



**RELATÓRIO FINAL:
RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS COMPLEXOS**

**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

**Projeto Final e Plano de Ação desenvolvidos no
âmbito do programa Líderes Cariocas 2023.**

**Rio de Janeiro
Junho 2023**



COPPEAD
UFRJ



SUMÁRIO

PARTE 1 – SUMÁRIO EXECUTIVO.....	4
PARTE 2 – RELATÓRIO.....	5
2.1 Análise do Problema.....	5
2.2 Método.....	7
2.3 Solução proposta.....	15
2.4 Benefícios esperados.....	17
2.5 Plano de Ação.....	19
2.5.1 Matriz de Stakeholders.....	22
2.5.2 Ferramenta 5W2H.....	26
2.6 Conclusão.....	29
Próximos passos.....	30
ANEXOS.....	32
ANEXO 1: Brainstorm inicial.....	32
ANEXO 2: Problema inicial e diagrama de afinidades.....	32
ANEXO 3: Entrevista inicial utilizada para a pesquisa de campo.....	33
ANEXO 4: Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2021.....	34
ANEXO 5: Manifestações de Ouvidoria recebidas, por categoria, em 2021.....	34
ANEXO 6: Manifestações de Ouvidoria recebidas, por categoria, em 2022.....	35
ANEXO 7: Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022.....	35
ANEXO 8: Canal de entrada de manifestações de ouvidoria em 2021.....	36
ANEXO 9: Canal de entrada de manifestações de ouvidoria em 2022.....	36
ANEXO 10: Pesquisa de Satisfação 1746 - Serviços - Período: jan e fev/2022.....	37
ANEXO 11: Pesquisa de Satisfação 1746 - Informação - Período: jan e fev/2022.....	38
ANEXO 12: Matriz CSD.....	39
ANEXO 13: Características da persona Adelaide.....	40
ANEXO 14: Características da persona Sidney.....	40
ANEXO 15: Mapa de Empatia da Adelaide.....	41
ANEXO 16: Mapa de Empatia do Sidney.....	41
ANEXO 17: Cardápio de Ideias - Adelaide.....	42
ANEXO 18: Cardápio de Ideias - Sidney.....	42
ANEXO 19: Canvas de Valor.....	43
ANEXO 20: Matriz de ideação.....	43
ANEXO 21: Matriz de seleção.....	44
ANEXO 22: Ilustração - Chatbot CARIOCA.....	45
ANEXO 23: Prototipagem do Chatbot CARIOCA.....	46
ANEXO 24: Portal da Transparência Rio.....	47
ANEXO 25: Agenda Aberta de Serviços, seleção por órgão ou secretaria.....	47
ANEXO 26: Protótipo - Agenda de Serviços.....	48
ANEXO 27: Agenda Aberta de Serviços, seleção por serviço.....	49
ANEXO 28: Protótipo - Agenda de Serviços.....	49



PARTE 1 – SUMÁRIO EXECUTIVO

Este sumário executivo destaca a proposta de implementação de soluções em Governança Digital no Município do Rio de Janeiro, visando melhorar a qualidade de acesso aos serviços e informações públicas. Por meio da adoção de inovações tecnológicas e automação de procedimentos, busca-se uma gestão mais eficiente, redução de gastos e maior acessibilidade e transparência para a população carioca.

A proposta inclui a criação de um *chatbot* institucional chamado CARIOCA, que proporcionará acesso fácil e rápido a informações confiáveis e serviços disponibilizados pela Prefeitura do Rio de Janeiro. Além disso, será estabelecida uma agenda de serviços aberta, permitindo que os cidadãos tenham acesso a programação de execução de serviços de todos os órgãos e secretarias do município. A inteligência artificial será utilizada para garantir a eficiência e a qualidade do atendimento.

Com a implementação dessas soluções em Governança Digital, busca-se não apenas melhorar a prestação de serviços, mas também criar um sentimento de orgulho e admiração entre os cariocas. O objetivo é proporcionar uma experiência de atendimento confiável, eficiente e personalizada, atendendo às necessidades da população e tornando a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro uma referência em Governança Digital.

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



PARTE 2 – RELATÓRIO

2.1 Análise do Problema

O problema analisado foi a dificuldade de acesso da população aos serviços e informações digitais da Prefeitura do Rio de Janeiro. Atualmente, a prefeitura dispõe de diversos canais e bases de conteúdo não integradas, resultando em informações divergentes para os cidadãos. Outros pontos levantados foram o não cumprimento de prazos para a execução dos serviços, o excesso de burocracia, a não digitalização de algumas informações e/ou serviços, e a falta de intuitividade dos portais e canais da prefeitura.

A falta de transparência gera desconfiança e diminui a credibilidade do serviço público, dificultando a participação e engajamento dos cidadãos. Sem a integração das bases de conteúdo, as informações ficam dispersas, desatualizadas e inconsistentes, o que leva a uma experiência confusa e frustrante para os cidadãos. Além disso, a falta de interatividade nos canais de comunicação e sistemas de atendimento dificulta o acesso e uso dos serviços, gerando barreiras desnecessárias para os cidadãos. Isso pode levar à insatisfação, desmotivação e até mesmo afastamento dos cidadãos em relação à prefeitura. A não digitalização de serviços e informações implica em uma falta de agilidade e eficiência nos processos, uma vez que os cidadãos precisam lidar com procedimentos burocráticos demorados, como deslocamento físico e filas. Além disso, dificulta o acesso às informações relevantes, tornando-as menos acessíveis e aumentando a dificuldade para os cidadãos obterem respostas e orientações.

Os problemas identificados impactam diretamente no atingimento de 4 metas do Plano Estratégico 2021-2024, relacionadas aos temas “Igualdade e Equidade” e “Governança”, a saber:

Igualdade e Equidade

MI25 - Tornar a cidade do Rio de Janeiro referência em acessibilidade e inclusão, por meio da publicação de protocolos para 100% dos órgãos públicos municipais e da acessibilidade



digital e comunicacional em todos os sítios de internet, canais de ouvidoria e locais de atendimento com Libras, até 2024.

Governança

MG3 - Estar entre as três capitais brasileiras mais bem avaliadas na pesquisa de transparência nacional, realizada pela Controladoria Geral da União (CGU), até 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.



2.2 Método

Para o desenvolvimento deste trabalho, foi utilizado como ferramenta o *design thinking*, abordagem que procura, de forma criativa e empática, resolver problemas complexos, por meio da ideação coletiva e prototipagem rápida.

Inicialmente, foi realizado um *brainstorm* com todos os alunos da turma, de modo a levantar possíveis problemas complexos enfrentados pela Prefeitura do Rio de Janeiro. Em meio a inúmeras sugestões, foram agrupados os seguintes problemas em um único grupo, intitulado “Governo Digital”, a saber (ver ANEXO 1):

- Integração de dados;
- Divulgação à população de ações nos bairros;
- Falta de base de dados única;
- Transparência e acesso aos dados públicos;
- Gestão do conhecimento.

Levantados os problemas iniciais, agora na fase de imersão, houve um grande debate pelos integrantes do grupo para entender os desafios propostos e qual seria o caminho mais promissor a escolher que gerasse maior valor para a população do Rio de Janeiro. Até então, foi compreendido que a pergunta inicial do grupo “Governo Digital” seria a seguinte:

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

Em etapa posterior, foi levantada a relevância deste problema inicial no Planejamento Estratégico da Prefeitura do Rio de Janeiro, bem como o que os principais dados da Ouvidoria indicavam sobre o uso destes canais digitais, os pontos relevantes que deveriam ser observados na etapa de pesquisa de campo e os questionamentos e preocupações do grupo ao trabalhar com este tema. As principais sugestões foram agrupadas num Diagrama



de Afinidades ([ANEXO 2](#)), visando entender a essência do problema relacionado ao Governo Digital.

A partir destes primeiros *insights*, partiu-se para a Pesquisa de Campo, de modo a investigar mais a fundo o problema inicial levantado. Dessa maneira, foi realizada uma Pesquisa *Desk* no âmbito dos Anuários do Sistema Municipal de Ouvidoria, de 2021 e 2022, do Power BI da Central de Atendimento 1746, onde foram analisados os subtipos de informações, dados e subtipos de serviços, bem como os dados relacionados à pesquisa de satisfação de informações e serviços no período de 2021 e 2022, e aplicação de entrevistas (ver modelo no [ANEXO 3](#)) com possíveis usuários dos canais digitais da Prefeitura do Rio de Janeiro.

Acerca dos Dados da Ouvidoria, em 2021, 148.355 (82,1%) chamados foram fechados com informação (ver [ANEXO 4](#)), porém apenas 46.953 (27,5%) eram de fato da categoria informação (ver [ANEXO 5](#)). Em 2022, houve um aumento de chamados categorizados como informação, 48.904 (27,9%) (ver [ANEXO 6](#)), enquanto os chamados fechados com informação totalizaram 139.439 (82,5%) (ver [ANEXO 7](#)). Esses comparativos nos mostram que as informações disponibilizadas pelos canais da Prefeitura do Rio não são claras e/ou satisfatórias para a população.

Outro ponto relevante foi a utilização expressiva do teleatendimento como canal de entrada para as manifestações da população (66,4% em 2021 / 67,9% em 2022) (ver [ANEXO 8](#) e [ANEXO 9](#)), mesmo com canais digitais como o Portal 1746, aplicativo 1746 Rio, Carioca Digital e *WhatsApp*.

Na pesquisa de satisfação realizada no período de janeiro e fevereiro de 2022, o percentual de satisfação geral foi apenas de 66% para a categoria serviços ([ANEXO 10](#)) e de 65% para a categoria informação ([ANEXO 11](#)).

A entrevista aplicada, em complementação à Pesquisa de Campo, foi composta de uma primeira etapa de perguntas sobre o perfil do entrevistado, com itens que permitiam identificar a idade, nível de escolaridade, a localização geográfica de suas moradias e locais de trabalho. Para a segunda etapa, foram formuladas perguntas específicas sobre como a pessoa acessa os serviços municipais, de modo digital, telefônico ou presencial, os



serviços e locais que costuma acessar e as dificuldades encontradas nos acessos. Além disso, solicitava as sugestões de melhoria e finalmente deixava espaço para o entrevistado se manifestar livremente.

Nossa amostra foi composta de entrevistados com faixa etária variando de 35 a 65 anos distribuídos de maneira quase homogênea, com nível de escolaridade de aproximadamente 70% no segmento de superior completo, pós-graduação, mestrado e doutorado. Procuramos buscar entrevistados de modo a contemplar uma distribuição geográfica de moradia nas 5 áreas de planejamento (AP) da cidade, sendo que cerca de 80% atuam em emprego formal, principalmente na região da Cidade Nova e Zona Sul carioca.

Os cinco principais serviços utilizados pelos pesquisados foram, em ordem crescente: iluminação pública, limpeza pública, IPTU, multa de trânsito e contracheques.

Já os meios mais utilizados para a requisição dos serviços foram, em ordem crescente: a Central de Atendimento 1746, o Portal Carioca Digital, sites da Prefeitura e das Secretarias e telefones dos diversos órgãos.

No que concerne às dificuldades mais observadas pelos usuários destes canais, destacaram-se os seguintes temas: nomenclaturas dos serviços; localização no Carioca Digital; sistema Alerta Rio muito instável e existência de informações conflitantes.

Além disso, algumas observações relevantes obtidas foram sobre a dificuldade de identificação do órgão responsável pelo serviço e a desatualização das informações nos sites da Prefeitura e das Secretarias.

Por fim, dentre as principais sugestões pontuadas pelos usuários, tem-se a necessidade de atualização das páginas com informações corretas, a simplificação da linguagem nos sites oficiais e a demanda por eliminação das inconsistências nas respostas informadas.

De modo a auxiliar no alinhamento das certezas, dúvidas e suposições de quais temas eram realmente pertinentes de serem abordados foi utilizado a matriz CSD (ver ANEXO 12), a qual foi montada da seguinte forma:

- Suposições: base de conteúdo não unificado;



- Certezas: informações de impostos e taxas, clareza nas informações dos serviços, melhorar comunicação com o cidadão em tempo real, transformação digital para os serviços presenciais, transparência na programação de serviços;
- Dúvidas: Não foi identificada nenhuma dúvida.

A partir deste contexto, inicia-se a Fase de Análise e Planejamento, onde foi criada uma persona com as características levantadas durante a pesquisa de campo. Para tal, foi criada a Adelaide (ver [ANEXO 13](#)), mulher com representatividade, liderança e proatividade na busca de soluções dos problemas na comunidade. Ela sempre auxilia as pessoas tentando buscar soluções junto ao Poder Público. Ela quer praticidade e agilidade nas demandas cotidianas e possui facilidade em lidar com tecnologias digitais.

Entretanto, para representar outras dores levantadas ao longo do processo de pesquisa de campo, para alocar aquelas pessoas que não apresentam facilidade em lidar com tecnologia, verificou-se a necessidade da criação de uma segunda persona. Assim, foi criado Sidney (ver [ANEXO 14](#)), aposentado, ex-motorista de ônibus, que conhece as demandas do Rio de Janeiro como ninguém. Bastante interessado em tornar sua vizinhança um lugar melhor para se viver, encontra problemas em ter suas demandas atendidas pela Prefeitura, de forma clara e simples, principalmente por ter dificuldades com tecnologia.

Para identificar o público-alvo do projeto e assim conhecer seus sentimentos, dores e necessidades, foi elaborado um Mapa de Empatia para Adelaide e Sidney, que representam a população que busca informações e serviços na Prefeitura do Rio de Janeiro,

No Mapa de Empatia da Adelaide (ver [ANEXO 15](#)), foi observado que ela se sente frustrada com a burocracia e a dificuldade na busca por informações, mesmo tendo facilidade com os meios digitais. Ela escuta reclamações de pessoas que não tiveram suas solicitações atendidas ao entrar em contato com os canais digitais da Prefeitura. Ainda observa que as pessoas têm que se deslocar fisicamente para ter acesso a serviços públicos ou mesmo tirar dúvidas. E ela ainda se coloca como ponto focal de sua comunidade para facilitar o acesso de outros moradores aos serviços disponibilizados pela prefeitura, replicando as solicitações. Adelaide acredita que existem problemas que poderiam ser resolvidos com um canal digital mais intuitivo.



Já o Mapa de Empatia de Sidney (ver [ANEXO 16](#)) mostra que ele sente que não é tão simples resolver problemas cotidianos que dependam do Poder Público Municipal. Por ter dificuldades com tecnologia, ele sempre procura atendimento presencial ou teleatendimento. Na comunidade em que mora, não tem os serviços públicos de qualidade e não vê o poder público agir de forma que ele sinta os resultados práticos de suas ações. Sente-se excluído do Governo Digital. Ele acredita que tecnologia é para os mais jovens. Então, acredita que deve desistir de pleitear mudanças pelo Poder Público Municipal.

A partir dessa análise mais aprofundada das personas, que permite desconstruir crenças e quebrar padrões, o problema inicial foi reenquadrado, possibilitando a definição das fronteiras do projeto Carioca Mais Digital. O novo problema tornou-se o seguinte:

“Como o Sidney e/ou a Adelaide teriam acesso aos serviços e informações da cidade do Rio de Janeiro, de forma fácil, objetivas, precisas e rápidas?”

Com o problema reenquadrado, inicia-se a Fase de Ideação, com um *brainstorm* de ideias, para sintetizar e tangibilizar todas as ideias geradas no projeto.

Dentre as piores ideias levantadas, aquelas que não poderiam acontecer de forma nenhuma, não auxiliando nas dores das personas criadas, sobressaem as seguintes: encontrar informações divergentes sobre o mesmo tema; o não cumprimento dos prazos para execução dos serviços; a não digitalização de algumas informações; burocracia exagerada; perder muito tempo com uma demanda; não conseguir lidar com as diversas formas de encontrar informações (sites, aplicativos).

Já, dentre o Cardápio de Ideias (ver [ANEXO 17](#) e [ANEXO 18](#)) com possíveis soluções para os problemas de Adelaide e Sidney, destacam-se: unificação das bases de conteúdo de informações da Prefeitura; criação de uma agenda de serviços aberta ao público, visando dar transparência à programação da execução dos serviços de todos os órgãos do município; digitalização das informações abertas ao público; utilização da inteligência artificial como meio de relacionamento com o cidadão, visando facilitar o contato e a disponibilização de informações de modo acessível e com uma interface simplificada; totens para o registro de manifestações em equipamentos do município com representantes para auxiliar na utilização.



Utilizando a ferramenta do Canvas de Valor (ANEXO 19) é possível observar, de forma clara e objetiva, a necessidade do público-alvo e como a Prefeitura pode aproximar-se do objetivo de atender tais demandas com agilidade e eficiência. O cerne do problema envolve a solicitação de informações e serviços da Prefeitura, havendo dores como informações divergentes, burocracia exagerada, atrasos e dificuldades no processo. Os ganhos desejados pelos usuários são facilidades na solicitação de informações e serviços, evitando deslocamento desnecessário, obtendo informações corretas e prazos razoáveis de atendimento. Para alcançar esses ganhos, é desejável unificar as bases de conteúdo, cumprir prazos, desburocratizar os processos e facilitar o acesso por meio da tecnologia. Além disso, é importante fornecer informações confiáveis, transparência nos prazos e praticidade na solicitação de serviços. As soluções encontradas incluem a criação de um *chatbot* por texto e voz e uma agenda de serviços aberta ao público, visando simplificar e agilizar a interação entre o cliente e a Prefeitura.

Por meio da Matriz de Ideação (ver ANEXO 20), foi possível realizar uma análise estratégica das ideias geradas, classificando-as em 3 categorias, a saber:

- Ideias incrementais de baixo risco e fácil implementação:

- 1 - Treinamento de técnicos do 1746 para instruir a população, em diferentes pontos da cidade, como são utilizadas as plataformas digitais da Prefeitura;
- 2 - Totens para o registro de manifestações em equipamentos do município com representantes para auxiliar na utilização.

- Ideias disruptivas, porém, por enquanto, inviáveis:

- 1 - Integração do *chatbot* com os sistemas existentes da prefeitura, visando a unificação das bases de conteúdo numa interface mãe.

- Ideias disruptivas que podem ser implementadas hoje:

- 1 - Criar um *chatbot* para atender às necessidades dos cidadãos de forma rápida e conveniente.



2 - Criação de uma agenda de serviços aberta ao público, visando dar transparência à programação da execução dos serviços de todos os órgãos do município.

Avaliando-se a Matriz de Seleção (ver [ANEXO 21](#)), foram selecionadas as ideias que mostraram ter maior impacto e viabilidade (*chatbot* e agenda aberta de serviços) para a próxima etapa da prototipagem.

Na Fase de Prototipagem, foram utilizadas duas ferramentas que são mais bem desenvolvidas nos tópicos seguintes neste relatório, a saber:

Matriz de *stakeholders* - ferramenta que procura mapear a relação de poder e interesse entre as partes interessadas no projeto; e

5W2H - ferramenta que transforma o projeto em plano de ação.

A título de ilustração, para representar como o usuário poderia chegar até o *chatbot* CARIOCA, foi elaborada uma história em quadrinho (ver [ANEXO 22](#)). Além disso, foi criado um avatar, baseado em Inteligência Artificial - IA, que explica como o *chatbot* poderia facilitar o acesso a informações e a serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro.

O modelo de *chatbot* prototipado (ver [ANEXO 23](#)) está baseado em uma *framework* RASA, que se trata de uma plataforma de aprendizagem, de fonte aberta, para criação de *chatbots* e está distribuída em quatro etapas: a primeira (a), como pode ser vista no fluxograma do CARIOCA, consiste no treinamento do *chatbot*, com a série de perguntas e respostas que serão usadas como referência. A segunda etapa (b) é a de processamento do *chatbot*. O modelo é reproduzido e interage de modo a selecionar a melhor resposta para as solicitações e enviar esta resposta para as diversas plataformas de interação com o público. A etapa três (c) é aquela em que os operadores e os agentes públicos interessados poderão analisar os questionamentos e propor novas soluções. Finalmente, a quarta etapa (d) do fluxograma apresenta as diversas formas que o *chatbot* poderá utilizar para dirimir os questionamentos da população. Estes podem vir de diversas plataformas de troca de mensagem, como *Whatsapp* e *Telegram*, além do serviço de SMS. Este modelo pode contemplar também sistema de interação por voz que porventura seja necessário, tornando mais inclusivo o serviço.



Para a agenda aberta de serviços, foi concebido, no Portal da Transparência Rio, um protótipo de como funcionaria. Por meio de um *link*, à direita dos serviços disponibilizados (ver ANEXO 24), os usuários teriam acesso às diferentes agendas de secretarias e órgãos da Prefeitura do Rio (ver ANEXO 25).

No protótipo (ver ANEXO 26), é possível verificar quais serviços serão oferecidos, por exemplo, pela COMLURB - Companhia Municipal de Limpeza Urbana, no dia 19 de maio de 2023, com informações de local e horário.

Outra forma de busca é através da seleção de serviços (ver ANEXO 27), onde o cidadão terá acesso aos locais e horários de execução do serviço selecionado (ver ANEXO 28).



2.3 Solução proposta

A solução proposta é baseada em melhorar a experiência do usuário e dar mais transparência a todo esse processo, a saber:

1 - Aumento da acessibilidade e autonomia do cidadão: implantação de um *chatbot* intuitivo, simplificado e acessível para a população carioca. Integração do *chatbot* com os sistemas existentes da prefeitura, visando a unificação das bases de conteúdo numa interface mãe.

O *chatbot* é uma aplicação projetada para simular uma conversa humana, interagindo com os usuários por meio de texto ou voz. A Inteligência Artificial - IA é a tecnologia que permite aos chatbots compreender, processar e responder às perguntas e solicitações dos usuários de forma inteligente.

Os *chatbots* utilizam técnicas de processamento de linguagem natural (NLP) e aprendizado de máquina para interpretar e compreender a linguagem humana. Com base em algoritmos e modelos de IA, eles são capazes de analisar a entrada do usuário, identificar a intenção por trás da mensagem e fornecer uma resposta adequada.

O *chatbot* a ser implantado chama-se CARIOCA (*Chatbot* de Atendimento e Respostas Inteligentes para Orientações, Consultas e Ações na Cidade do Rio de Janeiro) e ele irá fornecer um atendimento personalizado e lidar com uma variedade de consultas e solicitações. Através do CARIOCA, o cidadão poderá obter informações e solicitar serviços, cujos protocolos serão abertos diretamente pelo assistente virtual.

2 - Comprometimento público e transparência ativa: Desenvolvimento e divulgação de uma agenda de serviços aberta ao público, visando dar transparência à programação da execução dos serviços de todos os órgãos do município.

A agenda poderá ser acessada no [Portal da Transparência Rio](#), no menu lateral direito, onde o cidadão poderá selecionar o órgão ou o serviço desejado e visualizar a agenda, no formato de calendário, com a previsão para a execução dos serviços. Cada órgão será responsável pela atualização de sua agenda.



Abaixo, segue levantamento dos dispositivos legais que amparam as propostas:

DECRETO RIO No 47635, DE 17 DE JULHO DE 2020 - Institui o Carioca Digital como o Portal de Serviços Públicos e dispõe sobre a oferta de serviços públicos digitais, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, e dá outras providências.

LEI No 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

DECRETO RIO No 44745, DE 19 DE JULHO DE 2018 - Consolida, em âmbito municipal, a legislação referente à Lei de Acesso às Informações - Lei Federal no 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

LEI No 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021 - Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei no 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei no 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017.

RESOLUÇÃO SEGOVI No 91, DE 1º DE AGOSTO DE 2022 - Regulamenta o Programa de Governança em Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais - PGPPDP no âmbito da Administração Pública Municipal, em conformidade com o art. 50, § 2º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

LEI No 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



2.4 Benefícios esperados

O CARIOCA, como um *chatbot* simplificado, acessível e intuitivo para solicitações de serviços e informações da prefeitura do Rio, trará diversos benefícios tanto para a sociedade quanto para a prefeitura. Aqui estão alguns dos principais benefícios:

- ***Facilidade de acesso:*** O CARIOCA será um canal de acesso rápido e conveniente para os cidadãos solicitarem serviços e obterem informações. Eles poderão interagir com o *chatbot* a qualquer hora e de qualquer lugar, por meio de seus dispositivos móveis ou computadores, evitando o gasto com ligações, deslocamentos e filas desnecessárias.
- ***Agilidade nos processos:*** O *chatbot* irá simplificar e acelerar os processos de solicitação de serviços. Ao fornecer orientações claras e direcionar os usuários para os procedimentos corretos, o CARIOCA ajudará a reduzir a burocracia e agilizar as etapas necessárias para a conclusão das solicitações.
- ***Disponibilidade 24/7:*** O CARIOCA está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Isso significa que os cidadãos podem obter suporte e informações a qualquer momento, não ficando restritos a horários de expediente ou dias úteis. Isso aumenta a conveniência e a disponibilidade dos serviços da prefeitura para a população.
- ***Respostas consistentes e precisas:*** O *chatbot* é programado para fornecer respostas consistentes e precisas às perguntas dos usuários. Isso ajuda a evitar informações contraditórias ou desatualizadas, garantindo que os cidadãos recebam orientações confiáveis e atualizadas sobre os serviços e procedimentos da prefeitura.
- ***Redução de custos:*** Com o CARIOCA, a prefeitura pode reduzir custos operacionais ao automatizar o atendimento a uma abundância de solicitações e consultas. Isso reduz significativamente a necessidade de recursos humanos e permite uma utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.



- **Melhoria do relacionamento com o cidadão:** Ao oferecer um serviço mais acessível, ágil e eficiente, o CARIOCA contribui para melhorar o relacionamento entre a prefeitura e os cidadãos. Isso fortalece a confiança, a satisfação e a percepção positiva em relação à prefeitura, promovendo uma maior participação cidadã e engajamento com as políticas e serviços públicos.

E com a implementação de uma agenda aberta de serviços, os órgãos e secretarias podem organizar rotinas de serviços e os cidadãos podem acompanhar suas demandas de maneira rápida e transparente, dentre outros benefícios, a saber:

- **Planejamento e organização:** A agenda de execução dos serviços permite que os cidadãos se programem antecipadamente, sabendo quando determinado serviço será realizado.
- **Transparência e confiança:** A divulgação da agenda demonstra transparência por parte da prefeitura, fornecendo informações claras e acessíveis aos cidadãos. Isso aumenta a confiança na gestão pública, pois os cidadãos podem verificar e acompanhar as datas programadas para a execução dos serviços.
- **Comunicação efetiva:** A agenda de execução dos serviços permite uma comunicação mais efetiva entre a prefeitura e os 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. Isso reduz a demanda por atendimento individual e libera recursos para outras atividades.
- **Melhoria da gestão:** A divulgação da agenda permite uma melhor gestão dos recursos e da logística por parte da prefeitura. Com base na demanda prevista, a prefeitura pode planejar e alocar os recursos necessários de forma mais eficiente, evitando sobrecarga ou ociosidade. Isso contribui para a otimização dos processos e a melhoria na prestação dos serviços.



2.5 Plano de Ação

Para a implementação do *chatbot*, sugerem-se as seguintes ações, a saber:

- 1. Avaliação de custo-benefício e escolha da plataforma de *chatbot*:** Avaliar diferentes plataformas para o CARIOCA disponíveis no mercado e selecionar a mais adequada às necessidades da prefeitura do Rio de Janeiro. Considerar recursos como capacidade de processamento de linguagem natural, integração com sistemas existentes, facilidade de personalização e suporte técnico.
- 2. Desenvolvimento do conteúdo conversacional:** Mapear as principais perguntas, dúvidas e solicitações dos usuários em relação aos serviços e informações da prefeitura. Criar respostas e *scripts* adequados para o CARIOCA, levando em consideração uma linguagem clara e acessível ao público.
- 3. Implementação do *chatbot* em si com integração de sistemas:** Integrar o CARIOCA com o Carioca Digital e demais sistemas internos da prefeitura, como banco de dados, sistemas de informação, calendários e outros recursos relevantes. Garantir que o CARIOCA possa acessar informações atualizadas e precisas para fornecer respostas precisas aos usuários.
- 4. Testes funcionais, solicitação de *feedback* dos usuários e realização de ajustes:** Realizar testes exaustivos do CARIOCA em diferentes cenários e com diferentes tipos de perguntas e solicitações. Coletar *feedback* dos usuários e ajustar o CARIOCA com base nas interações e sugestões recebidas.
- 5. Lançamento do *chatbot* e disponibilização para uso público:** Promover o lançamento do CARIOCA, no portal do Carioca Digital, por meio de campanhas de conscientização e divulgação em diferentes canais, como mídias sociais, site da prefeitura, rádio, jornais e outros meios de comunicação.
- 6. Monitoramento contínuo do desempenho e avaliação da satisfação dos usuários:** Monitorar as interações do CARIOCA com os cidadãos e coletar dados sobre a eficácia, a satisfação do usuário e as áreas para possíveis melhorias.



Realizar ajustes regulares no CARIOCA com base nas análises de desempenho e no *feedback* recebido, aprimorando continuamente suas capacidades e resultados.

Para a implementação da Agenda Aberta de Serviços, sugerem-se as seguintes ações, a saber:

- 1. Definir o *design* e estruturação da agenda:** Definir a estrutura da agenda de serviços aberta, considerando uma organização intuitiva e fácil de navegar. Também é importante projetar uma interface amigável e responsiva, adaptada a diferentes dispositivos.
- 2. Desenvolvimento ou seleção de plataforma:** Decidir se a agenda de serviços será desenvolvida internamente ou se será utilizada uma plataforma ou sistema já existente. Avaliar as opções disponíveis no mercado que atendam às necessidades da Prefeitura em termos de funcionalidades, personalização, segurança e escalabilidade.
- 3. Levantamento dos serviços e integração com os sistemas da Prefeitura:** Coletar todas as informações relevantes sobre os serviços a serem incluídos na agenda, como descrições, requisitos, formulários, taxas, prazos, canais de atendimento, entre outros. É importante garantir que essas informações estejam atualizadas e precisas. E, se necessário, integrar a agenda de serviços aberta com os sistemas existentes da Prefeitura, como o sistema de gestão interna ou bancos de dados relevantes. Isso permite que as informações sejam atualizadas automaticamente e que os serviços sejam sincronizados com outros processos internos.
- 4. Realizar testes e ajustes:** Realizar testes abrangentes na agenda de serviços aberta para garantir sua funcionalidade, usabilidade e precisão das informações. Envolver usuários-chave, como funcionários da Prefeitura e cidadãos, para fornecer *feedback* e realizar ajustes conforme necessário.



5. Treinamento e capacitação dos responsáveis pela atualização da agenda:

Capacitar os funcionários da Prefeitura responsáveis pela manutenção e atualização da agenda de serviços aberta. Fornecer orientações claras sobre como inserir, editar e atualizar as informações dos serviços.

6. Lançamento e promoção: Realizar um lançamento oficial da agenda de serviços aberta, divulgando-a amplamente para os cidadãos e partes interessadas relevantes. Utilizar canais de comunicação, como site da Prefeitura, redes sociais, comunicados de imprensa e eventos para promover a disponibilidade da agenda e conscientizar sobre seus benefícios.

7. Monitoramento e aprimoramento contínuos: Monitorar o desempenho da agenda de serviços aberta, coletar *feedback* dos usuários e realizar atualizações periódicas para melhorar sua usabilidade, precisão e eficiência. Manter um canal aberto de comunicação com os cidadãos para receber comentários, sugestões e relatos de problemas.



2.5.1 Matriz de Stakeholders

Chatbot CARIOCA

Manter Satisfeito Gestores da prefeitura Especialistas em usabilidade e acessibilidade	Administrar de perto Cidadãos cariocas Prefeitura do Rio
Monitorar Agentes de atendimento ao cidadão	Manter informado Equipe de Tecnologia e Desenvolvimento Órgãos fiscalizadores

Cidadãos cariocas: Os cidadãos cariocas são os principais beneficiários e usuários diretos do *chatbot*. Esta ferramenta oferece uma forma conveniente e acessível de interagir com a prefeitura para solicitar serviços e obter informações. O envolvimento e a satisfação da população carioca são fundamentais para o sucesso da implantação, sendo a mesma, a maior interessada em sua implementação.

Prefeitura do Rio de Janeiro: A própria prefeitura é uma *stakeholder*-chave nesse processo. Ela tem o poder de implementar e gerenciar o *chatbot* como parte de seus serviços e canais de atendimento. A implantação bem sucedida do *chatbot* pode trazer benefícios como eficiência operacional, redução de custos e melhoria do relacionamento com os cidadãos.



Equipe de Tecnologia e Desenvolvimento: A equipe de tecnologia e desenvolvimento desempenha um papel crucial na implantação do *chatbot*. Eles são responsáveis por desenvolver, integrar e manter a infraestrutura tecnológica necessária para o funcionamento adequado do *chatbot*. Seu envolvimento e apoio são essenciais para garantir uma implementação eficaz e suporte contínuo.

Gestores da Prefeitura: Os gestores da prefeitura têm um alto interesse na implantação do *chatbot*, pois ele pode trazer melhorias significativas nos processos de atendimento ao cidadão e na eficiência operacional. Eles têm o poder de tomar decisões estratégicas e alocar recursos para garantir o sucesso da implantação.

Agentes de atendimento ao cidadão: Os agentes de atendimento ao cidadão são *stakeholders* relevantes, pois a implantação do *chatbot* pode impactar a dinâmica de trabalho e as responsabilidades desses profissionais. Seu envolvimento é importante para garantir uma transição suave e uma colaboração efetiva entre o *chatbot* e os agentes humanos, quando necessário.

Órgãos fiscalizadores: Os órgãos fiscalizadores têm interesse na implantação do *chatbot* como parte dos serviços da prefeitura. Eles podem monitorar a eficácia do *chatbot*, garantindo a transparência, a qualidade do atendimento e o cumprimento das diretrizes e regulamentações.

Especialistas em usabilidade e acessibilidade: Especialistas em usabilidade e acessibilidade são parceiros importantes para garantir que o *chatbot* seja simplificado, acessível e intuitivo para todos os usuários, incluindo pessoas com deficiência. Seu envolvimento é fundamental para a criação de uma experiência de usuário positiva e inclusiva.



Agenda Aberta de Serviços

Manter Satisfeito Equipes de execução de serviços	Administrar de perto Cidadãos cariocas Prefeitura do Rio
Monitorar Empresas e comércios locais Órgãos fiscalizadores	Manter informado Meios de comunicação Organizações da sociedade civil

Cidadãos cariocas: Os principais beneficiários da divulgação da agenda são os próprios cidadãos cariocas. Eles têm interesse direto em saber quando e onde os serviços serão executados para melhor planejarem suas atividades e evitarem inconvenientes.

Prefeitura do Rio de Janeiro: A prefeitura é uma *stakeholder* importante nesse processo. A divulgação da agenda permite uma melhor gestão dos serviços, otimizando a alocação de recursos e reduzindo a demanda por atendimento individual. Isso contribui para uma administração mais eficiente, além de fortalecer a transparência e confiança na gestão pública.

Equipes de execução de serviços: As equipes responsáveis pela execução dos serviços são impactadas pela divulgação da agenda, pois ela proporciona uma melhor organização e planejamento de suas atividades. Eles podem se beneficiar ao saber antecipadamente quais



serviços serão executados em determinados dias e horários, facilitando sua logística e otimizando seus esforços.

Meios de comunicação: Os meios de comunicação desempenham um papel importante na divulgação da agenda para os cidadãos cariocas. Eles são *stakeholders* porque têm interesse em transmitir informações precisas e relevantes à população. Uma parceria efetiva entre a prefeitura e os meios de comunicação ajuda a ampliar o alcance da divulgação e a garantir a disseminação correta da informação.

Empresas e comércios locais: As empresas e comércios locais também são *stakeholders*, pois podem se beneficiar da divulgação da agenda. Ao terem conhecimento dos dias e horários de execução dos serviços, podem ajustar suas operações, como horários de funcionamento e logística de entrega, para melhor atender aos cidadãos durante os períodos de menor demanda ou evitar possíveis transtornos.

Organizações da sociedade civil: Diversas organizações da sociedade civil podem ser *stakeholders* interessadas na divulgação da agenda. Isso inclui grupos comunitários, organizações de defesa dos direitos dos cidadãos e associações de moradores. Essas organizações podem utilizar a informação da agenda para planejar ações e mobilizações consoante as necessidades e demandas dos cidadãos.

Órgãos fiscalizadores: Órgãos de controle e fiscalização também são *stakeholders* relevantes. A divulgação da agenda permite uma maior transparência e prestação de contas por parte da prefeitura, o que contribui para o monitoramento e avaliação do cumprimento dos prazos e execução dos serviços, garantindo a qualidade e efetividade das ações da administração pública.



2.5.2 Ferramenta 5W2H

O quê?	Por quê?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?

O quê?:

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

Agenda aberta de serviços: Desenvolvimento e implementação de uma agenda de serviços municipais aberta ao público.

Por quê?:

Chatbot Carioca: Para facilitar o acesso da população às informações digitais da prefeitura, melhorando a experiência do usuário, reduzindo a sobrecarga do atendimento humano e aumentando a eficiência na disponibilização de informações.

Agenda aberta de serviços: Para permitir aos usuários acompanhar o cronograma de todos os serviços oferecidos pela Prefeitura do Rio de Janeiro, bem como ter uma previsão de quando sua solicitação será atendida.

Onde?:

Chatbot Carioca: O CARIOCA será implantado no portal da prefeitura do Rio de Janeiro, tornando-se acessível a todos os usuários que acessam o site. Estará disponível também na versão de aplicativo para dispositivos móveis e poderá ser acionado via *WhatsApp*.

Agenda aberta de serviços: Estará disponível no Portal da Transparência da Prefeitura do Rio de Janeiro.



Quando?:

Chatbot Carioca: Cronograma detalhado para cada etapa do plano de ação - escolha da plataforma de chatbot (Prazo previsto: 2 a 4 semanas), desenvolvimento do conteúdo conversacional (Prazo previsto: 4 a 6 semanas), implementação do *chatbot* e integração de sistemas (Prazo previsto: 6 a 8 semanas), testes, *feedbacks* e ajustes (Prazo previsto: 4 a 6 semanas), lançamento e divulgação (Prazo previsto: 2 a 4 semanas) e monitoramento (Processo contínuo). Prazo total previsto: 18 a 28 semanas (4,5 a 7 meses).

Agenda aberta de serviços: *design* e estruturação (Prazo previsto: 6 a 8 semanas), desenvolvimento e/ou seleção de plataforma (Prazo previsto: 4 a 6 semanas), levantamento e integração de sistemas (Prazo previsto: 6 a 8 semanas), testes e ajustes (Prazo previsto: 4 a 6 semanas), treinamento e capacitação (Prazo previsto: 4 a 6 semanas), lançamento e divulgação (Prazo previsto: 2 a 4 semanas) e monitoramento (Processo contínuo). Prazo total previsto: 26 a 38 semanas (6,5 a 9,5 meses).

Quem?:

Chatbot Carioca: 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.

Agenda aberta de serviços: Assessorias de Comunicação de todos os órgãos e as secretarias, e equipes de execução dos serviços.

Como?:

Chatbot Carioca: Seguindo as seguintes etapas - Avaliar o custo-benefício e escolha da plataforma de chatbot; desenvolver o conteúdo conversacional do CARIOCA, mapeando perguntas e respostas; implementar o *chatbot* em si e integrar o CARIOCA com os sistemas internos da prefeitura; realizar testes funcionais, solicitação de feedback dos usuários e realização de ajustes; lançar o CARIOCA no Carioca Digital e divulgar nos canais de comunicação da Prefeitura; monitorar as interações do CARIOCA, coletar *feedback* e realizar ajustes contínuos.



Agenda pública de serviços: Seguindo as seguintes etapas - Definir a estrutura da agenda, considerando uma organização intuitiva e fácil de navegar; avaliar se a agenda de serviços será desenvolvida internamente ou se será utilizada uma plataforma ou sistema já existente; levantar os serviços a constar na agenda e integrar a agenda de serviços aberta com os sistemas existentes da Prefeitura; realizar testes abrangentes na agenda de serviços; capacitar os funcionários da Prefeitura responsáveis pela manutenção e atualização da agenda; lançar e divulgar a agenda de serviços; monitorar o desempenho da agenda.

Quanto custará?:

Chatbot Carioca: A estimativa geral de custos, conforme levantamento feito com a Iplan-Rio, para a contratação de empresa de desenvolvimento de *software* para o desenvolvimento, o treinamento, a testagem, a implementação e a manutenção do *chatbot* por um período de dois anos, além de espaço em nuvem, foi de, aproximadamente, quinhentos (500) mil reais. É importante ressaltar que foi realizada busca por plataformas de *chatbot* que oferecem planos gratuitos, como a do Google ([Dialogflow](https://dialogflow.google.com/)), porém apresentam limitações de utilização.

Agenda aberta de serviços: A princípio, não haverá custos adicionais para a Prefeitura, que utilizaria o sistema *Wordpress* do Portal da Transparência.



2.6 Conclusão

O projeto desenvolvido para solucionar a dificuldade de acesso da população aos serviços e informações digitais da Prefeitura do Rio de Janeiro é uma iniciativa abrangente e estruturada que visa a digitalização de informações e serviços e a criação de interfaces intuitivas e acessíveis. Os cidadãos poderão contar com uma experiência mais eficiente e consistente ao acessar os serviços oferecidos pela prefeitura.

A implementação da agenda pública de serviços e do *chatbot* CARIOCA na Prefeitura do Rio representa um avanço significativo na modernização e na prestação de serviços públicos. A união dessas duas iniciativas promove transparência, agilidade e acessibilidade, fortalecendo a relação entre a Prefeitura do Rio e seus munícipes.

Todavia, a compartimentalização de informações é um problema comum em organizações onde diferentes setores e unidades são responsáveis por diferentes serviços e informações. No caso da prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, os serviços e informações aos usuários são fornecidos por diversos órgãos, destacando-se o *site* do Carioca Digital, o Portal 1746, os *scripts* dos atendentes dos diversos canais digitais e os *sites* das diferentes secretarias, empresas e fundações públicas.

A unificação das bases de conteúdo é um passo futuro fundamental, que poderá garantir que todos os serviços e informações estejam centralizados em uma única plataforma. Dentre as vantagens dessa proposta de ação futura, ressaltam-se:

- A atualização de apenas uma plataforma, realizada pelos responsáveis dos diversos órgãos: assim não ocorreriam os casos de informações desatualizadas ou conflitantes;
- Redução do tempo de resposta dos atendentes e dos gestores às solicitações;
- Agilidade nas solicitações e agendamentos de serviços e informações;



Para que esta ação seja implantada é necessário ser executada de maneira planejada, cuidadosa e seguindo as normas de proteção de dados e privacidade dos usuários, em consonância com as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Como ponto final e não menos importante, sugerimos que a unificação das bases de conteúdo seja uma medida adotada pelo próprio Gabinete do Prefeito, como uma exigência para as secretarias, empresas e fundações municipais responsáveis pelos diferentes serviços e informações públicas. Essa determinação poderia ser formalizada por meio de um documento oficial, como uma Instrução Normativa ou outro instrumento legal, que estabelecesse as diretrizes e prazos.

Caberia ao Gabinete do Prefeito ou algum órgão por ele apontado, como a IPLANRIO, por exemplo, garantir que haja um esforço conjunto para que a implementação do processo ocorra de forma integrada e coordenada. Assim, é fundamental existir uma liderança forte para que a unificação das bases de conteúdos seja uma prioridade e para que todos sigam as diretrizes estabelecidas.

A unificação das bases de conteúdo garantirá uma maior eficiência na gestão e distribuição das informações e serviços públicos e, por consequência, irá melhorar o atendimento prestado aos cidadãos.

Próximos passos

Os primeiros passos para a implementação das soluções propostas são entrar em contato com o Secretário de Transformação Digital e Integridade Pública, com o Subsecretário de Transparência e Transformação Digital, com os Coordenadores de Transformação Digital, Transparência e Relacionamento com o Cidadão, com o Gabinete do Prefeito e com a Empresa Municipal de Informática - IPLANRIO, agendar uma reunião e apresentar o projeto.



Engajar todos os atores-chave sobre a importância de aumentar a acessibilidade por meio do *chatbot* CARIOCA é fundamental, bem como estruturar que a agenda aberta de serviços seja acompanhada por responsáveis de todos os órgãos e secretarias.

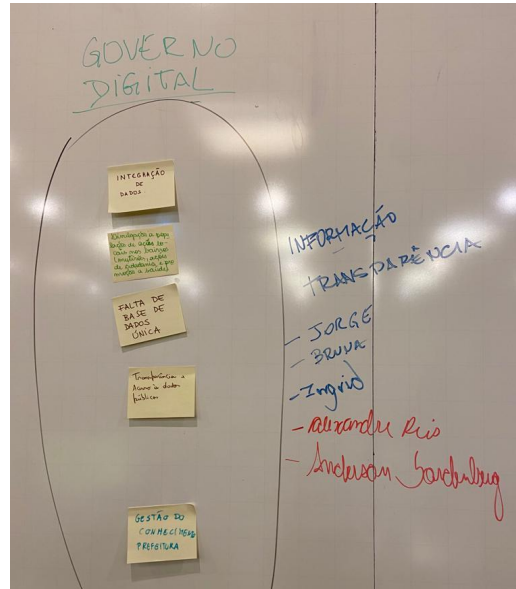
Recomenda-se, inclusive, a reunião do Conselho Municipal de Integridade Pública, Transparência e Governo, cujas competências ([Decreto nº 48869 de 17 de maio de 2021](#)) estão amplamente alinhadas com os objetivos deste projeto Carioca Mais Digital.

Por fim, entende-se que não se trata apenas de um desafio técnico, mas também adaptativo, de Governança Digital, ou seja, um trabalho multidisciplinar que precisa da colaboração de todos os órgãos e secretarias.

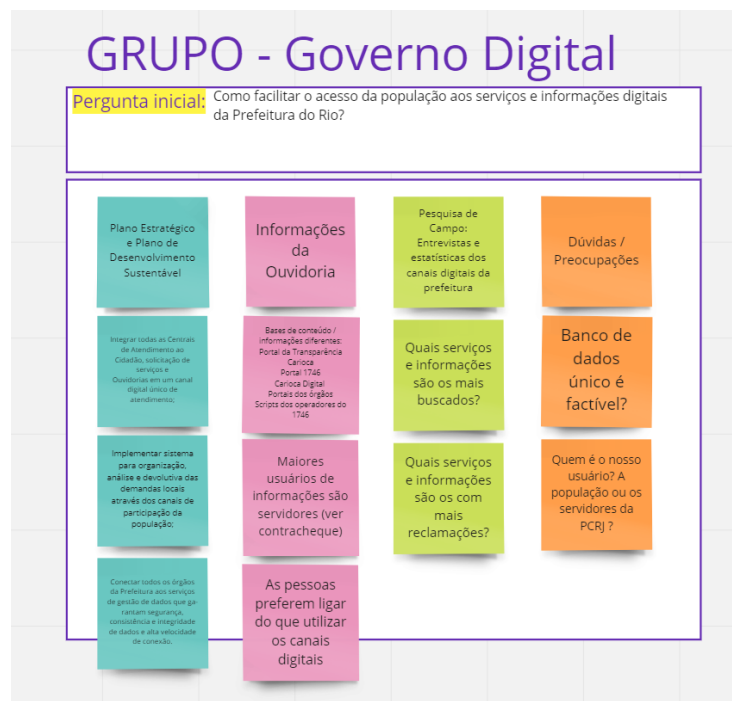


COPPEAD
UFRJ

ANEXOS



ANEXO 1: *Brainstorm* inicial.



ANEXO 2: Problema inicial e diagrama de afinidades.



Governo Digital - Entrevista Inicial

1. Abertura:

Meu nome é _____, trabalho na Prefeitura do Rio de Janeiro e estou realizando entrevistas para a melhoria dos serviços e informações digitais que a prefeitura disponibiliza aos cidadãos.

São cerca de 10 a 15 perguntas, com duração média de 10 a 15 minutos.

Tenha certeza de que o anonimato será respeitado, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e gostaria de saber se é possível realizar a gravação de áudio de suas respostas.

2. Perguntas Básicas:

Nome:

Idade:

Nível de escolaridade:

Bairro onde mora:

Se trabalha:

Bairro onde trabalha:

3. Perguntas Específicas:

Você utiliza algum serviço da Prefeitura do Rio? Qual serviço?

Você já solicitou esse serviço por algum meio digital? Qual meio?

Você encontrou alguma dificuldade em solicitar informação ou acionar um serviço de forma digital pela Prefeitura? Qual?

As informações que você encontra nos canais da prefeitura são satisfatórias?

Teria alguma sugestão de melhoria para essa prestação de informação / serviço?

Qual serviço ou informação você gostaria de ter mais fácil acesso e por quê?

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 insatisfeito e 5 satisfeito, como você classifica a sua experiência de busca de informações e solicitações de serviços nos canais da prefeitura?

4. Encerramento:

Tem algo mais sobre esse assunto que você gostaria de mencionar e que não tenhamos conversado?

Agradecer e encerrar.

ANEXO 3: Entrevista inicial utilizada para a pesquisa de campo.



ANUÁRIO DE OUVIDORIA 2021

Mês	Fechado com Informação	Fechado com providência	Fechado com solução	Cancelado
Janeiro	10312	88	2024	49
Fevereiro	9645	144	1071	64
Março	13104	183	1120	75
Abril	14874	584	1225	195
Maio	18041	940	3864	77
Junho	11478	698	1965	68
Julho	12625	752	2026	45
Agosto	11847	2082	2319	90
Setembro	11407	1283	1420	132
Outubro	9996	774	1790	65
Novembro	12008	428	1301	28
Dezembro	13018	1158	2192	31

ANEXO 4: Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2021.

Mês	Sugestão	Crítica	Informação	Reclamação	Elogio
Janeiro	428	3349	4158	6678	403
Fevereiro	277	3347	3516	5372	546
Março	357	4295	4828	6181	722
Abril	271	3897	5275	5407	672
Maio	256	4570	4357	4967	676
Junho	330	3949	3853	4784	551
Julho	338	4963	4258	5161	579
Agosto	364	5770	3694	4484	643
Setembro	315	4960	3463	4356	647
Outubro	274	4502	3049	4130	566
Novembro	290	4702	3146	4516	550
Dezembro	277	3860	3356	4857	556
Total	3777	52164	46953	60893	7111
Total Geral	170898				

ANEXO 5: Manifestações de Ouvidoria recebidas, por categoria, em 2021.



ANUÁRIO DE OUVIDORIA 2022

2022						
Mês	Crítica	Elogio	Informações	Reclamação	Sugestão	Total
Janeiro	4.187	903	4.265	5.686	299	15.340
Fevereiro	3.954	1.017	4.092	5.383	262	14.708
Março	5.029	819	4.017	5.503	376	15.744
Abril	3.947	715	5.050	4.788	298	14.798
Maio	4.664	1.012	4.288	6.230	355	16.549
Junho	4.526	1.040	3.863	4.657	309	14.395
Julho	4.487	1.109	4.168	4.540	330	14.634
Agosto	4.146	1.076	3.825	4.440	291	13.778
Setembro	3.798	957	3.678	4.727	260	13.420
Outubro	4.216	922	4.032	4.988	256	14.414
Novembro	4.467	830	3.983	4.774	275	14.329
Dezembro	3.806	898	3.643	4.624	285	13.256
Total	51.227	11.298	48.904	60.340	3.596	175.365

ANEXO 6: Manifestações de Ouvidoria recebidas, por categoria, em 2022.

2022					
Mês	Fechado com informação	Fechado com providências	Fechado com solução	Cancelado	Total
Janeiro	11.677	772	2.481	57	14.987
Fevereiro	11.416	854	2.081	53	14.404
Março	12.944	530	1.892	62	15.428
Abril	12.387	432	1.666	135	14.620
Maio	12.928	754	2.335	33	16.050
Junho	11.658	649	1.668	36	14.011
Julho	11.847	662	1.657	29	14.195
Agosto	11.078	563	1.489	49	13.179
Setembro	10.580	760	1.439	71	12.850
Outubro	11.349	790	1.586	42	13.767
Novembro	11.257	557	1.636	28	13.478
Dezembro	10.318	364	1.315	30	12.027
Total	139.439	7.687	21.245	625	168.996

ANEXO 7: Status de encerramento de manifestações de ouvidoria em 2022.



Mês	1746 na pista	Agência 1746	Aplicativo	Site	Carioca Digital	Departamental	Ouvidoria	Presencial	Teleatendimento	WhatsApp	Ação global
Janeiro	1	0	435	4535	0	22	104	18	9886	15	0
Fevereiro	0	0	317	3704	0	26	97	20	8877	17	0
Março	0	0	713	4593	1	32	113	55	10857	19	0
Abril	0	0	552	4316	0	23	95	61	10470	5	0
Mai	4	0	545	3909	0	39	125	57	10138	9	0
Junho	12	0	545	3880	0	40	146	49	8792	3	0
Julho	18	0	564	4495	1	27	127	46	10017	4	0
Agosto	15	0	542	4127	0	31	177	38	10023	2	0
Setembro	16	0	509	3887	0	42	195	36	9051	5	0
Outubro	10	0	454	3674	0	45	195	54	8089	0	0
Novembro	0	0	470	3856	0	42	145	43	8640	8	0
Dezembro	2	5	396	3670	0	21	123	53	8626	10	0

ANEXO 8: Canal de entrada de manifestações de ouvidoria em 2021.

2022												
Mês	Teleatendimento	Aplicativo Web	Aplicativo	Ouvidoria	Presencial	Departamental	1746 Na Pista	Agência 1746	Whatsapp	Carioca Digital	Facebook	Total
Janeiro	10.061	4.449	507	240	39	13	4	21	6	0	0	15.340
Fevereiro	9.667	4.096	405	461	36	14	5	21	5	0	0	14.710
Março	10.706	4.382	434	97	55	26	1	42	7	0	0	15.750
Abril	10.473	3.653	463	63	73	30	6	34	10	2	0	14.807
Mai	11.160	4.660	452	75	122	11	13	49	15	0	0	16.557
Junho	9.852	3.821	517	71	98	18	6	30	4	0	2	14.419
Julho	9.509	3.921	934	97	98	17	25	47	8	0	0	14.656
Agosto	9.795	3.477	287	85	100	27	4	16	1	0	0	13.792
Setembro	9.656	3.454	126	48	98	10	14	22	6	1	0	13.435
Outubro	9.800	3.943	408	102	113	20	20	15	6	0	0	14.427
Novembro	9.731	3.862	494	57	142	20	7	14	10	0	0	14.337
Dezembro	8.697	3.860	436	90	117	23	0	20	13	0	0	13.256
Total	119.107	47.578	5.463	1.486	1.091	229	105	331	91	3	2	175.486

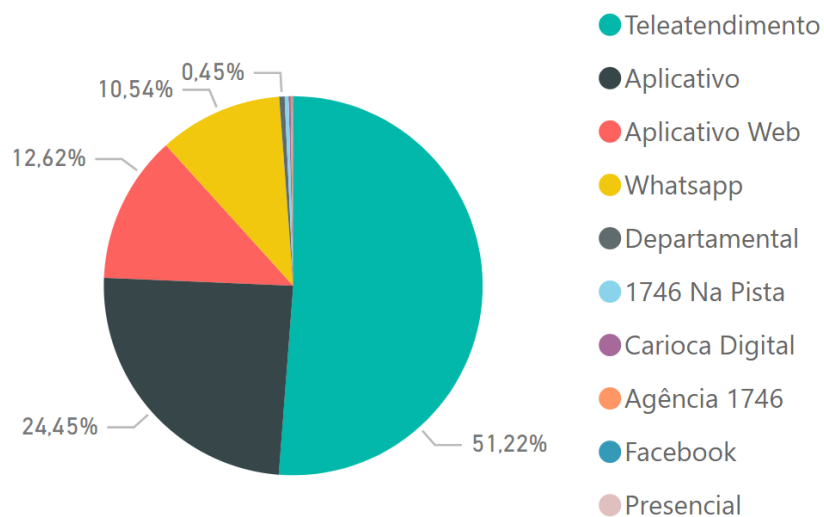
ANEXO 9: Canal de entrada de manifestações de ouvidoria em 2022.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 1746 - CATEGORIA: SERVIÇOS - PERÍODO: JAN E FEV/2022



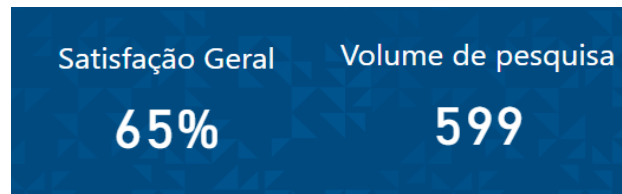
Volume de Pesquisa por Canal



ANEXO 10: Pesquisa de Satisfação 1746 - Serviços - Período: jan e fev/2022.

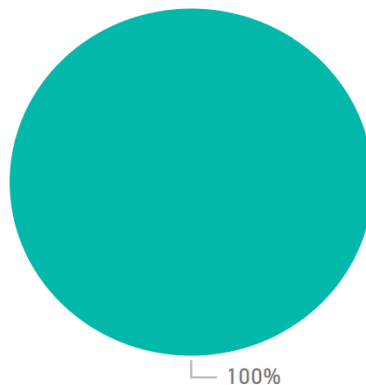


PESQUISA DE SATISFAÇÃO 1746 - CATEGORIA: INFORMAÇÃO - PERÍODO: JAN E FEV/2022



Volume de Pesquisa por Canal

● Teleatendimento



ANEXO 11: Pesquisa de Satisfação 1746 - Informação - Período: jan e fev/2022.



ANEXO 12: Matriz CSD.

Persona 1



OBJETIVOS, SONHOS E FRUSTRAÇÕES:

Deseja ser reconhecida pela sua proatividade na busca por soluções de problemas na comunidade.
Encontrar resistência e burocracia, dificultando a implementação de suas ideias.

FRASE MARCANTE DA PRÓPRIA PERSONA QUE A DEFINE:

"Com minha agilidade e determinação, eu inspiro a mudança, transformando a praticidade em uma poderosa ferramenta para fazer a diferença em minha comunidade e no mundo."

NOME: Adelaide

IDADE: 54

BIO:

Sou Adelaide, moradora da Tijuca, Rio de Janeiro. Como influenciadora nas redes sociais, compartilho dicas de praticidade e agilidade no dia a dia, sou engajada em minha comunidade, apaixonada por jardinagem, ciclismo e música, e trabalho como consultora de gestão de projetos, buscando fazer a diferença onde posso.

O QUE VALORIZA:
Praticidade e agilidade nas demandas cotidianas.

OUTROS PONTOS IMPORTANTES:

Pró-ativa nos problemas da cidade

ANEXO 13: Características da persona Adelaide.

Persona 2



OBJETIVOS, SONHOS E FRUSTRAÇÕES:

Deseja resolver seus pleitos junto a Prefeitura de forma simples, clara e objetiva e espera que tenha suas demandas atendidas da mesma forma com prazos claros e sabendo qual órgão vai atender o serviço

FRASE MARCANTE DA PRÓPRIA PERSONA QUE A DEFINE:

"Conheço cada canto dessa cidade, mas a tecnologia me faz sentir como se estivesse perdido em um labirinto."

NOME: Sidney

IDADE: 75

BIO:

Sou Sidney, motorista de ônibus aposentado, nascido em Minas Gerais e radicado em Campo Grande-RJ, conhece todas as mazelas da cidade por ter trabalhado em diversas linhas que cruzam a cidade e com grande dificuldades com tecnologia. Gostaria de solucionar diversos problemas do seu dia-a-dia (buracos, iluminação pública, IPTU, etc) mas encontra dificuldades para acessar os serviços.

O QUE VALORIZA:
Praticidade e agilidade nas demandas cotidianas.

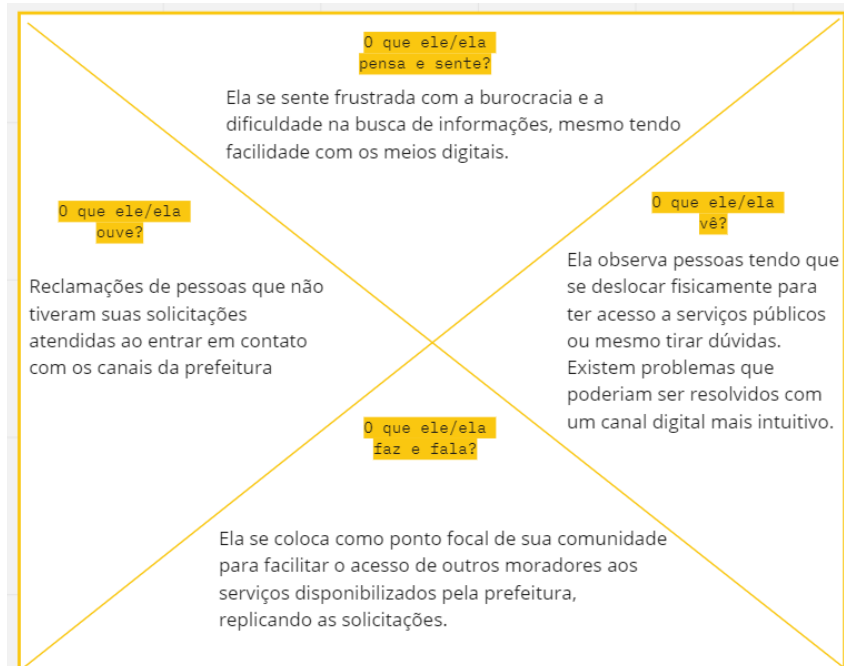
OUTROS PONTOS IMPORTANTES:

Gosta de lidar com pessoas e tem dificuldade com tecnologia.

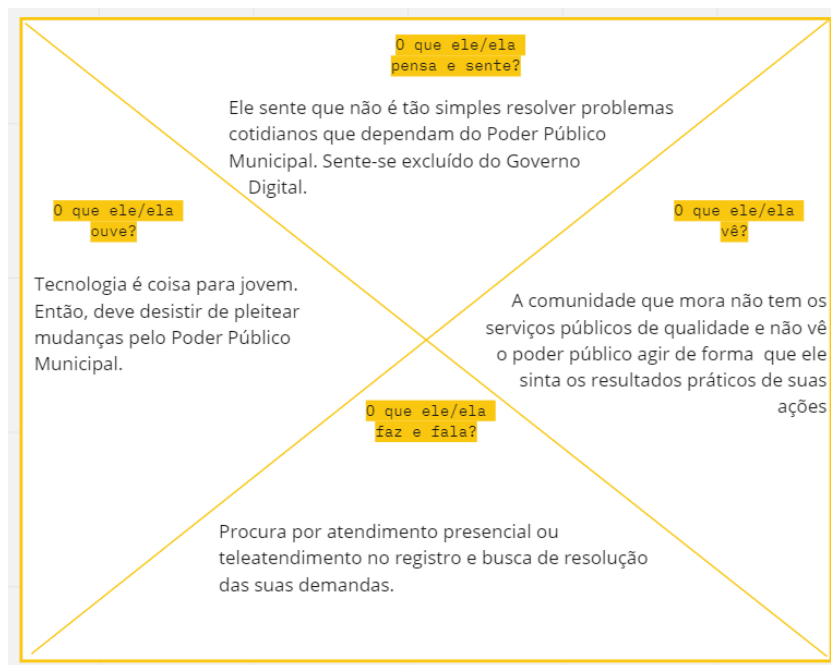
ANEXO 14: Características da persona Sidney.



COPPEAD
UFRJ



ANEXO 15: Mapa de Empatia da Adelaide.



ANEXO 16: Mapa de Empatia do Sidney.



COPPEAD
UFRJ

Brainstorming - Ideação:

"Worst ideia ever":

Encontrar informações divergentes sobre o mesmo tema.

Não cumprimento dos prazos para execução dos serviços

A não digitalização de algumas informações

Burocracia exagerada

Perder muito tempo com uma demanda

Unificação das bases de conteúdo

Criação de uma agenda de serviços aberta ao público, visando dar transparência à programação da execução dos serviços de todos os órgãos do município.

Digitalização das informações abertas ao público.

Digitalização de 100% dos serviços e informações do município.

ANEXO 17: Cardápio de Ideias - Adelaide

Brainstorming - Ideação:

"Worst ideia ever":

Encontrar informações divergentes sobre o mesmo tema.

Não cumprimento dos prazos para execução dos serviços

Burocracia exagerada

Não conseguir lidar com as diversas formas de encontrar informações (sites, aplicativos)

Perder muito tempo com uma demanda

Possíveis Soluções:

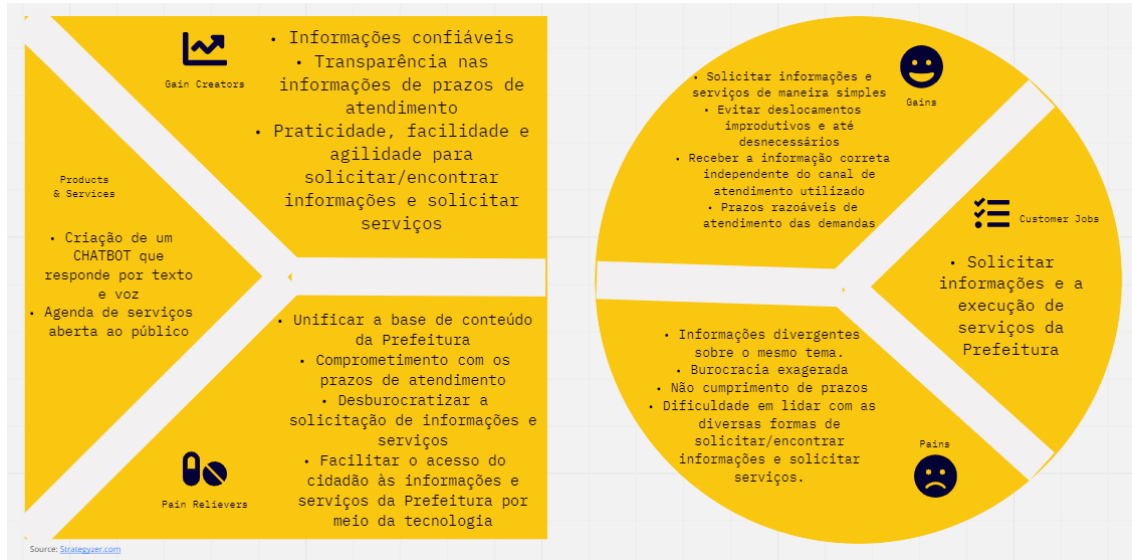
Utilização da inteligência artificial como meio de relacionamento com o cidadão, visando facilitar o contato e a disponibilização de informações de modo acessível e com uma interface simplificada.

Totens para o registro de manifestações em equipamentos do município com representantes para auxiliar na utilização.

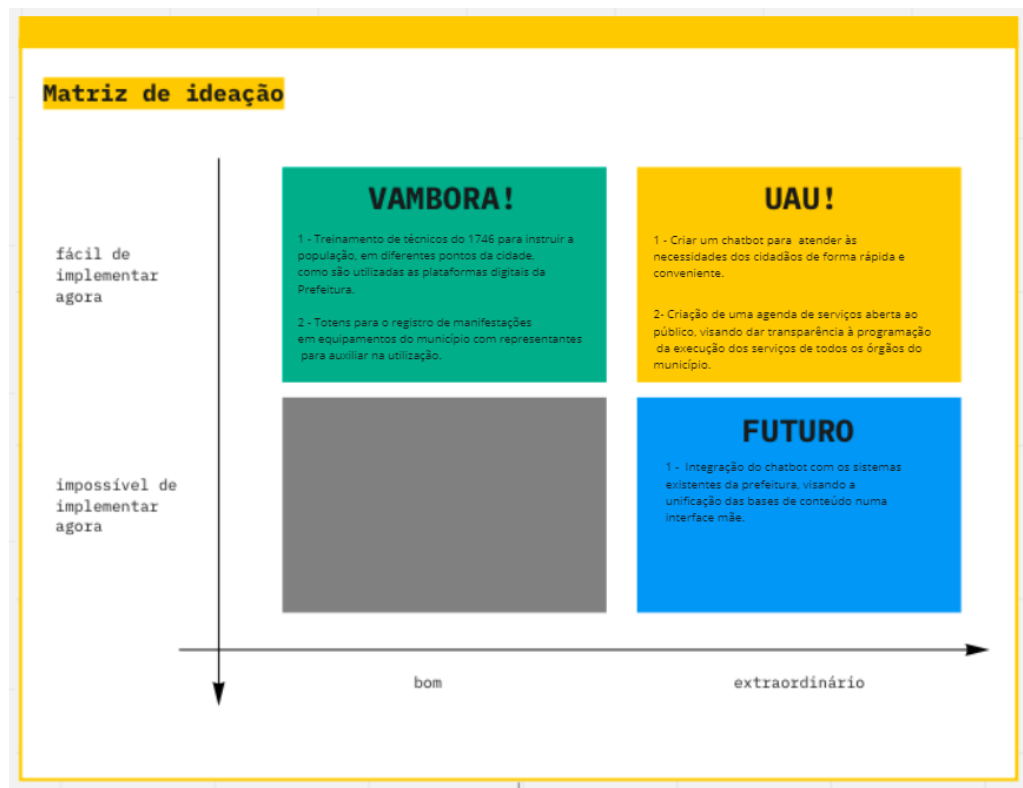
ANEXO 18: Cardápio de Ideias - Sidney



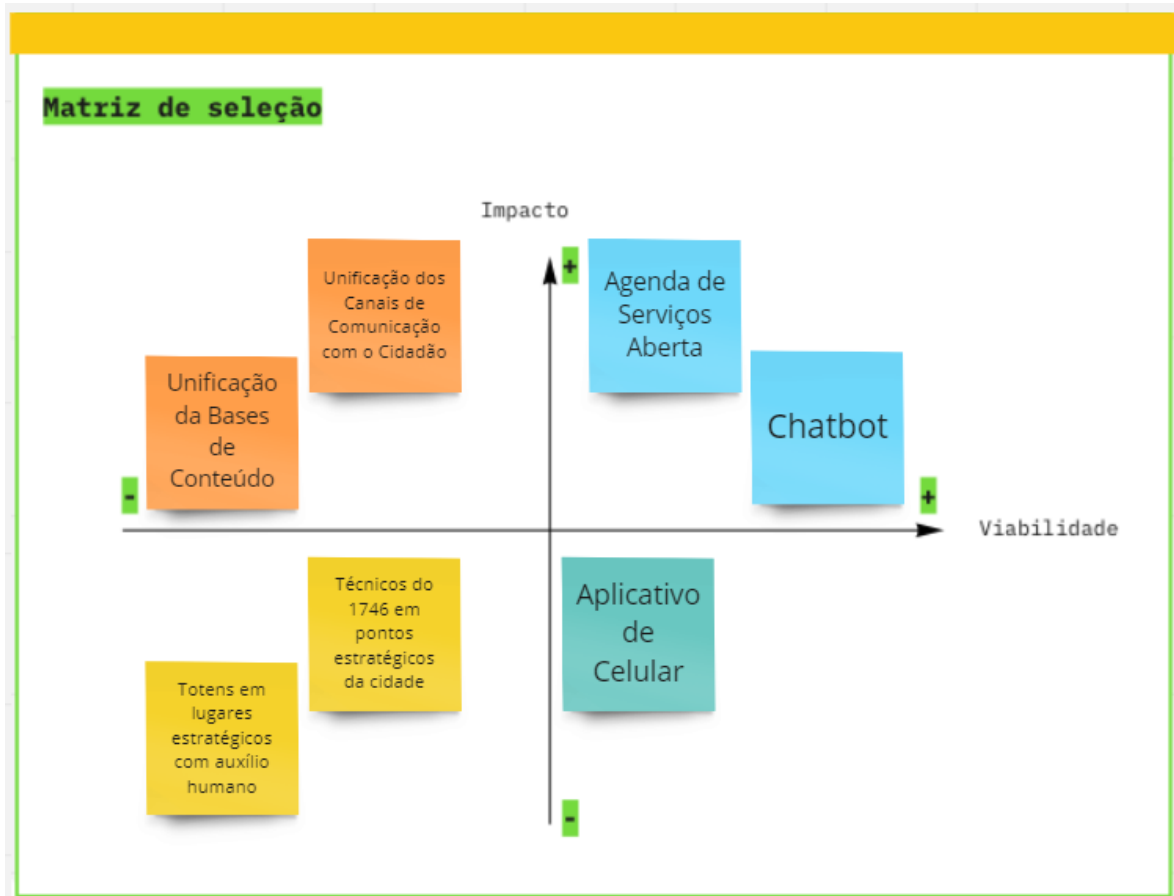
COPPEAD
UFRJ



ANEXO 19: Canvas de Valor



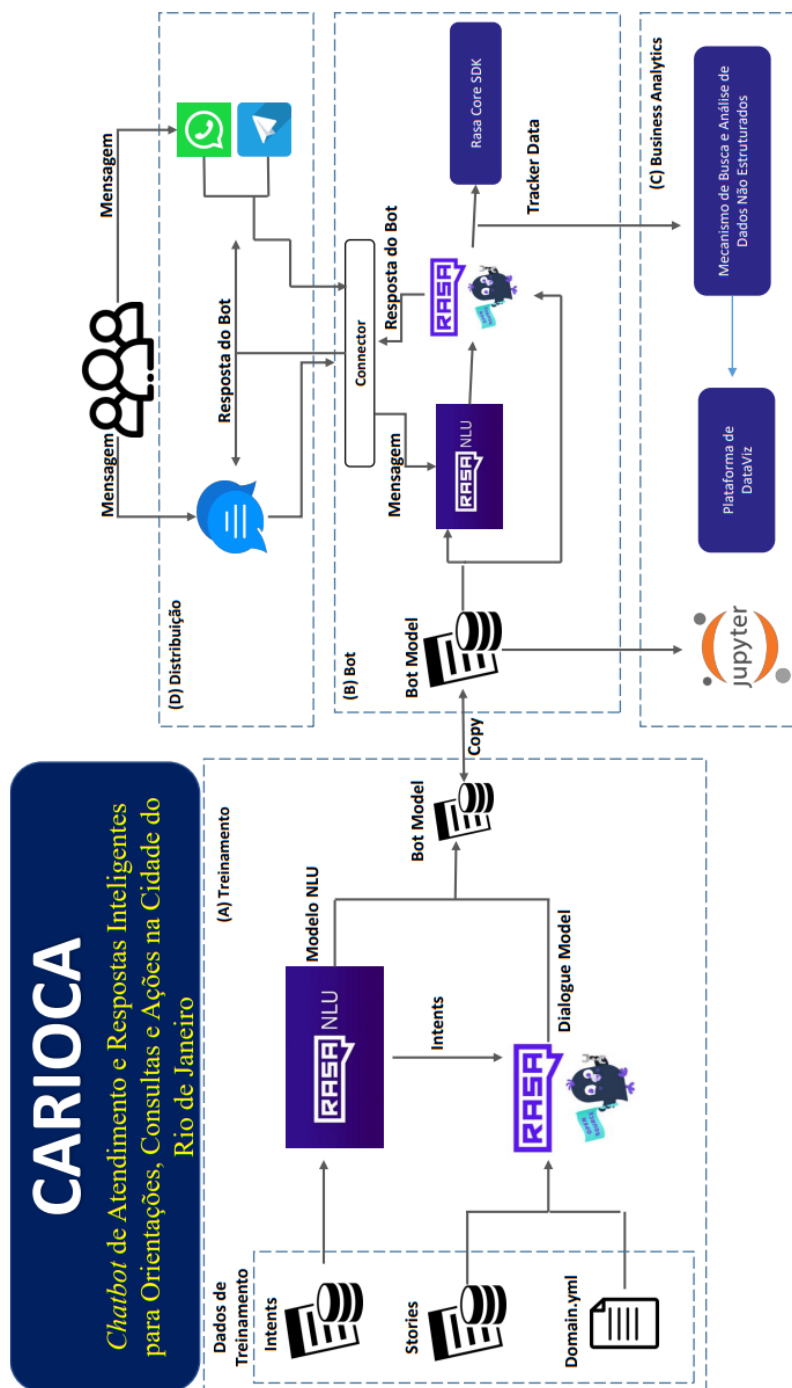
ANEXO 20: Matriz de ideação



ANEXO 21: Matriz de seleção



ANEXO 22: Ilustração - Chatbot CARIOCA



ANEXO 23: Prototipagem do *Chatbot* CARIOCA



COPPEAD
UFRJ

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA RIO



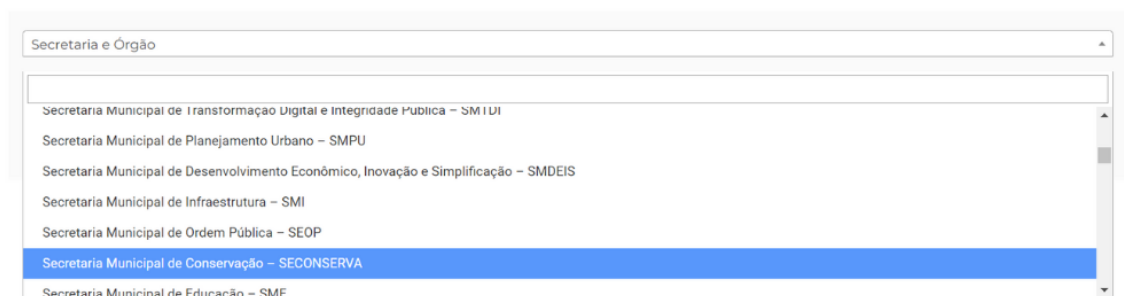
ANEXO 24: Portal da Transparência Rio

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA RIO



AGENDA DE SERVIÇOS

Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro – PCRJ



ANEXO 25: Agenda Aberta de Serviços, seleção por órgão ou secretaria



COPPEAD
UFRJ

Companhia Municipal de Limpeza Urbana – COMLURB

Q

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 papelerias na Rua Dias da Cruz - Méier

🕒 14:30 - 17:00

Remoção de resíduos de poda na Rua Vital

ANEXO 26: Protótipo - Agenda de Serviços



PORTAL DA TRANSPARÊNCIA RIO

COPPEAD
UFRJ



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

ANEXO 27: Agenda Aberta de Serviços, seleção por serviço

Poda de árvore

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

ANEXO 28: Protótipo - Agenda de Serviços