

Informativo

MELHORIAS E ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA E-SCI



e-SCI
BOMBEIROS

Realização



3NEURON.COM

APRESENTAÇÃO

Neste documento, a empresa **3Neuron Consultoria** em parceria com o **Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina** tem o objetivo de compartilhar as melhorias, atualizações, resultados e principais conquistas alcançadas durante o mês de Junho no sistema e-SCI. Esse documento abrange todas as áreas em que a empresa atua, incluindo atendimento ao usuário, desenvolvimento e manutenção, mapeamento de processos e fluxos, prototipagem de telas do sistema e a construção do edital pré-fábrica.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

Dentro do sistema, existe um canal chamado SAU (Serviço de Atendimento ao Usuário), que é exclusivo para os bombeiros militares. Embora esse canal não receba tantas demandas quanto o atendimento ao usuário geral, as dúvidas, sugestões e informações geradas através dele são extremamente importantes para o bom funcionamento do e-SCI como um todo.

O SAU desempenha três papéis essenciais no processo:

- Centraliza dúvidas, sugestões ou reclamações relacionadas ao e-SCI por parte dos bombeiros militares;
- Auxilia os bombeiros militares que atendem ao público externo em questões técnicas que eles não conseguiram resolver;
- Contribui para o acompanhamento do andamento do sistema.

Pensando nisso, é fundamental acompanhar a eficiência desse 'sub-sistema'. Em Junho, surgiram insights valiosos sobre o SAU, percebemos a necessidade de uma nova forma de gerenciar todas as demandas recebidas através do sistema, já que a gestão nativa do framework estava desatualizada. Para resolver esse problema, criamos uma planilha de gestão para atividades diárias. Essa planilha usa como base os processos já mapeados e permite ao time de atendimento encaminhar as demandas de forma mais ágil, seja para solucionar solicitações, dúvidas, sugestões de melhoria ou problemas relacionados ao desenvolvimento.

Agora, apresentaremos uma análise das principais métricas das solicitações do e-SCI em Junho, com o objetivo de impulsionar os esforços para o desenvolvimento do sistema e a alocação do SAU. Nesse período, foram registradas um total de 120 solicitações internas e, é importante ressaltar que houve uma queda de 17,8% em relação ao mês anterior, indicando que os esforços da equipe de desenvolvimento estão trazendo resultados positivos.

Serviço de Atendimento ao Usuário - Junho

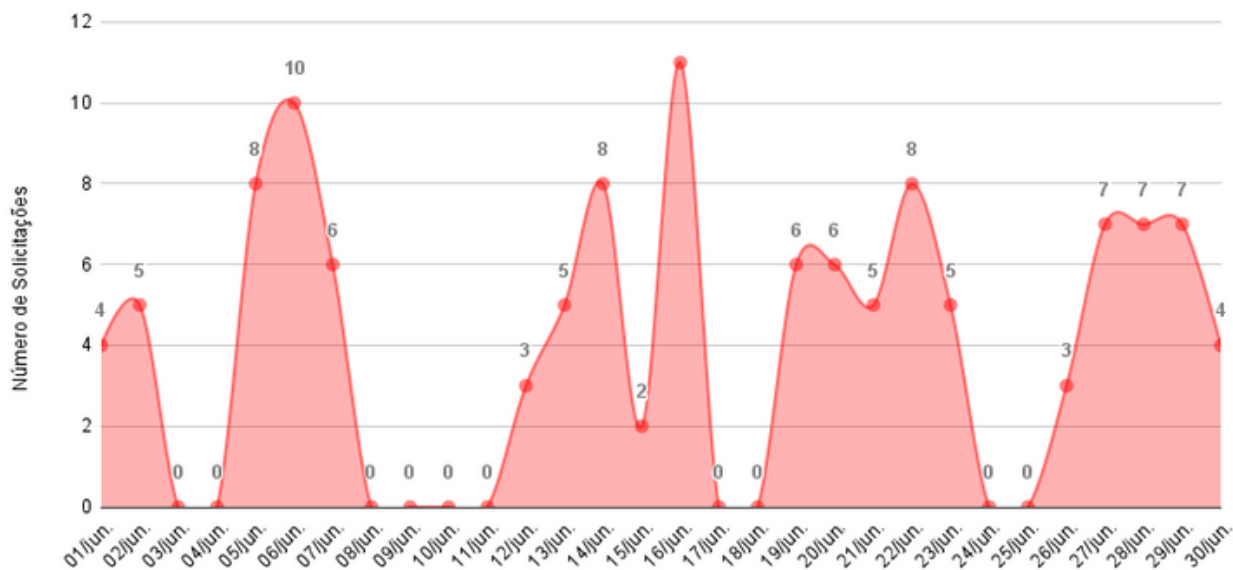


Figura 1 - Solicitações internas recebidas dentro do sistema do SAU

Ainda sobre as solicitações recebidas, é relevante destacar quais são as principais demandas provenientes dos usuários, assim, podemos identificar os pontos de maior impasse ou as áreas do sistema onde os usuários encontram maior dificuldade e problemas em seguir com os processos já existentes. Entender esses desafios nos ajuda a direcionar nossos esforços para melhorar a usabilidade e a experiência do usuário no sistema. Ao abordar essas áreas problemáticas, buscamos aprimorar a eficiência e facilitar a interação dos usuários com o sistema.

Distribuição das Solicitações pelo tipo de Processos - Junho

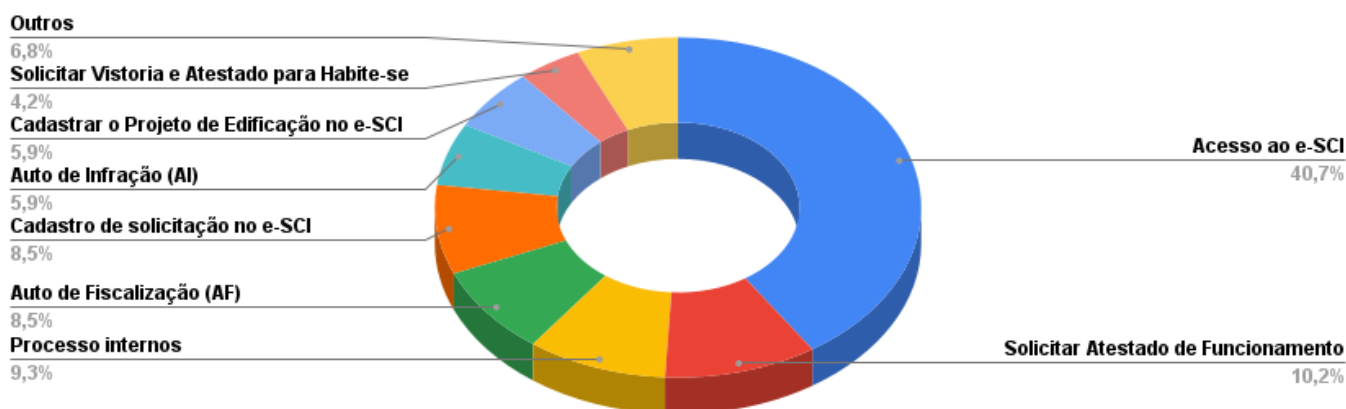


Figura 2 - Gráfico de pizza, com as principais segmentações de solicitações recebidas através do SAU

Com a análise da distribuição das solicitações por tipo de processo, podemos obter valiosos insights. Por exemplo, constatamos que 40% das solicitações estão relacionadas à dificuldade de acesso ao sistema do e-SCI, o que evidencia a necessidade de a equipe de manutenção e desenvolvimento aprimorar o software para melhorar essa questão.

É fundamental considerar que ao direcionar os esforços para o parâmetro correto e resolver o problema, seja por meio de desenvolvimento ou pela implementação de um novo processo, o tempo de atendimento de outras demandas é otimizado. Isso permite que os bombeiros militares possam responder mais rapidamente, independentemente de variações sazonais ou flutuações na demanda, garantindo um serviço mais eficiente e ágil.

SUSTENTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO: E-SCI

Atualmente, o time de desenvolvimento, orientado pelo Capitão Guilherme Cesário, está focado na sustentação do software existente, o que significa que estão encarregados de manter e melhorar o sistema em produção. Seu principal objetivo é garantir a estabilidade, confiabilidade e segurança do software. Eles lidam com correções de bugs, resolução de problemas emergenciais, implementação de melhorias de desempenho e fornecem suporte aos usuários quando surgem problemas operacionais.

Recentemente, o time do Cap. Cesário adotou uma nova solução para aprimorar a linha de desenvolvimento, gestão de projetos e fluxo de trabalho: o JIRA. Essa ferramenta de gerenciamento de projetos e acompanhamento de tarefas tornou-se essencial para o desenvolvimento do software. De fato, ainda neste ano, o time pretende lançar um novo módulo, o 'Requerimentos, Recursos e Consultas Técnicas', que será integrado definitivamente ao e-SCI atual.

O módulo mencionado já está em desenvolvimento, e o JIRA tem desempenhado um papel fundamental em agilizar o trabalho da equipe do Cap. Cesário. Através das automações e facilidades oferecidas pelo JIRA, o progresso tem sido notável, pois a plataforma proporciona uma excelente centralização e documentação das informações do projeto.

MAPEAMENTO DE PROCESSOS E FLUXOS DE TRABALHO

No que diz respeito a melhoria de processos, o time de 3Neuron Consultoria realizou uma análise minuciosa para mapear os processos e fluxos de trabalho, abrangendo os macroprocessos atendidos pelo sistema e-SCI. Dentre eles, concentraram-se especialmente nas etapas de análise de projetos, habite-se, funcionamento e autos de fiscalização.

Essa análise aprofundada possibilitou uma compreensão completa das trajetórias dos usuários e um detalhado mapeamento de todos os processos envolvidos. Com base nessas informações, diversas oportunidades de aprimoramento foram identificadas, visando criar uma visão futura do sistema e, assim, otimizar tais procedimentos.

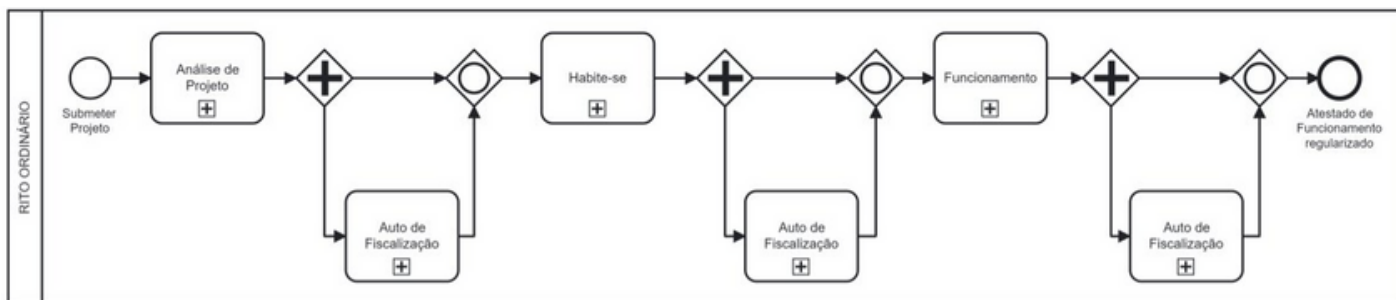


Figura 3 - Fluxo de mapeamento para as principais melhorias no e-SCI.

Após a conclusão dessa análise, promoveu-se um evento presencial no SEBRAE, em Florianópolis. O evento contou com a presença de vários gestores do e-sci, representando as diferentes partes do estado de Santa Catarina, bem como representantes de instituições como CREA, CAU, CRC, SESCON, entre outras, além de profissionais indicados pelo CBMSC.



Figura 4 - Realização do evento de apresentação de melhorias no e-SCI, SEBRAE.

A premissa do evento foi apresentar todas as questões críticas identificadas no sistema atual, bem como as propostas de melhoria. A importância de operar um sistema eficiente foi destacada em todas as etapas do processo, com um foco especial nas etapas de Análise de Projeto, Habite-se, Funcionamento e a execução do poder de polícia na etapa de Autos de Fiscalização e Infração.



Figura 5 - Gabriel Moritzen, consultor da 3Neuron, explanando as melhorias do sistema e-SCI em um contexto informativo.

Além disso, durante a apresentação, foram exibidos os protótipos visuais do novo e-SCI, desenvolvidos pela equipe interna 3NEURON. Esses protótipos oferecem uma prévia do novo design do sistema, facilitando a compreensão e permitindo que os usuários contribuam ativamente durante o processo de construção e desenvolvimento da ferramenta.



Figura 6 - Protótipo da tela inicial do novo sistema e-SCI.

CONSTRUÇÃO DO EDITAL: FÁBRICA DE SOFTWARE

Em relação à construção do edital para a contratação da fábrica de software, o processo está em andamento para a sua publicação, restando apenas a revisão da SCTI e da SEA. Os Termos de Referência (TR's), os quais, até então, haviam sido objeto de extensas discussões, dado que é por meio desses termos que se descrevem minuciosamente as características, especificações técnicas, requisitos e condições que guiarão o processo de contratação, já foram aprovados pelo CBMSC. Essa aprovação se fundamentou, não somente mas principalmente, em uma consulta pública conduzida pela própria corporação, na qual diversas fábricas de software do setor foram consultadas. Cumpre destacar que a referida consulta pública teve como propósito obter informações para estimativas, visando à contratação da fábrica de softwares.

Para os próximos passos, espera-se que até o final de agosto os órgãos mencionados concedam sua aprovação, evitando a necessidade de revisões adicionais na documentação.