

# Ciclo 9

Relatório Sistemático do Ciclo de Trabalho 9

Planejamento do Ciclo de Trabalho 9

Relatório da Demonstração Pública 3: "Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri"

Nota Técnica à Minuta de Decreto que dispõe sobre a atualização da regulamentação do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará (aprimoramento)

Monitoramento da Experiência de Uso

Integração entre o SPRC e sistemas paralelos utilizados por ouvidorias setoriais

**D28.** Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários e para análise e emissão de relatórios sobre a experiência de navegação e usabilidade do usuário (monitoramento)

**D29.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema (funcionalidades administrativas)

Histórico do Projeto

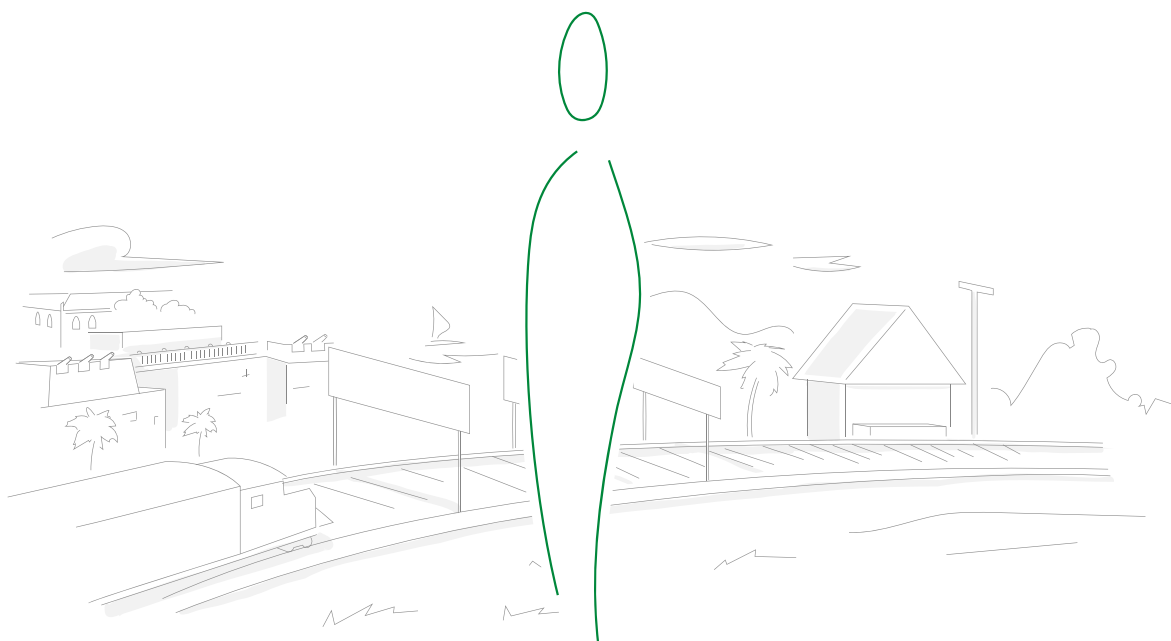


# Sumário

<b>RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 9</b>	<b>5</b>
<b>Resumo executivo</b>	<b>7</b>
<b>Introdução</b>	<b>7</b>
<b>Planejamento e Execução do Ciclo de Trabalho 9</b>	<b>8</b>
<b>Produtos da presente entrega</b>	<b>10</b>
<b>Critérios de Aceite</b>	<b>11</b>
Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 9 no Plano de Trabalho Revisado	11
Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 9 após a cerimônia de planejamento	12
<b>Conclusão e próximos passos</b>	<b>12</b>
<b>Anexos</b>	<b>14</b>
Anexo 1 – E-mail enviado aos cidadãos	14
Anexo 2 – Pesquisa enviada aos cidadãos após o uso	15
<b>PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 9</b>	<b>17</b>
<b>Histórico de Sprints</b>	<b>19</b>
Sprint 5	19
Sprint 6	19
Sprint 7	20
Sprint 8	20
Sprint 9	21
<b>Sprint Backlog</b>	<b>21</b>
<b>RELATÓRIO DA DEMONSTRAÇÃO PÚBLICA 3: "CIDADANIA EM BYTES: DEMONSTRAÇÃO NO CARIRI"</b>	<b>23</b>
<b>Introdução</b>	<b>25</b>
<b>A Demonstração</b>	<b>26</b>
<b>Conclusão</b>	<b>29</b>
<b>NOTA TÉCNICA À MINUTA DE DECRETO QUE DISPÕE SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO CEARÁ (APRIMORAMENTO)</b>	<b>31</b>
<b>I. Constitucionalidade formal</b>	<b>33</b>
<b>II. Mérito</b>	<b>35</b>
<b>III. Conclusão</b>	<b>43</b>
<b>IV. Resposta à dúvida: para qual mobilização social apontam as experiências de eleições das ouvidorias externas?</b>	<b>44</b>
<b>V. Questões incidentais</b>	<b>47</b>
<b>MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE USO</b>	<b>51</b>
<b>1. Introdução</b>	<b>53</b>
2.1. Críticas	54
2.2. Sugestões	56
<b>3. Mapa de calor de cliques (Hotjar)</b>	<b>58</b>
<b>4. Análise das gravações das navegações (Hotjar)</b>	<b>60</b>
Gravação #793	61
Gravação #823 (cidadão com deficiência visual)	62
Gravação #827 (cidadão com deficiência visual)	63
Gravação #830	63
Gravação #840 (cidadão com deficiência visual)	64
Gravação #844	65
Gravação #872 (parte 1)	65
Gravação #872 (parte 2)	66
<b>5. Avaliações recebidas via pesquisa de satisfação (Formulário Google)</b>	<b>66</b>
<b>6. Lista de melhorias identificadas</b>	<b>67</b>

<b>7. Anexos</b> .....	<b>70</b>
Anexo 1: planilha contendo todos os comentários válidos recebidos via Hojtar .....	<b>70</b>
Anexo 2: gráficos das respostas obtidas à Pesquisa de Satisfação sobre o uso do SPRC .....	<b>71</b>
<b>D28. FERRAMENTAS PARA ESTABELECEER CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS E PARA ANÁLISE E EMISSÃO DE RELATÓRIOS SOBRE A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO</b> .....	<b>73</b>
<b>Contextualização</b> .....	<b>75</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>75</b>
<b>Comunicação com usuários</b> .....	<b>76</b>
Blog do projeto .....	<b>76</b>
Mailing .....	<b>78</b>
Comunicação pelo Facebook .....	<b>82</b>
Demonstrações públicas .....	<b>86</b>
Comentários via Hojtar .....	<b>87</b>
<b>Análise e emissão de relatórios da experiência do usuário</b> .....	<b>88</b>
Experiência de navegação e usabilidade .....	<b>88</b>
Satisfação do usuário .....	<b>90</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>95</b>
1. Dados e métricas de acesso ao blog do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará .....	<b>95</b>
3. E-mail enviado e taxa de cliques nos links disponíveis ao longo do conteúdo .....	<b>96</b>
4. Relatório completo da campanha de convite para testar o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará .....	<b>97</b>
5. empresas e organizações que utilizam um ou mais tipos de modelos de pesquisa de satisfação .....	<b>106</b>
<b>D29. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA</b> .....	<b>107</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>109</b>
<b>Melhorias pontuais</b> .....	<b>110</b>
Direcionamento após criação de perfil .....	<b>110</b>
Sigilo .....	<b>111</b>
Posição do link "esqueceu sua senha?" .....	<b>112</b>
Campo "meio de entrada" .....	<b>113</b>
<b>Melhorias estruturais</b> .....	<b>114</b>
Diferenças entre SOU e SIC .....	<b>114</b>
Novos perfis operadores .....	<b>116</b>
Chamados identificados sem perfil .....	<b>118</b>
Pessoa Jurídica .....	<b>119</b>
Novo formulário e fluxo de atendimento de denúncias .....	<b>119</b>
<b>Novas funcionalidades</b> .....	<b>121</b>
Serviço para atualização diária dos status dos chamados .....	<b>121</b>
Prorrogação de prazo de atendimento .....	<b>121</b>
Abertura de recurso (SIC) .....	<b>122</b>
Relatório painel .....	<b>124</b>
Relatório trabalhado .....	<b>126</b>
Relatórios brutos e filtrados .....	<b>128</b>
Abertura de chamados via Central 155 .....	<b>131</b>
Envio de respostas via Central 155 .....	<b>133</b>
Notificações .....	<b>137</b>
<b>HISTÓRICO DO PROJETO</b> .....	<b>141</b>





# **RELATÓRIO SISTEMÁTICO DO CICLO DE TRABALHO 9**



## Resumo executivo

---

Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades do Ciclo de Trabalho 9, pautadas pela cerimônia de planejamento e pelo Plano de Trabalho Revisado do projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC). Os maiores focos desse ciclo estão relacionados à criação de melhorias no Sistema que permitem coletar dados de navegação dos usuários, de maneira a monitorar a experiência de uso. O desenvolvimento de novas funcionalidades também foi destaque, tomando como exemplo a criação de um módulo funcional para a geração de relatórios gerenciais e a ferramenta de envio de notificações pelo Sistema e por e-mail. A Demonstração Pública 3 – Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri, em 25 de julho, foi outro ponto fundamental para esse Ciclo, cumprindo a premissa básica do projeto - que é ter a população como centro de todo o processo. Também é essencial registrar o início do primeiro teste aberto a todos os cidadãos e cidadãs, em ambiente online, do SPRC.

## Introdução

---

O Plano de Trabalho Revisado previa a entrega de dois produtos ao final do Ciclo de Trabalho 9: *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*. Entre os objetivos previstos, estavam:

- 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.

Durante a cerimônia de planejamento, realizada em 28 de julho de 2017 e em aderência ao quarto aditivo do contrato<sup>1</sup>, algumas atividades foram redefinidas, conforme preestabelecido no Termo de Referência. De acordo com o documento, produtos, objetivos e critérios de aceite de cada Ciclo de Trabalho podem ser alterados e renomeados durante as cerimônias de planejamento, realizadas

---

<sup>1</sup> O quarto aditivo pode ser consultado na página do contrato no Portal da Transparência: <http://transparencia.ce.gov.br/static/planejamento-e-execucao-orcamentaria/ContratoConvenioViewDetail?TIPO=CONTRATO&SIC=1001231#>

entre as equipes da Caiena e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

Por essa razão, após a reunião entre as equipes da Caiena e da CGE em 28 de julho de 2017 e a publicação do quarto aditivo do contrato, os objetivos foram modificados pelos listados abaixo:

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

E também em aderência ao quarto aditivo elaborado no contrato, os títulos dos subprodutos da presente entrega passaram a ser *D28 – Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários e para análise e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário (monitoramento)* e *D29 – Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema (funcionalidades administrativas)*.

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 25 de julho da Demonstração Pública 3 – Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri, em Juazeiro do Norte (CE), funcionou como mais um importante teste das ferramentas do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará. Nesta oportunidade, os usuários puderam submeter uma solicitação, reclamação ou elogio no Sistema, após o teste, avaliando cada etapa do processo.



## Planejamento e Execução do Ciclo de Trabalho 9

---

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

Durante o Ciclo de Trabalho 9, as equipes de Design e Desenvolvimento atuaram tanto em melhorias no Sistema quanto em novas funcionalidades. De maneira geral, foi feito o exercício de pensar sobre como a experiência dos usuários vem evoluindo e como ela pode ser transformada para melhor a partir de um modelo de monitoramento significativo e consequente.

Entre as melhorias, foi viabilizada a abertura de chamados de pessoas que não possuem perfil no Sistema, possibilitando a identificação por meio dos dados pessoais para contato. Essa funcionalidade de abrir chamado sem perfil, mas de forma identificada, já estava prevista desde o Ciclo 5, quando teve início a fase de desenvolvimento do Sistema. A funcionalidade foi implementada no Ciclo 9 porque foi quando a equipe e a CGE definiram especificamente, durante a cerimônia de planejamento, exatamente como essa ferramenta deveria funcionar. Essa melhoria também foi priorizada com o objetivo de contribuir na preparação para o lançamento do teste online público do Sistema. Também foi criada a possibilidade de abrir chamados ou criar perfis como pessoa jurídica, além da opção de criar chamados solicitando sigilo de informações pessoais, um direito do cidadão.

Outra ação importante foi o estabelecimento de regras específicas de abertura e ciclo de vida do atendimento dos chamados de Acesso à Informação e o desenvolvimento de novos perfis de operadores - específicos para os eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação. Houve a criação de novos campos no formulário de denúncia e ajuste na geração dos números de chamados-pais e chamados-filhos.

Entre as novas funcionalidades implementadas, estão uma ferramenta para solicitação de prorrogação de prazo nos chamados, além de uma outra para abertura de recurso em chamados de

Acesso à Informação. Essas utilidades foram pensadas direcionadas às demandas dos operadores do Sistema. Também foram desenvolvidos e implementados perfis e ferramentas específicos para a Central 155, além de funcionalidades para a geração de relatórios gerenciais e uma ferramenta para envio de notificações pelo Sistema e por e-mail.

Um outro passo importante foi dado durante o Ciclo de Trabalho 9: os testes abertos e online do Sistema ficaram disponíveis para todos os cidadãos e cidadãs, a partir do dia 17 de agosto de 2017. Essa atividade se fragmenta em 3 pequenos eixos:

- 1) Testes online públicos para todos os cidadãos da lista de mailing coletada na pesquisa web, participantes das oficinas, jornalistas etc;
- 2) Testes para o público interno do governo, com e-mails disparados pela CGE;
- 3) Testes e análise por parte dos especialistas do projeto.

Ao acessar o ambiente de teste<sup>2</sup>, os cidadãos podem navegar pelo site, registrar uma manifestação de ouvidoria ou solicitar acesso a informações. No Sistema está disponível uma ferramenta pela qual os usuários podem enviar sugestões, críticas e sua opinião em relação ao acesso feito. Além deste meio de contato, foi disponibilizada uma pesquisa com perguntas pontuais sobre o acesso, que pode ser vista nos anexos deste relatório.

Para convidar os cidadãos a acessarem o Sistema, um e-mail<sup>3</sup> foi disparado para as pessoas respondentes da pesquisa “Melhorando a comunicação entre os cidadãos e governo do estado do Ceará”, que forneceram um endereço de e-mail na intenção de seguir acompanhando o projeto. Esse grupo contabiliza cerca de seis mil pessoas. Além destas, os participantes das oficinas do projeto, comunicadores, jornalistas da imprensa e servidores do Estado também foram convidados a acessar o Sistema e deixar suas percepções e comentários após o uso. Os contatos feitos após o teste serão sistematizados a cada Ciclo de Trabalho, para que as equipes técnicas possam conhecer e organizar as demandas percebidas e indicadas pelos cidadãos durante o acesso ao Sistema. É importante informar que os chamados abertos durante esses testes não serão reais, portanto a CGE não irá atendê-los na prática.

---

<sup>2</sup> Disponível em: [demo.sprc.caiena.net](http://demo.sprc.caiena.net).

<sup>3</sup> O e-mail está disponível nos anexos deste relatório.

## Produtos da presente entrega

---

Agindo de forma aderente à cerimônia de planejamento do Ciclo 9 e ao conteúdo publicado no quarto aditivo do contrato do projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, a presente entrega sofreu alterações em relação ao que havia sido previsto no Plano de Trabalho Revisado.

Os produtos originais do Plano de Trabalho Revisado eram:

- *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 meio da publicação do quarto aditivo do contrato que traz atualizações na listagem de subprodutos a serem entregues, optou-se por realizar a fusão dos produtos D28 e D29 em um único subproduto, o D28, que teve seu foco colocado nas ferramentas de monitoramento da experiência de uso de Ouvidoria e Acesso à Informação. Sua segunda parte, que tem o foco nas pesquisas de satisfação que também envolvem o eixo de Transparência, foi adiada para o Ciclo de Trabalho 13, como parte do subproduto *D43. Ferramentas para análise e emissão de relatórios sobre a experiência de navegação e usabilidade do usuário (Pesquisa de Satisfação)*. Em complemento, a nomenclatura do produto D29 foi substituída de modo a comportar a documentação das implementações e novas funcionalidades feitas com foco na área administrativa do Sistema.

Os produtos resultantes após a elaboração do quarto aditivo, portanto, são:

- *D28 – Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários e para análise e emissão de relatórios sobre a experiência de navegação e usabilidade do usuário (monitoramento).*
- *D29 – Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema (funcionalidades administrativas).*

## Critérios de Aceite

---

Como relatado na Introdução deste relatório, os objetivos e produtos entregues neste Ciclo de Trabalho foram reavaliados após conversas entre as equipes da Caiena e da CGE. Por consequência, os Critérios de Aceite também sofreram alterações após a cerimônia

de planejamento. A título de registro, abaixo encontram-se os Critérios de Aceite estabelecidos no Plano de Trabalho Revisado e, em seguida, os Critérios de Aceite após a cerimônia de planejamento, sendo este último o adotado para o Ciclo de Trabalho 9.

### **Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 9 no Plano de Trabalho Revisado**

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

### **Critérios de Aceite do Ciclo de Trabalho 9 após a cerimônia de planejamento**

- Possibilidade de abrir chamados no sistema de forma identificada, mas sem possuir um perfil;
- Regras específicas de chamados SIC implementadas para abertura e atendimento dos chamados;
- Regras para chamados sigilosos implementadas;
- Formulário para abertura de denúncias otimizado;
- Ferramenta para solicitação de prorrogação no prazo de atendimento do chamado implementada;
- Regras de permissões com base nos perfis de usuários otimizadas;
- Novos perfis de usuários criados;
- Ferramenta específica para operadores da Central 155 desenhadas e implementadas;
- Primeira versão da ferramenta para geração de relatórios implementadas;
- Regras para envio de notificações estabelecidas;
- Entendimento aprofundado sobre a integração entre o SPRC e ferramentas paralelas da ARCE, CAGECE e SESA.
- Ferramentas para o monitoramento da experiência de navegação e usabilidade implementadas e já sendo utilizadas.

## Conclusão e próximos passos

A busca por melhoria contínua, diálogo permanente com os usuários e implementação de novas soluções ao Sistema fazem parte deste Projeto. Além dos esforços voltados para melhorias durante a navegação do usuário no Sistema, com novas funcionalidades implementadas e otimização de outras já existentes, houve também o foco em sua área externa, ou seja, aquela que o cidadão vê e usa. Uma das atividades realizadas nesse eixo ao longo do Ciclo de Trabalho 9 foi a Demonstração Pública 3 – Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri, em 25 de julho. Essa experiência permitiu a realização de mais um teste das ferramentas do Sistema por quem realmente vai utilizá-las, possibilitando a proposição de novas ideias que contribuam com melhorias. Além disso, o teste online e aberto do Sistema deu início a um novo tipo de interação com o público.

O desenvolvimento das ferramentas de Ouvidoria e Acesso à Informação também 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 10:

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

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

### Produtos

D30. Incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento

Por fim, 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.

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 nas tardes dos dias 30 e 31 de agosto, com a participação da equipe da Caiena e da CGE. Essa premissa está aderente ao que determina o Termo de Referência – ao sugerir metodologia ágil como método de governança – e ao Plano de Trabalho apresentado na proposta técnica da Caiena e refinado com os cidadãos no Ciclo de Trabalho 1.

## Anexos

### Anexo 1 – E-mail enviado aos cidadãos

Novidade: Teste agora o Sistema Público de Relacionamento [Veja esse e-mail no seu navegador](#)

### Construa o Sistema Público de Relacionamento com a gente

Olá, << Test Nome >>!

Você tem sido um grande parceiro no desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará! Cada sugestão que você dá, nos ajuda a melhorar o Sistema que vai ampliar a comunicação dos cidadãos com o Estado.

Agora, precisamos da sua ajuda para fazer o primeiro teste aberto do Sistema, que ainda está em fase de elaboração. O teste pode ser feito **clikando aqui!** Compartilha com a gente o que você achou – cada palpite será muito bem vindo para tornar o Sistema cada vez mais acessível a todos os cearenses. É só usar a janela que aparecerá no canto direito inferior da tela do Sistema.


Com o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, você vai poder:

- Registrar uma manifestação de ouvidoria.
- Solicitar acesso a informações públicas.
- Contribuir com sua opinião e dar sugestões.

**Testar o Sistema**


Depois de testar, por favor invista mais dois minutos para responder **nossa rápida pesquisa sobre o uso**. Como ainda estamos na fase de testes, os chamados abertos não serão finalizados. Caso precise registrar uma solicitação real, pedimos que acesse o **SOU**, Sistema de Ouvidoria atual.

Acompanhe as notícias do **Blog Ceará:**



#### O que é o SPRC?

Saiba mais sobre o projeto que vai facilitar o diálogo com o Estado.



#### O que é uma Ouvidoria?

Saiba mais sobre o serviço disponível a todos os cidadãos.

[f](#) [e](#) [m](#)

## Anexo 2 – Pesquisa enviada aos cidadãos após o uso

### Cidadãos testando e construindo cidadania

Pesquisa de opinião sobre a versão de teste do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará. Para mais informações, veja e acompanhe pelo blog do projeto: [ceara.cajena.net](http://ceara.cajena.net).

\*Obrigatório

Endereço de e-mail \*

Seu e-mail

Nome

Sua resposta

Você já utilizou o:

	Sim, mais de uma vez	Sim, uma vez	Não, mas eu sabia que existia	Não, eu nem sabia que existia
Acesso Cidadão ( <a href="http://www.acessocidadao.ce.gov.br">www.acessocidadao.ce.gov.br</a> )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Central Telefônica 155	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portal da Transparência ( <a href="http://www.transparencia.ce.gov.br">www.transparencia.ce.gov.br</a> )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SOU - Sistema de Ouvidoria ( <a href="http://sou.cqe.ce.gov.br">sou.cqe.ce.gov.br</a> )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quanto ao grau de facilidade ou dificuldade, o que achou do Sistema Público de Relacionamento?

Considere que 0 significa "totalmente complicado" e 5 "totalmente fácil".

0      1      2      3      4      5

**Quanto ao grau de facilidade ou dificuldade, o que achou do Sistema Público de Relacionamento?**

Considere que 0 significa 'totalmente complicado' e 5 'totalmente fácil'.

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Quanto a beleza do site, o que achou do Sistema Público de Relacionamento?**

Considere que 0 significa 'muito feio' e 5 'muito bonito'.

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Indique a chance de você indicar o Sistema para alguém.**

Considere que 0 significa 'jamais indicaria' e 5 significa 'indicaria com certeza absoluta'.

0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Deixe aqui seus comentários, sugestões ou críticas sobre o Sistema de Relacionamento com o Cidadão do Ceará após o teste.**

Sua resposta

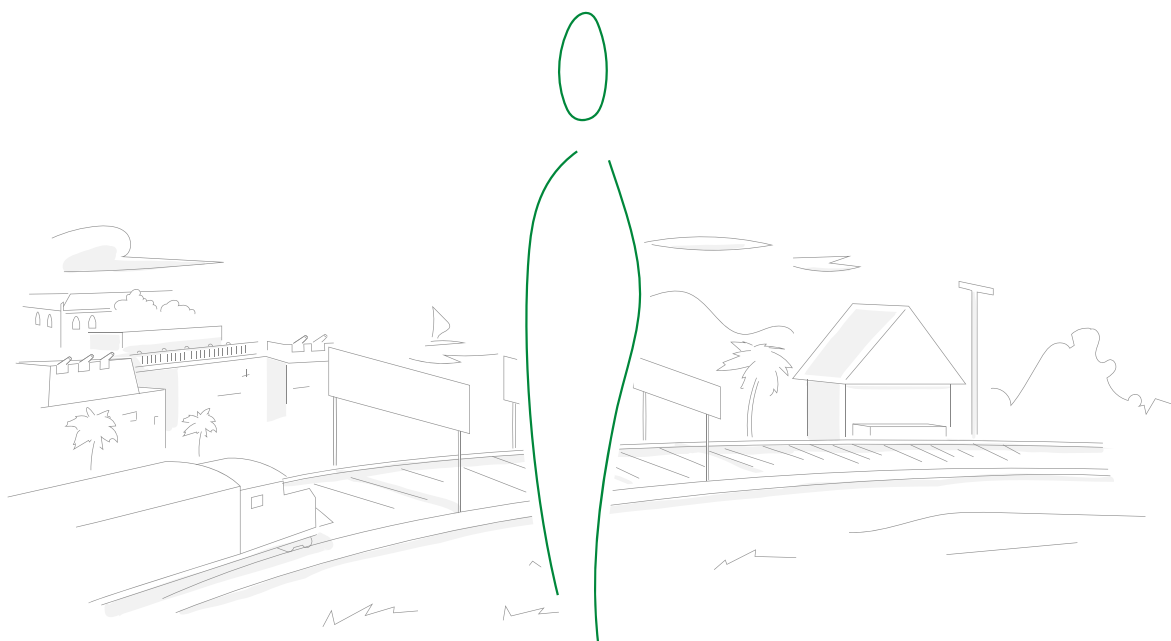
---

Uma cópia das suas respostas será enviada para o endereço de e-mail fornecido

**ENVIAR**

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.





## **PLANEJAMENTO DO CICLO DE TRABALHO 9**



## Histórico de Sprints

---

### Sprint 5

**Período:**

27/03 até 20/04

**Dias úteis:**

16

**Esforço:**

149 story points (9,31 SP/Dia)

**Objetivo:**

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

**Critério de aceite:**

Sucesso da Demonstração Pública 1

### Sprint 6

**Período:**

02/05 até 22/05

**Dias úteis:**

14

**Esforço:**

193 story points (13,78 SP/Dia)

**Objetivos:**

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

**Critério de aceite:**

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

## Sprint 7

**Período:**

29/05 até 23/06

**Dias úteis:**

19

**Esforço:**

225 story points (11,84 SP/Dia)

**Objetivos:**

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

**Critério de aceite:**

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

## Sprint 8

**Período:**

03/07 a 21/07

**Dias úteis:**

15

**Esforço:**

254 story points (16,9 SP/Dia)

**Objetivos:**

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

**Critério de aceite:**

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

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

## Sprint 9

**Período:**

24/07 a 25/08

**Dias úteis:**

25

**Esforço:**

405 story points (16,2 SP/Dia)

**Objetivos:**

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

**Critério de aceite:**

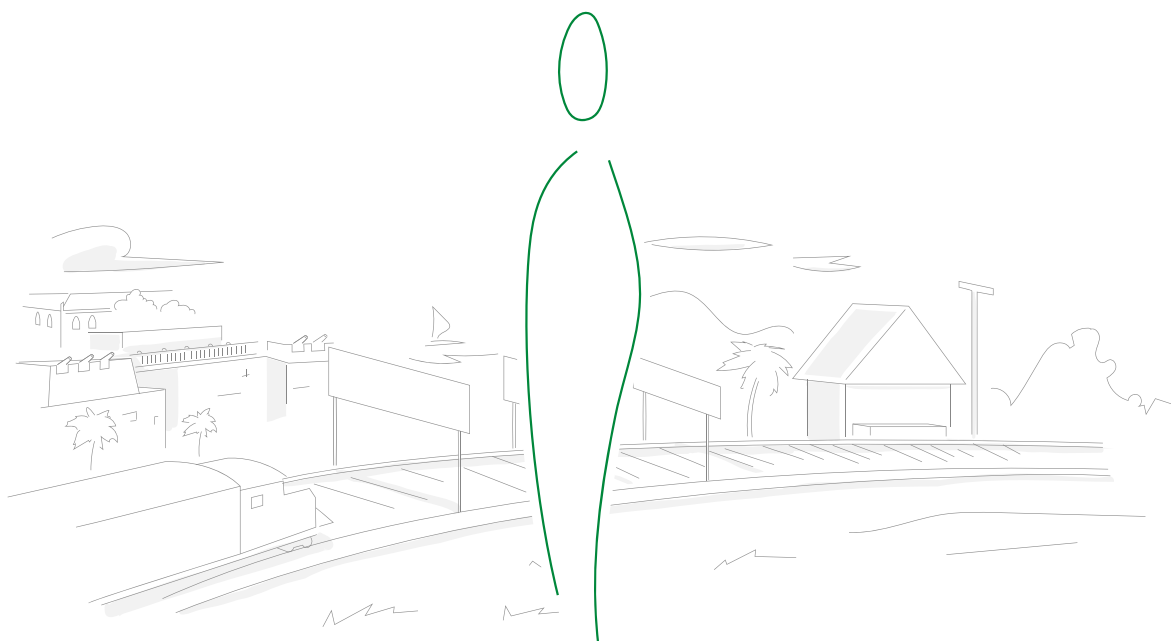
1) Possibilidade de abrir chamados no sistema de forma identificada, mas sem possuir um perfil; 2) Regras específicas de chamados SIC implementadas para abertura e atendimento dos chamados; 3) Regras para chamados sigilosos implementadas; 4) Formulário para abertura de denúncias otimizado; 5) Ferramenta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

## Sprint Backlog

---

- Como usuário do sistema (cidadão e servidor público), quero que os chamados de SIC possuam suas regras devidamente implementadas.

- Como cidadão, quero que minhas informações pessoais sejam sigilosas.
- Como ouvidor setorial, quero que as informações pessoais do cidadão não fiquem visíveis para a área interna no momento do encaminhamento, a menos que eu opte por torná-las visíveis.
- Como cidadão, quero que o formulário de abertura de denúncia seja mais completo e possua campos específicos que ajudem o atendimento do chamado.
- Como operador do sistema, quero solicitar prorrogação do prazo para chamados de SIC e SOU, seguindo as regras específicas de cada tipo.
- Como administrador, quero que os perfis de usuários dos servidores públicos tenham suas regras de permissões revisadas e otimizadas.
- Como administrador, quero que os novos perfis de usuários sejam criados em adequação às novas ferramentas e melhorias implementadas.
- Como atendente da Central 155, quero ferramentas específicas que ajudem os processos de entrada e de retorno de chamados.
- Como supervisor da Central 155, quero ferramentas específicas que me ajudem a acompanhar os chamados prontos para encaminhamento ao processo de retorno dos chamados.
- Como servidor público, quero gerar os principais relatórios gerenciais.
- Como servidor público, quero que sejam feitas as regras de geração e envio de notificações pelo sistema e por e-mail.
- Como desenvolvedor do sistema, quero realizar um entendimento mais aprofundado sobre a integração do SPRC com outras ferramentas das ouvidorias setoriais da ARCE, CAGECE e SESA.



# **RELATÓRIO DA DEMONSTRAÇÃO PÚBLICA 3: "CIDADANIA EM BYTES: DEMONSTRAÇÃO NO CARIRI"**





## 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, sejam eles representantes da sociedade civil ou servidores públicos. 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 do projeto.

O desenvolvimento dessas atividades é imprescindível para que o Sistema tenha aderência entre os seus usuários, sejam eles cidadãos ou 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.

Já no início da fase de desenvolvimento, no Ciclo de Trabalho 5, os cidadãos começaram a ter contato com as ferramentas já desenvolvidas do Sistema, a partir da Demonstração Pública 1, realizada no Vapt Vupt do Antônio Bezerra, em Fortaleza, em 25 de abril de 2017<sup>1</sup>. Para validar e atestar a acessibilidade do Sistema, uma segunda demonstração foi feita no Instituto dos Cegos, também em Fortaleza, no dia 27 de junho de 2017<sup>2</sup>. Na ocasião, participaram cidadãos e cidadãs com deficiência visual. A dinâmica permitiu que as equipes de desenvolvimento e design da Caiena, assim como servidores da CGE, pudessem ter uma aproximação desse público e entendessem as ferramentas usadas por eles para navegar na internet.

Durante o Ciclo de Trabalho 8 decidiu-se por fazer um terceiro teste público, dessa vez na região do Cariri. A escolha do local foi feita em conjunto com a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), pois a região tem grande representatividade no Estado em termos de população; foi a região, dentre as 14 de planejamento, que mais contribuiu numericamente com respostas na pesquisa web, realizada entre fevereiro e abril, após a Região Metropolitana de Fortaleza (RMF); possui, após a RMF, o maior número de veículos de comunicação (entre rádios, sites, revistas,

---

1 <http://ceara.caiena.net/posts/19>

2 <http://ceara.caiena.net/posts/28>

jornais e TV); e tem um histórico marcante de participação popular e identidade cultural expressiva.

Uma vez que a primeira demonstração havia acontecido em uma unidade do Vapt Vupt de Fortaleza, para a realização da Demonstração "Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri", optou-se pela realização no Vapt Vupt de Juazeiro do Norte. Adiante neste relatório estão os detalhes sobre o evento, assim como a documentação das atividades do dia.

## A Demonstração

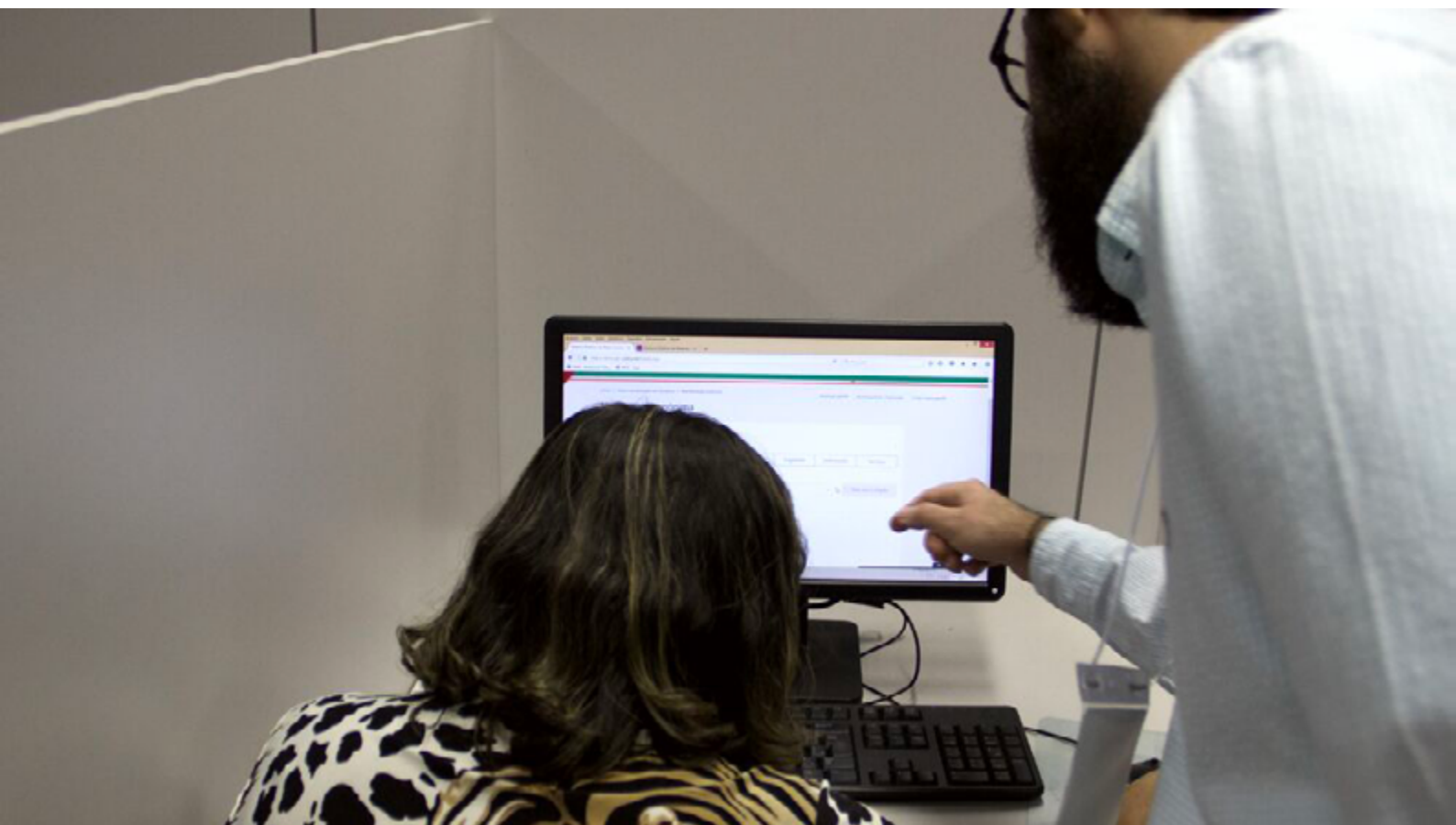
O evento "Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri" aconteceu do período das 8h às 17h, do dia 25 de julho, no Vapt Vupt de Juazeiro do Norte, região do Cariri. Essa foi a primeira oportunidade em que os cidadãos da região puderam testar e avaliar as ferramentas já disponíveis do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC), ainda em desenvolvimento. Ao longo do dia, cerca de 70 pessoas participaram do teste.



Logo na abertura, às 8h, os computadores já estavam à disposição dos cidadãos que estavam em busca de um dos serviços oferecidos pelo governo – diariamente, cerca de 2.200 pessoas que passam pelo local, segundo Irene Dantas, coordenadora do Núcleo Vapt Vupt. Enquanto aguardavam atendimento, os cidadãos eram convidados a navegar pelo Sistema, registrar uma manifestação de ouvidoria, ou solicitar acesso à informações.

É importante deixar registrada a importância da colaboração dos servidores do Vapt Vupt em relação ao evento e também dos ouvidores/interlocutores da SEDUC e da SESA que estiveram presentes e participaram da demonstração testando o Sistema. Além da solicitude durante sua organização, com frequência, cidadãos eram orientados por servidores a participar da Demonstração. Ademais, durante o período da tarde, horário em que há uma demanda um pouco menor em comparação com a manhã, vários servidores também foram testar as ferramentas já disponíveis do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

Cidadãos foram orientados a criar uma conta para poder registrar uma manifestação no Sistema.







Servidores foram convidados para participar da Demonstração Pública 3.

A intenção do teste era identificar oportunidades de melhoria no Sistema, antes mesmo de sua conclusão. Para isso, além de acompanhar os cidadãos durante o uso, percebendo dificuldades ou pontos de atenção, a equipe presente no local pedia que os participantes respondessem uma pesquisa de satisfação para avaliar o desempenho das ferramentas utilizadas.

Além da equipe técnica da Caiena, compareceram à Demonstração alguns dos servidores públicos da CGE, entre eles Tiago Peixoto e Jean Lopes. Os chamados cadastrados pelos usuários durante a Demonstração Pública foram repassados à equipe técnica da CGE, uma vez que a interface utilizada durante o evento não tem integração com os atuais sistemas do Estado.

## Conclusão

---

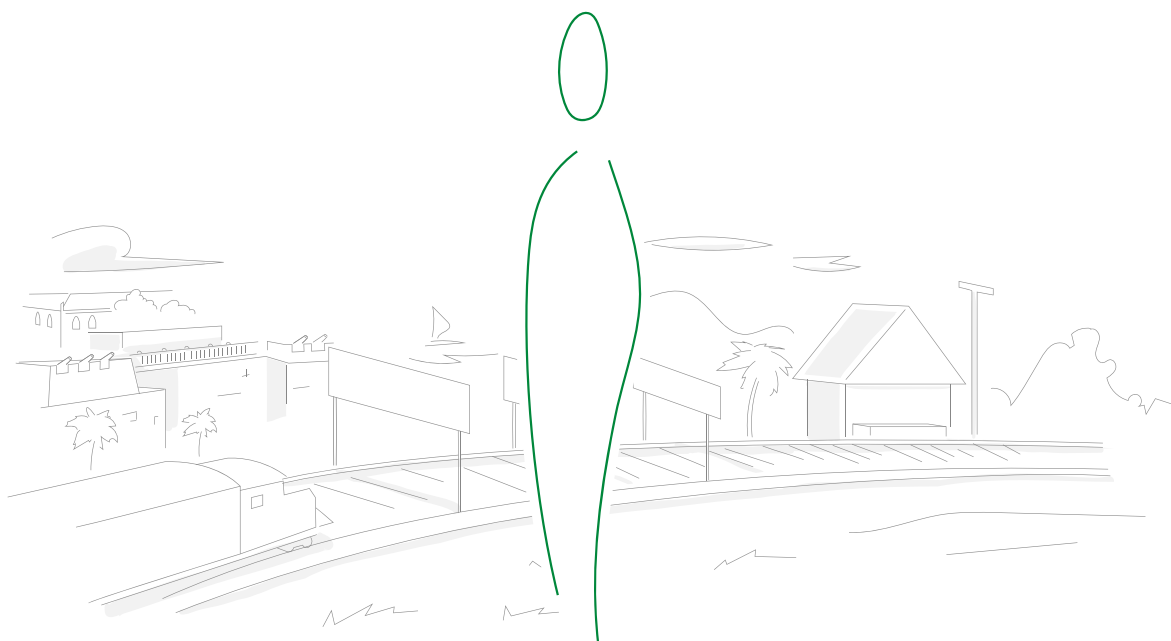
Possibilitar que cidadãos testem as funcionalidades do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará viabiliza uma das premissas deste projeto: a participação cidadã na construção da tecnologia.

Nessa dinâmica há resultados positivos para os dois lados: os cidadãos começam a conhecer o Sistema e já podem se familiarizar com ele – algo estabelecido desde o início –, enquanto a equipe de desenvolvimento entra em contato com a perspectiva dos futuros usuários sobre as ferramentas disponíveis e eventuais demandas que possam surgir.

Dentre as principais melhorias identificadas para o Sistema durante a demonstração, podemos citar: o esclarecimento acerca do fluxo de registro de uma manifestação sem possuir um perfil no Sistema; a disposição da lista de chamados e botão para criação de um novo chamado; a posição do botão para criação de um novo perfil no Sistema.

As percepções dos participantes durante o uso do Sistema obtidas no evento "Cidadania em Bytes: Demonstração no Cariri" trouxeram informações para o desenvolvimento das próximas ferramentas, principalmente aquelas destinadas ao Acesso à Informação e Transparência, tal como oportunidades de melhoria das ferramentas já implementadas.





**NOTA TÉCNICA À MINUTA  
DE DECRETO QUE DISPÕE  
SOBRE A ATUALIZAÇÃO DA  
REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA  
ESTADUAL DE OUVIDORIA DO  
PODER EXECUTIVO DO ESTADO  
DO CEARÁ (APRIMORAMENTO)**





## I. Constitucionalidade formal

De início, não existem óbices constitucionais formais quanto à iniciativa, na medida em que as disposições inscritas no artigo 88, incisos IV e VI, da Constituição Estadual do Ceará foram observadas.

### I.I. Inovações decorrentes da Emenda Constitucional nº 75 de 2012 e sua interpretação conforme a Constituição Federal de 1988

No que se refere às macrofunções (ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição) vinculadas às atividades de controle da Administração Pública Estadual, acrescidas à Constituição do Estado do Ceará em 20 de dezembro de 2012, por força da Emenda Constitucional nº 75, destaca-se de pronto que:

**I.I.I. O inciso XXVII, acrescido ao Artigo 154 da Constituição Estadual por força da Emenda nº 75 de 2012, estabelece as atividades de controle da Administração Pública Estadual, elencando que as mesmas contemplarão as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição.**

Neste ponto cabe destacar que a Emenda Constitucional **optou por não definir referidas funções como atividades de controle interno** ou de controle externo da Administração Pública. Vejamos:

“**Art. 154.** A administração pública direta, indireta e fundacional de quaisquer dos Poderes do Estado do Ceará obedecerá aos princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência, e ao seguinte:

(...)

**XXVII - as atividades de controle da Administração Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento, contemplarão, em especial, as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição.”**.....

(grifos nossos)

**I.I.II.** A Emenda Constitucional nº 75 de 2012 também reformou o Capítulo VI do Título VI da Constituição Cearense, dispondo sobre o controle interno da administração pública.

Neste ponto cabe destacar que a **Emenda Constitucional também optou por não definir quais seriam as funções de controle**

**interno da Administração Pública** – se dedicando a tão somente elencar as finalidades e a integração do sistema de controle interno a ser mantido pelos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário do Estado. Vejamos:

#### “TÍTULO VI

#### CAPÍTULO VI

#### DO CONTROLE INTERNO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL

**Art.190-A.** Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário manterão, de forma integrada, sistema de controle interno com a finalidade de:

**I** - avaliar o cumprimento das metas previstas no plano plurianual, a execução dos programas de governo e dos orçamentos do Estado;

**II** - comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e à eficiência da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração estadual, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

**III** - realizar o acompanhamento da execução da receita e da despesa e a fiscalização da execução física das ações governamentais;

**IV** - criar condições para o exercício do controle social sobre os programas contemplados com recursos do orçamento do Estado;

**V** - exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como dos direitos e deveres do Estado, na forma da lei;

**VI** - apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional, respeitada a legislação de organização e funcionamento do sistema de controle interno de cada Poder, de iniciativa exclusiva do respectivo Poder.

§1º As atividades de controle interno serão desempenhadas por órgãos de natureza permanente e exercidas por servidores organizados em carreiras específicas, na forma de lei complementar.

§2º O controle interno poderá ser exercido de forma descentralizada, sob a coordenação do órgão central do sistema de controle interno de cada Poder, na forma de lei complementar.

§3º Os responsáveis pelo sistema de controle interno de cada Poder, ao tomarem conhecimento de qualquer irregularidade ou ilegalidade, dela darão ciência ao Tribunal de Contas do Estado, sob pena de responsabilidade solidária, na forma de lei complementar.

**Art.190-B.** Os entes e entidades públicas, as pessoas jurídicas do setor privado e as pessoas físicas que

recebam recursos para execução de projetos em parceria com a Administração Pública Estadual, mediante convênios e quaisquer instrumentos congêneres, deverão comprovar a boa e regular aplicação, na forma de lei complementar.

**Parágrafo único.** A inobservância do disposto no caput implicará a proibição de celebrar novos convênios e instrumentos congêneres, inclusive termos aditivos de valor, na forma de lei complementar.

**Art.190-C.** Lei Complementar disporá sobre regras para transferências de recursos por meio de convênios e instrumentos congêneres, no âmbito do Poder Executivo Estadual.”.

**Com efeito, a Emenda Constitucional nº 75 de 2012 define com louvável clareza as finalidades do controle da Administração Pública Estadual, essenciais ao seu funcionamento, optando, de outro lado, por não definir quais funções, dentre as quatro listadas no inciso XXVII do artigo 154, devem ser consideradas como sendo atividades de controle interno ou de controle externo da administração pública.**

Cumprе ressaltar, com relação à opção do legislador, que a leitura do texto da emendada Constituição do Estado do Ceará deve se dar em conformidade com a Constituição Federal, em especial com o quanto disposto em seu artigo 37 – que dispõe sobre os princípios que devem reger a administração pública no Brasil, como veremos nos tópicos **II.I.** e **II. II.** abaixo.

## II. Mérito

O texto em análise busca alterar o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, instituído pela Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007, e regulamentado pelo Decreto 30.938, de 10 de julho de 2012, estabelecendo princípios, diretrizes, objetivos e definindo a estrutura do sistema estadual de ouvidoria.

A análise aqui empreendida se volta, pois, antes de mais nada, aos termos da referida Lei nº 13.875/2007, que estabelece, em seu Capítulo III:

“Art. 4I. **Compete à Controladoria e Ouvidoria Geral:** zelar pela observância dos princípios da Administração Pública; exercer a coordenação geral, a orientação normativa, a supervisão técnica e a **realização de atividades inerentes ao controle interno do Estado;** .....

(grifos nossos)

A norma hoje em vigor disciplina as competências da Controladoria e Ouvidoria Geral, com a imposição de múltiplas funções, dentre as quais a de ouvidoria e a de controladoria, como se uma só função fossem. É precisamente nessa definição - que inclui a Ouvidoria no rol de órgãos de controle interno da administração pública - que há equívoco que reclama retificação, como veremos no tópico **II.I.** abaixo.

Em diálogo com o Decreto 30.938 de 2012, que regulamenta o sistema de ouvidoria do Poder Executivo Estadual, a minuta de Decreto ora em análise tem como ponto de partida importante definição da política de Ouvidoria, nos termos seguintes:

<b>Texto do Decreto 30.938, de 10 de julho de 2012 (em vigor)</b>	<b>Minuta de Decreto ora em análise</b>
<p>Art.2º A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.</p>	<p>Art. 2º A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa <b>fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual</b>, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.</p>
<p>Art.3º São Diretrizes do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará:</p> <p>I - Facilitar o acesso à Ouvidoria disponibilizando canais de atendimento para recepção e tratamento de sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações afetas aos serviços públicos prestados pelos órgãos do executivo estadual;</p> <p>II - Adotar modelo de gestão em rede que garanta a uniformidade de processos e procedimentos e a vinculação das ouvidorias setoriais à direção superior dos seus respectivos órgãos;</p> <p>III - Disponibilizar informações e apresentar recomendações para dar suporte ao processo decisório e à formulação de novas políticas públicas.</p> <p>IV - Contribuir na reformulação de produtos, serviços, procedimentos e rotinas processuais, a fim de que o cidadão seja melhor atendido, em qualidade, tempo e custo.</p> <p>V - Atuar com profissionais devidamente qualificados, que sejam capazes de estabelecer a intermediação entre governo e sociedade</p>	<p>Art. 3º São Princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado Ceará:</p> <p><b>I - Representação dos interesses do cidadão;</b></p> <p>II - transparência, ética, imparcialidade e isenção no processo de atendimento das manifestações;</p> <p>III - discricção e sigilo;</p> <p>IV - tratamento e resposta efetiva das manifestações;</p> <p><b>V - fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo.”</b></p> <p>(grifos nossos)</p>

O texto do Decreto em análise, quando publicado, tratará da “**necessidade de assegurar o direito do cidadão** à prestação de serviços de qualidade, ao acesso à informação e à **ampliação do espaço de participação e controle social**” (grifos nossos).

Referidos objetivos, destacados na justificação da minuta de Decreto, estão estritamente alinhados aos princípios que devem reger a administração pública, nos termos previstos no Artigo 37 da Constituição da República, restando ao novo Decreto do Governo do Estado do Ceará o desafio de esculpir em seus artigos normas que deem concretude ao mandamento federal, como veremos no tópico **II.II.** abaixo.

### **II.I. Alocação da Ouvidoria entre as funções pertinentes ao sistema interno de controle da administração pública.**

A despeito de a Ouvidoria constituir órgão atuante no seio da Administração, sua acepção contemporânea, defluente da Constituição Federal de 1988, a posiciona entre os órgãos pertencentes ao **sistema de controle externo das funções públicas.**

A Constituição da República trouxe, sob a perspectiva da restauração do Estado Democrático de Direito no Brasil, preceitos estruturantes como a participação social e a valorização de mecanismos de exercício direto da vontade popular.

Tais preceitos deixaram de ser meras palavras de ordem para se tornar eixos fundamentais de estruturação das instituições públicas, como são os casos do art. 1º, parágrafo único, e do art. 37, §3º, incisos I a III do texto constitucional.

Desse modo, norteadas pelos **fundamentos da soberania popular e da cidadania (artigo 1º, I, II e parágrafo único, CF/88)**, as funções atinentes à administração pública devem ser exercidas no interesse da efetivação dos direitos e garantias fundamentais dos cidadãos.

Exatamente com o escopo de promover o correto desempenho das funções públicas, são constituídos diversos mecanismos de controle, classicamente enquadrados como internos ou externos.

Basicamente, pode-se afirmar que o sistema de controle interno é exercido por órgãos da própria Administração, ao passo que o sistema de controle externo é exercido por órgãos a ela não subordinados.

Sob o abrigo do sistema de controle interno, situam-se as conhecidas Corregedorias, as Controladorias e as Auditorias. **A Ouvidoria, todavia, não pertence a esse grupo.**

Derivada do instituto sueco denominado “Ombudsman”, a **Ouvidoria se consolidou como órgão autônomo e independente**, voltado, em termos gerais, à mediação da relação entre a administração pública e os cidadãos e ao robustecimento da participação popular no monitoramento e na construção das políticas públicas (em especial as políticas sociais) afetas às atribuições do ente controlado.

O modelo externo de Ouvidorias pretende atribuir concretude ao mandamento constitucional que confere ao cidadão a titularidade do poder político para: viabilizar e incrementar a aproximação da sociedade civil com a instituição; contribuir para a disseminação das formas de participação social no acompanhamento da prestação dos serviços realizados; e manter contato permanente com os vários órgãos da instituição, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos cidadãos.

**Em suma, a Ouvidoria cumpre, hoje, o papel essencial de facilitar e incrementar a fiscalização da Administração pela sociedade civil.**

**Não por outro motivo deve ser composta por quadros externos à Administração e que provenham da própria sociedade civil, na medida em que a preservação de sua autonomia e a efetivação de seu mister requerem o afastamento das possibilidades de exercício corporativista de suas atribuições.**

De acordo com o “Guia de referências para ouvidorias de polícia”:<sup>1</sup>

“O controle externo das políticas sociais - a da segurança pública, inclusive - tem sua fundamentação no princípio da participação direta do cidadão na gestão pública, inscrito na Declaração Universal dos Direitos Humanos que, em seu artigo XXI (alínea 2), afirma que toda pessoa ‘tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país’”

Entre as vantagens do sistema externo de controle, elenca-se no mesmo guia:

- Os cidadãos têm mais acesso aos órgãos de controle;
- Os procedimentos são mais transparentes e têm maior divulgação;
- Há menos chance de intimidação dos denunciantes;
- Há ganhos para a imagem das instituições, na medida em que esta se mostra disposta a retirar da corporação as “maças podres”;

<sup>1</sup> SEDH, 2010, MJ, 2008. Coordenação: Ignácio Cano. P. 21.

- Os cidadãos tendem a confiar mais em órgãos de controle que não pertencem às instituições controladas.

Importante observar que não há contradição entre o fato de a Ouvidoria estar abrigada sob o sistema externo de controle e o fato de ela atuar na esfera da própria Administração.

Os dois fatos, em verdade, se harmonizam justamente porque corolários da efetivação do primado estruturante da Ouvidoria: a participação popular direta na condução e no controle da administração pública.

De um lado, forja-se a Ouvidoria no âmbito da própria Administração com o intuito de impor transparência ao exercício das funções públicas em face da sociedade civil.

De outro lado, situa-se a Ouvidoria entre os órgãos do sistema externo de controle da Administração, conduzida por quadros oriundos e eleitos pela sociedade civil, para garantir que ela seja efetivamente **mecanismo de participação popular direta no monitoramento das funções públicas**.

Assim, com acesso direto ao órgão público controlado, mas sob a égide da sociedade civil, a Ouvidoria se consolida como fundamental mecanismo do sistema externo de controle da Administração.

É equívoco, portanto, alinhar a Ouvidoria dentre aqueles órgãos que compõem o sistema interno de controle da Administração, confundindo-se e unificando-se o mesmo ao sistema de Controladoria vez que, por sua natureza acima exposta, a Ouvidoria é manifestamente mais compatível com o sistema externo de controle.

## **II.II. Desafio de esculpir nos artigos do Decreto Estadual normas que deem concretude aos princípios da Constituição Federal**

O artigo 37 da Constituição da República se situa na abertura do capítulo destinado à Administração Pública, mais particularmente nas suas “disposições gerais”.

Trata-se de artigo eminentemente principiológico, no qual são lançadas as balizas de interpretação e aplicação de todos os demais dispositivos abrigados no capítulo da Administração Pública.

O objeto do Decreto em consolidação pelo Governo do Estado do Ceará e da já referenciada Lei nº 13.875/2007, no entanto, se cinge especificamente ao tema do sistema interno de controle da Administração Pública, que, por sua vez, é disciplinado no artigo 74 da Constituição da República.



Resta ao Decreto Cearense o desafio de esculpir em seus artigos normas que deem concretude ao mandamento constitucional federal – o que, como vimos, não encontra qualquer óbice na Constituição Estadual, que, ao tratar das macrofunções vinculadas às atividades de controle da Administração Pública Estadual, acrescidas à Constituição do Estado do Ceará por força da Emenda Constitucional nº 75 de 2012, optou por **não** definir as funções de ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição como atividades de controle interno ou de controle externo da Administração Pública

A Ouvidoria se configura como um mecanismo de participação e controle social que tem a atribuição de diretamente viabilizar e incrementar a aproximação da sociedade com o Estado, garantindo o aperfeiçoamento dos serviços públicos a partir das demandas apresentadas pelos cidadãos e pelas cidadãs.

O órgão trabalha com a perspectiva de transmissão de conhecimento e não apenas de informações. Trata-se de impulsionar a criação de estratégias que permitam à sociedade civil de forma geral e aos cidadãos e às cidadãs em especial, conhecer o funcionamento do Estado e com ele dialogar e interagir. Falamos de uma ferramenta de governança democrática que permite a inclusão das vozes dos destinatários dos serviços públicos na determinação de suas definições políticas.

Longe de se sobrepor ou repetir o trabalho já realizado por outros órgãos de controle e fiscalização, as Ouvidorias, despidas de atribuições disciplinares, funcionam como elementos dinamizadores da gestão pública, estabelecendo eficazes e permanentes canais de comunicação internos e externos e empreendendo análises aprofundadas sobre os seus desafios estruturais e organizacionais na perspectiva da promoção da cidadania. Trata-se, ao fim e ao cabo, de um órgão de gestão democrática fundamental ao desempenho das atribuições públicas.

Outro aspecto do trabalho das Ouvidorias, quando dotadas de características que lhe garantam autonomia, independência e prerrogativas de atuação, é sua capacidade de articular as demandas da sociedade civil e traduzi-las em propostas e políticas institucionais concretas, contribuindo para a convergência das perspectivas internas e externas acerca dos principais desafios do serviço público.

Grande parte das ouvidorias brasileiras se filia ao que foi chamado por Lyra (2013<sup>2</sup>) de paradigma liberal-modernizante, que tem como principal meta a busca de eficácia na administração

---

<sup>2</sup> Artigo “A OUVIDORIA PÚBLICA BRASILEIRA: SITUAÇÃO ATUAL E PERSPECTIVAS” apresentado pelo Prof. Rubens Pinto Lyra no encontro anual da AN-POCS de 2013.



pública. De outro lado, há o paradigma democrático, a partir do qual, ainda de acordo com Lyra, a atuação da ouvidoria se pauta pela “busca de mais justiça, inclusão social e participação”.

As Ouvidorias vêm, paulatinamente, se consolidando como mecanismos essenciais de promoção da qualidade e democratização da Administração Pública, sendo que sua formulação jurídico-teórica tem avançado “pari passu” com as bem-sucedidas experiências práticas das Defensorias Públicas Estaduais, que adotaram definitivamente o modelo autônomo e democrático de Ouvidoria com o advento da Lei Complementar Federal nº 132, de 2009.

Os avanços democráticos do modelo externo de Ouvidoria se evidenciam também em outras áreas. O Projeto Pensando o Direito, desenvolvido pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça como parte do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, expressamente referenciou o modelo de externo em seu edital sobre Ouvidorias Públicas, publicado no ano de 2011. O resultado da pesquisa é claro:

“Ouvidoria interna e externa: qual o modelo que melhor atende aos objetivos de uma ouvidoria pública?

“(…) na ouvidoria interna o ouvidor muitas vezes perde a ligação com a sociedade, pois se insere por demais no órgão estatal. Isso seria prejudicial ao próprio órgão, pois faria com que a qualidade das informações produzidas fosse diminuída, além de colaborar com a perda de legitimidade diante da população.

**(…) conclui-se que a ouvidoria interna, por sua estrutura, favorece um contato mais próximo com o administrador, porém, não possibilita que esse administrador seja fiscalizado pela ouvidoria de maneira efetiva. (…). No caso da ouvidoria externa, pode-se afirmar que o contato com o Administrador aconteceria de forma mais independente, pois o ouvidor não integra o órgão a ser fiscalizado.” (2012<sup>3</sup>)**

(grifos nossos)

O texto do Decreto ora em análise, ainda não consolidado, sedimenta entendimento que vai na contramão dos valores constitucionais sobre os quais discorreremos até aqui. Vejamos:

**“Art. 10. Compete aos dirigentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual:**

<sup>3</sup> Disponível em: <http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2013/02/Volume-42-relat%c3%b3rio-final.pdf>

**I - Designar/nomear servidores para as funções/cargos de ouvidor e ouvidor substituto**, por meio de portaria/Ato a ser publicada no Diário Oficial do Estado, levando em consideração os requisitos definidos no Art.18, garantindo sua capacitação nos requisitos que necessitam serem desenvolvidos, e dispondo das informações previstas no Anexo Único;

II - garantir os recursos humanos, materiais e equipamentos necessários e adequados ao funcionamento da ouvidoria setorial, oferecendo conforto, privacidade e segurança no atendimento ao público e arquivamento de documentos;

**III - garantir subordinação direta da ouvidoria setorial à Gestão Superior;**

(grifos nossos)

Se não há que se falar, no desenho constitucionalmente previsto de Ouvidoria, em ouvidor-servidor, escolhido pelo dirigente de órgãos e entidades do Poder Público Estadual sobre os quais deverão incidir o controle externo de atribuição da Ouvidoria, deve-se ainda com mais ênfase afastar qualquer previsão legal que determine que aos dirigentes competirá a garantia de “subordinação direta da ouvidoria”.

Sobre o tema, oportuno resgatarmos o Boletim de Análise Político-Institucional do IPEA, publicado em 2013, abordou a questão da Ouvidoria Pública e governança democrática:

“Um tema central nas atribuições e no trabalho realizado pelas ouvidorias é a questão da autonomia. **Levando em consideração a sua natureza e sua finalidade de contribuir para o amadurecimento da democracia participativa no Brasil, o tema da autonomia é uma questão da maior relevância.** Não é possível pensar a razão de ser destas instituições sem levar em consideração a sua condição de autonomia. [...]”

## 2 AUTONOMIA DAS OUVIDORIAS NA GOVERNANÇA DEMOCRÁTICA [...]

Se, por um lado, o uso privado da razão é uma condição imprescindível para a gestão e a atuação das instituições públicas, por outro, a governança democrática não pode ser reduzida a este procedimento. A fim de preservar a sua qualidade democrática, as instituições públicas devem, ou deveriam, assegurar algum espaço para a autorreflexão crítica de seus propósitos e ações. Neste sentido, **um dos principais objetivos das ouvidorias públicas é contribuir para a formação de um espaço permanente de uso público da razão em meio ao predomínio do seu uso privado na máquina pública.** Às ouvidorias cumprem, portanto, a função de atuar como mecanismo de correção democrática

na medida em que instituem a possibilidade de os cidadãos e gestores públicos questionarem o funcionamento das próprias instituições.

[...]

**Um requisito básico para alcançar autonomia é ter definido desde seu ato normativo um mecanismo externo para escolha do Ouvidor.” (2013<sup>4</sup>)**

(grifos nossos)

Como depreendemos das citações acima, na perspectiva de ampliação da cidadania e amadurecimento de nossa democracia participativa, no que se refere à Ouvidoria devemos nos pautar pela externalidade do processo de escolha dos Ouvidores.

O modelo “externo” de Ouvidoria se caracteriza, principalmente, pela autonomia funcional e independência do órgão, sendo que, para plena satisfação de tal pressuposto fundamental, sua direção deve caber à pessoa eleita em escrutínio com efetiva participação social, excluída a candidatura de pessoas que pertençam ao quadro funcional da instituição sobre a qual incidirá os trabalhos da Ouvidoria.

As Ouvidorias externas têm representado uma oportunidade de se rever a forma pela qual as instituições públicas se abrem às opiniões dos atores sociais, à participação popular, se transformando mesmo em catalisadores de iniciativas nesse sentido, como uma chancela, um atestado de que é possível uma outra forma de gestão.

### III. Conclusão

---

**Ante o exposto, necessária a retificação da minuta do Decreto que dispõe sobre a atualização da regulamentação do sistema estadual de ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará, assim como a reforma da legislação local hoje em vigor, para que se possa dar concretude à acepção contemporânea de Ouvidoria, defluente da Constituição da República, que a posiciona entre os órgãos pertencentes ao sistema de controle externo das funções públicas.**

A Ouvidoria não pode ser encarada sob o prisma de uma solução administrativa, adequada apenas às demandas já identificadas pela administração pública, vez que sua implementação decorre

---

<sup>4</sup> Disponível em: [www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/book\\_bapi%203.pdf](http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/book_bapi%203.pdf)

da concretização de princípios e valores democráticos constitucionalmente bem demarcados, voltados à garantia do direto exercício permanente do controle e da participação social.

Tendo em vista o acúmulo teórico e prático já consolidado sobre o tema, listamos algumas características essenciais que devem ser contempladas no desenho das Ouvidorias Públicas, sob risco desse órgão não conseguir atingir seus mais altaneiros objetivos:

- a) Ouvidor(a) eleito(a) em escrutínio com efetiva participação social, excluída a candidatura de pessoas que pertençam ao quadro funcional da instituição sobre a qual incidirá os trabalhos da Ouvidoria, para o exercício de mandato;
- b) Autonomia funcional e independência hierárquica;
- c) Prerrogativas de atuação, como o acesso aos locais e documentos necessários ao exercício de suas funções;
- d) Participação do Ouvidor(a) nos espaços colegiados de deliberação, com direito a voz nas tomadas de decisão;
- e) Ouvidoria também composta por Conselho Participativo composto por representantes da sociedade civil.

## **IV. Resposta à dúvida: para qual mobilização social apontam as experiências de eleições das ouvidorias externas?**

---

Em reunião presencial, realizada na Controladoria-Geral do Estado no início do último mês de julho, a equipe da CGE teve a oportunidade de apresentar suas dúvidas sobre os acúmulos teórico, normativo e prático relativos aos processos eleitorais de Ouvidorias Externas no país, especialmente no que se refere à mobilização social implicada nos certames.

Ao propor um novo olhar sobre a magnitude do envolvimento social necessário ao aperfeiçoamento da governança democrática, o Professor Archon Fung (Harvard e MIT<sup>5</sup>) sintetiza o estado da arte dos debates travados acerca (e a partir) dos modelos de

---

<sup>5</sup> Professor de “Democracy and Citizenship” na Harvard Kennedy School e pesquisador do MIT, especialista no tema “Participation & Deliberation in Democratic Governance”.

governança cidadã experimentados ao redor do mundo, contrapondo a perspectiva de que aperfeiçoamentos democráticos requerem mobilizações de grande escala – na linha do que as experiências eleitorais dos Conselhos Tutelares já nos ensinaram.

Fung, partindo das formulações sobre minipúblicos de Robert Dahl (Yale), destaca que “os interessados em aperfeiçoar a esfera pública deveriam prestar mais atenção aos minipúblicos”, enfatizando que “embora pequenos, eles estão entre os atuais esforços construtivos mais promissores para o engajamento cívico e a deliberação pública na política contemporânea” (2004):

“ativistas, fundações e mesmo alguns acadêmicos interessados em melhorar a qualidade da esfera pública têm perseguido uma ordem de projetos mais modestos. Esses esforços altamente manufaturados confiam na criação de instâncias de esferas públicas aperfeiçoadas (...). Elas reúnem cidadãos, às dúzias, às centenas ou aos milhares, mas certamente não aos milhões ou às dezenas de milhões, em deliberações públicas organizadas de maneira autoconsciente. Segundo Robert Dahl, chamarei esses esforços de minipúblicos.

(...) aqueles interessados em aperfeiçoar a esfera pública deveriam prestar mais atenção aos minipúblicos por ao menos três razões. Embora pequenos, eles estão entre os atuais esforços construtivos mais promissores para o engajamento cívico e a deliberação pública na política contemporânea. Em segundo lugar, dada a fragmentação da vida cultural e política, reformas efetivas de larga escala na esfera pública podem consistir em grande medida na proliferação de melhores minipúblicos ao invés de um melhoramento do único grande público. Por último, mesmo aqueles que subscrevem concepções de aperfeiçoamento tectônico, macroscópico, precisarão saber algo sobre os detalhes do desenho institucional para a deliberação pública efetiva” (FUNG, 2004, p. 173-174).

**Minipúblicos se diferenciam das esferas públicas macroscópicas na medida em que minimizam desigualdades de fundo como riqueza, gênero, educação e posição social, permitindo a inclusão equitativa de diversas vozes. Minipúblicos que têm deliberação de alta qualidade e afetam a ação oficial são mais propensos a impulsionar a eficácia por meio da geração de legitimidade** (FUNG, 2004, p. 188).

A função precípua de um minipúblico é pressionar os representantes a servirem a fins ou projetos públicos. A transparência tornada possível pelo monitoramento pode aumentar a legitimidade e a boa-fé (FUNG, 2004, p. 183). **Esse arcabouço move-se em meio à observação de que os conflitos regem a vida política, em sentido lato: conflitos raciais, de gênero e entre classes**

**sociais, que ora se apresentam de forma oculta ora aberta, o que implica analisar quais os caminhos contribuem com o adensamento democrático da gestão pública do Estado do Ceará.**

Diante da experiência de processos eleitorais como os dos Conselhos Tutelares resta o aprendizado que a replicação de modelos já superados de simples ampliação numérica de envolvidos no certame antes de contribuir com o pretendido adensamento democrático pode, em verdade, colocá-lo em xeque.

A já referenciada experiência vivenciada pelas Defensorias que passaram, em razão da entrada em vigor da Lei Complementar Federal no 132/2009, a se ver diante do desafio de criar suas Ouvidorias Externas, em muito contribui com a expertise acumulada na área. Além da considerável dimensão de adaptação institucional à própria ideia e concepção de incorporação, em já pacificadas estruturas organizacionais de um novo órgão, as Defensorias também se viram diante de desafios operacionais vinculados à implementação deste que se caracterizaria como seu órgão de fiscalização externa, de promoção da qualidade de seus serviços e que se firmaria como sua ponte permanente com a sociedade civil.

O texto legal provisionou os princípios gerais, cabendo aos estados, diante de suas realidades locais, avançar e normatizar sua concretização. Em outras palavras: prevê o artigo 105-B da Lei Complementar Federal no 132/2009, que “O Ouvidor-Geral será escolhido pelo Conselho Superior, dentre cidadãos de reputação ilibada, não integrante da Carreira, indicados em lista tríplice formada pela sociedade civil, para mandato de 2 (dois) anos, permitida 1 (uma) recondução.”, destacando em seguida que “§ 1º O Conselho Superior editará normas regulamentando a forma de elaboração da lista tríplice.”

Na esfera dos desafios operacionais vivenciados, a forma de elaboração da lista tríplice para escolha do Ouvidor Externo se constitui como primeiro desafio para as Defensorias que se veem diante da empreitada de criação de suas Ouvidorias.

A partir das bem-sucedidas experiências vivenciadas pelas Defensorias desde 2009 é possível concluir que uma vez elaborada e levada a cabo a lista tríplice, cabe, na prática, ao Ouvidor eleito (e aos movimentos sociais e Conselhos de Direitos envolvidos no processo de sua escolha), os contornos dos próximos passos do novo órgão, que já está, então, sob sua responsabilidade. As Defensorias enfrentaram, contudo, alguns desafios prévios na condução dos primeiros processos, que implicaram, dentre outros importantes passos: 1) se apropriar do acúmulo acerca do novo instrumento de participação social, para que o

mesmo seguisse em linha com os avanços democráticos almejados; 2) difundir institucionalmente seus valores e desafios, enfrentando muitas vezes resistências internas; 3) normatizar o tema (definindo, dentre outras questões, quais os requisitos para habilitação das candidaturas); 4) em alguns casos empreender mudanças legislativas que amparem e viabilizem a criação do órgão e dos cargos a ele afetos; 5) difundir externamente o conceito desta ouvidoria, apresentando à sociedade de forma geral e aos movimentos sociais e Conselhos de Direitos em especial o novo mecanismo; 6) estruturar um colégio eleitoral formado exclusivamente pela Sociedade Civil, que, depois de se apropriar do tema, poderá compor a lista tríplice; 7) fazer, diante da lista formalizada, a escolha e posterior nomeação daquele que for eleito para ocupar o primeiro mandato de um novo órgão.

O Estado do Ceará já acumula rica experiência de Ouvidora Externa em sua Defensoria Pública e certamente poderá se valer desse acúmulo para chegar a modelo eleitoral que não se afaste das já apresentadas premissas.

## V. Questões incidentais

Para a elaboração da presente nota técnica foi necessário um trabalho prévio de pesquisa durante o qual três questões incidentais ganharam relevo e, por guardarem pertinência temática com o projeto desenvolvido pela CAIENA, passo a apresentá-los:

### V.I. Controle Externo da atividade policial:

A minuta de Decreto referencia, em sua justificativa inicial, além da legislação Federal e local relativa à promoção da transparência, e das normas já citadas nesta nota técnica, dispositivos legais que tratam do controle externo da atividade policial. Sobre o tema cabem as seguintes considerações:

- Referência à **Emenda Constitucional nº 70/2011**, que acrescenta ao texto da Constituição do Estado do Ceará o art.180-A, que, em síntese, cria a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário de controle externo disciplinar, para apurar a responsabilidade disciplinar e aplicar as sanções cabíveis, aos militares da Polícia Militar, militares do Corpo de Bombeiro Militar, membros das carreiras de Polícia Judiciária, e membros da carreira de Segurança Penitenciária; referência à **Lei Complementar nº 98/2011** que, por sua vez, dá concretude à Emenda Constitucional 70/2011, instituindo a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário.



Considerando o disposto no Art. 129, inciso VII, da Constituição Federal, que atribui ao Ministério Público a competência para exercer o controle externo da atividade policial, faz-se necessário que as ações voltadas à promoção da transparência ativa e passiva do Estado permitam aos cidadãos conhecer os fluxos interinstitucionais de operacionalização das competências sobrepostas.

Ou, em outras palavras, se faz necessário tornar público, nos termos da Lei de Acesso à Informação, como se estabelecem os fluxos entre a Controladoria Geral de Disciplina dos Órgãos de Segurança Pública e Sistema Penitenciário e o Ministério Público do Estado do Ceará no que toca ao exercício do controle externo da atividade policial.

## V.II. Consolidação das alterações legislativas e transparência ativa.

A minuta de Decreto referencia, em sua justificativa inicial, o Artigo 180-A da Constituição do Estado do Ceará, contudo, no texto constitucional disponibilizado no sítio eletrônico do Governo do Estado não é possível encontrar referido dispositivo, como se verifica no seguinte link, consultado em 17 de maio de 2017: <http://www.ceara.gov.br/simbolos-oficiais/constituicao-do-estado-do-ceara>.

A inserção do referido Artigo 180-A na Constituição do Estado do Ceará se deu por ocasião da aprovação da Emenda Constitucional no 70, de 18 de janeiro de 2011, publicada no Diário Oficial do Estado de 23 de fevereiro do mesmo ano, o que alerta para a importância da criação de fluxo permanente de consolidação da legislação tornada pública pelo Governo do Estado.

Em reunião presencial, realizada na Controladoria Geral do Estado no início do último mês de julho, foi destacada a importância de esta nota técnica considerar em sua redação as macrofunções (ouvidoria, controladoria, auditoria governamental e correição) vinculadas às atividades de controle da Administração Pública Estadual, como previsto na Constituição do Estado do Ceará. Destaca-se a que no texto constitucional disponibilizado no sítio eletrônico do Governo do Estado não é possível encontrar referidas macrofunções, como se verifica no seguinte link, consultado em 10 de agosto de 2017: <http://www.ceara.gov.br/simbolos-oficiais/constituicao-do-estado-do-ceara>.

Referidas macrofunções foram acrescidas à Constituição do Estado em 20 de dezembro de 2012, por força da Emenda Constitucional nº 75 de 2012, como se verifica no Diário Oficial de 27 de dezembro do mesmo ano. O texto disponível no link supra referenciado encontra-se atualizado apenas até 2004. Reforça-se, assim, a importância da criação de fluxo permanente de consolidação da legislação tornada pública pelo Governo do Estado – em especial no que se refere à Lei Maior do Estado.



### V.III. Disponibilização dos textos legislativos e transparência ativa.

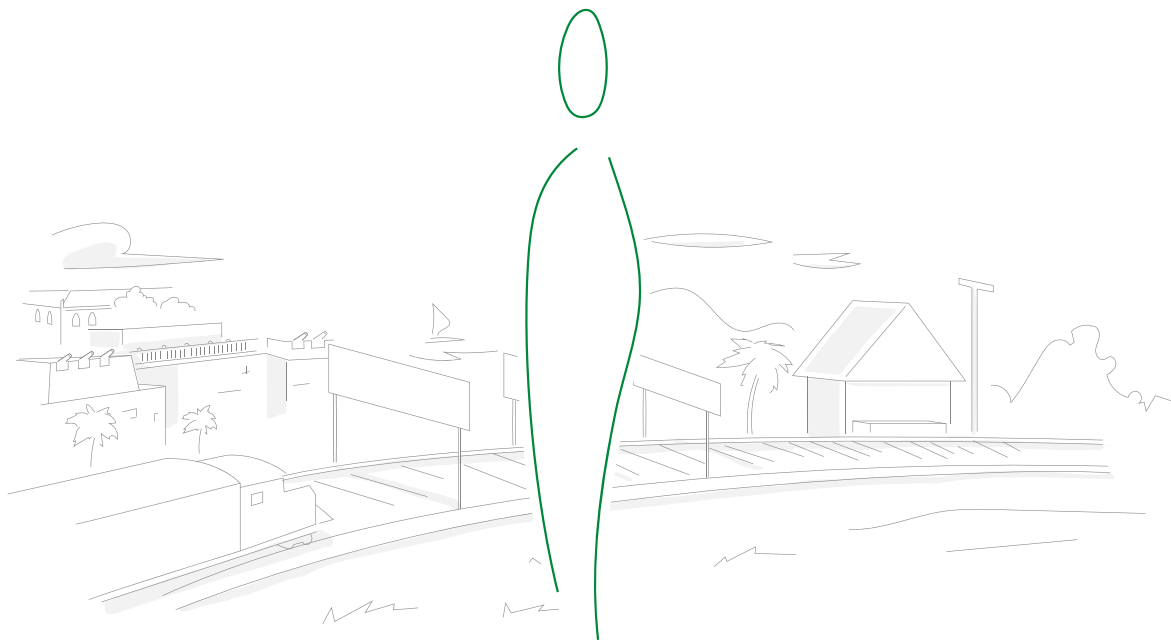
A forma de publicização da legislação nos sítios eletrônicos oficiais do Estado do Ceará impôs sensível desafio à análise pretendida. Os arquivos, disponibilizados em formato .pdf, reiteradamente explicitaram a conversão de acentuação em símbolos ilegíveis, como se poder ver nos exemplos ilustrativos abaixo, que denotam a necessidade de aprimoramento das práticas locais.



Fortaleza, 28 de agosto de 2017

Luciana Zaffalon





# **MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE USO**



## 1. Introdução

---

Um dos produtos entregues no Ciclo de Trabalho 4 foi o Modelo de Monitoramento da Experiência do Usuário. Já ao final do Ciclo de Trabalho 6, a ferramenta Hotjar foi selecionada e instalada como forma de registrar as experiências de navegação e usabilidade do Sistema. No Ciclo de Trabalho 7 foi realizada a entrega do primeiro relatório de Monitoramento da Experiência de Uso. Naquele momento, foi realizada a proposta de que este monitoramento fosse feito de forma contínua, portanto, o presente subproduto consolida um novo monitoramento dos dados coletados via Hojtar. A partir da consolidação das informações coletadas, foram identificadas novas oportunidades de melhorias no Sistema que serão arquivadas em uma lista e implementadas aos poucos ao longo dos futuros Ciclos de Trabalhos.

Os dados contidos neste subproduto foram extraídos a partir do monitoramento de acessos ao Sistema que ocorreram entre os dias 16/08/2017 e 24/08/2017. Neste período, foram realizados 213 acessos. Desse total, 211 foram realizados do Brasil, 1 foi realizado da Argentina e 1 foi realizado dos Estados Unidos. Ainda sobre o total de 213, foram 174 acessos via desktops, 5 acessos via tablets e 34 acessos via smartphones.

O alto número de acessos nesse curto período de tempo foi possível devido ao lançamento do ambiente de testes públicos do Sistema. Juntamente do link para o ambiente de teste, foi enviado aos cidadãos o link para uma pesquisa de satisfação via Formulário Google por meio da qual os cidadãos podiam expressar o que acharam do Sistema. Durante o mesmo período mencionado anteriormente (entre 16/08/2017 e 24/08/2017) foram recebidos 24 respostas à pesquisa de satisfação via Formulário Google.

Nos itens seguintes, a análise é aprofundada a partir do tipo do monitoramento feito. Primeiramente, fala-se especificamente dos dados coletados por meio de comentários enviados pelos usuários. Em seguida, é feita uma análise a partir do mapa de calor dos cliques e interações feitos pelos usuários do Sistema. A seguir, são analisadas as gravações das navegações realizadas das interações dos usuários com as interfaces do Sistema. Por último, é sintetizada uma lista de melhorias identificadas por meio do presente monitoramento da experiência de uso.

Durante o período da coleta de informações, foram recebidos 55 comentários válidos de cidadãos na ferramenta de envio de *feedback* por meio de comentários abertos.



Caixa de diálogo da ferramenta Hotjar visível no canto inferior direito da página inicial do ambiente de demonstração do SPRC.

Os 55 comentários se traduzem em 34 elogios, 13 críticas e 8 sugestões, por meio de triagem e classificação feitas manualmente pelos responsáveis pela elaboração do monitoramento.<sup>1</sup>

As críticas e sugestões recebidas serão analisadas a seguir.

## 2.1. Críticas

*"Quando registramos a manifestação não está aparecendo o prazo de resposta"*

De fato foi constatado que o prazo para o atendimento da manifestação atualmente não está visível para o cidadão. Essa informação aparece para os operadores do Sistema e também deveria aparecer para o cidadão.

*"O sistema ainda não está aprovado. Na opção para telefone não consigo marcar ou qualquer tipo de envio de mensagem."*

*"Sou deficiente visual. Meu nome é xxxxx. Estou precisando de mouse para selecionar tipo de recebimento de mensagem, se por telefone ou carta e etc. Preciso do mouse ainda para confirmação de endereço. Vamos melhorar o sistema!"*

<sup>1</sup> Para visualizar todos os comentários válidos recebidos, consultar o Anexo 1 ao final do presente subproduto.

*"O sistema para pessoas com deficiência visual ainda apresenta problemas, tais como: selecionar com o mouse certos itens como tipo de envio de mensagem."*

Constata-se que alguns problemas podem ter passado despercebidos durante a implementação de novas partes dos formulários no que diz respeito aos padrões de acessibilidade.

*"Essa janela é meio inconveniente, aparece antes de eu ver o site."*

Menção à janela de envio de comentários via Hotjar. Embora seja um elemento inconveniente na interface, é importante para a coleta de *feedbacks* nessa etapa do projeto, por esse motivo ela já vem aberta quando a página é carregada. Para a versão final do Sistema, pensar em uma alternativa menos intrusiva para a inserção de uma possível funcionalidade similar.

*"Dentro do login da Ouvidoria Digital, ao acessar portal da transparência, os links 'servidores', 'receitas' e 'contratos' não funcionaram, Estou utilizando o Mozilla Firefox 55.0.1, e percebi este pequeno problema de redirecionamento."*

Este comentário diz respeito à página preliminar do novo Portal da Transparência criada em caráter de testes. Para a continuidade da versão de testes, sugere-se que seja feita uma revisão nos links que levam ao Portal da Transparência para garantir que levam ao atual portal enquanto não forem realizadas as implementações do novo Portal.

*"Não consegui entender o que e como procurar"*

Este comentário foi feito na página "Dados Abertos", que também é preliminar e elaborada em caráter de testes. Sugere-se a eliminação dessa página, por ora, para evitar confusão nos usuários. A página "Dados Abertos" será parte do novo Portal da Transparência e será testada em um momento futuro juntamente de outras funcionalidades do novo Portal.

*"Nessa primeira tela, destaco como melhoria importante o enquadramento. Tanto no meu notebook quanto na tela maior que utilizo, as três opções (Portal da Transparência, Ouvidoria Digital e Acesso à Informação) ficam cortadas exatamente onde estão os botões"*

Comentário bastante pertinente e importante. Repensar tamanho, disposição e diagramação das informações na tela para evitar que seja necessário rolar a página para baixo para visualizar elementos importantes.

*"Fiquei em dúvida se ao criar perfil novo corro o risco de já haver criado um antes e, ou ter esquecido ou ter preferido criar novo. Não seria interessante o SPRC checar via email ou cpf e dizer isso pro usuário?"*

Comentário pertinente acerca da experiência de navegação no momento da criação de um novo perfil. Será necessário avaliar possibilidades para orientar o usuário nas interfaces de maneira mais clara acerca deste fluxo.

*"Não entendi o que quer dizer "Categoria". E sei que podem existir inúmeros recortes de classificação."*

Este comentário diz respeito à página preliminar de Dados Abertos, que ainda será melhor trabalhada e aprimorada.

*"O fato de possuir a cor azul sobre o número do ticket não é a melhor forma de mostrar pro usuário que é clicando ali que ele conseguirá abrir. Alguma outra alternativa?"*

Comentário pertinente no que diz respeito à aparência de um link de grande importância no Sistema. Avaliaremos possibilidades para deixar mais claro que o número do chamado é um link clicável.

*"Como confunde o usuário sobre onde ele está e onde ele pode ou precisa ir, haveria algum modo de oferecer um Mapa do SPRC?"*

Este comentário diz respeito à página preliminar do novo Portal da Transparência criada em caráter de testes. Para a continuidade da versão de testes, sugere-se que seja feita uma revisão nos links que levam ao Portal da Transparência para garantir que levam ao atual portal enquanto não forem realizadas as implementações do novo Portal.

## 2.2. Sugestões

*"O SPRC deveria apresentar na página inicial, campos de sugestões para as principais áreas que necessitam de maior atenção: Saúde, segurança pública."*

Sugestão interessante e que traria grande valor para as ferramentas de Ouvidoria. Equipe de design da Caiena considerará essa sugestão para propor formas de atendê-la.

*"Existe um erro conceitual grave nessa tela. A ideia de permitir que uma pessoa jurídica crie uma conta, sem vinculação com uma pessoa física, gera um problema grande de permissões. O recomendado é criar um cadastro de usuários, e vincular esses aos CNPJs"*



Comentário enviado a partir da tela de criação de novo perfil. Avaliar juntamente da CGE-CE qual será a melhor solução para este caso.

*"Seria interessante um bloco que daria acesso diretamente à transparência de cada prefeitura, sei que no portal da transparência tem, mas ficaria ótimo um link específico direto desse portal"*

Sugestão interessante e que poderia trazer grande valor para o Sistema. Avaliar possibilidade de inserir em algum local os links para os portais da transparência de prefeituras do estado do Ceará.

*"De cara já gostei é chamativo e simples de usar, senti falta só do link fale conosco no caso de alguma dúvida em relação a usabilidade"*

Sugestão importantíssima. É essencial haver uma seção "fale conosco" oferecendo as alternativas disponíveis para o contato com as ouvidorias.

*"O layout é apropriado. Gosto da maneira com que as informações são passadas. Apenas senti falta do botão de busca."*

Avaliar a viabilidade de um botão de busca que funciona em todo o Sistema, ao invés das buscas em contextos específicos (como na lista de chamados, ou no Portal da Transparência).

*"1. O SPRC deveria sugerir autopreenchimento de dados do usuário (e-mail, por exemplo)  
2. Deveria ficar já evidente o que ficará obrigatório preencher quando o usuário opta por determinado meio de resposta."*

Melhorar as indicações dos campos obrigatórios para preenchimento, para evitar que o usuário precise clicar em "enviar" para só então receber a mensagem de erro indicando os campos obrigatórios.

*"Considerar autopreenchimento com banco de CEPs dos Correios para o logradouro."*

Avaliaremos viabilidade técnica juntamente da equipe de desenvolvedores.

*"Se a pessoa está logada e pede pra criar novo perfil, o SPRC a mantém dentro do sistema. Solução: ou recomendar que ele dê um 'Sair' ou considerar que o clique na opção é uma decisão dele de sair e mudar de perfil."*

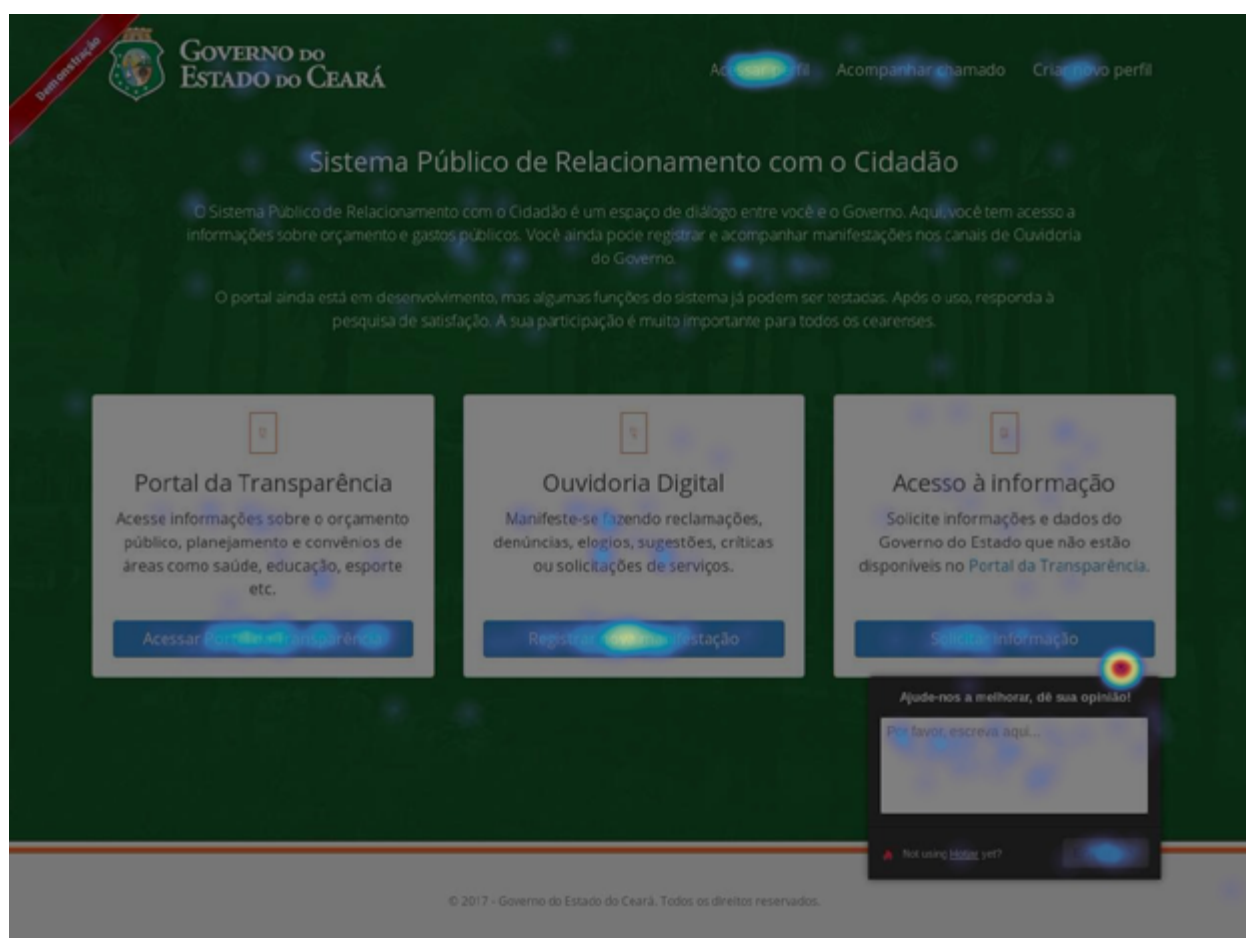
Replicação do problema: (1) logar como operador; (2) clicar no ícone do Governo do Estado do Ceará e voltar para a página inicial do Sistema; (3) clicar em "criar novo perfil"; (4) usuário é encaminhado para a página inicial logada. Sugestão de melhoria seria o passo 4 ser uma tela de confirmação de que o usuário realmente deseja sair de seu perfil para criar um novo.

### 3. Mapa de calor de cliques (Hotjar)

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

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

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



The image shows a web form titled "GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ" with a "Manifestação" header. The form is for reporting a complaint and includes the following sections:

- Informações do cidadão:** Fields for "Nome" and "E-mail", and a checkbox "Deseja manter sigilo em suas informações pessoais?" with a "Não" option.
- Descrição da manifestação:** A "Tipo da manifestação" section with buttons for "Reclamação", "Sugestão", "Pedido", and "Serviço". Below it is a dropdown for "Órgão responsável" with a "Não sei o órgão" option, and a "Descrição" text area with the instruction "Descreva sua solicitação com o máximo possível de detalhes."
- Anexos (opcional):** A section for "Adic" (attachments).
- Informações de contato:** A section for "Como você gostaria de receber a resposta?" with buttons for "Sistema", "Telefone", and "Carta". It includes fields for "E-mail", "Telefone", "Município", "Rua/Av.", "Número", "Bairro", and "Complemento".

A heatmap is overlaid on the form, indicating areas of high user interaction. The most prominent hotspots are on the "Reclamação" button, the "Descrição" text area, and the "Sistema" button in the contact preferences. A small inset window in the bottom right corner shows a feedback prompt: "Ajude-nos a melhorar, dê sua opinião!" with a "Responder" button.

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

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



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

## 4. Análise das gravações das navegações (Hotjar)

Os relatos documentados abaixo foram feitos a partir da observação dos vídeos gravados pela ferramenta Hotjar da navegação e interação dos usuários com o Sistema. Embora tenham sido pouco mais de 200 acessos, foi realizada uma triagem nas gravações para observação e análise apenas das que se mostravam mais valiosas sob os critérios tempo de permanência na página e número de páginas visitadas. Ainda assim, a análise não foi feita em todas as visitas recebidas no Sistema, portanto, os itens constantes abaixo são uma amostragem selecionada de forma parcialmente aleatória sobre o total de visitas recebidas ao Sistema.

Os números indicados nos subtítulos a seguir provém da listagem automática gerada pelo Hotjar e são voltados apenas ao controle interno da Caiena sobre quais gravações já foram analisadas.

### Gravação #793

Cidadão iniciou a navegação fazendo uma leitura de toda a página inicial (perceptível devido à velocidade da rolagem da página feita pelo usuário). Enviou uma sugestão para melhoria da página inicial do Sistema. Em seguida, clicou no link "Acessar Perfil" e preencheu um e-mail e senha. Ao clicar em "fazer login" recebeu o feedback do Sistema dizendo-o que o usuário ou a senha são inválidos. Isso aconteceu pois o e-mail indicado pelo cidadão ainda não estava cadastrado no Sistema. Ao perceber isso, clica no link "ainda não possui um perfil?" na parte inferior da página. Na página de criação do novo perfil preenche todos os dados sem enfrentar problemas. A conta é criada e, ao ser direcionado ao formulário da abertura de uma nova manifestação, o cidadão rapidamente inicia o preenchimento dos campos do formulário. No campo "órgão responsável", realiza uma busca digitando as letras iniciais do órgão e rapidamente encontra o item desejado. Após preencher a descrição de sua manifestação, preenche novamente seu e-mail na área "informações de contato". Preenche também seu endereço. Compreende rapidamente a página de confirmação de abertura e clica em "confirmar abertura" e recebe o feedback do Sistema informando-o de que a manifestação foi registrada com sucesso. Realiza o logout de seu perfil e, em seguida, o acessa novamente para visualizar o chamado na lista de chamados abertos pelo seu perfil. Acessa a página de exibição do chamado para visualizar seu conteúdo.

**Conclusões:** o caminho feito pela navegação do cidadão foi bastante fluido e não houveram frustrações ou dúvidas sobre o que deveria ser feito. O único erro executado foi o preenchimento do e-mail e senha na tela de login mesmo ainda sem possuir perfil no Sistema. Sugestões para a solução deste problema seria: (1) Sistema realiza uma validação no e-mail inserido e, caso ele ainda não exista no banco de dados, automaticamente encaminha o usuário à página de criação de um novo perfil, com o e-mail já preenchido; (2) atualização na mensagem de feedback do erro para "E-mail ou senha inválidos ou perfil inexistente".

## Gravação #823 (cidadão com deficiência visual<sup>2</sup>)

Cidadão com deficiência visual passou os primeiros dois minutos da navegação realizando a leitura do conteúdo da página inicial. Optou por clicar em "nova manifestação de ouvidoria". Durante a leitura com o software leitor de tela, deparou-se com a área "acessar perfil" e, antes de realizar a leitura completa do conteúdo da página, preencheu seu e-mail e uma senha nos campos para preenchimento. Como o e-mail ainda não estava cadastrado no Sistema, recebeu a mensagem de erro "e-mail ou senha inválidos". Após uma segunda tentativa, sem sucesso, de preenchimento da senha, clicou no botão "esqueceu sua senha?" na parte inferior da página. Acreditamos que isso tenha ocorrido, pois o usuário em questão já havia realizado testes no Sistema anteriormente e acreditou que seu login ainda estava ativo. Contudo, antes da realização do lançamento do ambiente de demonstração pública, foi realizada uma limpeza nos perfis e chamados do banco de dados. Durante cerca de 3 minutos, o usuário tentou compreender a tela de recuperação de senha. Uma hipótese é a de que os botões "voltar para tela de acesso" e "recuperar a senha" apresentam uma ordem contra intuitiva no caso da navegação na página por meio do teclado e de softwares leitores de telas. Prova concreta disso é a de que o cidadão inseriu seu e-mail no campo para preenchimento (o que deixa claro que ele desejava, de fato, tentar recuperar sua senha) e, em seguida, clicou no botão "voltar para tela de acesso", por ter sido o item seguinte a ser lido pelo software leitor de tela, de modo que ele nem sequer soube da existência do botão seguinte "recuperar senha", que é o correto. A distinção visual desses botões contribui para a indução de qual é o correto, contudo, no contexto de uso de um deficiente visual, a funcionalidade de cada botão não está clara. Após clicar em "voltar para tela anterior" e ir para a tela principal de login, o usuário tenta novamente preencher seu e-mail e senha, obtendo, mais uma vez, a mensagem de erro. Em seguida, o usuário desiste da navegação.

**Conclusões:** acerca do preenchimento errôneo do perfil na tela de login (quando o perfil ainda inexiste), as mesmas recomendações mencionadas na análise da gravação anterior é útil para este caso. Na tela de recuperação da senha é necessário reorganizar a ordem dos botões, colocando o botão principal, "recuperar senha", de forma que ocupe toda a largura da página e seja o primeiro elemento a ser lido em uma navegação por teclado. O botão "voltar para tela inicial" deve ser colocado abaixo do botão "recuperar senha", para que seja o segundo item a ser lido na navegação por teclado.

<sup>2</sup> É essencial destacar o fato de que a Caiena identificou quem é a pessoa com deficiência visual que acessou o Sistema. Criamos um canal direto com a pessoa via Whatsapp e, além de realizar as melhorias identificadas pela observação da navegação, solicitamos que a pessoa realizasse constantes testes e nos enviasse feedbacks para que chegássemos na melhor versão possível da interação para pessoas com deficiência visual.

### Gravação #827 (cidadão com deficiência visual)

O mesmo cidadão com deficiência visual da gravação #823 retornou ao Sistema com a ciência de que seu perfil previamente existente havia sido excluído. Dessa vez, tudo indica que ele estava utilizando um mouse com o apoio de algum recurso sonoro (situação longe de ser a ideal para a usabilidade de deficientes visuais). Ao entrar no Sistema pela segunda vez, o usuário vai diretamente à tela de criação de novo perfil, preenche os dados sem encontrar problemas e cria seu perfil. Em seguida preenche o formulário de abertura de uma nova manifestação e clica em enviar. Na tela de confirmação, encontra um erro no preenchimento e retorna à página anterior para corrigi-lo. A correção é feita e, novamente na página de confirmação, opta por confirmar a abertura. Na página de visualização do chamado aberto, insere um comentário ao ouvidor responsável por atendê-lo.

**Conclusões:** embora o cidadão com deficiência visual tenha conseguido navegar e executar as tarefas de criar um perfil, abrir uma manifestação e inserir um comentário no chamado, tudo isso foi realizado com o apoio de um mouse. Para uma melhor usabilidade no seu contexto de uso, é necessário que todas essas ações sejam feitas a partir da navegação por teclado.

### Gravação #830

A partir da página inicial, o cidadão clica em “nova manifestação de ouvidoria” e, em seguida, opta por fazer uma manifestação identificada, mas sem perfil. Preenche alguns campos e deixa outros em branco. Ao clicar em “enviar”, recebe a mensagem de erro do sistema por não ter preenchido campos obrigatórios. Após preencher os campos indicados, clica novamente em enviar e é direcionado à página de confirmação da abertura. Essa página parece ter funcionado bem para o usuário, pois o tempo passado nela e a movimentação do mouse induzem a crer que, de fato, a pessoa estava lendo as informações com o intuito de conferir o preenchimento. Após ter confirmado a abertura, recebe o feedback do sucesso na abertura do chamado. Em seguida, parece querer testar o número de protocolo e senha recebidos, portanto, volta à tela de nova manifestação de ouvidoria e clica no link “acompanhar chamado”. Como o “login” ainda estava feito naquele chamado, não foi necessário inserir o protocolo e a senha. O cidadão, então clica em “sair” no menu superior e, novamente, em “acompanhar chamado”. Insere o protocolo e a senha e é encaminhado à página de acompanhamento do chamado recém-aberto. Parece ficar alguns segundos procurando algo e, em seguida, insere um comentário no balão do Hotjar



sugerindo que o prazo para o atendimento seja visível na tela de acompanhamento do chamado.

**Conclusões:** mostra-se importante, novamente, a preocupação em melhorar a informação acerca dos campos com preenchimento obrigatórios. É importante, também, garantir que o prazo para o atendimento esteja visível ao usuário na tela de acompanhamento da demanda.

### Gravação #840 (cidadão com deficiência visual)

O mesmo cidadão com deficiência visual cujas navegações foram relatadas nas gravações #823 e #827 retornou ao Sistema mais uma vez para um novo teste utilizando apenas seu teclado como instrumento de navegação. Da página inicial, clicou em “nova manifestação de ouvidoria” e, em seguida, preencheu seu e-mail e senha na área “acesse seu perfil”. Obteve sucesso em acessar seu perfil e foi direcionado à página contendo a lista de chamados abertos por ele. Após alguns instantes (provavelmente percorrendo os elementos linearmente com o teclado), o cidadão encontra o botão “nova manifestação” e clica sobre ele. A navegação pelos campos do formulário parece ocorrer de forma fluida, dentro das limitações da interação via teclado, pois o cidadão marca a opção “sim” no pedido de sigilo, seleciona a opção “sugestão” no campo “tipo da manifestação” e assinala “não sei o órgão”. Ao chegar no campo “como você gostaria de receber a resposta?”, o cidadão parece encontrar dificuldades em selecionar a opção desejada. Por ficar alternando continuamente entre as opções, a impressão que se tem é a de que ele não recebia feedback suficiente de que, de fato, as seleções estavam sendo feitas, e poderia estar pensando que sua navegação estava apenas proporcionando a simples leitura (sem aplicar a seleção) das opções disponíveis. Devido à falta de feedback, o cidadão necessita interagir com o mouse para garantir que o campo desejado havia sido selecionado. Aparentemente, o cidadão encontrou problemas para navegar via teclado em todos os campos da área “informações de contato”, pois seguiu, com dificuldades, interagindo com o mouse. Frustrado, o cidadão insere um comentário no balão do Hotjar relatando parte dos problemas enfrentados. Após concluir o preenchimento, clica em “enviar” e, na página de confirmação da abertura, clica em “confirmar abertura”. O cidadão recebe o feedback da abertura da manifestação e navega linearmente entre os elementos até chegar no campo de inserção de comentários no chamado, onde envia um comentário.

**Conclusões:** uma possível melhoria para a tela da lista de manifestações abertas quando se está logado em um perfil seria colocar o botão “nova manifestação” ao lado esquerdo da tela, para ser



um dos primeiros elementos lidos em uma navegação via teclado. É necessário revisar os padrões de acessibilidade para o campo “como gostaria de receber a resposta?” e também para o restante dos campos da área “informações de contato”.

### Gravação #844

Ao acessar o Sistema, o cidadão foi diretamente à página de abertura de uma nova manifestação de ouvidoria. Optando por fazer uma manifestação com login no perfil e, com a ciência de que ainda não possui um perfil no Sistema, o cidadão clicou no botão “ainda não possui um perfil?”, foi direcionado à página de criação de perfil, onde preencheu todos os campos sem encontrar problemas e teve seu perfil criado. Encaminhado à tela do formulário de abertura de um novo chamado, o cidadão rapidamente busca e encontra o órgão desejado na lista e começa a anexar uma série de arquivos no campo Anexos. Após inserir os anexos, o cidadão preenche o campo de descrição do chamado e suas informações para contato. Em seguida clica em Gravar e é levado à tela de confirmação de abertura que se mostrou muito valiosa para este caso: o cidadão voltou à edição e em seguida à tela de confirmação novamente cerca de 3 ou 4 vezes, sempre encontrando erros de digitação na descrição do chamado. Na tela de confirmação, aparentemente o usuário sentiu falta de visualizar a nomenclatura dos arquivos adicionados como anexos, embora tenha visto suas miniaturas.

**Conclusões:** a navegação em condições normais de interação do usuário com o computador se mostra satisfatória, fluida e sem problemas sérios. É importante criar algum destaque maior no ambiente de demonstração informando os cidadãos de que os chamados sendo abertos são fictícios e não serão atendidos. Propõe-se viabilizar uma forma de exibir a nomenclatura dos arquivos em anexo na tela de confirmação de abertura do chamado.

### Gravação #872 (parte 1)

O cidadão desta gravação optou por registrar uma manifestação anônima do tipo denúncia no Sistema. Ao chegar no formulário de abertura de um novo chamado de forma anônima, rapidamente selecionou o órgão denunciado desejado na lista. Em seguida, passou alguns segundos na lista de opções para o campo “qual tipo de denúncia melhor se enquadra em sua manifestação?” até encontrar a opção desejada e selecioná-la. O restante dos campos do formulário foram preenchidos de maneira fluida e ágil. O cidadão, a seguir, clica em Gravar e é levado à página de confirmação de abertura, onde aparentemente encontrou algum

problema nos dados preenchidos, porém, ao invés de pressionar o botão "voltar para edição", aparentemente clicou no botão Voltar do navegador. Sendo assim, ao voltar à página anterior, suas informações preenchidas haviam sido perdidas.

**Conclusões:** a observação da interação do usuário com o formulário de denúncia foi uma experiência valiosa para a medição da eficácia dos campos específicos para o caso de denúncias, cujo formulário se mostrou bastante satisfatório e eficaz. Sobre a tela de confirmação, revisar quais são as possibilidades de recuperação de dados preenchidos caso o usuário pressione o botão Voltar do navegador ao invés do botão "voltar para edição" da interface do Sistema.

### Gravação #872 (parte 2)

O cidadão, que já possui um perfil no Sistema, opta por realizar um pedido de Acesso à Informação logado em seu perfil. Dessa forma, acessa a página "Nova Solicitação de Acesso à Informação" e preenche seu e-mail e senha nos campos da área "Acesse seu perfil". O login é efetuado, mas o cidadão é encaminhado à página da lista de seus chamados de acesso à informação, onde fica confuso por não existirem chamados abertos ainda. O cidadão demora alguns segundos até encontrar o botão "nova manifestação".

**Conclusões:** implementar o encaminhamento da tela de login direto ao formulário de abertura do chamado também para o caso de Acesso à Informação (já foi feito para Ouvidoria). Melhorar o destaque visual do botão "nova manifestação" da tela da lista de chamados em aberto com o perfil logado.

## 5. Avaliações recebidas via pesquisa de satisfação (Formulário Google)

Na pesquisa de satisfação foram feitas 3 perguntas que solicitaram a avaliação do cidadão sobre o que ele achou do Sistema sobre: grau de facilidade ou dificuldade no uso; estética visual das páginas; chance de indicar o Sistema a alguém. As três perguntas pediam uma nota de 0 a 5 para o respondente, em que 0 representa o extremo negativo da avaliação e 5 representa o extremo positivo da avaliação.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Para visualizar os gráficos das respostas obtidas, consultar o Anexo 2 ao final do presente subproduto.

Em relação à facilidade de uso, das 24 respostas obtidas, 10 respostas foram nota 5; 9 respostas foram nota 4; 2 respostas foram nota 3; 2 respostas foram nota 2; 1 resposta foi nota 1 e nenhuma resposta foi nota 0.

Em relação à estética visual das páginas, das 24 respostas obtidas, 12 respostas foram nota 5; 7 respostas foram nota 4; 3 respostas foram nota 3; 1 resposta foi nota 2; 1 resposta foi nota 1 e nenhuma resposta foi nota 0.

Em relação à chance de indicar o Sistema para alguém, das 24 respostas obtidas, 14 foram nota 5; 6 foram nota 4; 4 foram nota 3 e nenhuma foi nota 2, 1 ou 0.

## 6. Lista de melhorias identificadas

---

A lista a seguir consolida tudo o que foi analisado anteriormente neste subproduto. É importante ressaltar que essa lista é preliminar e trata-se da primeira triagem e listagem de melhorias. O passo seguinte será realizar a priorização e avaliação da viabilidade técnica e de tempo hábil para a realização das melhorias juntamente do desenvolvimento das novas funcionalidades dos futuros Ciclos de Trabalho.

- Quando logado com cidadão, os prazos para recebimento de resposta devem estar visíveis na página de consulta de um chamado.
- Revisar padrões de acessibilidade no campo para indicação da preferência de meio para recebimento de resposta. Realizar revisão geral de padrões de acessibilidade para os formulários voltados aos cidadãos.
- Botão "Portal da Transparência" das telas de login devem levar ao Portal atual enquanto o novo Portal ainda não for parte dos testes.
- Eliminar botão "Dados Abertos" do menu superior para evitar confusão nos usuários. Essa página será parte do novo Portal da Transparência e não será acessível via menu superior principal do Sistema.
- Repensar diagramação da home do Sistema para evitar que seja necessário o usuário rolar para baixo para ver os principais botões.

- Avaliar possibilidade de implementar mecanismo de validação de e-mail para direcionar o usuário para o próprio login (no caso de um e-mail existente no banco de dados) ou para a tela de criação de nova conta (no caso do e-mail preenchido não for encontrado no banco de dados).
- Na lista de chamados de um usuário, criar um novo destaque para o número do chamado para uma melhor indicação de que ele é clicável. Sugestões: sublinhado ou colocar um pequeno ícone ao lado do texto.
- Colocar links na página inicial que encaminham para formulários específicos de Ouvidoria para reclamações sobre hospitais, escolas e segurança pública.
- Repensar criação de perfis por meio de CNPJ, principalmente considerando os casos de chamados SIC e a obrigatoriedade de identificação do cidadão requerente.
- Pensar em forma de inserir links para os Portais da Transparência das prefeituras dos municípios do estado do Ceará.
- Criar seção "fale conosco" com lista de alternativas para o contato com o Governo no caso de dúvidas ou problemas.
- Avaliar viabilidade e necessidade de um botão de busca que englobe todos os eixos do Sistema.
- Melhorar a indicação dos campos de preenchimento obrigatório.
- Avaliar viabilidade de implementar autopreenchimento de CEP a partir de banco de dados dos Correios.
- Replicação do problema: (1) logar como operador; (2) clicar no ícone do Governo do Estado do Ceará e voltar para a página inicial do Sistema; (3) clicar em "criar novo perfil"; (4) usuário é encaminhado para a página inicial logada. Sugestão de melhoria: o passo 4 ser uma tela de confirmação de que o usuário realmente deseja sair de seu perfil para criar um novo. Se sim, é deslogado e encaminhado à página de criação de novo perfil. Se não, continua logado e é encaminhado à página inicial logada.
- Na página "recuperar senha", reorganizar a posição dos botões, colocando o botão "recuperar senha" ocupando toda a largura da página e colocando o botão "voltar para tela inicial" abaixo dele para que seja o segundo elemento a ser lido em uma navegação por meio de teclado e leitor de tela.

- Ajustar posicionamento e visual do botão “nova manifestação” na tela da lista de chamados abertos quando se está logado em um perfil.
- Implementar alguma mensagem informativa de que os chamados abertos no ambiente de demonstração são fictícios e não serão atendidos.
- Avaliar quais são as possibilidades de recuperação de dados preenchidos caso o usuário pressione o botão Voltar do navegador ao invés do botão "voltar para edição" da interface do Sistema, na página de confirmação de abertura do chamado.
- Implementar o encaminhamento da tela de login direto ao formulário de abertura do chamado também para o caso de Acesso à Informação (já foi feito para Ouvidoria).
- Melhorar o destaque visual do botão "nova manifestação" da tela da lista de chamados em aberto com o perfil logado.

## 7. Anexos

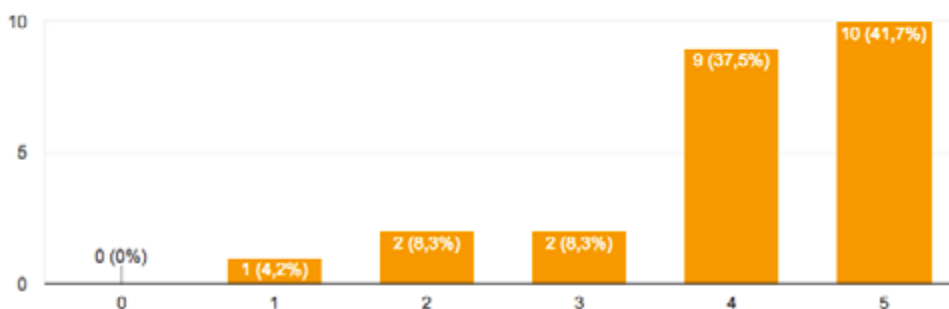
### Anexo 1: planilha contendo todos os comentários válidos recebidos via Hojtar

Data/horário	Dispositivo	Comentário	Categoria
2017-08-24 14:36:11	desktop	O acesso à Ouvidoria Digital e ao Acesso à informação estão bons no entanto para acessar o Portal da Transparência é meio complicado. Deveria ser alguma coisa mais fácil para ser acessada. O cidadão comum não tem acesso a alguns itens do Portal da Transp.	Crítica
2017-08-23 22:07:36	phone	Bom site. No momento que eu tiver algo a acrescentar o colocarei aqui. Obrigado.	Elogio
2017-08-23 16:33:04	desktop	Se a pessoa está logada e pede pra criar novo perfil, o SPRC a mantém dentro do sistema. Solução: ou recomendar que ele dê um "Sair" ou considerar que o clique na opção é uma decisão dele de sair e mudar de perfil.	Sugestão
2017-08-23 16:31:23	desktop	Como confunde o usuário sobre onde ele está e onde ele pode ou precisa ir, haveria algum modo de oferecer um Mapa do SPRC?	Crítica
2017-08-23 16:30:19	desktop	O fato de possuir a cor azul sobre o número do ticket não é a melhor forma de mostrar pro usuário que é clicando ali que ele conseguirá abrir. Alguma outra alternativa?	Crítica
2017-08-23 16:28:44	desktop	Não entendi o que quer dizer "Categoria". E sei que podem existir inúmeros recortes de classificação.	Crítica
2017-08-23 16:27:39	desktop	Ansioso para voltar a testar com os dados imputados no SPRC!	Elogio
2017-08-23 16:26:27	desktop	Considerar auto preenchimento com banco de CEPs dos Correios para o logradouro.	Sugestão
2017-08-23 16:23:43	desktop	Página de confirmação é excelente!	Elogio
2017-08-23 16:22:49	desktop	1. O SPRC deveria sugerir autopreenchimento de dados do usuário (email, por exemplo) 2. Deveria ficar já evidente o que ficará obrigatório preencher quando o usuário opta por determinado meio de resposta.	Sugestão
2017-08-23 16:17:12	desktop	Fiquei em dúvida se ao criar perfil novo corro o risco de já haver criado um antes e, ou ter esquecido ou ter preferido criar novo. Não seria interessante o SPRC checar via email ou cpf e dizer isso pro usuário?	Crítica
2017-08-23 16:15:17	desktop	Nessa primeira tela, destaco como melhoria importante o enquadramento. Tanto no meu notebook quanto na tela maior que utilizo, as três opções (Portal da Transparência, Ouvidoria Digital e Acesso à Informação) ficam cortadas exatamente onde estão os botões	Crítica
2017-08-23 10:16:29	desktop	Gostei	Elogio
2017-08-22 23:39:27	phone	O layout é apropriado. Gosto da maneira com que as informações são passadas. Apenas senti falta do botão de busca.	Sugestão
2017-08-22 23:00:45	desktop	Está ok!	Elogio
2017-08-22 15:49:09	desktop	Até o momento parece com bom funcionamento.	Elogio
2017-08-22 11:48:29	desktop	ótimo canal, parabéns...	Elogio
2017-08-22 11:46:40	desktop	O Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão busca aproximar de forma simples a sociedade e o Governo, objetivando uma maior transparência nos atos governamentais.	Elogio
2017-08-22 00:49:42	phone	Uma bela iniciativa do Governo do Estado do Ceará, apressenhou um modelo bastante simplificado e completo. A única ressalva é a respeito da URL do site que não confere credibilidade ao visitante.	Elogio
2017-08-22 00:27:46	desktop	Muito bom esse relacionamento com o governo.	Elogio
2017-08-21 23:41:50	desktop	bem pensado junto com a usabilidade	Elogio
2017-08-21 23:41:21	desktop	show bem simples!	Elogio
2017-08-21 23:39:43	desktop	não consegui entender o que e como procurar.	crítica
2017-08-21 23:34:39	desktop	De cara já gostei é chamativo e simples de usar, senti falta só do link fale conosco no caso de alguma duvida em relação a usabilidade,....	Sugestão
2017-08-21 23:34:31	phone	Fiz uma reclamação na ouvidoria e fui atendida. Fiquei satisfeita com o serviço.	Elogio
2017-08-21 23:07:33	phone	Excelente ferramenta estamos aki pra contribuir cada vez mais com a boa informação e transparencia	Elogio
2017-08-21 19:34:12	phone	Muito bom esse portal esclarece algumas duvidas	Elogio
2017-08-21 18:12:57	desktop	Simples de realizar.	Elogio
2017-08-21 17:08:25	desktop	Dentro do login da Ouvidoria Digital, ao acessar portal da transparência, os links "servidores", "receitas" e "contratos" não funcionaram, Estou utilizando o Mozilla Firefox 55.0.1, e percebi este pequeno problema de redirecionamento.	crítica
2017-08-21 16:42:52	phone	Seria interessante um bloco que daria acesso diretamente à transparência de cada prefeitura, sei que no portal da transparência tem, mas ficaria ótimo um link específico direto desse portal	sugestão
2017-08-21 16:17:17	tablet	Os links funcionam e fica mais fácil o trânsito entre os sites.	Elogio
2017-08-21 16:08:17	desktop	gostei bastante, simples e acessível	Elogio
2017-08-19 22:06:05	desktop	OLA BOA NOITE ESTÁ MUITO BEM	Elogio
2017-08-19 14:16:01	desktop	PARABÉNS E CONTINUE SEMPRE SENDO TRANSPARENTE COM O NOSSO POVO ,COM A NOSSA GENTE Existe um erro conceitual grave nessa tela. A ideia de permitir que uma pessoa jurídica crie uma conta, sem vinculação com uma pessoa física, gera um problema grande de permissões.  O recomendado é criar um cadastro de usuários, e vincular esses aos CNPJs	Sugestão
2017-08-19 00:54:43	desktop	Essa janela é meio inconveniente, aparece antes de eu ver o site.	crítica
2017-08-18 17:25:27	desktop	Parabéns pela iniciativa do blog, é importantíssimo a aproximação dos cidadãos com as informações/ transparência do governo. Agora é seguir com a manutenção e atualização das informações e divulgar este novo acesso.	Elogio
2017-08-18 14:12:59	phone	Acho que este canal é importante para a comunicação do cidadão com o sistema, pois falicitara a mesma.	Elogio
2017-08-18 14:05:54	desktop	O sistema para pessoas com deficiência visual ainda apresenta problemas, tais como: selecionar com o mouse certos itens como tipo de envio de mensagem.	crítica
2017-08-18 13:50:42	desktop	Sou deficiente visual. Meu nome é xxxxx. Estou precisando de mouse para selecionar tipo de recebimento de mensagem, se por telefone ou carta e etc. Preciso do mouse ainda para confirmação de endereço. Vamos melhorar o sistema!	crítica
2017-08-18 13:33:47	desktop	O sistema ainda não está aprovado. Na opção para telefone não consigo marcar ou qualquer tipo meio de envio de mensagem.	crítica
2017-08-18 12:16:21	desktop	Quando registramos a manifestação não está aparecendo o prazo de resposta	crítica
2017-08-18 12:13:58	desktop	bom dia, mais fácil para localizar determinados assuntos.	Elogio
2017-08-18 11:41:44	desktop	Rápido e preciso	Elogio
2017-08-18 04:25:38	phone	Achei a ideia muito interessante, espero que funcione bem e por muito tempo.	Elogio
2017-08-18 02:47:15	desktop	Parabéns pela iniciativa. A ideia é muito válida e necessária.  O Portal, sendo um canal com o cidadão, deverá ofertar acesso a todos os serviços estatais, aí incluindo os serviços do Legislativo e do Judiciário também.	Elogio
2017-08-18 00:39:34	desktop	perfeito, parabéns!!	Elogio
2017-08-17 20:55:30	phone	Estou surpreendentemente satisfeita. todas as vezes que acessei obtive retorno rápido e melhor ainda a solução divulgarei. obg	Elogio
2017-08-17 20:54:22	phone	Isso é maravilhoso agora vamos poder dar opiniões sobre alguns assuntos muito bom	Elogio
2017-08-17 20:35:10	phone	Estou gostando, resta saber se vai funcionar, se a população será mesmo ouvida	Elogio
2017-08-17 19:51:36	desktop	Boa tarde. Entendo que o site (Portal) do jeito que está, vai atender bem aos cidadãos. Achei muito bem elaborado, fácil de entender e de navegar, com informações importantes e adequadas. PS* Parando por aqui pois o espaço não deu para concluir. Parabéns	Elogio
2017-08-17 19:27:44	phone	Louvável essa iniciativa. Parabéns!	Elogio
2017-08-17 19:17:08	desktop	Simple e objetivo.	Elogio
2017-08-17 19:13:07	phone	É uma ótima ideia , nos postos de saúde tem um computador pra reclamação ,mas é uma perda de tempo um desperdício do dinheiro público , pois deveria ser como este espaço que vocês estão me dando . Lá você só tem opções : bom , ruim , regular e ótimo .	Elogio
2017-08-17 19:09:59	desktop	Olá Boa Tarde! De início o sistema parece ser de bem fácil entendimento e acessível. Mais o mais interessante para a população, principalmente para aqueles que usam os sites é com certeza uma resposta.	Elogio
2017-08-17 19:06:52	desktop	O SPRC deveria apresentar na página inicial, campos de sugestões para as principais áreas que necessitam de maior atenção: Saúde, segurança pública.	sugestão

## Anexo 2: gráficos das respostas obtidas à Pesquisa de Satisfação sobre o uso do SPRC

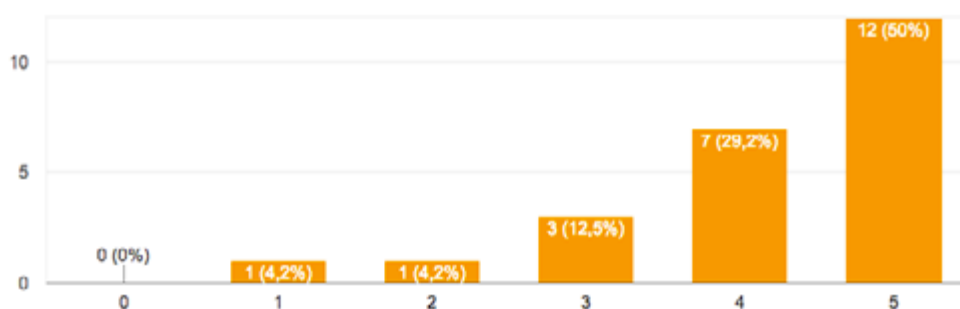
Quanto ao grau de facilidade ou dificuldade, o que achou do Sistema Público de Relacionamento?

24 respostas



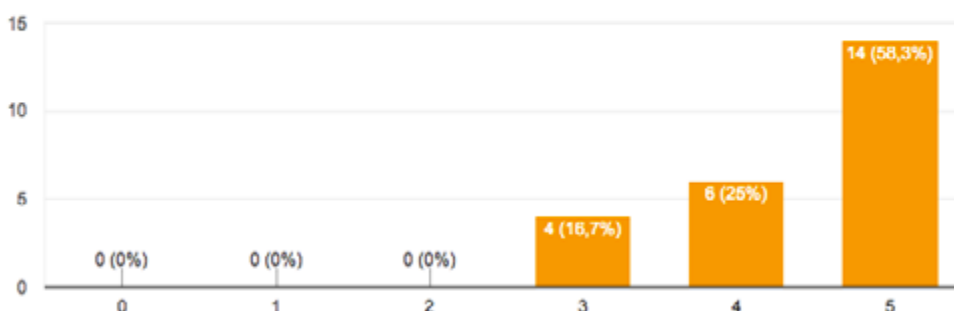
Quanto a beleza do site, o que achou do Sistema Público de Relacionamento?

24 respostas



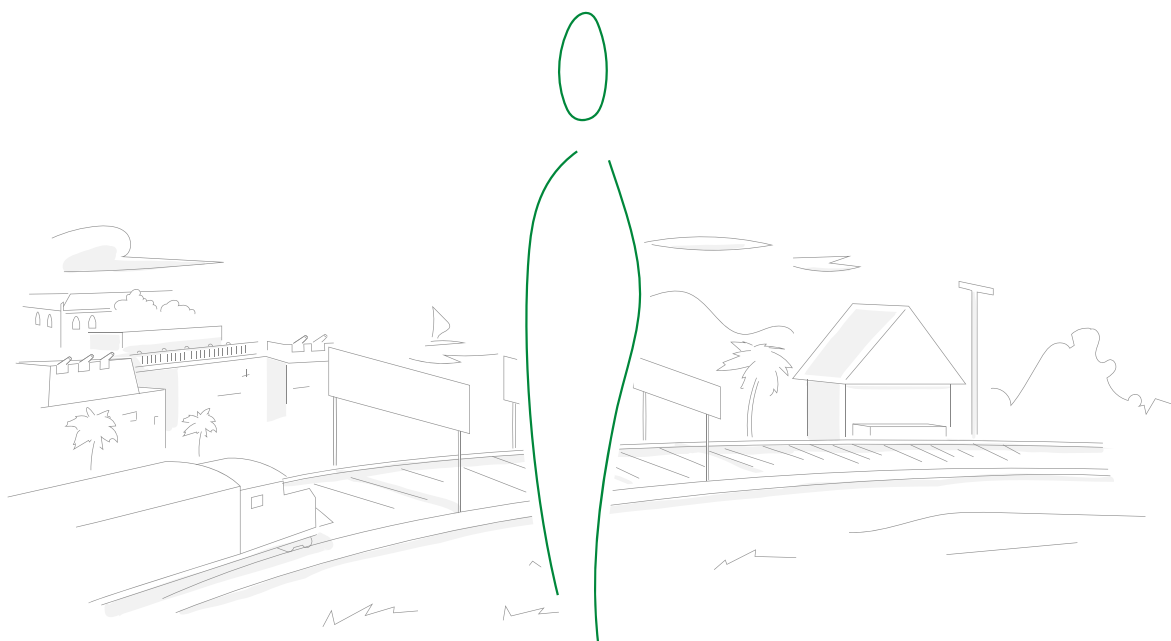
Indique a chance de você indicar o Sistema para alguém.

24 respostas









**D28. FERRAMENTAS PARA ESTABELECEER CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS E PARA ANÁLISE E EMISSÃO DE RELATÓRIOS SOBRE A EXPERIÊNCIA DE NAVEGAÇÃO E USABILIDADE DO USUÁRIO (MONITORAMENTO)**



## Contextualização

---

Aderente ao conteúdo publicado no quarto aditivo do contrato do projeto do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, o presente subproduto é o resultado de uma fusão entre dois subprodutos originais do Plano de Trabalho Revisado:

- *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.*

A partir do Ciclo de Trabalho 1, momento em que foi realizada a primeira oficina colaborativa do projeto cujo produto resultante foi uma revisão no Plano de Trabalho, novos subprodutos que anteriormente não haviam sido previstos na Proposta Técnica surgiram e, além disso, foram realizadas entregas de subprodutos extras no decorrer dos Ciclos de Trabalho 2 a 8 que, somados, cumprem as propostas dos dois produtos mencionados acima (D28 e D29).

Desse modo, por meio da publicação do quarto aditivo do contrato que traz atualizações na listagem de subprodutos a serem entregues, optou-se por realizar a fusão dos produtos D28 e D29 em um único subproduto:

- *D28 – Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários e para análise e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.*

## Introdução

---

O presente subproduto é o resultado da documentação retroativa de diversas ferramentas que foram elaboradas e implementadas de maneira intervalada e, muitas vezes, totalmente aderentes a situações específicas do desenvolvimento do Sistema.

Acerca das ferramentas que estabelecem os canais de comunicação com os cidadãos e usuários do Sistema, podemos citar o blog do projeto; o envio de e-mails periódicos para uma base de dados com cerca de 6,4 mil e-mails obtidos por meio da pesquisa web; o engajamento com usuários por meio de postagens nas *fanpages* da Caiena e da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) no Facebook; a realização de demonstrações públicas do Sistema que promovem um contato pessoal e direto com os cidadãos, além do preenchimento de formulários de satisfação e

sugestões ao final de cada abordagem; a ferramenta Hotjar que coleta comentários de usuários navegando no Sistema; o formulário online enviado na demonstração pública lançada no Ciclo de Trabalho 9.

Quando se fala na análise e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário, a ferramenta utilizada para medir a experiência de usabilidade do usuário é o Hotjar, que proporciona uma gama de possibilidades de monitoramento dos acessos ao Sistema através de ferramentas que gravam a navegação do usuário, mapeiam o caminho feito pelo usuário no Sistema, monitoram os dispositivos, sistemas operacionais e navegadores utilizados em cada acesso e possibilita a criação de mapas de calor de cliques em páginas específicas do Sistema. Para medição da experiência do usuário no que diz respeito à satisfação dele com o serviço oferecido, o que engloba muito mais do que apenas a navegação no Sistema, mas outros elementos como a prestatividade e qualidade do atendimento dado pelos servidor público, assim como a assertividade da resposta, por exemplo, são apresentadas propostas de melhorias na Pesquisa de Satisfação do Usuário para os atendimentos prestados nos serviços de Ouvidoria e Acesso à Informação e também ao Portal da Transparência.

A seguir, apresenta-se um detalhamento sobre cada um desses recursos mencionados.

## Comunicação com usuários

---

### Blog do projeto

As interações geradas a partir de cada uma das atividades do projeto seriam registradas em um ambiente, denominado "Laboratório de Ideias", conceito citado na Proposta Técnica apresentada pela Caiena - Tecnologia e Design. No entanto, o relatório "DI4. Apresentação do Laboratório de Ideias", entregue durante o Ciclo de Trabalho 3<sup>1</sup>, apresentou algumas alternativas para o Laboratório de Ideias, justificadas pela dificuldade de encontrar um local que se adequasse às expectativas e necessidades do Projeto. Um dos direcionamentos criados, então, foi o Blog do Projeto, que passou a documentar todas as atividades e conteúdos criados em torno do Sistema, a partir de janeiro de 2017, sob o endereço <http://ceara.caiena.net/>.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <http://ceara.caiena.net/posts/10>.

Além de disponibilizar de maneira pública e irrestrita os eventos e conteúdos sobre o desenvolvimento do projeto, o blog também disponibiliza textos sobre temas e artigos como Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, ora produzidos pelos especialistas do projeto, ora pela Equipe de Design da Caiena. Esses textos foram escritos com o intuito de informar a população sobre seus direitos, criando no blog um ambiente de aprendizagem e acompanhamento do que estava sendo desenvolvido. As postagens no blog são separadas pelas seguintes categorias: Ciclo de Trabalho, Evento, Cerimônia, Demonstração Pública, Oficina de Design, Artigo, Contrato e Aditivos e Vídeos.

Embora o blog mantenha uma audiência média ao longo dos meses, com cerca de 1.370 visualizações de página<sup>2</sup> por mês, os picos de acesso sempre ocorrem quando da realização de demonstrações públicas, como visto com a postagem que aborda a realização da primeira Demonstração Pública do projeto, que viria a acontecer no Vapt Vupt do Antônio Bezerra, em Fortaleza. Até o momento, essa ainda é a notícia do blog que mais atraiu a atenção dos leitores, tendo o maior número de visualizações e comentários no portal.

Data desse período também o momento em que o portal do projeto começou a receber comentários de cidadãos e cidadãs em relação ao que estava sendo desenvolvido. As participações se mostraram extremamente relevante, já que todas mostravam dúvidas reais em relação ao projeto e seu desenvolvimento ou, ainda, apoio às ações realizadas em seu âmbito. As questões de teor mais incisivo foram todas endereçadas e, em alguns casos, encaminhadas para a equipe de Ouvidoria da CGE.

Atualmente, a audiência<sup>3</sup> do blog é formada por pessoas que, durante a Pesquisa “Melhorando a comunicação entre os cidadãos e governo do estado do Ceará”, apontaram querer acompanhar o projeto a partir de boletins encaminhados via e-mail. Dos 8.414 usuários que responderam a pesquisa, 6.400 forneceram o e-mail. O site da CGE também contribui significativamente para a construção dessa audiência, sendo a segunda maior fonte de leitores para o blog.

Algumas sugestões para o manutenção deste ambiente após a entrega do projeto pela Caiena – Tecnologia e Design são:

- Usar as próprias dúvidas e comentários dos leitores como fonte de ideias para as postagens dos blogs. Muitas vezes,

<sup>2</sup> Para ver relatório com dados sobre o blog, consultar o Anexo I deste relatório.

<sup>3</sup> Para consultar as principais fontes de aquisição de leitores do blog, consultar o Anexo II deste relatório.

as dúvidas dos leitores são questões comuns a muita gente e, portanto, podem atrair grande atenção;

- Elaborar conteúdos de caráter educativo para a população. Um dos pontos positivos da construção de um blog é ter um espaço menos formal, no qual os cidadãos e cidadãs se sentem mais à vontade para perguntar e interagir. Nessa lógica, o aprendizado também pode ser facilitado, a partir de textos leves e curtos, mas que expliquem questões que podem parecer distantes para a população;
- É muito importante manter esse canal atualizado e, mais do que isso, sempre responder aos comentários deixados pelos leitores, ainda que eles não sejam positivos. Isso é necessário para que o engajamento se mantenha e as pessoas se sintam à vontade para dar sugestões.

## Mailing

A Pesquisa “Melhorando a comunicação entre os cidadãos e governo do estado do Ceará” fez parte das ações relacionadas com o Projeto de Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão (SPRC). Seu objetivo era compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado. Foram coletadas respostas de 8.414 usuários. Desses, 6.400 cidadãos apontaram querer acompanhar o projeto a partir de boletins encaminhados via e-mail.

Esses 6.400 endereços eletrônicos formaram a base inicial do banco de dados à disposição do projeto SPRC. Para além dela, todos os participantes das oficinas, das demonstrações públicas e eventos em geral do projeto, e que cedem o e-mail, também são adicionados à lista de e-mail do projeto para receber informações sobre as atividades e eventos futuros. Há também, ao final de cada postagem, um endereço pelo qual as pessoas podem cadastrar o e-mail na lista do blog<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Formulário disponível em: <http://caiena.us15.list-manage.com/subscribe?u=78087e69b428e7f8b8962dc74&id=3a6a127f69>.

**Inscriva-se e receba as novidades do projeto!**

Acompanhe o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão pelos boletins do [Blog Ceará](#). Você é parte fundamental e a razão deste processo!

Este é um projeto desenvolvido pela Caiena Tecnologia e Design, sob gestão da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e financiamento do Banco Mundial.

**E-mail**

**Nome**

**Sobrenome**

**Nome completo**

**Inscriva-se nesta lista**

Formulário para que leitores do blog se cadastrem na lista de e-mails.

A ferramenta usada para armazenamento desses dados e para disparo dos e-mails é o *Mailchimp*<sup>5</sup>, uma das mais completas e intuitivas entre as plataformas de envio de e-mails disponíveis no mercado. Ela oferece relatórios<sup>6</sup> a partir das ações dos usuários cadastrados após o envio de cada campanha, apresentando percentuais e números absolutos sobre cliques e aberturas dos e-mails, o que facilita a gestão e programação dos próximos conteúdos. Essas informações permitem entender quais conteúdos os leitores mais se interessam, assim como a frequência com que os envios podem ser feitos.

Com essa ferramenta e as listas de e-mails em mãos, a Equipe de Design da Caiena faz envios sobre os novos conteúdos do blog, assim como sobre os novos eventos do projeto.

<sup>5</sup> Disponível em: <http://mailchimp.com/>.

<sup>6</sup> Os Anexos III e IV deste documento apresentam dois relatórios de um dos envios feitos para a lista e-mails do Blog.

*Newsletter enviada contendo os últimos posts do Blog Ceará.*


Subscribe	Past Issues	Translate ▼	RSS 📡
-----------	-------------	-------------	-------

Olá, <<First Name>> - Notícias sobre o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão [Veja esse e-mail no seu navegador](#)

## Blog de acompanhamento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará


Olá!

Estamos desenvolvendo o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará. Abaixo está o post mais recentes no blog do Projeto:



### Informação para todos: População de Juazeiro do Norte compartilha experiências de uso do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC)

Os cidadãos de Juazeiro do Norte, na região metropolitana do Cariri (CE), participaram da terceira Demonstração do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC)... [Continue lendo](#)



### Debate sobre comunicação e cidadania reuniu jornalistas e especialistas no Cariri

Durante a última semana de julho, no dia 25, jornalistas de julho, líderes comunitários e acadêmicos do Ceará participaram do Encontro de Comunicadores do Cariri, realizado no Auditório do Geopark Araripe, no Crato (CE)... [Continue lendo](#)

[f](#)
[📄](#)
[✉](#)

Copyright © 2017 Blog do projeto do Sistema de Relacionamento com o Cidadão do Ceará, All rights reserved.

Quer mudar a frequência com que recebe nossos e-mails?  
 Você pode [atualizar suas preferências](#) ou [cancelar sua inscrição nessa lista](#).



Alguns dados da lista de e-mail do Blog valem ser destacados:

- Taxa de abertura<sup>7</sup>: 18,5%;
- Taxa de clique<sup>8</sup>: 1,6%.

Ao mesmo tempo em que oferece o percentual da lista, o Mailchimp oferece um referencial do mercado, apresentando a média dessas mesmas taxas para diversos segmentos. Para o segmento selecionado na configuração da plataforma, "*Software and Web App*", os percentuais médios são:

- Taxa de abertura: 19,4%;
- Taxa de clique: 1,9%.

Embora as taxas do projeto estejam minimamente inferiores às do mercado, o fato dessa lista de e-mails ser a maior provedora de leitores do blog reafirma a sua importância e efetividade.

Alguns pontos devem ser levados em consideração para o manutenção e gestão do Mailchimp:

- É importante segmentar as listas de e-mails de acordo com alguns critérios, como usuários cadastrados com nome e usuários cadastrados sem nome. Em geral, quando um usuário não tem o nome cadastrado, as taxas de entrega e de abertura do e-mail são menores. Para que isso não prejudique as taxas daqueles usuários cujo nome está cadastrado, a segmentação é muito importante;
- Uma estratégia interessante para manter a taxa de aberturas de e-mail é fazer o reenvio da campanha entre um e três dias depois do envio original, selecionando como destinatários apenas aqueles usuários que não abriram o e-mail original. Esse tipo de ação permite um aumento da taxa de abertura de cerca de 8,4 pontos percentuais<sup>9</sup> de acordo com a própria plataforma Mailchimp. No projeto SPRC, essa prática se mostrou ainda mais efetiva, apresentando um aumento da taxa de abertura de cerca de 20 pontos percentuais para algumas campanhas;

---

<sup>7</sup> A taxa de abertura representa o percentual de destinatários que abriram a campanha enviada.

<sup>8</sup> A taxa de cliques é o percentual de destinatários que clicaram em algum link da campanha enviada.

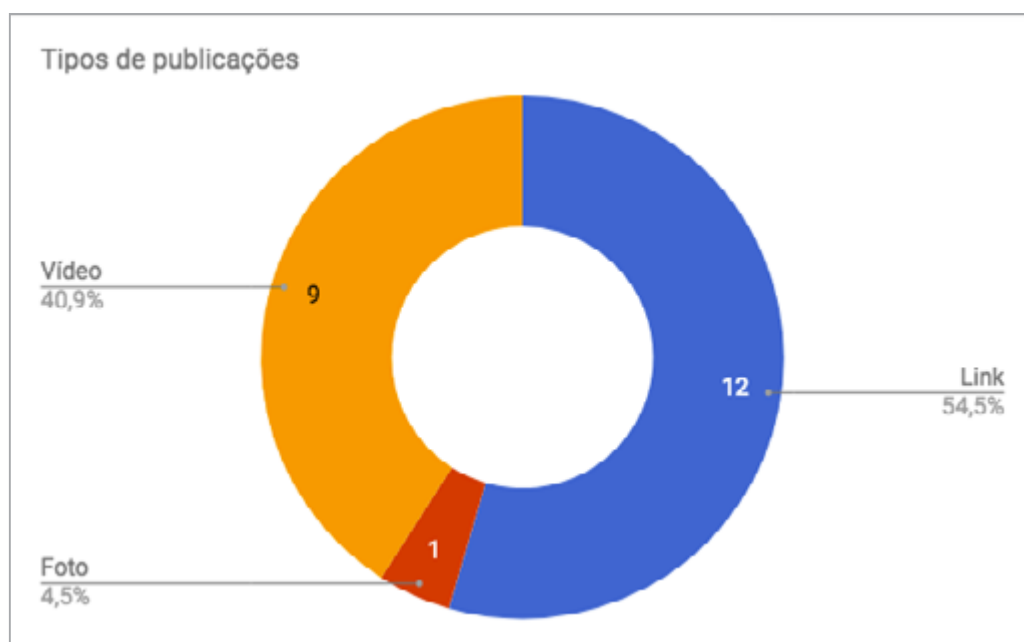
<sup>9</sup> Disponível em: [https://blog.mailchimp.com/the-value-of-a-resend-campaign-by-the-numbers/?\\_ga=2.97661727.1831470881.1503582065-1386927465.1481047804](https://blog.mailchimp.com/the-value-of-a-resend-campaign-by-the-numbers/?_ga=2.97661727.1831470881.1503582065-1386927465.1481047804)

- É recomendável permitir que a ferramenta Mailchimp calcule os melhores horários para envio das campanhas, a menos que haja alguma questão ligada à pontualidade. A ferramenta cruza diversas variáveis de hábitos dos usuários cadastrados aos praticados pela comunidade e encontra o horário em que há maior chance de abertura dos e-mails;
- É indispensável a análise de todos os e-mails enviados. Essa análise permite encontrar potencialidades, assuntos pelos quais as pessoas mais se interessam e o oposto também: definir quais temas não geram interesse e até mesmo os layouts de e-mail menos eficientes.

### Comunicação pelo Facebook

Os conteúdos produzidos para o blog do Projeto são também replicados na página do Facebook da Caiena<sup>10</sup> com dois objetivos principais: criar maior engajamento com os públicos-alvo do projeto e levar leitores para o blog. Esses conteúdos se dividiam entre fotos, links e vídeos, como o gráfico abaixo apresenta:

Tipos de postagens sobre o projeto na página da Caiena no Facebook divididos por porcentagem e números absolutos.



<sup>10</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/caienadev/>.

Desde o início do projeto, a Assessoria de Comunicação da CGE e a equipe de design da Caiena acordaram que ambas compartilhariam os conteúdos produzidos pelo projeto. Os vídeos, em especial, são compartilhados de uma maneira específica, no modo *publicação cruzada*, entre a página da Caiena e da CGE<sup>11</sup>. Para realizar esse tipo de post, fez-se uma configuração em ambas as páginas para habilitar o compartilhamento. Essa prática permite obter dados mais completos sobre as métricas do vídeo, como a imagem abaixo apresenta:

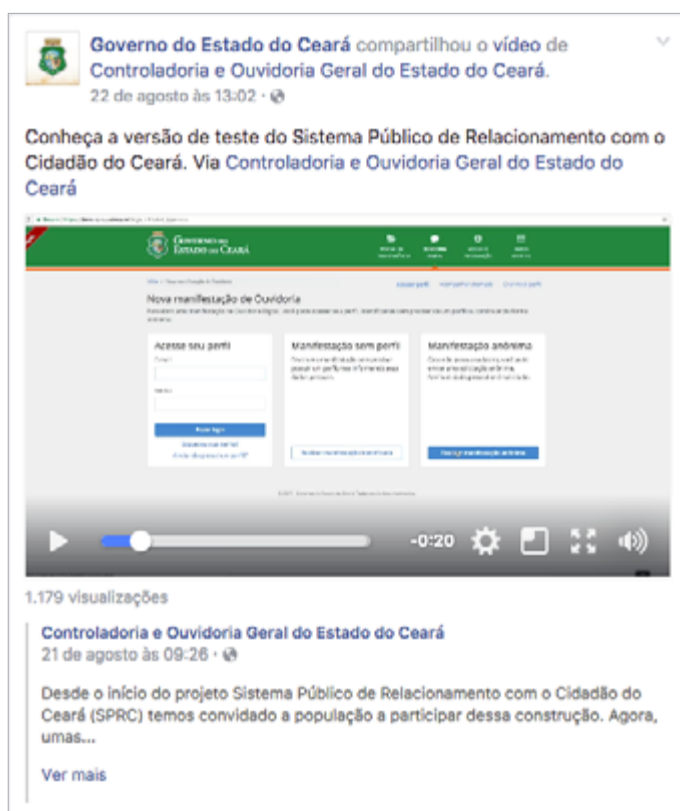
Este vídeo é usado em 2 publicações

Publicações com dono (1)	Data de publicação	Alcance	Visualizações do vídeo	Visualizações de 10 segundos	Visualizadores únicos	Envolvimento com a publicação	Tempo médio assistido do vídeo
Caiena Cidadãos já podem acessar versã...	18/8/2017 15:16	4,7 mil	766 65%	252 66%	600	215	0:05 / 0:24
Publicações com publicação cruzada (1)							
Controladoria e Ouvidoria Ger... Cidadãos já podem acessar versã...	21/8/2017 09:26	2,3 mil	413 36%	129 33%	384	84	0:03 / 0:24

Número total de visualizações de vídeo no Facebook: 1,1 mil

Métricas sobre o vídeo mais recentemente compartilhado entre as páginas de Facebook da Caiena e da CGE.

Alguns dos conteúdos produzidos, em especial os vídeos, foram também compartilhados pela página do Governo do Estado do Ceará<sup>12</sup> no Facebook, após contatos feitos pela ASCOM CGE.



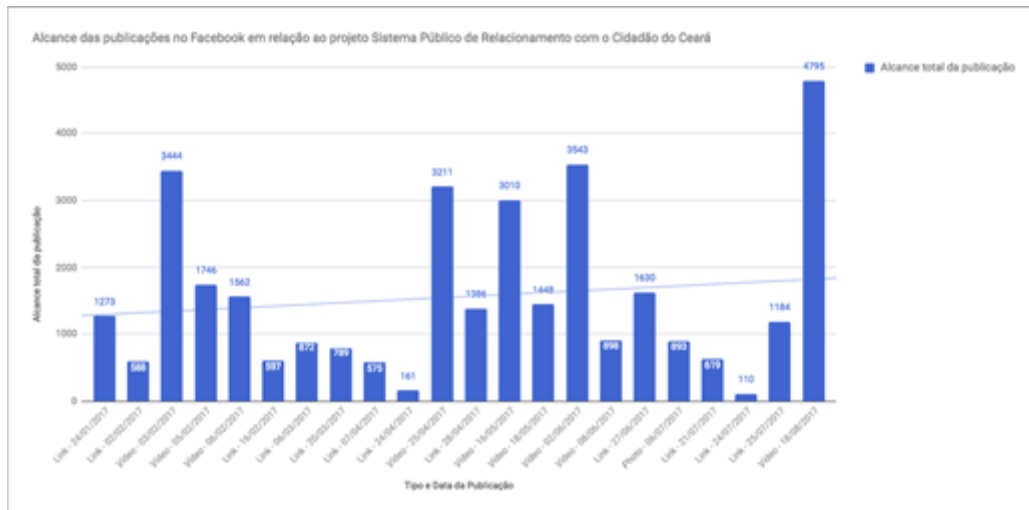
Compartilhamento de conteúdo sobre o projeto feito pelo Governo do Estado do Ceará.

<sup>11</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/cgeceara/>.

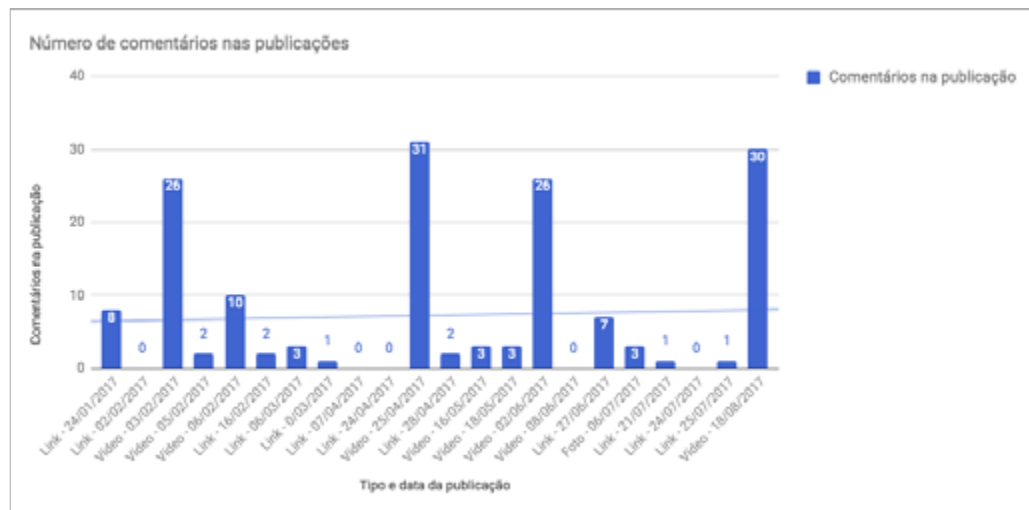
<sup>12</sup> Disponível em: <https://www.facebook.com/governodoceara/>.

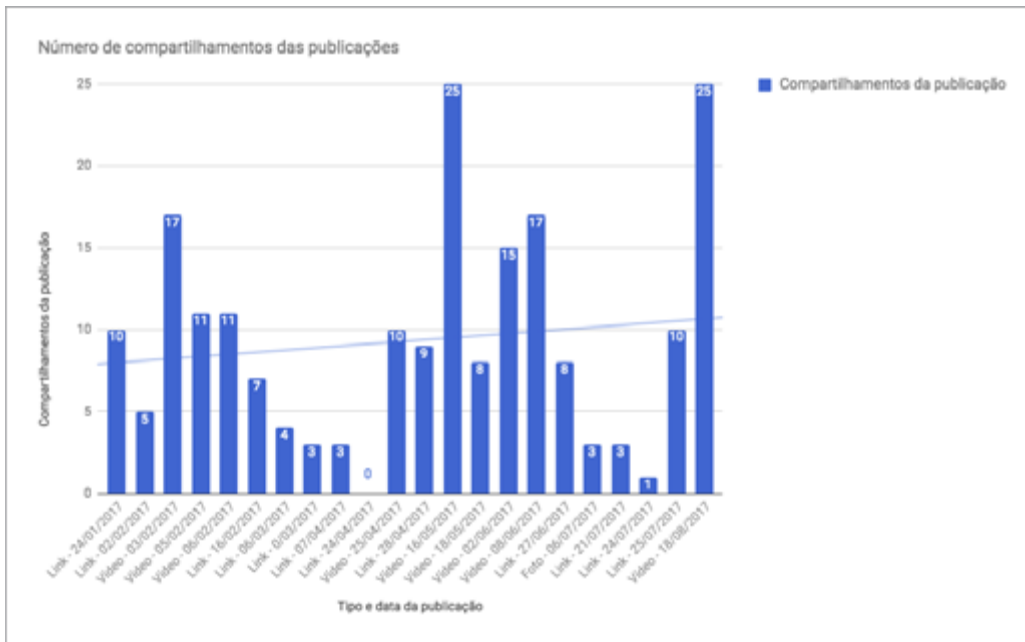
Os gráficos a seguir apresentam as métricas sobre alcance, número de comentários, curtidas e compartilhamentos dos conteúdos disseminados na plataforma.

O alcance das publicações representa o número de pessoas para as quais a publicação foi exibida.

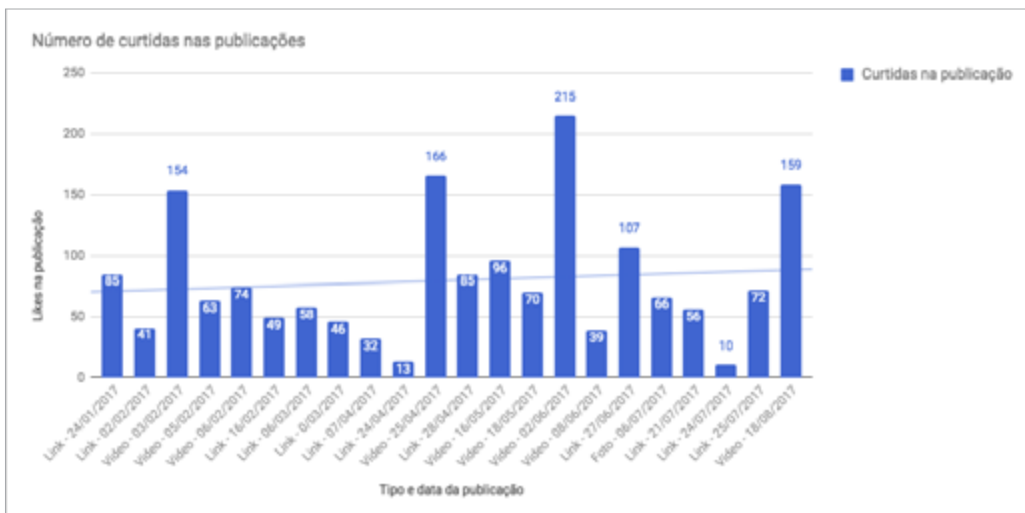


O gráfico apresenta o número de comentários que cada publicação recebeu.

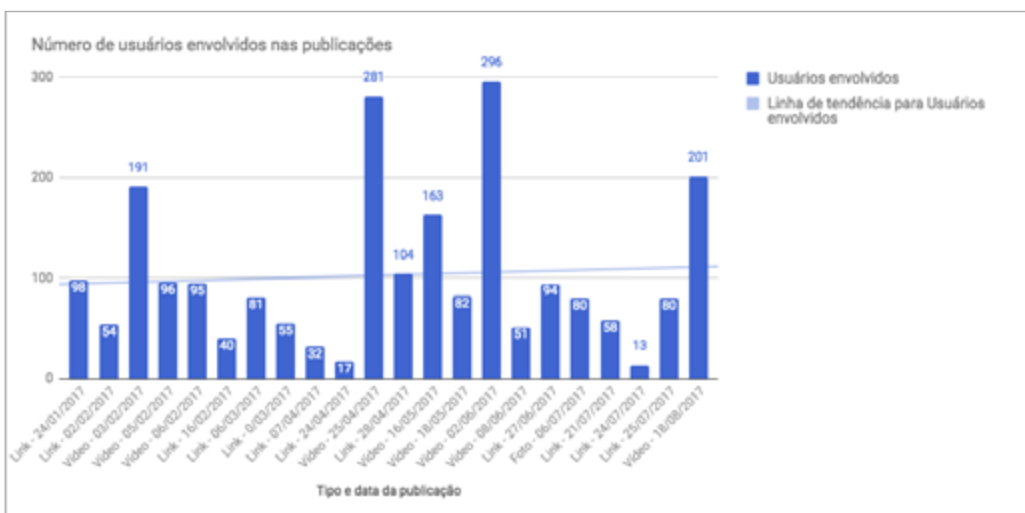




O gráfico apresenta o número de compartilhamentos que cada publicação teve.



O gráfico apresenta o número de curtidas que cada publicação teve.



O envolvimento com as publicações apresenta o número total de pessoas que interagiram com a publicação.

A análise das métricas mostra que os conteúdos de vídeo foram aqueles que mais se destacaram em alcance, interações e compartilhamentos e, portanto, podem representar uma boa estratégia de divulgação do Sistema mesmo após a finalização do projeto.

### **Demonstrações públicas**

As três demonstrações públicas realizadas ao longo do projeto permitiram um contato aproximado com os cidadãos e cidadãs do Ceará. Esse contato se dava em dois momentos: primeiro, entre os membros da equipe de Design e da equipe de Desenvolvimento e os usuários, durante o teste propriamente dito; depois, em um segundo momento, durante as entrevistas feitas com alguns dos usuários sobre sua experiência de uso.

A interação das equipes técnicas com os usuários permitiu entender de maneira sucinta os pontos que mais geraram dúvidas e que, portanto, deveriam receber mais atenção ou melhorias. Já as entrevistas permitiam um momento de conversa sobre as motivações que levaram o cidadão ou cidadã a participar do teste, sua compreensão sobre o Sistema e as sugestões que poderia ter para o que está sendo desenvolvido.

As perguntas normalmente feitas estão detalhadas abaixo:

- Você tem hábito de usar ou já utilizou alguma vez os serviços de ouvidoria do Governo?
- O que você achou da experiência de utilizar esse Sistema?
- Você teve dificuldade em algum ponto?
- Você deixou alguma sugestão de melhoria?

Essas perguntas guiavam a entrevista e já permitiam um entendimento sobre a percepção do usuário, com a possibilidade de aprofundamento em algum dos temas. Esses feedbacks mostravam as motivações e experiências anteriores de cada usuário em relação às áreas de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.

## Comentários via Hotjar

A ferramenta Hotjar (cujas possibilidades são bastante amplas e aprofundadas na seção seguinte)<sup>13</sup> possui uma funcionalidade para a coleta de feedbacks dos usuários por meio do próprio Sistema. A ferramenta, instalada em todos os ambientes de testes do Sistema, aparece em todas as páginas disponíveis para navegação no canto inferior direito da interface, como indicado na imagem a seguir.



Janela para o envio de comentários e sugestões visível na página inicial do ambiente de testes do SPRC (canto inferior direito).

Os comentários enviados pelos usuários são salvos no painel administrativo do Hotjar acessível por meio do login e senha da Caiena. Além de ler o comentário enviado, é possível saber qual foi o dispositivo, o sistema operacional e o navegador utilizado pelo usuário responsável pelo envio de cada comentário. É possível, ainda, saber em qual página o usuário estava no momento do envio do comentário.

64	4569729f	ipsum_lorem...			4 days ago	Fiquei em dúvida se ao criar perfil novo corro o risco de já haver criado um antes e, ao ter esquecido ou ter pretendo criar novo, não sendo interessante o SPRC checar via email ou ggf e dizer isso pra usuário?	
63	4569729f	/			4 days ago	Nossa primeira tela, dentro como melhoria importante o engajamento. Tanto no meu notebook quanto no meu maior que utilizei, as três opções (Portal da Transparência, Ouvidoria Digital e Acesso à Informação) ficam cortadas exatamente onde estão as botões	
62	6e674c2b	ipsum_lore...			4 days ago	Genro!	
61	542a2e1	ipsum_lorem...			4 days ago	O layout é apropriado. Gosto de maneira com que as informações são passadas. Apenas senti falta do botão de busca.	
60	3e956a64	ipsum_lorem...			4 days ago	Está ok!	
59	774f07ae	ipsum_lorem...			5 days ago	Até o momento parece com bom funcionamento.	
58	05427780	ipsum_lorem...			5 days ago	Ótimo carrei parabéns...	

Amostra da lista de comentários recebidos por meio da ferramenta Hotjar.

<sup>13</sup> Disponível em: <https://www.hotjar.com/>

## Análise e emissão de relatórios da experiência do usuário

### Experiência de navegação e usabilidade

O Ciclo de Trabalho 5 marcou o primeiro mês de desenvolvimento do SPRC e o critério utilizado como medida de sucesso era a realização de uma demonstração pública para que os cidadãos pudessem utilizar e avaliar o Sistema. Para que a realização dessa demonstração tivesse seu valor e aproveitamento ainda mais otimizados, foi feita a instalação da ferramenta Hotjar para a realização do mapeamento da experiência dos usuários do Sistema.

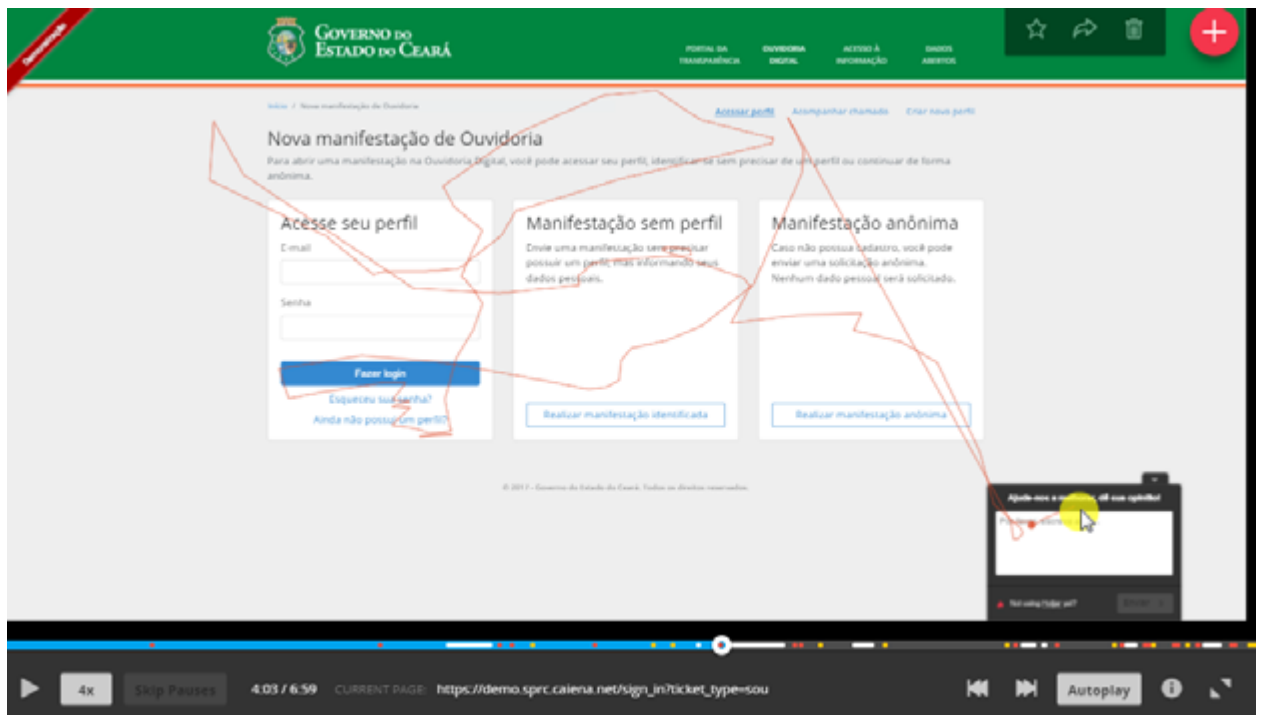
Por meio da ferramenta Hotjar, é possível realizar um acompanhamento em tempo real da quantidade de acessos ao Sistema e, em complemento a esses números absolutos, aprofundar a análise por meio da criação de mapas de calor que indicam as áreas mais clicadas de determinadas páginas, o caminho que cada usuário fez na navegação do Sistema, inclusive o caminho de seu mouse – que é possível através da gravação da tela sendo visualizada pelo usuário – e, por fim, a relação de dispositivos, sistemas operacionais e navegadores utilizados pelos usuários para o acesso.

Amostra de um mapa de calor gerado pelo Hotjar que indica as áreas mais clicadas em determinadas interfaces.





Amostra da funcionalidade de gravação da navegação do usuário, que mapeia os cliques e o percurso realizado pelo cursor do mouse na interface.



Amostra da lista de acessos ao SPRC. São documentados: número de páginas visitadas, tempo de permanência, tipo do dispositivo, sistema operacional e navegador utilizado.

			USER	PAGES	# PAGES			OS	DATE	Custom
<input type="checkbox"/>	1068	☆	900109b8	/	3 pages	1:23	📱	🌐	1 hour ago	Play
<input type="checkbox"/>	1067	☆	900109b8	/	7 pages	2:36	📱	🌐	2 hours ago	Play
<input type="checkbox"/>	1066	☆	c02cdb42	/operator/tickets?utf8=...	12 pages	1:21	📱	🌐	12 hours ago	Play
				/operator/call_center_t...						

A geração de relatórios analíticos sobre os dados coletados da experiência dos usuários via Hotjar é feita de forma manual, o que possibilita um entendimento bastante assertivo e detalhado sobre as documentações realizadas pela ferramenta. Esse entendimento vai muito além da simples análise de números absolutos e, por ser feita olhando-se caso a caso, individualmente, permite uma abordagem qualitativa valiosa para identificação de melhorias na usabilidade do Sistema.

Os relatórios gerados a partir dos dados da ferramenta Hotjar são documentados em subprodutos extras nomeados "Monitoramento da experiência de uso".

## Satisfação do usuário

Visando um maior período para a elaboração da proposta de medição da satisfação dos usuários do SPRC por meio de pesquisas, o quarto aditivo do contrato transferiu para o Ciclo de Trabalho 13 a entrega do subproduto que diz respeito à pesquisas de satisfação no Sistema.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará e o Banco Mundial estabeleceram que no Ciclo de Trabalho 10 do desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará (SPRC), sob a responsabilidade da Caiena Tecnologia e Design, serão apresentados “Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação”.

Uma vez que:

- 1) No CT3 (páginas 463 a 506) a Caiena ofereceu um diagnóstico dos resultados das pesquisas de satisfação SOU e SIC
- 2) No CT3 foi apontada possível fragilidade da pesquisa de satisfação enviar o resultado em função do não equilíbrio nas opções de resposta entre: 1. Excelente; 2. Ótimo; 3. Bom; 4: Regular e; 5: Insuficiente
- 3) Pesquisas de satisfação, mais do que cumprir com determinações legais, representam valiosa ferramenta para melhorias, identificação de fragilidades, definição de metas e comparação entre entes semelhantes
- 4) Os desenvolvimentos do SPRC têm priorizado o eixo de Ouvidoria, dentro da metodologia Scrum, adotada, as entregas parciais do sistema para testes, incrementos e melhorias, desde o CT5
- 5) No âmbito do Governo do Estado há discussões avançando sobre padronização e definição de modelos de pesquisa de satisfação dos serviços públicos
- 6) Não há padrão recomendado explicitamente pela CGU ou por redes de ouvidorias e controladorias estaduais para um modelo único e comparável de pesquisa de satisfação
- 7) Há, nos ambientes de negócios e meios acadêmicos, distintas e, eventualmente, conflitantes soluções de coleta de dados que capturem a satisfação dos clientes, usuários, beneficiários de serviços e produtos
- 8) A CGE, o Banco Mundial e a Caiena pretendem, com o desenvolvimento do SPRC, oferecer um sistema que possibilite:

- a) Aderência legal/institucional
  - b) Aderência/convergência com padrões locais (com órgãos, secretarias e outras unidades públicas do estado que também efetuem avaliação)
  - c) Atratividade (para aumentar o número de cidadãos usuários dos sistemas que respondem as pesquisas)
  - d) Comparação (com outras unidades no Estado; com outras controladorias e ouvidorias de outras unidades federativas; com dados históricos da própria CGE e eventualmente com órgãos públicos equivalentes de governos locais ou nacionais no exterior)
  - e) Elasticidade para capturar nuances
  - f) Fácil e intuitivo compartilhamento e agregação dos resultados
  - g) Objetividade
  - h) Possibilidade de agregação estatística para geração de indicadores mínimos
  - i) Simplicidade
  - j) Subsídios para planejamento, gestão e processo de melhoria contínua
  - k) Sustentabilidade (espaço para metas mais elevadas)
  - l) Velocidade de preenchimento.
- 9) Que o SPRC tem passado por testes regulares com a equipe gestora, e testes específicos públicos [dois em unidades do Vapt-Vupt (Fortaleza e Juazeiro do Norte), um no Instituto dos Cegos (Fortaleza), uma demonstração e teste técnico (com atendentes da Central 155, em Canindé) estando finalizando versão com melhorias e incrementos substantivos
- 10) Que será priorizado no CT10 o eixo de Transparência e incrementado e complementado o Eixo de Ouvidoria

Conforme previsto no CT9: “Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários”, oferecemos como mockup de pesquisa de satisfação o modelo já apresentado, com 10 pontos numéricos lineares para anotação de satisfação do usuário.

No entanto, para avanço de desenvolvimento finalístico no CT10, já a partir de versão já mais robusta porque mais testada e consolidada do SPRC, são apresentados abaixo aspectos técnicos de avaliação que requerem rápido aprofundamento para definições de escolha:

Formas de apurar satisfação:

- 1) Somente pesquisa com os usuários que se voluntariam a preencher o questionário
  - a) Somente pesquisas qualitativas como, por exemplo, com grupos focais, recomendado no CT3 para determinados objetivos
  - b) Misto: pesquisa com respondentes que se voluntariam a responder e pesquisas qualitativas com grupos focais
- 2) Modelos: Há argumentos valiosos, com vantagens e desvantagens, tanto nos meios acadêmicos quanto entre empresas e órgãos governamentais quanto a:
  - a) Apresentar questionário mais longo ou mais enxuto
  - b) Produzir questionários somente com questões com opções de respostas somente fechadas, somente abertas ou mistas
  - c) Oferecer entre as respostas fechadas conceitos qualitativos (exemplos: “sim, não ou talvez”; “bom, ruim, regular”; ou “nunca, sempre, quase sempre ou quase nunca:” entre outros) ou respostas escalares numéricas (0 a 5, 1 a 5, 1 a 7, 0 a 10...) descrevendo o que o menor número quer dizer e o que o número máximo representa. Ou ainda, a adoção de ícones (emoticons smileys; positivo e negativo etc.)
- 3) Sobre quando aplicar:
  - a) Imediatamente após o serviço concluído ou depois, com uma amostra de usuários atendidos
  - b) Um determinado espaço de tempo após o serviço ter sido concluído
- 4) Quem aplica (quando por telefone e em atendimentos presenciais):
  - a) De forma automatizada (gravação), quando o serviço ocorreu por telefone

- b) Pelo próprio atendente (quando o serviço ocorreu por telefone ou presencial)
  - c) Por totens e/ou terminais posicionados e programados para tal registro
- 5) Sobre o nível de transparência da avaliação entre
- a) Total e com dados e comentários (se existentes) do indivíduos, caso esse autoriza tal disseminação
  - b) Parcial (oferece resultado médio agregado sem nominar quem fez a avaliação)

Estas acima são algumas das definições importantes que merecem ser consideradas quando do modelo final para a avaliação da satisfação do cidadão que venha a se utilizar do SPRC.

No Anexo 5 está apresentado um quadro com empresas e organizações que utilizam um ou mais tipos de modelos de pesquisa de satisfação.

Considerando que:

- 1) O nível de escolaridade crescente no Brasil e no Ceará aponta para uma vasta maioria de cidadãos com natural afinidade com notas escolares na escola o-II, ou seja, com onze opções de resposta
- 2) Escalas não conceituais (portando posicionais e numéricas) parecem minimizar viés nas respostas
- 3) Escalas numéricas oferecem possibilidade de agregações estatísticas mais intuitivas
- 4) Ícones (como smileys e outros como positivo e negativo), apesar do uso popularizado nas redes sociais podem, fruto de seu próprio sucesso, passar a ideia de triviais ou superficiais
- 5) Considerando a relativa aproximação com o modelo atual

Recomenda que a CGE adote um modelo NPS adaptado às suas necessidades. Dessa forma, em relação às perguntas apresentadas no presente e as adaptando a um novo modelo:

- 1) Salvo se justificado por alguma razão com efetivo valor, eliminar a primeira questão relativa ao meio pelo qual o cidadão tomou conhecimento do serviço

- 2) Alterar a questão dois para a seguinte forma: “Considerando a qualidade do atendimento que acabou de receber” dê uma nota de 0 a 10:

Péssima qualidade 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9  
- 10 (Excelente qualidade)”

- 3) Alterar a questão três para a seguinte forma: “Considerando a qualidade da informação que acabou de receber” dê uma nota de 0 a 10:

(Péssima qualidade) 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9  
- 10 (Excelente qualidade)”

- 4) Alterar a questão quatro para a seguinte forma: “Em uma escala de 0 a 10 qual a chance de você recomendar o uso desse serviço de... para um parente ou amigo”:

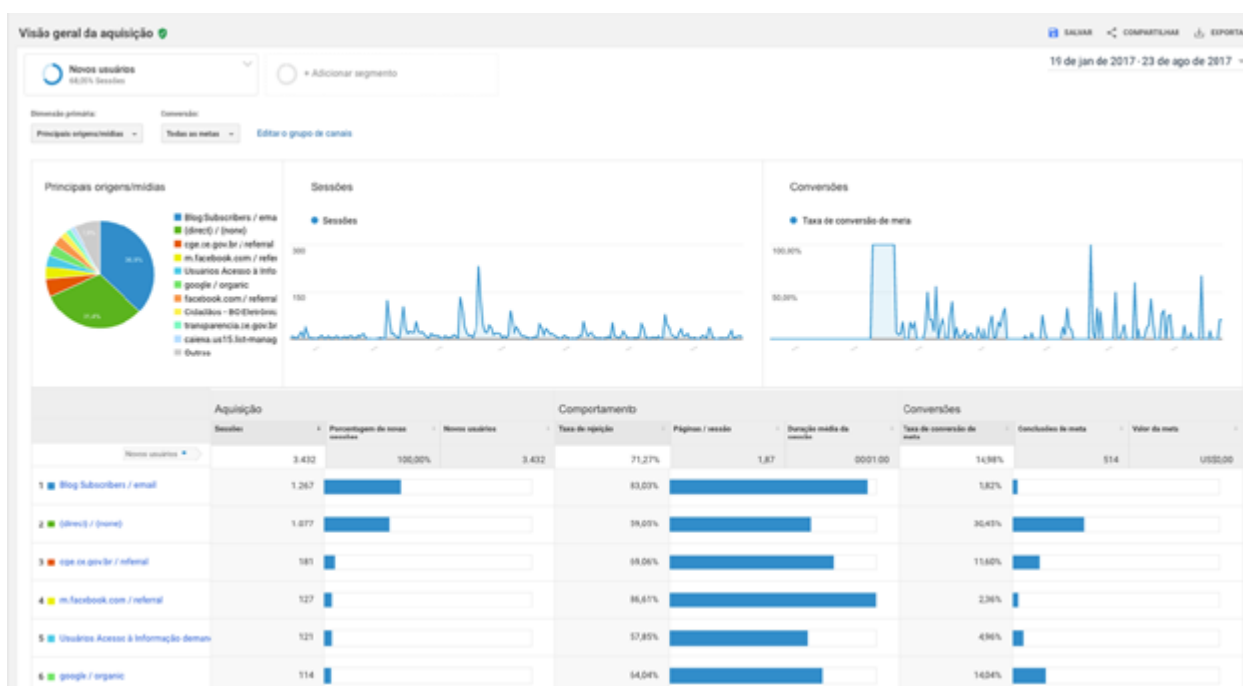
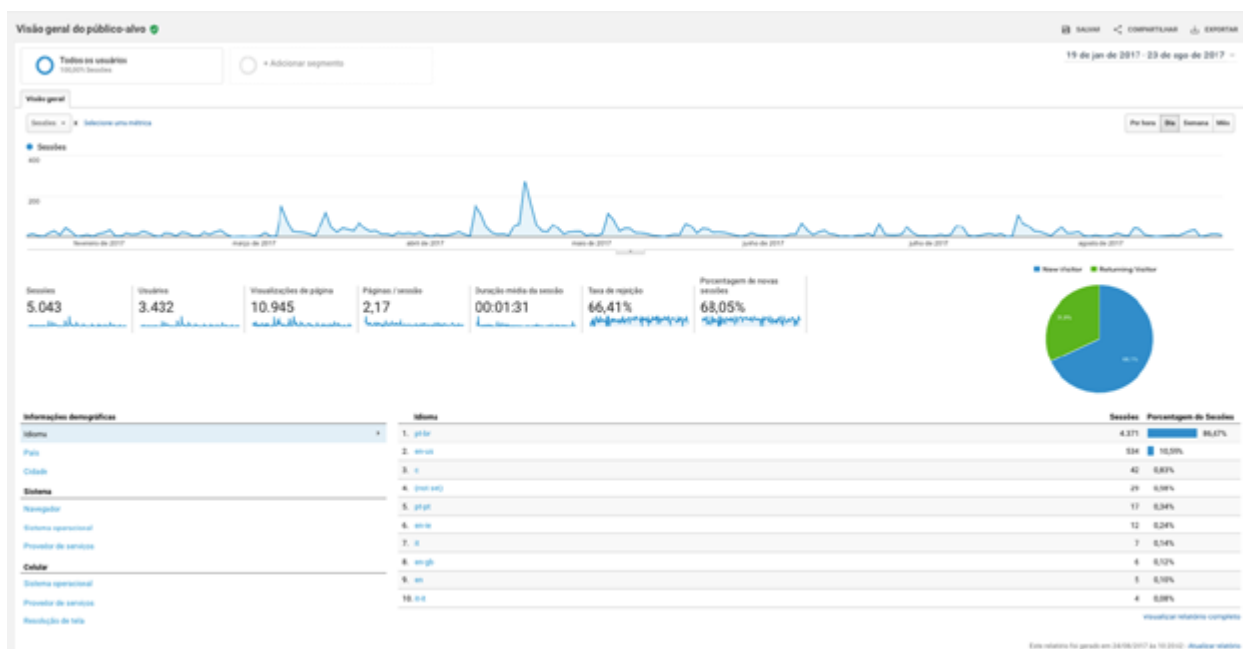
(Nenhuma chance) 0 - 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9  
- 10 (Recomendaria com certeza)”

- 5) Acrescentar uma questão aberto sobre: “Aponte aqui um ou mais aspectos que justificaram as notas que você atribuiu”

No entanto, em virtude dos critérios apontados acima, no item “8. Que a CGE, o Banco Mundial e a Caiena pretendem, com o desenvolvimento do SPRC, oferecer um sistema que possibilite”, é recomendado que a CGE e a Caiena executem esforços específicos para identificar no âmbito do Governo do Estado e de outros órgãos estaduais e municipais de controle, modelos que permitam comparações e equivalência a fim de tentar construir, ao menos nas áreas de controladoria e ouvidoria ou dentro do Governo do Estado, um padrão e modelo comuns.

## Anexos

### 1. Dados e métricas de acesso ao blog do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará



### 3. E-mail enviado e taxa de cliques nos links disponíveis ao longo do conteúdo.

O conteúdo abaixo foi enviado para os usuários cadastrados na lista de e-mail do blog convidando para testar o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará. O relatório completo dessa campanha está no Anexo IV deste documento.

Novidade: Teste agora o Sistema Público de Relacionamento Veja esse e-mail no seu navegador

## Construa o Sistema Público de Relacionamento com a gente

Olá, << Test Nome >>!

Você tem sido um grande parceiro no desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará! Cada sugestão que você dá, nos ajuda a melhorar o Sistema que vai ampliar a comunicação dos cidadãos com o Estado.

Agora, precisamos da sua ajuda para fazer o primeiro teste aberto do Sistema, que ainda está em fase de elaboração. O teste pode ser feito **clcando** 37,4% a com a gente o que você achou – cada palpite será muito bem vindo para tornar o Sistema cada vez mais acessível a todos os cearenses. É só usar a janela que aparecerá no canto direito inferior da tela do Sistema.

Com o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, você vai poder:

- Registrar uma manifestação de ouvidoria.
- Solicitar acesso a informações públicas.
- Contribuir com sua opinião e dar sugestões.



Depois de testar, por favor invista mais dois minutos para responder **nossa** 0,2% **sobre o uso**. Como ainda estamos na fase de testes, os chamados abertos não serão finalizados. Caso precise registrar uma solicitação real, pedimos que acesse o **S** 0% Ouvidorias atual.

---

Acompanhe as notícias do **B** 0,6%



1,8%

**Q** 0,6% **ue é o PRP?** 0%

Saiba mais sobre o projeto que vai facilitar o diálogo com o Estado.



0,6%

**Q** 0% **ue é uma Ouvidoria?** 0%

Saiba mais sobre o serviço disponível a todos os cidadãos.



#### 4. Relatório completo da campanha de convite para testar o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará

8/24/2017 Convite para teste do Sistema (com nome)

# Convite Para Teste Do Sistema (Com Nome)

Sent  
Thu, 17 Aug 2017 16:00

<https://us15.admin.mailchimp.com/reports/print-report?id=178335> 1/9

8/24/2017

Convite para teste do Sistema (com nome)

Convite para teste do Sistema (com nome)

Sent 17/8/17 16:00

### *Table of contents*

---

Overview	1
Opens by location	2
Subscriber activity	3
Click performance	4
Social stats	5
Advanced reports	6

8/24/2017

Convite para teste do Sistema (com nome)

**Convite para teste do Sistema (com nome)**

Sent 17/8/17 16:00

**Overview**

**5,168 Recipients**

List: Blog Subscribers (Unsaved segment)

Delivered: Thu, 17 Aug 2017 16:00

Subject: Ajude a criar a melhor comunicação entre cidadãos e governo

<b>0</b> Orders	<b>0,00 \$</b> <u>Average order revenue</u>	<b>0,00 \$</b> <u>Total revenue</u>
--------------------	------------------------------------------------	----------------------------------------

Open rate	11.0%	Click rate	2.3%
<div style="width: 11.0%; border: 1px solid black;"></div>		<div style="width: 2.3%; border: 1px solid black;"></div>	

List average	18.5%	List average	1.6%
Industry average (Software and Web App)	19.4%	Industry average (Software and Web App)	1.9%

<b>570</b> Opened	<b>119</b> Clicked	<b>5</b> Bounced	<b>4</b> Unsubscribed
----------------------	-----------------------	---------------------	--------------------------




Successful deliveries	<b>5,163</b> 99.9%	Clicks per unique opens	20.9%
Total opens	836	Total clicks	163
Last opened	24/8/17 13:50	Last clicked	23/8/17 9:49
Forwarded	0	Abuse reports	0

8/24/2017

Convite para teste do Sistema (com nome)

**Convite para teste do Sistema (com nome)**  
***Opens by location***

Sent 17/8/17 16:00

Country	Opens	Percent
 Brazil	369	51.3%
 USA	350	48.6%
 Russia	1	0.1%

8/24/2017

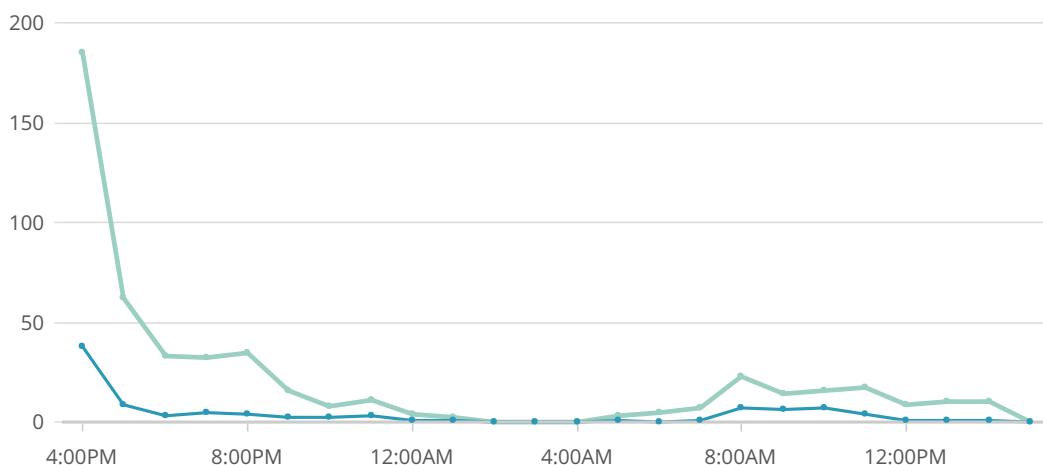
Convite para teste do Sistema (com nome)

**Convite para teste do Sistema (com nome)**  
**Subscriber activity**

Sent 17/8/17 16:00

**24-hour performance**

Opens Clicks



**Top links clicked**

<a href="https://demo.sprc.caiena.net">https://demo.sprc.caiena.net</a>	142
<a href="https://goo.gl/forms/zH9jQ17742YHmclw1">https://goo.gl/forms/zH9jQ17742YHmclw1</a>	15
<a href="http://ceara.caiena.net/posts/19">http://ceara.caiena.net/posts/19</a>	4
<a href="http://ceara.caiena.net">http://ceara.caiena.net</a>	1
<a href="http://ceara.caiena.net/posts/20">http://ceara.caiena.net/posts/20</a>	1

**Subscribers with most opens**

<a href="mailto:bzumpano@caiena.net">bzumpano@caiena.net</a>	28
<a href="mailto:rosiane1762@hotmail.com">rosiane1762@hotmail.com</a>	6

<https://us15.admin.mailchimp.com/reports/print-report?id=178335>

5/9

8/24/2017

Convite para teste do Sistema (com nome)

lcianamar@yahoo.com.br

---

veralotifsantiago@gmail.com

---

mariliacorreia82@yahoo.com.br

---

8/24/2017

Convite para teste do Sistema (com nome)

Convite para teste do Sistema (com nome)  
**Click performance**

Sent 17/8/17 16:00

URL	Total	Unique
<a href="https://demo.sprc.caiena.net">https://demo.sprc.caiena.net</a>	142 (87%)	116 (85%)
<a href="https://goo.gl/forms/zH9jQ17742YHmclw1">https://goo.gl/forms/zH9jQ17742YHmclw1</a>	15 (9%)	15 (11%)
<a href="http://ceara.caiena.net/posts/19">http://ceara.caiena.net/posts/19</a>	4 (2%)	4 (3%)
<a href="http://ceara.caiena.net">http://ceara.caiena.net</a>	1 (1%)	1 (1%)
<a href="http://ceara.caiena.net/posts/20">http://ceara.caiena.net/posts/20</a>	1 (1%)	1 (1%)
<a href="http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam">http://sou.cge.ce.gov.br/inicialPublico.seam</a>	0 (0%)	0 (0%)
<a href="http://www.facebook.com/caienadev">http://www.facebook.com/caienadev</a>	0 (0%)	0 (0%)

8/24/2017

Convite para teste do Sistema (com nome)

Convite para teste do Sistema (com nome)  
**Social stats**

---

Sent 17/8/17 16:00



**No Facebook activity yet**

Learn [how to add a like button to your next campaign](#)



**No geographic clicks have been registered for this campaign yet.**



**No campaign URL activity to report yet.**



8/24/2017

Convite para teste do Sistema (com nome)

**Convite para teste do Sistema (com nome)**  
***Advanced reports***

Sent 17/8/17 16:00



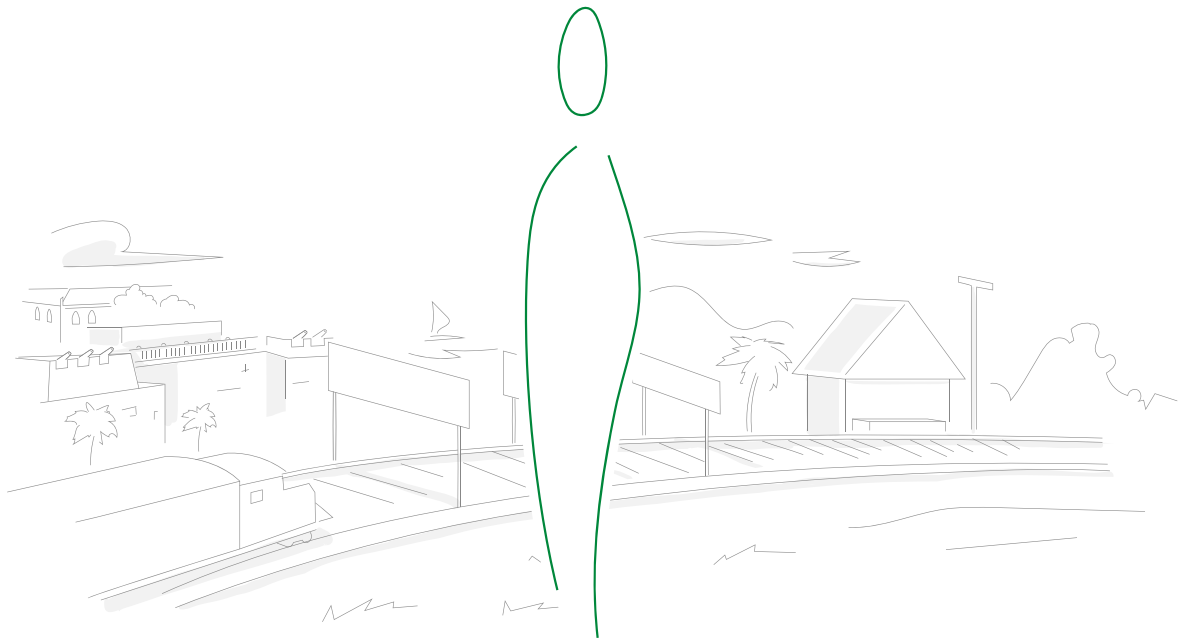
**Your data is still aggregating.**  
It's a fancy way of saying that it takes up to 36 hours for Google to do their magic before we can do ours.  
[Learn more about Analytics360](#)

***Email domain performance***

Domain	Email	Bounces	Opens	Clicks	Unsubs
hotmail.com	2012 (39%)	0 (0%)	126 (6%)	27 (1%)	2 (0%)
gmail.com	1619 (31%)	0 (0%)	313 (19%)	62 (4%)	1 (0%)
yahoo.com...	761 (15%)	0 (0%)	37 (5%)	9 (1%)	0 (0%)
bol.com.br	188 (4%)	0 (0%)	14 (7%)	4 (2%)	0 (0%)
outlook.com	137 (3%)	0 (0%)	10 (7%)	1 (1%)	0 (0%)
Other	451 (9%)	5 (1%)	70 (16%)	16 (4%)	1 (0%)

## 5. empresas e organizações que utilizam um ou mais tipos de modelos de pesquisa de satisfação

Sim/Não (Binário)	Smileys (1-4)	Estrelas (1-5)	Nível (0 a 6) - conceituais	Nível (0 a 10)	Nível (0-10) NPS
Apple support	Reclame Aqui	99Taxi	CGU Ouvidoria	CGE-Caiena Teste	ANAHP
Facebook	Rede Drogasil	Amazon	CGU SIC	CGE-Caiena Pesquisa	CGU Ouvidoria
Google support		Google Play			CGU SIC
Microsoft support		Redes hoteleiras			Dell
Netflix Produto (abr/2017)		Sites de hospedagem			Localiza
Spotify		Skype			Netflix Serviço
Transparência SP		Uber			
Youtube		Netflix Produto (mar/2017)			



## **D29. INCREMENTOS FUNCIONAIS E NOVAS FUNCIONALIDADES NO SISTEMA (FUNCIONALIDADES ADMINISTRATIVAS)**



## Introdução

---

As atuações dos times de design e desenvolvimento da Caiena no Ciclo de Trabalho 9 foram uma continuação direta dos trabalhos feitos no Ciclo de Trabalho 8. Portanto, o foco das atividades realizadas esteve, mais uma vez, nas ferramentas administrativas do Sistema voltadas para o atendimento de chamados de Ouvidoria (SOU) e Acesso à Informação (SIC).

Neste ciclo, a atuação das equipes de design e desenvolvimento foi colaborativa e conjunta, de modo que as documentações serão feitas de forma unificada, sem distinção entre as etapas de design e de desenvolvimento.

As atividades realizadas podem ser segmentadas em três categorias: melhorias pontuais, melhorias estruturais e novas funcionalidades. Apresenta-se, a seguir, uma lista do que foi feito em cada uma delas.

### **Melhorias pontuais:**

- Após criar um perfil, o cidadão é direcionado ao formulário de abertura de novo chamado.
- Funcionalidade para sigilo sobre as informações pessoais nos chamados.
- Posição do link "esqueceu sua senha?" na tela de login.
- Indicação de "meio de entrada" nos formulários de Ouvidoria preenchidos por perfis operadores.

### **Melhorias estruturais:**

- Diferenciação entre chamados de Ouvidoria e Acesso à Informação.
- Novos perfis de usuários operadores específicos para SIC e SOU.
- Possibilidade de abrir chamados sem possuir um perfil, mas informando dados pessoais.
- Possibilidade de criar contas e abrir chamados como Pessoa Jurídica.
- Novo formulário e fluxo de atendimento de denúncias.

**Novas funcionalidades:**

- Serviço para atualização diária dos status dos chamados.
- Ferramenta para solicitação de prorrogação de prazo para atendimento.
- Ferramenta para solicitação de abertura de recurso em chamados SIC.
- Relatório painel.
- Relatório trabalhado.
- Relatórios brutos e filtrados.
- Abertura de chamados via Central 155.
- Envio de respostas via Central 155.
- Notificações.

## Melhorias pontuais

---

### Direcionamento após criação de perfil

A partir da observação da usabilidade do Sistema por meio das demonstrações públicas realizadas, foi identificado um ponto de melhoria no momento que o cidadão conclui a criação de seu perfil. A princípio, assim que seu perfil era criado, ele era encaminhado à página da lista de seus chamados que, por ser um perfil recém-criado, ainda não possuía nenhum item na lista. Dessa forma, o cidadão acabava ficando desorientado e sem saber o que fazer em seguida.

Para resolver este problema, a solução proposta é um simples ajustes no encaminhamento do cidadão logo após ele concluir a criação de seu perfil. Com a implementação dessa melhoria, o cidadão é encaminhado diretamente ao formulário de abertura de um novo chamado logo após concluir a criação de seu perfil, sem precisar passar pela página de visualização de lista de seus chamados.

## Sigilo

Uma das melhorias pontuais realizadas no Sistema foi a criação da funcionalidade de sigilo. Do ponto de vista do cidadão, ao preencher um chamado que não seja anônimo, ele pode optar por marcar "sim" no campo que lhe pergunta a respeito do sigilo. Do ponto de vista dos servidores públicos, os operadores CGE e Ouvidores Setoriais sempre terão acesso às informações pessoais do cidadão, mesmo que ele tenha solicitado sigilo. Dessa maneira, os usuários que poderão ser evadidos de receber as informações pessoais do cidadão são os operadores de área interna. De todo modo, no momento que um Ouvidor Setorial vai realizar o encaminhamento de um chamado para uma área interna de seu órgão, ele poderá optar por enviar os dados pessoais do cidadão a essa área mesmo nos casos em que o cidadão solicitou sigilo. Essa funcionalidade existirá mesmo nesses casos visando situações pontuais em que é as informações pessoais do manifestante são indispensáveis para o devido atendimento à demanda. Apesar disso, quando o cidadão marca "sim" no campo sobre o sigilo durante a abertura de um novo chamado, por padrão, a opção de compartilhar as informações pessoais com a área interna virá desativada, ficando, portanto, sob responsabilidade do ouvidor setorial desmarcá-la caso julgue necessário o envio das informações pessoais do cidadão adiante.

Informações do cidadão

Tipo do perfil

Pessoa física Pessoa jurídica

Nome completo

Tipo de documento Documento

CPF

Deseja manter sigilo em suas informações pessoais?

Sim

Não

Parte do formulário para abertura de um novo chamado, onde o cidadão pode optar por solicitar sigilo em suas informações pessoais.

Parte da interface de encaminhamento de um chamado para uma área interna, onde é possível optar por manter as informações pessoais do cidadão ocultas ou visíveis.

Áreas internas envolvidas

Selecione uma área interna

Este será o conteúdo visível pela área interna selecionada:

teste

Informações pessoais do cidadão:

Ocultas

Visíveis

### Posição do link "esqueceu sua senha?"

Durante a demonstração pública no Instituto dos Cegos foi identificada uma oportunidade de melhoria na página de login do Sistema. O posicionamento do botão "esqueci minha senha" estava posicionado de um forma que acabava por confundir o cidadão com deficiência visual que estava navegando no Sistema utilizando apenas seu teclado e o som do software leitor de tela.

Para melhorar a navegação dos cidadãos com deficiência visual foi realizado um reposicionamento do link "esqueci minha senha", de modo que a navegação linear faça mais sentido para softwares leitores de tela.

Formulário de acesso ao perfil, onde houve um ajuste no posicionamento do link "esqueceu sua senha?"

E-mail

Senha

Fazer login

Esqueceu sua senha?

Ainda não possui um perfil?



## Campo "meio de entrada"

Para a obtenção do controle sobre os meios de entradas de chamados criados por perfis de operadores (abrindo o chamado em nome do cidadão), foi implementada a melhoria para a indicação do campo "meio de entrada".

A funcionalidade aparece apenas nos formulários de criação de novo chamado quando se está logado no Sistema com algum perfil do tipo operador (independente do nível).

Informações do cidadão

Tipo do perfil

Pessoa física  Pessoa jurídica

Nome completo

Tipo de documento

CPF

Documento

Meio de entrada utilizado

Internet

Deseja manter sigilo em suas informações pessoais?

Sim  Não

Parte do formulário de abertura de um novo chamado do ponto de vista de um perfil de operador, onde é possível indicar qual o meio de entrada utilizado pelo cidadão.

## Melhorias estruturais

---

### Diferenças entre SOU e SIC

O desenvolvimento das funcionalidades para atendimento de chamados no Sistema iniciou-se pelos chamados de Ouvidoria (SOU), por existirem certas especificidades no ciclo de vida de atendimento que, do ponto de vista do desenvolvimento, os tornam mais complexos do que os chamados de Acesso à Informação (SIC).

No Ciclo de Trabalho 9 foi realizado um trabalho de mapeamento das diferenças entre os chamados de SIC e SOU no que diz respeito a suas especificidades de campos de edição necessários para o atendimento, assim como os possíveis status para cada tipo e também comentários e observações importantes sobre a diferenciação entre os dois tipos de chamados.

#### Especificidades SOU:

- Prazo inicial de 15 dias para envio da resposta (a confirmar).
- Prazo prorrogável por mais 15 dias (a confirmar).
- Possui "tipo". (reclamação, denúncia, elogio etc.)
- Formas de abrir chamado: logado no perfil, identificado sem logar, anônimo.
- CPF, CNPJ ou RG não são obrigatórios para a abertura do chamado.
- Encaminhamento interno do chamado: CGE > órgão setorial > área interna.
- Validação das respostas: órgão setorial valida resposta da área interna > CGE valida resposta do órgão setorial > cidadão valida resposta da CGE.
- Só pode ser transformado em um chamado SIC se o cidadão estiver identificado e tiver informado um documento.
- Cidadão pode reabrir o chamado caso fique insatisfeito com a resposta.
- Status:
  - Em preenchimento.
  - Aguardando encaminhamento.
  - Em atendimento órgão setorial.

- Em atendimento área interna.
- Em validação - ouvidoria setorial.
- Em validação - CGE.
- Resposta final enviada.
- Chamado finalizado.
- Reaberto.
- Invalidado.

**Especificidades SIC:**

- Prazo inicial de 20 dias para envio da resposta.
- Prazo prorrogável por mais 10 dias.
- Não possui "tipo". (reclamação, denúncia, elogio etc.)
- Formas de abrir chamado: logado no perfil e identificado sem logar. (não pode ser anônimo)
- CPF, CNPJ ou RG são obrigatórios para a abertura do chamado.
- Validação das respostas: órgão setorial valida resposta da área interna > cidadão valida resposta do órgão setorial.
- Ao inserir uma resposta final, operador deve classificar o tipo da resposta sendo dada:
  - Atendido (ativo/passivo).
  - Atendido/indeferido parcialmente.
  - Indeferido (sigiloso/secreto).
  - Indeferido (exige trabalho adicional).
  - Indeferido (sigiloso/reservado).
  - Indeferido (informação pessoal).
  - Não atendido (solicitação não especificada de forma clara e precisa).
  - Não atendido (solicitação inexistente).
- Sempre pode ser transformado em chamado SOU.
- Cidadão pode abrir duas instâncias de recursos caso não receba a informação solicitada.

- Status:
  - Em preenchimento.
  - Aguardando encaminhamento.
  - Em atendimento órgão setorial.
  - Em atendimento área interna.
  - Em validação - ouvidoria setorial.
  - Resposta final enviada.
  - Chamado finalizado.
  - Recurso solicitado (primeira instância).
  - Recurso solicitado (segunda instância).
  - Invalidado.

### **Novos perfis operadores**

Em complemento às especificidades de SOU e SIC mencionadas no item anterior, foi realizada a possibilidade de criação de perfis operadores específicos para SOU e SIC nos níveis da CGE e das Ouvidorias Setoriais. Optou-se por não realizar essa diferenciação no nível das Áreas Internas, uma vez que esse nível visualiza apenas os chamados encaminhados pela Ouvidoria Setorial, portanto não é necessário existirem diferenciações de permissões para os operadores de Área Interna.

Também foram criados os perfis de operadores para a Central 155. Para maiores detalhes sobre as ferramentas destinadas à Central 155, visualizar os subítens "Recebimento de chamados via Central 155" e "Controle de envio de respostas via Central 155" dentro do item "Novas funcionalidades".

A lista atualizada de perfis disponíveis no SPRC é a seguinte:

- Cidadão: abre chamados e recebe respostas.
- Administrador: edita usuários e todas as listas de itens que impactam todas os módulos do sistema (como órgãos, assuntos, subassuntos, programas orçamentários etc.)
- Coordenador CGE: monitora todos os chamados SOU e SIC de todas as setoriais.

- Dirigente SOU.
- Operador CGE SOU: monitora chamados SOU de todas as setoriais.
- Operador CGE SIC: monitora chamados SIC de todas as setoriais.
- Operador Setorial SOU: recebe e responde chamados SOU de sua setorial.
- Operador Setorial SIC: recebe e responde chamados SOU de sua setorial.
- Operador Área Interna: recebe e responde chamados SOU ou SIC de competência de sua área interna.
- Operador Central 155: dá entrada e retorno em chamados por meio do atendimento telefônico.
- Supervisor Central 155: monitora e gerencia a entrada e retorno de chamados por meio de atendimento telefônico.

Também foi elaborada uma matriz com a relação das permissões para cada funcionalidade do Sistema para cada tipo de perfil:

	Tipo do chamado	Coordenador CGE	Operador CGE SOU	Operador CGE SIC	Operador setorial SOU	Operador setorial SIC	Operador área interna SOU	Operador área interna SIC
Visualizar chamado-pai	SOU	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Visualizar chamado-filho	SOU	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	SIC	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Visualizar chamado-filho de outra ouvidoria (apenas dentro do mesmo chamado-pai)	SOU	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
	SIC	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Transformar chamado SIC em chamado SOU	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Transformar chamado SOU em chamado SIC	SOU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
Editar classificação (chamado-filho)	SOU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Editar ouvidorias setoriais (chamado-pai)	SOU	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
Transferir para outra ouvidoria (chamado-filho)	SOU	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Compartilhar com outra ouvidoria (chamado-filho)	SOU	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Editar conteúdo da descrição do chamado quando for editar/compartilhar/transferir entre ouvidorias setoriais	SOU	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Editar áreas internas envolvidas (chamado-filho)	SOU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Transferir para outra área interna (chamado-filho)	SOU	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
	SIC	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Compartilhar com outra área interna (chamado-filho)	SOU	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
	SIC	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Editar conteúdo da descrição do chamado quando for editar/compartilhar/transferir entre áreas internas	SOU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Inserir comentário interno (chamado-pai)	SOU	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Inserir comentário interno (chamado-filho)	SOU	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	SIC	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Inserir resposta parcial (chamado-pai)	SOU	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Inserir resposta final (chamado-pai)	SOU	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Inserir resposta parcial (chamado-filho)	SOU	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não
	SIC	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim
Inserir resposta final (chamado-filho)	SOU	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não
	SIC	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim
Validar resposta final da área interna (chamado-filho)	SOU	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Validar resposta final da ouvidoria setorial (chamado-pai)	SOU	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Invalidar chamado	SOU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Solicitar prorrogação de prazo	SOU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Validar pedido de invalidação do chamado	SOU	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Gerar relatórios sobre todos os chamados	SOU	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
Gerar relatórios sobre os chamados de competência de determinada ouvidoria setorial	SOU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não
Gerar relatórios sobre os chamados de competência de determinada área interna	SOU	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
	SIC	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Escolher se o usuário de nível hierárquico logo abaixo pode visualizar as informações pessoais dos cidadãos	SOU	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
	SIC	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não

## Chamados identificados sem perfil

Visando uma maior gama de possibilidades para o cidadão usuário do SPRC, no Ciclo de Trabalho 9 foi implementada uma nova forma de criação de novos chamados: identificando-se, mas se a necessidade de possuir um perfil no Sistema.

Essa nova forma de abertura de chamados foi implementada para ambos os eixos do Sistema (Ouvidoria e Acesso à Informação). No caso de Ouvidoria, não é necessário o preenchimento de um documento de identificação. Já no caso de Acesso à Informação, esse preenchimento é obrigatório.

Formas disponíveis para o cidadão abrir uma manifestação de ouvidoria.

A captura de tela mostra três painéis de interface de usuário:

- Acesse seu perfil:** Possui campos para "E-mail" e "Senha", um botão "Fazer login" e links para "Esqueceu sua senha?" e "Ainda não possui um perfil?".
- Manifestação sem perfil:** Apresenta o texto "Envie uma manifestação sem precisar possuir um perfil, mas informando seus dados pessoais." e um botão "Realizar manifestação identificada".
- Manifestação anônima:** Apresenta o texto "Caso não possua cadastro, você pode enviar uma solicitação anônima. Nenhum dado pessoal será solicitado." e um botão "Realizar manifestação anônima".

Formas disponíveis para o cidadão fazer um pedido de acesso à informação.

A captura de tela mostra dois painéis de interface de usuário:

- Formulário de login:** Possui campos para "E-mail" e "Senha", um botão "Fazer login" e links para "Esqueceu sua senha?" e "Ainda não possui um perfil?".
- Manifestação sem perfil:** Apresenta o texto "Envie uma manifestação sem precisar possuir um perfil, mas informando seus dados pessoais." e um botão "Realizar manifestação identificada".

## Pessoa Jurídica

Também no sentido de ampliar as possibilidades para abertura de chamados no SPRC, no Ciclo de Trabalho 9 foi implementada a possibilidade de criação de perfis e abertura de chamados sem perfil identificando-se como Pessoa Jurídica, neste caso, informando a Razão Social e o CNPJ.

Tipo do perfil

Pessoa física Pessoa jurídica

Razão social

Tipo de documento Documento

CNPJ

Parte dos formulários de criação de novo perfil ou de abertura de chamado sem perfil, por meio da qual o cidadão pode informar dados de Pessoa Jurídica.

## Novo formulário e fluxo de atendimento de denúncias

Foi criado um novo formulário para a realização de denúncias no Sistema. Quando o cidadão ou operador selecionar a opção "denúncia", os campos disponíveis para preenchimento do formulário mudam para comportar um preenchimento mais detalhado das informações necessárias para a apuração da manifestação.

Os novos campos do formulário específico de denúncias são os seguintes:

- Órgão Denunciado.
- Qual tipo de denúncia se enquadra melhor na sua manifestação? (o cidadão seleciona dentre 42 opções)
- O que você quer denunciar?
- Quando o fato ocorreu ou continua ocorrendo?
- Indique o local/unidade onde o fato ocorreu.
- Sobre o fato denunciado, você tem. (certeza; suspeita; é um boato)
- Existem testemunhas? Se sim, indique-as.
- Existem evidências? Se sim, indique-as.

Novos campos do formulário específico para denúncias.

### Descrição da manifestação

Tipo da manifestação

Reclamação	<b>Denúncia</b>	Elogio	Sugestão	Solicitação
------------	-----------------	--------	----------	-------------

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

Órgão denunciado

Qual tipo de denúncia melhor se enquadra na sua manifestação?

O que você quer denunciar?

Descreva sua denúncia com o maior número possível de detalhes, inclusive mencionando os nomes das pessoas denunciadas.

Quando o fato ocorreu ou continua ocorrendo?

Indique o local/unidade onde o fato ocorreu:

Sobre o fato sendo denunciado, você tem:

Existem testemunhas? Se sim, indique-as:

Existem evidências? Se sim, indique-as:

Indique quais são as evidências do fato denunciado e onde elas podem ser encontradas.



Além disso, também foi realizado um ajuste no fluxo do ciclo de vida de atendimento do chamado nos casos de denúncia. Independentemente do órgão indicado no formulário de abertura da denúncia, a manifestação é encaminhada, primeiramente, à CGE. A CGE realiza, então, a triagem e apuração das informações denunciadas e só então toma a decisão de encaminhar ou não o chamado para uma ouvidoria setorial.

## Novas funcionalidades

### Serviço para atualização diária dos status dos chamados

Foi instalada a funcionalidade para a atualização automática na contagem de dias dos prazos para atendimento dos chamados. Com o serviço instalado, o Sistema atualiza as contagens 01:00 A.M. todos os dias.

### Prorrogação de prazo de atendimento

Foi implementada a funcionalidade para solicitação de prorrogação do prazo para o atendimento dos chamados. Para realizar a solicitação, o operador deve clicar no botão "Solicitar Prorrogação" na tela de visualização de um chamado.

Chamado 1146

**Prazos e providências**

Contagem regressiva para resposta  
**15**

Data do chamado: 29/08/2017

Data da resposta: 13/09/2017

Situação atual do chamado  
Em atendimento - ouvidoria setorial

Botão: Solicitar prorrogação

Parte da interface de visualização do conteúdo de um chamado do ponto de vista de um operador do Sistema, onde é possível visualizar o botão para solicitar prorrogação no prazo.

Na tela seguinte, é necessário inserir uma justificativa para a solicitação da prorrogação. O envio da prorrogação será feito de maneira automática para os contatos cadastrados na ferramenta administrativa para cadastro dos membros do comitê avaliador.

Os destinatários cadastrados no sistema não precisarão acessar o Sistema para realizar a aprovação/reprovação. Estes contatos receberão um e-mail de notificação com links para efetuar a aprovação/reprovação.

### **Abertura de recurso (SIC)**

Complementando o subítem *Diferenças entre SOU e SIC* já mencionado anteriormente dentro do ítem *Melhorias Estruturais*, foi realizada a implementação da ferramenta que permite ao cidadão solicitar a abertura de recursos no caso de ter seu pedido de Acesso à Informação negado.

Ao receber uma resposta negativa ao seu pedido, o cidadão pode dizer se ficou satisfeito ou insatisfeito com a resposta, avaliar o atendimento com uma nota de 0 a 10 e indicar se gostaria de solicitar a abertura do recurso.

Resposta final do setor DETRAN  
Em 29/08/2017 às 14:36  
texto da resposta ao pedido.

A resposta foi satisfatória?

Avalie o atendimento com uma nota de 0 a 10

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

Muito ruim Muito bom

Informe o motivo

Deseja abrir recurso para essa manifestação?

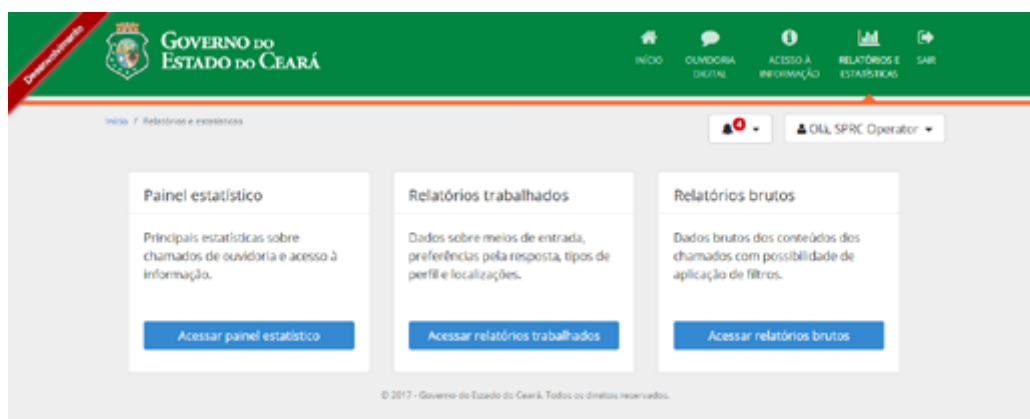
Realizando o pedido de abertura de recurso, os operadores CGE SIC são notificados e o status do chamado é alterado para "recurso - primeira instância". São disparadas notificações via e-mail aos contatos cadastrados na lista de e-mails do Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) no Sistema (sub-ferramenta cuja implementação ainda está pendente e será acessível via perfil de administrador). Quando a CGAI chegar à conclusão final sobre o envio ou não da informação no pedido em questão, será responsabilidade do operador CGE SIC inserir uma nova resposta final no chamado.

Ao inserir a resposta, o chamado volta para o status "resposta final enviada" e, novamente, o cidadão tem a possibilidade de avaliar a resposta dada ao pedido de recurso. Caso opte por solicitar um novo recurso o ciclo se reinicia, com uma diferença na nomenclatura do status, que passa a "recurso - segunda instância".

## Relatório painel

Um dos três tipos de relatórios implementados no Ciclo de Trabalho 9, o relatório em forma de painel proporciona ao operador uma visão geral sobre a situação de chamados e de atendimentos nos eixos de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Para chegar à página de criação de Relatórios Trabalhados é necessário, primeiramente, entrar na página "Relatórios e Estatísticas" e, em seguida, acessar o link "Acessar Painel Estatístico".



Para cada um dos eixos, há certas peculiaridades nos painéis exibidos como especificado a seguir.

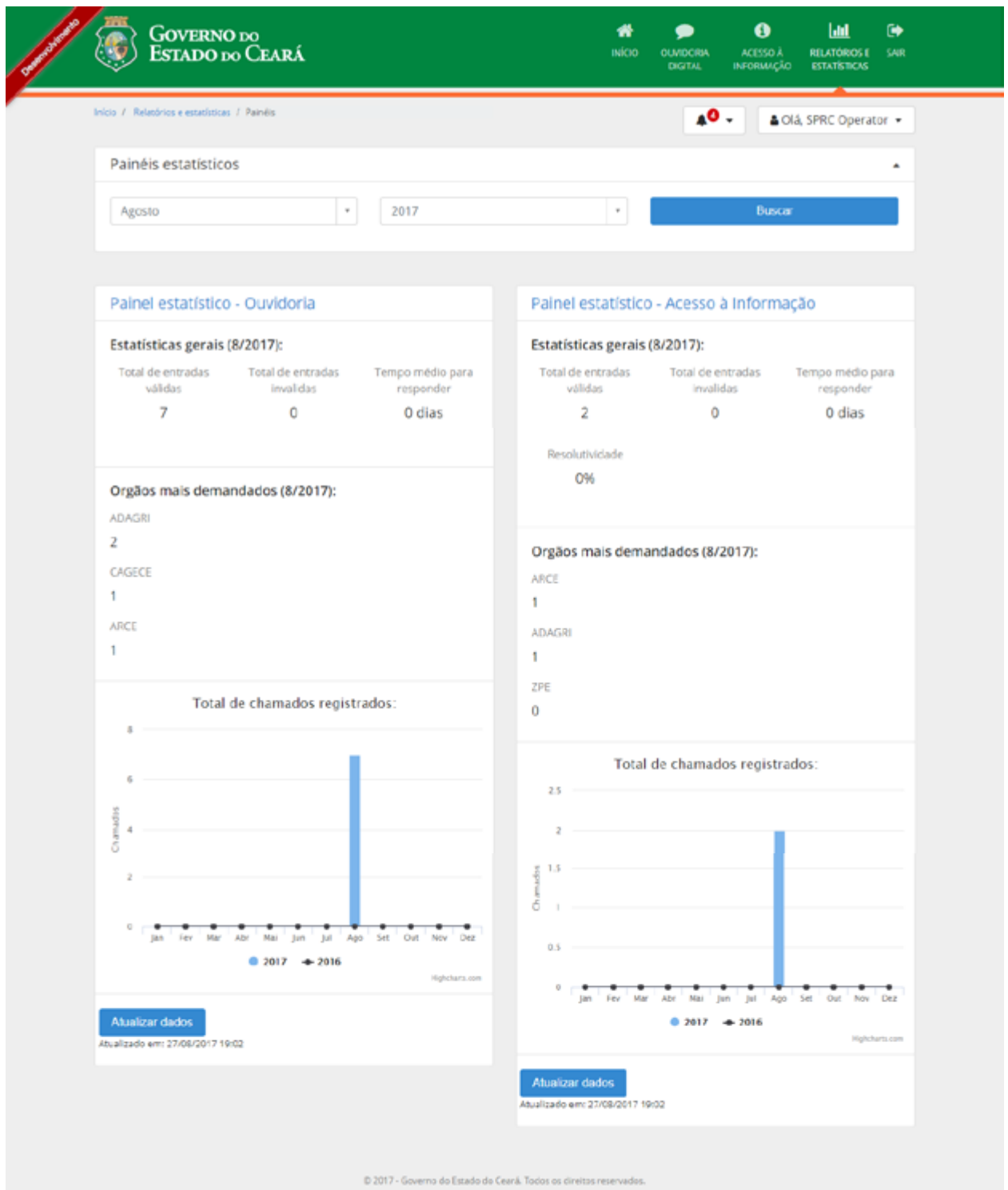
### Ouvidoria (por mês):

- Total de entradas válidas.
- Total de entradas inválidas.
- Tempo médio para responder.
- Órgãos mais demandados (podendo visualizar também a lista completa de órgãos).
- Total de chamados registrados (mês a mês e comparação com os mesmos meses no ano anterior).

### Acesso à Informação (por mês):

- Total de entradas válidas.
- Total de entradas inválidas.
- Tempo médio para responder.
- Resolutividade.

- Órgãos mais demandados (podendo visualizar também a lista completa de órgãos).
- Total de chamados registrados (mês a mês e comparação com os mesmos meses no ano anterior).

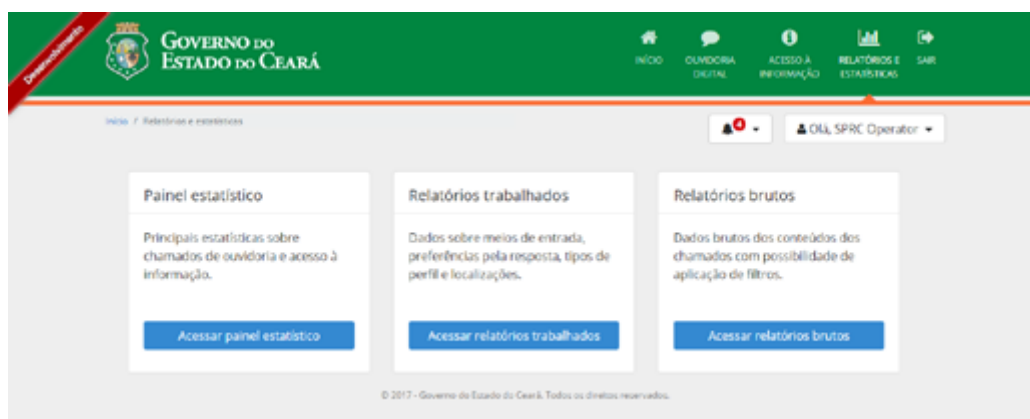


Página do relatório em forma de painéis.

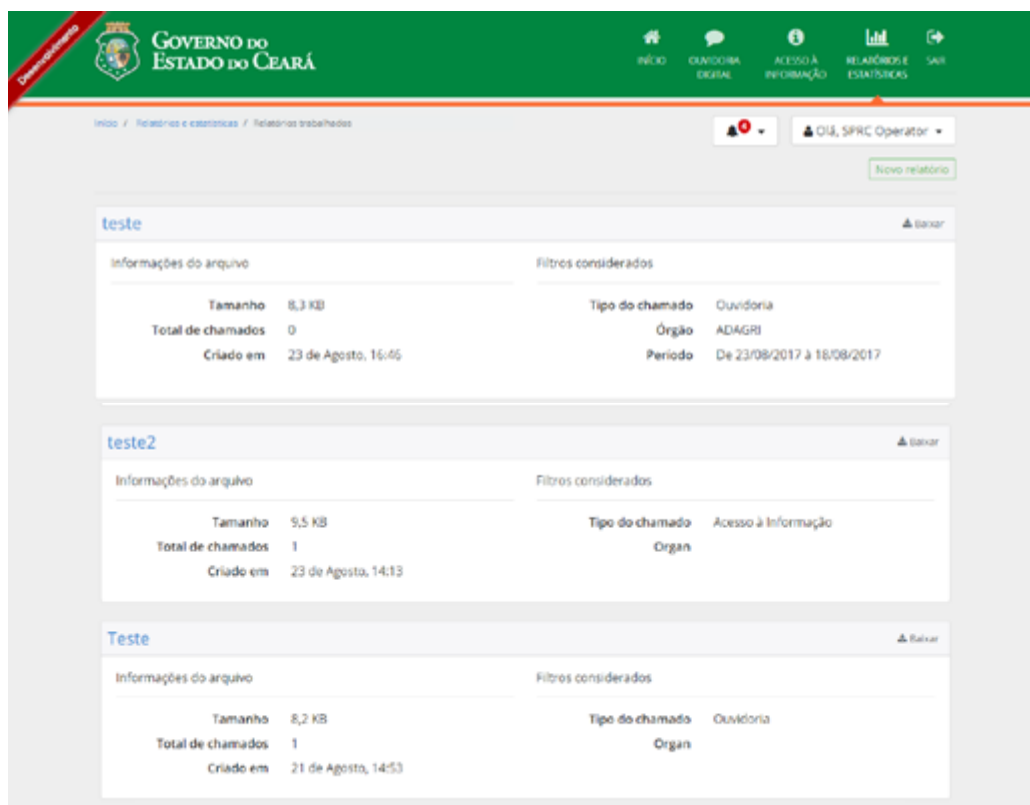
## Relatório trabalhado

O formato de relatório trabalhado proposto funciona no sentido de prover as informações necessárias para a criação do documento atualmente nomeado "Relatório Estatístico", no sistema atual.

Para chegar à página de criação de Relatórios Trabalhados é necessário, primeiramente, entrar na página "Relatórios e Estatísticas" e, em seguida, acessar o link "Acessar Relatórios Trabalhados".



Nessa página, o usuário tem acesso à lista de relatórios trabalhados gerados por ele, que ficam salvos no Sistema de forma atrelada a seu perfil.



Ao optar por criar um novo relatório trabalhado e clicar no botão "Novo Relatório", o usuário é encaminhado para a página onde deve aplicar os filtros desejados. Deve ser inserido um título ao relatório, além de selecionado o tipo desejado (SOU ou SIC) e, por último, um órgão setorial.

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

INÍCIO | OUVIDORIA DIGITAL | ACESSO À INFORMAÇÃO | RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS | SAIR

Relatórios e estatísticas / Relatórios trabalhados / Novo relatório

Novo relatório

Título do relatório

Filtros

Tipo do chamado

Acesso à Informação

Período

Início Fim

Órgão

Cancelar Gravar

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

No card de conteúdo referente a um relatório gerado é possível ver algumas informações básicas sobre os filtros aplicados para sua geração como a data de criação, a quantidade de chamados contabilizados, o tipo do chamado selecionado (SOU ou SIC) e o órgão setorial escolhido. O relatório fica disponível em formato de planilha (.xlsx) para o usuário realizar o download.

A planilha gerada contabiliza os dados trabalhados dos relatórios e os organiza em diferentes abas de conteúdo:

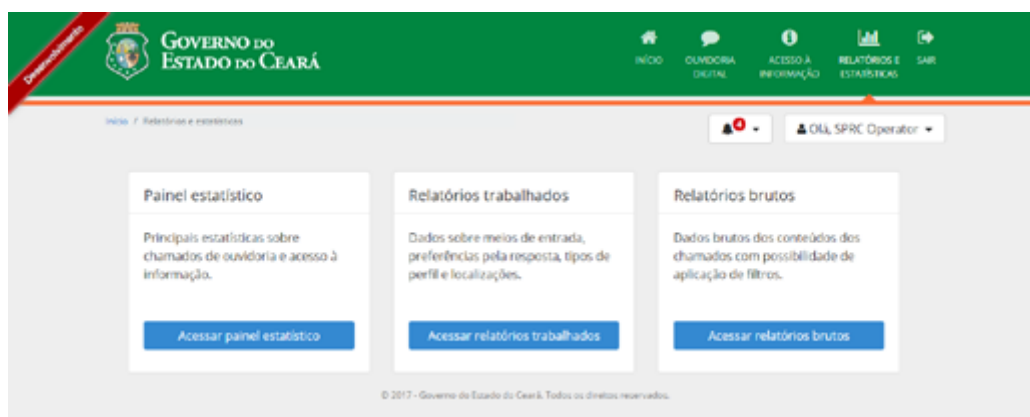
- **Sumário:** são exibidas informações básicas acerca do presente relatório, como o título dado ao relatório, o nome do usuário que o gerou, a data de geração, o número total de chamados considerados nele e os filtros selecionados (tipo e órgão).
- **Tipo de perfil:** são contabilizados os números de chamados criados com perfis de Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas.
- **Meio de entrada utilizado:** são contabilizados os números do meio de entrada de cada chamado.

- **Preferência de resposta:** são contabilizados os números referentes às preferências de canal para obtenção de respostas escolhidas pelos cidadãos.
- **Localização:** são contabilizados os números referentes às cidades indicadas como residência pelos cidadãos que abriram os chamados.

## Relatórios brutos e filtrados

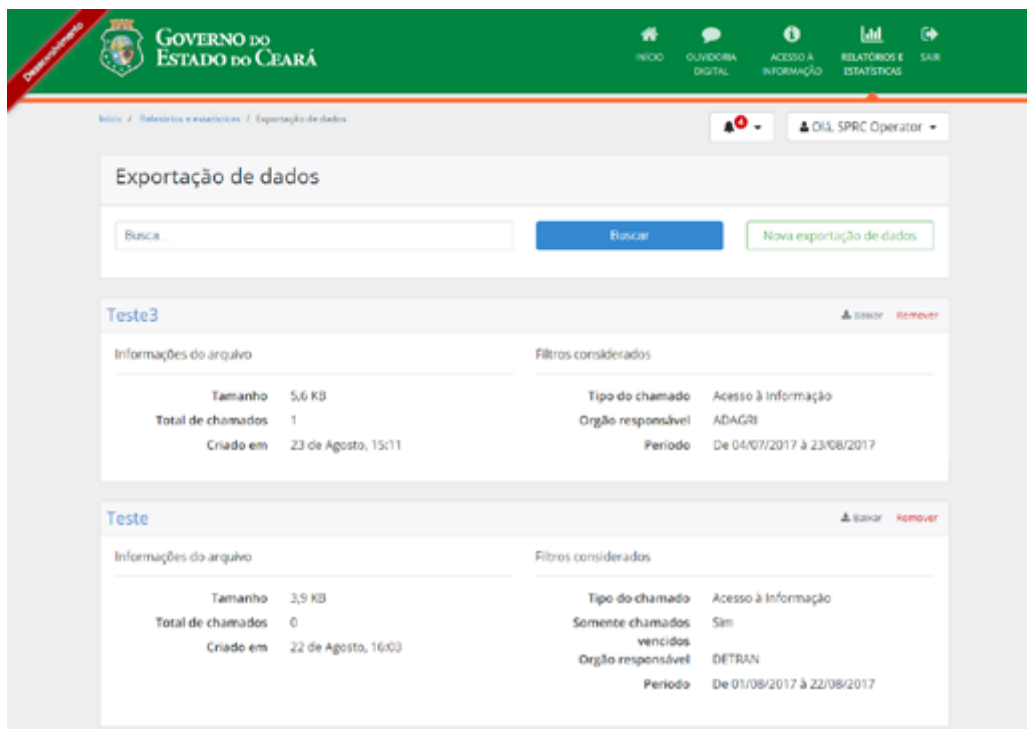
As ferramentas de exportação de dados brutos e filtrados permite aos operadores do Sistema a geração de planilhas que contém todas as informações do conteúdo dos chamados. É possível aplicar filtros aos dados gerados, de modo que esses tipos de relatórios cobrem o atual Relatório Geral e o Relatório de Chamados em Atraso.

Para chegar à página de criação de Relatórios Brutos é necessário, primeiramente, entrar na página "Relatórios e Estatísticas" e, em seguida, acessar o link "Acessar Relatórios Brutos".

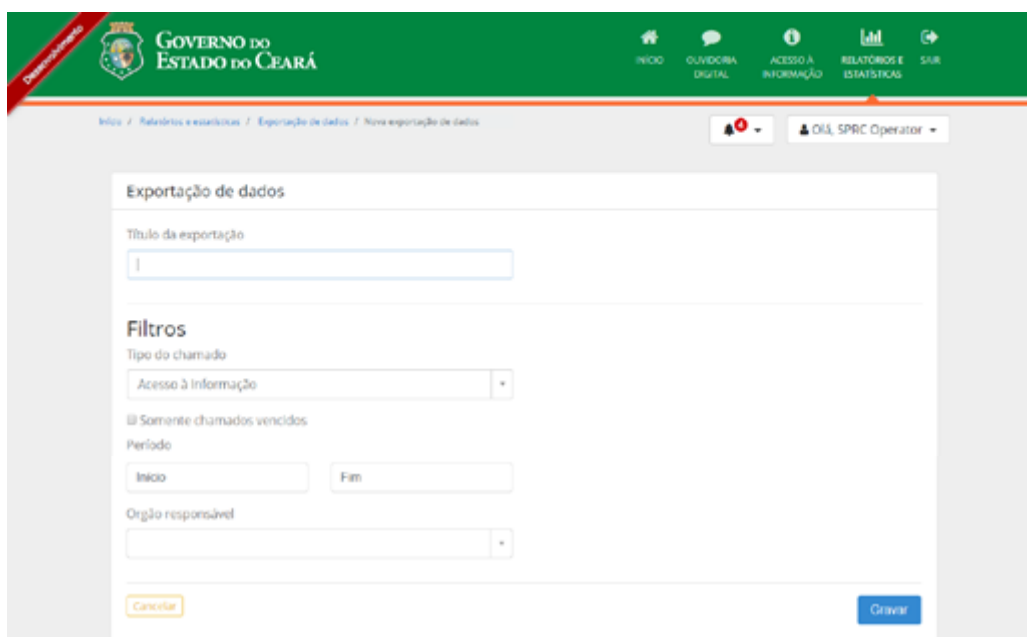


Nessa página, o usuário tem acesso à lista de relatórios brutos gerados por ele, que ficam salvos no Sistema de forma atrelada a seu perfil.





Ao optar por criar um novo relatório bruto e clicar no botão "Nova Exportação de Dados", o usuário é encaminhado para a página onde deve aplicar os filtros desejados. Deve ser inserido um título ao relatório, além de selecionado o tipo desejado (SOU ou SIC), um período inicial e um final, o órgão desejado e pode-se optar por exportar apenas os chamados que estão com atendimento em atraso.



No card de conteúdo referente a um relatório gerado é possível ver algumas informações básicas sobre os filtros aplicados para sua geração como a data de criação, a quantidade de chamados contabilizados, o tipo do chamado selecionado (SOU ou SIC), o órgão setorial escolhido, o período escolhido e se foi selecionada a opção de exportar apenas os chamados em atraso. O relatório fica disponível em formato de planilha (.xlsx) para o usuário realizar o download.

A planilha gerada apresenta todo o conteúdo dos chamados compatíveis com a filtragem aplicada. Esse conteúdo é disposto em duas abas. A primeira aba é "Sumário", que contém as informações básicas acerca do próprio relatório gerado. A segunda aba é "Total", que contém as colunas:

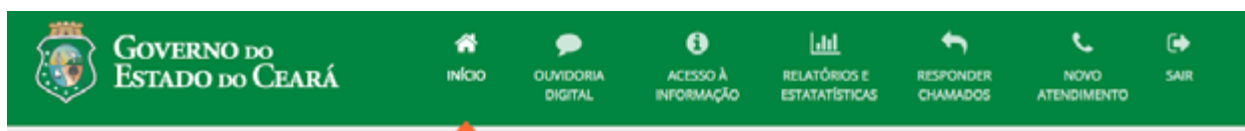
- Ano
- Órgão
- Protocolo
- Chamado-pai
- Situação
- Situação interna
- Assunto
- Meio de entrada
- Mês
- Data de registro
- Data de finalização
- Tempo de resposta
- Prorrogado
- Bairro
- Município
- Preferência de resposta
- Prazo
- Texto da solicitação
- Comentários

- Avaliação do atendimento
- Possui recurso (SIC)
- Classificação da informação (SIC)
- Nome
- Telefone
- E-mail

### Abertura de chamados via Central 155

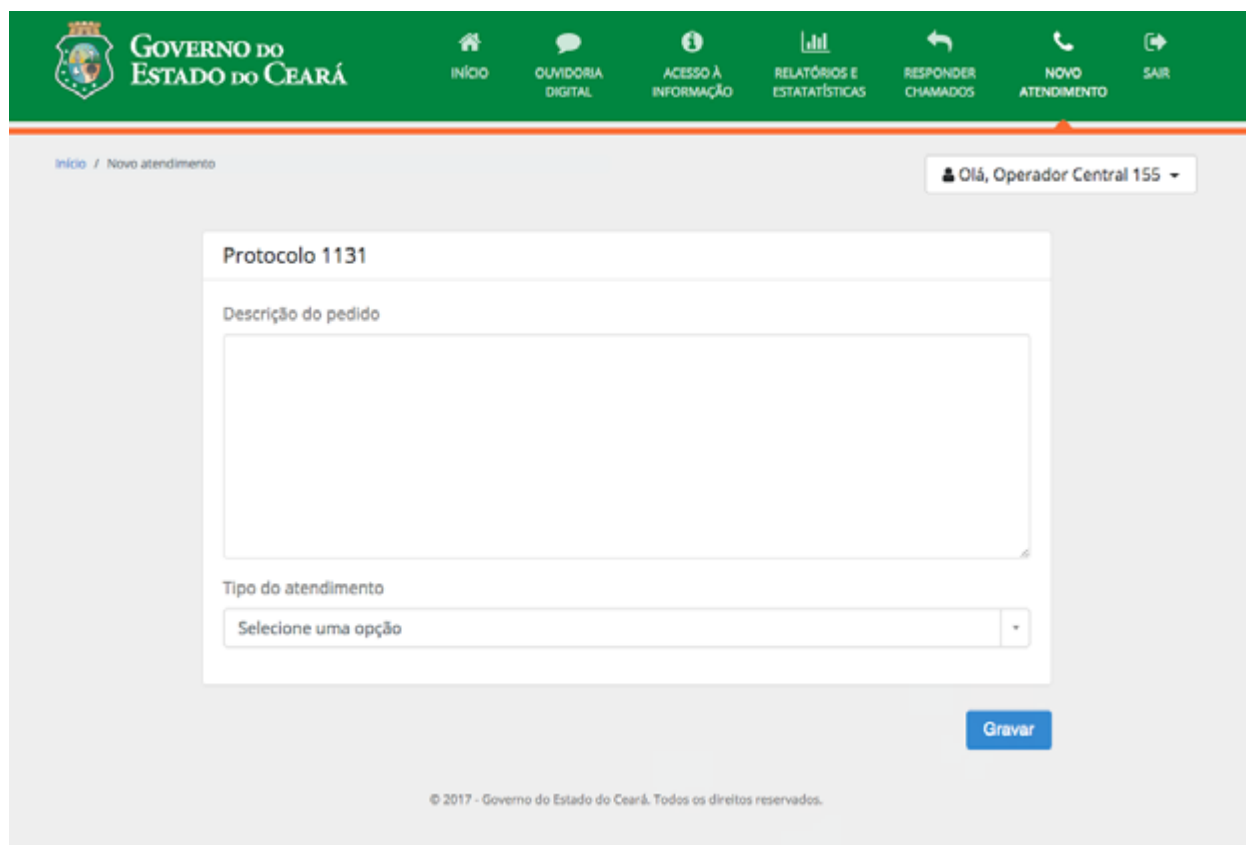
Visando uma maior facilidade no dia-a-dia de trabalho dos atendentes da Central 155 e utilizando como base o script utilizado para a realização dos atendimentos telefônicos, foi elaborada uma nova estrutura para o formulário de abertura de chamados para as entradas via Central 155.

Ao realizar o login como operador 155, visualiza-se o painel geral de acompanhamento dos status dos chamados. No menu superior existem dois ícones exclusivos ao seu perfil: Chamados para Responder e Novo Atendimento.



Ao receber uma nova ligação telefônica e identificar que não se trata de uma consulta ou de um atendimento que necessitará da inserção de uma nova ocorrência dentro de um chamado já existente, o operador clica em Novo Atendimento.

Assim que clicar em Novo Atendimento, já será gerado um número de *protocolo de atendimento*, que é diferente do número de *protocolo do chamado* encaminhado às setoriais. O Sistema, contudo, garantirá que esses dois números sejam iguais.



Protocolo 1131

Descrição do pedido

Tipo do atendimento

Selecione uma opção

Gravar

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

No caso deste exemplo, o protocolo de atendimento é o 1131.

Em seguida, o operador realiza a transcrição do pedido do cidadão no campo Descrição do Pedido. Juntamente a isso, seleciona uma opção no campo "Tipo do atendimento".

As opções disponíveis para seleção são as seguintes:

- Registro SOU encaminhado: gera um protocolo de chamado do tipo SOU que é encaminhado para atendimento.
- Registro SOU finalizado: gera um protocolo de chamado do tipo SOU, mas que instantaneamente é computado como "finalizado".
- Registro SIC encaminhado: gera um protocolo de chamado do tipo SIC que é encaminhado para atendimento.
- Registro SIC finalizado: gera um protocolo de chamado do tipo SIC, mas que instantaneamente é computado como "finalizado".
- Trote, Desistência imediata, Desistência em conversação, Finalização por falta de dados, Sem comunicação, Com ruídos/barulho externo, Problemas técnicos/linha cruzada,

Clique incorreto: todas essas opções não geram um protocolo de chamado. O protocolo de atendimento fica salvo constando a opção selecionada para fins de geração de relatórios ou continuidade posterior no atendimento.

Ao selecionar uma dentre as opções Registro SOU encaminhado, Registro SOU finalizado, Registro SIC encaminhado ou Registro SIC finalizado, novos campos aparecem no formulário de forma condizente com o contexto e necessidades de cada tipo de chamado (SOU ou SIC).

Após realizar o preenchimento dos dados pessoais e informações de contato do cidadão e clicar em Gravar, o operador é direcionado à tela de confirmação dos dados preenchidos, onde pode optar por confirmar a abertura ou voltar à edição. Quando a abertura é confirmada, o Sistema oferece um *feedback* e o atendente recebe o número do protocolo do chamado e a senha para o caso do cidadão desejar acompanhar o atendimento pela internet.

## Envio de respostas via Central 155

Também com o intuito de otimizar o trabalho dos supervisores e atendentes da Central 155 para o momento que enviam a resposta ao cidadão, foram desenvolvidas ferramentas adequadas ao processo de envio da resposta.

Estando no ponto de vista de um Supervisor 155, o botão "Responder chamados" no menu superior leva à página onde aparecem os chamados que: (1) possuem "telefone" como preferência para recebimento da resposta e (2) receberam uma resposta final da setorial e a resposta foi aprovada pela CGE.

A imagem mostra a interface de usuário do sistema de atendimento do Governo do Ceará. No topo, há um menu verde com o logo do governo e ícones para INÍCIO, OUVIDORIA DIGITAL, ACESSO À INFORMAÇÃO, RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS, RESPONDER CHAMADOS e SAIR. Abaixo, a página de "Chamados para responder" exibe o nome de usuário "Olá, Supervisor 155" e o número "1131". Há filtros para "Filtrar por Orgão", "Filtrar por tipo" e "Filtrar por responsável". Abaixo, há uma tabela com as seguintes colunas: Tipo de chamado (Ouvidoria), Prazo (15) e Responsável (Nenhum).

Para o Supervisor encaminhar este chamado para um operador responder, ele precisa editar o campo "Responsável". Nessa lista de opções aparecem todos os perfis do tipo Operador 155 existentes no Sistema. Na frente do nome de cada operador, é mostrado um número que indica quantos chamados aquele operador possui em sua lista de chamados prontos para serem respondidos ao cidadão.

The screenshot shows the 'Chamados para responder' interface. At the top, there is a green header with the logo of the Government of Ceará and navigation icons for 'INÍCIO', 'OUVIDORIA DIGITAL', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS', 'RESPONDER CHAMADOS', and 'SAIR'. Below the header, the breadcrumb 'Início / Chamados para responder' is visible. A user profile dropdown shows 'Olá, Supervisor 155'. The main content area is titled 'Chamados para responder' and includes three filter dropdowns: 'Filtrar por Orgão', 'Filtrar por tipo', and 'Filtrar por responsável'. Below the filters, a table displays the following data:

Tipo de chamado	Prazo	Responsável
Ouvidoria	15	Nenhum

The 'Responsável' dropdown menu is open, showing 'Nenhum' as the selected option and '(0) Operador Central 155' as an available option. A 'Ver mais detalhes...' link is located to the right of the table. At the bottom, there is a copyright notice: '© 2017 - Governo do Estado do Ceará. Todos os direitos reservados.'

No caso deste exemplo, só existe um perfil de operador no Sistema ("Operador Central 155", contudo, quando os perfis forem criados da forma correta, os nomes corretos de cada atendente será visível nesta lista) e ele não possui nenhum chamado em sua fila de espera para o envio da resposta telefônica.

Assim que o Supervisor seleciona o atendente, são disparadas notificações e o número na frente de seu nome é atualizado:

The screenshot shows the 'Chamados para responder' page for a user with the profile 'Olá, Supervisor 155'. The page features a green header with the logo of the Government of Ceará and navigation icons for 'INÍCIO', 'OUVIDORIA DIGITAL', 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'RELATÓRIOS E ESTATÍSTICAS', 'RESPONDER CHAMADOS', and 'SAIR'. Below the header, the breadcrumb 'Início / Chamados para responder' is visible, along with a user profile dropdown. The main content area is titled 'Chamados para responder' and includes three filter boxes: 'Filtrar por Orgão', 'Filtrar por tipo', and 'Filtrar por responsável'. A summary bar shows '1131' items with a 'Ver mais detalhes...' link. Below this, a table displays the following data:

Tipo de chamado	Prazo	Responsável
Ouvidoria	15	(1) Operador Central 155

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

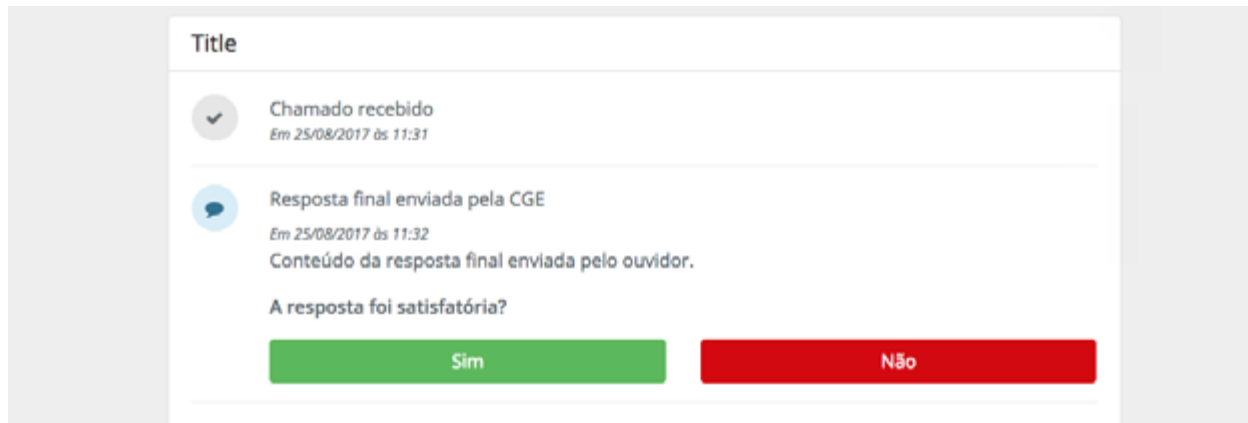
Do ponto de vista do perfil do atendente da Central 155, ao acessar a página Chamados para Responder, o usuário em questão visualizará apenas os chamados que foram encaminhados a ele pelo Supervisor.

The screenshot shows the 'Chamados para responder' page for a user with the profile 'Olá, Operador Central 155'. The page layout is identical to the previous one, but the navigation icons in the header include 'NOVO ATENDIMENTO' instead of 'RESPONDER CHAMADOS'. The breadcrumb is 'Início / Chamados para responder' and the user profile dropdown shows 'Olá, Operador Central 155'. The main content area is titled 'Chamados para responder' and includes the same three filter boxes. The summary bar shows '1131' items with a 'Ver mais detalhes...' link. Below this, a table displays the following data:

Tipo de chamado	Prazo	Responsável
Ouvidoria	15	Operador Central 155

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

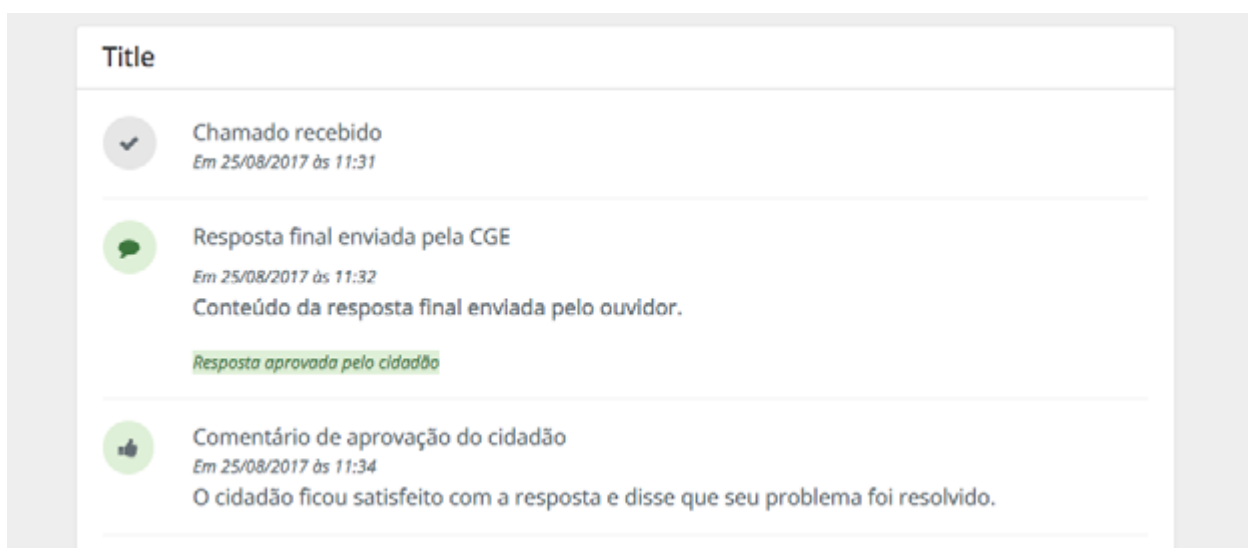
O operador, então, entra no chamado clicando ou em seu número azul ou no link "ver mais detalhes...". Na tela seguinte, o operador visualizará todas as informações a respeito do chamado e, no final da página, verá a resposta final enviada pela setorial e aprovada pela CGE.



O operador prossegue normalmente com a ligação ao cidadão, lhe informa a resposta e coleta o feedback do cidadão sobre a satisfação com o que lhe foi enviado.

Ao marcar a opção "não", surgem os campos referentes à pesquisa de satisfação e a possibilidade de realizar a reabertura do chamado, o que faz com o mesmo volte para o status de atendimento por parte da CGE/ouvidoria setorial.

Marcando "sim", surgem os campos referentes à pesquisa de satisfação e, aprovando a resposta, fica salvo no Sistema o feedback dado pelo cidadão, juntamente de suas considerações sobre a resposta (caso existam).





## Notificações

No Ciclo de Trabalho 9 foram implementadas as primeiras funcionalidades para envio de notificações através do Sistema e também no e-mail cadastrado pelo usuário.

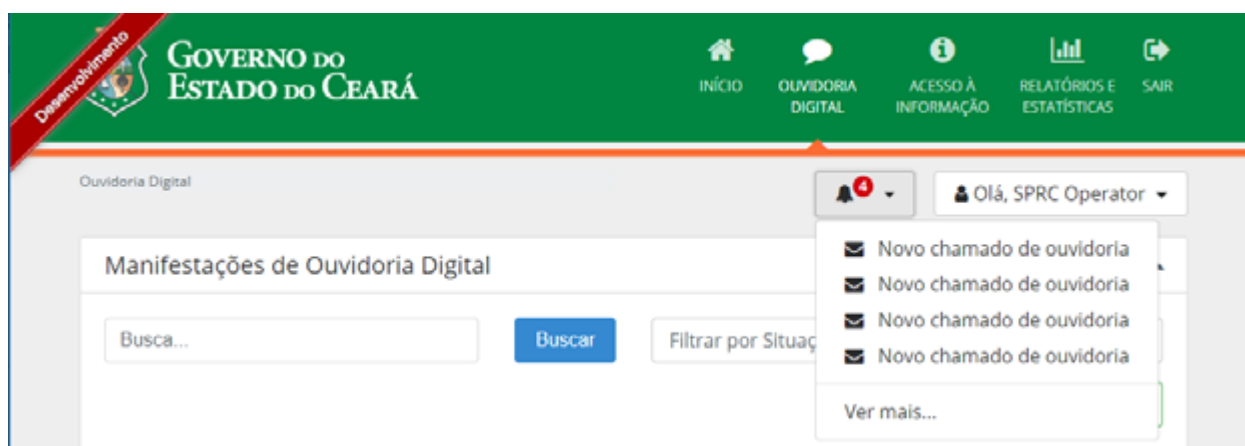
Foi realizado um mapeamento de todas as notificações importantes para o melhor atendimento dos chamados por meio da construção de uma planilha que cruza cada manifestação com os tipos de perfis do Sistema, indicando qual notificação deve ou não ser disparada para cada tipo de perfil.

A primeira planilha exibida abaixo é referente aos chamados do tipo SOU e a segunda é referente aos chamados do tipo SIC.

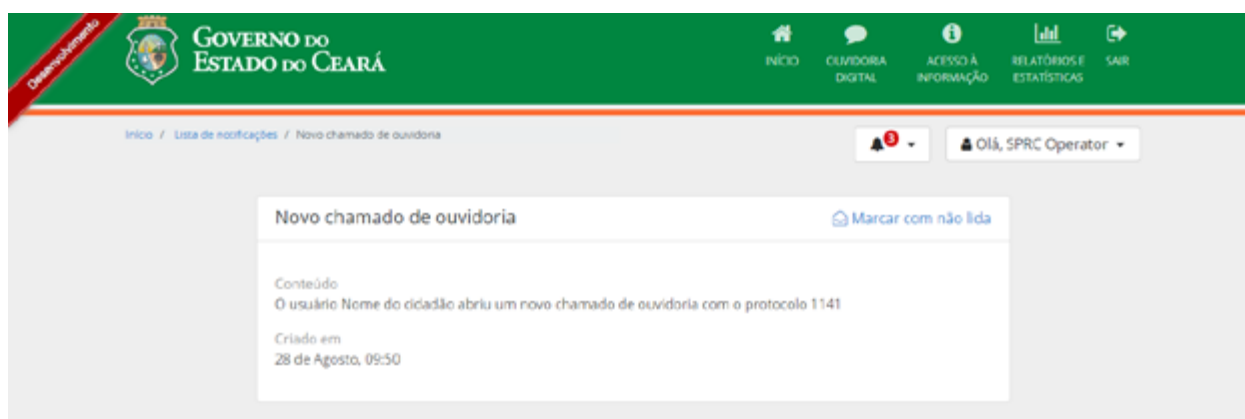
Código	Descrição	Sugestão de texto	Cidade	Coordenador CGE	Operador CGE SOU		Operador CGE SIC		Operador setorial SOU	Operador setorial SIC	Operador área interna SOU	Operador área interna SIC	Operador 155	Superior 155
					Em todos os chamados	Em todos os chamados	Em chamados encaminhados para o e-mail	Em chamados encaminhados para o e-mail						
1	Novo chamado SIC aberto com ou sem um e-mail indicado	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
2	Novo chamado SOU aberto com o "destinatário" marcado	Novo chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
3	Novo chamado SOU aberto com o e-mail "não sei o e-mail" marcado	Novo chamado -notificação- aguardando encaminhamento	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
4	CGE compartilha o chamado "não sei o e-mail" com o mesmo e-mail	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
5	Compartilhamento de um chamado com um novo e-mail	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
6	Transferência de um chamado para um novo e-mail	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
7	Transferência de um chamado para e-mail "não sei o e-mail"	Chamado -notificação- aguardando encaminhamento	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
8	Inativação de um chamado	Chamado -notificação- inativado por -origem-	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
9	Aprovação de inativação	CGE aprova a inativação de chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
10	Reprovação de inativação	CGE reprova a inativação de chamado -notificação-	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
11	Encaminhamento de um chamado para área interna	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
12	Compartilhamento de um chamado com novo e-mail interna	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
13	Transferência de um chamado para outra área interna	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
14	Solicitação de priorização de prazo	->Obrig -notificação- priorização de prazo no chamado -notificação-	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
15	Priorização aprovada	Priorização de prazo aprovada no chamado -notificação-	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
16	Priorização reprovada	Priorização de prazo reprovada no chamado -notificação-	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
17	Envio de resposta parcial para área interna	->Área interna -notificação- resposta parcial no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
18	Envio de resposta final para área interna	->Área interna -notificação- resposta final no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
19	Quanto aprova resposta final de área interna	->Obrig -notificação- resposta final ->Área interna no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
20	Quanto reprova resposta final de área interna	->Obrig -notificação- resposta final ->Área interna no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
21	Envio de resposta parcial pelo usuário	->Obrig -notificação- resposta parcial no chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
22	Envio de resposta final pelo usuário	->Obrig -notificação- resposta final no chamado -notificação-	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
23	CGE aprova resposta final do usuário	CGE aprova resposta final ->origem no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
24	CGE reprova resposta final do usuário	CGE reprova resposta final ->origem no chamado -notificação-	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
25	Classificação resposta final no chamado (quando houver apenas um e-mail atendido)	Resposta final enviada no chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
26	Classificação resposta final no chamado (quando mais de um e-mail estiver atendido)	Resposta final enviada no chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
27	Classificação resposta final no chamado (quando mais de um e-mail estiver atendido)	Classificação resposta final ->origem enviada no chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
28	Classificação resposta final no chamado (quando mais de um e-mail estiver atendido)	Classificação resposta parcial de substituição no chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
29	Classificação resposta final no chamado (quando mais de um e-mail estiver atendido)	Classificação resposta parcial de substituição no chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
30	Operador interno comentado no chamado	->CGE/área interna -notificação- envio um comentário no chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
31	Operador externo comentado no chamado	->CGE/área interna -notificação- envio um comentário interno no chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
32	Chamado passado para e-mail "finalizado"	Chamado -notificação- finalizado	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
33	Retorno 5 dias para vencer o prazo de atendimento do chamado	5 dias restantes para atendimento do chamado -notificação-	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
34	Retorno 3 dias para vencer o prazo de atendimento do chamado	3 dias restantes para atendimento do chamado -notificação-	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
35	Retorno 2 dias para vencer o prazo de atendimento do chamado	2 dias restantes para atendimento do chamado -notificação-	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
36	Retorno 1 dia para vencer o prazo de atendimento do chamado	1 dia restante para atendimento do chamado -notificação-	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
37	Chamado com 5 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 5 dias	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
38	Chamado com 10 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 10 dias	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
39	Chamado com 20 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 20 dias	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
40	Chamado com 30 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 30 dias	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
41	Chamado com 60 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 60 dias	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
42	Superior 155 encaminhado chamado para operador 155 dar a resposta ao cidadão	Chamado -notificação- disponível para envio de resposta	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não

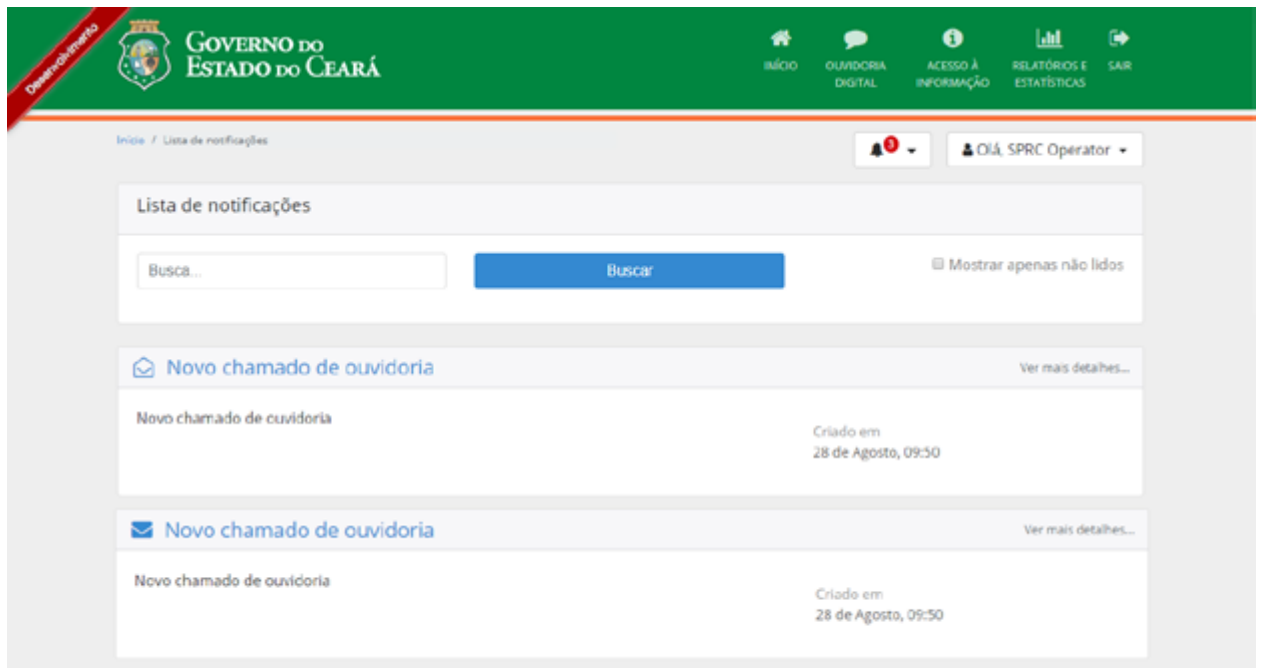
Código	Descrição	Sugestão de texto	Cidade	Coordenador CGE	Operador CGE SOU		Operador CGE SIC		Operador setorial SOU	Operador setorial SIC	Operador área interna SOU	Operador área interna SIC	Operador 155	Superior 155
					Em todos os chamados	Em todos os chamados	Em chamados encaminhados para o e-mail	Em chamados encaminhados para o e-mail						
1	Novo chamado SIC aberto com ou sem um e-mail indicado	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
2	Novo chamado SOU aberto com o "destinatário" marcado	Novo chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
3	Novo chamado SOU aberto com o e-mail "não sei o e-mail" marcado	Novo chamado -notificação- aguardando encaminhamento	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
4	CGE compartilha o chamado "não sei o e-mail" com o mesmo e-mail	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
5	Compartilhamento de um chamado com um novo e-mail	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
6	Transferência de um chamado para um novo e-mail	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
7	Transferência de um chamado para e-mail "não sei o e-mail"	Chamado -notificação- aguardando encaminhamento	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
8	Inativação de um chamado	Chamado -notificação- inativado por -origem-	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
9	Aprovação de inativação	CGE aprova a inativação de chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
10	Reprovação de inativação	CGE reprova a inativação de chamado -notificação-	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
11	Encaminhamento de um chamado para área interna	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
12	Compartilhamento de um chamado com novo e-mail interna	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
13	Transferência de um chamado para outra área interna	Novo chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
14	Solicitação de priorização de prazo	->Obrig -notificação- priorização de prazo no chamado -notificação-	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
15	Priorização aprovada	Priorização de prazo aprovada no chamado -notificação-	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
16	Priorização reprovada	Priorização de prazo reprovada no chamado -notificação-	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
17	Envio de resposta parcial para área interna	->Área interna -notificação- resposta parcial no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
18	Envio de resposta final para área interna	->Área interna -notificação- resposta final no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
19	Quanto aprova resposta final de área interna	->Obrig -notificação- resposta final ->Área interna no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
20	Quanto reprova resposta final de área interna	->Obrig -notificação- resposta final ->Área interna no chamado -notificação-	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
21	Envio de resposta parcial pelo usuário	->Obrig -notificação- resposta parcial no chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
22	Envio de resposta final pelo usuário	->Obrig -notificação- resposta final no chamado -notificação-	Não	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
23	Classificação resposta final no chamado (quando houver apenas um e-mail atendido)	Resposta final enviada no chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
24	Classificação resposta final no chamado (quando mais de um e-mail estiver atendido)	Resposta final enviada no chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
25	Classificação resposta final no chamado (quando mais de um e-mail estiver atendido)	Classificação resposta parcial de substituição no chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
26	Classificação resposta final no chamado (quando mais de um e-mail estiver atendido)	Classificação resposta parcial de substituição no chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Não
27	Operador interno comentado no chamado	->CGE/área interna -notificação- envio um comentário no chamado -notificação-	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
28	Operador externo comentado no chamado	->CGE/área interna -notificação- envio um comentário interno no chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
29	Chamado passado para e-mail "finalizado"	Chamado -notificação- finalizado	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não
30	Retorno 5 dias para vencer o prazo de atendimento do chamado	5 dias restantes para atendimento do chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
31	Retorno 3 dias para vencer o prazo de atendimento do chamado	3 dias restantes para atendimento do chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
32	Retorno 2 dias para vencer o prazo de atendimento do chamado	2 dias restantes para atendimento do chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
33	Retorno 1 dia para vencer o prazo de atendimento do chamado	1 dia restante para atendimento do chamado -notificação-	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
34	Chamado com 5 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 5 dias	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
35	Chamado com 10 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 10 dias	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
36	Chamado com 20 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 20 dias	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
37	Chamado com 30 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 30 dias	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
38	Chamado com 60 dias de atraso	Chamado -notificação- atrasado em 60 dias	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Não	Não
39	Superior 155 encaminhado chamado para operador 155 dar a resposta ao cidadão	Chamado -notificação- disponível para envio de resposta	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não

As notificações disparadas dentro do Sistema ficam visíveis ao usuário no ícone de notificações na parte superior da página, como mostrado abaixo.

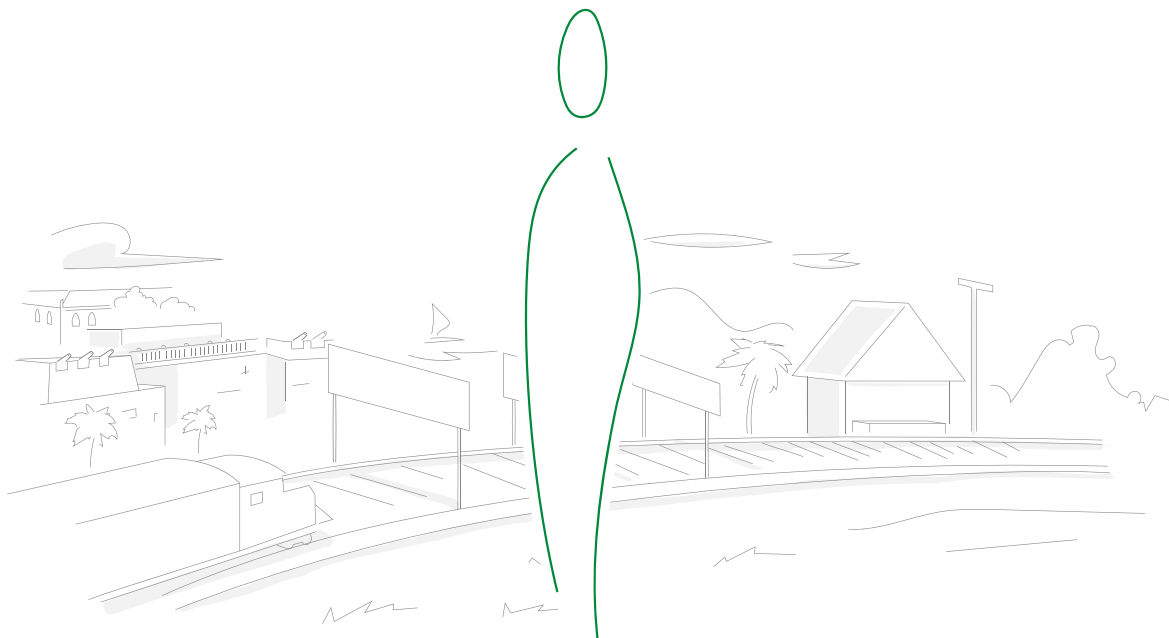


Ao clicar em uma notificação ou no link "Ver mais...", o usuário é encaminhado à visualização em detalhes da notificação selecionada ou à visualização da lista completa de notificações recebidas, como mostrado, respectivamente, nas duas imagens a seguir.









## HISTÓRICO DO PROJETO

Link para o blog do projeto:

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

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

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



CICLO  
1

**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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



CICLO  
2

**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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



**CICLO  
3**
**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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


**CICLO  
4**
**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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





**CICLO  
5**
**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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


**CICLO  
6**
**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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

**CICLO  
7**
**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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



**CICLO  
8**
**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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


**CICLO  
9**
**Atividades:**

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

**Objetivos:**

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

**CICLO  
10**

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



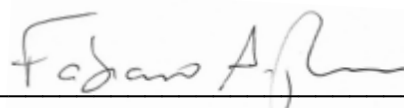
# Caena Tecnologia e Design

Projeto Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão

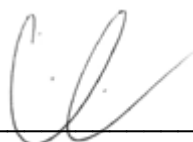
- Relatório do Ciclo de Trabalho 8 -



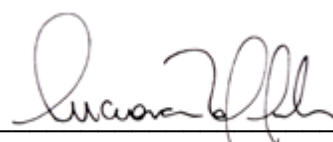
**Bruno Pires de Oliveira Rigolino**  
Interface Gráfica e Design



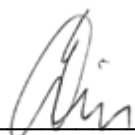
**Fabiano Angélico**  
Gerente de Projetos



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



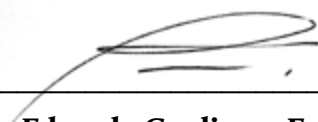
**Luciana Zaffalon Leme Cardoso**  
Ouvidoria



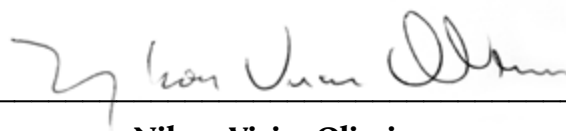
**Eduardo Roque Nóbrega de Assis**  
Analista de TI



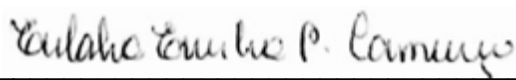
**Valdir Moisés Simão**  
Planejamento Governamental



**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