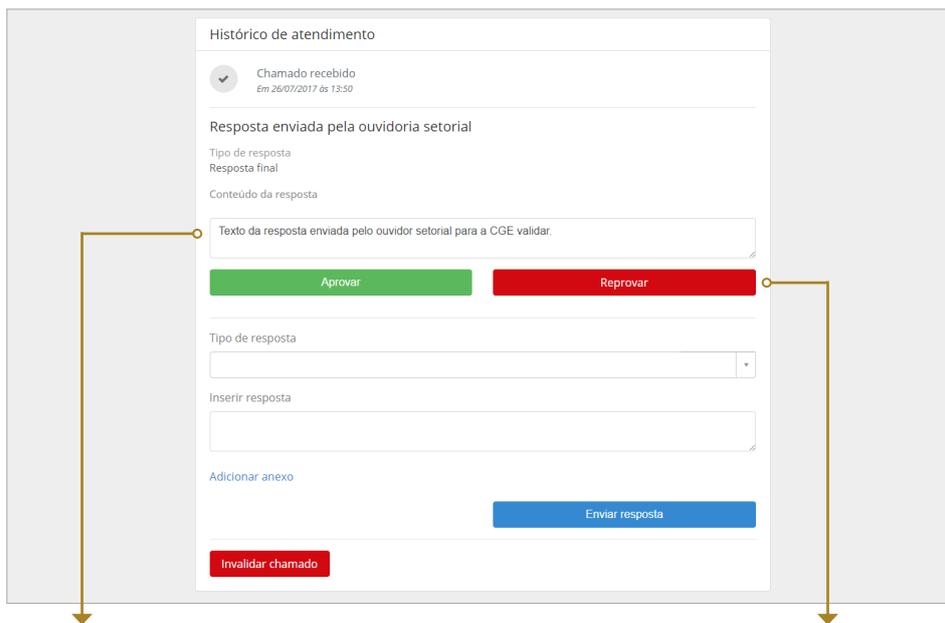
Justifique a invalidação do chamado

Invalidar

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

## Validar respostas

Em um chamado que possui tanto um órgão setorial quanto uma área interna trabalhando no atendimento, é possível que o ouvidor setorial valide a resposta dada pela área interna (nesse caso, mesmo aprovando a resposta, é necessário que o ouvidor elabore a sua resposta a partir da(s) resposta(s) enviada(s) pela(s) área(s) interna(s)), que a CGE valide a resposta dada pelo ouvidor setorial e que o cidadão valide a resposta dada pela CGE.



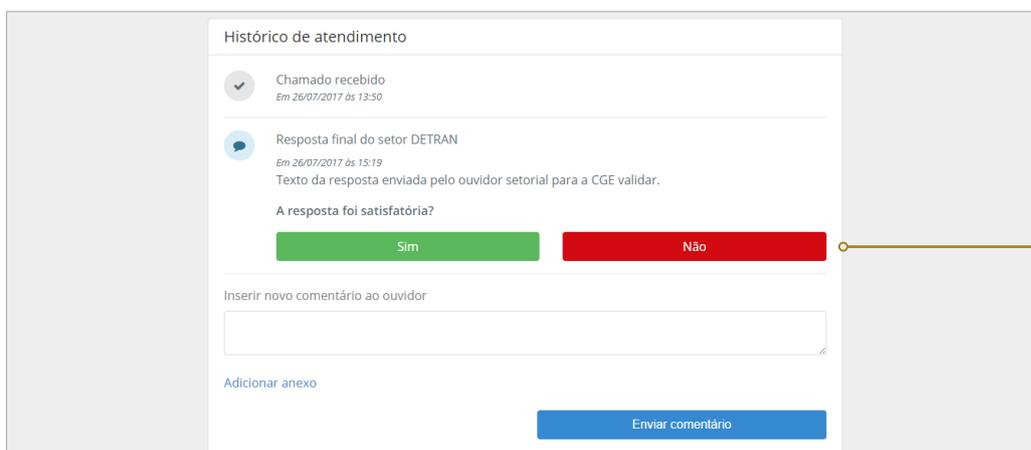
Operador da CGE visualizando resposta enviada pelo ouvidor setorial.

O operador CGE pode editar a resposta enviada pelo ouvidor setorial para complementá-la ou realizar correções.

O operador CGE pode aprovar ou reprovar a resposta. Ao aprová-la, a resposta fica visível ao cidadão. Ao reprová-la o ouvidor setorial é notificado e o chamado volta a ele.

## Reabrir

Caso o cidadão fique insatisfeito com a resposta dada, ele pode optar por reabrir o chamado por meio da ferramenta de validação das respostas.



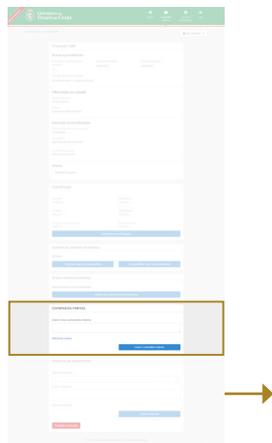
Cidadão visualiza a resposta enviada pelo órgão setorial e aprovada pela CGE.

O cidadão pode aprovar ou reprovar a resposta. Ao reprová-la o chamado volta para a CGE.

## Outras funcionalidades

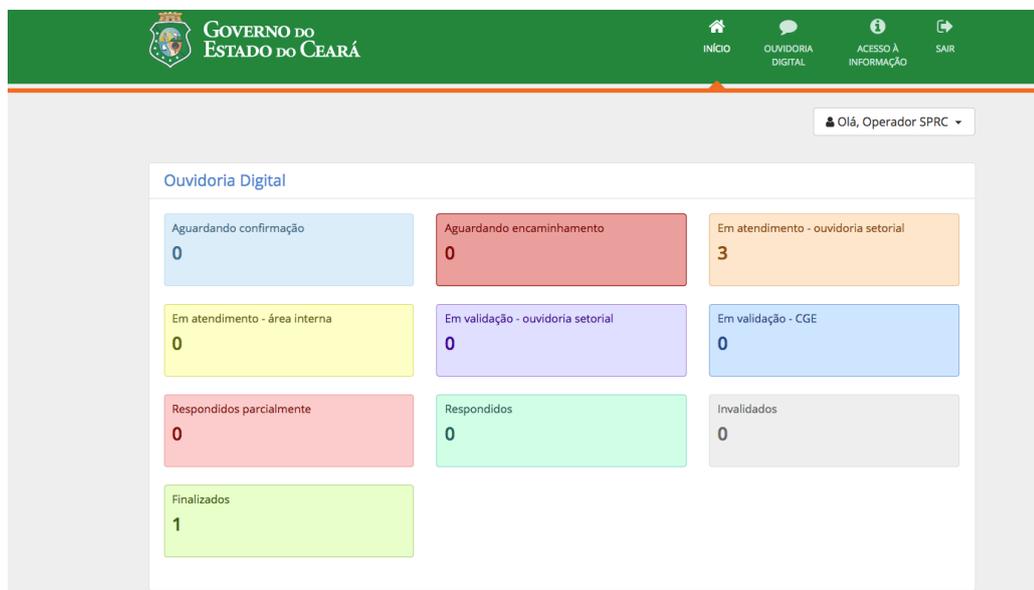
### Comentários internos

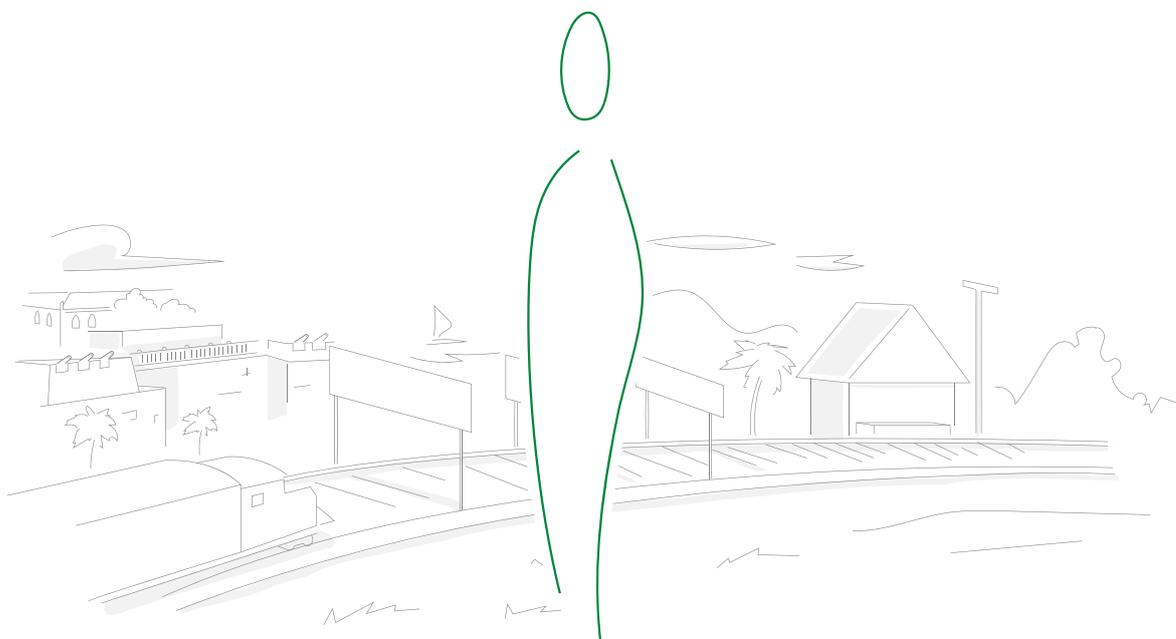
Para uma melhor comunicação interna entre CGE, ouvidores setoriais e operadores de área interna, foi desenvolvida uma ferramenta para inserção de comentários internos no chamado, que não são visualizados pelos cidadãos.

A imagem mostra um formulário web para inserção de comentários internos. O formulário tem o título "Comentários internos" e um campo de texto para "Inserir novo comentário interno". Abaixo do campo, há um link azul "Adicionar anexo" e um botão azul "Inserir comentário interno".

### Visualização de número de chamados por status

Como atualização de uma tela já existente no sistema, a partir das implementações do Ciclo de Trabalho 8 é possível visualizar os números de chamados no sistema por status.





## **D25.** INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA

**PARTE 2.**  
SEGUNDA ITERAÇÃO DE DESIGN DAS FUNCIONALIDADES DE VISUALIZAÇÃO  
DE DADOS DE TRANSPARÊNCIA



## Introdução

---

Durante o Ciclo de Trabalho 7, a equipe de design da Caiena realizou a primeira iteração no eixo de Transparência e os resultados foram relatados no produto *D23. Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema - Parte 2: primeira versão das funcionalidades de visualização de dados de Transparência* entregue no mencionado ciclo de trabalho.

O principal produto dessa primeira iteração foi a criação dos padrões de usabilidade das páginas de Transparência. Foi proposto o uso de módulos de conteúdos que se adaptam em conformidade com cada tipo de informação sendo mostrada: das Receitas do Poder Executivo às Informações sobre Servidores Públicos, sendo que o principal benefício obtido através do uso dos módulos é a possibilidade de, em uma mesma página, oferecer ferramentas adequadas tanto aos cidadãos leigos em relação às terminologias utilizadas no contexto governamental, quanto aos cidadãos especialistas que possuem familiaridade com as informações sendo mostradas e saberão aprofundar a navegação.

O Ciclo de Trabalho 8 marcou a segunda iteração de design no eixo de Transparência e as atividades realizadas nessa frente estão documentadas neste relatório.

A primeira atividade documentada é a *análise e compreensão sobre a amostra de dados de Despesas* enviada pela CGE.

A segunda atividade documentada é a *elaboração do mockup da interface de Despesas do Poder Executivo*.

A terceira atividade documentada é a *elaboração do mockup da interface da homepage* do Portal da Transparência.

A quarta atividade documentada é a *elaboração de uma nova proposta de menus de navegação para o sistema quando logado com o perfil de administrador*.

## Análise e compreensão sobre a amostra de dados de Despesas

A CGE enviou à Caiena uma amostra de dados de Despesas no formato de uma planilha de dados. O arquivo, nomeado amostragem-dados-despesas.xls é uma grande planilha que contém quatro abas, sendo cada uma referente a um tipo de nota:

- Nota de Programação Financeira (NPF).
- Nota de Empenho da Despesa (NED).
- Nota de Liquidação da Despesa (NLD).
- Nota de Pagamento da Despesa (NPD).

Como os próprios nomes já deixam claro, cada aba representa uma etapa da despesa: programação, empenho, liquidação e pagamento.

Olhando-se a planilha, fica claro que cada linha representa um dado de Despesa. Existem diversas colunas com parâmetros referentes à cada dado. Nem todas essas colunas representam informações que geram visualização no Portal da Transparência.

No Portal da Transparência atual, a principal funcionalidade da página de Despesas do Poder Executivo é a filtragem dos dados por seus atributos.

Despesas do Poder Executivo

Consulte aqui o detalhamento dos gastos executados pelo Poder Executivo do Estado do Ceará

Tipo de pesquisa:  Pesquisa Simplificada  Pesquisa Avançada

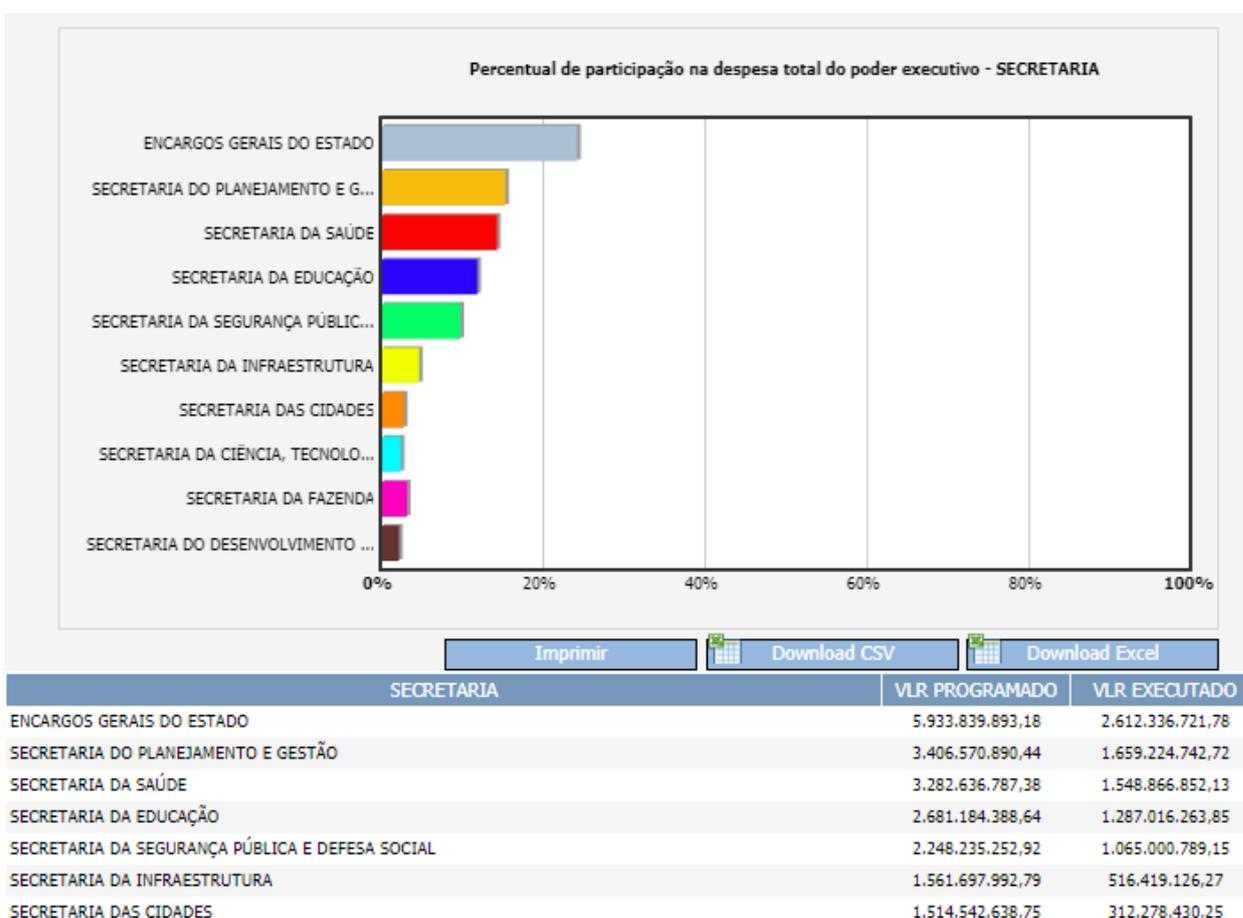
Selecione o Ano: 2017 Filtrar por: SECRETARIA

Pesquisar

Nesta ferramenta, é possível filtrar os dados de Despesas pelos atributos: Secretaria, Órgão Vinculado, Função, Subfunção, Programa, Ação, Categoria Econômica, Grupo de Natureza da Despesa, Modalidade de Aplicação, Elemento de Despesa, Item, Credor, Grupo de Fonte de Recursos, Fonte de Recursos.

Selecionando um atributo, o sistema realiza a filtragem do atributo selecionado, por exemplo, Secretarias. Exibe-se, a seguir, a totalidade dos dados filtrados por Secretarias a partir do agrupamento de cada parâmetro dentro do atributo Secretaria. Esses parâmetros, no caso deste exemplo, são as secretarias (Secretaria da Educação, Secretaria da Saúde etc.).

A visualização dos dados é, então, feita a partir de um gráfico que exibe os cinco maiores parâmetros do atributo filtrado. Abaixo do gráfico, uma tabela exibe a totalidade de parâmetros do atributo filtrado.



Ao clicar em um atributo, por exemplo, Secretaria da Saúde, o sistema leva o usuário ao item seguinte da ordem de parâmetros mencionada na página anterior. No caso deste exemplo, tendo o parâmetro Secretaria filtrado, clica-se em um atributo (Secretaria da Saúde) e o sistema encaminha para Órgão Vinculado. Sendo que, após essa ação, visualiza-se os agrupamentos de atributos de Órgãos vinculados referentes ao atributo clicado (Secretaria da Saúde). Essa lógica é replicada para todos os cliques seguintes, sempre com o Sistema caminhando na ordem fixa de parâmetros.

A realização dessa filtragem e exibição de parâmetros e atributos é feita a partir dos dados equivalentes à coluna "classificação orçamentária completa" da planilha da amostra de dados.

Nessa coluna, cada linha de dado possui um valor contendo 41 dígitos. De acordo com o arquivo *classificacao\_orcamentaria\_layout\_2015\_2016.pdf*, também enviado pela CGE:

- os 8 primeiros dígitos representam a Unidade Orçamentária;
- os 2 dígitos seguintes representam a Função;
- os 3 dígitos seguintes representam a Subfunção;
- os 3 dígitos seguintes representam o Programa de Governo;
- os 5 dígitos seguintes representam a Ação Governamental;
- os 2 dígitos seguintes representam a Região Administrativa;
- os 8 dígitos seguintes representam a Natureza da Despesa;
- o dígito seguinte representa o Código da Destinação;
- os 2 dígitos seguintes representam a Fonte de Recursos;
- os 2 dígitos seguintes representam a Subfonte;
- o dígito seguinte representam o ID (para uso da SEPLAG);
- o dígito seguinte representa o Tipo da Despesa;
- o 3 últimos dígitos não são utilizados.

Tomando como exemplo um dado em cuja coluna "classificação orçamentária completa" o valor exibido é:

**40100001288460590064715319091001010001000**

Isso significaria que:

- 40100001 representa a Unidade Orçamentária da Despesa;
- 28 representa a Função da Despesa;
- 846 representa a Subfunção da Despesa;
- 059 representa o Programa de Governo da Despesa;
- 00647 representa a Ação Governamental da Despesa;
- 15 representa a Região Administrativa da Despesa;

- 31909100 representa a Natureza da Despesa;
- 1 representa o Código da Destinação da Despesa;
- 01 representa a Fonte de Recursos da Despesa;
- 00 representa a Subfonte;
- 0 representa o ID da Despesa;
- 1 representa o Tipo da Despesa;
- 000 não é utilizado.

É importante ressaltar que cada um desses códigos representa um atributo dentro do parâmetro. Esses atributos são recebidos de maneira codificada, de modo que é necessário saber o significado de cada um dos códigos para realizar a transcrição para a devida exibição do dado no Portal da Transparência.

O principal diferencial das novas ferramentas propostas em relação às atuais ferramentas de visualização de dados de Despesas e Receitas é em relação à liberdade proporcionada ao cidadão familiarizado com as informações para que ele realize uma navegação mais aprofundada.

Nesse sentido, propõe-se que o novo Portal da Transparência ofereça ferramentas de filtragem e ordenação de Despesas e Receitas que permitam realizar essas ações de forma dinâmica e livre. Sendo assim, o cidadão poderá criar a hierarquia para visualização dos dados e não mais ficará atado à hierarquia proposta pelo sistema.

## Mockup da interface de Despesas do Poder Executivo

---

Em complemento à análise apresentada anteriormente e em adição às criações realizadas na primeira iteração de design para a visualização dos dados de Transparência realizada no Ciclo de Trabalho 7, a seguir apresenta-se o mockup criado para a interface de Despesas do Poder Executivo.

Parte superior da interface  
exibe dados com navegação  
limitada para que os  
cidadãos leigos consigam  
extrair um nível de  
compreensão dos dados  
mostrados.

Propõe-se a exibição  
do histórico dos dados  
ao longo do tempo  
comparando os valores  
empenhados e gastos.

Propõe-se a exibição  
da distribuição das  
despesas por Função e por  
Secretarias.

Parte inferior da interface  
exibe dados com navegação  
livre e abrangente, para que  
os cidadãos familiarizados  
com as informações  
consigam aprofundar e  
personalizar suas consultas.

Neste exemplo, a  
hierarquia selecionada  
para ordenar a tabela é  
Secretarias > Função >  
Grupo de Natureza da  
Despesa. Além disso,  
aplicou-se novos filtros  
na hierarquia para, dentro  
do parâmetro Secretarias,  
visualizar apenas os  
atributos Secretaria da  
Fazenda e Secretaria da  
Educação; e, dentro do  
parâmetro Função, exibir  
apenas o atributo Encargos  
Especiais.

**GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ**  
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | OUIVIDORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO

Início / Portal da Transparência / Despesas / Despesas do Poder Executivo

Receitas ▾ Despesas ▾ Gestão Estadual ▾

### 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. Saiba ainda quanto foi destinado para: aquisição de medicamentos, transporte escolar, manutenção de escolas, obras de saneamento... As informações são atualizadas diariamente.

**Total gasto em 2017 até 18/07**

Total empenhado: **R\$ 10.605.883.451,43**      Total pago: **R\$ 10.084.575.316,23**

#### Valores empenhados e gastos

Por ano | Por mês | [Fazer download ou imprimir](#)

Valor (R\$) em bilhões: 0, 2, 4, 6, 8, 10, 12

2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017

Valor empenhado (linha laranja) | Valor gasto (linha verde)

#### Distribuição dos valores gastos

Por função | Por secretaria | [Fazer download ou imprimir](#)

Ano: 2017 | Total liquidado: R\$ 10.015.438.753,96

30% 25% 20% 15% 10% 5% 0

Encargos Especiais Saúde Educação Previdência Social Segurança Pública Outros

[Ver lista completa](#)

#### Consulta avançada

**Escolher período**  
Selecione um período contínuo (com início e fim) ou um mesmo período específico ao longo dos anos

De: Jan. 2015

Até: Jun. 2017

**Ordenar resultados**  
As opções selecionadas ordenarão a hierarquia da tabela abaixo

Selecione uma opção ▾

- 1 Secretarias
- 2 Função
- 3 Grupo de natureza da despesa

[Restaurar ordenação](#)

**Filtrar resultados**  
Aplique novos filtros dentro dos parâmetros determinados em "ordenar resultados"

Buscar 🔍

Selecione um parâmetro ▾

Selecione uma opção ▾

- Secretarias > Secretaria da Fazenda
- Secretarias > Secretaria da Educação
- Função > Encargos especiais

[Fazer download ou imprimir](#)

Descrição	Empenhado	Liquidado	Pago
Secretaria da Fazenda	70.890.791.935,16	70.890.791.935,16	70.890.791.935,16
Encargos especiais	7.890.791.935,16	1.909.847	1.909.847
Pessoal e encargos sociais	7.890.791.935,16	1.909.847	1.909.847
Outras despesas correntes	7.890.791.935,16	1.909.847	1.909.847
Investimentos	7.890.791.935,16	1.909.847	1.909.847
Amortização da dívida	7.890.791.935,16	1.909.847	1.909.847
Juros e encargos da dívida	7.890.791.935,16	1.909.847	1.909.847
Inversões financeiras	7.890.791.935,16	1.909.847	1.909.847
Reserva de contingência	7.890.791.935,16	1.909.847	1.909.847
Secretaria da Educação	1.909.847	1.909.847	1.909.847

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

## Mockup da interface da homepage do Portal da Transparência

A proposta para a homepage do novo Portal da Transparência é exibir de forma simplificada algumas das principais consultas do Portal (receitas, despesas, servidores, contratos e licitações), além da lista completa de páginas disponíveis para consulta. Os links para as páginas do Portal serão dispostos em agrupamentos para proporcionar uma busca mais ágil, mesmo existindo dezenas de links. O conceito, do ponto de vista de design é que, logo no primeiro contato com o Portal, o cidadão já extraia algum nível de compreensão básica sobre os dados disponíveis. Além disso, pretende-se fazer com que o cidadão já consiga visualizar todas as possibilidades e, principalmente, consiga encontrar rapidamente o que deseja.

Desse modo, além de fazer com que o cidadão que já sabe o que gostaria de consultar encontre rapidamente a página desejada, a visualização de algumas informações em conjunto com a lista completa acaba por instigar a curiosidades de cidadãos que chegaram até o Portal ainda sem saber ao certo o que gostariam de visualizar. Tendo em seu campo de visão a totalidade das possibilidades de navegações no Portal, eleva-se a chance de que alguma página seja acessada mesmo durante uma visita "exploratória", isto é, sem possuir um destino certo.

Com os agrupamentos de links organizados em blocos de conteúdo e os botões e textos clicáveis na cor azul, buscou-se uma navegação que seja a mais intuitiva possível. Apresenta-se, na parte superior da página, a barra de busca. Recomenda-se que o menu de navegação interna do Portal da Transparência não esteja visível na página inicial, uma vez que ele seria apenas uma replicação do que já estaria sendo visualizado logo abaixo na lista de links agrupados. O menu de navegação, contudo, seria visível em todas as outras páginas do Portal com exceção da página inicial.

Em relação ao aspecto visual, buscou-se manter a consistência e padronização que já vinha sendo utilizada não apenas nas páginas propostas ao Portal da Transparência, mas também quando olha-se para Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão como um todo. Desse modo, mais uma vez a usabilidade é beneficiada por meio de interfaces visualmente parecidas independente de qual seção ou página do Sistema esteja sendo utilizada.

O mapa da Transparência, por sua vez, é a proposta para uma ferramenta para visualização de quantidade de obras ao redor do território estadual, portanto sua navegação é baseada na interação com o mapa do estado do Ceará. Deve-se, ainda, avaliar a viabilidade dessa ferramenta do ponto de vista do desenvolvimento.

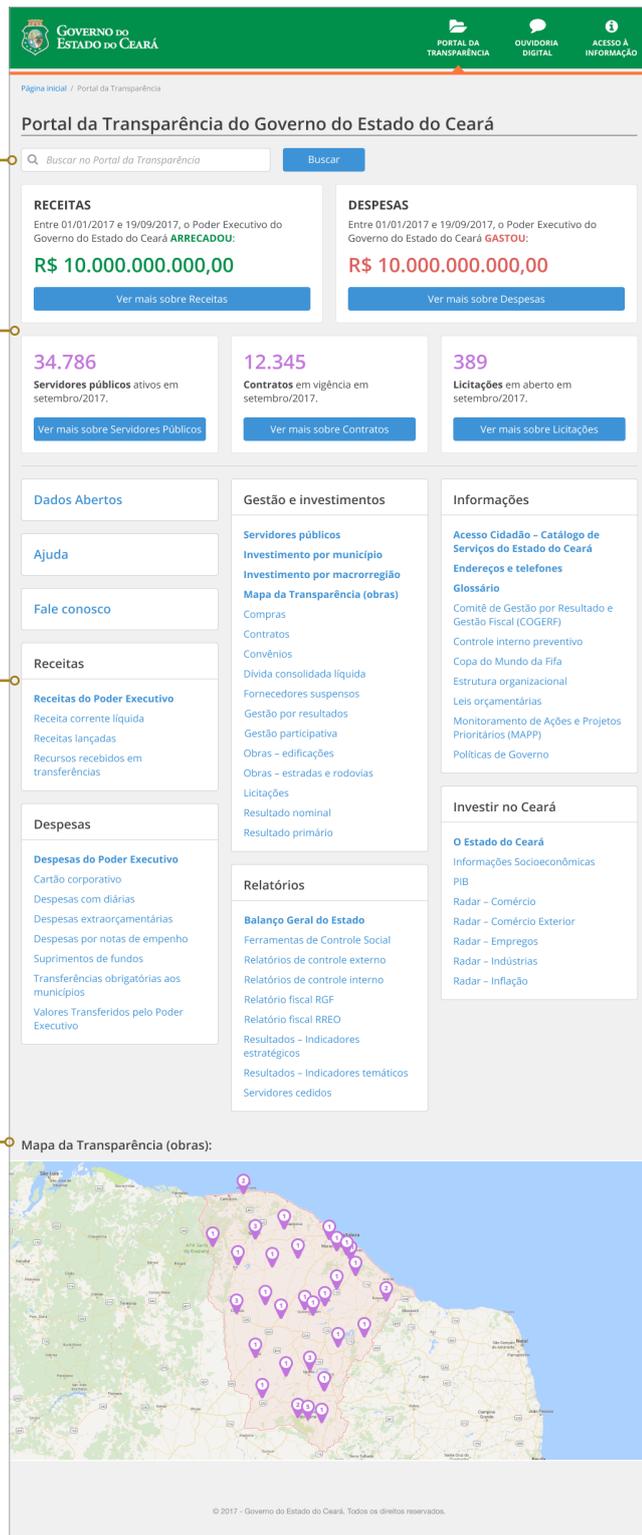
É importante destacar que o novo Portal manterá aderência aos normativos aplicáveis (especialmente LAI) e que os cidadãos realizarão testes e validações da proposta elaborada de design e usabilidade. Essa validação será realizada no ambiente de demonstração do SPRC, onde os cidadão terão a oportunidade de experimentar as ferramentas assim que elas forem implementadas, além de poder enviar sugestões e críticas.

Barra de busca disponível logo no início da interface da página inicial.

Um resumo de alguns dos dados mais buscados no Portal da Transparência visam instigar a curiosidade de cidadãos que acessaram o Portal sem um ter certeza do que desejam visualizar.

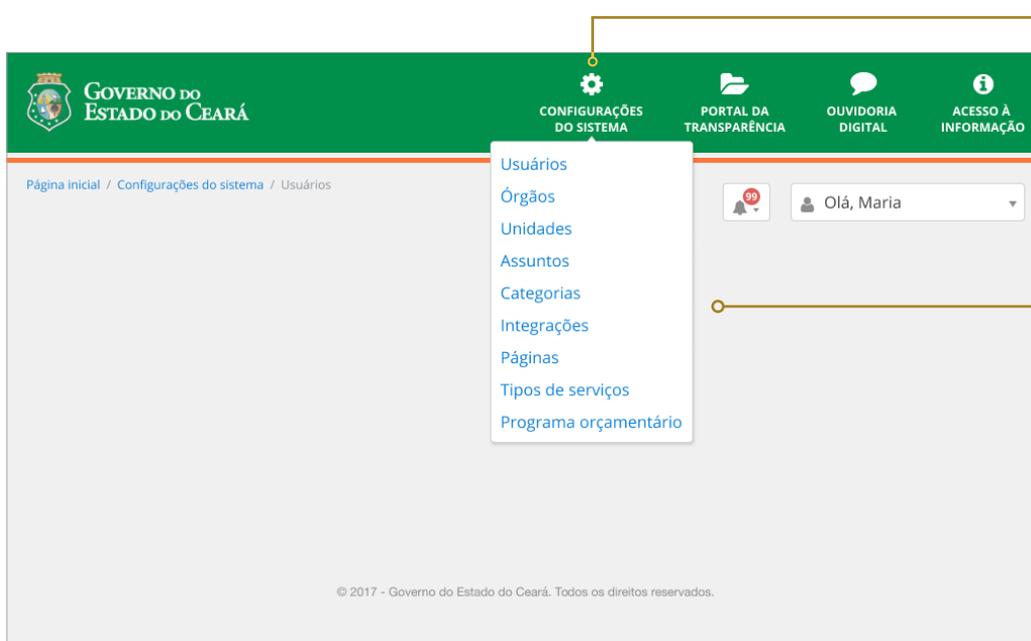
Todas as páginas disponíveis para navegação no Portal da Transparência e dispostas em grupos que tornem a busca intuitiva e assertiva.

Propõe-se a exibição do Mapa da Transparência (obras) na página inicial por ser um elemento cuja interação é diferenciada e atrativa mesmo para pessoas que estejam explorando o Portal sem um destino certo.



## Nova proposta de menus de navegação para o sistema quando logado com o perfil de administrador

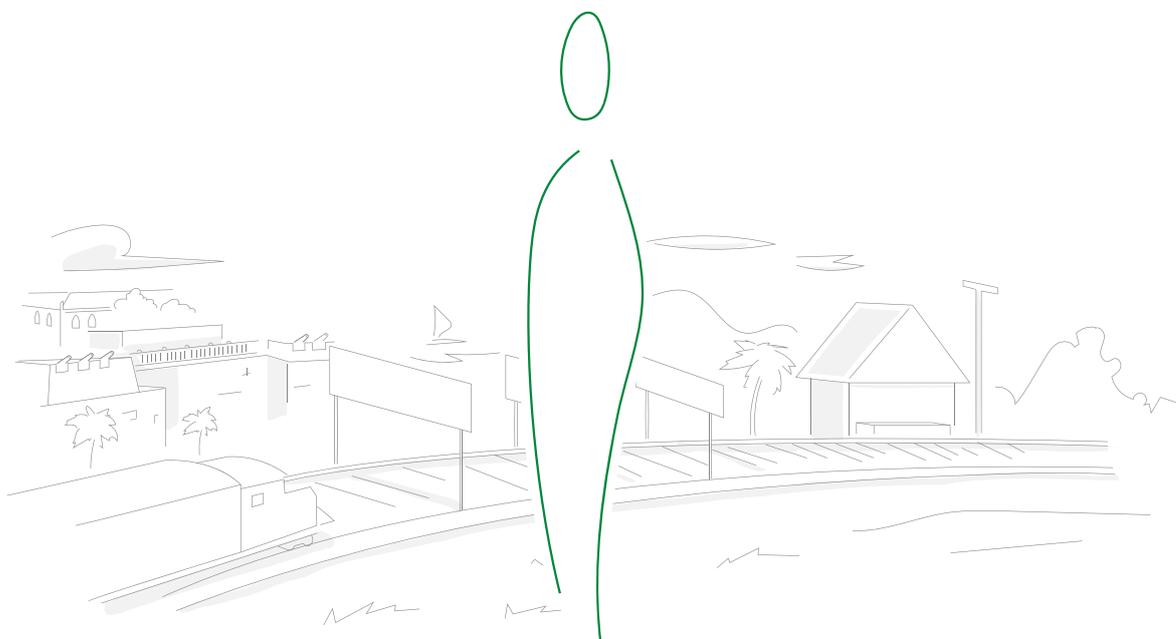
Visando uma melhor navegação no sistema quando o usuário estiver logado com o perfil de administrador, permitindo-o navegar não apenas nas páginas administrativas, mas também nas três grandes seções do sistema (Portal da Transparência, Ouvidoria Digital e Acesso à Informação), o seguinte ajuste é sugerido:



Quando o usuário estiver logado como administrador, propõe-se que surja um novo botão no menu superior.

Clicando ou tocando sobre o botão, o sistema exibe os itens referentes às ferramentas administrativas do sistema.





**D26.**  
WEBMOBILE COM FUNCIONALIDADES DE  
OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E  
TRANSPARÊNCIA



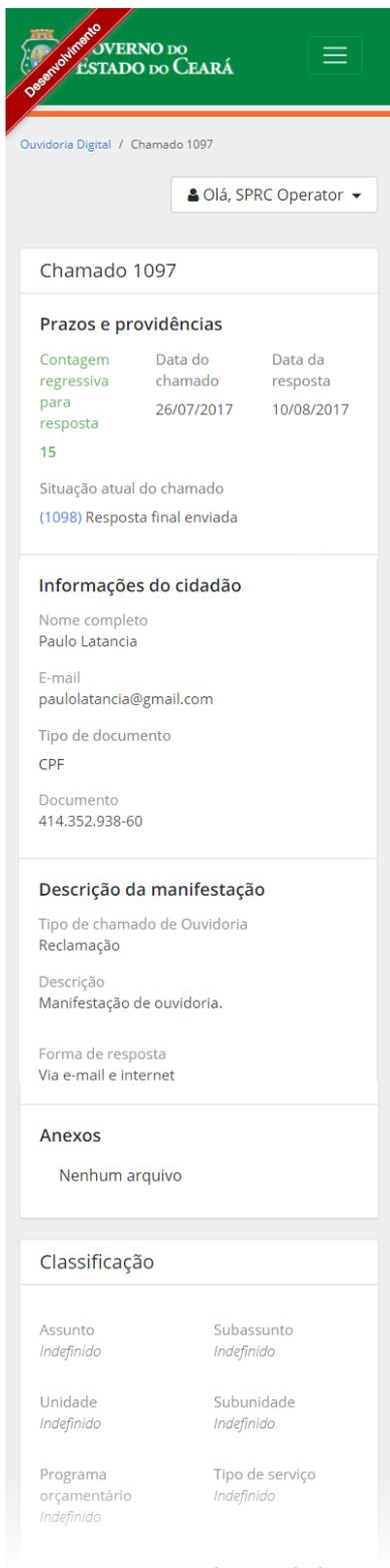
## Introdução

---

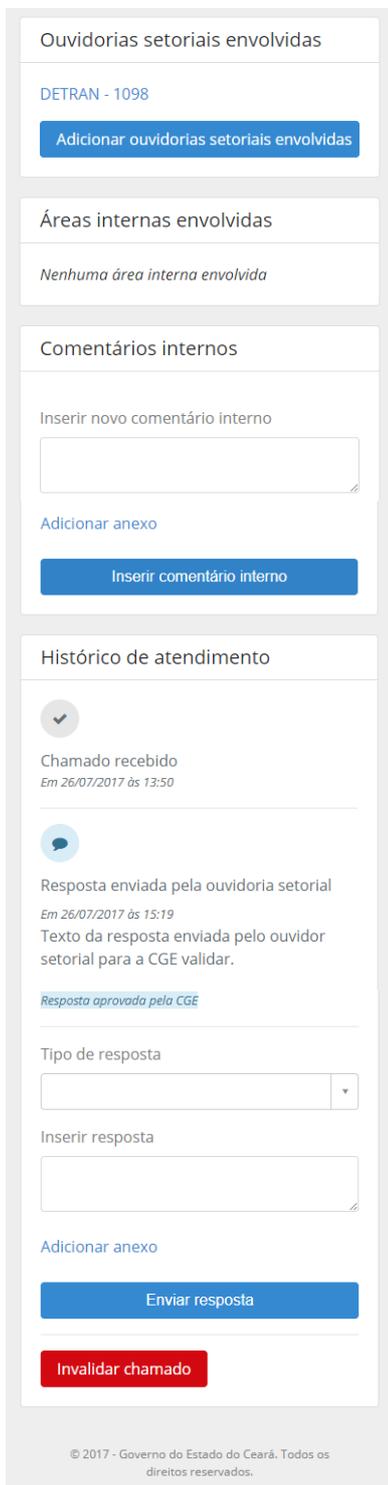
A versão webmobile do sistema vem sendo desenvolvida em paralelo às implementações na versão desktop. Desse modo, durante o Ciclo de Trabalho 8 trabalhou-se no sentido de obter compatibilidade das funcionalidades implementadas também nas versões para dispositivos móveis.

A seguir, apresenta-se como exemplo a documentação de *screenshots* da tela webmobile da visualização de um chamado com todas as novas funcionalidades.

Versão webmobile da interface de visualização de um chamado do ponto de vista do operador de ouvidoria setorial

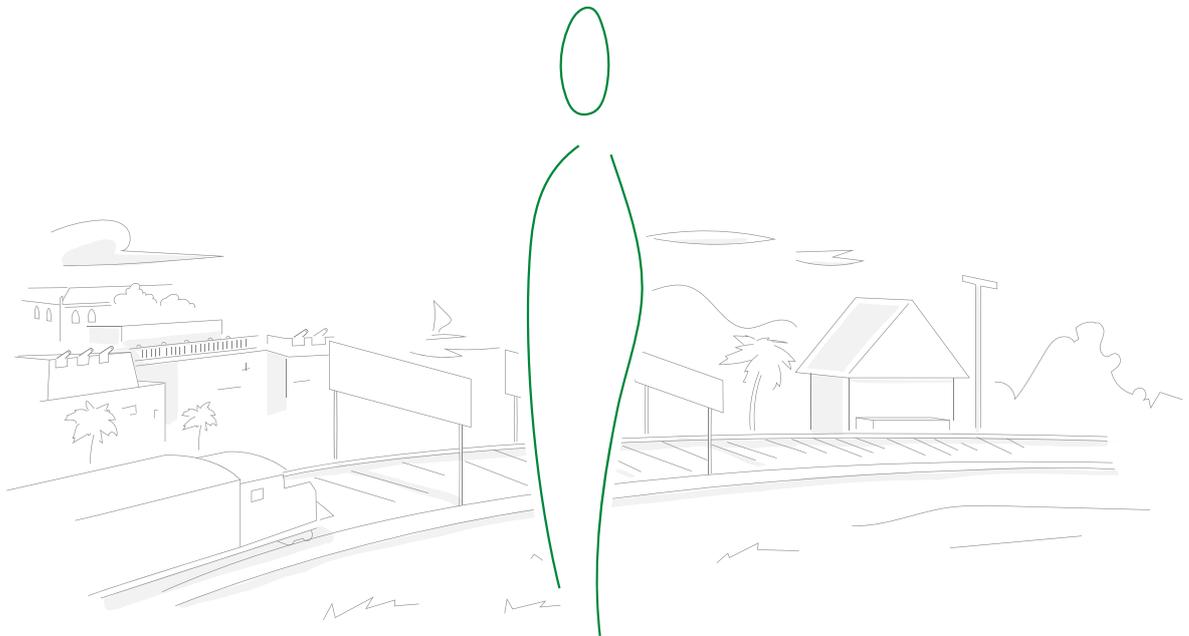


Continua na coluna ao lado.



Versão webmobile da interface de compartilhamento do chamado.





**D27.**  
NOVAS FUNCIONALIDADES  
IMPLEMENTADAS PARA COLABORAÇÃO  
ENTRE USUÁRIOS (SERVIDORES  
PÚBLICOS)



## Contextualização

---

Em aderência às alterações nos produtos propostas no *Quarto aditivo do Contrato 029/2016*, fragmentou-se o produto D27 originalmente constante no Plano de Trabalho Revisado (*D27. Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais*) em três produtos. Cada um deles contém uma etapa do produto original, de forma que os conteúdos de suas entregas são compatíveis ao que a Caiena prevê como foco das atividades de design e desenvolvimento dos respectivos Ciclos de Trabalho onde esses três produtos foram alocados. Os três produtos resultantes dessa fragmentação são os seguintes:

**D27. Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários (servidores públicos):** produto mantido no Ciclo de Trabalho 8 (presente relatório).

**D34. Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários (cidadãos):** produto previsto para o Ciclo de Trabalho 11.

**D35. Integração com redes sociais:** produto previsto para o Ciclo de Trabalho 11.

## Introdução

---

O Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará possui algumas premissas que guiam os trabalhos das equipes de design e desenvolvimento da Caiena fundamentados em todo o material coletado e analisado nas etapas iniciais do projeto relativos às fases de pesquisa e criação colaborativa por meio de oficinas.

Uma dessas premissas é a de que, do ponto de vista do cidadão, o Sistema deve ser simples, leve, intuitivo e desburocratizado, de modo que o uso dos serviços digitais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência seja facilitado e contribua para uma participação mais frequente dos cidadãos no governo.

Uma segunda premissa indispensável é a de que o Sistema também deve ser simples, rápido e colaborativo em sua outra face: a das ferramentas utilizadas pelos servidores públicos envolvidos no atendimento dos chamados. Desse modo, com ferramentas que agilizam e tornam colaborativo o trabalho dos servidores públicos, os próprios cidadãos são os beneficiados, uma vez que essas ferramentas permitem um trabalho mais ágil, focado e transparente no atendimento às suas demandas.

No presente Ciclo de Trabalho 8, em que as equipes de design e desenvolvimento da Caiena trabalharam em ferramentas voltadas à área administrativa do Sistema visando concluir um fluxo no ciclo de vida do atendimento de um chamado, algumas das ferramentas desenhadas e implementadas são totalmente harmoniosas com a premissa de proporcionar um trabalho colaborativo entre os servidores públicos usuários do Sistema. A seguir, apresenta-se essas ferramentas.

## Hierarquização nos chamados (chamados-pais e chamados-filhos)

Em alguns casos de chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação é necessário que mais de uma setorial trabalhe no atendimento, cada uma respondendo uma parte da demanda. Visando uma maior colaboração entre duas ou mais ouvidorias setoriais atendendo uma demanda foi criada a ferramenta que fragmenta um chamado em dois ou mais chamados-filhos.

Ouvidorias setoriais envolvidas

ADAGRI - 1113

ARCE - 1116

CAGECE - 1117

Adicionar ouvidorias setoriais envolvidas

Com essa funcionalidade, é possível que:

- Cada setorial atenda sua parte da demanda de forma individual e independente.
- Uma setorial consulte o atendimento e tratativa sendo feito pela outra setorial que também está atendendo ao mesmo chamado.
- A classificação da demanda seja feita de forma separada por cada setorial envolvida no atendimento.
- A CGE possa aprovar ou reprovar a resposta enviada por cada setorial de forma independente.
- A agilidade na resposta de uma setorial não seja prejudicada pelo atraso de outra setorial atendendo o mesmo chamado.

No chamado-pai, é possível visualizar não apenas quais setoriais estão envolvidos no atendimento da demanda e quais os números de seus respectivos chamados-filhos, mas também o status do atendimento de cada setorial.

Chamado 1112 Editar

---

**Prazos e providências**

Contagem regressiva para resposta

11

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

Situação atual do chamado

- (1113) Em atendimento - ouvidoria setorial
- (1116) Em atendimento - ouvidoria setorial
- (1117) Em atendimento - ouvidoria setorial

## Envolvimento das áreas internas das setoriais

Em muitos casos o ouvidor setorial não possui as informações necessárias para fornecer a resposta adequada ao cidadão, de modo que é necessário que outros servidores públicos de seu órgão ou secretaria o auxiliem na análise e elaboração da resposta.

Com isso em mente, foi desenvolvida no SPRC a funcionalidade de encaminhamento de um chamado para uma ou mais áreas internas de uma setorial. Essa funcionalidade atua em complemento à hierarquização do chamado, ou seja, cada chamado-filho pode possuir várias áreas internas contribuindo com o atendimento.

Áreas internas envolvidas

[ARCE] COORDENADORIA DE ENERGIA  
[ARCE] COORDENADORIA DE TRANSPORTES

[Edição de áreas internas envolvidas](#)

Com essa ferramenta, o ouvidor setorial possui um maior controle sobre o auxílio prestado a ele pelas áreas internas de seu órgão ou secretaria. Além disso, pode servir como ferramenta de gestão para identificar problemas recorrentes no atendimento prestado por áreas internas específicas que acabam prejudicando o envio da resposta final ao cidadão dentro do prazo.

## Comunicação interna em um chamado

A terceira ferramenta voltada para a colaboração entre servidores públicos durante o atendimento das demandas de Ouvidoria e Acesso à Informação é a de comentários internos dentro de um chamado.

### Comentários internos



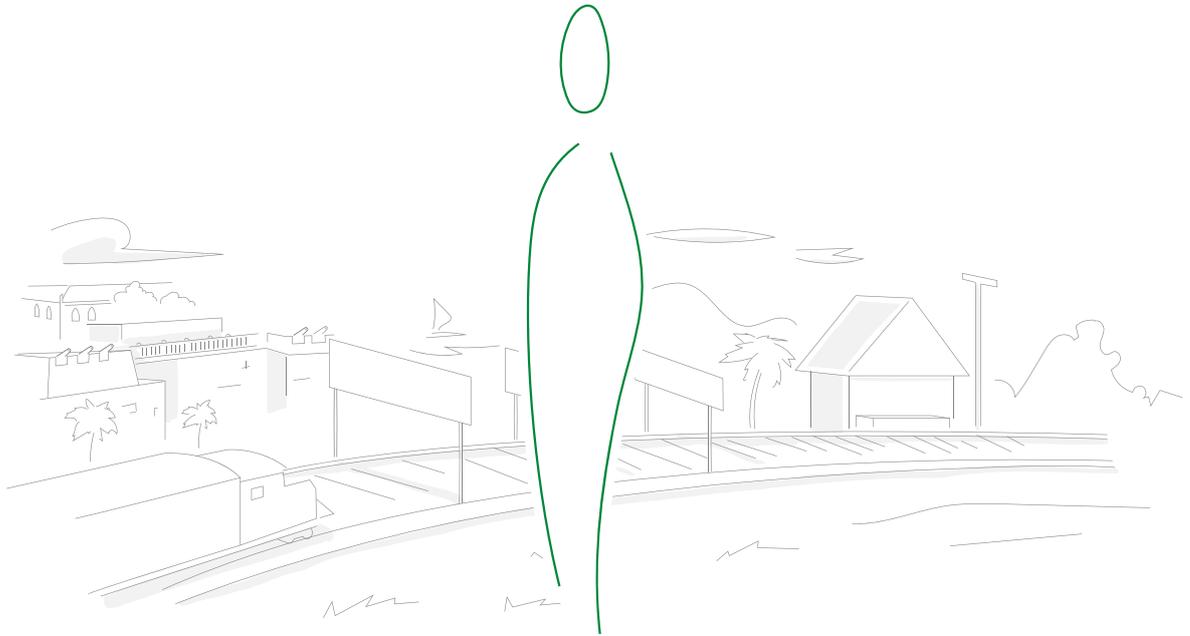
Comentário de SPRC Operator  
Em 21/08/2017 às 10:08  
Não esquecer de anexar os relatórios mensais.

---

Inserir novo comentário interno

[Adicionar anexo](#)

Por meio dessa ferramenta, os servidores públicos (CGE, ouvidores setoriais e operadores de áreas internas) possuem um canal simples, prático e centralizado para compartilharem informações necessárias ao atendimento das demandas. É possível anexar arquivos junto da mensagem de texto. Os comentários enviados nessa ferramenta ficam visíveis apenas aos perfis de usuários de servidores públicos, não sendo visíveis aos cidadãos.



# PROJETO HACKATHON



Alteração para ampliação do ciclo pra execução: de (unicamente) no CT8 para divisão em fases, entre os CT8 (planejamento), CT10 (definição dos critérios e recebimento das inscrições), CT11 (encerramento das inscrições e definição do local, com contratação de infraestrutura) e CT12 (efetiva realização do evento, com escolha e premiação dos vencedores).

## Justificativa

---

A execução de uma hackathon requer tempo suficiente para que seja levada a bom termo. A sua realização no CT12 ("Funcionalidades incrementais de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação"), entre a segunda quinzena de outubro e a primeira de novembro, permitirá que os participantes executem os desafios já baseados no novo SPRC, com suas funcionalidades e incrementos em fase operacional e com as bases de dados enriquecidas e atualizadas.

## Desafios

---

Ideias iniciais para passarem por escolhas ou novas sugestões:

- As transferências do Ceará pros municípios - os impactos
- O que importa para a população - relatórios e gráficos para mais cidadania
- Como gerar notícia com os canais de transparência, acesso à informação e ouvidoria do Ceará?

## Equipes multidisciplinares (mínimo 3 pessoas)

---

- Acadêmicos
- Jornalistas
- Desenvolvedores de software
- Designers
- Ongueiros
- Profissionais do setor público, ênfase em ouvidoria e informação ao cidadão e órgãos de controle.

## Prêmios (ideias)

---

- Viagem, alimentação e hospedagem para até três integrantes, com aéreo, terrestre, alimentação e hospedagem, para 1 dia de imersão entre desenvolvedores da Caiena (Campinas - SP)
- Selo de Cidadão de Referência e participação, em 2018, nas reuniões da CGE, sobre fomento ao controle social [a dialogar com CGE]
- Ter trabalho publicado (artigo escrito pela área de Comunicação da Caiena) no livro resultante do projeto SPRC
- Ter a iniciativa transformada em cordel por notórios cordelistas do Ceará

## Comissão da Fase Eliminatória

---

Todos os membros da Comissão SPRC, Fabiano Angélico, Nilson Oliveira, Caio Marques, Eduardo Assis, Eulália Camurça, Giuliana Wolf, Bruno Rigolino, Joelmir Pinho, Herlânio, Alberto Perdigão.

*Critérios: a serem pensados e definidos.*

## Comissão de julgamento final

---

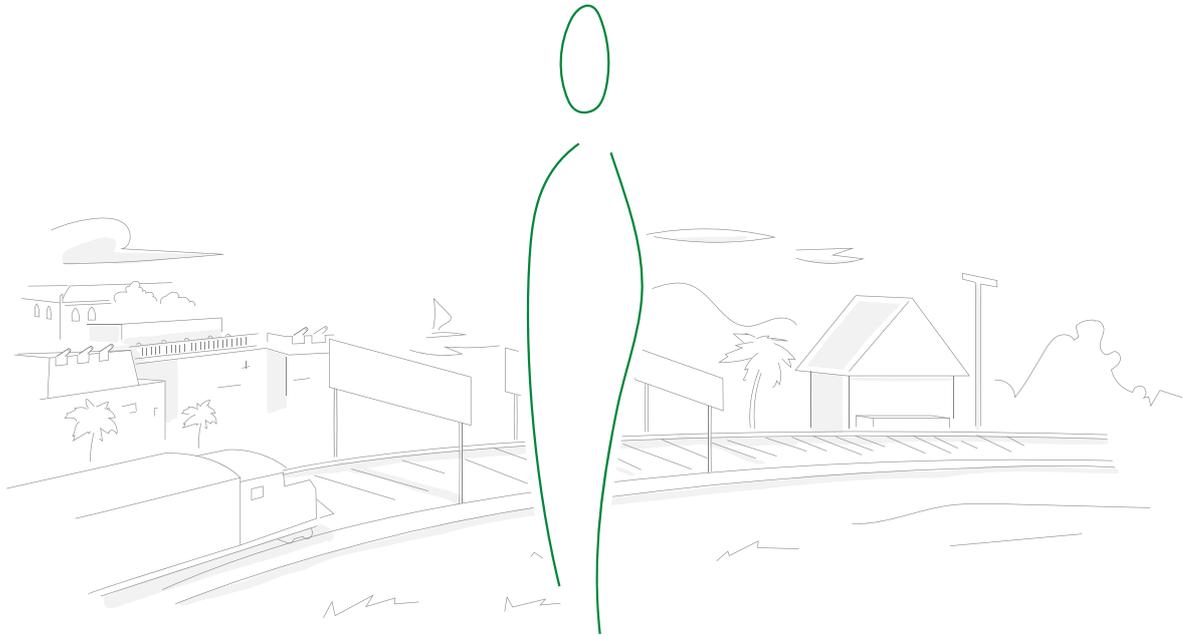
Dois membros da Comissão (SPRC); 1 representante do Banco Mundial; 1 representante da Casa Civil; 1 representante do gabinete do Governador ou da Vice-Governadora; 1 representante da Seplag; 1 representante da Sefaz; 2 representantes da Caiena + 2 especialistas nominados do projeto; Joelmir Pinho; Herlânio.

*Critérios: a serem pensados e definidos.*

## Calendário

---

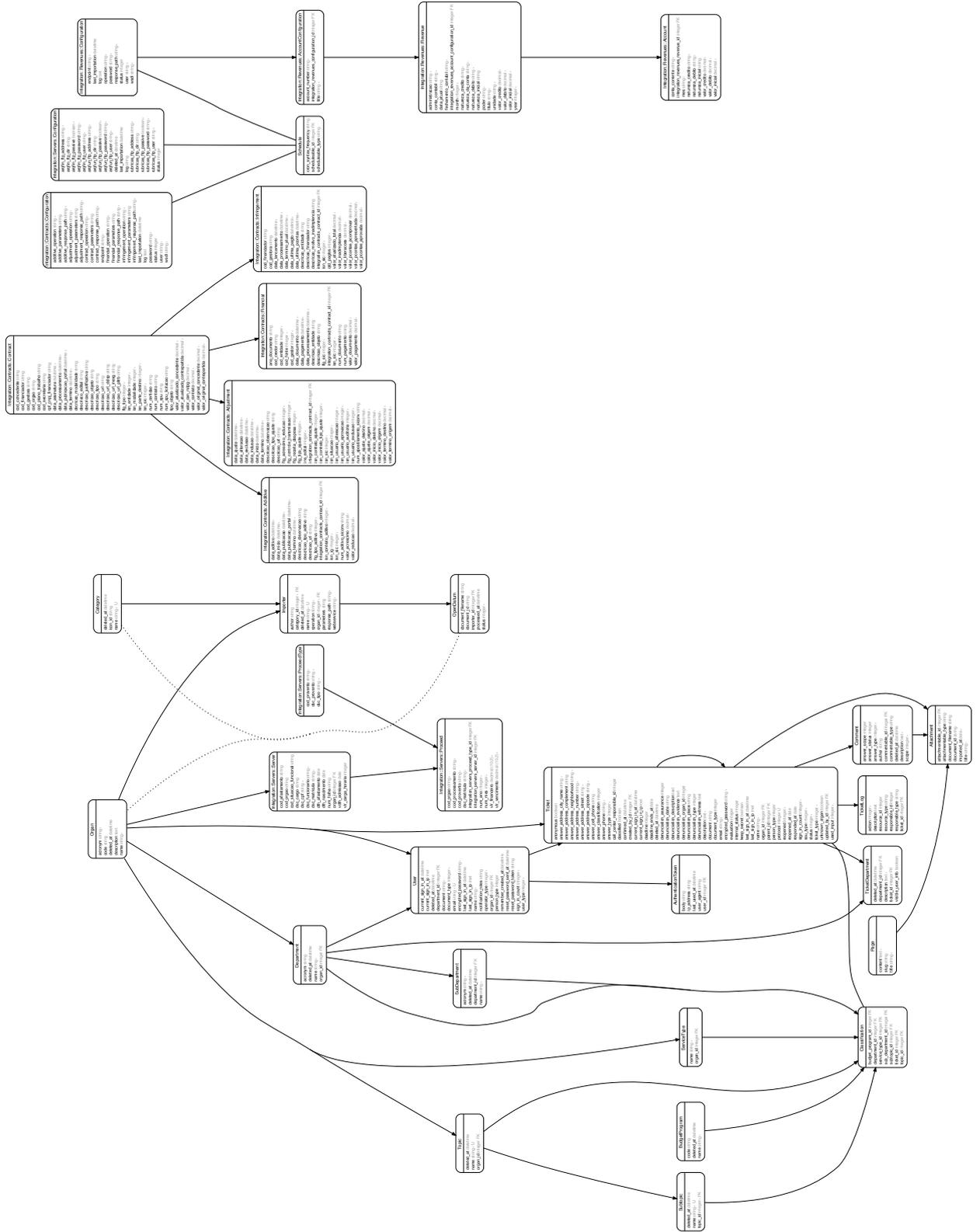
- Julho-Agosto: Projeto Básico e primeiras sugestões.
- Setembro: definição comissões e critérios, local, infraestrutura e prêmios.
- Outubro: chamamento de equipes participantes.
- Novembro: dia da hackthon, escolha e premiação.



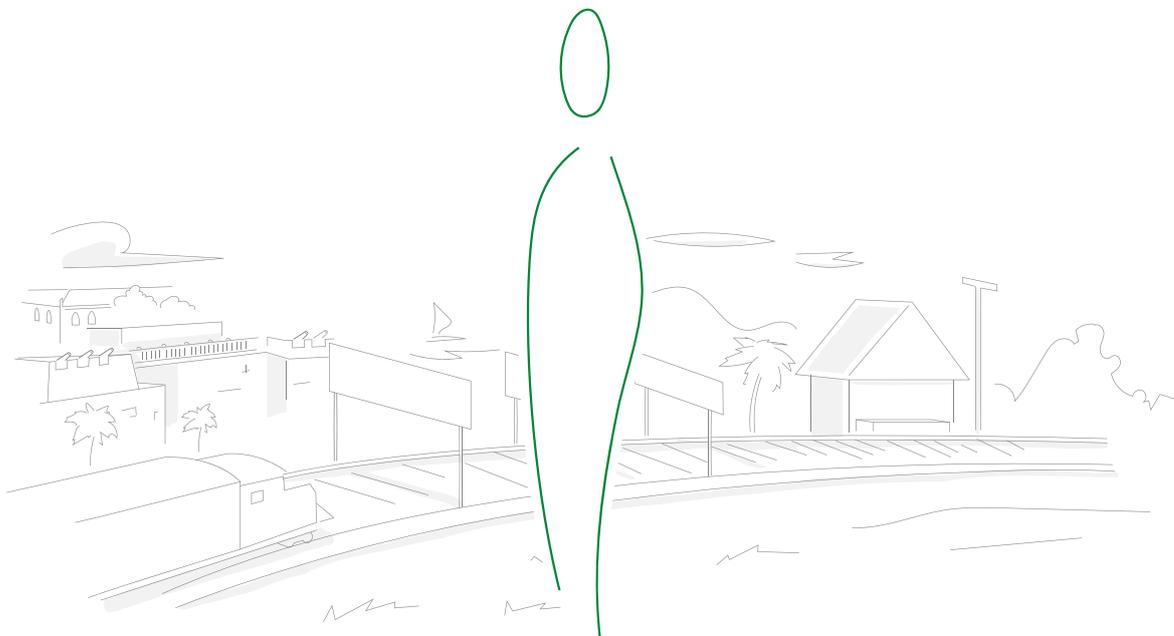
# **DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA**



Dados do dia 22/07/2017







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

# Caena Tecnologia e Design

Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão

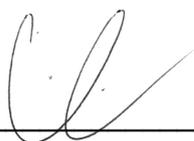
- Relatório do Ciclo de Trabalho 8 -



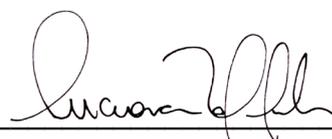
**Bruno Pires de Oliveira Rigolino**  
Interface Gráfica e Design



**Fabiano Angélico**  
Gerente de Projetos



**Caio Miguel Marques**  
Especialista em Experiência do Usuário



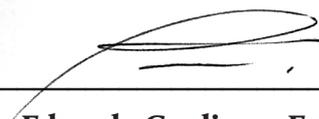
**Luciana Zaffalon Leme Cardoso**  
Ouvidoria



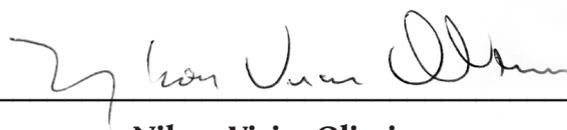
**Eduardo Roque Nóbrega de Assis**  
Analista de TI



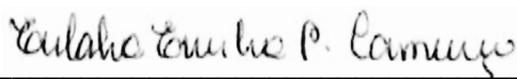
**Valdir Moisés Simão**  
Planejamento Governamental



**Eduardo Gredinare Foster**  
Administração de Banco de Dados



**Nilson Vieira Oliveira**  
Coordenação Geral



**Eulália Emília Pinho Camurça**  
Comunicação Social

## Outros participantes-chave do ciclo:

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