



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 331

TÍTULO

MG App: mobilidade na prestação de serviços públicos no Estado de Minas Gerais

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais

CATEGORIA

Iniciativas Implementadas de Sucesso

MODALIDADE

Inovação em Processos Organizacionais

ÁREA TEMÁTICA

GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

PÚBLICO ALVO

O público do alvo do MG App é qualquer cidadão que possua um smartphone, com sistema operacional Android, IOS ou Windows Phone, e que precise se relacionar, de alguma forma, com a administração pública estadual de Minas Gerais. Entre as necessidades podem estar à utilização dos serviços disponíveis na plataforma, realização das consultas dos dados das unidades de atendimento ou enviar uma mensagem para o governo.

Segundo estatísticas retiradas da ferramenta Google Analytics, 80,39% dos usuários do MG App estão localizados no Estado de Minas Gerais, 11,30% no Rio de Janeiro e 4,55% em São Paulo. Em Minas Gerais, os usuários estão



distribuídos da seguinte forma: 40,40% dos usuários em Belo Horizonte, 3,15% em Uberlândia, 2,87% em Montes Claros, 2,77% em Governador Valadares, 1,67% em Juiz de Fora, 1,45% em Contagem, 1,18 em Ipatinga e 1,14% em Betim.

RESUMO

O MG App é um aplicativo para dispositivos móveis que visa facilitar a vida de quem precisa dos serviços do Estado de Minas Gerais. O aplicativo foi construído nas plataformas Android, IOS e Windows Phone e tem como base três pilares: serviço, informação e engajamento. A primeira versão do aplicativo foi publicada em janeiro/2016 e reúne informações sobre os medicamentos ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), serviços das concessionárias de energia, água e esgoto, serviços relacionados a veículos e condutores, emissão do Atestado de Antecedentes e consulta ao contracheque do servidor público. Além disso, o aplicativo disponibiliza informações sobre as unidades de atendimento do governo, bem como sítios e telefones úteis. O MG App possui ainda um canal de comunicação com o cidadão denominado "Fale Aqui" em que é possível registrar demandas e acompanhar as respostas dadas pelo governo. Assim, a intenção do MG App é consolidar em uma só plataforma os principais serviços estaduais.

PALAVRAS-CHAVE

Serviços Públicos; Aplicativo; m-Gov; Mobilidade

CARACTERIZAÇÃO DA SITUAÇÃO ANTERIOR

O avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC) tem reconfigurado o ambiente que vivemos. A comunicação é cada vez mais rápida, assim como seus processos cada vez mais flexíveis. A sociedade em rede, resultante desta revolução tecnológica, apresenta novas possibilidades para a coletividade e, conseqüentemente, novas demandas e oportunidades para o setor público.

Cidadãos e empresas querem acesso ao governo de forma cada vez mais rápida e facilitada. Sendo assim, a gestão pública precisa adaptar-se às tecnologias existentes para aprimorar a interação entre a sociedade e o Estado. Com este objetivo, o governo eletrônico (e-gov) vem se consolidando na prestação de serviços públicos por meio da internet.

Com o avanço da telefonia móvel, que se tornou o principal meio de acesso à internet nos domicílios dos brasileiros, em 2014, conforme Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios (Pnad), divulgada pelo Instituto Brasileira de Geografia e Estatística (IBGE) em abril de 2016, o mobile (m-Gov) trouxe uma nova perspectiva ao governo eletrônico. Apesar disso, de acordo com uma pesquisa realizada entre julho e outubro de 2015 pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br - <http://cetic.br/noticia/uso-de-tecnologias-moveis-para-a-oferta-de-informacoes-e-servicos-ainda-e-um-desafio-para-setor-publico-brasileiro-aponta-cetic-br/>), que possui a missão de monitorar a adoção das tecnologias de informação e comunicação (TIC), em particular, o acesso e uso de computador, Internet e dispositivos móveis, apenas 21% dos órgãos públicos possuem aplicativos para dispositivos móveis.



As iniciativas em desenvolvimento mobile da administração pública mineira eram de forma descentralizada. Os órgãos e entidades desenvolveram algumas aplicações independentes o que acarreta uma maior dificuldade para o cidadão, uma vez que além de procurar diversos aplicativos ele deverá conhecer a estrutura administrativa do Estado para localizar os serviços que necessita. Alguns exemplos de aplicativos que estão disponíveis de forma descentralizada e sem interconexão são do Departamento de Trânsito de Minas Gerais (DETRAN), da Delegacia Virtual, informações sobre IPVA e CEMIG. O MG App, assim, buscou agregar esses serviços em um só lugar para facilitar a localização para o cidadão.

OBJETIVOS DA INICIATIVA

O MG App é um aplicativo para dispositivos móveis que visa facilitar a vida de quem precisa dos serviços do Estado de Minas Gerais. O aplicativo foi construído nas plataformas Android, IOS e Windows Phone e tem como base três pilares: serviço, informação e engajamento.

Um dos objetivos do aplicativo MG App é garantir mobilidade e agilidade na prestação de serviços públicos estaduais, já que muitos desses serviços só eram disponibilizados em unidades presenciais, centrais de atendimento telefônico, no Portal mg.gov.br e portais específicos dos órgãos e entidades. Assim, o MG App permitiu a centralização de uma gama de serviços e informações em uma única plataforma que pode ser acessada 24 horas por dia, 7 dias por semana. Portanto, o MG App é um canal único para que o cidadão possa consultar informações referentes às unidades de atendimento do Estado e realizar diversos serviços, sem baixar outros aplicativos. Outro objetivo do MG App é permitir que o usuário tenha um relacionamento mais personalizado com o governo. Já que o usuário pode ?favoritar? os serviços que tem mais interesse para mantê-los na página inicial do MG App.

A redução de custos é outro objetivo que o MG App busca atender, já que a prestação de serviços de forma presencial e por telefone é muito mais onerosa aos cofres públicos. A iniciativa do MG App permite que atendimentos antes realizados via presencialmente e de forma telefônica sejam realizados pelo aplicativo garantindo uma economia nos custos do atendimento, além de maior praticidade ao cidadão. Destaca-se que todas as ferramentas utilizadas na construção da plataforma são gratuitas.

Atualmente, algumas Unidades de Atendimento Integrado (UAI) funcionam no modelo de Parceria Público Privada (PPP) em que o parceiro é remunerado por cada atendimento realizado. Para cada atendimento realizado na UAI o custo para o Estado é de R\$14,70. A emissão do Atestado de Antecedentes Criminais é um desses atendimentos realizados na UAI, sendo que no ano de 2015 foram realizadas 49.575 emissões de atestados de antecedentes totalizando um custo total de R\$ 728.752,50. Assim, o MG App pode contribuir para redução dessa despesa, uma vez que o cidadão poderá emitir o atestado de antecedente por meio do seu smartphone sem precisar se deslocar até a Unidade de Atendimento.

DESCRIÇÃO DA INICIATIVA

A iniciativa do MG App surgiu de uma necessidade de se ter uma canal mobile para a prestação de serviços do governo estadual. Assim, o planejamento da iniciativa iniciou-se em 2015 a partir de um grupo que envolveu



inicialmente participantes da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG) e também a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE).

Nessas discussões foi estabelecido um conjunto de ações voltadas para o atendimento ao cidadão em que se destaca um aplicativo para a prestação de serviços. Seguiu-se então ao planejamento das ações que para o desenvolvimento do projeto que envolveu as seguintes etapas:

? Definição da tecnologia: essa definição era fundamental, pois impactaria na usabilidade da plataforma bem como no espaço que ocuparia no smartphone do usuário. Assim, optou-se pela linguagem nativa de cada plataforma (IOS, Android e Windows Phone).

? Definição dos serviços: os serviços foram elencados a partir da identificação daqueles que teriam maior potencial de uso baseado em estatísticas de acesso.

? Desenvolvimento: A PRODEMGE alocou os profissionais necessários para o desenvolvimento do aplicativo e adotou uma metodologia ágil que permitia o acompanhamento semanal da evolução da plataforma.

? Testes: os testes foram realizados pela equipe da SEPLAG e também envolveu cidadãos. Isso permitiu que antes de ser lançada a plataforma pudesse ser adequada para melhor atender às necessidades dos cidadãos.

Por fim em 06 de Janeiro de 2016, foi lançado o aplicativo MG App, com o objetivo de facilitar a vida de quem precisa dos serviços da administração pública do Estado de Minas Gerais. O aplicativo foi construído nas plataformas Android, IOS e Windows Phone. O MG App foi desenvolvido com base em três pilares: serviço, informação e engajamento.

No MG App são disponibilizados os seguintes serviços para os cidadãos e servidores:

- ? Água e esgoto ? COPASA
- o Certidão Negativa de Débitos
- o Contas Pagas
- o Histórico de Consumo
- o Segunda Via de Conta
- ? Consulta a medicamentos disponibilizados nas farmácias estaduais
- ? Emissão de atestado de antecedentes criminais
- ? Energia ? CEMIG
- o Segunda Via de Conta
- o Histórico de Faturamento
- o Código de Pagamento
- o Informar Leitura
- ? Veículos e Condutores
- o Situação do veículo
- o Consulta IPVA
- o Motivo de não licenciamento
- o Situação da CNH
- o Pontuação do condutor
- o Processo administrativo de trânsito
- o Recursos do Jari
- o Defesas de autuação
- ? Consulta a contracheque do servidor público estadual



O MG App disponibiliza as seguintes informações úteis para os cidadãos:

- ? Consulta geolocalizada das unidades de atendimento
 - o Delegacias
 - o Escolas estaduais
 - o Farmácias Regionais
 - o Hemominas
 - o Minas Fácil
 - o Sine
 - o UAI/PSIU com consulta ao tempo de atendimento dos principais serviços
 - o Unidades de Saúde
- ? Telefones e sites úteis
- ? Aplicativos úteis

Na área de engajamento, o MG App disponibiliza as seguintes funcionalidades:

? Fale Aqui ? canal por meio do qual podem ser enviadas dúvidas, reclamações e solicitações para o Governo de Minas Gerais. Essas mensagens recebem um número de protocolo e tem um prazo de resposta de até dois dias úteis. Na plataforma o cidadão tem acesso a todas as mensagens enviadas permitindo o acompanhamento do seu trâmite de forma on-line.

? Avaliação das unidades de atendimento do Governo do Estado de Minas Gerais com a possibilidade de inserir um comentário, fotos e avaliar critérios como: tempo de espera para atendimento; limpeza, conservação e infraestrutura; solução do seu problema e satisfação com o atendimento recebido.

Destaca-se que um aplicativo nos moldes do MG App pode ser replicado por qualquer outra administração pública. O fator chave para o desenvolvimento de um aplicativo centralizador de serviços e informações é a negociação com os órgãos e entidades para o repasse de bancos de dados e serviços. Outro fator que contribui para a capacidade de multiplicação da iniciativa é que todas as ferramentas utilizadas na construção da plataforma são gratuitas.

O MG App traz como inovação a possibilidade de realizar um cadastro prévio dos dados do usuário para agilizar as consultas, como os dados de veículos, condutores, de clientes da COPASA e CEMIG. Assim, com o cadastro preenchido não é preciso digitar as informações cada vez que for realizar uma consulta, otimizando a prestação de serviço. No aplicativo desenvolvido pelo Departamento de Trânsito de Minas Gerais (DETRAN), por exemplo, a cada nova consulta é preciso informar os dados do veículo ou condutor. Inclusive esse fato é uma crítica recorrente nos comentários na página de download do aplicativo (<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.prodemge>).

Outra funcionalidade de destaque do aplicativo que não foi identificada em outros apps estaduais, foi a promoção de um relacionamento mais personalizado como cidadão. O usuário pode ?favoritar? os serviços que tem mais interesse para mantê-los na página inicial do MG App o que agiliza o acesso. A disponibilização do aplicativo nas três plataformas demonstra uma característica de universalidade da iniciativa, já que não exclui nenhum usuário de sua utilização. Outra prática que modificou uma existente foi a disponibilização do contracheque do servidor público estadual com um dia de antecedência em relação ao Portal do Servidor disponível no primeiro dia útil do mês subsequente.



Assim a iniciativa do desenvolvimento do MG App se mostrou inovadora e alinhada com a crescente demanda da sociedade por uma interação mais fácil e "a qualquer hora" com o governo. A proposta de ser um canal único de referência aproxima o governo dos cidadãos, uma vez que consolida telefones e sítios úteis, permite a consulta às unidades de atendimento do Estado, torna o acesso aos serviços mais rápido e fácil na palma da sua mão e não é preciso baixar outros aplicativos para ter os serviços ofertados.

HOUVE A REALIZAÇÃO DE PARCERIAS

Sim

DETALHE COMO FORAM FEITAS AS PARCERIAS

O aplicativo foi desenvolvido em uma parceria entre a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG) e a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE).

Além disso, foram realizadas parcerias com os órgãos que possuem serviços disponíveis no aplicativo, como a Polícia Civil, Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA), Secretaria de Estado de Saúde (SES), Companhia Energética de Minas Gerais (CEMIG) e Departamento de Trânsito de Minas Gerais (DETRAN).

O MG App consome webservice de um barramento de serviços que possui a função de centralizar e unificar a comunicação com os serviços dos parceiros. A intenção é ampliar cada vez o número de parceiros e conseqüentemente o número de serviços ofertados via MG App.

RECURSOS UTILIZADOS

RECURSOS HUMANOS

Considerando que o MG App é composto por quatro projetos de software (aplicativo para Android, IOS, Windows Phone e um barramento centralizador de serviços) foi necessário mobilizar quatro equipes de desenvolvimento. Três equipes envolvidas no desenvolvimento do aplicativo nas 3 plataformas (Android, IOS, Windows Phone) e uma equipe para desenvolver um barramento de serviços.

Todos os recursos humanos são funcionários da PRODEMGE. A equipe foi formada conforme detalhamento abaixo.

1. Android: 5 recursos
2. IOS: 2 recursos
3. Windows Phone: 2 recursos
4. Barramento de serviços: 2 recursos



RECURSOS FINANCEIROS

Não foi necessária a contratação/aquisição de recursos humanos e materiais além dos que já estão disponíveis na PRODEMGE. Assim, não foi necessário nenhum recurso financeiro extra PRODEMGE.

RECURSOS MATERIAIS

Para desenvolver os quatro projetos (três aplicativos e um barramento de serviços) foi necessário o uso de computadores, tablets e smartphones. Todos esses recursos já faziam parte do patrimônio da PRODEMGE.

RECURSOS TECNOLÓGICOS

Para desenvolver os aplicativos, foram utilizadas as melhores práticas e ferramentas de construção de software. Todas as tecnologias utilizadas são ferramentas padrão para cada plataforma de smartphones e são de prática comum no desenvolvimento de aplicativos. Com isso, foi vantajoso para o projeto escolher essas ferramentas devido à padronização, reaproveitamento de código e, conseqüentemente, agilidade na manutenção. Todas essas ferramentas possuem licença free e estão listadas abaixo:

- ? Android: IDE Android Studio e linguagem Java
- ? IOS: IDE Xcode e linguagem Swift
- ? Windows Phone: IDE Visual Studio e linguagem C#

CUSTO DE IMPLEMENTAÇÃO/MANUTENÇÃO DA INICIATIVA

A PRODEMGE mantém uma equipe focada na manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades do MG App. Cada parceiro que disponibilizou serviços no MG App precisou montar sua própria estrutura, visando manter a disponibilidade dos serviços.

OBSTÁCULOS IDENTIFICADOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA

Para a implantação da iniciativa foi necessária à articulação de todos os órgãos prestadores de serviços que iriam fazer parte do MG App. Assim, o primeiro obstáculo a ser superado era o convencimento de que a iniciativa era viável e que também traria mais facilidades aos cidadãos. E ainda o fato de que órgão como DETRAN e CEMIG já tinham aplicativos próprios e assim poderiam ter resistência na implantação de um novo aplicativo com os seus serviços.

Durante a implantação da solução houve a necessidade de migração das plataformas da CEMIG de prestação de



serviços fazendo com que houvesse a necessidade de planejamento para adequação a essa necessidade.

A pesquisa realizada também demonstrou uma série de desafios a ser superada como a escolha adequada do nome, a melhor forma de divulgação do canal e também como fazer a escolha correta dos serviços que melhor atenderiam a necessidade dos cidadãos.

Outro obstáculo também foi a escolha da tecnologia a ser usada no desenvolvimento da plataforma. Isso porque essa escolha impacta diretamente nas questões de usabilidade da solução bem como na sua performance. Além disso, havia a necessidade dos órgãos adaptarem seus serviços para que eles pudessem conversar com a plataforma do MG App o que levou a necessidade de se buscar a melhor forma de construir essas integrações.

SOLUÇÕES ADOTADAS PARA A SUPERAÇÃO DOS PRINCIPAIS OBSTÁCULOS IDENTIFICADOS

Em relação à viabilidade da iniciativa e participação dos órgãos houve um processo de discussão com todos os participantes e conseguiu-se o engajamento dessas instituições. Identificou-se que iniciativa seria exitosa trazendo em um único aplicativo uma carteira de serviços do Governo de Minas Gerais.

Para a questão da melhor estratégia de implantação do aplicativo e serviços escolhidos foi resolvido usando-se dados de acessos dos serviços, identificação de serviços com o maior grau de resolutividade por meios eletrônicos e também pesquisa de opinião que permitiu elencar os serviços que eram estratégicos para alavancar o uso do aplicativo.

Para implantar a solução de serviços da CEMIG houve a migração da plataforma tecnológica de prestação dos serviços. Isso exigiu um planejamento que permitiu que o projeto fosse readequado de forma a não prejudicar os prazos. Assim, foram sendo desenvolvidas outras atividades no projeto para que o prazo final não fosse comprometido.

Um dos objetivos do MG App é que seja uma plataforma de prestação de serviços rápida e que permita atender às necessidades dos cidadãos que buscam na prestação de serviços. Assim, foi realizada uma pesquisa que apontou uma série de desafios a serem superados.

O primeiro foi o nome a ser usado pelo aplicativo. Assim, o nome deveria refletir do que se tratava a iniciativa bem como a identificação que era um canal de prestação de serviços do Governo de Minas Gerais. Isso exigiu um processo de escolha que foi sendo construído ao longo do desenvolvimento da plataforma e chegou-se ao nome MG App. Esse nome foi escolhido devido à sua facilidade memorização, identificação clara de que se refere à Minas Gerais e também que é um aplicativo.

A forma de divulgação do canal deveria alcançar o público alvo de uma forma clara e objetiva. Assim, foram usadas notícias na mídia, divulgação por meio de redes sociais além de cartazes afixados nas Unidades de Atendimento Integrado ?UAI o que permitiu que o aplicativo fosse amplamente divulgado.

Em relação à escolha dos serviços foi um grande desafio a ser vencido e também importante, pois é o que determinaria o sucesso da plataforma. Essa escolha foi apoiada pela pesquisa de opinião realizada com os cidadãos. Os resultados foram bem enfáticos ao apontarem que era uma iniciativa que era importante na visão do cidadão. Além disso, os



serviços a serem implementados deveriam refletir o que o cidadão esperava do aplicativo: facilidade na prestação dos serviços, contato direto com o governo, resposta às suas demandas, um canal para acompanhamento da ação governamental e mobilidade.

Assim, a escolha dos serviços foi pautada nessas necessidades. O primeiro ponto a ser destacar a esse respeito é que o planejamento da plataforma reflete esses pontos uma vez que ele é extremamente interativo. Ou seja, aquilo que é apontado como necessidade é levado em consideração e planejado para ser lançado em uma versão do aplicativo. Ou seja, o aplicativo acompanha as principais necessidades ao longo do tempo permitindo que reflita o que é mais importante para os cidadãos.

O contato direto com o governo foi refletido por meio do Fale Aqui para envio de dúvidas e mensagens ao governo. Essas mensagens são respondidas em até dois dias úteis conforme resolução da SEPLAG.

A escolha da tecnologia a ser usada impactaria diretamente na forma de interação dos cidadãos com o aplicativo. Esse desafio seria encontrar qual tecnologia seria a mais adequada para termos um aplicativo leve, com alta performance e também que não ocupe muito espaço no smartphone pois isso poderia inviabilizar o uso da plataforma.

Assim, a escolha foi por desenvolver na linguagem específica de cada plataforma (IOS, Android e Windows Phone) isso porque os usuários já estão habituados à forma como os aplicativos de cada plataforma se comportam. Além disso, usando-se as tecnologias de cada plataforma faz com que o aplicativo seja menor facilitando o download nas lojas.

RESULTADOS ALCANÇADOS

Atualmente (dados referentes até a data de 25/07/2016) o aplicativo conta com 72.543 downloads somando as três plataformas: Android, IOS e Windows Phone. A maior parte dos downloads é oriunda da plataforma Android que conta com 81,72% desse total. Além disso, essa plataforma conta com 538 avaliações e nota de avaliação de 4,4 num total de 5. 83,82% das avaliações da loja deram 4 ou 5 estrelas para o aplicativo. No arquivo anexado na inscrição constam exemplos de comentários recebidos na loja.

Já a plataforma IOS conta com 14,05% dos downloads, com 22 avaliações e nota de avaliação de 3,5 num total de 5. A plataforma do Windows é a que apresenta o índice menor de utilização, com 4,23% dos downloads totais. A maioria dos aplicativos é desenvolvida para essa plataforma excluindo uma parcela da população. O MG App foi destaque em uma das matérias do site Windows Team que relatou como mais um excelente aplicativo para mineiros usuários do Windows Phone (<https://www.windowsteam.com.br/mg-app-e-mais-um-excelente-aplicativos-para-mineiros-usuarios-do-windows-phone/>).

O aplicativo MG App obteve grande repercussão na mídia desde o seu lançamento e a disponibilização de novas funcionalidades. O lançamento que ocorreu em evento com a presença do Governador teve cobertura de jornais de grande circulação no Estado:

?

http://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2016/01/06/interna_gerais,722488/governo-lanca-aplicativo-que-reune-servi



cos-publicos-de-minas-gerais.shtml

? <http://www.otempo.com.br/cidades/estado-lança-aplicativo-que-reúne-serviços-públicos-1.1207731>

? <http://hojeemdia.com.br/horizontes/governo-lança-aplicativo-que-reúne-serviços-públicos-do-estado-1.350554>

O lançamento da funcionalidade de ?Consulta ao IPVA? também foi noticiado:

?

http://www.em.com.br/app/noticia/gerais/2016/02/03/interna_gerais,731193/consulta-sobre-ipva-podera-ser-feita-pelo-celular.shtml

A inclusão da possibilidade de consulta aos medicamentos disponibilizados, uma demanda recorrente dos cidadãos mineiros, também foi pauta dos noticiários:

?

<http://hojeemdia.com.br/horizontes/aplicativo-ajudará-usuários-do-sus-a-buscar-remédios-1.374857/mg-app-1.374858>

? <http://www.otempo.com.br/cidades/aplicativo-permite-consultar-medicamentos-disponíveis-pelo-sus-1.1277138>

A emissão do atestado de antecedentes criminais também teve destaque na mídia:

? <http://hojeemdia.com.br/horizontes/postos-uais-agora-emitem-atestado-de-antecedentes-criminais-1.399347>

E mais recentemente foi publicada uma matéria demonstrando a relevância dos aplicativos para a prestação de serviços para os cidadãos e o MG App foi listado na reportagem:

? <http://www.otempo.com.br/capa/economia/serviços-públicos-via-apps-facilitam-o-acesso-do-cidadão-1.1338263>

Dessa forma, percebe-se a relevância do MG App, visto sua ampla divulgação na mídia e o número de downloads no período de 6 meses.

MECANISMOS E MÉTODOS DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

O monitoramento do MG App é realizado por meio dos dados gerados nas lojas que disponibilizam o aplicativo para download, bem como em duas ferramentas específicas de estatísticas: Google Analytics e o Facebook Analytics. Os usuários também utilizam o canal Fale Aqui disponível no aplicativo para enviar as suas dúvidas, críticas e sugestões sobre o app.

Nas lojas das plataformas os usuários tem a oportunidade de postar os seus comentários e realizar a avaliação dos aplicativos. Todos os comentários dos usuários das plataformas Android e Windows Phone são respondidos diariamente, inclusive as críticas. Destaca-se que a plataforma IOS não possui a funcionalidade de responder comentários dos usuários. Nos casos de erros e problemas relatados pelos usuários é informado um email para que o cidadão faça o contato. As sugestões recebidas nos comentários das lojas e nos emails enviados pelos usuários são organizadas em um banco de dados para que possam orientar as futuras atualizações do aplicativo.



As ferramentas Google Analytics e o Facebook Analytics oferecem uma gama de estatísticas que auxiliam no monitoramento do aplicativo. Essas ferramentas oferecem dados do número de usuários, faixa etária, localização, serviços mais acessados, acompanhamento diário dos acessos ao MG App.

Semanalmente é realizada uma reunião de acompanhamento entre a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG) e a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais (PRODEMGE) para verificar o desempenho do aplicativo no MG App e dar encaminhamentos para o desenvolvimento de melhorias. O acompanhamento recorrente é um fator chave para o sucesso do aplicativo, já que assim os problemas encontrados são resolvidos rapidamente. A previsão é que até o final do ano sejam lançadas mais três versões do MG App englobando os funcionalidades/serviços: Boletim de ocorrência de acidente de trânsito sem vítima, agendamento de serviços prestados em unidades presenciais e notificação de multas de trânsito e renovação de Carteira Nacional de Habilitação.

| |
|-----------------------------------|
| Data de entrega no Sistema |
|-----------------------------------|

28/07/2016 13:57:11