# Percurso cognitivo

## Análise do estado da arte

Tomando como referência o sistema elaborado para a prefeitura de Porto Belo - SC, juntamente com os perfis pré-esboçados foi elaborado um conjunto de ações. A tabela a seguir deverá descrever as ações e traçar um perfil.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tarefa | Perfil | Sistema |
| * Quero acessar a 2ª via do meu IPTU! | Cidadão | Prefeitura de Porto Belo |
| * Quero checar a situação fiscal de um imóvel | Servidor | Prefeitura de Porto Belo |

OBS: Não foi possível realizar a análise de percurso cognitivo das tarefas mais avançadas dos servidores públicos pois não possuo acesso ao sistema dos servidores;

## Resultados

### Quero acessar a 2ª via do meu IPTU!

|  |  |
| --- | --- |
| Tarefa | Acessar a segunda via de um carnê de IPTU |
| Cenário | Cidadão aposentado gostaria de recuperar a segunda via de seu carnê de IPTU que por algum motivo foi extraviado. Após entrar em contato por telefone com servidores da prefeitura, foi orientado que poderia recuperar o carne de iptu pela internet no site da prefeitura. Vamos assumir que o usuário sabe utilizar um computador com conhecimentos básicos de internet e conhece o endereço do site da prefeitura. |
| Perfil | Cidadão / persona: Seu Jaime |
| Passo a passo executado | |
| |  |  | | --- | --- | | Descrição | Empatia | | Passo 1: acessar o site da prefeitura   * Abrir um navegador; * Digitar “prefeitura de porto belo; * Clicar no primeiro link de resultado do Google; * Reconheço o brasão da prefeitura, devo estar no lugar certo; | Calmo | | Passo 2: procurar por IPTU   * Vejamos, quero a 2ª via do meu IPTU. Deve estar escrito IPTU em algum lugar por aqui, início, município, governo.... Governo, será que está aqui? Vou continuar lendo. Transparência... Não, notícias... Não, portal do cidadão? Não quero ir para outro site, a moça da prefeitura disse que era no site da prefeitura. Turismo... Não, Contato... Também não * Será que tem mais coisa para baixo? Deixa-me ver: destaques... Não... Acesso à informação... Não IPTU 2015... Aqui, iptu. (Clique) | Calmo  Confuso | | Passo 3: acessar o sistema cidadão web   * Nossa, mudou tudo! Será que estou no lugar certo? Prefeitura municipal de Porto Belo – Sc. Acho que é aqui, mas era vermelho e agora é azul. Também não vejo mais o brasão da prefeitura. Entidade... O que é isso? * Emitir guia de pagamento de IPTU. Isso, é isso que eu quero. * Ok, onde eu clico? CPF, não quero CPF, quero iptu. CNPJ, também não quero abrir empresa, quero iptu. Contribuinte, será que é aqui? (Clique) * Código do contribuinte, não sei o que é isso! Devo estar no lugar errado. * Imóvel, isso, quero iptu, deve estar aqui. (Clique) * Código do imóvel, o que é isso? Será que é a inscrição imobiliária? Mas também não tenho esse número tenho que procurar a escritura. * Pera ai, tem outro botão para inscrição imobiliária, não estou entendendo, deixe-me ler novamente. * Ah tem um texto bem pequeno aqui: para continuar você deve informar uma das duas opções abaixo. Ah eu tenho que informar um desses documentos. Eu sei meu CPF, vou tentar por aqui. * Não lembro se o final é 88 ou 87, bom, vou tentar 88. Ficou vermelho, será que está errado? Vou apertar em continuar. (Clique) * Não aconteceu nada, continuou vermelho, será que está errado? Vou tentar com o 87. Mudou tudo, acho que agora foi. | Confuso  Feliz  Confuso  Mais Confuso  Menos confuso | | Passo 4: Localizar e identificar a o botão para emitir a segunda via do carnê.   * Emitir guia de pagamento de IPTU, sim é isso que eu quero. * Amaury, esse é o meu nome. * IPTU 2015: achei, esse é o meu IPTU, agora onde eu clico para baixar a segunda via? Não tem botões por aqui. Vou procurar mais botões; * Achei, Emitir guias selecionadas, será que isso gera a segunda via do IPTU? Não sei, mas é o único botão que achei. (Clique) * O botão não clica, será que fiz algo errado? * Deixa eu ler demovo, emitir guias selecionadas, o que é selecionado? Ah tem uma caixinha no lado do iptu. Será que é isso? Vou tentar. (Marcar checkbox) * Ficou diferente! Deve ser aqui mesmo. Mas o botão emitir guias continua não funcionando. Será que eu tenho que marcar essas caixas também nas parcelas? Vou tentar isso. * O botão mudou, acho que é isso mesmo. (Clique no botão emitir guias selecionadas) * Não aconteceu nada. Mas tem uma bolinha girando. Vou clicar outra vez; * Não clica mais * Tem uma mensagem aqui embaixo, bloqueio de popup, ahh a mesma merda de boleto. É verdade tem um x aqui encima. (Clique) * Agora abriu a janela. Gerando relatório? Não quero relatório, quero iptu. Isso está demorando... * Apareceu um boleto... Carnê, isso, é o Iptu. | Um pouco frustrado  Confuso e frustrado  Frustrado  Aliviado | | |

### Quero checar a situação fiscal de um imóvel

|  |  |
| --- | --- |
| Tarefa | Verificar a situação fiscal de um imóvel usando o número de matrícula do imóvel |
| Cenário | Um servidor municipal, após ser questionado pelo proprietário de um imóvel decide verificar as alíquotas já pagas do IPTU tendo em mãos o carnê de pagamento com o número de matrícula do imóvel. Vamos assumir que Maria possui proficiência em internet e realizou um treinamento do sistema da prefeitura. |
| Perfil | Servidor - Maria |
| Passo a passo executado | |
| |  |  | | --- | --- | | Descrição | Empatia | | Passo 1: Acessar o website da prefeitura   * Abrir o navegador e digitar o endereço do website da prefeitura. | calma | | Passo 2: Ir para o portal do cidadão   * Localizar o menu Portal do Cidadão * (clique) | Calma | | Passo 3: Ir para o sistema de emissão de guias   * Localizar o menu Emissão de Guias * (clique) * Localizar o link para emitir guias de IPTU * (clique) | Calma | | Passo 4: Localizar o campo para preencher a inscrição imobiliária   * Localizar a palavra Inscrição Imobiliária * (clique) * Pegar o carnê em mãos * Digitar os números presentes na linha Inscrição Imobiliária do carnê * Estranho, o site parece que está faltando algum número pois sobrou um digito. Vou verificar se digitei corretamente; * Apaga o campo e digita novamente; * Realmente, o ultimo campo pede quatro dígitos mas no carnê impresso só tem 3, vou tentar assim mesmo; * Não foi, mas não disse se a inscrição está errada; * Será que dispenso o cidadão alegando que há inconsistência no sistema? Bom, como a fila está curta vou tentar mais uma coisa. O último campo serve apenas para indicar qual imóvel do terreno a guia se refere, vou tentar por mais um zero antes do número 1; * Funcionou! | Calma  Preocupada  Comovida  Aliviada | | Passo 5: Conferir os comprovantes de pagamento com as guias em aberto   * Localizar o imóvel na tela; * Marcar o checkbox próximo ao item para abrir a caixa expansiva com mais informações; * Conferir a lista de parcelas em aberto | Preocupada | | Passo 6: Prosseguir com o atendimento... | Calma | | |