

Sobre o 1746:

O 1746 foi criado em março de 2011 com o objetivo de centralizar o acesso do cidadão aos serviços dos diversos órgãos das administrações direta e indireta da prefeitura dentro de um único atendimento.

Desde sua criação, a central do 1746 recebeu quase 7 milhões de ligações. Destes 7 milhões, cerca de 3 milhões resultam em solicitações. A grande maioria das solicitações tem um prazo para implementação, conhecido como *service level agreement* (SLA), cuja duração varia de acordo com o tipo de serviço solicitado.¹ Finalmente, cada solicitação gera um número de protocolo que pode ser usado pelo cidadão para fazer acompanhamento do pedido em ligações posteriores.

Notas sobre a estrutura do banco de dados:

1. Os protocolos gerados podem ser acessados na tabela **tb_protocolo**.
2. As solicitações são conhecidas dentro do banco de dados como chamados e são acessadas via tabela **tb_chamado**. Cada protocolo pode ter diversas chamadas vinculadas a ele. Para vinculá-los, primeiro relacione **tb_chamado** com **tb_protocolo_chamado** através da variável **id_chamado**. Em seguida, relacione **tb_protocolo_chamado** com **tb_protocolo** através da variável **id_protocolo**.
3. A natureza dos chamados no 1746 são classificados por uma taxonomia que os descrevem dentro dos 3 seguintes níveis hierárquicos com crescente nível de detalhamento: classificação, tipo e subtipo. Uma lista completa dos subtipos pode
4. Os subtipos de cada chamado podem ser identificados relacionando-se as tabelas **tb_chamado** e **tb_classificacao_chamado** via variável **id_chamado**. Os nomes de cada subtipo podem por sua vez visualizados relacionando a **tb_classificacao_chamado** com a tabela **tb_subtipo** via variável **id_subtipo**.
5. Para o propósito dessa hackathon, o banco de dados disponibilizado conterá apenas os chamados relacionados aos tópicos abordados no edital. Além disso, não foram disponibilizadas algumas tabelas do esquema original do banco de dados devido ao fato delas conterem informações sensíveis sobre cidadãos ou o sistema interno de auditoria do 1746.
6. O script executado pelo atendimento no call center do 1746 para cada natureza de ocorrência, conhecido no linguajar do banco de dados como subtipo, pode ser

¹5% dos serviços solicitados não possuem prazo para reparo, e.g. poda de árvores e reparo de calçada danificada por raiz de árvore.

visualizado em código HTML na coluna **ds_script_atendimento** dentro da tabela **tb_subtipo**.

7. O endereço dos chamados é composto de duas partes:
 - a. Logradouro: Indica qual a rua, avenida, praça, estrada, etc onde ocorreu o chamado. Encontra-se codificado sobre a variável **id_bairro_logradouro_fk** da tabela **tb_chamado**. Para ver o nome do logradouro por extenso, relacione **tb_chamado** com **tb_bairro_logradouro** e relacione **tb_bairro_logradouro** com **tb_logradouro**.
 - b. Número de porta: Indica a localização do chamado dentro de um logradouro, i.e. no endereço Av. das Américas, 1000, o número de porta é 1000. Tal informação não foi disponibilizada para essa hackathon com o intuito de preservar a privacidade dos cidadãos.

Descrição das tabelas:

Name
dbo.HiLoKey Tabela que auxilia a criação do número do protocolo.
dbo.st_bairro_logradouro_iplan Tabela staging para a carga de logradouros IPP
dbo.st_coordenada Tabela staging que armazena as coordenadas XY que já foram pesquisadas na base de dados da IPLAN
dbo.st_pessoa_pcrj Tabela staging para a carga de cidadãos IPP
dbo.tb_acao Tabela com as possíveis as ações realizadas em um chamado.
dbo.tb_andamento Tabela de registro dos andamentos dos chamados. Ex.: mudança de status de em análise, em execução, finalizado.
dbo.tb_atributo Tabela onde estão cadastrados os atributos específicos de cada Unidade Organizacional.
dbo.tb_atributo_pesquisa_satisfacao Tabela onde são definidas as pesquisas de satisfação para determinado atributo.
dbo.tb_atributo_unidade_organizacional Tabela onde são definidas as Unidade Organizacionais para determinado atributo.
dbo.tb_atributo_valor Tabela que define os possíveis valores para determinado atributo.

dbo.tb_auditoria Tabela de auditoria das ações nos chamados.
dbo.tb_auditoria_administracao Tabela de auditoria do modulo de Administração.
dbo.tb_bairro Tabela de bairros do sistema.
dbo.tb_bairro_logradouro Tabela de enderecos fornecidos pela prefeitura.
dbo.tb_calendario Tabela de calendários do sistema
dbo.tb_calendario_data Tabela com as datas dos calendários do sistema
dbo.tb_calendario_data_nome Tabela com o nome das datas dos calendários do sistemas (datas do tipo feriado e ponto facultativo)
dbo.tb_categoria Tabela que define a categoria do chamado. Obs.: Categoria é o nivel mais amplo de um chamado.
dbo.tb_chamado Tabela de chamados do sistema.
dbo.tb_chamado_atributo Tabela que armazena os valores dos campos dinamicos do chamado.
dbo.tb_chamado_exclusao Tabelas dos chamados que foram excluídos.
dbo.tb_chamado_foto Tabela das fotos dos chamados do sistema
dbo.tb_chamado_sla Tabela dos SLAs dos chamados.
dbo.tb_chamado_vinculado Tabela que vincula chamado pai e filho.
dbo.tb_classificacao Tabela de relacionamento entre categoria , tipo e subtipo. Contém também o código externo (departamental) do tipo e subtipo.
dbo.tb_classificacao_atributo Tabela de Classificação para Atributos Específicos.
dbo.tb_classificacao_calendario Tabela de associação das classificações com os calendários do sistema
dbo.tb_classificacao_cenario_sla Tabela onde são definidos os cenários SLA para determinada classificação.
dbo.tb_classificacao_cenario_sla_atributo Tabela que através do valor preenchido neste atributo define qual cenário será utilizado.

dbo.tb_classificacao_chamado Tabela de classificacao do chamado.
dbo.tb_classificacao_unidade_executora Relaciona as UOs que poderão registrar ações no chamado além da responsável.
dbo.tb_classificacao_vinculado Tabela que vincula classificações (Categoria x Subtipo).
dbo.tb_comentario Tabela de comentarios do chamado.
dbo.tb_DDD_nono_digito Tabela dos DDDs que possuem nono dígito
dbo.tb_ddd_nono_digito_excecao Tabela das faixas de exceção dos DDDs que possuem nono dígito
dbo.tb_departamental Tabela dos departamentais.
dbo.tb_departamental_bairro Tabela que define os bairros para determinado departamental.
dbo.tb_devolucao Tabela dos chamados devolvidos pelas Unidades Organizacionais.
dbo.tb_dicionario_ic Tabela com a descrição dos definições (ic) das tabelas.
dbo.tb_escolaridade Tabela dos Graus de Escolaridade selecionáveis no sistema.
dbo.tb_etl_referencia Tabela utilizada na extração de dados para o BI
dbo.tb_etl_reprocessamento Tabela utilizada na extração de dados para o BI
dbo.tb_executora_chamado Armazena o vínculo das unidades executoras que poderão registrar ações do chamado
dbo.tb_funcionalidade Tabela de funcionalidades.
dbo.tb_gerador_protocolo Tabela dos protocolos.
dbo.tb_grupo_material Tabela dos grupos de materiais utilizados no subtipo remoção gratuita da unidade organizacional COMLURB.
dbo.tb_grupo_material_combinacao Tabela dos grupos de materiais combinados utilizados no subtipo remoção gratuita da unidade organizacional COMLURB.
dbo.tb_horario Tabela utilizada na para configuração das notificações de SLA
dbo.tb_instancia

Tabela que armazena as instancias que serão associadas aos usuários para que eles possam logar no sistema. A instancia define se haverá segundo nível de autenticação.
dbo.tb_instituicao Tabela das instituições.
dbo.tb_lock Tabela que trava o registro momentaneamente enquanto está sendo utilizado ou alterado.
dbo.tb_log Tabela dos logs gerados pelo front end.
dbo.tb_log_email Tabela de log dos e-mails enviados.
dbo.tb_log_login Tabela de log dos logins realizados.
dbo.tb_log_mailing Tabela de log dos mailings gerados.
dbo.tb_log_sms Tabela de log dos SMS enviados.
dbo.tb_log_webservice Tabela dos logs gerados pela integracao do Web Service.
dbo.tb_logradouro Tabela de logradouros do sistema.
dbo.tb_mailing Tabela dos registros para Mailing.
dbo.tb_material Tabela dos materiais utilizados no subtipo remoção gratuita da unidade organizacional COMLURB.
dbo.tb_metodo_integracao Tabela que armazena todos os códigos das opções de integração entre o SGRC e sistemas externos (antigo ic_metodo da tb_log_webservice)
dbo.tb_motivo Tabela dos motivos utilizados na perfilacao dos chamados.
dbo.tb_motivo_cancelamento Tabela dos motivos de cancelamento.
dbo.tb_motivo_justificativas Tabelas das justificativas para determinados status.
dbo.tb_motivo_justificativas_unidade_organizacional Tabela que defini as justificativas para os status de determinada Unidade Organizacional.
dbo.tb_motivo_nao_atendimento Tabela dos motivos de não atendimento.
dbo.tb_motivo_transferencia Tabela dos motivos de transferências.
dbo.tb_notificacao_sla

Tabela utilizada para configuração das notificações de SLA
dbo.tb_notificacao_sla_horario Tabela utilizada para configuração das notificações de SLA que relaciona a notificação com o horário
dbo.tb_notificacao_sla_status_sla Tabela utilizada para configuração das notificações de SLA que relaciona a tabela de notificação com o status
dbo.tb_notificacao_sla_unidade_organizacional Tabela utilizada para configuração das notificações de SLA que relaciona notificação e unidade organizacional
dbo.tb_origem_ocorrencia Tabela da origem do chamado.
dbo.tb_otp Tabela que armazena a senha que será utilizada uma única vez para logar no sistema através do segundo nível de autenticação (One time password).
dbo.tb_parametrizacao Tabela de parametrização do sistema.
dbo.tb_perfil Tabela dos perfis dos usuários.
dbo.tb_perfil_funcionalidade Tabela de relacionamento entre perfil e funcionalidade
dbo.tb_periodo_chamado Tabela que armazena os períodos do chamado para realização do cálculo de SLA.
dbo.tb_pesquisa_chamado_campo Tabela com os possíveis campos de filtro que poderão ser utilizados na pesquisa de chamado.
dbo.tb_pesquisa_chamado_filtro Tabela de filtro da pesquisa do Chamado.
dbo.tb_pesquisa_chamado_filtro_campo Tabela de filtro dos campos de multipla seleção da pesquisa do Chamado.
dbo.tb_pesquisa_satisfacao Tabela das pesquisas de satisfação com suas definições de filtros.
dbo.tb_pesquisa_satisfacao_motivo_nao_atendimento Tabela de relacionamento dos possíveis motivos de não atendimento para determinada pesquisa de satisfação.
dbo.tb_pesquisa_satisfacao_resposta Tabela das respostas de cada pergunta feita ao cidadão para determinada Pesquisa de Satisfação.
dbo.tb_pesquisa_satisfacao_unidade_organizacional Tabela que defini as pesquisas de satisfação para determinada Unidade Organizacional.
dbo.tb_pessoa Tabela de usuários e cidadãos
dbo.tb_pessoa_instancia Tabela que relaciona a pessoa com a instancia.
dbo.tb_pessoa_senha Tabela de histórico das senhas.

dbo.tb_pessoa_unidade_perfil Tabela de relacionamento entre pessoa, unidade organizacional e perfil. Define o perfil que cada pessoa tem para determinada UO.
dbo.tb_protocolo Tabela de protocolos utilizados pelo Front end.
dbo.tb_protocolo_chamado Tabela de relacionamento entre protocolo e chamado.
dbo.tb_reclassificacao Tabela que registra as classificações do chamado.
dbo.tb_relatorio Tabela de relatórios.
dbo.tb_relatorio_diario Tabela de chamados utilizada na criação do Relatório Diário.
dbo.tb_relatorio_diario_erros Tabela de mapeamento do erros utilizada na criação do Relatório Diário.
dbo.tb_relatorio_diario_ret Tabela de chamados retidos utilizada na criação do Relatório Diário.
dbo.tb_responsavel_chamado Tabela da unidade organizacional responsavel pelo chamado.
dbo.tb_restricao_atendimento Tabela que cadastra as restrições de atendimento para determinada classificação.
dbo.tb_restricao_atendimento_atributo Tabela que relaciona as restrições de atendimento de determinada classificação para um determinado atributo.
dbo.tb_solicitacao_cancelamento Tabela de solicitacao de cancelamento.
dbo.tb_status Tabela dos status possíveis para o chamado.
dbo.tb_status_especifico Tabela de relacionamento entre os status das Unidades Organizacionais com os do Front End.
dbo.tb_status_siso Tabela de relacionamento entre os status do siso com os do Front end.
dbo.tb_status_sla Tabela dos status possíveis para o chamado.
dbo.tb_submotivo Tabela dos Submotivos.
dbo.tb_subtipo Tabela dos subtipos.
dbo.tb_subtipo_bairro Tabela dos subtipo para bairros especificos.
dbo.tb_subtipo_bairro_logradouro

Tabela de relacionamento entre os subtipos de bairros específicos e logradouros
dbo.tb_subtipo_bairro_logradouro_porta Tabela de relacionamento entre os subtipos de bairros específicos e porta de logradouros
dbo.tb_template_email Tabela de template de e-mails.
dbo.tb_tipo Tabela dos Tipos.
dbo.tb_tipo_solicitante Tabela do tipo de usuário que solicitou a criação do chamado.
dbo.tb_transferencia Tabela que armazena os dados de transferência de um chamado de uma Unidade Organizacional para outra.
dbo.tb_tratamento Tabela dos tratamentos das pessoas.
dbo.tb_unidade_organizacional Tabela das Unidades Organizacionais.

I List of diagrams

Name	Code
PhysicalDiagram_1	PHYSICALDIAGRAM_1

II Diagram PhysicalDiagram_1

