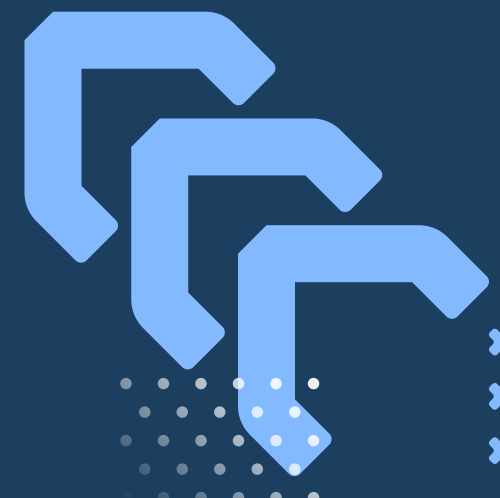




CARIOCA MAIS DIGITAL:

**SIMPLIFICANDO O ACESSO AOS
SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DA
PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO**

**Alexandre Ferreira Reis
Anderson Sardenberg
Bruna Santos Miceli
Ingrid Cassiano da Silva
Jorge Marcelino dos Santos Júnior**

PROBLEMA INICIAL

“Como facilitar o acesso da população aos serviços e informações digitais da Prefeitura do Rio?”

Plano Estratégico 2021-2024

MG5 - *Transformar em digitais 95% dos serviços públicos municipais* oferecidos aos cidadãos e cidadãs e abrir de forma eletrônica 100% dos processos e expedientes administrativos até 2024.

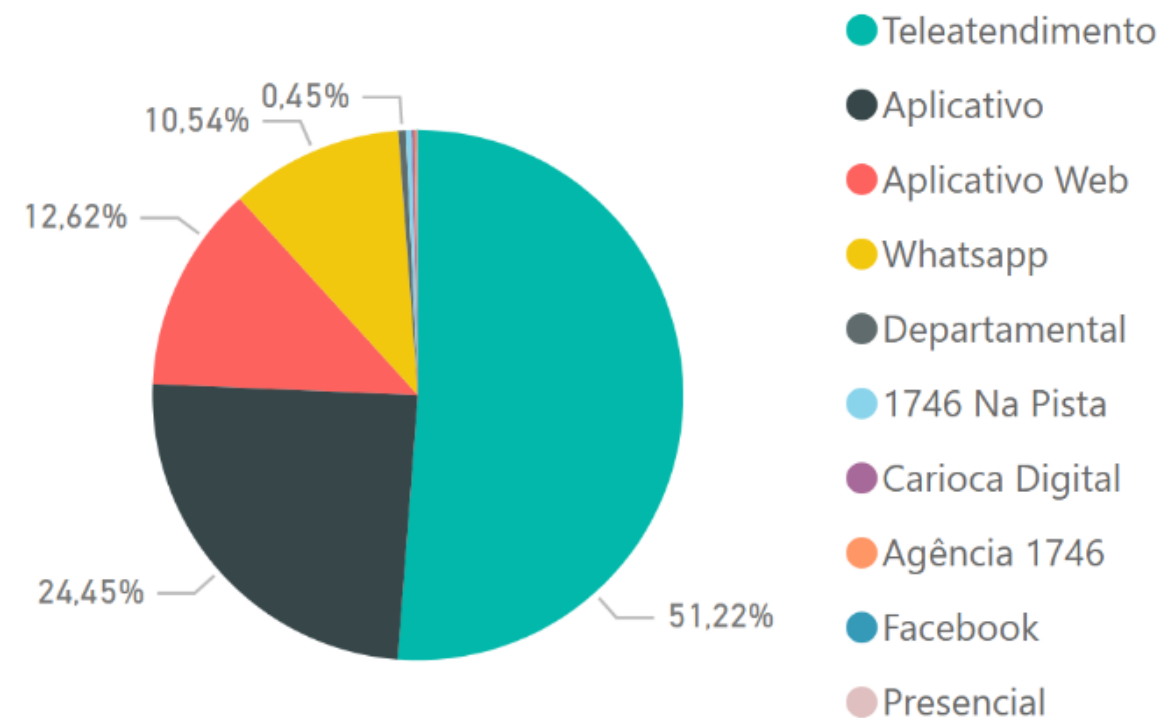
MG6 - *Alcançar 80% de avaliações positivas*, pela população, sobre a *qualidade dos serviços e das informações* prestadas nos canais do 1746 e Carioca Digital até 2024.

Fase de Imersão

Pesquisa Desk

Satisfação Geral	Volume de pesquisa
66%	4.100

Volume de Pesquisa por Canal



Fonte: Power BI - Central 1746

Entrevistas

Dificuldades:

- Nomenclaturas dos serviços
- Localização no Carioca Digital
- Existência de informações conflitantes

Sugestões:

- Atualizar páginas com informações corretas
- Simplificar a linguagem nos sites oficiais
- Eliminar as inconsistências nas respostas informadas

Fase de Análise e Planejamento

ADELAIDE



Influenciadora nas
redes sociais

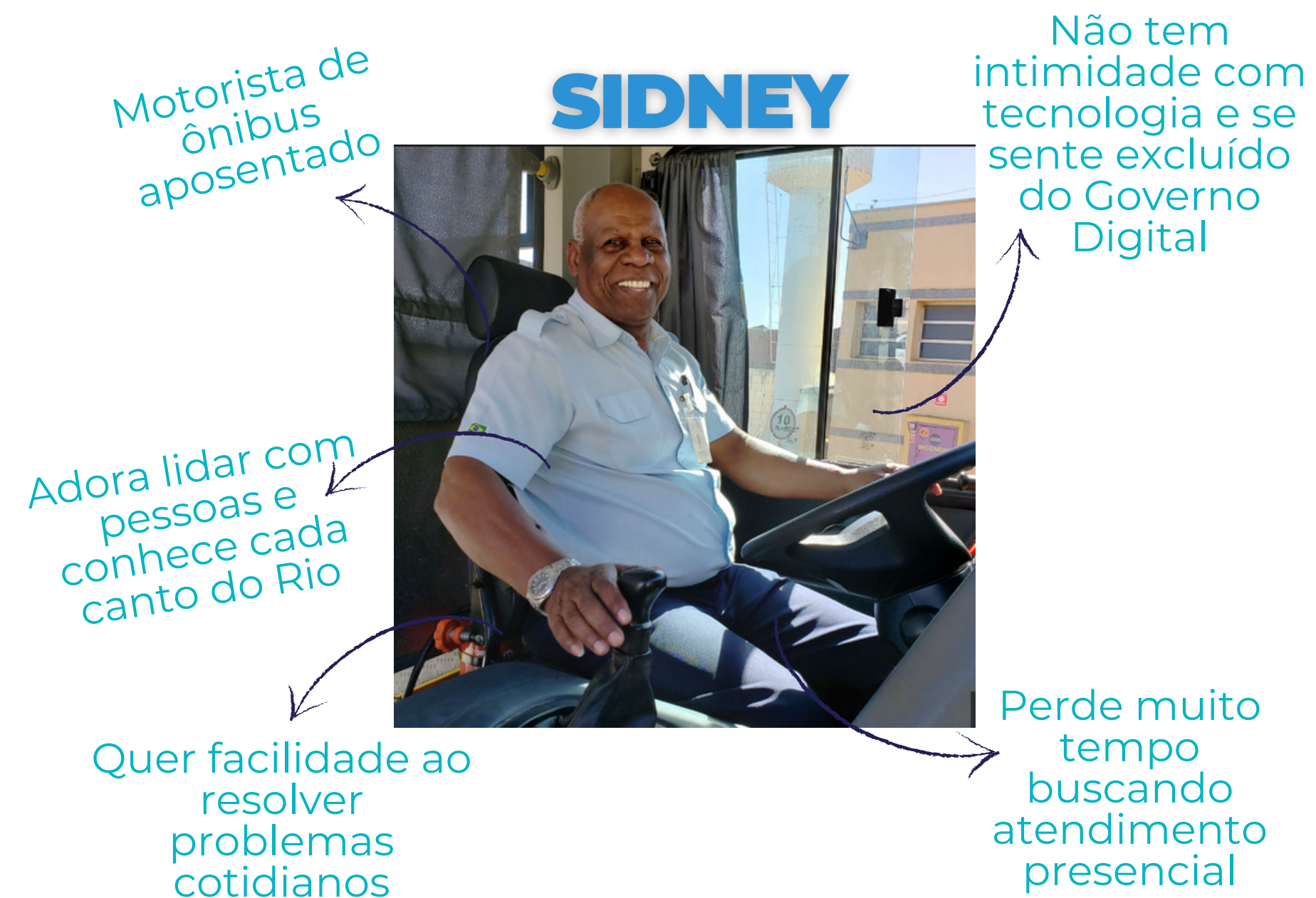
Gosta de
praticidade e
agilidade na
procura por
informações

Proativa na
busca de
soluções para
sua
comunidade

Frustrada com a
excesso de
burocracia e a
dificuldade na
busca por
informações

Ouve
reclamações de
informações
divergentes
sobre o mesmo
tema.

Fase de Análise e Planejamento



Fase de Análise e Planejamento

ADELAIDE



Influenciadora nas redes sociais

Gosta de praticidade e agilidade na procura por informações

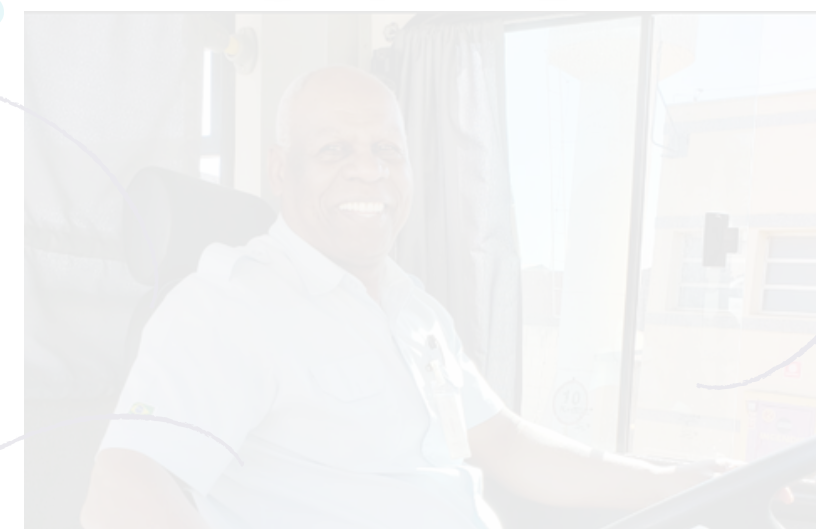
Frustrada com o excesso de burocracia e a dificuldade na busca por informações

Proativa na busca de soluções para sua comunidade

sobre o mesmo tema.

Motorista de ônibus aposentado

SIDNEY



Adora lidar com pessoas e processos

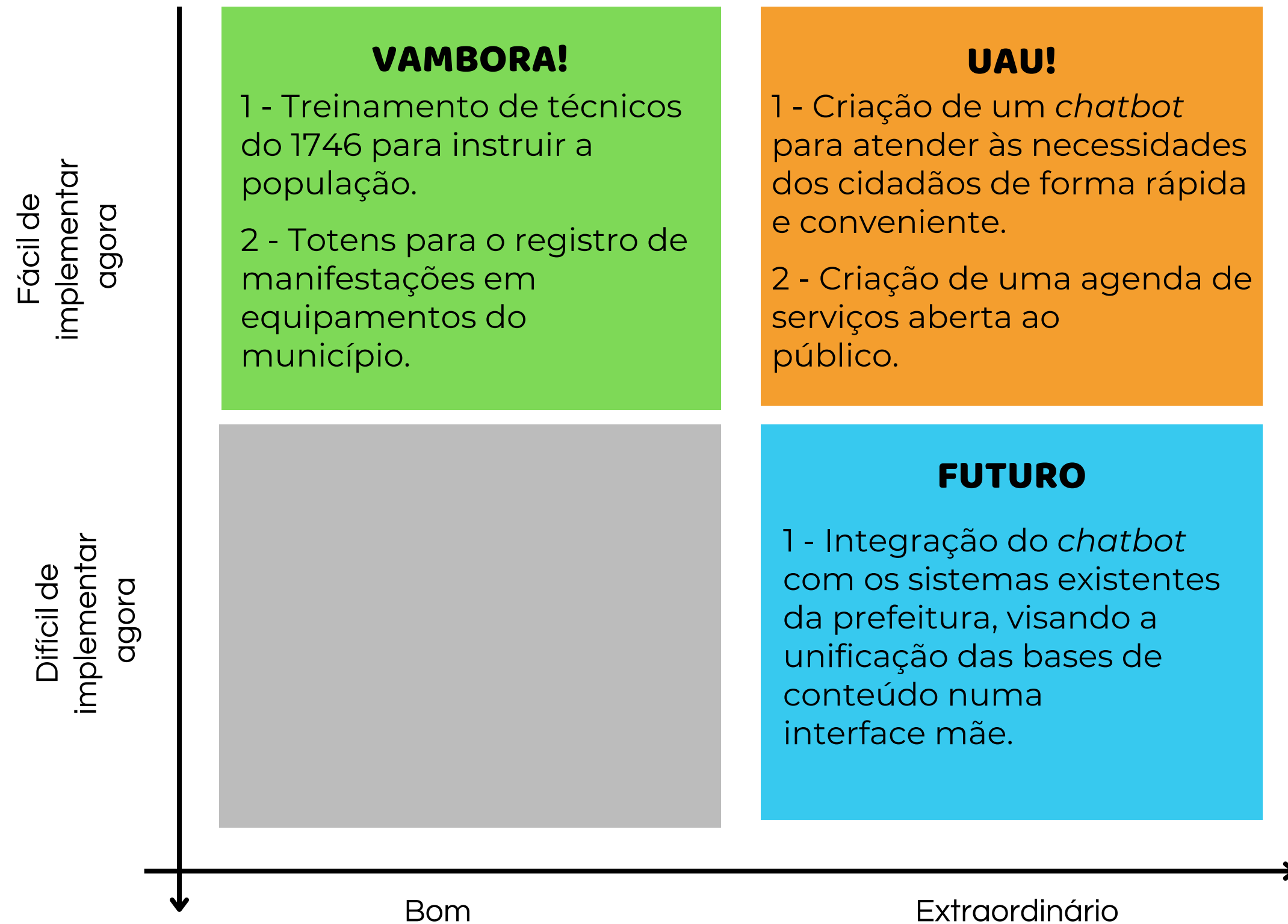
cotidianos

Não tem intimidade com tecnologia e se sente excluído do Governo Digital

Perde muito tempo buscando atendimento presencial

“Como Adelaide e Sidney teriam acesso aos serviços e informações da cidade do Rio de Janeiro, de forma fácil, objetiva, precisa e rápida?”

Fase de Ideação



Propósitos do Projeto

Aumento da
acessibilidade e
autonomia do cidadão

Comprometimento
público e transparência
ativa

Olá, eu sou o CARIOCA!

(*Chatbot* de Atendimento e Respostas Inteligentes para Orientações, Consultas e Ações na Cidade do Rio de Janeiro)

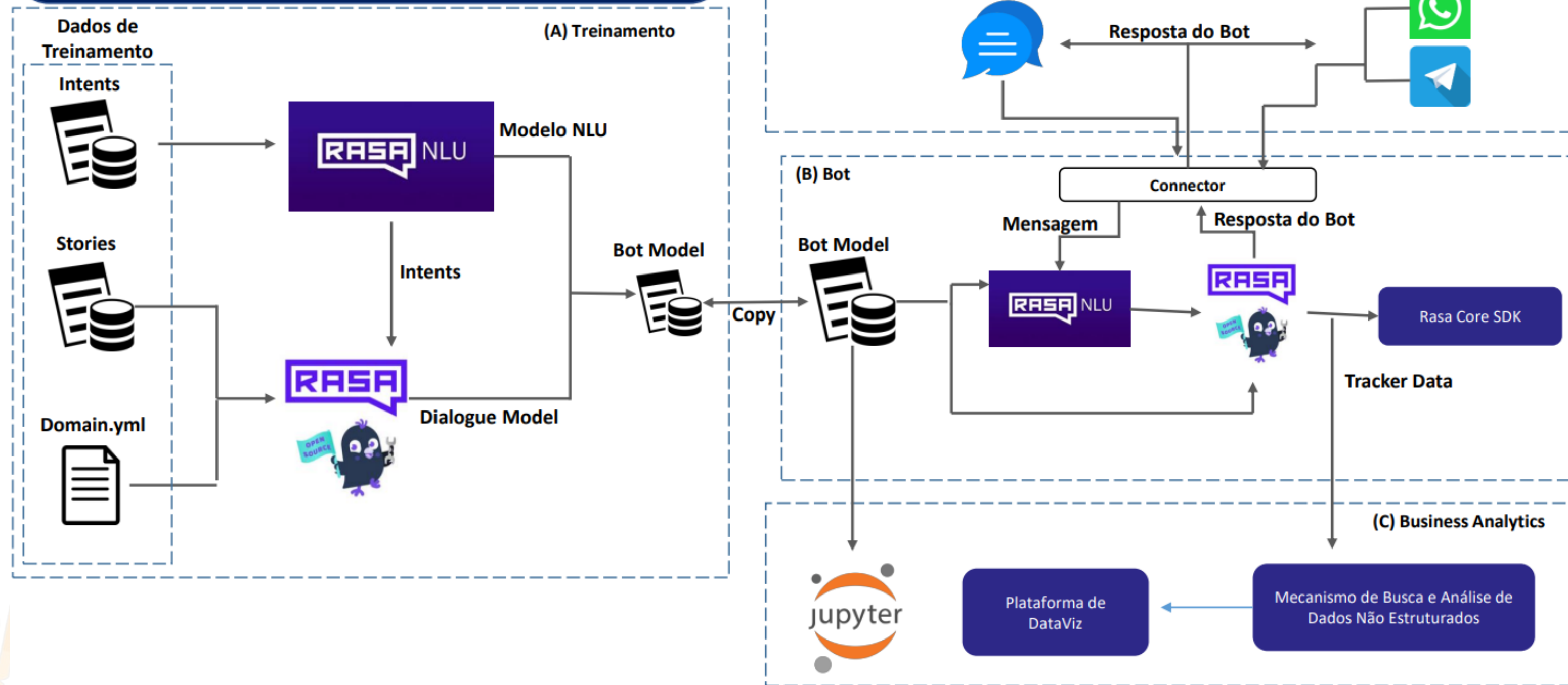


Chatbot CARIOCA

Fase de Prototipagem

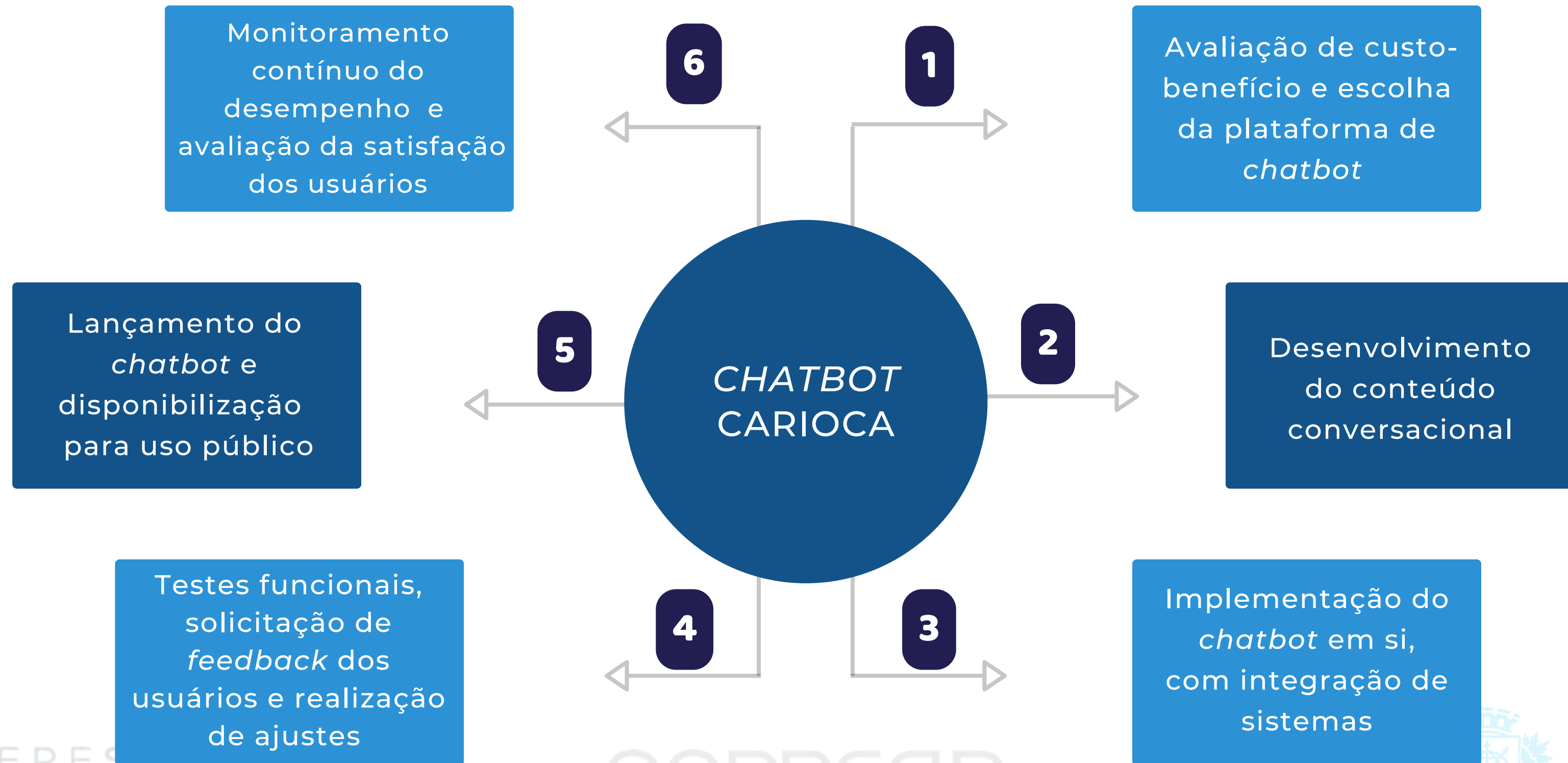
CARIOCA

Chatbot de Atendimento e Respostas Inteligentes para Orientações, Consultas e Ações na Cidade do Rio de Janeiro



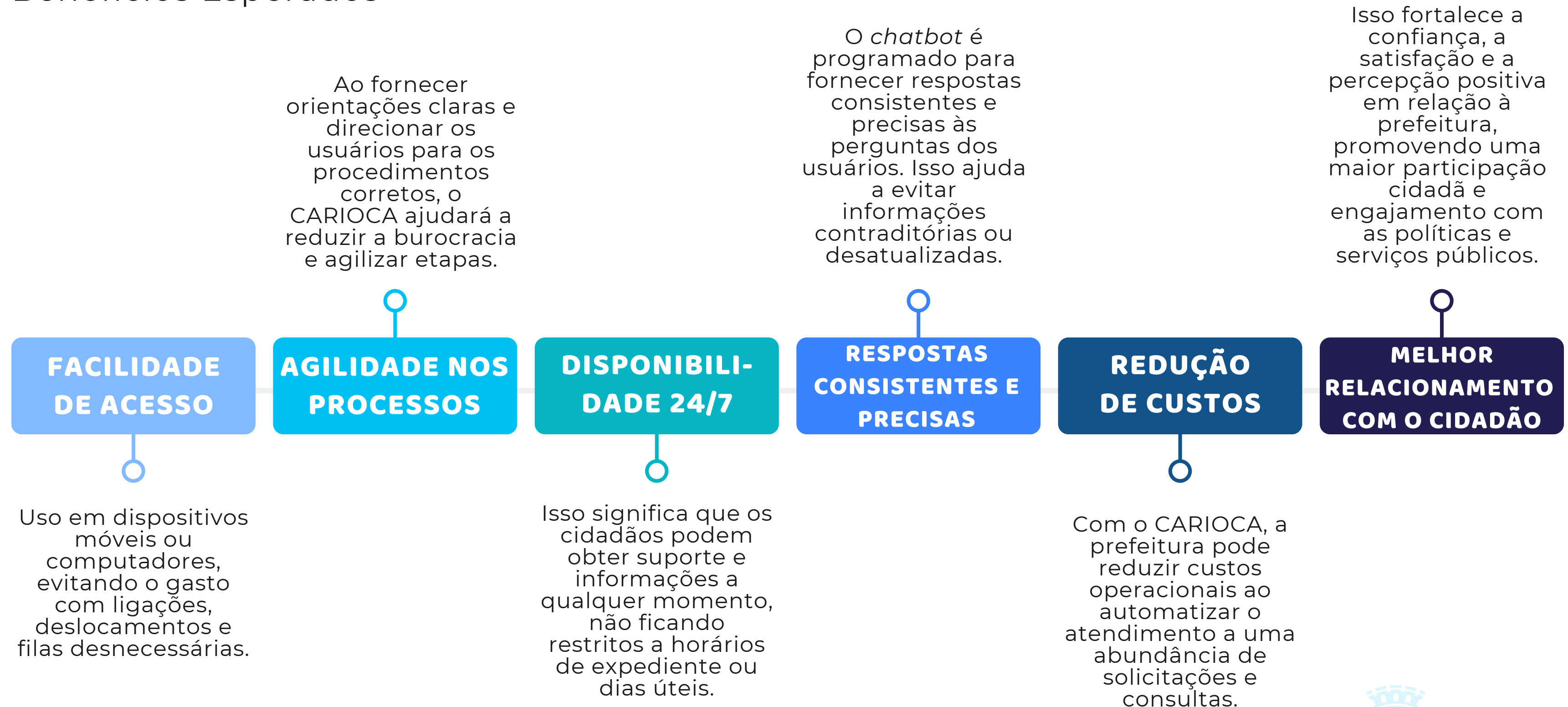
Chatbot CARIOCA

Plano de Ação



Chatbot CARIOCA

Benefícios Esperados



Chatbot CARIOCA

Matriz de *Stakeholders*

Poder / Influência

Manter satisfeito

Gestores da Prefeitura

Especialistas em
usabilidade e
acessibilidade

Gerenciar de perto

Cidadãos cariocas

Prefeitura do Rio de
Janeiro

Monitorar

Agentes de
atendimento ao
cidadão

Manter informado

Equipe de tecnologia e
desenvolvimento

Órgãos fiscalizadores

Interesse / Disponibilidade

Chatbot CARIOCA

5W2H

O QUÊ?

Desenvolvimento e implementação do CARIOCA no Carioca Digital para oferecer suporte e informações aos cidadãos.

POR QUÊ?

Para facilitar o acesso da população às informações digitais da prefeitura, melhorando a experiência do usuário.

ONDE?

O CARIOCA será implantado no portal da Prefeitura do Rio de Janeiro. Estará disponível em versão de aplicativo para dispositivos móveis e poderá ser acionado via *WhatsApp*.

QUANDO?

Estima-se um prazo de **18 a 28 semanas (4,5 a 7 meses)** para o desenvolvimento, treinamento, testagem e implantação do *chatbot*.

QUEM?

Equipe de T.I. da prefeitura do Rio de Janeiro ou terceirizada, em colaboração com especialistas em *chatbot* e profissionais de comunicação e atendimento ao cidadão.

COMO?

Etapas no Plano de Ação

QUANTO?

Custo estimado de R\$ 500.000,00 por 2 anos

Agenda Aberta de Serviços

Fase de Prototipagem

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA RIO



AGENDA DE
SERVIÇOS

PAINEL DA
LAI



ACESSE AQUI!

OPÇÃO 1: Escolha por Secretaria / Órgão

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA RIO



AGENDA DE SERVIÇOS

Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro – PCRJ

Secretaria e Órgão

Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública – SM TUI
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano – SMPU
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Simplificação – SMDEIS
Secretaria Municipal de Infraestrutura – SMI
Secretaria Municipal de Ordem Pública – SEOP
Secretaria Municipal de Conservação – SECONSERVA
Secretaria Municipal de Educação – SME

Companhia Municipal de Limpeza Urbana – COMLURB



CALENDÁRIO LISTA

< ABRIL

JUNHO >

MAIO 2023

D	S	T	Q	Q	S	S
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

🕒 9:30 - 12:00

Manutenção de mobiliário, brinquedos e equipamentos esportivos na Praça Nossa Senhora do Amparo

🕒 12:00 - 13:00

Remoção de entulho e bens inservíveis na Escola Municipal Bento Ribeiro

🕒 13:00 - 14:00

Instalação de papeleiras na Rua Dias da Cruz - Méier

🕒 14:30 - 17:00

Remoção de resíduos de poda na Rua Vital

LÍDERES
CARIOCAS

COPPEF
UF

rio
PREFEITURA

Agenda Aberta de Serviços

Fase de Prototipagem

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA RIO



AGENDA DE
SERVIÇOS

PAINEL DA
LAI



ACESSE AQUI!

OPÇÃO 2: Escolha por Serviço

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA RIO



AGENDA PÚBLICA

Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro – PCRJ

Solicitação de Serviços

Poda de árvore
Tapa buraco
Limpeza de ralo
Troca de lâmpada em poste
Retirada de entulho
Manutenção de praça

Poda de árvore

Q

CALENDÁRIO LISTA

< MAIO

JUNHO 2023

JULHO >

D	S	T	Q	Q	S	S
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1

Sem Eventos

🕒 9:30 – 12:30
Poda de árvore – Rua Maia de Lacerda, 152 – Estácio

🕒 9:30 – 12:30
Poda de árvore – Rua São Claudio, 47 – Estácio

🕒 9:30 – 12:30
Poda de árvore – Rua Afonso Pena, 67 – Tijuca

LÍDERES
CARIOCAS

COPPER
UF

rio
TURA

Agenda Aberta de Serviços

Plano de Ação



Agenda Aberta de Serviços

Benefícios Esperados

Permite que os cidadãos se programem antecipadamente, sabendo quando determinado serviço será realizado.

PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

TRANSPARÊNCIA E CONFIANÇA

A divulgação da agenda demonstra transparência por parte da prefeitura, fornecendo informações claras e acessíveis aos cidadãos.

Os cidadãos podem se informar antecipadamente sobre os dias e horários de execução, evitando a necessidade de contato direto com a prefeitura para obter essas informações.

COMUNICAÇÃO EFETIVA

MELHORIA DA GESTÃO

Com base na demanda prevista, a prefeitura pode planejar e alocar os recursos necessários de forma mais eficiente, evitando sobrecarga ou ociosidade.

Agenda Aberta de Serviços

Matriz de *Stakeholders*

Poder / Influência

Manter satisfeito

Equipes de execução
de serviços

Gerenciar de perto

Cidadãos cariocas
Prefeitura do Rio de
Janeiro

Monitorar

Empresas e comércios
locais
Órgãos fiscalizadores

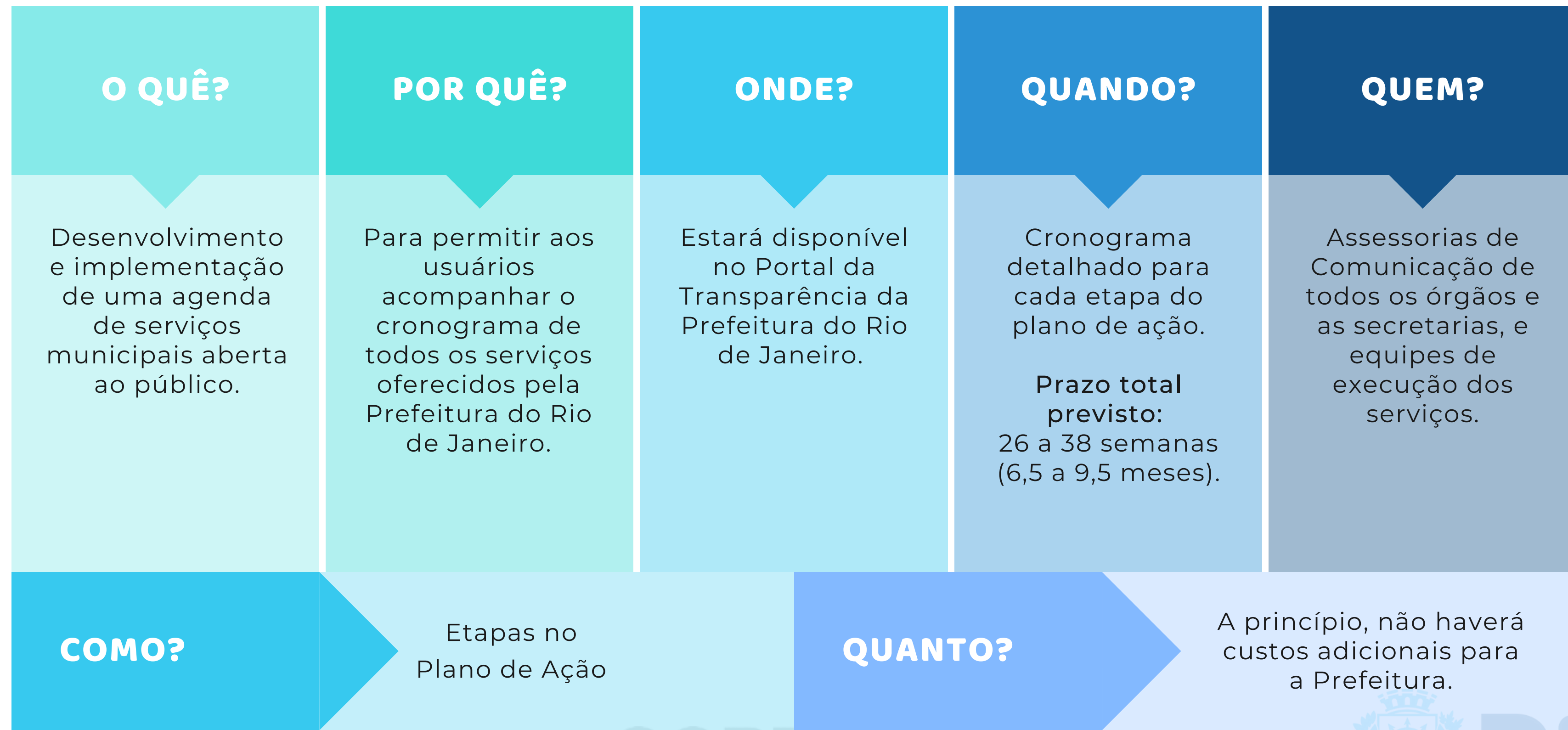
Manter informado

Meios de comunicação
Organizações da
sociedade civil

Interesse / Disponibilidade

Agenda Aberta de Serviços

5W2H



Conclusão

FORTALECIMENTO DA GOVERNANÇA DIGITAL

Entrar em contato com:

Gabinete do Prefeito

Secretário de Transformação Digital e Integridade Pública

Subsecretário de Transparência e Transformação Digital

Coordenadores de Transformação Digital, Transparência e Relacionamento com o Cidadão

Empresa Municipal de Informática - IPLANRIO

É FUNDAMENTAL COLOCAR EM FUNCIONAMENTO O:

Conselho Municipal de Integridade Pública, Transparência e Governo

com ampla participação de todos os órgãos e secretarias

PASSOS FUTUROS...

Unificação das Bases de Conteúdo

**O CARIOCA é
mais do que
um canal de
comunicação.
É um
verdadeiro
parceiro para
os cariocas.**



ACESSE AQUI!

