

PROJETO DO SISTEMA PÚBLICO DE RELACIONAMENTO
COM O CIDADÃO DO CEARÁ

Prestação de Contas aos Participantes das Oficinas



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



SUPPORTED BY
WORLD BANK GROUP

Caena,



16/12/2016



CERIMÔNIA DE ABERTURA

Início do projeto



Insights

- A cerimônia marcou o início das atividades que devem ser desenvolvidas ao longo dos 15 meses de desenvolvimento do projeto;
- Acordos firmados quanto aos métodos usados para o desenvolvimento do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

Sobre

Data: 16 de dezembro de 2016.

Local: Novotel Fortaleza.

Convidados: gestores públicos, acadêmicos e pesquisadores, jornalistas e membros da sociedade civil.

16/12/2016



OFICINA 1: OS CIDADÃOS PRIMEIRO

Oficina de refinamento do Plano de Trabalho



Insights

- Estabelecer o cidadão como figura central do projeto;
- Construir um relacionamento de confiança entre as equipes envolvidas;
- Adequação dos produtos a serem desenvolvidos aos Ciclos de Trabalho.

Sobre

Quando: 16 de dezembro de 2016.

Local: Novotel Fortaleza.

Convidados: servidores públicos, representantes da sociedade civil, jornalistas e especialistas das áreas de Ouvidoria e Transparência.

Objetivo: refinar o Plano de Trabalho do projeto a partir dos anseios e necessidades dos usuários que utilizam os canais de controle social do Estado.



OFICINA 2: PERSONAS

Oficina para criação de personas



Insights

- Mapeamento de dificuldades dos usuários: desconhecimento dos meios de contato com o Estado, dificuldade para acessar os canais existentes e descontentamento com páginas não responsivas;
- As personas mais priorizadas foram aquelas que encontravam-se em uma situação de vulnerabilidade social, além de serem não usuários dos sistemas de controle social do Estado.

Sobre

Quando: 4 de janeiro de 2017.

Local: Novotel Fortaleza.

Convidados: profissionais das áreas de Ouvidoria e Transparência, Comunicação Social e Tecnologia da Informação.

Objetivo: definir os perfis de usuário e não usuários dos sistemas de controle social do Estado e quais as principais demandas desses usuários.



OFICINA 3: DAS PERSONAS ÀS PESSOAS

Oficina para identificação de pessoas e locais para a pesquisa etnográfica



Insights

- Validação do roteiro da pesquisa etnográfica;
- Obtenção de perfis de cidadãos locais incluídos no roteiro da pesquisa;
- Busca por fontes em locais onde o governo disponibiliza algum tipo de serviço, como hospitais públicos, delegacias, universidades, ou onde a população local se organize de maneira estruturada, como em associações, feiras ou bairros específicos.

Sobre

Quando: 27 de janeiro de 2017.

Local: Novotel Fortaleza.

Convidados: cidadãos, jornalistas, servidores públicos e especialistas das áreas de Ouvidoria, Transparência e Finanças Públicas.

Objetivo: definir perfis de pessoas e lugares que pudessem ser acessados durante a pesquisa etnográfica do projeto.

07/02/2017



INÍCIO DA PESQUISA ETNOGRÁFICA

Início da pesquisa de campo para investigar como os cidadãos se relacionam com o Estado

Sobre

Pesquisa iniciada com o objetivo de fazer uma observação do mundo social do Ceará, a partir de um recorte específico: usuários e não usuários das Ouvidorias do Estado.

23/02/2017



INÍCIO DA PESQUISA WEB

Início da pesquisa web sobre como os cidadãos demandam e se relacionam com o Estado

Sobre

Pesquisa iniciada com o propósito de compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado.

23/02/2017



OFICINA 4: DAS PESSOAS AOS PROCESSOS

Oficina para identificação de processos a partir do ponto de vista dos participantes



Insights

- A maioria dos fluxos criados sugeriam maneiras diferentes de atender a uma solicitação ou complementava algumas das etapas do atendimento, por vezes simplificando-as, mas sem necessariamente alterar sua lógica ou sequência;

Sobre

Quando: 23 de fevereiro de 2017.

Local: Novotel Fortaleza.

Convidados: cidadãos, jornalistas, servidores públicos e especialistas das áreas de Ouvidoria, Transparência.

Objetivo: mapear os processos fundamentais às atividades de Ouvidoria, Acesso à Informação e Transparência, presentes nas diversas áreas e instâncias do Estado, e identificar e propor, junto aos participantes, quais procedimentos apresentam oportunidades de melhoria.

06/03/2017



VISITA AOS ÓRGÃOS SETORIAIS

Visitas técnicas aos órgãos para mapeamento de processos

Insights

- Compreender como funciona a relação das ouvidorias setoriais dos órgãos em relação à CGE;
- Mapeamento dos principais sistemas e ferramentas paralelas utilizadas pelos órgãos setoriais como complemento ao sistema atual;
- Identificação de oportunidades de melhorias para o novo sistema através da criação de novas ferramentas que otimizarão o processo do trabalho.

Sobre

Quando: 06 a 09 de março de 2017.

Locais: CGE, Central 155, SCidades, ARCE, SEDUC, CAGECE, SEFAZ, SESA, PMCE, SSPDS e DETRAN.

Envolvidos: Aparecido Schmidt, Jairo Ramos, José Montilha e Paulo Latancia.

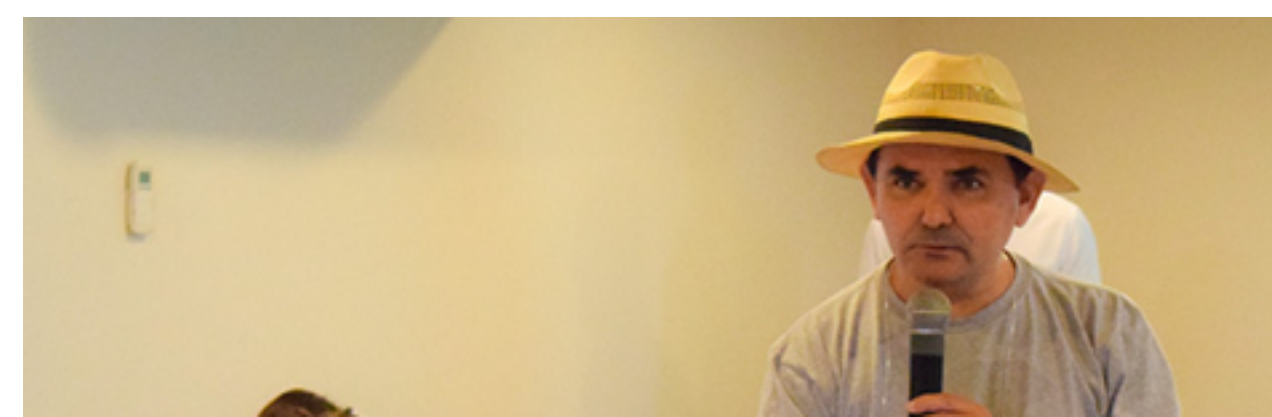
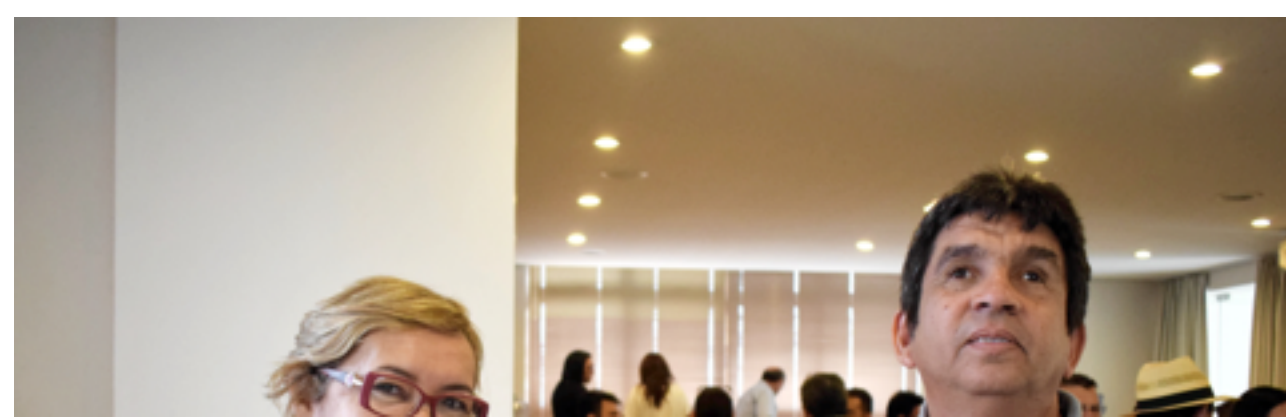
Objetivo: mapear o processo de trabalho da CGE e das ouvidorias setoriais dos Órgãos do Governo e identificar oportunidades de melhoria.

22/03/2017



OFICINA 5: DOS PROCESSOS ÀS FUNCIONALIDADES

Oficina para identificar e priorizar funcionalidades e informações a partir dos processos mapeados



22/03/2017



OFICINA 5: DOS PROCESSOS ÀS FUNCIONALIDADES

Oficina para identificar e priorizar funcionalidades e informações a partir dos processos mapeados



Insights

- As funcionalidades de Ouvidoria (58,7%) foram as mais priorizadas;
- Em seguida, as funcionalidades de Acesso à Informação (14,7%) foram as mais priorizadas;
- Atenção especial para as ferramentas de acessibilidade.

Sobre

Quando: 22 de março de 2017.

Local: Novotel Fortaleza.

Convidados: cidadãos, jornalistas, servidores públicos e especialistas das áreas de Ouvidoria e Transparência.

Objetivo: definir uma jornada simplificada do usuário para Ouvidoria e Acesso à Informação e identificar tipos de informações de interesse.

24/03/2017



INÍCIO DO DESENVOLVIMENTO

Ferramentas de Ouvidoria e Acesso à Informação

i Sobre

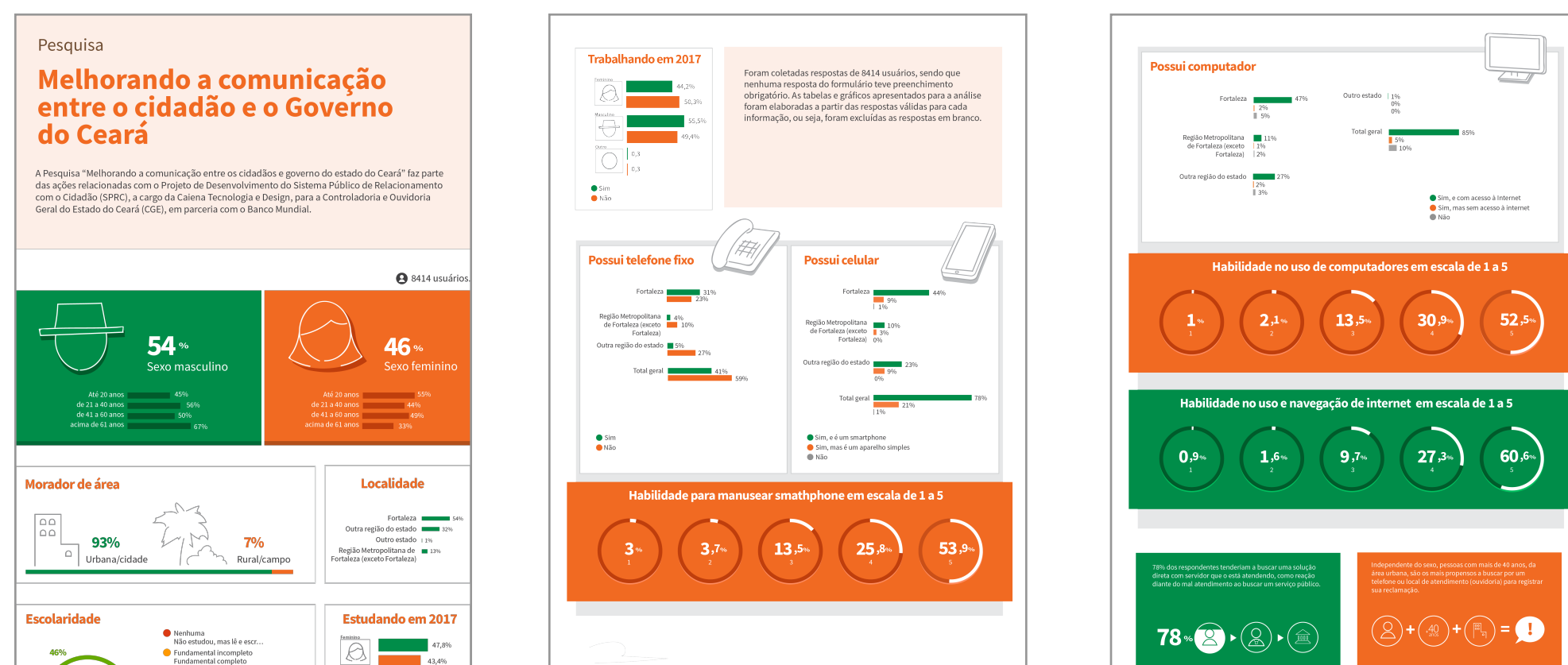
A partir das Oficinas de Design anteriores e dos acordos firmados com a CGE, o desenvolvimento das ferramentas de Ouvidoria e Acesso à Informação foi priorizado e iniciado logo no começo do Ciclo de Trabalho 5.

12/04/2017



FIM DA PESQUISA WEB

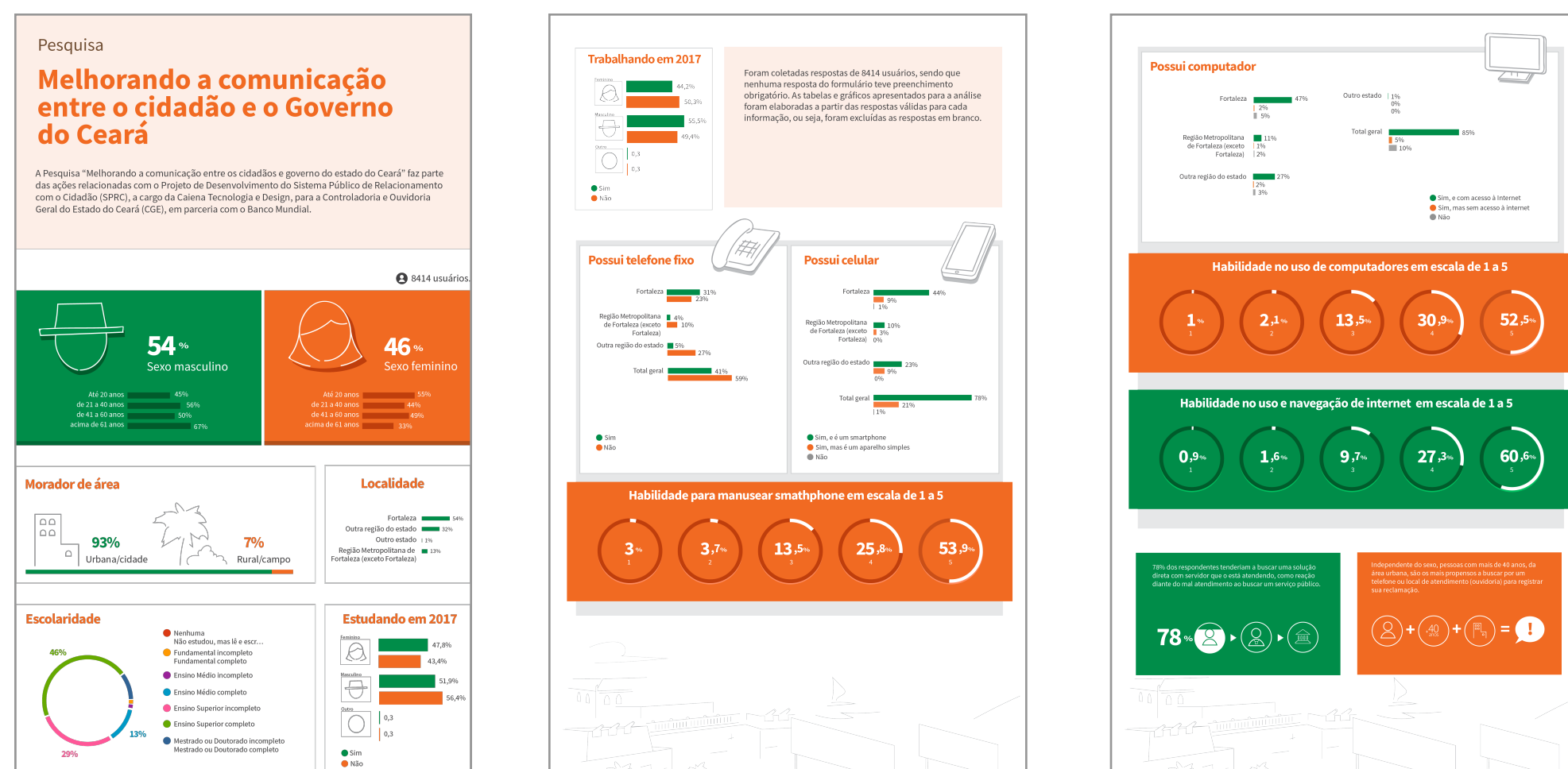
Resultados da pesquisa sobre como os cidadãos demandam e se relacionam com o Estado





FIM DA PESQUISA WEB

Resultados da pesquisa sobre como os cidadãos demandam e se relacionam com o Estado

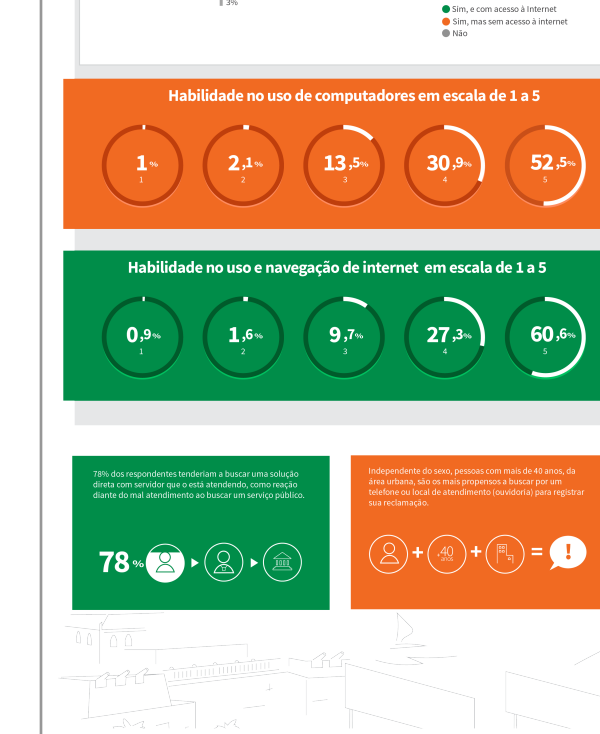
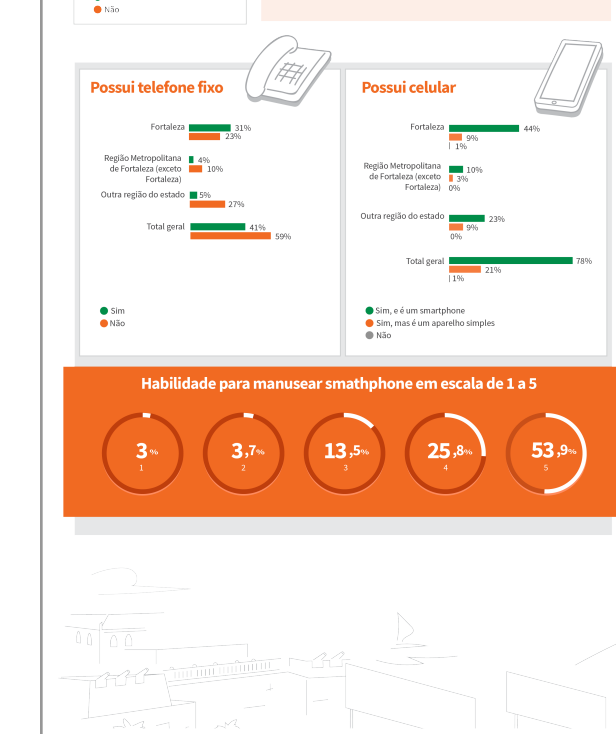
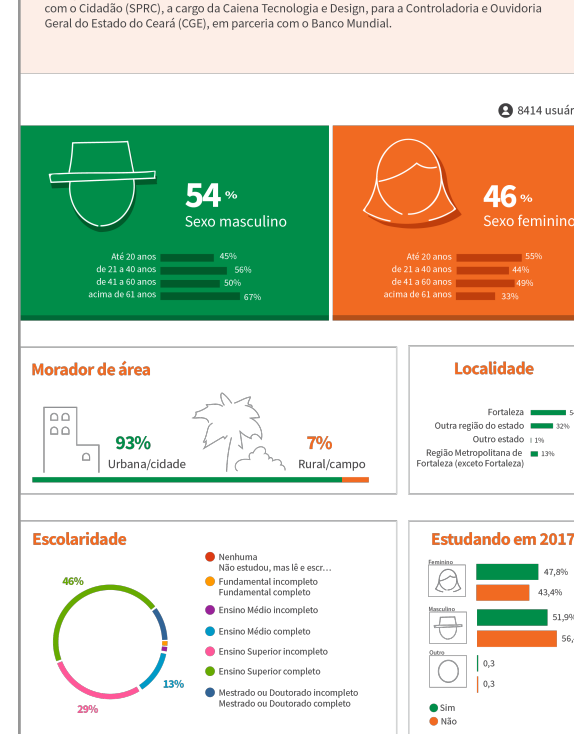


Insights

- Cooperação para fornecimento das listas de e-mails;
- Respostas de 8.414 cidadãos;
- Praticamente todas as cidades do Estado foram representadas: 183 dos 184 municípios do Ceará tiveram ao menos um cidadão participante da pesquisa;
- 77,7% dos respondentes relataram usar aparelhos *smartphones*, ao invés de celulares simples;
- Quando questionados sobre os quais informações consideravam que o governo deveria tornar públicas para o cidadão, "gastos com determinada obra" foram os que mais recebem importância pelos respondentes;
- Cerca de 2.300 participantes contribuíram com críticas, elogios e

Sobre

O objetivo era compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado. Essa manifestação pode ser um pedido de acesso à informação ou serviços de ouvidoria para reclamação, denúncia, solicitação de serviço ou mesmo o registro de um elogio.



Insights

- Cooperação para fornecimento das listas de e-mails;
- Respostas de 8.414 cidadãos;
- Praticamente todas as cidades do Estado foram representadas: 183 dos 184 municípios do Ceará tiveram ao menos um cidadão participante da pesquisa;
- 77,7% dos respondentes relataram usar aparelhos *smartphones*, ao invés de celulares simples;
- Quando questionados sobre os quais informações consideravam que o governo deveria tornar públicas para o cidadão, “gastos com determinada obra” foram os que mais recebem importância pelos respondentes;
- Cerca de 2.300 participantes contribuíram com críticas, elogios e sugestões em relação aos serviços oferecidos pelo Governo;
- Cerca de 6.400 pessoas, ou 76% do total, forneceram o e-mail para continuar acompanhando o desenvolvimento do projeto.

Sobre

O objetivo era compreender melhor as necessidades, preferências e comportamentos dos cidadãos ao passar por situações que poderiam demandar o registro de uma manifestação ao Estado. Essa manifestação pode ser um pedido de acesso à informação ou serviços de ouvidoria para reclamação, denúncia, solicitação de serviço ou mesmo o registro de um elogio.

25/04/2017



DEMONSTRAÇÃO PÚBLICA 1: LANÇAMENTO DO BYTE FUNDAMENTAL

Primeira demonstração do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão do Ceará



Insights

- Cerca de 70 pessoas testaram as ferramentas do Sistema;
- Refinamentos na linguagem: não utilizar o termo “logradouro”, trocar “conta” por “perfil”;
- Ajuste no campo “tipo de documento”;
- Alterações pontuais no cadastro de manifestação de ouvidoria;
- Validação de CPF;
- Cidadãos contribuindo com a construção do SPRC.

Sobre

Quando: 25 de abril de 2017.

Local: Vapt Vupt Antônio Bezerra.

Participantes: cidadãos e servidores públicos.

Objetivo: testar as ferramentas já disponíveis no Sistema e encontrar oportunidades de melhoria a partir das percepções dos cidadãos e servidores participantes.

27/04/2017



INÍCIO DO DESENVOLVIMENTO

Ferramentas de Transparência

i Sobre

A partir das percepções obtidas na Demonstração Pública 1, iniciou-se o processo de melhoria das ferramentas já implementadas no Sistema, tal como o desenvolvimento das ferramentas de Transparência.

25/05/2017



PRESTAÇÃO DE CONTAS

O que foi feito até o momento e próximos passos

i Sobre

Momento de expor as atividades realizadas e seus desdobramentos no âmbito do Projeto. A retrospectiva levará aos próximos objetivos e ao uso das ferramentas já implementadas do Sistema Público de Relacionamento com o Cidadão.

Os próximos passos

Curto Prazo: foco em Transparência e incrementos

1. Demonstração no Instituto dos Cegos
2. Evento (oficina, demonstração...) no Cariri
3. Hackton
4. Encontro de blogueiros
5. Treinamento e transferência de tecnologia



CONTINUE PARTICIPANDO E
ACOMPANHANDO O PROJETO. ACESSE:

ceara.caiena.net



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
*Controladoria e Ouvidoria Geral
do Estado*



SUPPORTED BY
WORLD BANK GROUP

Caiena,

