

# Plano de Trabalho

Projeto Sistema Público de Relacionamento  
com os Cidadãos





# Sumário

	<b>PREMISSAS DO PLANO DE TRABALHO</b>	<b>5</b>
<b>CICLO 1</b>	<b>REVISÃO DO PLANO DE TRABALHO PARA DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA PÚBLICO DE RELACIONAMENTO</b>	<b>7</b>
	Proposta Original	7
	Sugestões realizadas durante a oficina	10
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	11
<b>CICLO 2</b>	<b>COLETA E SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS (DADOS SECUNDÁRIOS)</b>	<b>12</b>
	Proposta Original	12
	Sugestões realizadas durante a oficina	16
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	17
<b>CICLO 3</b>	<b>COLETA E SISTEMATIZAÇÃO DE DADOS (DADOS PRIMÁRIOS)</b>	<b>18</b>
	Proposta Original	18
	Sugestões realizadas durante a oficina	21
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	22
<b>CICLO 4</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO DE SISTEMAS, MAPEAMENTO DE PROCESSOS, OPORTUNIDADES DE INTEGRAÇÃO E REAPROVEITAMENTO</b>	<b>24</b>
	Proposta Original	24
	Sugestões realizadas durante a oficina	27
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	28
<b>CICLO 5</b>	<b>FUNCIONALIDADES INICIAIS DA OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>29</b>
	Proposta Original	29
	Sugestões realizadas durante a oficina	32
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	33
<b>CICLO 6</b>	<b>FUNCIONALIDADES INCREMENTAIS DA OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>34</b>
	Proposta Original	34
	Sugestões realizadas durante a oficina	36
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	37
<b>CICLO 7</b>	<b>FUNCIONALIDADES INCREMENTAIS DA OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>38</b>
	Proposta Original	38
	Sugestões realizadas durante a oficina	40
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	41
<b>CICLO 8</b>	<b>FUNCIONALIDADES INCREMENTAIS DA OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>42</b>
	Proposta Original	42
	Sugestões realizadas durante a oficina	44
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	44
<b>CICLO 9</b>	<b>COLETA DE DADOS, ANÁLISE E MONITORAMENTO DOS USUÁRIOS</b>	<b>46</b>
	Proposta Original	46
	Sugestões realizadas durante a oficina	48
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	49
<b>CICLO 10</b>	<b>MÉTODOS E FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO DOS USUÁRIOS E GRAU DE SATISFAÇÃO</b>	<b>50</b>
	Proposta Original	50
	Sugestões realizadas durante a oficina	52
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	52
<b>CICLO 11</b>	<b>IMPLEMENTAÇÃO DA CAMADA DE SERVIÇOS E INTEGRAÇÃO</b>	<b>53</b>
	Proposta Original	53
	Sugestões realizadas durante a oficina	54
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	55
<b>CICLO 12</b>	<b>ADEQUAÇÃO DE LINGUAGEM, ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO E ELEMENTOS DE USABILIDADE</b>	<b>56</b>
	Proposta Original	56
	Sugestões realizadas durante a oficina	58
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	59
<b>CICLO 13</b>	<b>FUNCIONALIDADES INCREMENTAIS DE OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>60</b>
	Proposta Original	60
	Sugestões realizadas durante a oficina	62
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	62
<b>CICLO 14</b>	<b>FUNCIONALIDADES DA ÁREA ADMINISTRATIVA DO SISTEMA DE RELACIONAMENTO</b>	<b>63</b>
	Proposta Original	63
	Sugestões realizadas durante a oficina	65
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	65
<b>TCT</b>	<b>TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA</b>	<b>66</b>
	Proposta Original	66
	Sugestões durante a oficina	69
	Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho	69



## Premissas do Plano de Trabalho

- a) Todos os produtos previstos nesse Plano de Trabalho serão devidamente instrumentalizados através de relatório sistemático para facilitar o monitoramento do andamento e também as atividades de auditoria e controle. A ideia principal é criar para cada ciclo um Relatório do Ciclo de Trabalho. Nesse relatório, os produtos estarão devidamente sistematizados e a lógica de construção relatada didaticamente;
- b) O Laboratório de Ideias será implementado e apresentado aos públicos de interesse do projeto na cerimônia de demonstração do Ciclo de Trabalho 3. É premissa que esse espaço seja utilizado durante todo o projeto como um espaço de criação e registro dos trabalhos realizados. Fundamental destacar que a adaptação do Laboratório de Ideias para o Ciclo 3 não acarreta prejuízo para o andamento do projeto, uma vez que todas as atividades previstas estão sendo executadas em infraestrutura disponibilizada pela Contratada, como uma alternativa ao Laboratório de Ideias;
- c) O método de governança aplicado na execução dos trabalhos pressupõe mudanças e adaptações no Plano de Trabalho para melhor atender às demandas dos públicos de interesse do projeto e, sobretudo, o cidadão do Estado do Ceará;
- d) Todo o Sistema Público de Relacionamento deverá ser implementado com suporte à internacionalização. Isso significa que o Sistema estará preparado – de um ponto de vista técnico – para ser traduzido para vários idiomas;
- e) A equipe técnica da CGE terá acesso aos códigos fontes na medida em que eles forem implementados e entregues em cada ciclo de trabalho.



# CICLO 1

## Revisão do Plano de Trabalho para Desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Organizar uma reunião de partida com os públicos de interesse<sup>1</sup> e os principais membros da equipe técnica para apresentar o Plano de Trabalho idealizado, a metodologia de trabalho e as técnicas que serão empregadas para a execução das atividades. Na fase de design deste ciclo, os públicos de interesse serão desafiados a enfatizarem suas demandas, sonhos, preocupações e inseguranças com o projeto. Essas dimensões serão todas registradas e sistematizadas no laboratório de ideias do projeto. Já na fase de projeto desse ciclo, os públicos de interesse serão instigados e orientados a criar uma representação em protótipo do Plano de Trabalho. A inspiração para o protótipo a ser construído será o Plano de Trabalho apresentado pela Caiena na Proposta Técnica. Ao final da fase de projeto, os grupos de trabalho devem ter um Plano de Trabalho refinado e com o qual todos estejam de acordo, contemplando os interesses e desejos dos participantes da reunião de partida. Na fase de desenvolvimento, a Caiena reunirá os refinamentos e consolidará o Plano de Trabalho. Na fase de Entrega, a Caiena promoverá uma oficina para apresentar o Plano de Trabalho refinado e atualizado para os públicos de interesse. Finalmente, durante a fase de retrospectiva a equipe técnica e os públicos de interesse serão motivados a indicar aspectos bons e ruins do ciclo de trabalho que terminou, com o objetivo de indicar melhorias contínuas e acordarem os próximos passos.

---

<sup>1</sup> São considerados públicos de interesse cidadãos, pesquisadores e jornalistas convidados a participar da Oficina realizada durante o Ciclo 1, além dos funcionários públicos do Estado do Ceará que trabalharão diretamente com o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

### Fase de Design

Reunião de partida com o objetivo de apresentar o Plano de trabalho idealizado na Proposta Técnica, as pessoas componentes das equipes e conhecer em maior nível de detalhes os desejos, vontades, inseguranças e riscos do projeto em início. Além disso, a fase de Design servirá para apresentar a todos os participantes da Oficina a metodologia ágil proposta, com proposição de práticas específicas para melhor aderência do método junto dos envolvidos. Para o levantamento das demandas e dos desejos vamos utilizar a técnica do *Business Origami*<sup>2</sup>. A ideia é que essa fase tenha a duração de um dia completo. Pela manhã, a equipe Caiena será responsável por detalhar sua proposta de planejamento, bem como a metodologia usada no desenvolvimento do Sistema. No período da tarde, os participantes serão divididos em grupos para que possam avaliar o planejamento proposto e sugerir melhorias e adequações pertinentes. Ao final, uma lista de adequações será construída para organizar as contribuições de todos.

### Fase de Projeto

Nessa fase, os participantes serão estimulados pelos facilitadores da Caiena a imaginar como acontecerá, na prática, o trabalho que deve ser realizado. A ideia principal é dividir os participantes em grupos e estimular que eles criem um protótipo em baixa resolução do Plano de Trabalho, que contemple todas as vontades e desejos expressados pelos grupos na Fase de Design. Essa atividade deve durar cerca de meio período. Para a criação desse protótipo, vamos empregar a técnica da Máquina do Tempo, na qual os grupos deverão imaginar como o problema era solucionado no passado, como é esclarecido no presente e como se pretende resolvê-lo no futuro. O protótipo do Plano de Trabalho será desenvolvido a partir das respostas que surgirem da visão de futuro proposta na técnica da Máquina do Tempo.

### Fase de Desenvolvimento

Após o entendimento mais profundo das demandas (Fase de Design) e uma prévia das soluções possíveis (protótipo), na fase de Desenvolvimento a Caiena ficará responsável por reunir todo o material coletado nas reuniões, além de pedir indicações sobre

<sup>2</sup> O *Business Origami* trata-se de uma técnica que auxilia os usuários e a equipe de trabalho a idealizar a jornada do usuário. O fundamental nessa técnica é relacionar os personagens e os processos que ocorrem entre o surgimento de uma demanda e a resolução efetiva.



o parque tecnológico existente na Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), sua infraestrutura de TI, os acervos de dados e informações e todos os insumos necessários para o refinamento do Plano de Trabalho. Ao final dessa fase, a Caiena deve entregar o Plano de Trabalho materializado e validado por todos os participantes. Essa fase deve durar duas semanas.

### Fase de Entrega

Acontecerá uma cerimônia formal de apresentação do Plano de Trabalho construído em conjunto com os grupos de interesse. A Caiena será responsável por, em meio período, apresentar a todos os participantes o Plano de Trabalho final e apontar quais os próximos passos do trabalho.

### Fase de Retrospectiva

A equipe de trabalho da Caiena e os grupos de interesse indicados pela CGE e envolvidos nas reuniões de partida devem se reunir para apontar possíveis melhorias no processo e aspectos positivos percebidos por todos os envolvidos no trabalho até o momento. Essa cerimônia retrospectiva pode ser realizada em meio período. Ao final, uma lista de aprimoramentos no processo é sistematizada e a equipe de trabalho realiza um compromisso de melhoria.

### Objetivos

- a) Refinar o Plano de Trabalho a partir de uma abordagem significativa, realizada em conjunto com o cliente;
- b) Apresentar os membros da equipe de trabalho da Caiena e da CGE para estabelecer um ambiente de colaboração e alto rendimento;
- c) Apresentar o laboratório de ideias a todos os participantes da CGE. Conforme acordado em reunião do dia 23/12/2016, será movido para a cerimônia de demonstração do Ciclo de Trabalho 3;
- d) Construir um novo Plano de Trabalho e apresentar um relatório preliminar;
- e) Apresentar a metodologia ágil de trabalho a todos os participantes;

f) Identificar melhorias e pontos positivos no processo de trabalho;

g) Fazer um acordo sobre os próximos passos.

### Produtos

**D1.** Plano de Trabalho revisado, apresentado mediante relatório preliminar, contendo as etapas, as fases, os prazos e os responsáveis pelo desenvolvimento e implantação (Produto 1.1 do Termo de Referência — TDR);

**D2.** Relatório preliminar que sistematiza os dados coletados nas reuniões e oficinas;

**D3.** Registro audiovisual.

### Critérios de aceite

- O Plano de trabalho deve conter as contribuições dos grupos de interesse indicados pela CGE;
- O registro audiovisual das reuniões e produções deve estar editado e entregue para o cliente como mecanismo de registro dos trabalhos;
- Os aprimoramentos no processo devem ser identificados e acordados entre os membros da equipe Caiena e a equipe CGE.

### Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Fazer o registro audiovisual de todos os ciclos de trabalho;
- Elaboração de um blog sobre o projeto para reunir a memória e as informações sobre o andamento dos trabalhos;
- Plano de comunicação para mobilização social;
- Realizar um fórum com a sociedade durante os ciclos de trabalho.

## Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho

O registro audiovisual de todos os ciclos de trabalho é uma sugestão que precisará ser cautelosamente considerada, uma vez que o orçamento planejado inicialmente para o projeto não previa essa atividade. A sugestão da consultoria é avaliar o andamento dos trabalhos e, conforme os espaços e as oportunidades aparecerem, considerar o registro audiovisual de todas as cerimônias dos ciclos. Essa decisão será tomada em conjunto entre as equipes CGE e Caiena para especificar os momentos oportunos para captação audiovisual, respeitando o orçamento planejado.

Ter o blog como um espaço para reunir a memória e as informações sobre o andamento dos trabalhos é uma sugestão que já foi incorporada. Um portal será desenvolvido para reunir os registros do projeto, permitindo que os envolvidos e públicos de interesse acompanhem o andamento dos trabalhos e tenham uma visão ampla e adequada sobre os próximos passos. Esse blog será entregue no dia 16/01/17 (Ciclo de Trabalho 2)

Sobre o Plano de Comunicação visando à mobilização social, a Caiena acredita ser fundamental sua estruturação para incentivar a participação dos cidadãos nesse processo. A sugestão é que um esboço do Plano de Comunicação seja estruturado ao longo do Ciclo de Trabalho 2. O foco desse esboço de plano será a mobilização de pessoas para participação nas Oficinas do projeto.

Finalmente, sobre a realização de fóruns impactantes e abertos à sociedade, apesar dessa ser uma ótima sugestão, é uma ideia cujo custo precisa ser ponderado, para que o limite orçamentário do projeto não ultrapasse os limites preestabelecidos. É importante ressaltar que mensalmente serão organizadas Cerimônias de Planejamento e Entrega dos produtos e que agregar um fórum de maior envergadura nesse processo pode prejudicar a saúde financeira do projeto. A sugestão da Caiena é que essa ideia seja discutida durante os ciclos em conjunto com a CGE para identificar oportunidades de viabilização, respeitando o orçamento do projeto e as atividades acordadas.

# CICLO 2

## Coleta e sistematização de dados (dados secundários)

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Neste ciclo, a equipe de trabalho estará focada em realizar o levantamento de dados secundários para a construção de um banco de dados específico. Tal banco de dados deverá apoiar a equipe de trabalho no entendimento do contexto do problema nas seguintes dimensões: diretrizes do projeto, demandas dos usuários, demandas dos profissionais do Estado. Por um lado, o foco da coleta de dados está nos variados perfis de usuários finais do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. A ideia fundamental é entender os tipos de perfis de cidadão que utilizam os serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência e suas demandas específicas. Por outro lado, os esforços também estarão direcionados para coletar dados nas diversas instâncias do governo estadual do Ceará que estão de algum modo envolvidos com os serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, considerando, quando pertinente, até mesmo as instâncias e comissões instituídas na Lei Estadual 15.175/2012.

A expectativa da Caiena é contar com a orientação dos profissionais da CGE e das demais instâncias do Estado para definir, em conjunto, as melhores fontes de dados que reúnam evidências sobre as demandas dos usuários e profissionais do Estado envolvidos direta e indiretamente com Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Os dados históricos disponíveis e mencionados na Solicitação de Proposta serão utilizados como uma rica fonte de entendimento das demandas e percepções dos usuários. Até esse momento, a coleta dos dados tem uma perspectiva focada no contexto local do Ceará. Para ampliar a visão da coleta de dados secundários, a Caiena irá, ainda, considerar pesquisas bibliográficas em congressos e eventos técnicos, de modo a identificar tendências e demandas no que se refere aos temas em questão, além de consultas específicas sobre tendências observadas no mundo, sobretudo as capitaneadas pela Transparência Internacional.

CICLO 1

**CICLO 2**

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

Ao final desse ciclo, deve haver uma ampla base de dados que forneça evidências suficientes que apontem: as diretrizes do projeto, uma análise de comportamento e demandas dos usuários finais, uma análise de comportamento e demandas dos profissionais da CGE e demais instâncias do Estado e tendências locais e globais em Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Os dados coletados, as evidências e as análises serão sistematizadas no Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades Ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo. Também nesse ciclo de trabalho serão considerados os produtos previstos para o Ciclo de Trabalho 1 e que foram oportunamente alocados no Ciclo de Trabalho 2.

### **Fase de Design**

Essa fase envolverá a realização de uma oficina que reunirá os profissionais das equipes Caiena e CGE e outros servidores indicados pela CGE para fazer uma exploração acerca das fontes de dados, premissas e diretrizes para a realização da coleta de dados. A ideia fundamental é reunir essa equipe durante um dia inteiro para explorar em conjunto as possibilidades de coleta de dados secundários. A técnica utilizada será a identificação de Personas, Demandas, Ações e Impactos. A partir dessa técnica, cada participante da Oficina de Design será convidado e incentivado a imaginar tipos de usuários e suas demandas para, em um passo seguinte, sugerir fontes de dados que possam embasar premissas, diretrizes e validar hipóteses. Na mesma oficina, a Caiena ficará responsável por apresentar fontes de dados secundários que permitam levantar informações sobre tendências no Brasil e no Mundo no que se refere à Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. A junção entre a visão local e as visões mundiais fornecerão os subsídios para definir conjuntamente quais serão as fontes de dados a serem consultadas e quais as hipóteses serão validadas com a coleta.

### **Fase de Projeto**

Uma vez que tenham sido listadas as fontes de dados secundários, a equipe de trabalho da Caiena ficará responsável por explorar as fontes de dados de maneira inicial e construir um protótipo daquilo que será o Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo. A ideia é projetar as seções do relatório e indicar quais fontes de dados podem fornecer os elementos para a sua

construção. Ao final dessa fase, uma versão protótipo do Relatório Analítico será apresentada à CGE para validação e indicação de oportunidades de melhoria. Essa fase deve durar uma semana.

### Fase de Desenvolvimento

Nessa etapa o foco da equipe de trabalho será realizar consultas nas bases de dados, construir análises, identificar desafios e oportunidades para compor o Relatório Analítico. É fundamental que a CGE tenha disponibilizado, já na etapa de projeto, as bases de dados históricos para consultas e análises da equipe da Caiena. Ao final dessa fase, o Relatório Analítico deve estar plenamente construído e pronto para ser apresentado aos grupos de interesse. É prioritário que o Relatório Analítico reúna evidências suficientes que permitam definir caminhos e diretrizes para o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

### Fase de Entrega

Realizar uma cerimônia formal de apresentação e entrega do Relatório Analítico baseado na coleta de dados secundários. Nessa apresentação, deverá ser destacada a metodologia de coleta, as fontes de dados, as análises e os direcionamentos para as conclusões e diretrizes.

### Fase de Retrospectiva

Os membros da equipe Caiena e da CGE, bem como outros participantes indicados pela CGE, deverão se reunir para apontar aprimoramentos no processo e pontos positivos que devem ser mantidos. A equipe da Caiena ficará responsável por apresentar o andamento das melhorias apontadas no último ciclo de trabalho.

### Objetivos

- a) Definir fontes de dados para coleta de dados e realização de análises;
- b) Identificar primariamente os tipos de usuários e demandas;
- c) Construir um Relatório Analítico contendo evidências, diretrizes e sugestões de encaminhamentos para os projetos;
- d) Identificar melhorias no ciclo de trabalho corrente;

CICLO 1

**CICLO 2**

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

- e) Apresentar o Relatório Analítico;
- f) Apresentar um blog que servirá para registrar a memória do projeto;
- g) Apresentar um esboço de um Plano de Comunicação com o objetivo de incentivar a participação dos cidadãos;
- h) Realizar o levantamento das bases de dados e mapeamento do parque tecnológico da CGE.

### Produtos

**D4.** Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo;

**D5.** Blog para registrar a memória do projeto;

**D6.** Esboço de um Plano de Comunicação para incentivar a participação dos cidadãos;

**D7.** Levantamento das bases de dados e mapeamento do parque tecnológico da CGE;

**D8.** Relatório sistemático do Ciclo de Trabalho.

### Critérios de aceite

- Perfis de usuários e demandas específicas devidamente validadas com os públicos de interesse;
- Fontes de dados secundárias validadas pelos públicos de interesse;
- Protótipo do Relatório Analítico validado com os profissionais da CGE;
- Relatório Analítico sobre Usuários, Demandas, Desafios e Oportunidades ligadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação: Uma Visão Articulada entre o Ceará, o Brasil e o Mundo, devidamente validado e apresentado.
- O relatório evidenciando as bases de dados estudadas e o levantamento sobre o parque tecnológico da CGE deve ter sido devidamente construído e validado pela CGE;

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

- O contexto do Estado do Ceará no que se refere à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação deverá estar explicitado e validado pela CGE.

## Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Bases de dados/setores sugeridos para investigação: Educação, Segurança Pública, Saúde, Saneamento, Transporte, Cultura, Contratos/Convênios, Orçamentos, Indicadores Econômicos, Gestão Fiscal, Investimentos, Infraestrutura e Desenvolvimento Agrário;
- Buscar registros em conselhos de audiências públicas, fóruns, dados qualitativos, anseios dos cidadãos;
- Buscar registros na Coordenadoria de Direitos Humanos e Centro de Referência DH;
- Núcleo de mediação comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará;
- Identificação de não-usuários e os motivos para a não utilização;
- Considerar a intersetorialidade do governo estadual (SEPLAG - Fortalecimento da Participação Cidadã);
- Integrar esforços com o “Gestão por resultados” e a “Participação Cidadã”;
- Considerar outras instâncias do Estado (municípios, atenção básica);
- Consultar PNAD, Comitê Gestor da Internet, IPEA, IPECE, Banco Mundial;
- Mapear a política de comunicação do Estado;
- Levantamento das normativas, sobretudo as ligadas à Transparência, Acesso à Informação e Ouvidoria;
- Indicadores sobre acesso às políticas do Estado;
- Mapear sistemas e relacionar a interação com o ciclo de vida do cidadão (crianças, jovens, adultos e idosos);



- Mapeamento das redes de comunicação do Estado para otimizar esforços;
- Mapeamento das pessoas com deficiência no Estado para pensar um processo inclusivo.

## **Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho**

---

Todas as sugestões realizadas na oficina são extremamente pertinentes para o Ciclo de Trabalho 2, pois todas vão no sentido de materializar o que na Proposta Técnica era ainda abstrato. A Caiena empreenderá os esforços para cumprir as análises sugeridas nas fontes mencionadas e também nas instituições indicadas. É fundamental, entretanto, frisar que os esforços serão priorizados e validados com a CGE, pois pode haver dificuldades para obtenção de informações em determinados órgãos e instâncias, levando o projeto a atrasos indevidos. Para evitar o atraso do projeto, a Caiena sugere uma priorização de instituições e fontes de dados junto da equipe técnica da CGE. Essa abordagem visa estabelecer o foco de atuação da Caiena no Ciclo de Trabalho 2 e garantir a entrega plena do Relatório Analítico. Apenas como um exemplo de sugestão que pode gerar atrasos incontornáveis está a que indica obtenção de dados nos municípios. Uma atividade dessa natureza pode levar a esforços não previstos e atrasos no projeto. Ainda assim, a Caiena espera considerar cada fonte de dados e sugestões junto dos técnicos da CGE para tomar as melhores decisões.

# CICLO 3

## Coleta e sistematização de dados (dados primários)

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Nesse ciclo de trabalho o foco das coletas de dados será em fontes primárias. Serão utilizadas duas técnicas principais para essa coleta: estudos etnográficos e pesquisas primárias realizadas via *Web*. As fontes de dados primárias serão acordadas e validadas pela CGE em conjunto com a equipe Caiena. No entanto, vale destacar que para a realização do estudo etnográfico é fundamental que a equipe da Caiena possa ser inserida no ambiente onde ocorrem as demandas por ouvidoria, acesso à informação e transparência. A perspectiva dessa inserção deve ser ora pelo lado do usuário do serviço, ora pela perspectiva do servidor que atende a demanda. Ao final desse ciclo de trabalho, será construído o Relatório Analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará. Parte importante da análise proposta será considerar o perfil dos não usuários. Essa ideia surgiu na oficina de refinamento do Plano de Trabalho e foi incorporada. Deverá ainda, ocorrer a comparação entre os dados coletados nesse ciclo e os dados coletados no ciclo 2 (se for pertinente e fizer sentido). Ademais, foi movida para esse Ciclo de Trabalho a apresentação do Laboratório de Ideias.

#### Fase de Design

Será realizada uma oficina de um período para que os profissionais da CGE e os grupos de interesse indicados, bem como potenciais usuários indiquem suas percepções sobre a jornada do usuário nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. O objetivo dessa oficina é permitir que os participantes imaginem e definam hipóteses a serem testadas e

CICLO 1

CICLO 2

**CICLO 3**

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

validadas durante os estudos etnográficos e as pesquisas primárias realizadas via Web. Também deverão ser considerados os perfis dos não usuários e identificados motivos para a não utilização dos serviços do Estado. Ao final da oficina, os participantes devem realizar um acordo sobre quais hipóteses serão testadas pela coleta de dados primária.

### **Fase de Projeto**

A equipe da Caiena será responsável por projetar os instrumentais (questionários) de coleta de dados primários via Web e o roteiro dos estudos etnográficos que serão realizados. Essa fase será realizada no período de uma semana. Como entrega dessa fase, espera-se o projeto dos instrumentais e um roteiro do estudo etnográfico, a ser validado pelos profissionais da CGE e potenciais usuários finais. A equipe da CGE ficará responsável por indicar uma listagem de e-mails que serão utilizados para disparar a solicitação de pesquisa via Web.

### **Fase de Desenvolvimento**

Essa fase tem duração prevista de três semanas e envolve: disparar as pesquisas via Web para usuários em potencial, realizar os estudos etnográficos pela perspectiva dos usuários cidadãos e dos usuários servidores, além de sistematizar análises e construir o Relatório Analítico. Ao final, espera-se que todos os dados primários tenham sido reunidos, sistematizados e as análises tenham sido realizadas.

### **Fase de Entrega**

Será realizada a cerimônia de entrega do Relatório Analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará. Deverá ser evidenciada a jornada dos usuários, pontos fortes, pontos fracos e os desafios inerentes aos processos e serviços do Estado ligados à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação. Ademais, é fundamental considerar a jornada a partir da perspectiva dos usuários finais cidadãos e dos usuários servidores. Será também apresentado o laboratório de ideias do projeto.

### Fase de Retrospectiva

Membros da equipe Caiena, CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o *status* das melhorias já indicadas e uma primeira análise de impactos positivos causados pelas ações do projeto.

### Objetivos

- a) Refinar a identificação dos perfis de usuários e suas demandas;
- b) Observar e analisar o comportamento dos usuários cidadãos e usuários servidores enquanto envolvidos nas atividades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- c) Coletar e sistematizar dados de pesquisas primárias com usuários finais;
- d) Validar hipóteses para gerar insumos sobre a jornada dos usuários finais no Sistema Público de Relacionamento;
- e) Criar e registrar a Jornada dos Usuários no Sistema Público de Relacionamento;
- f) Apresentar o laboratório de ideias;
- g) Identificar o perfil geral dos não usuários e especular sobre motivações para a não utilização;
- h) Comparar os dados coletados no ciclo 3 com os dados coletados no ciclo 2, se pertinente e comparáveis.

### Produtos

**D9.** Instrumentais de coleta de dados via Web;

**D10.** Roteiro do estudo etnográfico;

**D11.** Relatório analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará.

**D12.** Pesquisa, explorando o contexto do problema e utilizando instrumentos adequados de coleta de dados (Produto 2.1 do TDR)

CICLO 1

CICLO 2

**CICLO 3**

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

**DI3.** Relatório sistemático do Ciclo de Trabalho

**DI4.** Apresentar o laboratório de ideias

**DI5.** Comparação entre os dados coletados no ciclo de trabalho 2 e no ciclo de trabalho 3 (esse produto poderá ser descartado se a comparação não fizer sentido).

### Critérios de aceite

- Instrumentais de coleta de dados primários validado pela CGE;
- Roteiro do estudo etnográfico validado pela CGE;
- Fontes de estudo definidas e validadas pela CGE;
- Hipóteses sobre a jornada dos usuários formuladas;
- Hipóteses sobre a jornada dos usuários validadas (ou não) pelas observações feitas em campo;
- Relatório Analítico sobre a jornada dos usuários nos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência no Estado do Ceará, devidamente apresentado e validado pela equipe de trabalho.
- O Laboratório de Ideias deve ter sido apresentado para a equipe CGE;
- Um perfil geral dos não usuários e suas motivações para a não utilização deverá ser apresentado.

### Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Considerar nas pesquisas os não usuários;
- Identificar associações de classe;
- Incluir na pesquisa movimentos e lideranças sociais;
- Comparar com outras ouvidorias estaduais e federais;
- Considerar os públicos que já buscam a rede de ouvidoria do Estado;

CICLO 1

CICLO 2

**CICLO 3**

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

- Ouvir e dar atenção ao usuário servidor: realizar pesquisa Web, realizar entrevista por telefone;
- Após realização do Ciclo de Trabalho 3, comparar os dados levantados com os dados estudados no Ciclo de Trabalho 2;
- Identificar os portais, consultas e serviços mais demandados pelos cidadãos;
- Articular com a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE) para conhecer o perfil dos usuários;
- Novas fontes de informação: conselhos de direitos, pessoas com deficiência, idosos, crianças/adolescentes, merenda escolar, ceará acessível, segurança alimentar etc;
- Promover audiências públicas com o objetivo de obter novas informações primárias (qualitativas);
- Mapa das esferas de ativação da população menos empoderada: conselhos, associações, pastorais;
- Envolvimento de outros públicos de interesse: comunicadores, entidades empresariais, pesquisadores, terceiro setor etc;
- Realizar recortes territoriais e sociais para identificar públicos importantes;
- Considerar servidores que atuam na linha de frente do atendimento, sobretudo no contexto da Ouvidoria.

## **Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho**

Também nesse ciclo as sugestões dos participantes da oficina foram extremamente valiosas, pois ajudaram a tornar o desafio da coleta primária de dados mais concreto. Considerar os não usuários dos serviços foi uma preocupação recorrente em pelo menos dois grupos de trabalho. Com isso, é fundamental considerar estratégias para identificar potenciais não usuários dos serviços para engajá-los no processo. Uma sugestão importante foi a inserção de uma análise comparativa entre os dados coletados no Ciclo de Trabalho 2 e no Ciclo de Trabalho 3. Caso faça sentido a comparação (algo que vai se revelar após a coleta e sistematização dos dados), essa atividade será realizada para permitir um olhar

## SUMÁRIO

CICLO 1

CICLO 2

**CICLO 3**

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

analítico sobre o que se observou nas bases de dados secundárias e o que foi encontrado em campo. Outra sugestão muito valiosa foi a de contatar a ETICE para identificar os perfis de usuários dos serviços. Novamente, é importante frisar que apesar de todas as sugestões serem incorporadas ao Plano de Trabalho, será realizada uma priorização junto dos técnicos da CGE para garantir a qualidade do trabalho final e também o prazo do projeto, bem como o orçamento adequado às ações.

# CICLO 4

## Identificação de sistemas, mapeamento de processos, oportunidades de integração e reaproveitamento

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Nesse ciclo de trabalho serão mapeados os processos fundamentais às atividades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, presentes nas diversas áreas e instâncias do Estado. Além dos processos, serão identificados os sistemas de informação envolvidos nesses processos, bem como os modos de integração disponíveis. Uma vez que os processos e os sistemas de informação tenham sido mapeados, serão identificadas oportunidades de melhoria e eficiência nos processos. As melhorias e inovações nos processos serão avaliadas em conjunto com a equipe da CGE para verificar sua viabilidade prática, por meio da análise dos marcos legais e capacidade de implementação. Por fim, será construído e proposto um modelo de monitoramento da experiência e participação dos usuários cidadãos e servidores nos processos de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Ao final desse ciclo de trabalho, o mapa dos processos atuais será construído, um novo mapa de processos será sugerido e os sistemas que poderão ser integrados no processo serão documentados e analisados com relação à sua interface e tipos de dados disponíveis. O objetivo central do ciclo é propor um novo mapa de processos, além de um modelo de monitoramento da experiência e participação dos usuários.

#### Fase de Design

A fase de design será dividida em dois momentos distintos: i. Entendimento dos atores, insumos, tecnologias, sistemas e processos envolvidos com Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência; ii. Entendimento sobre o processo percebido pelos usuários. No primeiro momento a ideia é reunir as equipes da Caiena e o corpo técnico indicado pela CGE para fazer um



CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

**CICLO 4**

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

macro entendimento sobre o mapa do processo, da perspectiva da CGE e dos servidores. Já no segundo momento, a ideia é que o processo identificado no primeiro momento (em formato simplificado) seja apresentado aos usuários cidadãos em potencial. A reunião dos dois momentos ajudará no mapeamento dos processos que ocorrem, aqueles que deveriam ocorrer mas não ocorrem, e quais novos processos se espera implementar a partir da criação do Sistema Público de Relacionamento. Essa fase deve durar dois dias, sendo que para cada um dos momentos previstos será dedicado um dia. Ao final do segundo momento, os participantes serão incentivados a indicarem quais indicadores de satisfação dos usuários devem ser levados em consideração para a criação do modelo de monitoramento da satisfação. A técnica utilizada para evidenciar e comunicar o mapa de processo simplificado será o Business Origami, previamente apresentado.

### Fase de Projeto

Na fase de projeto a equipe da Caiena deverá construir o Mapa do Processo atual percebido pelos servidores e equipe técnica indicada pela CGE. Além disso, a Caiena deverá propor alterações no mapa de processo com a finalidade de obter melhorias e maiores eficiências. Essa fase deve ser concluída em uma semana e o resultado principal será a entrega de dois mapas de processo, ainda especificados em baixo nível de detalhes.

### Fase de Desenvolvimento

Durante o desenvolvimento, a equipe da Caiena será responsável por criar os mapas de processo em maior nível de detalhe. Será necessário construir e representar os mapas do processo já regulamentados e implementados para Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Além disso, deverá ser construído um relatório apontando oportunidades de melhorias e ganhos de eficiência no processo. Em seguida, será construído um novo mapa de processo, que contemplará as melhorias identificadas. Por fim, a Caiena especificará um modelo de monitoramento para medir e atuar na satisfação dos usuários enquanto usuários dos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Ao final do desenvolvimento, a Caiena deve estar preparada para apresentar à CGE os mapas de processos criados, bem como o modelo de monitoramento da experiência de uso.

### Fase de Entrega

Será organizada uma cerimônia de entrega, na qual serão apresentados os mapas de processo levantados e as melhorias aplicadas, além do modelo de monitoramento da satisfação dos usuários, apresentando indicadores e a forma como esses indicadores serão alimentados.

### Fase de Retrospectiva

Membros das equipes Caiena e CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Mapear os processos atuais relacionados com Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- b) Identificar melhorias nos processos e sugerir mudanças para tornar os processos mais eficientes, considerando a perspectiva dos usuários cidadãos e servidores;
- c) Definir o modelo de monitoramento da experiência dos usuários;
- d) Identificar acervo de sistemas, dados, informações que possam ser integrados e reaproveitados.

### Produtos

**DI6.** Mapa dos processos atuais de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;

**DI7.** Remodelagem de fluxo de negócio, inclusive com descrição desse novo fluxo mediante relatório (Produto 3.1 do TDR);

**DI8.** Relatório contendo acervo de sistemas, dados, informações e plataformas passíveis de integração e reaproveitamento;

**DI9.** Modelo de monitoramento da experiência de uso dos usuários.

### Critérios de aceite

- Mapa de processos atual organizado e sistematizado;
- Novo mapa de processos sugerido, validado pelos profissionais da CGE e grupos de interesse;
- Modelo de monitoramento da experiência dos usuários especificado, contendo indicadores e metodologia para preencher os indicadores.

### Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Identificar possíveis melhorias na estrutura organizacional da CGE;
- Foi destacada a necessidade de avaliar os processos atuais, após o mapeamento que será realizado;
- Após a definição do modelo de monitoramento da experiência dos usuários, realizar a validação do mesmo;
- Criar indicadores para permitir a aferição da utilidade e facilidade de uso do portal (informações disponibilizadas);
- Institucionalização do Portal;
- Audiências públicas (essencial): mapeamento do processo de realização de audiências públicas, reuniões de conselhos, conselhos comunitários e governo itinerante;
- Mapeamento: mapear o processo de planejamento, monitoramento e avaliação do orçamento de políticas públicas;
- Fonte de dados: Saúde, SSPDS, DETRAN, Acesso Cidadão, Identificação Civil e Criminal;
- Mapear e integrar quando possível as fontes de dados federais, municipais e das diversas esferas (ex. defensoria);
- Análise de riscos sobre a integração de bases de dados com foco em privacidade e segurança do cidadão;
- Análise de potencial de integração em bases de identificação dos usuários;
- Manter a participação de todos os atores nas oficinas.

## **Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho**

A primeira sugestão sistematizada a partir da oficina está relacionada com a identificação de melhorias na estrutura da CGE. A Caiena sugere que esse ponto seja avaliado em virtude de seu impacto positivo no Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, para que o foco do trabalho não seja prejudicado. Essa ponderação será refinada com os técnicos da CGE para melhor enfoque e adoção.

A avaliação dos processos já estava contemplada no Plano de Trabalho apresentado pela Caiena na Proposta Técnica. No entanto, aparentemente, não ficou explícito que seria realizada uma validação do processo após o mapeamento seguindo uma metodologia específica. Portanto, fica a reiteração de que todos os processos mapeados serão devidamente analisados.

Outro ponto que chamou a atenção foi a interessante sugestão de institucionalizar o portal por meio de marco legal devidamente constituído. Apesar de necessário como aparato para auxiliar na adoção, essa sugestão somente poderá se tornar efetiva mediante análise da CGE e aprovação nas instâncias devidas do Estado. Na mesma linha, a organização de audiências públicas (instrumentos valiosíssimos) somente poderão ser colocadas em prática mediante aprovação e engajamento da CGE, se consideradas prioritárias frente aos demais objetivos e práticas.

As demais sugestões são tidas como relevantes e factíveis. Com relação às bases de dados sugeridas e fontes de dados, é importante ressaltar que serão consideradas na medida da sua importância, a partir das priorizações realizadas com a CGE.

# CICLO 5

## Funcionalidades iniciais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Esse é o primeiro ciclo de trabalho cujo foco principal é o desenvolvimento de funcionalidades do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. As funcionalidades previstas e projetadas nos ciclos anteriores serão organizadas em uma listagem conforme sua prioridade. As funcionalidades em questão serão, então, alvo de desenvolvimento. É fundamental que o conjunto das funcionalidades priorizadas para esse ciclo seja suficiente para que, ao final do ciclo, os usuários possam utilizar o produto entregue, com a finalidade de enviarem *feedbacks* em relação ao uso das ferramentas. Espera-se que ao final do ciclo de trabalho seja possível abrir e acompanhar chamadas específicas para Ouvidoria e Acesso à Informação. Como sugestão de priorização de funcionalidades há algumas sugestões: implementação de recursos de acessibilidade seguindo o padrão estabelecido no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) e central de notificações.

#### Fase de Design

Na fase de design, vamos estimular a equipe de trabalho da CGE e de usuários potenciais a definirem uma jornada simplificada do usuário para Ouvidoria e Acesso à Informação. A Caiena fará uma sensibilização com os participantes apresentando mapas de processo e jornadas já especificadas em ciclos anteriores, considerando os perfis de usuários já estudados. No entanto, os participantes da oficina serão estimulados a extraírem o funcionamento mais básico possível e que gera algum valor para os usuários. Ou seja: será feita uma atividade de simplificação das funcionalidades e medição do impacto gerado pela entrega.

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

**CICLO 5**

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

Além das funções, os participantes deverão identificar tipos de informações de interesse. Esses tipos serão organizados em uma taxonomia do projeto, que representará uma versão inicial da arquitetura da informação. Essa taxonomia ficará registrada no Laboratório de Idéias. Essa oficina de design será conduzida durante um dia inteiro e, ao final, será feito um acordo sobre quais funcionalidades devem ser implementadas e colocadas em prática no ciclo de trabalho corrente.

### Fase de Projeto

Após a fase de design, a equipe da Caiena vai prototipar o *layout* e as interfaces que fazem sentido para as funcionalidades priorizadas. Será criado um conceito inicial que prezarà pela funcionalidade, utilidade e aspectos estéticos, sempre com foco na experiência dos usuários finais. O objetivo é construir esses protótipos já em alto nível de resolução, de modo que os técnicos da CGE possam validar e sugerir adequações antes da implementação dos protótipos de interface e das funcionalidades.

### Fase de Desenvolvimento

As funcionalidades previstas, bem como o conceito e as interfaces projetadas serão construídos. Ao final do desenvolvimento, espera-se que o produto já possa ser colocado em testes com uma amostra dos usuários finais.

### Fase de Entrega

Realização de cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que usuários potenciais estejam presentes para utilizar as funcionalidades implementadas.

### Fase de Retrospectiva

Membros das equipes Caiena e CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

**CICLO 5**

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

## Objetivos

- a) Implementar a estrutura organizacional da Ouvidoria, com base nos marcos legais estabelecidos no Estado do Ceará;
- b) Implementar funcionalidades básicas de Ouvidoria, como: abertura de chamados, acompanhamento e indicadores de efetividade no atendimento;
- c) Implementar mecanismo de autenticação e permissão de usuários;
- d) Implementar mecanismo básico para acesso à informação;
- e) Implementar as funcionalidades conforme os padrões de acessibilidade estabelecidos no eMAG.

## Produtos

**D20.** Layout, interfaces e mecanismos de consulta e de visualizações de informações e dados e provisão de recursos de acessibilidade (Produto 3.4 do TDR);

**D21.** Funcionalidades básicas de Ouvidoria e Acesso à Informação.

## Critérios de aceite

- Os usuários devem poder abrir e acompanhar seus chamados;
- Permitir aos usuários da CGE e demais instâncias do Estado receberem e gerenciarem chamados;
- Atribuir status específicos aos chamados;
- Permitir um canal de interação entre o usuário e o servidor responsável pelo chamado;
- Criar a estrutura organizacional do Estado no que se refere à Ouvidoria e Acesso à Informação;
- Criar perfis básicos de usuários e mecanismo de autenticação;
- Funcionalidades testadas por amostras de usuários finais;
- Receber e sistematizar os *feedbacks* dos usuários;
- Padrões de acessibilidade do eMAG implementados.

## Sugestões realizadas durante a oficina

- Implementar melhorias na estrutura organizacional da Ouvidoria, caso essa necessidade tenha sido levantada no Ciclo de Trabalho 4;
- Ouvir sugestões da rede. Projeto e desenvolvimento de novas funcionalidades identificadas em Ouvidoria e Acesso à Informação em conjunto com as redes de ouvidoria e SICS. Exemplo de funcionalidade: compartilhamento de informações;
- Definição da arquitetura da aplicação;
- Projeto Audiência Pública: implementar uma nova funcionalidade para informar ao cidadão sobre audiências públicas realizadas e a realizar (fóruns);
- Adaptar os sistemas às normas do decreto de ouvidoria atualizado;
- Estabelecer premissas a serem consideradas em todas as funcionalidades, tais como: dados abertos, transparência nas manifestações e solicitações de informação, tradução para outros idiomas, acessibilidade, cruzamento de dados/informações, integração com outras ferramentas;
- Recebimento de manifestações por *WhatsApp*: desenvolvimento de funcionalidade que permita o recebimento de manifestações de ouvidoria e solicitações de informação por *Whatsapp*;
- Implantação de funcionalidade em sistema para integração de órgãos de diferentes esferas;
- Criar padrões de acolhimento: arquitetura espaços físicos, acessibilidade, atenção a pessoas em sofrimento mental;
- Integração das portas de entrada dos serviços públicos;
- Sensibilização dos servidores de atendimento direto;
- Atentar para as necessidades de reformas normativas para implementação do novo modelo;
- Estabelecer gerenciamento de vulnerabilidades;
- Estabelecer uma cultura de portas abertas;
- Observações sobre o ciclo: alguns objetivos se confundem com diretrizes; a validação deve incluir todos os atores; clareza do sistema; sistema intuitivo; sistema dialógico;
- Padronização de *link* de acesso;



CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

**CICLO 5**

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

- Após autenticação, ter acesso a tudo;
- Como o sistema pode captar e avaliar a entrada de novas informações que o usuário busca;
- Layout claro e navegação fácil;
- Clareza na distribuição e no conteúdo dos links (identidade de ícones).

## **Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho**

---

Há muitas sugestões que auxiliam na medida em que indicam públicos específicos para serem ouvidos durante o desenvolvimento dos trabalhos. Exemplo marcante dessa natureza de sugestões é a que indica estabelecer um canal de comunicação sensível com os profissionais das ouvidorias organizadas em rede e com os profissionais da ponta.

Há também sugestões de funcionalidades, como por exemplo a Ouvidoria por WhatsApp. Essa ideia, no entanto, depende mais do Estado do que do projeto em si e precisa ser cuidadosamente analisada, pois acarretaria certo custo ao Estado para ser implementada. Existem também aspectos que remetem ao estabelecimento de marcos legais. Apesar de fundamentais para a boa adoção do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão, esses aspectos precisam ser avaliados cuidadosamente pela CGE e oportunamente estruturados.

Sugestões que indicam integração com órgãos em diferentes esferas deverão ser avaliadas cuidadosamente pois podem representar riscos de atraso ao projeto. A Caiena espera avaliar as oportunidades de integração junto dos técnicos da CGE e durante as oficinas com os usuários para priorizar as integrações que se provarem factíveis e efetivas.

As sugestões que mencionam aspectos de usabilidade e experiência foram demasiadamente abstratas e será considerado, portanto, que a experiência de uso deverá ser tida como um atributo chave ao se projetar o Sistema.

Com relação aos padrões de acolhimento, há sugestões que estão além do escopo do trabalho e demandam a atuação de esferas do Estado que não participam ativamente do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

# CICLO 6

## Funcionalidades Incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Após o primeiro ciclo de desenvolvimento das funcionalidades básicas de ouvidoria e relacionamento entre usuários cidadãos e servidores, esse ciclo de desenvolvimento terá a função de incrementar as funcionalidades implementadas em função dos feedbacks dos usuários que utilizaram o Sistema e de novas ideias que surgirem na fase de Design. Além dos incrementos de funcionalidades, nesse ciclo poderão ser implementadas funcionalidades de Transparência e organização das informações públicas. Ao final, uma nova versão funcional do Sistema será disponibilizada aos usuários finais.

#### Fase de Design

Será promovida uma oficina de design para priorizar novos incrementos e funcionalidades. Novamente, os feedbacks dos usuários serão fundamentais para a priorização das novas funcionalidades. Durante a oficina, os participantes serão sensibilizados pela equipe da Caiena com uma retomada sobre os impactos da última entrega, os feedbacks dos usuários e novas funcionalidades que poderiam ser agregadas para já serem colocadas em prática. A taxonomia e arquitetura da informação serão refinadas, e a linguagem utilizada no Sistema será alvo de avaliação por parte dos usuários, indicando termos mais adequados para os contextos específicos. Ao final dessa fase de design, novas funcionalidades terão sido priorizadas e a arquitetura da informação terá sido refinada. Além disso, a linguagem utilizada no sistema terá sido adequada às demandas dos usuários. Vale destacar que é praticamente impossível prever com exatidão quais serão as funcionalidades priorizadas e implementadas nesse ciclo, uma vez que isso dependerá naturalmente do retorno dos usuários e dos técnicos da CGE.

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

**CICLO 6**

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

### Fase de Projeto

Após a fase de design, a equipe da Caiena irá prototipar o layout e as interfaces que fazem sentido para as funcionalidades priorizadas. O objetivo é construir esses protótipos já em alto nível de resolução, de modo que os técnicos da CGE possam validar e sugerir adequações antes que os protótipos de interface e as funcionalidades sejam implementadas.

### Fase de Desenvolvimento

As funcionalidades previstas, bem como o conceito e as interfaces projetadas serão construídas. Ao final do desenvolvimento, espera-se que uma nova versão do Sistema, incrementada, seja colocada em funcionamento com os usuários finais.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que usuários potenciais estejam presentes para utilizarem as funcionalidades implementadas e entregues.

### Fase de Retrospectiva

Membros da equipe Caiena, CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Incrementar o Sistema de Relacionamento com novas funcionalidades para Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- b) Incrementar a arquitetura de informação do Sistema;
- c) Avaliar e adequar a linguagem utilizada no sistema de acordo com os variados perfis de usuários.

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

**CICLO 6**

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

## Produtos

**D22.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades relacionadas ao sistema de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação.

## Critérios de aceite

- Novas funcionalidades testadas pelos usuários finais;
- *Feedback* dos usuários recebido e sistematizado.

## Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Implementar o conceito de dados abertos;
- Incorporar mecanismos de participação do cidadão nas atividades de audiências públicas e conselhos;
- Incorporar um menu de serviços eletrônicos oferecidos pelo Estados;
- Possibilitar ao cidadão participar nas discussões sobre o orçamento das políticas públicas;
- Iniciar um treinamento com os profissionais da equipe de TI;
- Validar os resultados do trabalho com equipes de atendimento ao público;
- Validar com os usuários menos empoderados;
- Acesso único e simplificado;
- Limite de tempo para utilização (*timeout*);
- Realizar fóruns com os cidadãos;
- Fazer *login* com rede social;
- Aplicativo para *smartphone*;
- Melhoria na busca por informações e para produção de relatórios.

## Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho

Para a equipe da Caiena foi uma grata surpresa verificar o quanto o conceito de Dados Abertos está presente nas discussões. Essa sugestão foi feita em mais de um grupo e demonstra a vontade dos usuários de elevar a um bom patamar o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Outra sugestão que apareceu com frequência foi a possibilidade de permitir a participação virtual dos cidadãos nas audiências públicas por meio de uma ferramenta específica.

Tornar o Sistema Público de Relacionamento um agregador de serviços é também uma visão compartilhada. Ela está expressa em várias sugestões ao longo dos ciclos de trabalho e, em especial, quando sugerem que haja um catálogo dos serviços do Estado no Sistema.

Outras sugestões estão conectadas às atividades mensais de validação dos trabalhos realizados. Essa será uma atividade recorrente e que será devidamente articulada com a equipe técnica da CGE.

Um aspecto que gerou discussão entre os públicos de interesse na oficina e apresentou diferentes pontos de vista foi o tempo de expiração do uso das plataformas atualmente disponíveis para utilização. Esse aspecto será avaliado com bastante cuidado para equilibrar as duas demandas que apareceram na oficina: a segurança de utilização e a eficiência para atender ao usuário.

Com relação ao aplicativo para smartphone, a proposta original da Caiena prevê que o Sistema Público de Relacionamento seja responsivo. Isso significa que o mesmo sistema desenvolvido para *web* também estará disponível para *mobile*. Entretanto, vale destacar, conforme mencionado no Ciclo de Trabalho 7, será adotada uma abordagem híbrida conhecida como *WebApp* para disponibilizar o sistema para dispositivos móveis. Nessa abordagem, o Sistema é tornado responsivo e é inserido dentro de uma estrutura de aplicativo. Tal abordagem garante dois aspectos: i. facilidade para manutenção; ii. melhor experiência de uso para o usuário final.

Finalmente, a sugestão sobre melhorias em buscas e composição de relatórios é uma funcionalidade que será considerada com bastante cuidado, já que a Caiena entende que sua efetividade (em conjunto com filtros) será um fator determinante para o sucesso do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

## Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

### Descrição geral

Nesse ciclo de trabalho novas funcionalidades serão priorizadas, projetadas, especificadas e construídas para serem disponibilizadas aos usuários finais. Além das funcionalidades incrementais que serão priorizadas em conjunto com a equipe da CGE e usuários em potencial, nesse ciclo já será possível iniciar a construção de uma versão *WebApp*<sup>4</sup> para dispositivos móveis (responsividade). É fato que tal implementação poderia ser feita apenas garantindo aspectos de responsividade, no entanto, é sabido que os usuários de dispositivos móveis ganham uma experiência de uso mais efetiva quando instalam um aplicativo específico, ao invés de acessar uma página responsiva. Se do ponto de vista técnico trata-se apenas de um detalhe menor, da perspectiva dos usuários finais há uma grande diferença entre acessar uma página responsiva pelo navegador ou por um *WebApp*.

### Fase de Design

Durante um período, membros da equipe técnica da Caiena, CGE e usuários potenciais serão instigados a idealizar quais seriam as funcionalidades incrementais a serem priorizadas e qual será o comportamento esperado para o aplicativo móvel a ser desenvolvido. A arquitetura da informação será revisitada e uma ontologia deverá ser construída para agrupar termos sinônimos, registrar antônimos e outras relações semânticas que "escapam" do alcance

---

<sup>4</sup> Nesse contexto, um *WebApp* trata-se de uma versão do Sistema Público de Relacionamento que deverá ser executada "inserida" (do inglês *embed*) em uma estrutura de aplicativo. Essa abordagem foi escolhida para melhorar a experiência de uso e facilitar a manutenção do Sistema. Trata-se de uma abordagem intermediária entre a criação de um aplicativo nativo e uma página responsiva.

das taxonomias. Também nessa oficina, a linguagem empregada até o momento no Sistema será revisitada, para verificação de aderência com os públicos de interesse. Ao final, as funcionalidades prioritizadas devem estar claras para todos os participantes.

### Fase de Projeto

Membros da CGE, usuários e a equipe da Caiena trabalharão durante um período na construção de um protótipo do aplicativo para dispositivos móveis. Os participantes serão incentivados pelo time da Caiena a imaginar funcionalidades que considerem a localização geográfica e a interação em rede social como eixos importantes para garantir uma experiência mais efetiva para os usuários. Colaboração social, participação e georreferenciamento serão os conceitos chave a considerar durante a construção dos protótipos. Ao final, os grupos deverão apresentar seus protótipos e funcionalidades específicas serão prioritizadas para o ciclo de trabalho corrente.

### Fase de Desenvolvimento

A equipe da Caiena vai construir as funcionalidades prioritizadas e integrá-las no Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Será desenvolvido também um *WebApp* com as funcionalidades básicas para Ouvidoria e Acesso à Informação.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que usuários potenciais estejam presentes para utilizarem as funcionalidades implementadas e entregues.

### Fase de Retrospectiva

Os membros da equipe Caiena, CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

**CICLO 7**

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

## Objetivos

- a) Implementar novas funcionalidades no Sistema, relativas à Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência;
- b) Implementar uma versão responsiva, empacotada como *WebApp*, para dispositivos móveis;
- c) Permitir que o Sistema suporte a leitura de QRCode.

## Produtos

**D23.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema;

**D24.** *WebApp* com funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

## Critérios de aceite

- Funcionalidades priorizadas;
- *Feedback* dos usuários incluídos no processo;
- *WebApp* validado pela CGE e implementado;
- *WebApp* pronto para ser testado pelos cidadãos;
- *Feedback* recebido e sistematizado.
- Leitura de QRCode disponível.

## Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Identificação de novas funcionalidades a partir de atores-chave: usuários dos atuais sistemas, jornalistas, acadêmicos, gestores de contratos públicos, atuais fornecedores de dados e informações para para o atual portal;
- Implementação de QR Code, direcionando o usuário para o Sistema: obras públicas (placas da obra) e hospitais (relacionando todos os contratos);
- Aproveitamento das manifestações para definição das políticas e rotinas;



CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

**CICLO 7**

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

- Publicização das reclamações como rotina (periodicamente);
- Definição de acolhimento por “múltiplas portas” (aquela que for a mais fácil para o usuário deve atender de maneira a acolher);
- Abertura de código (padrões abertos);
- Validar com atores (com os grupos).

## **Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho**

No geral, as sugestões para esse ciclo acompanham algumas já realizadas nos anteriores, como: interação recorrente com os usuários para identificação de demandas e validação com atores importantes para o Sistema. Essas sugestões fazem parte do núcleo da Proposta Técnica da Caiena e, portanto, farão parte da prática da empresa durante todo o trabalho. A CGE, em igual medida, também tem preocupação com esse aspecto e já demonstrou não medir esforços para esse objetivo.

Por outro lado, a implementação do QR Code dependerá de uma ação do Estado para proporcionar essa identificação nos variados contextos em que atua, extrapolando o foco e o escopo desse projeto. O Sistema Público de Relacionamento, por outro lado, deverá estar preparado para essa funcionalidade, caso ela seja priorizada no ciclo de trabalho pelos técnicos da CGE.

Com relação ao aproveitamento das manifestações para a definição de políticas, esse é um objetivo avaliado como plenamente alcançável e que deve ser incorporado aos esforços de desenvolvimento do Sistema. Já a publicização das reclamações como rotina deverão seguir as orientações dos técnicos da CGE e das Ouvidorias, pois foi destacado que há casos que envolvem a segurança do denunciante e, portanto, preservar a identidade e a denúncia são aspectos que não podem ser desconsiderados.

**CICLO 8****Funcionalidades incrementais da Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação****Proposta Original**

---

**Prazo:** 4 semanas**Descrição geral**

Nesse ciclo, novas funcionalidades relacionadas à Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação serão priorizadas e implementadas. Parte do foco poderá ser voltado à interação e colaboração entre os usuários do Sistema. Algumas ferramentas específicas, como fóruns, buscas e filtros, poderão ser priorizadas e implementadas. Além disso, a integração com as principais redes sociais poderá também fazer parte desse ciclo de trabalho. Ao final, espera-se que tanto o *WebApp*, quanto o Sistema sejam contemplados com novas funcionalidades.

**Fase de Design**

Nesse ciclo, a fase de design será um pouco diferente dos anteriores. Além da priorização das funcionalidades e incrementos, será feita uma análise sobre os impactos gerados pelas implementações já realizadas. Ademais, os participantes serão convidados a imaginar novos impactos que possam ser promovidos com a inserção de novas funcionalidades no Sistema. Haverá um dia inteiro reservado para a análise, sendo que meio período será dedicado a refletir sobre os impactos e a outra metade do dia, para priorizar funcionalidades. É fundamental a presença de usuários finais nessa fase, para obter uma contribuição de quem está usando o Sistema sob a perspectiva do cidadão.

**Fase de Projeto**

A equipe da Caiena deverá criar protótipos funcionais para validar com a CGE antes de iniciar o desenvolvimento. Tais protótipos deverão levar em consideração funcionalidades específicas que

permitam maior colaboração entre os usuários e integração com redes sociais. Depois de validados pelos membros da CGE, os protótipos seguem para a próxima fase do ciclo, desenvolvimento.

### Fase de Desenvolvimento

Nessa fase as funcionalidades priorizadas e prototipadas serão implementadas pela equipe da Caiena. Haverá um foco especial, como já mencionado, para funcionalidades que apoiem os usuários na colaboração e troca de informações, bem como na integração com redes sociais.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que os usuários potenciais estejam presentes para utilizarem as funcionalidades implementadas e entregues.

### Fase de Retrospectiva

Os membros da equipe Caiena, CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Novas funcionalidades implementadas;
- b) Foco em funcionalidades que estimulem a colaboração entre os usuários e integração com redes sociais.

### Produtos

**D25.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema;

**D26.** *WebApp* com novas funcionalidades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

**D27.** Novas funcionalidades implementadas para colaboração entre usuários e integração com redes sociais.

### Critérios de aceite

- Funcionalidades priorizadas;
- *Feedback* dos usuários incluídos no processo;
- Redes sociais selecionadas e validadas com a CGE;
- Ferramentas de colaboração prototipadas e validadas com a CGE;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE.

### Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Implementar aplicativos e portais de forma que o cidadão venha a sugerir e obter informações e participar efetivamente;
- Ferramentas para identificar e tratar repetição de demandas;
- Criação de instância de fiscalização da aplicação do sistema, composta por representantes dos usuários (conselho representativo);
- Colaboração entre usuários com base no modelo “Reclame Aqui” (relato).

### Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho

---

Sobre a implementação de aplicativos diversos, a intenção inicial do trabalho é ligeiramente distinta, isto é: espera-se implementar uma única infraestrutura que centralize o atendimento e garanta uma porta única de entrada para o cidadão no relacionamento com o Estado. Portanto, essa sugestão será acatada com baixa prioridade, para posterior análise da CGE e da equipe da Caiena, levando em conta, além do maior valor para o usuário final, também o prazo, orçamento e escopo previamente planejados para o trabalho.

## SUMÁRIO

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

**CICLO 8**

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

Com relação a identificar e tratar repetição de demandas, essa é uma funcionalidade chave a ser considerada no desenvolvimento do Sistema. O próprio Alaveteli – iniciativa sugerida para estudo e inspiração para o projeto – trata esse requisito de forma simples, permitindo que o próprio usuário indique sua demanda e a proximidade com outras já mencionadas no Sistema.

Já a instância de fiscalização do sistema é uma proposta a ser considerada, mas com baixa prioridade, uma vez que carece de maturação e deverá ser estruturada e validada pela CGE, bem como com outros atores importantes do Estado.

Finalmente, a colaboração entre os usuários deverá ser premissa no Sistema para, com isso, garantir maior aderência dos diversos públicos.

# CICLO 9

## Coleta de dados, análise e monitoramento dos usuários

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Após a execução de quatro ciclos de trabalho focados exclusivamente nas funcionalidades para Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, nesse ciclo, o objetivo será idealizar, projetar e construir módulos do Sistema que permitam coletar dados de navegação dos usuários e estabelecer um modelo de monitoramento da experiência de uso. Assim, após esse ciclo de trabalho, espera-se consolidar o modelo de monitoramento da experiência de uso e construir ferramentas para permitir o acompanhamento em tempo real da experiência do usuário (exemplo: enquetes, interações pontuais e manifestação ativa do usuário em determinados pontos do Sistema, entre outros). Diferentemente das medidas tradicionais de analytics, (visualizações de páginas, acessos e taxa de rejeição, entre muitas outras métricas), o que se espera nesse ciclo é criar mecanismos e ferramentas integradas ao Sistema, que permitam medir a experiência de uso qualitativamente e, a partir de relatórios gerados no Sistema, possibilitar aos gestores um processo de tomada de decisão mais informado, de modo a melhorar a experiência e satisfação dos usuários.

#### Fase de Design

A equipe da CGE e demais grupos de interesse serão convidados para uma reflexão sobre quais os aspectos devem ser monitorados para que seja possível medir a satisfação dos usuários. A técnica utilizada nessa fase será a Máquina do Tempo. Os grupos serão estimulados e sensibilizados pela equipe Caiena a pensar sobre como a experiência dos usuários vem evoluindo ao longo dos anos e como ela pode ser transformada para melhor a partir de um modelo de monitoramento significativo e consequente. A ideia é que essa oficina de design dure um dia inteiro. Ao final,

um conjunto de ferramentas, métricas e ideias de interação com o usuário serão sistematizadas.

### Fase de Projeto

Nessa fase, as equipes da CGE, da Caiena e usuários potenciais construirão em conjunto um protótipo de baixa resolução que represente momentos de satisfação dos usuários ao utilizar os serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência. Identificar esses momentos dará pistas à equipe de trabalho sobre quais ferramentas e métricas devem ser implementadas no Sistema e em quais momentos é adequado oferecer suporte ou canais de comunicação com o usuário. Ao final, espera-se um protótipo construído que represente os objetivos do desenvolvimento.

### Fase de Desenvolvimento

A equipe da Caiena deverá construir módulos funcionais que permitam medir a experiência do usuário, estabelecer canais de comunicação digital com o usuário, preencher automaticamente as métricas do modelo de monitoramento de experiência de uso e, ao final, a emissão de relatórios.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que usuários potenciais estejam presentes para utilizar as funcionalidades implementadas e entregues.

### Fase de Retrospectiva

Membros da equipe Caiena, CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Construir ferramentas que permitam estabelecer canais de comunicação e medição da satisfação do usuário;

- b) Identificar métricas que possam embasar análises de satisfação e que suportem o processo de decisão;
- c) Construção de um módulo funcional para emissão de relatórios sobre a experiência dos usuários.

### Produtos

**D28.** Ferramentas para estabelecer canais de comunicação com os usuários;

**D29.** Ferramenta para análise de informações e emissão de relatórios sobre a experiência do usuário.

### Critérios de aceite

- Funcionalidades priorizadas e validadas pela CGE;
- Métricas e ferramentas interativas definidas e validadas pela CGE;
- *Feedback* dos usuários sistematizados e incorporados;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE.

### Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Promoção de diálogo permanente entre os órgãos;
- Sanções para os órgãos que não atenderem às demandas (ex: bloqueio dos recursos da Secretaria);
- Linguagem dos canais de satisfação: discursivo e objetivo, sem uso de direcionamento (ex.: pergunta “Você está satisfeito?”);
- O que o governo quer saber quando pergunta sobre satisfação do usuário?;
- Pesquisa/oficina com atores de políticas públicas para pensar o que é importante saber do usuário.



## **Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho**

---

O diálogo permanente entre os órgãos é um desafio constante para esse projeto. Essa sugestão será incorporada, sabendo da extrema complexidade de sua execução, pois depende do envolvimento e boa vontade de diversos atores em contextos variados. Com relação à sugestão de sanção aos órgãos, essa é uma ideia que está para além do escopo desse projeto e deverá ser considerada nas instâncias adequadas sugeridas pela CGE.

Já os canais de satisfação devem ser implementados no próprio Sistema para facilitar algum tipo de qualificação do atendimento realizado naquele contexto. Esses canais deverão ser pensados em consonância com as demandas externadas por atores importantes no planejamento e proposição das políticas públicas. Por fim, estima-se realizar reuniões e encontros com atores importantes para o planejamento e estabelecimento das políticas públicas para melhor determinar quais aspectos devem ser medidos e considerados na interação com os usuários.

# CICLO 10

## Métodos e ferramentas de monitoramento dos usuários e grau de satisfação

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Nesse ciclo de trabalho a equipe será direcionada a aprofundar a implementação dos métodos e ferramentas de monitoramento da experiência de uso e grau de satisfação. Serão implementados indicadores considerados padrão para Ouvidorias e outros serão criados e propostos a partir da sugestão dos grupos de interesse. O objetivo do ciclo de trabalho é consolidar as implementações realizadas no ciclo anterior e, além disso, propor novas ferramentas e possibilidades para monitorar o uso do Sistema e a experiência de uso para permitir melhorias contínuas no serviço ao cidadão.

#### Fase de Design

Na fase de design, será proposta uma oficina para construir em conjunto um planejamento de testes de usabilidade para validar que as implementações e os produtos entregues estejam, de fato, afetando positivamente a experiência de uso. Esses dados serão analisados e novas ideias serão gerados para permitir a definição de quais outras funcionalidades e/ou métricas podem ser implementadas para auxiliar na medição e incremento da experiência de uso dos usuários. Ao final dessa fase de design, o grupo de trabalho deve ter definido e priorizado quais serão as atividades do ciclo de trabalho.

#### Fase de Projeto

A equipe da Caiena deverá criar arquivos de interface e layout que representem as ferramentas e visualização de indicadores para que a CGE e alguns usuários possam validar antes que seja

iniciado o desenvolvimento. Ao final da fase de projeto, o protótipo de interface e layout devem estar validados e as funcionalidades priorizadas para construção.

### Fase de Desenvolvimento

A equipe da Caiena deverá implementar as funcionalidades priorizadas. Deverão ser entregues novas ferramentas e possibilidades para a interação com o usuário, medição de seu grau de satisfação na utilização dos serviços e alimentação de um modelo de monitoramento.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que os usuários potenciais estejam presentes para utilizarem as funcionalidades implementadas e entregues.

### Fase de Retrospectiva

Membros da equipe Caiena, CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Entregar novas funcionalidades para medição da experiência de uso dos serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência.

### Produtos

**D30.** Incrementos funcionais ao Sistema Público de Relacionamento

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

**CICLO 10**

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

### Critérios de aceite

- Funcionalidades priorizadas e validadas pela CGE;
- Métricas e ferramentas interativas definidas e validadas pela CGE;
- *Feedback* dos usuários sistematizados e incorporados;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE.

### Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Encontrar uma maneira de incentivar o usuário a utilizar mais o Sistema e estreitar esse relacionamento;
- Criar um mecanismo de reconhecimento pelo uso do Sistema;
- Produtos: aniversário, lembrança, Ano Novo/Natal;
- Aprimoramento do *WebApp*: projeto e elaboração das funcionalidades relacionadas à Ouvidora, Acesso à Informação e Transparência;
- Revisão e aprimoramento do *layout*.

### Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho

---

As sugestões identificadas para esse ciclo de trabalho se dividem em dois eixos: incrementar o relacionamento com os usuários do Sistema e aprimorar o aplicativo a partir da interação com os usuários. Ambos os eixos serão considerados nos ciclos de trabalho para estimular a criação de ideias e inovações que permitam atingir os objetivos mencionados.

# CICLO 11

## Implementação da camada de serviços e integração

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Esse ciclo de trabalho será dedicado à implementação de uma camada de serviços e integração. Essa camada poderá servir para que outros sistemas do Estado acessem dados, informações e até mesmo funcionalidades construídas no novo Sistema Público de Relacionamento. Além dos sistemas do Estado, os próprios cidadãos poderão engajar-se na construção de novos aplicativos e sistemas para consumir dados dessa camada de serviços.

#### Fase de Design

Na fase de design desse ciclo, o objetivo será entender quais informações, dados e funcionalidades devem ser disponibilizadas por meio de uma camada de serviços. Ao final dessa fase, estará claro para toda a equipe quais serviços devem ser implementados para garantir que o novo sistema esteja preparado para integrações com outros sistemas.

#### Fase de Projeto

A equipe Caiena deverá especificar os serviços, a forma de comunicação e as possibilidades de formato de dados.

#### Fase de Desenvolvimento

A equipe Caiena deverá implementar a camada de serviços especificada para permitir ao Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão se integrar com outras ferramentas e ampliar as possibilidades de seus desdobramentos futuros.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que os usuários potenciais estejam presentes para utilizarem as funcionalidades implementadas e entregues.

### Fase de Retrospectiva

Os membros das equipes Caiena e CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Implementar a camada de serviços e integração do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

### Produtos

**D31.** Camada de serviços e integração;

### Critérios de aceite

- Camada de serviços implementada e validada pelos membros da CGE;
- Teste de integração com outro sistema realizado;
- Códigos-fonte e licenças disponíveis para as equipes.

### Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Considerar o desenvolvimento de ferramentas para integração (ouvidoria do SUS);
- Acesso cidadão;
- Aplicativos (Detran, CAGECE, SEDUC, SEFAZ etc).

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

**CICLO 11**

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

## **Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho**

---

A sugestão principal é antecipar esse ciclo de trabalho e colocá-lo como o Ciclo de Trabalho II. Essa sugestão foi recomendada pela Caiena e aprovada pela equipe técnica da CGE. Ainda sobre as sugestões para esse ciclo, deverá ser investigada a possibilidade de integração com sistemas como o Acesso Cidadão e outros disponíveis no Detran, CAGECE e SEDUC. As possibilidades de integração deverão ser analisadas cuidadosamente e priorizadas em conjunto pela liderança técnica da Caiena e pela equipe da CGE para garantir os melhores resultados para o cidadão, respeitando o escopo e prazo do projeto.

# CICLO 12

## Adequação de linguagem, arquitetura de informação e elementos de usabilidade

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Esse ciclo tem um significado especial nesse projeto. Durante todos os ciclos já mencionados, é óbvio que partes importantes da linguagem, interface, usabilidade e arquitetura da informação foram sendo refinados a partir dos feedbacks dos usuários e públicos de interesse. Nesse ciclo, porém, esses aspectos serão o foco central do desenvolvimento. O objetivo é refinar a linguagem, a arquitetura da informação, os elementos de usabilidade e interface, bem como analisar alterações e incrementos funcionais que podem tornar a experiência de uso mais prazerosa para os usuários, considerando a perspectiva dos cidadãos e dos servidores.

#### Fase de Design

A equipe da Caiena abrirá a Oficina de Design apresentando um histórico dos trabalhos até o momento. A partir desse histórico, a Caiena mostrará aos participantes as impressões dos usuários sobre o novo Sistema Público de Relacionamento. Em seguida, os participantes serão convidados a revisar a taxonomia e ontologia de conceitos, bem como a linguagem utilizada para a construção das ferramentas. Além disso, os participantes deverão indicar quais partes do Sistema, já implementadas, merecem melhorias nos elementos de interface e usabilidade. Ao final, o grupo deverá ter um acordo sobre os aspectos que precisam ser adequados referentes à linguagem, arquitetura da informação e elementos de usabilidade e interface.



### Fase de Projeto

A equipe Caiena deverá propor melhorias no projeto com a finalidade de aperfeiçoar a linguagem utilizada e a organização das funcionalidades e seções do Sistema. Ao final da fase de projeto, a Caiena deve ser capaz de compartilhar com a equipe da CGE um projeto apontando diretrizes, melhorias e encaminhamentos sobre usabilidade, arquitetura de informação e linguagem utilizadas no Sistema. Esse projeto deve ser validado pela equipe indicada pela CGE.

### Fase de Desenvolvimento

A equipe da Caiena deverá implementar as melhorias e construir o Manual de Arquitetura, Usabilidade e Linguagem do Sistema Público de Relacionamento. Esse manual servirá como base para avanços futuros e registrará as premissas e os conhecimentos acumulados durante os outros ciclos de trabalho, no que se refere à organização e apresentação das informações. Ainda, a Caiena se compromete a realizar a tradução do sistema para os idiomas inglês e espanhol.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega dos produtos construídos. É fundamental que usuários potenciais estejam presentes para validarem o material construído. Nessa cerimônia, a Caiena sensibilizará os usuários e direcionará as atividades.

### Fase de Retrospectiva

Membros da equipe Caiena, CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Refinar a arquitetura da informação do Sistema;
- b) Refinar a linguagem utilizada no Sistema de modo a atender os diferentes grupos de usuários;

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

**CICLO 12**

CICLO 13

CICLO 14

TCT

- c) Refinar a usabilidade do Sistema como um todo, revisitando elementos de interface e conceitos gráfico/funcionais;
- d) Construir o Manual de Arquitetura, Usabilidade e Linguagem do Sistema Público de Relacionamento: Uma Abordagem Colaborativa;
- e) Traduzir o sistema para os idiomas inglês e espanhol.

### Produtos

**D32.** Manual de Arquitetura, Usabilidade e Linguagem do Sistema Público de Relacionamento: Uma Abordagem Colaborativa;

**D33.** Recomendações de adequação de linguagem (Produto 3.3 do TDR);

**D34.** Arquitetura da informação (Produto 3.2 do TDR);

**D35.** Relatório de Análise de testes de usabilidade adequados para a percepção da experiência do usuário final (Produto 3,5 do TDR);

**D36.** Sistema traduzido para os idiomas inglês e espanhol.

### Critérios de aceite

- Linguagem revisada de acordo com os variados tipos de usuários;
- Arquitetura da informação revisada e refinada para maior aderência aos usuários finais;
- Manual de Arquitetura, Usabilidade e Linguagem do Sistema Público de Relacionamento: Uma Abordagem Colaborativa.
- Sistema Público de Relacionamento com as versões em inglês e espanhol disponíveis.

### Sugestões realizadas durante a oficina

---

- A principal sugestão foi sobre validar cada etapa com os usuários e públicos de interesse do projeto;
- Houve ainda a sugestão de trocar o Ciclo de Trabalho 11 com o Ciclo de Trabalho 14.

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

**CICLO 12**

CICLO 13

CICLO 14

TCT

## **Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho**

---

A sugestão principal que surgiu durante a oficina foi a antecipação do Ciclo de Trabalho 14 para a posição do Ciclo de Trabalho 11. Essa sugestão foi feita porque entende-se que a camada de serviços e integração do Sistema de Relacionamento será muito relevante para o sucesso do projeto e, portanto, há um risco grande em deixá-la para o final do projeto. A equipe técnica da Caiena concorda com essa sugestão e assume como possível e desejável a antecipação do Ciclo 14. Essa decisão será devidamente efetivada em conjunto com a equipe técnica da CGE.

# CICLO 13

## Funcionalidades incrementais de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Nesse ciclo de trabalho serão priorizadas novas funcionalidades para incrementar ainda mais o Sistema Público de Relacionamento e o WebApp desenvolvidos em ciclos anteriores. A ideia fundamental nesse ponto é envolver os usuários e a equipe técnica da CGE para definir qual será o foco a ser implementado.

#### Fase de Design

Envolver os grupos de interesse e usuários na definição das funcionalidades a serem implementadas. A Caiena ficará responsável por sugerir algumas possibilidades de desenvolvimento para os participantes. Esses, por sua vez, participarão auxiliando no refinamento e definição das prioridades a serem construídas nesse ciclo.

#### Fase de Projeto

Um protótipo do que vai ser desenvolvido será construído nessa fase para a validação dos profissionais da CGE.

#### Fase de Desenvolvimento

A equipe Caiena deverá construir as funcionalidades especificadas e validadas pela CGE e pelos usuários.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que usuários potenciais estejam presentes para utilizar as funcionalidades implementadas e entregues.

### Fase de Retrospectiva

Membros da equipe Caiena, CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Construir novas funcionalidades para o Sistema;
- b) Adequar as funcionalidades conforme os feedbacks dos usuários;
- c) Aprimorar ferramentas de busca, filtros e cruzamento de informações.

### Produtos

**D37.** Incrementos funcionais e novas funcionalidades no Sistema;

### Critérios de aceite

- Funcionalidades priorizadas e validadas pela CGE;
- *Feedback* dos usuários sistematizados e incorporados;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE.

## Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Degustação e teste em público (saúde, educação, comunidades).

## Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho

---

A abordagem proposta pela Caiena na Proposta Técnica indica que ao final de cada ciclo de trabalho em que ocorra desenvolvimento, que o software em funcionamento seja disponibilizado para seus usuários. O teste dos usuários finais é considerado fundamental para validar os desenvolvimentos e indicar aquilo que funciona e, sobretudo, o que não funciona em termos de funcionalidades. Portanto, a sugestão de possibilitar a degustação e teste em público já é uma premissa do desenvolvimento dos trabalhos e está incorporada ao Plano de Trabalho.

# CICLO 14

## Funcionalidades da área administrativa do Sistema de Relacionamento

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas

#### Descrição geral

Todo sistema de informação possui uma área que é utilizada pelos administradores do sistema para tarefas de manutenção e gerência. Tal área é denominada “Área de Administração”. Ainda que nos ciclos anteriores essa área tenha sido minimamente estruturada, é nesse ciclo que ela ganhará novas funcionalidades. Portanto, o objetivo desse ciclo de trabalho é entender as demandas de administração do sistema e construir as ferramentas pertinentes.

#### Fase de Design

A equipe da CGE será estimulada a pensar sobre quais ferramentas são importantes para apoiar na manutenção do sistema. Será utilizada a técnica do Business Origami para representar os processos já implementados na plataforma e como os usuários estão utilizando e experimentando as novidades. A partir de um olhar sobre esse processo, os participantes deverão propor ferramentas e rotinas de administração que sejam pertinentes. Ao final, uma lista de tarefas e funcionalidades deve ser priorizada.

#### Fase de Projeto

A equipe da Caiena deverá prototipar a área de administração para posterior adequação e validação pela equipe da CGE e usuários potenciais.

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

**CICLO 14**

TCT

### Fase de Desenvolvimento

A equipe Caiena deverá construir as funcionalidades especificadas e validadas pela CGE e pelos usuários.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega das funcionalidades implementadas. É fundamental que usuários potenciais estejam presentes para utilizarem as funcionalidades implementadas e entregues.

### Fase de Retrospectiva

Os membros das equipes Caiena e CGE, grupos de usuários e outros interessados serão reunidos para apontar aprimoramentos no método de trabalho da Caiena e fazer sugestões de melhorias. A Caiena, em contrapartida, apresentará o status das melhorias já indicadas em outras reuniões de retrospectiva.

### Objetivos

- a) Construir e consolidar a área administrativa do sistema.

### Produtos

**D38.** Funcionalidades da área administrativa do sistema.

### Critérios de aceite

- Funcionalidades priorizadas e validadas pela CGE;
- *Feedback* dos usuários sistematizados e incorporados;
- Funcionalidades entregues e validadas pelos usuários e equipe técnica da CGE;
- Área administrativa pronta para utilização.



## Sugestões realizadas durante a oficina

---

- Preocupação com o atendimento das demandas que possam surgir por parte dos usuários.

## Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho

---

A abordagem proposta pela Caiena na Proposta Técnica indica que ao final de cada ciclo de trabalho os principais envolvidos no processo – inclusos aqui os usuários – sejam devidamente ouvidos para colher oportunidades de melhorias e aspectos que devem ser mantidos. Assim, espera-se listar as demandas dos usuários em cada ciclo e, a partir de um processo de priorização, selecionar aquelas sugestões que devem ser incorporadas e as que devem ser descartadas. Portanto, a preocupação oriunda da oficina e evidenciada acima deverá ser devidamente endereçada pela equipe de trabalho da Caiena e da CGE.

# TCT

## Transferência de Conhecimento e Tecnologia

### Proposta Original

---

**Prazo:** 4 semanas.

#### Descrição geral

Nesse ciclo de trabalho há dois objetivos principais: i. Realizar a transferência da tecnologia desenvolvida; ii. Treinar os principais grupos de usuários no Sistema. Desse modo, espera-se que, por um lado, a equipe de tecnologia da informação da CGE esteja devidamente capacitada em Ruby, Rails, TDD, Métodos Ágeis, entre outros temas úteis para a manutenção e evolução do sistema. Por outro lado, a capacitação dos grupos de usuários permitirá a utilização plena das funcionalidades e a formação de multiplicadores para disseminar a utilização da plataforma. Na fase de design desse ciclo, a Caiena deverá propor a ementa da transferência de tecnologia e dos treinamentos, bem como uma sugestão de materiais e abordagens. Ao final, a abordagem e os materiais devem estar validados e aprovados pela CGE para que a Caiena realize os refinamentos devidos. Na fase de projeto, a Caiena vai confeccionar os materiais aprovados na etapa de design. A confecção exige uma etapa de editoração gráfica e também impressão dos materiais necessários. Já na fase de desenvolvimento, os treinamentos serão realizados com os públicos alvo, respeitando os quantitativos indicados no Termo de Referência e também na Proposta Técnica. Ao final da fase de desenvolvimento, serão aplicados questionários para medir a satisfação dos públicos treinados. Desse modo, na fase de entrega, as evidências da realização dos treinamentos e a transferência de tecnologia serão apresentadas, bem como o resultado da pesquisa aplicada. Finalmente, na etapa de retrospectiva, espera-se construir um momento para avaliar os impactos do projeto e realizar um fechamento adequado com todos os públicos de interesse. Uma sugestão surgida durante a oficina e incorporada no Plano de Trabalho é a seguinte: iniciar parte da transferência de tecnologia e formação da equipe técnica da CGE ainda durante os ciclos de desenvolvimento. Pretendemos definir o ciclo de trabalho onde isso ocorrerá após a entrega do Ciclo de Trabalho 3.

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

### Fase de Design

A Caiena deverá construir protótipos dos materiais a serem utilizados nos treinamentos, bem como o projeto da formação. Os materiais e o projeto da transferência de tecnologia e dos treinamentos deverão ser apresentados à CGE para validação e recomendação de ajustes.

### Fase de Projeto

Durante a etapa de projeto, os materiais e projeto validados pela CGE serão materializados e confeccionados para serem utilizados na transferência de tecnologia e nos treinamentos.

### Fase de Desenvolvimento

Durante o desenvolvimento, as atividades de transferência de tecnologia e treinamentos serão devidamente executados. Os quantitativos de horas, turmas e participantes são os indicados no Termo de Referência e também na Proposta Técnica. Ao final do desenvolvimento, a Caiena aplicará uma pesquisa de satisfação para mensurar se os objetivos foram devidamente alcançados com os treinamentos propostos.

### Fase de Entrega

Será feita uma cerimônia de entrega com os públicos de interesse do projeto para apresentar as evidências da realização dos treinamentos e também os resultados da pesquisa aplicada pela Caiena.

### Fase de Retrospectiva

Essa retrospectiva será especial pois se trata da última cerimônia do projeto. Espera-se que seja feita uma análise ampla dos pontos positivos do projeto, das aprendizagens durante a jornada e, sobretudo, sobre pontos de melhorias que podem ser incorporados para outras iniciativas do Estado.

### Objetivos

- a) Realizar a transferência das tecnologias desenvolvidas para o corpo técnico da CGE;

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

- b) Capacitar os membros da equipe técnica da CGE em desenvolvimento RubyOnRails, TDD, Scrum, Design, entre outros temas descritos em detalhes na Proposta Técnica;
- c) Treinar três grupos de usuários para a utilização da Plataforma: i. gerentes; ii. operadores da central de atendimento; iii. usuários;
- d) Realizar a entrega dos materiais didáticos;
- e) Aplicar uma pesquisa de satisfação com os grupos treinados;
- f) Fazer uma retrospectiva geral sobre os trabalhos desenvolvidos.

### Produtos

**D39.** Material didático para a transferência de tecnologia;

**D40.** Material didático para o treinamento dos três grupos de usuários;

**D41.** Projeto da formação sugerida para a Transferência de Tecnologia;

**D42.** Projeto da formação sugerida para o Treinamento dos três grupos de usuários;

**D43.** Relatório sistemático do Ciclo de trabalho.

### Critérios de aceite

- Material didático para a transferência de tecnologia devidamente aprovado e confeccionado;
- Material didático para o treinamento devidamente aprovado e confeccionado;
- Projeto de formação para a transferência de tecnologia construído e aprovado pela CGE;
- Projeto de treinamento devidamente construído e aprovado pela CGE;
- Relatório sistemático do Ciclo de Trabalho devidamente entregue e aprovado pela CGE;
- Retrospectiva realizada.

## Sugestões durante a oficina

---

- Além do já previsto na Proposta Técnica, foram enfatizados os seguintes aspectos:
- Fórum com a sociedade para prestação de contas do que foi construído;
- Criação de vídeoaulas para explicar a utilização do software;
- Criação de multiplicadores para oferecer capacitação de promotores e comunicadores do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão;
- Iniciar as capacitações ainda durante a etapa de desenvolvimento.

## Ponderações sobre as sugestões e incorporação no Plano de Trabalho

---

Durante todo o desenvolvimento dos trabalhos estão previstas reuniões e oficinas com os usuários do Sistema e com os públicos de interesse. Espera-se que essas reuniões sejam capazes de manter uma agenda de prestação de contas permanente com todos os públicos de interesse do projeto. A criação de vídeoaulas não foi prevista como produto para os treinamentos e deverá ser considerada com muita cautela, no momento oportuno, para não prejudicar o escopo e o prazo dos trabalhos. Portanto, a recomendação da equipe da Caiena é que essa ideia não seja descartada, mas mantida com prioridade baixa e avaliada no momento oportuno para verificar sua viabilidade.

Já a capacitação de multiplicadores é uma estratégia que deve ser considerada para disseminar com maior capilaridade o Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão. Durante os treinamentos já previstos na Proposta Técnica serão observadas pessoas com perfil para multiplicação dos conceitos. Será mantida uma relação estratégica com esse público selecionado para que se possa atingir tal objetivo.

Finalmente, sobre o início da capacitação da equipe técnica ainda durante o desenvolvimento, é extremamente adequado considerar essa sugestão. Esse treinamento poderá fornecer insumos e elementos significativos para que os quadros do Estado sintam-se confortáveis e encorajados a considerar que a sugestão

## SUMÁRIO

CICLO 1

CICLO 2

CICLO 3

CICLO 4

CICLO 5

CICLO 6

CICLO 7

CICLO 8

CICLO 9

CICLO 10

CICLO 11

CICLO 12

CICLO 13

CICLO 14

TCT

tecnológica feita pela Caiena (*RubyOnRails*) é uma oportunidade única de modernização e ganhos de eficiência para a manutenção e o desenvolvimento do parque tecnológico do Estado. A equipe da Caiena acredita, ainda, que iniciar a capacitação considerando essa tecnologia já durante o desenvolvimento irá permitir ganhos para além do projeto do Sistema de Relacionamento com o Cidadão, podendo inclusive incentivar a equipe técnica da CGE a experimentar tal tecnologia e abordagem em outros projetos.