

Sistema de Gerenciamento de Demandas do FalaBR

Área Demandante:

Gabinete da Presidência – Núcleo de Atendimento ao Cidadão

Responsáveis pelas informações:

Daniella Maria Barandier Toscano - Assessora Técnica

Eliana Tavares Pereira - Analista em Ciência em Tecnologia

Descrição:

Sistema web que possibilite o gerenciamento, acompanhamento e avaliação das demandas recebidas pela CAPES através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FalaBR– pelo Núcleo de Atendimento ao Cidadão e pelas Diretorias. Proposta aberta a revisão de instrumentos conforme normativa em vigor.

Requisitos Preliminares:

O software deverá:

1. Permitir o cadastramento de demandas espontâneas recebidas através do FalaBR

(<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>), com as seguintes informações:

- a) Número de protocolo;
- b) Tipo: Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação, Sugestão
- c) Solicitante - com opção de ocultação do nome para os casos de restrição de identidade e sigilo;
- d) Data de Abertura;
- e) Prazo de atendimento;
- f) Situação – em tramitação ou respondido;
- g) Assunto da solicitação;
- h) Detalhamento da solicitação.
- i) Espaço para inclusão de anexos;
- j) Opção de direcionamento da demanda para as diretorias da CAPES (com opção de divisão por setor no âmbito do Presidência – APE, CECOL, CCS, Auditoria, Procuradoria);
- k) Opção de encaminhamento para mais de uma diretoria simultaneamente;

- l) Opção de inserção textos de recursos de primeira e segunda instância (com anexos);
 - m) Opção de inserção de resposta pelas áreas demandadas no pedido inicial e nas demais instâncias (com anexos);
 - n) Opção de download da demanda em pdf e excel.
2. Conter painel inicial com os seguintes dados:
- a) Demandas em tramitação fora do prazo
 - b) Demandas expirando em 3 dias
 - c) Demandas expirando hoje
 - d) Recursos expirando em 3 dias
 - e) Recursos expirando hoje
 - f) Para os usuários com o perfil do Núcleo de Atendimento ao Cidadão: notificação de recebimento de respostas
 - g) Para os usuários com o perfil do Núcleo de Atendimento ao Cidadão: confirmação de conclusão do protocolo na Fala BR
- A visualização desse painel deverá ser diferenciada por Diretoria (Ex.: no painel da DRI aparecerão apenas as demandas da DRI). A visualização geral das demandas estará disponível apenas para o Núcleo de Atendimento ao Cidadão.
- Nesse painel, as demandas deverão ser separadas de acordo com o tipo.
3. Conter opção de solicitação de prorrogação da demanda pelas áreas (com justificativa obrigatória), com a apresentação de calendário com data limite – contagem automática a variar de 4 a 20 dias, a depender do caso;
4. Enviar por email notificações automáticas às áreas referentes ao prazo de vencimento das demandas nos seguintes termos:
- a) 1 semana antes do vencimento
 - b) 3 dias antes do vencimento
 - c) No dia do vencimento
 - d) Notificação de atraso, se for o caso
5. Diferenciar perfis de utilizadores:
- a) Núcleo de Atendimento ao Cidadão:
 - I. Inclusão de demandas;
 - II. Gerenciamento de respostas emitidas;
 - III. Gerenciamento de usuários respondentes;
 - b) Respondentes:
 - I. Registro de respostas (com definição dos responsáveis pela resposta inicial e pelas respostas de primeira e segunda instância);
 - II. Encaminhamento para o Núcleo de Atendimento ao Cidadão;
 - III. Solicitação de prorrogação do prazo de atendimento (com justificativa obrigatória).

6. Gerar relatórios das demandas contendo os seguintes dados:
 - a) Protocolo;
 - b) Tipo;
 - c) Diretoria;
 - d) Assunto da demanda;
 - e) Detalhamento da solicitação;
 - f) Data de Abertura;
 - g) Data da resposta;
 - h) Resposta emitida;
 - i) Prorrogação: sim ou não
 - j) Atraso: sim ou não
 - k) Recurso de primeira instância;
 - l) Data de resposta ao recurso de primeira instância
 - m) Resposta ao recurso de Primeira instância;
 - n) Recurso de segunda instância
 - o) Data de resposta ao recurso de segunda instância;
 - p) Resposta ao recurso de segunda instância.
 - IV. Os relatórios deverão disponibilizar opções de período de consulta.
 - V. Os relatórios deverão ser gerados de acordo com o perfil solicitante.
7. Encaminhar e-mail com pesquisa de satisfação para os solicitantes quando a demanda for finalizada no Núcleo de Atendimento ao Cidadão.
 - I. E-mail encaminhado automaticamente para o endereço cadastrado quando a demanda for finalizada;
 - II. Pesquisa de satisfação com aproximadamente 5 perguntas a serem informadas pelo Núcleo de Atendimento ao cidadão;
 - III. Relatórios com as métricas da avaliação de acordo com as respostas encaminhada pelos demandantes.
8. Permitir a análise e avaliação pelo Núcleo de Atendimento ao Cidadão das respostas emitidas pelas áreas técnicas de acordo com o seguinte:
 - a) Coerência da resposta em relação à pergunta, assunto ou solicitação realizada
 - b) Clareza da resposta;
 - c) Atendimento ao prazo para resposta;
 - d) Respeito à responsabilidade de emissão da resposta;
 - I. Os itens deverão ser avaliados através da atribuição de notas de 1 a 5;
 - II. Os dados deverão ser extraídos do Sistema de Gerenciamento de Demandas do FalaBR;
 - III. A avaliação deverá ser registrada por demanda recebida.

- IV. Os dados deverão ser extraídos do Sistema de Gerenciamento de Demandas do FalaBR;
- V. A avaliação deverá ser registrada por demanda recebida.

9. Gerar relatórios das avaliações contendo as seguintes informações:

- I. Diretoria;
- II. Quantidade de demandas recebidas;
- III. Quantidade de demandas respondidas no prazo;
- IV. Quantidade de demandas respondidas fora do prazo;
- V. Nota final da qualidade das respostas emitidas, escala de 1 a 5.

Expectativa de Prazo (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE: X	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE: X	2º SEMESTRE:
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2023	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:

Metas:

Ano	Meta
2020	1º SEMESTRE: Módulo 1 contemplando os requisitos preliminares 1, 2, 3 e 5 2º SEMESTRE: Módulo 2 contemplando os requisitos preliminares 4, 6, 7, 8 e 9



Avaliação Técnica de Ação

(PREENCHIMENTO DTI)

PRAZO PREVISTO (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE: X	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE: X
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2023	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:

Unidade DTI Responsável (DTI | CGS | CGII): CGII

Subunidade DTI Responsável (CSAB, NDI, CSAE...): CGII



Observações Técnicas, Ações Internas necessárias ou Necessidade de Aquisição/Melhorias:

[NDI] O requisito 2 desta Ação poderá estar relacionado à DTI - NDI - AÇÃO 01 - Desenvolver projetos de painéis gerenciais para a CAPES. A ação também poderá relacionar a DTI - NDI - AÇÃO 04 - Implementar Laboratório de Ciências de Dados no NDI – Núcleo de Disseminação da Informação.

Envolver equipe SAS: 1 gerente de projetos, 1 analista de requisitos, 1 analista OLAP e 1 analista de ETL.

Envolver 1 Cientista de dados.

[CGS] Trata-se de demanda para implantação de uma solução que receba as solicitações do FalaBR da CGU e gerencie o fluxo de atendimento e resposta das solicitações, de forma similar ao módulo e-SIC do SIMEC. Possivelmente, outros órgãos da APF possuem a mesma necessidade e a CGU pode orientar quanto a melhores práticas. Antes de atender a solicitação, é recomendada consulta à CGU e SISP. Parecer sobre o prazo: de acordo.

[CGII] O pedido parece ter um sistema típico de ticket, neste sentido sugiro uma instalação separada do OTRS/Gestão para eles ou uma extensão do CATI (OTRS) / Gestão para atender a eles.

[CGII] CGII e equipe Devops precisam migrar a aplicação para a esteira de desenvolvimento no Openshift e liberar a equipe de desenvolvimento para personalizar os testes automatizados.

[GOV] A solução que atender a esta demanda, inclusive atenderá a demanda DTI que prevê reformulação da sua página na Intranet contemplando o Catálogo de Serviços e Níveis de Serviço definidos para a Diretoria como serviços ofertados e acompanhamento de ponta-a-ponta das solicitações dos usuários CAPES.