

CIDADÃO FISCAL: APLICATIVO PARA A ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS NO SETOR DE OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BLUMENAU

Tuane Brüning Wessler

Prof. Wilson Pedro Carli

Roteiro

- Introdução e Objetivos;
- Fundamentação Teórica;
- Sistema Atual;
- Trabalhos Correlatos;
- Desenvolvimento e Especificação do Aplicativo e do sistema *web*;
- Técnicas e Ferramentas Utilizadas;
- Operacionalidade;
- Resultados e Discussões;
- Conclusão;
- Extensões;
- Demonstração do Aplicativo.

Introdução

- Os aplicativos móveis;
- Redes sociais;
- Importância da opinião;
- Solicitações na Prefeitura Municipal de Blumenau.

Objetivos

- **Objetivo Geral:** O objetivo deste trabalho é apresentar o desenvolvimento de um aplicativo que permita aos cidadãos uma forma rápida e desburocratizada de se comunicar com a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Blumenau.

Objetivos

- **Objetivos secundários:**

- disponibilizar aplicação para abertura e acompanhamento de processos no setor de Ouvidoria;
- permitir o envio de fotos para agregar ao processo;
- permitir a indicação da posição geográfica para agregar ao processo;
- permitir o acompanhamento dos processos;
- manter um histórico dos processos.

Fundamentação Teórica

- Ouvidoria no Setor Público Brasileiro:
 - Quem é o ouvidor?
 - Dificuldade de comunicação entre setores públicos e a população;
 - Lei de Acesso a Informação (nº 15.527);
 - O trabalho da Ouvidoria.

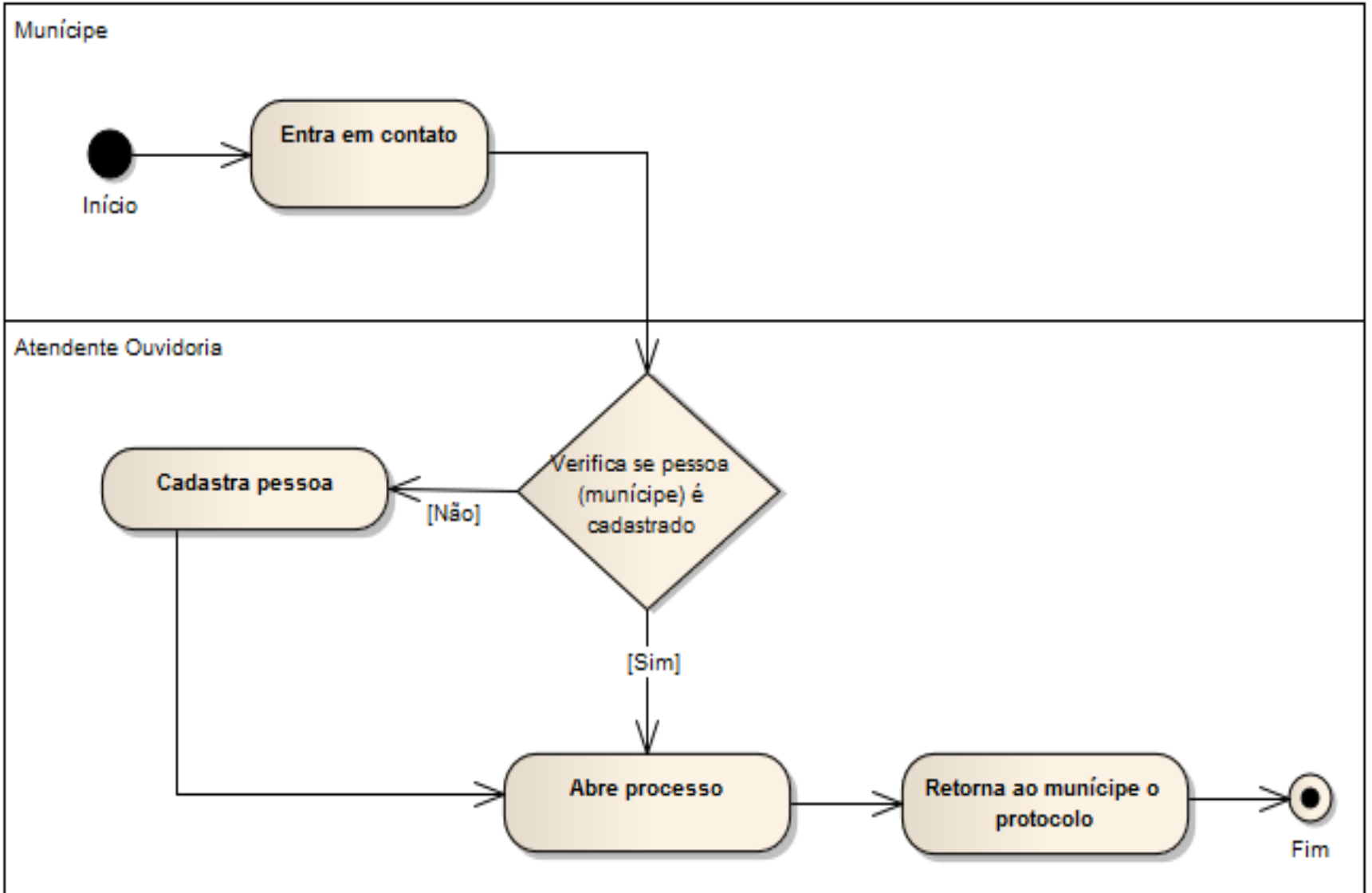
Fundamentação Teórica

- Prefeitura Municipal de Blumenau
 - Fundação;
 - Dados.

Sistema Atual

- Atualmente as formas existentes de se realizar uma reclamação ou sugestão para a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Blumenau são:
- Telefone;
- E-mail;
- Ir até a Praça do Cidadão;
- Após esse procedimento o servidor da Prefeitura Municipal de Blumenau abre um processo e encaminha para o setor responsável como, por exemplo, a Fundação Municipal do Meio Ambiente de Blumenau (Faema), Vigilância Sanitária, Serviços Urbanos entre outros.

act Abrir processo ouvidoria



Situação Anterior ao Projeto

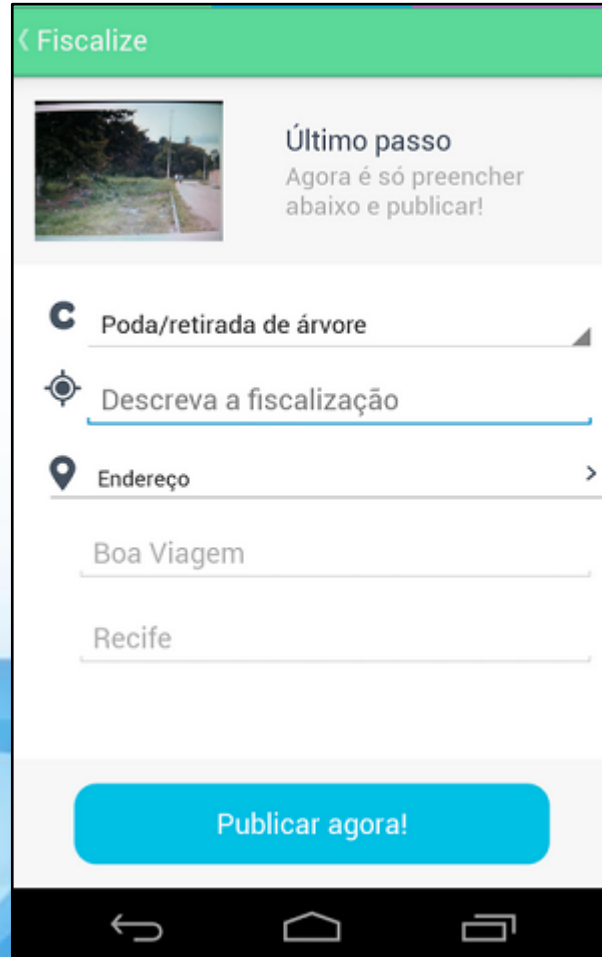
Resumo das rotinas da Ouvidoria da PMB

Ocorrência	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Total	%
Trâmite diário	491	462	757	609	799	495	368	616	4597	21,28
Arquivamento	290	601	509	355	633	484	159	429	3460	16,01
Proc. Novos por telefone	273	314	525	325	328	324	286	291	2666	12,34
Ligações diárias	140	194	380	290	307	190	114	192	1807	8,36
Informações de processos	205	104	341	259	243	240	164	162	1718	7,95
Informações diversas	109	33	195	167	106	171	161	138	1080	5,00
Engano	142	25	213	102	93	133	126	179	1013	4,69
Informações nº de telefone	112	24	164	122	140	103	120	136	921	4,26
Agradecimento	88	30	231	169	140	100	78	71	907	4,20
Proc. Novos pessoalmente	84	85	126	80	92	66	89	125	747	3,46
Informações pessoalmente	76	32	164	67	92	67	30	90	618	2,86
Ligações diárias não atendidas	77	59	161	166	129	96	46	115	849	3,93
Resposta de e-mail	51	16	25	121	66	33	69	64	445	2,06
Informações secretarias	39	19	72	41	29	33	41	43	317	1,47
Reencaminhamento	29	5	55	37	27	44	52	39	288	1,33
Processo p/ e-mail	9	13	18	57	29	14	18	14	172	0,80
TOTAL	2215	2016	3936	2967	3253	2593	1921	2704	21605	100,00


Fonte: Ouvidoria da PMB (2007).

Trabalhos Correlatos


- Aplicativo: COLAB.




< Fiscalize

 **Último passo**
Agora é só preencher
abaixo e publicar!

C Poda/retirada de árvore

 Descreva a fiscalização

 Endereço >

Boa Viagem

Recife

Publicar agora!

← Home

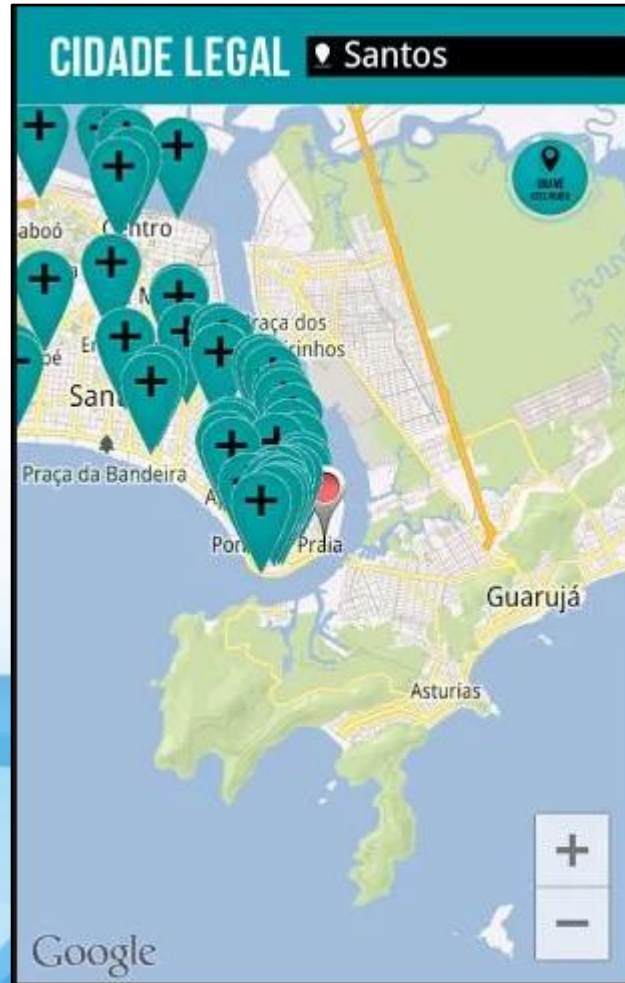
Trabalhos Correlatos

- Aplicativo: Cidadera.



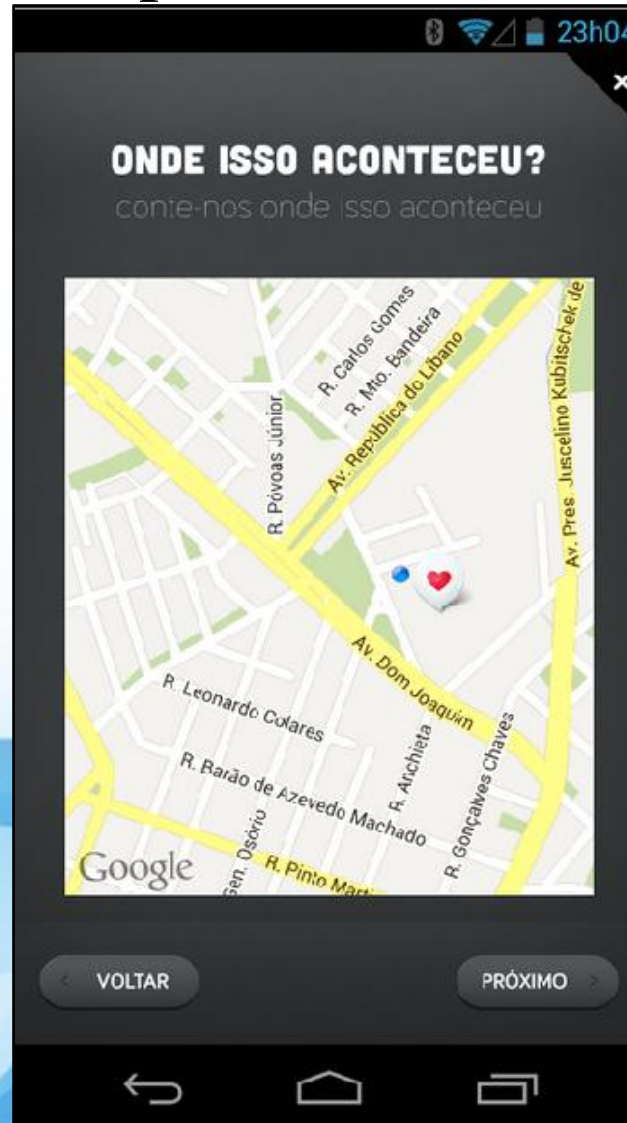
Trabalhos Correlatos

- Aplicativo: Cidade Legal.



Trabalhos Correlatos

- Aplicativo: Urbotip.





Desenvolvimento e Especificação do Aplicativo e do Sistema *Web*

- O aplicativo - **Cidadão Fiscal**:
 - Abertura e acompanhamento de processos no setor de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Blumenau, facilitando assim a comunicação entre ambas as partes;
 - Registro das solicitações;
 - Envio da solicitação;
 - Envio para o GRP;

Cidadão Fiscal

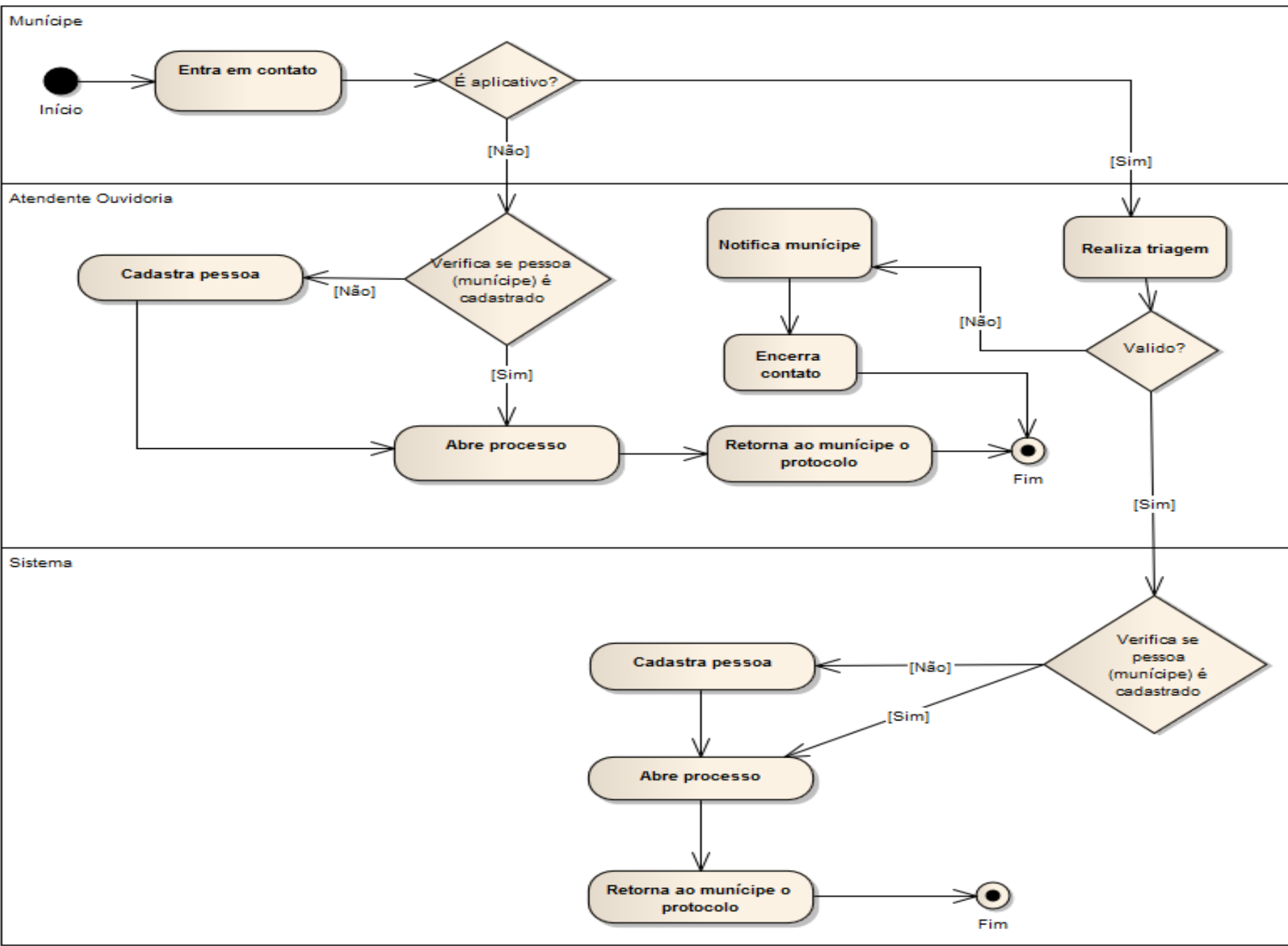


<http://youtu.be/CAOTkQnHXw8>



Desenvolvimento e Especificação do Aplicativo e do Sistema *Web*

- O sistema *web* - **Cidadão Fiscal Web**:
 - Integração com GRP;
 - Triagem das solicitações;
 - Distribuição para o setor responsável;
 - Análise das solicitações;



Desenvolvimento e Especificação do Aplicativo e do Sistema *Web*

- Requisitos funcionais:

Requisitos Funcionais	Caso de Uso
RF01: O aplicativo <i>mobile</i> deverá permitir o cadastramento de usuários contendo nome, CPF, endereço, data de nascimento, <i>login</i> e senha.	UC01, UC02
RF02: O aplicativo <i>mobile</i> deverá permitir o usuário efetuar o <i>login</i> no aplicativo através do fornecimento de usuário e senha corretos.	UC03
RF03: O aplicativo <i>mobile</i> deverá possibilitar o registro de uma solicitação contendo descrição, categoria, foto ou imagem e posição geográfica obtida através do GPS do dispositivo móvel.	UC04
RF04: O aplicativo <i>mobile</i> deverá permitir ao usuário salvar a solicitação <i>offline</i> e enviar a mesma quando a conexão com a internet estiver disponível, sendo que as mesmas ficarão como solicitações pendentes.	UC04, UC06
RF05: O aplicativo <i>mobile</i> deverá permitir ao usuário visualizar uma solicitação pendente antes de enviá-la.	UC06

Requisitos Funcionais	Caso de Uso
RF06: O aplicativo <i>mobile</i> deverá permitir que o usuário possa excluir as solicitações pendentes de envio.	UC07
RF07: O aplicativo <i>mobile</i> deverá permitir ao usuário a consulta das solicitações realizadas.	UC05
RF08: O sistema (módulo web) deverá disponibilizar um <i>web service</i> para o recebimento das solicitações oriundas do aplicativo <i>mobile</i> .	UC08
RF09: O sistema (módulo web) deverá disponibilizar uma interface para que o Atendente da Ouvidoria faça uma triagem das solicitações antes de encaminhar para o setor responsável, podendo já indeferir a solicitação.	UC08
RF10: O sistema (módulo web) deverá permitir ao Atendente da Ouvidoria a inserção de um texto esclarecendo o motivo de uma rejeição.	UC09
RF11: O sistema (módulo web) deverá disponibilizar uma interface para os Analistas onde os mesmos poderão realizar várias análises das solicitações e possuir um campo para descrever a aprovação ou rejeição final das solicitações.	UC09

Desenvolvimento e Especificação do Aplicativo e do Sistema *Web*

- Requisitos não funcionais:

Requisitos não funcionais
RNF01: O aplicativo mobile deverá ser desenvolvido na plataforma Android sendo compatível a versão 4.0 ou superior.
RNF02: O aplicativo mobile deverá utilizar o banco de dados SQLite na versão 2.4.5.
RNF03: O aplicativo mobile deverá utilizar a API do Google Maps versão 3.
RNF04: O aplicativo mobile deverá transmitir as solicitações via <i>web service</i> para o módulo <i>web</i> .
RNF05: O aplicativo mobile deverá ser desenvolvido na linguagem Java para a plataforma Android para os serviços web.
RNF06: O sistema (módulo web) deverá ser desenvolvido na linguagem C# (ASP.NET).

Diagrama de caso de uso – Cidadão Fiscal

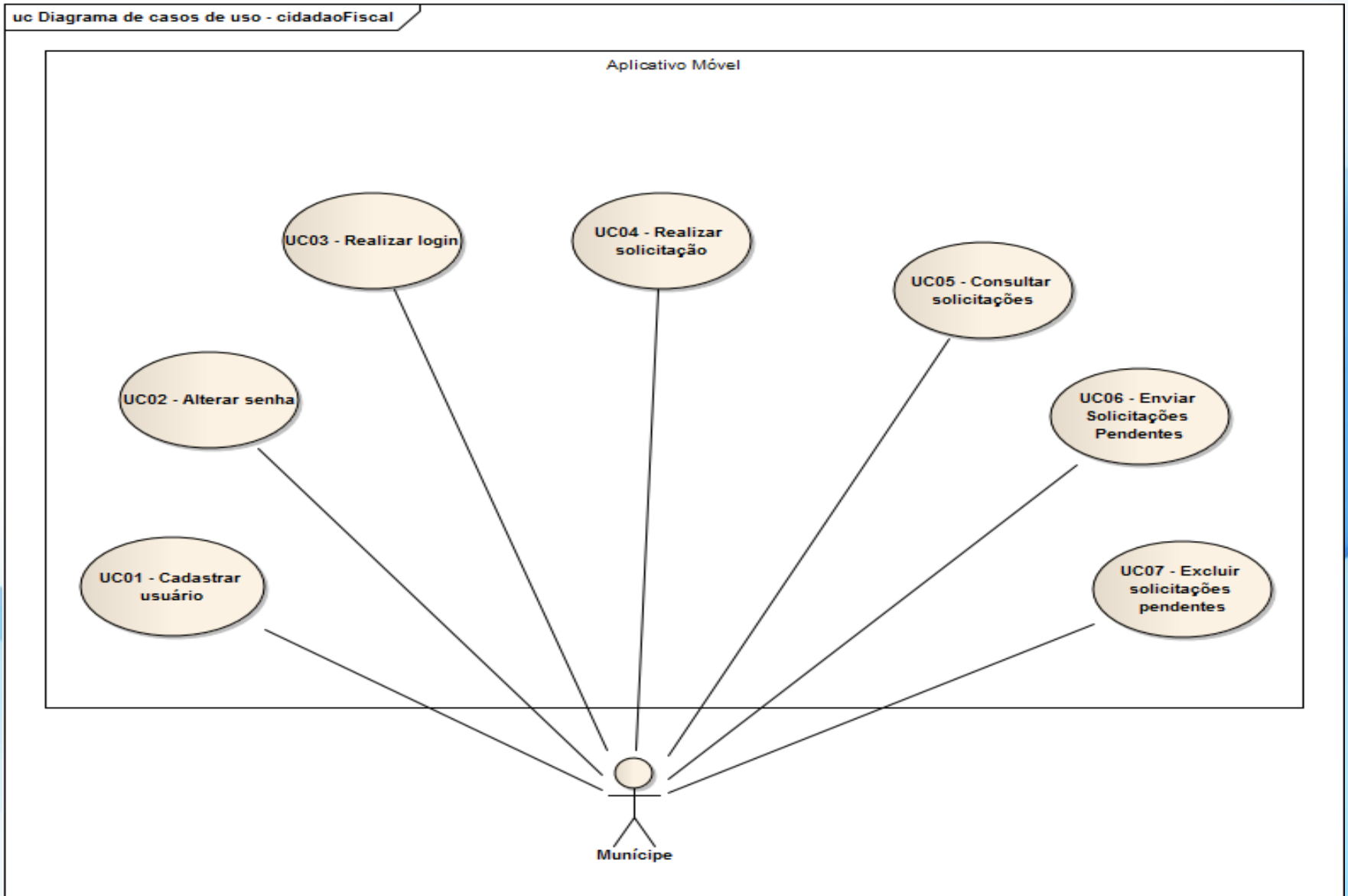
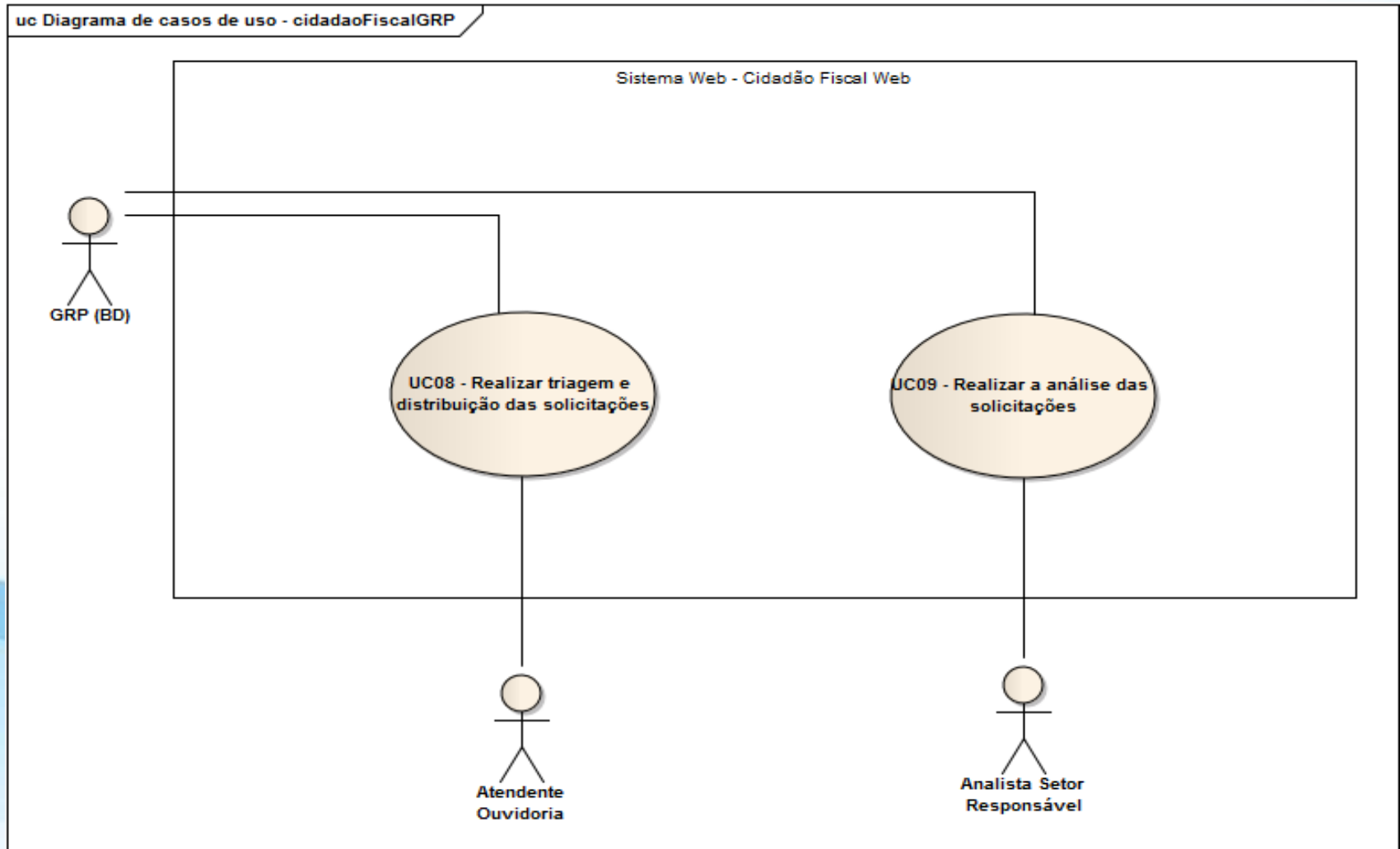
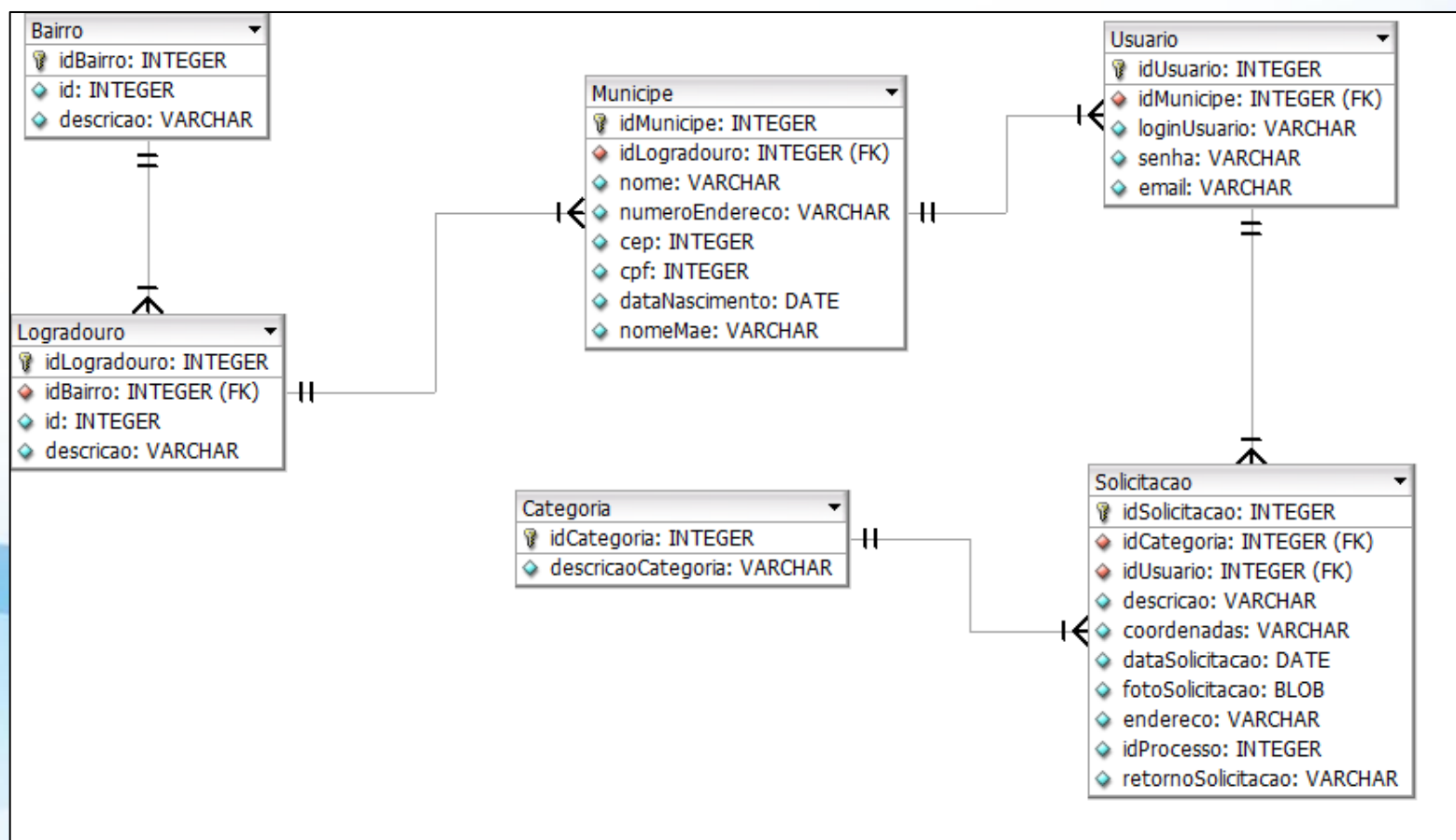


Diagrama de caso de uso – Cidadão Fiscal Web



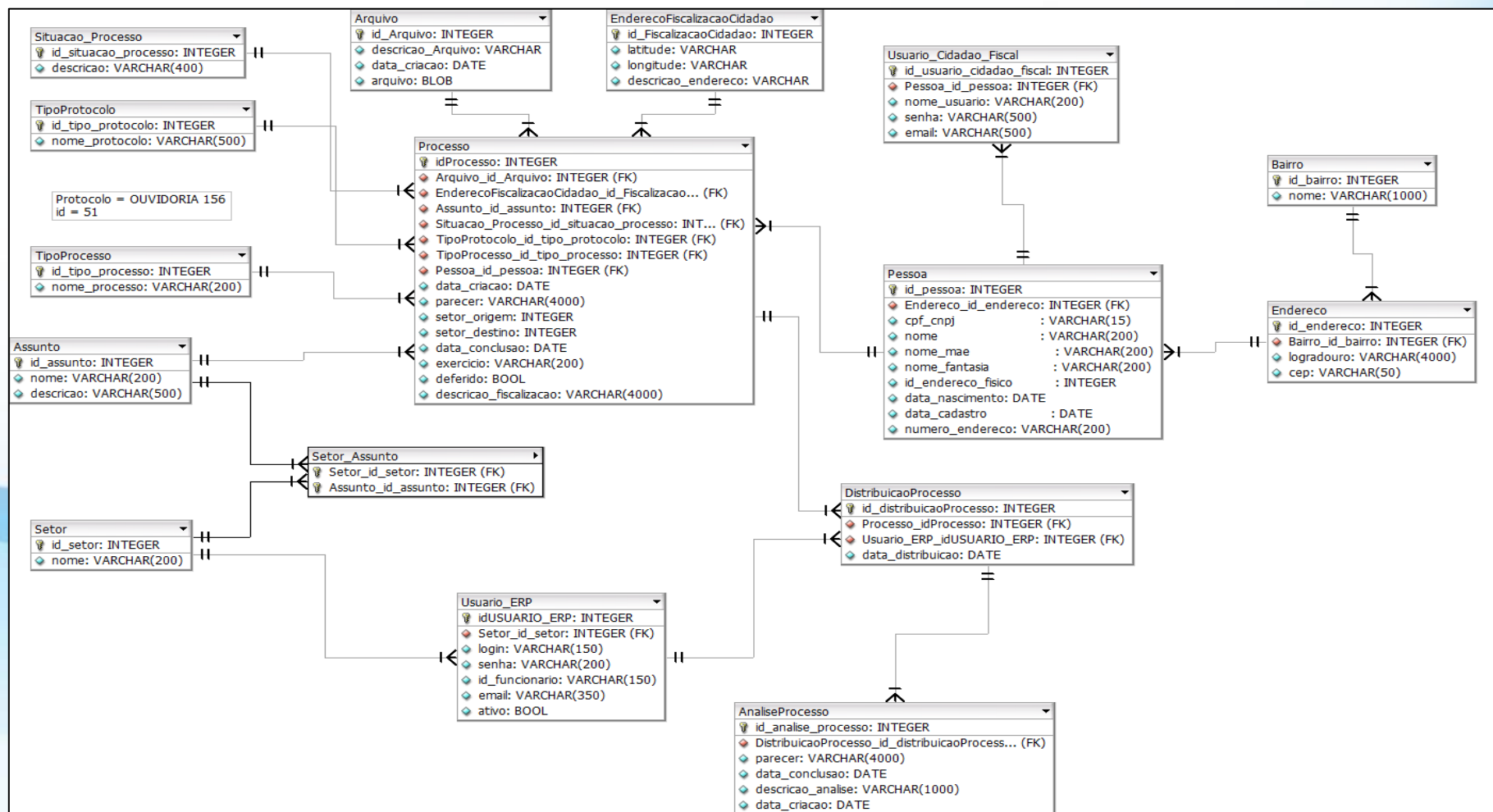
Desenvolvimento e Especificação do Aplicativo e do Sistema *Web*

Modelo de entidade e relacionamento do aplicativo Cidadão Fiscal:



Desenvolvimento e Especificação do Aplicativo e do Sistema *Web*

Modelo de entidade e relacionamento do sistema Cidadão Fiscal *Web*:



Técnicas e Ferramentas Utilizadas

- Desenvolvimento do Aplicativo:
 - *Integrated Development Environment (IDE) Eclipse* (versão Kepler) com o *plugin Android Developer Tools (ADT)*.
 - **SQLITE** – versão 2-4-5.
- Bibliotecas:
 - **KSOAP2**;
 - **Google Maps**.

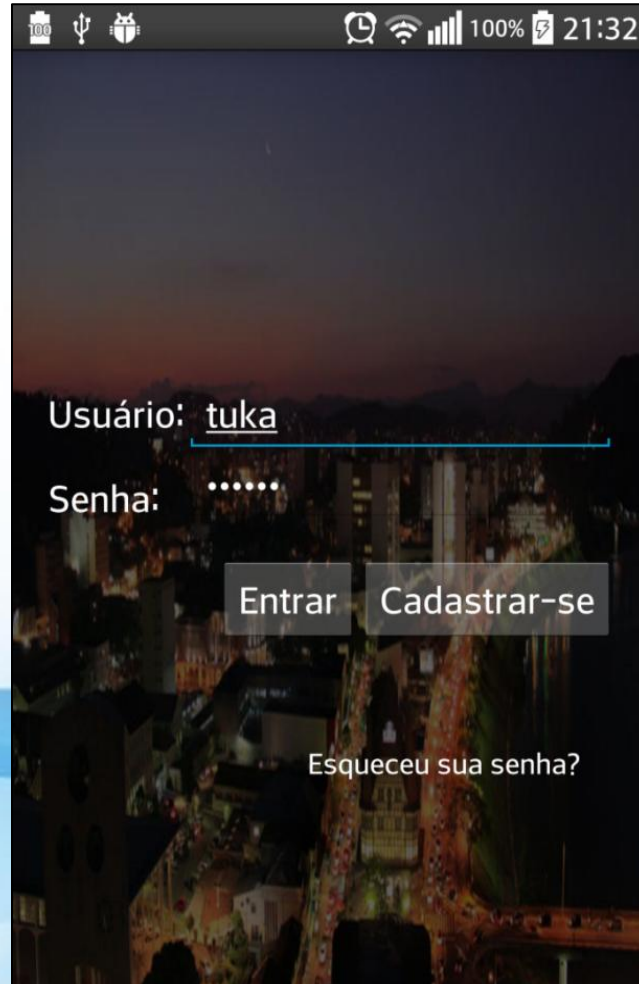


Técnicas e Ferramentas Utilizadas

- Desenvolvimento do Sistema *Web*:
 - Visual Studio 2013 para implementação do código fonte da aplicação web;
 - Banco de Dados : PL/SQL Developer – Oracle.
 - NHibernate;
 - LINQ.
 - Google Maps.
- DBDesigner para criação do modelo de entidade e relacionamento;
- Enterprise Architect para modelagem de diagramas de atividade e casos de uso.

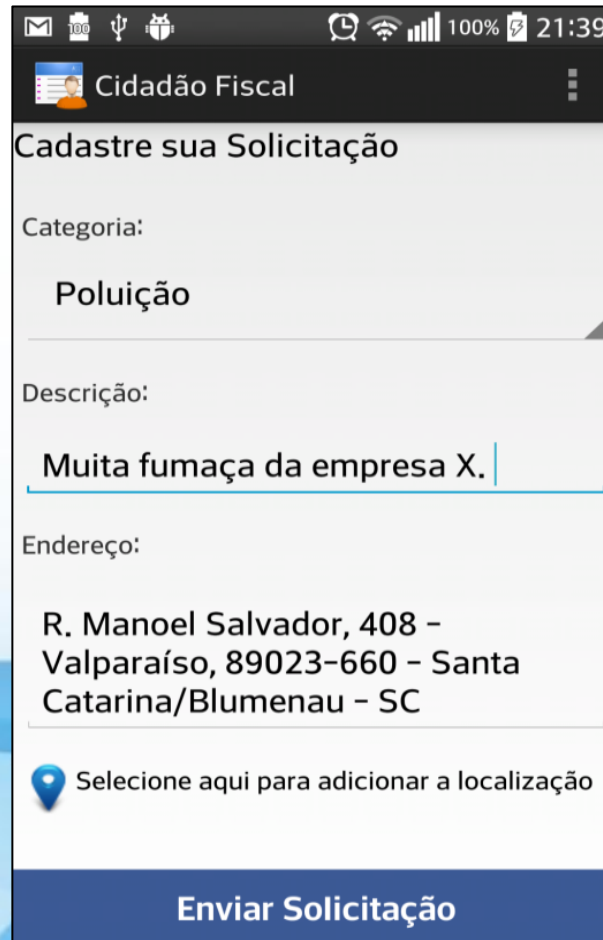
Operacionalidade

- Tela de *login* do aplicativo Cidadão Fiscal:



Operacionalidade

- Tela de cadastro da solicitação:




Cidadão Fiscal

Cadastre sua Solicitação

Categoria:
Poluição

Descrição:
Muita fumaça da empresa X.

Endereço:
R. Manoel Salvador, 408 -
Valparaíso, 89023-660 - Santa
Catarina/Blumenau - SC

 Selecione aqui para adicionar a localização

Enviar Solicitação

Operacionalidade

- Tela de *Login* do sistema *web*:



Login

localhost/cidadaoFiscalWeb/Account/Login?ReturnUrl=%2fcidadaoFiscalWeb%2fAccount%2fPrincipal.aspx

Google

Login

Início Sobre Contato

Login. A opinião do cidadão é importante para melhorarmos a qualidade dos nossos serviços.

Para mais informações, acesse [Prefeitura Municipal de Blumenau](#).

Login.

Bem-Vindo (a)!

Usuário
tuane

Senha
•••

Entrar

Operacionalidade

- Tela de triagem / distribuição das solicitações:

Deferimento da Solicitação:

Deseja deferir a solicitação?

Deferido Indeferido

Setor Responsável:

Parecer:

Copyright © 2014|Todos os direitos reservados

Operacionalidade

- Tela de análise da solicitação:

Selecione a Análise	Data de Criação	Data de Conclusão
<u>Análise - 1</u>	13/10/2014 16:15:05	10/11/2014 01:39:39

Conclusão do Processo

Deseja concluir o processo?

Concluir o Processo

Parecer Geral do Processo:

A solicitação foi resolvida, todo o lixo foi retirado da rua.

Resultados e Discussões

- Comparação com os trabalhos correlatos;
- Aplicativo e sistema *web* desenvolvidos de acordo com o requisitos e casos de uso propostos;
- Cidadão Fiscal;
- Cidadão Fiscal *Web*.

Conclusão

- Necessidade dos munícipes;
- Envio para a Prefeitura Municipal de Blumenau (PMB);
- Consulta das solicitações;
- Ajudar a população blumenauense.

Extensões

- Envio de solicitação anônima;
- Relatórios gerenciais;
- Integração com outras prefeituras;
- iOS e *Windows Phone*.

Demonstração do Aplicativo e Sistema *Web*

Cidadão Fiscal

