

Aluno: Flávio Augusto Soares Graça

PUC-Rio Digital

**UX Experiência do Usuário e Interação Humano-
Computador**

Sprint: Pesquisa com Usuários

UX Research

Sistema de Inspeção Municipal de Alimentos

26-09-2024

Sumário

<i>Aluno: Flávio Augusto Soares Graça</i>	1
<i>Sprint: Pesquisa com Usuários</i> 24-09-2024	1
<i>UX Research - Sistema de Inspeção Municipal de Alimentos</i>	1
Descrição do Sistema Escolhido Introdução	3
<i>Definição dos papéis de potenciais usuários</i>	3
1. Administrador -Gestor	3
2. Responsável técnico de estabelecimentos na área de alimentos.....	4
<i>Roteiro Preliminar de Entrevista - Piloto</i>	5
<i>Condução e análise de uma entrevista-piloto</i>	8
<i>Análise Descritiva do Roteiro Preliminar de Entrevista</i>	9
<i>Roteiro Definitivo de Entrevista – Administrador 1</i>	11
<i>Roteiro Definitivo de Entrevista Administrador 2</i>	16
Roteiro Definitivo de Entrevista	21
Roteiro Definitivo de Entrevista	24
<i>Análise das Entrevistas</i>	27
1. Papel do Administradores/Gestores	27
• Inspeção e fiscalização	27
• Registro de rotulagens	27
2. Papel do Administradores/Gestores	28
3. Conclusões	28
<i>Mapa de Empatia</i>	29
<i>Personas</i>	30
<i>Anexos:</i>	32
1. Termos de Consentimento assinados.....	32

Descrição do Sistema Escolhido Introdução

Para realização deste MVP foi escolhido o sistema web de domínio de aplicação voltado para a saúde pública e formalização de estabelecimentos voltados a produção e comercialização de alimentos. O tema envolve ainda os conceitos de desburocratização e otimização processo de trabalho. O sistema foi desenvolvido com a linguagem de programação C#, na plataforma de desenvolvimento Asp.NET Web Forms com ORM Nhibernate Fluent, data base SQL Server e navegador sistema multibrowser que permite a utilização em PC, Tablet e Smartphone.

O sistema permite o licenciamento de estabelecimentos voltados a produção, fracionamento e comercialização de alimentos de origem animal no âmbito do município. O processo ocorre através do envio de documentos via sistema pelo requerente, O sistema possui o cadastro de todos os estabelecimentos licenciados no município e disponibiliza o registro das ocorrências verificadas durante as inspeções para que se crie um banco de informações com histórico dos estabelecimentos inspecionados.

Definição dos papéis de potenciais usuários

Quanto a execução das entrevistas e obtenção das respostas mais relevantes para a pesquisa foram elencados dois papéis de potenciais usuários descritos a seguir:

1. Administrador -Gestor

Os entrevistados para este papel são essencialmente servidores públicos e gestores do sistema. São os indivíduos caracterizados como usuários internos, são capazes de influenciar nas mudanças evolutivas que vierem a seguir. São pessoas que conhecem os processos de trabalho e por consequência sabem o que o sistema trouxe de efetividade e eficácia e quais as suas carências em termos de funcionalidades.

2. Responsável técnico de estabelecimentos na área de alimentos

Os elencados para este grupo são representantes legais dos donos dos estabelecimentos no que tange as atividades voltadas ao licenciamento e ao cumprimento das normas e adequações sanitárias de acordo com a legislação vigente. São usuários externos que utilizam o sistema frequentemente de forma indireta. Já que orientam seus clientes sob a melhor forma de produzir e inserir os documentos necessários durante o processo. Poderíamos escolher os próprios administradores ou mesmo da contabilidade dos estabelecimentos. Porém, os profissionais foram escolhidos por terem uma visão mais técnica e direcionada ao processo de trabalho e porque, certamente seriam consultados sobre como responder as perguntas.

Devido às limitações de tempo para execução do trabalho foram escolhidos dois indivíduos de cada papel. Sabemos que este número seria considerado insuficiente caso o trabalho estivesse sendo realizado com objetivos reais de se chegar a conclusões definitivas e fidedígnas, porém acredita-se que diante do conhecimento técnico dos entrevistados, da sua experiência tanto profissionais como usuários do sistema deve-se obter uma massa significativa de dados. O acréscimo de entrevistados em ambos os papéis serviria em grande parte para consolidar as informações e até mesmo engrandecer a experiência do entrevistador sobre o tema em questão.

Roteiro Preliminar de Entrevista - Piloto

Nome	Entrevistado 1 – Papel = Administrador do Sistema		
Perfil	Gestor da Administração	Tempo de Entrevista:	Início:20:00
Cargo	Gerente de Fiscalização		Fim: 20:42
Data	17-09-2024		

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

1. Qual a sua formação profissional?

2. Doutorado em Ciência de Alimentos pelo Instituto de Química, Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ. Mestrado em Ciência de Alimentos pelo Instituto de Química, Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ. Graduada em Medicina Veterinária pela Universidade Estácio de Sá, UNESA, Rio de Janeiro. Especialização em Gestão da Qualidade, Higiene e Tecnologia de Produtos de Origem Animal pela Faculdade Educamais, UNIMAIS, Brasil, Especialização em Ciência dos Medicamentos e Alimentos -Faculdade de Farmácia, Universidade Federal Fluminense, UFF, Niterói, Brasil

3. Qual o cargo e áreas que você atua ou atuou no serviço de inspeção municipal?

Na gestão como gerente do serviço inspeção municipal e como auditora fiscal durante 4 anos

4. A quantos anos você atua nesta área profissional e faz quantos anos que você administra o sistema de inspeção agropecuária?

Venho atuando nos últimos 18 anos como profissional da área de segurança sanitária de alimentos. Porém só em 2020 quando ingressei no serviço municipal, tive acesso ao sistema informatizado de vigilância sanitária. Primeiro como Auditora fiscal e depois como Gerente do Serviço de Inspeção Municipal e posteriormente com Auditora novamente.

5. Quais as ações foram implementadas nele?

Quando assumi o cargo o sistema já era usado para o licenciamento sanitário dos serviços e comércios do município e, durante o período que ingressei, ele foi

adaptado para o licenciamento do Serviço de Inspeção Municipal. Desta forma é possível, de posse do CPF do Administrador e CNPJ do estabelecimento, acessar o sistema e requerer o Licenciamento para obtenção do selo de Inspeção Municipal. Após o início do processo o requerente pode, através do sistema, obter informações sobre quais documentos precisam ser anexados ao sistema, assinar eletronicamente o termo de responsabilidade sobre as informações fornecidas e sobre a responsabilidade legal quanto ao cumprimento das regras sanitárias, acompanhar o andamento da emissão da licença, anexar os documentos solicitados, informar a área construída da instalação, emitir e pagar o boleto bancário da taxa de inspeção e imprimir a Licença. Isso tudo visando o ponto de vista do requerente. Já para nós auditores fiscais o sistema fornece o cadastro do estabelecimento com todos os dados atualizados anualmente pelo próprio requerente, o histórico de autuações e ocorrências com o estabelecimento além de informar se está em atraso com o pagamento e emissão do licenciamento anual. Já no que tange a inspeção propriamente dita do estabelecimento, o sistema não resolve plenamente o trabalho. E ainda gera um retrabalho para os fiscais. São inúmeros termos manuscritos lavrados durante a inspeção que precisam ser digitados e digitalizados no retorno das atividades externas. Isto aborrece extremamente os fiscais e compromete a produtividade já que diminui o número de estabelecimentos por dia de trabalho. Outro ponto que os requerentes reclamam muito é sobre o registro dos rótulos dos produtos que serão comercializados. Hoje tudo é feito de forma física e presencial. O sistema não possui esta funcionalidade obrigando os requerentes a comparecerem ao órgão e dar entrada com toda a extensa documentação impressa e em um pen drive, o que eu pessoalmente acho inacreditável nos dias de hoje. Posteriormente os documentos são analisados por um técnico nosso e caso caiam em exigência ou tenha que ser refeitos o requerente é comunicado por e-mail. Caso sejam deferidos o requerente recebe apenas as guias por e-mail para pagamento sem qualquer aviso se foi deferido ou não e tem que ficar procurando no Diário Oficial do Município o deferimento do processo. Para mim isto é surreal nos dias de hoje.

6. Como era realizada esta atividade antes do desenvolvimento do sistema?

O Licenciamento era requerido presencialmente por meio de formulário e o requerente aguardava a visita da vigilância que caso descesse ok aprovava o licenciamento, porém este processo geralmente não ocorria em uma só visita e havia processos que levavam de 3 a 5 anos para que o requerente obtivesse a sua licença. Além disso, as guias normalmente eram pagas em atraso já que o requerente não visualiza nenhum benefício no pagamento da guia pois não estava vinculada a obtenção da licença. Eram atividades paralelas.

7. Houve resistência por parte dos funcionários no início da utilização do sistema?

Quando ingressei já havia o sistema. Tentativa de organizar teve resistência. Dá trabalho. Tentou-se com planilhas, mas não foi a frente.

8. O que você mais gosta no sistema?

A possibilidade de buscar um estabelecimento e puxar o histórico sem ter que procurar manualmente.

9. O que você menos gosta no sistema?

O retrabalho que consiste em preencher formulários físicos e depois digitar de novo e descrever os itens.

10. Que outras atividades são realizadas pelo sistema?

O sistema também realiza prorrogação de prazo de intimação por até 180 dias.

11. Por que a manutenção evolutiva do sistema foi interrompida?

Barreira burocráticas, legais e financeiras, escutam pouco os usuários o usuário.

12. Faça seus comentários finais de forma livre

Acho que tudo foi dito.

Condução e análise de uma entrevista-piloto

Com base nas respostas obtidas durante a entrevista piloto realizada em 17 de setembro de 2024 foi possível obter parâmetros para o melhor delineamento das entrevistas definitivas a serem realizadas.

Obs. Devido ao tempo restrito para execução do MVP optou-se por avaliar apenas a entrevista preliminar para um dos três papéis a serem avaliados. Acredito que para um trabalho com maior disponibilidade de tempo e recursos deveria se optar por realizar uma entrevista preliminar para cada perfil.

Análise comentada dos principais pontos verificados:

1. Tempo estimado para a entrevista
2. Perfil escolhido do entrevistado
3. Perguntas com resposta mais fechadas
4. Perguntas com respostas mais abertas
5. Confiança do entrevistado quanto ao processo e a equipe

Análise Descritiva do Roteiro Preliminar de Entrevista

Nome	Entrevistado 1 – Papel Administrador do Sistema		
Perfil	Gestor da Administração	Tempo de Entrevista:	Início:20:00
Cargo	Gerente de Fiscalização		Fim: 20:42
Data	17-09-2024		

1. Tempo de entrevista?

O tempo de 42 minutos de entrevista foi suficiente para obtenção dos dados. Seria possível fazer até em menor tempo se as perguntas fossem definidas. Mas, como optamos pelo modelo semiestruturado, o tempo gasto para a adaptação das perguntas de acordo com o andamento e a inclusão de novas perguntas influenciam.

2. A pessoa entrevistada possuía conhecimento sobre o tema?

Sim. A escolha do entrevistado foi assertiva haja vista a quantidade de informações obtidas em curto espaço de tempo.

3. As perguntas influenciaram o entrevistado de alguma forma?

Não percebi que isto tenha ocorrido. O entrevistado já havia se submetido a outras entrevistas e ficou muito à vontade em responder e não demonstrou passividade ou falta de personalidade ao responder as perguntas.

4. Foi necessário incluir mais perguntas no roteiro ao longo da entrevista?

Sim. Devido à escassez de tempo para execução do MVP preciso aproveitasse esta entrevista e por isso fui incluindo todas as perguntas no roteiro que surgiam de acordo com a resposta e com a contextualização. Isso também fez a “conversa” ficar mais informal e consequentemente deixou o entrevistado mais à vontade. Inicialmente eram 12 perguntas previstas que evoluíram para 17 no final.

5. Houve resistência para a entrevista?

Sim. As pessoas não gostam muito de se expor desnecessariamente, ou seja, sem que haja um interesse próprio. Mas após garantir o anonimato houve maior aceitação.

6. Houve análise do roteiro para os ambos os papéis de entrevistado?

Não. Apenas para o perfil Administrador/Gestor do sistema, devido ao tempo limitado.

Roteiro Definitivo de Entrevista – Administrador 1

Nome	Entrevistado 1 – Papel Administrador do Sistema		
Perfil	Gestor da Administração	Tempo de Entrevista:	Início:20:00
Cargo	Gerente de Fiscalização		Fim: 20:52
Data	17-09-2024		

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

1. Qual a sua formação profissional?

Doutorado em Ciência de Alimentos pelo Instituto de Química, Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ. Mestrado em Ciência de Alimentos pelo Instituto de Química, Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ. Graduada em Medicina Veterinária pela Universidade Estácio de Sá, UNESA, Rio de Janeiro. Especialização em Gestão da Qualidade, Higiene e Tecnologia de Produtos de Origem Animal pela Faculdade Educamais, UNIMAIS, Brasil, Especialização em Ciência dos Medicamentos e Alimentos -Faculdade de Farmácia, Universidade Federal Fluminense, UFF, Niterói, Brasil

2. Qual o cargo e áreas que você atua ou atuou no serviço de inspeção municipal?

Na gestão como gerente do serviço inspeção municipal e como auditora fiscal durante 4 anos

3. A quantos anos você atua nesta área profissional e faz quantos anos que você administra o sistema de inspeção agropecuária?

Venho atuando nos últimos 18 anos como profissional da área de segurança sanitária de alimentos. Porém só em 2020 quando ingressei no serviço municipal, tive acesso ao sistema informatizado de vigilância sanitária. Primeiro como Auditora fiscal e depois como Gerente do Serviço de Inspeção Municipal e posteriormente com Auditora novamente.

4. Quais as ações foram implementadas nele?

Quando assumi o cargo o sistema já era usado para o licenciamento sanitário dos serviços e comércios do município e, durante o período que ingressei, ele foi adaptado para o licenciamento do Serviço de Inspeção Municipal. Desta forma é possível, de posse do CPF do Administrador e CNPJ do estabelecimento, acessar o sistema e requerer o Licenciamento para obtenção do selo de Inspeção Municipal. Após o início do processo o requerente pode, através do sistema, obter informações sobre quais documentos precisam ser anexados ao sistema, assinar eletronicamente o termo de responsabilidade sobre as informações fornecidas e sobre a responsabilidade legal quanto ao cumprimento das regras sanitárias, acompanhar o andamento da emissão da licença, anexar os documentos solicitados, informar a área construída da instalação, emitir e pagar o boleto bancário da taxa de inspeção e imprimir a Licença. Isso tudo visando o ponto de vista do requerente. Já para nós auditores fiscais o sistema fornece o cadastro do estabelecimento com todos os dados atualizados anualmente pelo próprio requerente, o histórico de autuações e ocorrências com o estabelecimento além de informar se está em atraso com o pagamento e emissão do licenciamento anual. Já no que tange a inspeção propriamente dita do estabelecimento, o sistema não resolve plenamente o trabalho. E ainda gera um retrabalho para os fiscais. São inúmeros termos manuscritos lavrados durante a inspeção que precisam ser digitados e digitalizados no retorno das atividades externas. Isto aborrece extremamente os fiscais e compromete a produtividade já que diminui o número de estabelecimentos por dia de trabalho. Outro ponto que os requerentes reclamam muito é sobre o registro dos rótulos dos produtos que serão comercializados. Hoje tudo é feito de forma física e presencial. O sistema não possui esta funcionalidade obrigando os requerentes a comparecerem ao órgão e dar entrada com toda a extensa documentação impressa e em um pen

drive, o que eu pessoalmente acho inacreditável nos dias de hoje. Posteriormente os documentos são analisados por um técnico nosso e caso caiam em exigência ou tenha que ser refeitos o requerente é comunicado por e-mail. Caso sejam deferidos o requerente recebe apenas as guias por e-mail para pagamento sem qualquer aviso se foi deferido ou não e tem que ficar procurando no Diário Oficial do Município o deferimento do processo. Para mim isto é surreal nos dias de hoje.

5. Como era realizada esta atividade antes do desenvolvimento do sistema?

O Licenciamento era requerido presencialmente por meio de formulário e o requerente aguardava a visita da vigilância que caso descesse ok aprovava o licenciamento, porém este processo geralmente não ocorria em uma só visita e havia processos que levavam de 3 a 5 anos para que o requerente obtivesse a sua licença. Além disso, as guias normalmente eram pagas em atraso já que o requerente não visualiza nenhum benefício no pagamento da guia pois não estava vinculada a obtenção da licença. Eram atividades paralelas.

6. Houve resistência por parte dos funcionários no início da utilização do sistema?

Quando ingressei já havia o sistema. Tentativa de organizar teve resistência. Dá trabalho. Em um órgão de fiscalização em que trabalhei anteriormente, tentou-se com planilhas mas não foi a frente.

7. Houve resistência por parte dos requerentes (cidadãos) no início quanto a utilização do sistema?

Mais reclamações do que resistência. Eles entenderem que um sistema é importante porém reclamam da burocracia se ainda presente da falta de funcionalidade no sistema i de casos particulares que obviamente o sistema não consegue dar conta. Falta de um parecer e de um acompanhamento. Depois que o estabelecimento é registrado ele tem que fazer o registro da rotulagem. Comunicação de início de fracionamento. Além de ter que levar os documentos da forma física tem que levar pen drive na mesma ordenação. Muito burocrático.

8. O que você mais gosta no sistema?

A possibilidade de buscar um estabelecimento e puxar o histórico sem ter que procurar manualmente.

9. O que você menos gosta no sistema?

O retrabalho que consiste em preencher formulários físicos e depois digitar de novo e descrever os itens.

10. Que outras atividades são realizadas pelo sistema?

O sistema também realiza prorrogação de prazo de intimação por até 180 dias.

11. Quais atividades você ainda precisa realizar que o sistema não atua?

Minimizar o trabalho das inspeções tornando tudo online;

Produzir relatórios de inspeção online

Lavrar termos de inspeção

Aplicar multas online

Permitir o comunicado de início de fracionamento e o registro de rótulos

12. Por que a manutenção evolutiva do sistema foi interrompida?

Barreira burocráticas, legais e financeiras; Ouvem pouco os usuários o usuário.

13. Quais destas atividades citadas na resposta anterior hoje fazem mais falta para você?

Como Gestor Otimização do andamento dos processos de rotulagem. Como técnico a questão do retrabalho nas inspeções.

14. Se você citou na pergunta 12 mais de uma atividade teria como você ordená-las por ordem de prioridade?

1. Permitir o comunicado de início de fracionamento e o registro de rótulos
2. Minimizar o trabalho das inspeções tornando tudo online;
3. Produzir relatórios de inspeção online
4. Lavrar termos de inspeção
5. Aplicar multas online

15. Após listar as atividades que fazem mais falta você poderia descrever detalhadamente o passo a passo atual destas atividades?

Atividade de Inspeção:

1. O sistema emite uma ordem de serviço com os técnicos responsáveis e data para realização
2. Comparecemos ao local no dia indicado
3. realizamos a inspeção
4. lavramos o termo de visita de uma ou 2 páginas o termo de intimação quando temos que dar um prazo para execução de alguma adequação
5. O termo de interdição quando o estabelecimento é interditado o termo de coleta de amostras
6. O termo de inutilização de produtos quando é preciso eliminar produtos que oferecem risco à saúde do consumidor
7. Após lavrar todos esses termos manualmente em papel carbonado deixamos cópias com o responsável pelo estabelecimento que assina e que possui 2 dias úteis para comparecer a sede e pegar as guias de multas para pagar ou se preferir entrar com recurso contra as multas;

8. Ao retornar da inspeção os fiscais têm que digitar as atividades que foram manuscritas nos termos dentro do sistema e escanear termos para serem arquivados no sistema.

Atividade de Registro de rótulos

1. O requerente preenche um formulário de 4 páginas por rótulo requerido
2. Preenche também um requerimento e apresenta cópia da licença do estabelecimento que, diga-se de passagem, já estava no sistema e eu não sei por que precisa apresentar esta cópia apresenta a cópia do alvará do estabelecimento que o sistema também já possui e cópia do contrato social e do registro de responsabilidade técnica do profissional responsável e além de todos esses documentos impressos também os coloca em forma de PDF em um pen drive na mesma ordem com assinatura do dono do estabelecimento e do responsável técnico pelo estabelecimento.
3. Este processo é depois de fisicamente entregue na sede da vigilância analisado por um fiscal que dá o parecer deferido indeferido ou em exigência e depois é emitida a guia para pagamento.

16. Como você imagina o futuro do sistema após várias evoluções? Até onde você imagina que ele pode chegar em termo de funcionalidades e novas tecnologias?

Que o sistema realmente diminua o trabalho do fiscal e do requerente

17. Faça seus comentários finais de forma livre

Acho que tudo foi dito.

Roteiro Definitivo de Entrevista Administrador 2

Nome	Administrador 2		
Perfil	Gestor da Administração	Tempo de Entrevista:	Início: 10:15
Cargo	Subsecretário Municipal de Fiscalização		Fim: 10: 52
Data	21-09-2024		

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

1. Qual a sua formação profissional?

Possui graduação em Medicina Veterinária pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (1997), mestrado em Ciências Cirúrgicas pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (2007) e doutorado em Ciência Animal pela Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (2012).

2. Qual o cargo e áreas que você atua ou atuou no serviço de inspeção municipal?

Atuei como Gestora Pública entre 2017 e 2020 e na minha gestão implementamos o Serviço de Inspeção Municipal e o sistema informatizado de Vigilância Sanitária.

3. A quantos anos você atua nesta área profissional e faz quantos anos que você administra o sistema de inspeção agropecuária?

Trabalho por 20 anos nesta área e coordenei o desenvolvimento e administrei o sistema por 4 anos

4. Quais as ações foram implementadas nele?

Foi implementado o licenciamento sanitário online para estabelecimentos comerciais, serviços de saúde e até pessoas físicas incluindo o serviço de inspeção municipal. Aprovamos uma nova legislação municipal que viabilizou o processo de trabalho e o licenciamento passou a ser por autodeclaração via sistema, Não dependendo de inspeção prévia. Todas as atividades envolvidas na fiscalização passaram a ser registradas no sistema com a possibilidade de serem trilhadas através do banco de dados o que nos dá mais transparência e segurança

tanto para o fiscal quanto para o contribuinte. Adicionalmente, realizamos a integração com oito sistemas de outros órgãos da prefeitura incluindo os sistemas de alvarás de funcionamento, pagamento de taxas, pagamento de multas, o sistema de controle de processos e a integração com o banco para o pagamento dos boletos. Foi um trabalho muito árduo mas que propiciou que o licenciamento que antes levava até 5 anos e era realizado de forma presencial, com elevado consumo de tempo por parte do contribuinte e significativo custo com pessoal e insumos por parte do serviço público, fosse realizado agora de forma online gastando apenas 15 minutos.

5. Como era realizada esta atividade antes do desenvolvimento do sistema?

Antes do sistema o contribuinte tinha que comparecer pessoalmente na inspeção municipal i apresentar os documentos para dar início ao processo. Após aberto o processo era agendada visita ao estabelecimento para avaliação das condições sanitárias prévias caso a visita gerasse exigências o contribuinte aguardava AO re agendamento da visita de um novo fiscal para conferir quando as adequações foram realizadas que às vezes exigia novas adequações e esse processo se repetia às vezes levando anos até que o requerente conseguisse obter a licença. Muitos estabelecimentos abriram e fecharam sem ter a licença sanitária. Posteriormente quando implantamos o serviço de inspeção municipal para supermercados o sistema já estava funcionando e foi adequado para esta atividade na qual os estabelecimentos são obrigados a cumprir diversas exigências sanitárias e serem controlados periodicamente via sistema e presencial inclusive na rotulagem dos produtos que são manipulados fracionados produzidos e comercializados neste segmento.

6. Houve resistência por parte dos funcionários no início da utilização do sistema?

Certamente, os funcionários acostumados com o processo antigo sentiram muita insegurança em aprovar a licença de um estabelecimento sem o comparecimento prévio no local. Mas, com o tempo, foi possível provar a eles que é esta era uma falsa sensação de segurança já que mesmo ocorrendo uma visita presencial as condições poderiam ser alteradas em horas oferecendo risco ao consumidor. Foi possível então provar tanto aos nossos funcionários quanto aos nossos superiores que o licenciamento é um momento em que eu requerente se apresenta e mostra quais são as atividades realizadas naquele local para que o serviço de inspeção possa mapear delinear e dimensionar as equipes e atividades de forma estratégica e para tal é importante que todos se licenciem. Se o processo é burocrático e difícil o que vai ocorrer é uma grande abstenção de licenciamento e levando a um planejamento também falho.

7. Houve resistência por parte dos requerentes (cidadãos) no início quanto a utilização do sistema?

Não, os requerentes receberam com muita satisfação o processo devido à desburocratização eficiência e agilidade. É claro, que no início vários ajustes precisaram ser feitos e, devido a tecnologia foi possível identificar muitos estabelecimentos que não se licenciavam há anos. É claro que estes empreendedores reclamaram mais entenderam que estavam errados e precisavam quitar suas dívidas com o município. Isto aumentou a arrecadação de forma exponencial propiciando investimentos em insumos e obras para a modernização da estrutura do serviço de inspeção.

8. O que você mais gosta no sistema?

A desburocratização e a transparência dada ao processo que antes era feito de forma obscura, morosa e burocrática.

9. O que você menos gosta no sistema?

Na verdade não é o que eu menos, mas o que foi suprimido no processo de manutenção evolutiva e hoje, faz muita falta tanto para servidores públicos envolvidos no processo quanto para contribuinte e requerentes.

10. Que outras atividades são realizadas pelo sistema?

Através do licenciamento online o sistema automaticamente monta um banco de dados bastante fidedigna com todos os estabelecimentos. O sistema guarda as informações das inspeções realizadas. O sistema também emite multas automáticas para os contribuintes com a licença vencida não renovada.

11. Quais atividades você ainda precisa realizar que o sistema não atua?

Muitas atividades. Se olharmos na ótica dos fiscais, o sistema não oferece funcionalidades que permitam executar toda a inspeção online com um tablet ou smartfone por exemplo. Isto é um grande fator de reclamação por parte dos fiscais que precisam realizar um trabalho dobrado de registrar tudo no retorno. Não pude fazer muita coisa para mudar isto na época pois quando entrei já havia um processo de contratação em andamento e a empresa havia feito desta forma com a própria anuência da gestão anterior e dos funcionários.

Sob a ótica do contribuinte o processo de aprovação da rotulagem dos produtos ainda é feito de forma física. Chegamos a desenhar todo o processo no papel, mas não foi desenvolvido até hoje.

12. Por que a manutenção evolutiva do sistema foi interrompida?

Devido a dificuldade de contratação pelo setor público. Os valores elevados do serviço requerem que seja feito um processo licitatório que, para ser aprovado passa por muitas instâncias.

13. Quais destas atividades citadas na resposta anterior hoje fazem mais falta para você?

Acredito que o processo de rotulagem é mais emergencial pois impacta na vida do usuário externo. Acredito de forma veemente que quanto mais fácil tornamos o processo de regularização para o contribuinte mais pessoas em conformidade com a lei e mais arrecadação teremos o que por consequência dará mais qualidade dos produtos e mais segurança para a saúde da população.

14. Se você citou acima mais de uma atividade teria como você ordená-las por ordem de prioridade?

1. Rotulagem
 2. Inspeção online
-

15. Após listar as atividades que fazem mais falta você poderia descrever detalhadamente o passo a passo destas atividades?

Acho que já acabei falando isso nas respostas anteriores. Ficou alguma dúvida?

16. Gostaríamos de maiores detalhes se possível

Não lembro perfeitamente já que faz quase 4 anos que estou fora do cargo. Mas quanto a rotulagem lembro que o requerente tinha que apresentar o croqui do rótulo, o fluxo das matérias primas, armazenamento, embalagem, validade, ingredientes do produto e pagar uma taxa.

Já na fiscalização seria todos os processos que envolvem a inspeção incluindo multas e interdições.

17. Como você imagina o futuro do sistema após várias evoluções? Até aonde você imagina que ele pode chegar em termo de funcionalidades e novas tecnologias?

Acredito que no futuro teremos a inspeção com o auxílio da Inteligência Artificial, deixando o auditor apenas para atuar nos casos complexos.

18. Faça seus comentários finais de forma livre

Quando criamos regras muito difíceis de serem cumpridas e muito burocráticas para o contribuinte é como se estivéssemos induzindo a informalidade e a clandestinidade. É nosso dever enquanto gestores públicos tornar o processo intuitivo, transparente e eficiente.

Roteiro Definitivo de Entrevista

Nome	Usuário externo 1		
Perfil	Requerente /usuário externo	Tempo de Entrevista:	Início: 16:45
Cargo	Consultoria e Responsabilidade técnica de supermercados		Fim: 17: 19
Data	21-09-2024		

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

13. Me fale sobre o seu currículo e área de atuação

Médica Veterinária, graduada pela Universidade Federal Fluminense (2012). Mestrado e Doutorado em Medicina Veterinária (Higiene Veterinária e Processamento Tecnológico de Produtos de Origem Animal) pela Universidade Federal Fluminense (2013-2019). Especialização em Gestão da Qualidade e Segurança dos Alimentos (IFOPE, 2020). Pós-Doutorado (PDJ, CNPq) em Higiene Veterinária e Processamento Tecnológico de Produtos de Origem Animal (2021). Possui experiência docente e profissional na área de Ciência, Tecnologia e Inspeção de Produtos de Origem Animal (POA) com foco em Tecnologia de Alimentos, Controle Físico-Químico e Microbiológico de POA, Inspeção de POA, Segurança dos Alimentos com foco em consultoria, auditoria e Programas de Autocontrole (BPF, PPHO, APPCC). Já prestei consultoria a diversas empresas e atuei como responsável técnica no ramo de alimentos.

14. A quantos anos você atua nesta área profissional e faz quantos anos que você utiliza o sistema de inspeção agropecuária?

Trabalho nesta área a 12 anos aproximadamente. Na verdade, eu não utilizo diretamente o sistema já que não possuo estabelecimento comercial em meu nome. Eu oriento os meus clientes de consultoria sobre a melhor forma de utilizar o sistema já que é através da minha orientação que eles realizam o licenciamento sanitário para obtenção do selo do serviço de inspeção municipal. Por orientar regularmente os clientes conheço quais são as características do sistema incluindo os seus pontos Fortes e fracos e quais as atividades neles incluídas.

15. O que você utiliza nele?

Como falei anteriormente, eu oriento os clientes no processo de licenciamento sanitário feito pelo site da prefeitura. É um portal de acesso ao sistema do serviço de inspeção municipal. Através dele, é possível apresentar os documentos necessários à vigilância sanitária para que do outro lado eles analisem e emitam, via sistema, o boleto para

pagamento da taxa. Através do sistema também é possível acompanhar o andamento dos processos.

16. O que você mais gosta no sistema?

A facilidade de não ter que apresentar os documentos presencialmente durante o processo de licenciamento.

17. O que você menos gosta no sistema?

As demais atividades que envolvem o licenciamento e que não estão incluídas no sistema e que, por consequência, geram muito trabalho para nós que atuamos como responsáveis técnicos ou consultores dos estabelecimentos.

18. Quais atividades você ainda precisa realizar que o sistema não possui?

Atividade que mais sinto falta é o registro e o comunicado de início de fracionamento de fabricação de produtos.

19. Quais destas atividades citadas na resposta anterior hoje fazem mais falta para você?

É justamente este processo de rotulagem que é a atividade que estou mais envolvida atualmente.

20. Se você citou acima mais de uma atividade teria como você ordená-las por ordem de prioridade?

Na verdade, o que eu tenho mais conhecimento e que falta no sistema é justamente esse processo de registro de rótulos de produtos que são fracionados e comercializados no mercado.

21. Após listar as atividades que fazem mais falta você poderia descrever detalhadamente o passo a passo destas atividades?

Durante o registro de rótulos precisamos descrever todo o processo desde a recepção do produto até a sua comercialização passando pela sua embalagem, pesagem, armazenamento e conservação. Posteriormente precisamos construir croqui do rótulo com prazo de validade, ingredientes, dados dos fornecedores. Isso para cada produto que vamos comercializar levando -se em conta que cada estabelecimento pode chegar a comercializar mais de 100 produtos. Lembrando que como o processo todo é físico,

depois de digitar os documentos eles têm que ser impressos assinados e devem ser anexadas comprovações das pessoas que assinam os documentos acompanhados dos documentos do conselho de medicina veterinária sob a responsabilidade técnica o contrato social da empresa para mostrar que o responsável administrador está assinando o documento, inclusive temos que apresentar documentos que são do próprio serviço de inspeção municipal que eles possuem lá como alvará e licença sanitária. Tudo tem que ser apresentado impresso e assinado e escaneado formatado em PDF e colocado num pen drive o qual deve ser entregue a eles também.

Como o processo é trabalhoso e burocrático o próprio serviço de inspeção municipal só aceita que sejam registrados 10 produtos por dia o que significa que no caso de 100 produtos é necessária nossa ida lá por 10 vezes gerando um trabalho muito grande.

22. Como você imagina o futuro do sistema após várias evoluções?
Até aonde você imagina que ele pode chegar em termo de funcionalidades e novas tecnologias?

Acredito que em breve eles devem criar o registro online de rótulos já que gera tanto trabalho para nós como para eles também. Acredito que este processo poderia ser feito por sistema onde nós mediante uma senha do estabelecimento poderíamos inserir os dados e eles analisarem do lado de lá.

23. Faça seus comentários finais de forma livre

Espero sinceramente que eles em breve se sensibilizem para que ocorra esta mudança já que ela impacta demasiadamente no nosso trabalho.

Roteiro Definitivo de Entrevista

Nome	Usuário Externo 2		
Perfil	Requerente /usuário externo	Tempo de Entrevista:	Início: 9:30
Cargo	Responsável técnica de Supermercados		Fim: 10:05
Data	22-09-2024		

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

24. Você poderia me passar o seu currículo resumido

Mestre em Ciência e Tecnologia de alimentos pelo Instituto Federal do Rio de Janeiro, ministra cursos na área de alimentos com foco em Food Defense e Food Fraud. MBA em Gestão e Marketing pelo Instituto IBMEC. Especialização latu sensu em Vigilância Sanitária e Qualidade dos Alimentos e Higiene e Inspeção de Produtos de Origem Animal. Fui responsável por 8 anos pelo Programa de Auditoria em Segurança Alimentar (PASA) no Exército Brasileiro. Realiza Consultorias e Treinamentos em Empresas do Setor de alimentos e Supermercados. Atuei como Gestora do Meio Ambiente, sendo responsável pela elaboração de inúmeros projetos na área. Atuei como Coordenadora do Conselho Alimento Seguro da Associação de Supermercados do estado do Rio de Janeiro (ASSERJ) entre 2021 e 2024. Atualmente sou tesoureira do Conselho Regional de Medicina Veterinária do estado do Rio de Janeiro e Responsável Técnica de Empresas do ramo de Alimentos em especial Supermercados.

25. A quantos anos você atua nesta área profissional e faz quantos anos que você utiliza o sistema de inspeção agropecuária?

Atuo por 17 anos na área de alimentos? Utilizo o sistema de forma indireta orientando meus clientes para o processo de licenciamento sanitário e do serviço de inspeção municipal.

26. O que você mais gosta no sistema?

A desburocratização no processo de licenciamento online

27. O que você menos gosta no sistema?

Faltam muitas funcionalidades no sistema. Atuo como responsável técnica de alguns supermercados e é comum nos depararmos com situações burocráticas que dificultam o nosso dia a dia.

28. Quais atividades você ainda precisa realizar que o sistema não possui?

Por exemplo, recentemente tive que apresentar um recurso contra uma infração dada a um cliente meu e o processo teve que ser feito de forma presencial com a Entrega de requerimentos manuscritos e entregues na própria sede do serviço de inspeção municipal. Outro ponto é o registro de início de fabricação e de produção de alimentos que são comercializados no supermercado. Este processo hoje não está contemplado no sistema e é feito totalmente de forma manual e presencial que gera muito trabalho para nós no setor privado devido a inúmeras demandas que a atividade já possui inerentes a ela.

29. Quais destas atividades citadas na resposta anterior hoje fazem mais falta para você?

Hoje sinto falta de um processo de registro de fracionamento e fabricação online onde nós pudéssemos enviar todos os requerimentos via sistema e receber a aprovação também via sistema. Também sinto falta de acompanhar o histórico dos meus clientes de forma online no sistema com o acompanhamento dos recursos de multas, das inspeções realizadas e das prorrogações dos prazos de intimação.

30. Se você citou acima mais de uma atividade teria como você ordená-las por ordem de prioridade?

Penso que em primeiro lugar seria o registro de rótulos online e em segundo lugar acho que o acompanhamento dos processos

31. Após listar as atividades que fazem mais falta você poderia descrever detalhadamente o passo a passo destas atividades?

Bom quanto ao registro de rótulos é necessário que a gente descreva num formulário padrão todo o processo desde a recepção da matéria-prima fracionamento armazenamento embalagem rotulagem apresentação comercialização do produto e ainda devemos apresentar um croqui do rótulo com os ingredientes, fornecedores e dados do estabelecimento. Posteriormente precisamos imprimir todos esses documentos assinados por mim e pelo responsável administrador do estabelecimento, em seguida, os documentos são escaneados e colocados em pen drive. Tanto o pen drive como os documentos impressos devem ser levados a vigilância sanitária que só bom aceita de 10 em 10 produtos, ou seja, precisamos fazer várias idas a sede do serviço de inspeção municipal.

No caso dos recursos de multas, precisamos preencher o formulário de requerimento, explicar os motivos do recurso e comparecer a vigilância com a guia de pagamento da

multa e o formulário anexando o recurso. Normalmente o resultado do recurso sai no diário oficial do município.

32. Como você imagina o futuro do sistema após várias evoluções?
Até onde você imagina que ele pode chegar em termo de funcionalidades e novas tecnologias?

Bom, espero que em breve eles consigam modernizar o sistema de forma a tornar mais fácil a vida do responsável técnico e do empreendedor no que tange os requerimentos e acompanhamento de processos ao serviço de inspeção municipal.

33. Faça seus comentários finais de forma livre

Não tenho mais nada a declarar.

Análise das Entrevistas

1. Papel do Administradores/Gestores

As pessoas entrevistadas no perfil administradores forneceram informações bem interessantes no que tange a contextualização do problema. As respostas foram em sua maioria bastante semelhantes e se complementaram. Foi de extrema relevância ouvir as anseios e conclusões sobre as necessidades de manutenção evolutiva do sistema. Considerando que a entrevista foi direcionada a um sistema que realiza atividades bem específicas foi possível obter respostas que se assemelham em vários pontos. Este resultado proporcionou a obtenção de conclusões e definições sobre as reais necessidades dos gestores. Ficou claro que o sistema apresenta carências nos seguintes pontos:

- **Inspeção e fiscalização**
Os entrevistados concordam que o sistema não possui ferramentas que viabilizem a sua utilização durante a inspeção necessitando que os resultados das inspeções sejam lançados no retorno das mesmas. O sistema necessita que os relatórios manuscritos sejam lançados escaneados e anexados por upload ao sistema o que faz com que não se obtenham dados para pesquisa dos resultados das inspeções. Verificamos que a entrevistada que atua como gestora e fiscal sente mais esta carência e enfatizou a necessidade desta evolução. Já a gestora que atua apenas na administração não deixou esta carência tão evidente.
- **Registro de rotulagens**
Ficou claro que o sistema não possui esta funcionalidade. Segundo um dos entrevistados ela estava prevista para acontecer, mas não ocorreu até o momento. O outro não mencionou isto. Foi unânime a informação que a falta desta funcionalidade causa transtornos e trabalho excessivo tanto para os fiscais quanto para os requerentes.

Quanto as respostas referentes às perguntas mais abertas verificaram-se que não foram muito produtivas ou seja, os entrevistados não detectaram outras carências ou sugeriram evoluções com um caráter inovador ou disruptivo. Apenas desejam que as evolutivas diminuam a sua carga de trabalho.

2. Papel do Administradores/Gestores

Os técnicos entrevistados não são exatamente os usuários externos do sistema. Eles atuam de forma indireta sobre os usuários já que orientam os usuários sobre como proceder e quais documentos devem ser inseridos no processo de requerimento do licenciamento. Porém a participação deles serviu para consolidar as informações obtidas pelo outro perfil. Ambos foram enfáticos sobre a necessidade do sistema evoluir na questão do registro de rótulos. Apenas uma ressaltou a necessidade de criar funcionalidades voltadas às inspeções e recursos de multa, ou seja, no acompanhamento online de processos e requerimentos.

3. Conclusões

Apesar do número de entrevistados ser aquém do necessário para uma pesquisa com resultados fidedignos acredito que para este MVP o número de 2 entrevistados em cada papel foi suficiente quando analisamos as respostas obtidas. Bom inclusive diante do resultado desta análise qualitativa acredito que poderíamos consolidar este resultado também através de uma análise quantitativa com perguntas objetivas que resultados que pudessem ser tabulados.

Mapa de Empatia

<p>Pensa e sente</p> <p>Hoje sinto falta de um processo de registro de fracionamento e fabricação online onde nós pudéssemos enviar todos os requerimentos via sistema</p> <p>O Licenciamento era requerido presencialmente por meio de formulário eu requerente aguardava a visita da vigilância e havia processos que levavam de 3 a 5 anos para que o requerente obtivesse a sua licença.</p>	<p>Vê</p> <p>Por exemplo, recentemente tive que apresentar um recurso contra uma infração dada a um cliente meu e o processo teve que ser feito de forma presencial com A Entrega de requerimentos manuscritos</p>
<p>Escuta</p> <p>Insatisfação por parte de demais auditores fiscais.</p> <p>Reclamações por partes dos administradores de supermercados que acham que a demora nos processos é culpa nossa.</p>	<p>Fala e Faz</p> <p>Quando criamos regras muito difíceis de serem cumpridas e muito burocráticas para o contribuinte é como se estivessemos induzindo a informalidade e a clandestinidade</p>
<p>Medos e frustrações</p> <p>O processo burocrático para mim isto é surreal nos dias de hoje.</p> <p>Chegamos a desenhar todo o processo no papel, mas não foi desenvolvido até hoje.</p>	<p>Desejos e necessidades</p> <p>Acredito que o processo de rotulagem é mais emergencial pois impacta na vida do usuário externo.</p>

Personas

Joana tem 51 anos, é Médica veterinária sanitaria e Gestora Municipal e foi uma das idealizadoras do sistema em sua primeira versão e trabalhou coordenando as suas evoluções por 4 anos. Hoje ela não se encontra mais neste cargo, portanto não possui mais o poder de decidir o seu futuro. Mas possui uma visão crítica sobre as suas necessidades, já que visualiza as necessidades do Órgão Municipal, de seus usuários e dos contribuintes do setor regulado. Ela acredita que quanto mais o sistema evoluir menos burocracia e maior será o cumprimento das regras.

Marcela de 40 anos. É Médica Veterinária Sanitarista. Atuou como gestora e hoje como auditora fiscal. Como auditora ela se aborrece muito com o retrabalho realizado após as inspeções. Todo fiscal tem que preencher os formulários e depois retornar a sede para digitar tudo o que redigiu. Isso incomoda a ela e aos seus colegas. Ela espera que um dia possa realizar todo o processo de inspeção de forma online. Acha que os fiscais deveriam ser ouvidos para que as evoluções ocorressem de forma mais assertiva.

Juliana possui 42 anos, é Médica Veterinária, especializada em Higiene de Alimentos. Atua como consultora de Supermercados. Ela precisa aprovar os modelos de rótulos dos produtos do mercado junto ao órgão Municipal regulador para que os mesmos possam ser comercializados dentro das normas sanitárias. É um processo extenso e trabalhoso. Seus clientes acabam ficando insatisfeitos com a demora de seu trabalho e não entendem que o processo é moroso por natureza.

João tem 38 anos e é nutricionista Responsável Técnico de um supermercado e também trabalha com rotulagem de alimentos. Ele vê sua produtividade comprometida devido a burocracia e morosidade do processo no Serviço de Inspeção Municipal. São inúmeras idas e vindas ao centro da cidade para dar entrada nos processos. Isto sem falar no gasto com impressões de documentos e pen drive.

Anexos:

-
1. Termos de Consentimento assinados

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa conduzida por Flávio Augusto Soares Graça, denominada Manutenção Evolutiva de um Sistema Informatizado de Inspeção Agropecuária Municipal, realizada como parte de tarefa operacional da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador. Este estudo tem por objetivo avaliar as necessidades do usuário no atendimento de consultas presenciais ou *on line*, em uso de um aplicativo do usuário para interação com as plataformas de atendimento, com o objetivo de migração de dados cadastrais, de saúde e transmissão de resultados de exames que estejam em outras plataformas (e-mail, nuvem de dados, celular) diretamente para o prontuário eletrônico que irá gerar o atendimento do usuário final.

Você foi selecionado(a) por ☒ Gestor do Serviço de Inspeção Municipal () usuário administrativo que utiliza a plataforma de agendamento, prontuário eletrônico WEB. () requerente/usuário externo ou Consultor em Inspeção de Alimentos que utiliza a plataforma do Serviço de Inspeção Municipal -. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo.

O Potencial Risco é considerado como mínimo, consiste na emissão de opinião e pessoal que poderá ser interpretada de forma equivocada do pensamento ou intenção do entrevistado. Entende-se como risco como a possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural do ser humano em qualquer etapa da pesquisa e dela decorrente. Objetivando minimizar tais riscos, explicaremos em entrevista individual ou em grupo, com a técnica de pesquisa de campo e investigação contextual. Informo que sua participação não é remunerada nem implicará em gastos para os participantes.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em participar de uma entrevista presencial e, após a exposição de motivos, ler um questionário e responder a perguntas objetivas e subjetivas, permitir a coleta sonora (gravação) ou escrita da pesquisa. As perguntas estarão de forma adequada e compreensível ao público-alvo. A entrevista ocorrerá presencial no local de preferência do pesquisado e também será aplicada posteriormente, a pesquisa de campo com observação e investigação contextual, a ser combinada na entrevista presencial. Poderá ser aceita uma entrevista *on line*, caso haja dificuldade do participante. As entrevistas terão duração de até 60 minutos, serão aplicadas pela pesquisadora, com perguntas sobre a interação e usabilidade da plataforma de consulta e agendamento de consulta habitual, as necessidades contempladas e aquelas não atendidas pelas(s) mesmas e possíveis vantagens de interoperabilidades de sistemas, bem como a proposta do aplicativo a ser desenvolvido.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

A sua participação no estudo é livre, voluntária e não obrigatória. Você poderá recusar a participar do estudo e retirar seu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificativa. Se desejar sair da pesquisa, não haverá qualquer prejuízo pessoal.

O pesquisador responsável se comprometeu a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada **sem qualquer identificação de indivíduos e/ou instituições participantes**, bem como expor a aplicação ora utilizada, no momento da entrevista.

Caso você concorde em participar desta pesquisa, assine ao final deste documento, que possui duas vias, sendo uma delas sua, e a outra, do pesquisador responsável / coordenador da pesquisa. Seguem os telefones e o endereço institucional do pesquisador responsável e da Câmara de Ética em Pesquisa onde você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação nele, agora ou a qualquer momento.

Você receberá uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (T.C.L.E.) e outra ficará com o pesquisador (a). Caso você concorde em participar, as páginas serão rubricadas e a última página será assinada por você e pelo(a) pesquisador(a). O Pesquisador garante a você livre acesso a documentos adicionais sobre o estudo e suas consequências. Você terá

acesso ao pesquisador responsável: Flávio Augusto Soares Graça, médico veterinário e aluno do curso da PUC-RIO, e-mail: flaviovet1968@gmail.com e telefone (21) 971844390.

Caso você tenha dificuldade em entrar em contato com o pesquisador responsável, comunique o fato à Câmara de Ética em Pesquisa da PUC: Rua Marquês de São Vicente, 225 – Edifício Kennedy, 2º andar. Gávea, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 22453-900. Fone: (21) 3527-1618.

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa, e que concordo em participar.

Rio de Janeiro, 24 de setembro de 2024_____.

Assinatura do(a) participante: Márcia Farias Rolim

Assinatura do pesquisador FLÁVIO AUGUSTO SOARES GRAÇA

Modelo_TCLE PUCRIO[marcia rolim].pdf

Documento número #80646636-1a7e-43ef-a275-877f010ae7d6

Hash do documento original (SHA256): 2cd91c2baead1c50398049912b7784c6ec35811e5aec379a8fa463a43bd99a12

Assinaturas

✓ **Flávio Augusto Soares Graça**
CPF: 005.467.087-06
Assinou em 26 set 2024 às 10:58:16

✓ **Márcia Farias Rolim**
CPF: 042.910.337-96
Assinou em 26 set 2024 às 14:46:35

Log

26 set 2024, 10:53:47	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 criou este documento número 80646636-1a7e-43ef-a275-877f010ae7d6. Data limite para assinatura do documento: 26 de outubro de 2024 (10:53). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
26 set 2024, 10:54:09	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 28 de outubro de 2024 (21:52).
26 set 2024, 10:54:09	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 adicionou à Lista de Assinatura: marciarolim.mr@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Márcia Farias Rolim e CPF 042.910.337-96.
26 set 2024, 10:54:09	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 adicionou à Lista de Assinatura: flaviovet1968@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Flávio Augusto Soares Graça e CPF 005.467.087-06.
26 set 2024, 10:58:16	Flávio Augusto Soares Graça assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail flaviovet1968@gmail.com. CPF informado: 005.467.087-06. IP: 200.97.128.19. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9049607 e longitude -43.1790365. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1005.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

26 set 2024, 14:46:35 Márcia Farias Rolim assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marciarolim.mr@gmail.com. CPF informado: 042.910.337-96. IP: 186.228.40.170. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.87871886145861 e longitude -43.43893752765087. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1005.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

26 set 2024, 14:46:36 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 80646636-1a7e-43ef-a275-877f010ae7d6.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 80646636-1a7e-43ef-a275-877f010ae7d6, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa conduzida por Flávio Augusto Soares Graça, denominada Manutenção Evolutiva de um Sistema Informatizado de Inspeção Agropecuária Municipal, realizada como parte de tarefa operacional da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador. Este estudo tem por objetivo avaliar as necessidades do usuário no atendimento de consultas presenciais ou *on line*, em uso de um aplicativo do usuário para interação com as plataformas de atendimento, com o objetivo de migração de dados cadastrais, de saúde e transmissão de resultados de exames que estejam em outras plataformas (e-mail, nuvem de dados, celular) diretamente para o prontuário eletrônico que irá gerar o atendimento do usuário final.

Você foi selecionado(a) por ☒ Gestor do Serviço de Inspeção Municipal () usuário administrativo que utiliza a plataforma de agendamento, prontuário eletrônico WEB. () requerente/usuário externo ou Consultor em Inspeção de Alimentos que utiliza a plataforma do Serviço de Inspeção Municipal -. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo.

O Potencial Risco é considerado como mínimo, consiste na emissão de opinião e pessoal que poderá ser interpretada de forma equivocada do pensamento ou intenção do entrevistado. Entende-se como risco como a possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural do ser humano em qualquer etapa da pesquisa e dela decorrente. Objetivando minimizar tais riscos, explicaremos em entrevista individual ou em grupo, com a técnica de pesquisa de campo e investigação contextual. Informo que sua participação não é remunerada nem implicará em gastos para os participantes.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em participar de uma entrevista presencial e, após a exposição de motivos, ler um questionário e responder a perguntas objetivas e subjetivas, permitir a coleta sonora (gravação) ou escrita da pesquisa. As perguntas estarão de forma adequada e compreensível ao público-alvo. A entrevista ocorrerá presencial no local de preferência do pesquisado e também será aplicada posteriormente, a pesquisa de campo com observação e investigação contextual, a ser combinada na entrevista presencial. Poderá ser aceita uma entrevista *on line*, caso haja dificuldade do participante. As entrevistas terão duração de até 60 minutos, serão aplicadas pela pesquisadora, com perguntas sobre a interação e usabilidade da plataforma de consulta e agendamento de consulta habitual, as necessidades contempladas e aquelas não atendidas pelas(s) mesmas e possíveis vantagens de interoperabilidades de sistemas, bem como a proposta do aplicativo a ser desenvolvido.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

A sua participação no estudo é livre, voluntária e não obrigatória. Você poderá recusar a participar do estudo e retirar seu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificativa. Se desejar sair da pesquisa, não haverá qualquer prejuízo pessoal.

O pesquisador responsável se comprometeu a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada **sem qualquer identificação de indivíduos e/ou instituições participantes**, bem como expor a aplicação ora utilizada, no momento da entrevista.

Caso você concorde em participar desta pesquisa, assine ao final deste documento, que possui duas vias, sendo uma delas sua, e a outra, do pesquisador responsável / coordenador da pesquisa. Seguem os telefones e o endereço institucional do pesquisador responsável e da Câmara de Ética em Pesquisa onde você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação nele, agora ou a qualquer momento.

Você receberá uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (T.C.L.E.) e outra ficará com o pesquisador (a). Caso você concorde em participar, as páginas serão rubricadas e a última página será assinada por você e pelo(a) pesquisador(a). O Pesquisador garante a você livre acesso a documentos adicionais sobre o estudo e suas consequências. Você terá

acesso ao pesquisador responsável: Flávio Augusto Soares Graça, médico veterinário e aluno do curso da PUC-RIO, e-mail: flaviovet1968@gmail.com e telefone (21) 971844390.

Caso você tenha dificuldade em entrar em contato com o pesquisador responsável, comunique o fato à Câmara de Ética em Pesquisa da PUC: Rua Marquês de São Vicente, 225 – Edifício Kennedy, 2º andar. Gávea, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 22453-900. Fone: (21) 3527-1618.

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa, e que concordo em participar.

Rio de Janeiro, 24 de setembro de 2024_____.

Assinatura do(a) participante: Livia Vieira Araujo de Castilho

Assinatura do pesquisador Flávio Augusto Soares Graça

Modelo_TCLE PUCRIO[Lívia Castilho].pdf

Documento número #09a1afed-4c5a-4ac0-b6fa-0b6ab8cec758
Hash do documento original (SHA256): 309f70baa36fc2c659f6b0f662b92d4b6e46cf4f6942db01e29ab1d204588aa8

Assinaturas

✓ Flávio Augusto Soares Graça
CPF: 005.467.087-06
Assinou em 26 set 2024 às 13:21:41

✓ Lívia Castilho
CPF: 052.337.097-08
Assinou em 26 set 2024 às 13:39:35

Log

26 set 2024, 13:06:19	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 criou este documento número 09a1afed-4c5a-4ac0-b6fa-0b6ab8cec758. Data limite para assinatura do documento: 26 de outubro de 2024 (13:06). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
26 set 2024, 13:12:29	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 03 de novembro de 2024 (21:52).
26 set 2024, 13:12:29	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 adicionou à Lista de Assinatura: araujovlivia@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Lívia Castilho e CPF 052.337.097-08.
26 set 2024, 13:12:29	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 adicionou à Lista de Assinatura: flaviovet1968@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Flávio Augusto Soares Graça e CPF 005.467.087-06.
26 set 2024, 13:21:41	Flávio Augusto Soares Graça assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail flaviovet1968@gmail.com. CPF informado: 005.467.087-06. IP: 200.97.128.19. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9050054 e longitude -43.1791033. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1005.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

26 set 2024, 13:39:35 Lívia Castilho assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail araujovlivia@gmail.com. CPF informado: 052.337.097-08. IP: 146.164.21.13. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.8371995 e longitude -43.2406546. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1005.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

26 set 2024, 13:39:36 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 09a1afed-4c5a-4ac0-b6fa-0b6ab8cec758.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 09a1afed-4c5a-4ac0-b6fa-0b6ab8cec758, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa conduzida por Flávio Augusto Soares Graça, denominada Manutenção Evolutiva de um Sistema Informatizado de Inspeção Agropecuária Municipal, realizada como parte de tarefa operacional da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador. Este estudo tem por objetivo avaliar as necessidades do usuário no atendimento de consultas presenciais ou *on line*, em uso de um aplicativo do usuário para interação com as plataformas de atendimento, com o objetivo de migração de dados cadastrais, de saúde e transmissão de resultados de exames que estejam em outras plataformas (e-mail, nuvem de dados, celular) diretamente para o prontuário eletrônico que irá gerar o atendimento do usuário final.

Você foi selecionado(a) por () Gestor do Serviço de Inspeção Municipal () usuário administrativo que utiliza a plataforma de agendamento, prontuário eletrônico WEB. (X) requerente/usuário externo ou Consultor em Inspeção de Alimentos que utiliza a plataforma do Serviço de Inspeção Municipal -. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo.

O Potencial Risco é considerado como mínimo, consiste na emissão de opinião e pessoal que poderá ser interpretada de forma equivocada do pensamento ou intenção do entrevistado. Entende-se como risco como a possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural do ser humano em qualquer etapa da pesquisa e dela decorrente. Objetivando minimizar tais riscos, explicaremos em entrevista individual ou em grupo, com a técnica de pesquisa de campo e investigação contextual. Informo que sua participação não é remunerada nem implicará em gastos para os participantes.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em participar de uma entrevista presencial e, após a exposição de motivos, ler um questionário e responder a perguntas objetivas e subjetivas, permitir a coleta sonora (gravação) ou escrita da pesquisa. As perguntas estarão de forma adequada e compreensível ao público-alvo. A entrevista ocorrerá presencial no local de preferência do pesquisado e também será aplicada posteriormente, a pesquisa de campo com observação e investigação contextual, a ser combinada na entrevista presencial. Poderá ser aceita uma entrevista *on line*, caso haja dificuldade do participante. As entrevistas terão duração de até 60 minutos, serão aplicadas pela pesquisadora, com perguntas sobre a interação e usabilidade da plataforma de de consulta e agendamento de consulta habitual, as necessidades contempladas e aquelas não atendidas pelas(s) mesmas e possíveis vantagens de interoperabilidades de sistemas, bem como a proposta do aplicativo a ser desenvolvido.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

A sua participação no estudo é livre, voluntária e não obrigatória. Você poderá recusar a participar do estudo e retirar seu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificativa. Se desejar sair da pesquisa, não haverá qualquer prejuízo pessoal.

O pesquisador responsável se comprometeu a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada **sem qualquer identificação de indivíduos e/ou instituições participantes**, bem como expor a aplicação ora utilizada, no momento da entrevista.

Caso você concorde em participar desta pesquisa, assine ao final deste documento, que possui duas vias, sendo uma delas sua, e a outra, do pesquisador responsável / coordenador da pesquisa. Seguem os telefones e o endereço institucional do pesquisador responsável e da Câmara de Ética em Pesquisa onde você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação nele, agora ou a qualquer momento.

Você receberá uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (T.C.L.E.) e outra ficará com o pesquisador (a). Caso você concorde em participar, as páginas serão rubricadas e a última página será assinada por você e pelo(a) pesquisador(a). O Pesquisador garante a você livre acesso a documentos adicionais sobre o estudo e suas consequências. Você terá

acesso ao pesquisador responsável: Flávio Augusto Soares Graça, médico veterinário e aluno do curso da PUC-RIO, e-mail: flaviovet1968@gmail.com e telefone (21) 971844390.

Caso você tenha dificuldade em entrar em contato com o pesquisador responsável, comunique o fato à Câmara de Ética em Pesquisa da PUC: Rua Marquês de São Vicente, 225 – Edifício Kennedy, 2º andar. Gávea, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 22453-900. Fone: (21) 3527-1618.

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa, e que concordo em participar.

Rio de Janeiro, 24 de setembro de 2024_____.

Assinatura do(a) participante: ISABELLE CORRÊA ROCHEBOIS CAMPELLO



Assinatura do pesquisador FLÁVIO AUGUSTO SOARES GRAÇA

Modelo_TCLE PUCRIO[ISABELLE CORRÊA ROCHEBOIS CAMPELLO].pdf

Documento número #6216fccb-7aa2-471f-a412-ac341d7bda32

Hash do documento original (SHA256): edbd67ec83d9f6941d00616ec08cf985fb17da2abeb2ecc191c724a124b737fe

Assinaturas

-  **Isabelle Campelo**
CPF: 099.657.867-63
Assinou em 25 set 2024 às 10:12:09
-  **Flávio Augusto Soares Graça**
CPF: 005.467.087-06
Assinou em 25 set 2024 às 19:24:34

Log

24 set 2024, 21:54:11	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 criou este documento número 6216fccb-7aa2-471f-a412-ac341d7bda32. Data limite para assinatura do documento: 24 de outubro de 2024 (21:54). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
24 set 2024, 21:54:48	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 24 de outubro de 2024 (21:52).
24 set 2024, 21:54:48	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 adicionou à Lista de Assinatura: flaviovet1968@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Flávio Augusto Soares Graça e CPF 005.467.087-06.
24 set 2024, 21:54:48	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 adicionou à Lista de Assinatura: consultvet1@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Isabelle Campelo.
25 set 2024, 10:12:09	Isabelle Campelo assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail consultvet1@gmail.com. CPF informado: 099.657.867-63. IP: 177.26.78.17. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9644082684936 e longitude -43.21543041951593. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1005.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

25 set 2024, 19:24:34 Flávio Augusto Soares Graça assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail flaviovet1968@gmail.com. CPF informado: 005.467.087-06. IP: 186.205.109.133. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9310464 e longitude -43.3389568. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1004.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

25 set 2024, 19:24:34 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 6216fccb-7aa2-471f-a412-ac341d7bda32.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 6216fccb-7aa2-471f-a412-ac341d7bda32, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) a participar, como voluntário(a), da pesquisa conduzida por Flávio Augusto Soares Graça, denominada Manutenção Evolutiva de um Sistema Informatizado de Inspeção Agropecuária Municipal, realizada como parte de tarefa operacional da Pós-Graduação em UX Experiência do Usuário e Interação Humano-Computador. Este estudo tem por objetivo avaliar as necessidades do usuário no atendimento de consultas presenciais ou *on line*, em uso de um aplicativo do usuário para interação com as plataformas de atendimento, com o objetivo de migração de dados cadastrais, de saúde e transmissão de resultados de exames que estejam em outras plataformas (e-mail, nuvem de dados, celular) diretamente para o prontuário eletrônico que irá gerar o atendimento do usuário final.

Você foi selecionado(a) por () Gestor do Serviço de Inspeção Municipal () usuário administrativo que utiliza a plataforma de agendamento, prontuário eletrônico WEB. (X) requerente/usuário externo ou Consultor em Inspeção de Alimentos que utiliza a plataforma do Serviço de Inspeção Municipal -. Sua participação não é obrigatória. A qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa, desistência ou retirada de consentimento não acarretará prejuízo.

O Potencial Risco é considerado como mínimo, consiste na emissão de opinião e pessoal que poderá ser interpretada de forma equivocada do pensamento ou intenção do entrevistado. Entende-se como risco como a possibilidade de danos à dimensão física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural do ser humano em qualquer etapa da pesquisa e dela decorrente. Objetivando minimizar tais riscos, explicaremos em entrevista individual ou em grupo, com a técnica de pesquisa de campo e investigação contextual. Informo que sua participação não é remunerada nem implicará em gastos para os participantes.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em participar de uma entrevista presencial e, após a exposição de motivos, ler um questionário e responder a perguntas objetivas e subjetivas, permitir a coleta sonora (gravação) ou escrita da pesquisa. As perguntas estarão de forma adequada e compreensível ao público-alvo. A entrevista ocorrerá presencial no local de preferência do pesquisado e também será aplicada posteriormente, a pesquisa de campo com observação e investigação contextual, a ser combinada na entrevista presencial. Poderá ser aceita uma entrevista *on line*, caso haja dificuldade do participante. As entrevistas terão duração de até 60 minutos, serão aplicadas pela pesquisadora, com perguntas sobre a interação e usabilidade da plataforma de consulta e agendamento de consulta habitual, as necessidades contempladas e aquelas não atendidas pelas(s) mesmas e possíveis vantagens de interoperabilidades de sistemas, bem como a proposta do aplicativo a ser desenvolvido.

Os dados obtidos por meio desta pesquisa serão confidenciais, sigilosos e não serão divulgados em nível individual, visando assegurar o sigilo de sua participação.

A sua participação no estudo é livre, voluntária e não obrigatória. Você poderá recusar a participar do estudo e retirar seu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificativa. Se desejar sair da pesquisa, não haverá qualquer prejuízo pessoal.

O pesquisador responsável se comprometeu a tornar públicos nos meios acadêmicos e científicos os resultados obtidos de forma consolidada **sem qualquer identificação de indivíduos e/ou instituições participantes**, bem como expor a aplicação ora utilizada, no momento da entrevista.

Caso você concorde em participar desta pesquisa, assine ao final deste documento, que possui duas vias, sendo uma delas sua, e a outra, do pesquisador responsável / coordenador da pesquisa. Seguem os telefones e o endereço institucional do pesquisador responsável e da Câmara de Ética em Pesquisa onde você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação nele, agora ou a qualquer momento.

Você receberá uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (T.C.L.E.) e outra ficará com o pesquisador (a). Caso você concorde em participar, as páginas serão rubricadas e a última página será assinada por você e pelo(a) pesquisador(a). O Pesquisador garante a você livre acesso a documentos adicionais sobre o estudo e suas consequências. Você terá

acesso ao pesquisador responsável: Flávio Augusto Soares Graça, médico veterinário e aluno do curso da PUC-RIO, e-mail: flaviovet1968@gmail.com e telefone (21) 971844390.

Caso você tenha dificuldade em entrar em contato com o pesquisador responsável, comunique o fato à Câmara de Ética em Pesquisa da PUC: Rua Marquês de São Vicente, 225 – Edifício Kennedy, 2º andar. Gávea, Rio de Janeiro, RJ. CEP: 22453-900. Fone: (21) 3527-1618.

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa, e que concordo em participar.

Rio de Janeiro, 24 de setembro de 2024_____.

Assinatura do(a) participante: NATHALIA COUTINHO

Assinatura do pesquisador FLÁVIO AUGUSTO SOARES GRAÇA

Modelo_TCLE PUCRIO[Nathalia Coutinho].pdf

Documento número #bc514261-0c46-4dad-9e9e-e3a8ad2b9254

Hash do documento original (SHA256): 438ec5e1d67a090f0ff93c04e445b8a6f13465f4d82ca4eb40a2814562d76e68

Assinaturas

✓ **Flávio Augusto Soares Graça**
CPF: 005.467.087-06
Assinou em 26 set 2024 às 10:57:51

✓ **Nathália Miranda Coutinho**
CPF: 119.043.717-10
Assinou em 26 set 2024 às 11:24:22

Log

26 set 2024, 10:54:19	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 criou este documento número bc514261-0c46-4dad-9e9e-e3a8ad2b9254. Data limite para assinatura do documento: 26 de outubro de 2024 (10:54). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
26 set 2024, 10:54:37	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 30 de outubro de 2024 (21:52).
26 set 2024, 10:54:37	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 adicionou à Lista de Assinatura: flaviovet1968@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Flávio Augusto Soares Graça e CPF 005.467.087-06.
26 set 2024, 10:54:37	Operador com email confiancesegurancasanitaria@gmail.com na Conta 361eda0b-f77d-428d-be7e-065a672b2238 adicionou à Lista de Assinatura: natvet.food@gmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Nathália Miranda Coutinho e CPF 119.043.717-10.
26 set 2024, 10:57:51	Flávio Augusto Soares Graça assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail flaviovet1968@gmail.com. CPF informado: 005.467.087-06. IP: 200.97.128.19. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9049607 e longitude -43.1790365. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1005.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .

26 set 2024, 11:24:22 Nathália Miranda Coutinho assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail natvet.food@gmail.com. CPF informado: 119.043.717-10. IP: 189.113.129.197. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.8659272 e longitude -43.2533503. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1005.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

26 set 2024, 11:24:23 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número bc514261-0c46-4dad-9e9e-e3a8ad2b9254.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº bc514261-0c46-4dad-9e9e-e3a8ad2b9254, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.