

Request Tracker

Software Aberto

no

CNAI

Enquadramento

- Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas
- Ministério da Presidência
- Alto Comissário P António Vaz Pinto sj.

Projecto CNAI

- Centro Nacional de Apoio ao Imigrante (2)
- Filosofia da Loja do Cidadão
 - SEF
 - Seg Social
 - IDICT/IGT
 - Saúde
 - Educação
 - Gab. Apoio Jurídico
 - Gab. Apoio ao Reconhecimento de Habilitações
 - Gab. Apoio ao Reagrupamento Familiar

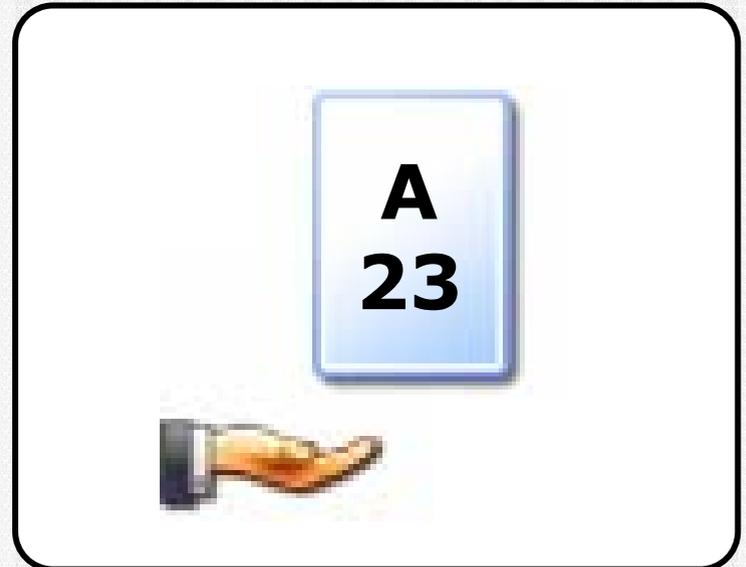
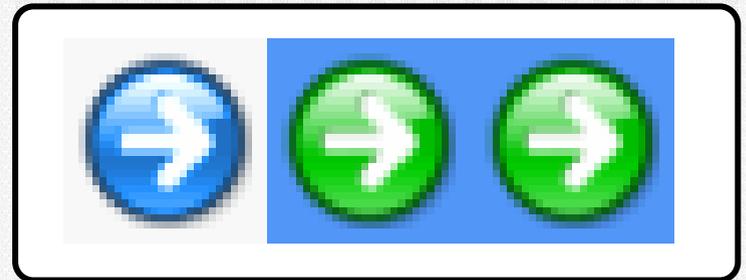
Funcionamento CNAI

- Imigrante chega ao CNAI e expõe a situação. (Triagem)
- É criado um processo digital do imigrante onde são inseridos os dados relevantes bem como digitalizações dos documentos



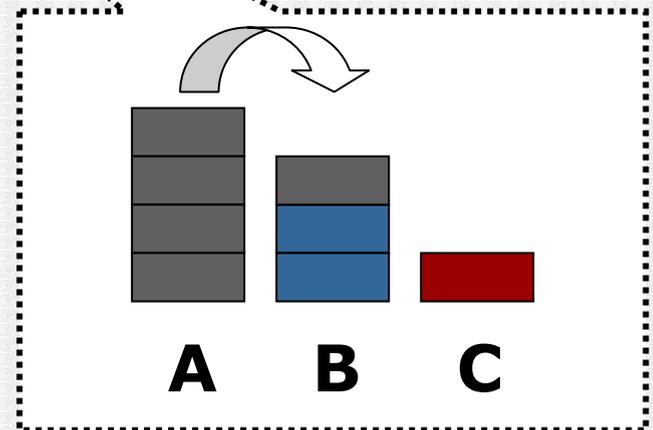
Funcionamento CNAI

- É definido um roteiro que indica a ordem pela qual deve consultar as instituições
- É fornecida a senha para a instituição seguinte. (Deste modo impede-se o açambarcamento de senhas)



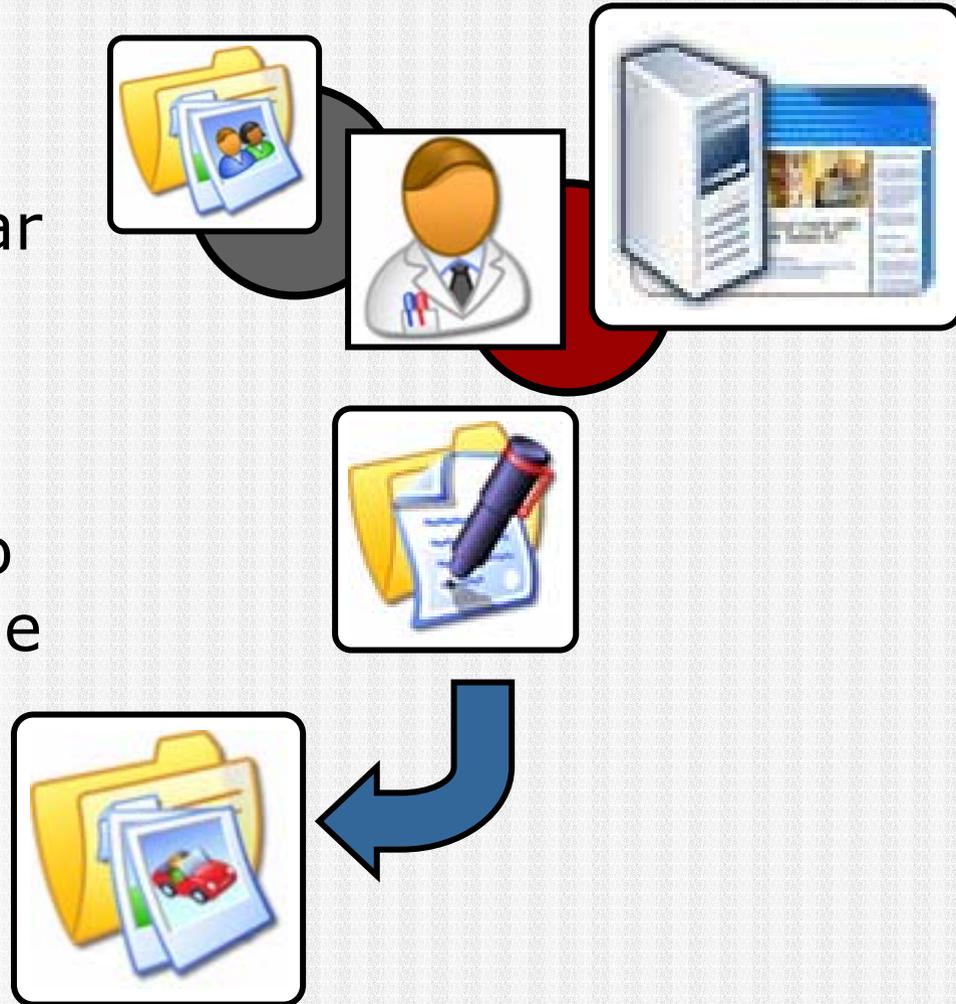
Funcionamento CNAI

- Processo digital é encaminhado para a instituição seguinte.



Papel da Instituição

- Chamar o imigrante
- Usar os dados do processo para consultar nos seus próprios sistemas a informação necessária
- Adicionar a informação relevante ao processo e encaminhá-lo para a Instituição seguinte.



Porquê o Open-Source

- Dificuldade em conseguir um software que se adaptasse à nossa necessidade (ou faziam demais ou apenas algumas partes)
- Facilidade em poder adaptar o software às nossas necessidades
- Exemplo de empresas que têm esta mesma necessidade e que usam esta aplicação
- Capacidade interna de instalação, manutenção e desenvolvimento da solução

Porquê o Request Tracker

- Ferramenta de utilização: Browser de Internet.
 - Heterogeneidade de estações clientes pois cada instituição tem o seu pack de software e não só.
 - Não ser necessário instalar software no posto de trabalho.
 - Aproveitar a experiência de Internet das pessoas.

Porquê o Request Tracker

- Facilidade de Gestão
 - Criação de Campos Públicos/Privados no processo do Imigrante
 - Criação de “triggers” conforme as acções que são efectuadas sobre o processo.
 - Possibilidade de interagir com o sistema também por email
 - Ferramenta de Reporting básica incluída.
 - Integração com Active Directory
 - Permissões Individuais, por Grupos ou por Instituição

Porquê o Request Tracker

■ Funcionalidades

- Supervisor da Instituição pode gerir os processos, assignando-os a funcionários específicos
- Facilidade em anexar documentos (imagens, texto, etc) a um processo
- Formas de pesquisar um processo por qualquer combinação de campos (histórico)
- Facilidade em identificar o percurso dum imigrante no CNAI
- Facilidade em alterar o formato do processo para cada instituição.

Limitações

- Não tem funcionalidades de CRM (diversas visitas são inseridas no mesmo processo)
- Instalação
- Evolução

Detalhes Técnicos

- Servidor
 - Proliant D380 - Xeon a 2.6G com 2G RAM
- Sist. Oper.
 - Linux RedHat 8.0
- Motor BD:
 - Mysql 4
- Linguagem:
 - Perl::Mason

Detalhes Utilização

- Utilizadores

- 70 utilizadores simultâneos a consultar/editar

- # processos na BD

- 25509 (desde 18/3/2004). (2 Mbytes em média, inclui digit. do contrato de trabalho, pág. passaporte e outros docs relevantes)

- Espaço actual ocupado pela da BD

- 56 Gbytes

Écran Inicial



Utilizador: root



Procurar

T para CNAI-LX

Homepage

RT por alto

Processos

Configuração

10 processos de mais alta prioridade que eu possuo...

# Nome	Instituicao	Estado
--------	-------------	--------

10 processos de mais alta prioridade que eu requeri...

# Nome	Instituicao	Estado	Proprietário
--------	-------------	--------	--------------

Vista Geral

Instituicao	Abertos	Pendentes
Apoio Jurídico	649	24
Apoio Social	0	2
Educação	4	1
GAT	602	19
IGT/IDICT	44	5
Reagrup. Familiar	7	11
Rec. de Habilit. e Comp.	21	2
Saúde	9	9
SEF	2947	21
Segurança Social	67	3
UNIVA	60	51

Criar um novo processo

Criar um novo processo

Instituição: GAT

Estado: aberto

Proprietário: -

Requisitantes: Nome:

Apelido *	<input type="text"/>	Rua e Numero *	<input type="text"/>	Tipo de Documento *	(sem valor) <input type="text"/>
Nacionalidade *	(sem valor) <input type="text"/>	Localidade *	<input type="text"/>	Vinheta *	<input type="text"/>
Naturalidade *	(sem valor) <input type="text"/>	Cod. Postal *	<input type="text"/>	Num de Documento *	<input type="text"/>
Local de Nascimento	<input type="text"/>	Pais Residencia	<input type="text"/>	Data de Emissao *	<input type="text"/>
Data Nascimento *	<input type="text"/>	Data Inicio Residencia	<input type="text"/>	Num de Serie	<input type="text"/>
Estado Civil	(sem valor) <input type="text"/>	Apelido Pai	<input type="text"/>	Pais de Emissao *	(sem valor) <input type="text"/>
Sexo	(sem valor) <input type="text"/>	Nome Pai	<input type="text"/>	Data de Validade *	<input type="text"/>
		Apelido Mae	<input type="text"/>	Ent. Emissora *	<input type="text"/>
		Nome da Mae	<input type="text"/>	Tipo de Processo *	(sem valor) <input type="text"/>
				Tipo de Visto/AP	(sem valor) <input type="text"/>

Roteiro - 1 Instituição	(sem valor) <input type="text"/>	Num Entrada Oficio IDICT	<input type="text"/>	Situacao Regular SegSocial	(sem valor) <input type="text"/>
Roteiro - 2 Instituição	(sem valor) <input type="text"/>	Num Oficio IDICT	<input type="text"/>	Data Situacao SegSocial	<input type="text"/>
Roteiro - 3 Instituição	(sem valor) <input type="text"/>	Despacho IDICT	<input type="text"/>	Num Beneficiario SegSocial	<input type="text"/>
Roteiro - 4 Instituição	(sem valor) <input type="text"/>	Data Entrada Oficio IDICT	<input type="text"/>	Numero Fiscal	<input type="text"/>
		Data Oficio IDICT	<input type="text"/>	Contacto	<input type="text"/>
		Numero Contracto	<input type="text"/>		
		Data Inicio Contracto	<input type="text"/>		
		Data Termo	<input type="text"/>		

Ver



Utilizador: root



Procurar

T para CNAI-LX

Homepage

#20014:

Abrir | Comen

Processos
Procurar
Nova busca

20014
Apresentação
Histórico
Elementos
Encaminhar

Configuração

Sumário

Identificador: **20014**
Estado: **resolvido**
Trabalhado: **0 min**
Prioridade: **0/0**
Instituicao: **SEF**

Datas

Criado: **Seg. Jul. 19 17:29:59 2004**
Inicia: **Não definido**
Iniciado: **Não definido**
Último Contato: Não definido
Vencido: **Não definido**
Fechado: **Seg. Jul. 19 19:25:16 2004**
Atualizado: **Seg. Jul. 19 19:25:16 2004 por mcadete**

Pessoas

Proprietário: **Nobody**
Requisitantes: **iborges**
Cc:
AdminCc:

Campos Personalizados

Apelido *:
Nacionalidade *:
Naturalidade: **(sem valor)**
Local de Nascimento: **(sem valor)**
Data Nascimento *:
Estado Civil:
Sexo:
Rua e Numero *:
Localidade *:
Cod. Postal *:
País Residencia: **(sem valor)**
Data Inicio Residencia: **(sem valor)**
Apelido Pai: **(sem valor)**
Nome Pai: **(sem valor)**
Apelido Mae: **(sem valor)**
Nome da Mae: **(sem valor)**
Tipo de Documento *: **Passaporte**
Vinheta *:
Num de Documento *:
Data de Emissao *:
Num de Serie: **(sem valor)**
País de Emissao *: **Angola**
Data de Validade *:

Editar



Utilizador: root



T para CNAI-LX

Procurar

Homepage

Modificar o processo #20014

[Abrir](#) | [Comentários](#)

Processos

Procurar
Nova busca

20014

Apresentação
Histórico

Elementos
Incaminhar

Configuração

Modificar o processo #20014

Nome: Estado:

Instituicao:

Apelido *	<input type="text"/>	Rua e Numero *	<input type="text"/>	Tipo de Documento *	<input type="text" value="Passaporte"/>
Nacionalidade *	<input type="text"/>	Localidade *	<input type="text"/>	Vinheta *	<input type="text"/>
Naturalidade	<input type="text" value="(sem valor)"/>	Cod. Postal *	<input type="text"/>	Num de Documento *	<input type="text"/>
Local de Nascimento	<input type="text"/>	Pais Residencia	<input type="text"/>	Data de Emissao *	<input type="text"/>
Data Nascimento *	<input type="text"/>	Data Inicio Residencia	<input type="text"/>	Num de Serie	<input type="text"/>
Estado Civil	<input type="text"/>	Apelido Pai	<input type="text"/>	Pais de Emissao *	<input type="text"/>
Sexo	<input type="text" value="Feminino"/>	Nome Pai	<input type="text"/>	Data de Validade *	<input type="text"/>
		Apelido Mae	<input type="text"/>	Ent. Emissora *	<input type="text"/>
		Nome da Mae	<input type="text"/>	Tipo de Processo *	<input type="text" value="Autoriz. Permanencia"/>