

GP

JUSTIFICATIVAS
Passado



OBJ SMART



BENEFÍCIOS
Futuro

PITCH

PRODUTO




REQUISITOS



STAKEHOLDERS EXTERNOS
& Fatores externos



EQUIPE




RESTRICÇÕES




PREMISSAS



GRUPO DE ENTREGAS



RISCOS



LINHA DO TEMPO



CUSTOS

Justificativa

#Listar
problemas

Descentralização de dados do cidadão

O cidadão às vezes não sabe onde ir para conseguir um determinado serviço.

O cidadão precisa reunir uma quantidade enorme de documentos e dados que o Governo já deveria ter.

O cidadão sabe que existe um serviço, mas nem sempre sabe se ele tem direito ou não (precisa se informar sobre regras e legislação).

A falta de empatia pelos servidores, conhecimento das regras ou rotinas podem gerar desinformação aos usuários dos serviços

Cidadão não possui informações detalhadas do serviço.

Cidadão precisa fazer cadastro diferente em cada sistema que acessa

Cidadão não conhece os serviços que o estado oferece

O cidadão tem que ir duas vezes no órgão, uma vez para se informar e outra para levar os documentos necessários.

O atendimento presencial não é prático para o cidadão, e na maioria das vezes poderia ser online.

Vários pontos de interação do cidadão de forma desnecessária

O próprio Estado não sabe os serviços que presta.

Experiência do cidadão com o Estado é ruim, devido a falta de informação, perda de tempo e filas desnecessárias

Não existe padrão definido do que é necessário para fornecer um determinado serviço.

Não há estatísticas seguras sobre atendimento.

Não há conhecimento sobre as etapas dos serviços pelos próprios executores.

Nossos canais de comunicação disponíveis não são eficazes

Não conseguimos direcionar os informativos de forma personalizada

Descartados

Não possui um canal de comunicação para o cidadão de campanhas e informativos.

Objetivo SMART

#(Verbo
no
infinitivo
+ produto)

Cadastrar os principais serviços no sistema de Gerenciamento de Carta de Serviço em até 2 meses para cada secretaria.

Integrar com o Carta de Serviços e o comunique-se

Centralizar acesso às informações pessoais do cidadão através de integração com o E-estado no primeiro semestre de 2021.

Disponibilizar o acesso aos serviços do Governo de forma digital, fácil, personalizada e centralizada

Oferecer comunicações de utilidade pública personalizadas.

Centralizar informações pessoais. Centralizar acesso aos serviços do Estado. Centralizar a comunicação do governo. Centralizar o acesso a sistemas.

Descartados

Ter um canal de comunicação ao cidadão

Produto

#Listar o
máximo de
característica

**PORTAL
DO
CIDADÃO**

Descartados

Benefícios Futuros

#Quais serão os ganhos

Fazer as Secretarias refletirem sobre os próprios processos.

Cidadão ter as informações necessárias para os serviços em um único lugar sem perder tempo indo ao local.

Cidadão poder acompanhar o andamento do seu serviço.

diminuição da burocracia e aumento da eficiência nos serviços públicos oferecidos

Tornar mais fácil a busca por serviços públicos e informações.

aumento da informatização e diminuição de impressão de papel.

Visibilidade para o Estado de Rondônia (serviço de vanguarda).

Cidadão receberá informativos e campanhas mais efetivas.

Poderão ser enviados, de forma automatizada, avisos personalizados sobre o cumprimento de obrigações e prazos (ex. IPVA)

Fornecer aos órgãos dados e métricas para os seus serviços.

Com as informações pessoais centralizadas, o cidadão não precisará reenviar documentos.

Ganho de tempo dos servidores por não precisar anexar documento por documento.

Esclarecer quais os requisitos e documentos necessários para cada serviço.

Tornar públicas as etapas percorridas e os órgãos envolvidos na prestação do serviço.

Requisitos

#O que
será
feito

E-estado deve estar com as principais informações centralizadas.

Treinamento dos órgãos sobre elaboração de Cartas de Serviços.

colaboração de equipes das secretarias para a efetividade da carta de serviço.

Publicar para conter conteúdo deve ser dado visibilidade ampla ao portal do cidadão para realmente agregar valor.

A página de cadastro do cidadão pronta no e-estado.

Permitir colocar ícone ilustrativa para cada categoria de serviço

A base de dados dos cidadãos deve ser confiável e estar limpa.

Se o serviço for prestado em um outro sistema informatizado, deve ter um link direto para ele.

Se o serviço for presencial, deve indicar local e horário de atendimento.

As informações sobre os serviços devem ser fidedignas e atualizadas.

O máximo possível de serviços deve estar disponível online.

O Portal deve oferecer recursos de acessibilidade.

Layout de fácil entendimento, com letras grandes e de alto contraste.

Descartados

Stakeholders externos & Fatores Externos

#Patrocinador,
cliente e negativos

MP, pois tem como papel fiscalizar e proteger os princípios e interesses fundamentais da sociedade

TCE, pois orienta o executivo na sua atuação, no controle interno e na autotutela da legalidade.

DETRAN, tem informações e serviços de muito interesse do cidadão

SEDUC, tem serviços e informações que afetam diretamente mais de 80% da população

SEFIN, tem informações importantes de interesse da população

Cidadão - Principal cliente que utilizará a plataforma

Governador do Estado

Tudo Aqui - Porque possui os principais atendimento ao cidadão e em maior quantidade.

Assembleia Legislativa poderá ter impacto positivo e negativo, pois podem sensibilizar os cidadãos politicamente

Casa Civil - remoção de impedimentos e convencimento das outras Secretarias para confeccionarem suas cartas de serviços

Secretarias, Superintendências e entidades (Adm. Direta e Indireta) - precisam mapear e cadastrar suas cartas de serviço; precisam ser convencidas a disponibilizar seus serviços apenas no portal único (do Cidadão).

SEDAM - possui portal próprio, deve ser sensibilizada para adotar o Portal do Cidadão

Servidores dos órgãos e entidades - sensibilização para entender que o Portal vem facilitar o trabalho deles, e não apenas trazer novas obrigações

Equipe

#Personas
que
realizarão
o projeto

Time Vingadores,
Product Owner e
Scrum Master
(Desenvolvimento)

**PO: Gerenciar
os produtos e
os
incrementos**

servidores das
secretarias que
colaborarão com a
elaboração da carta
de serviço

Time de Gestão de
Projeto
(gerenciamento,
estratégia, remoção
de obstáculos,
relacionamento
externo)

Equipe de
Governança de TI:
Treinamento,
elaboração,
sensibilização e
acompanhamento
da criação das
cartas de serviços
dos órgãos

Central única de
atendimento: Canal
de atendimento ao
cidadão na
plataforma - atender
às dúvidas dos
cidadão

Time de Experiência
do Usuário:
entender e validar o
que é necessário
para levar ao
cidadão conforto e
comodidade através
da plataforma de
serviços ao cidadão

Descartados

Restrições

#Limitações -
O que não
poderá ser
feito

**Não faremos
as cartas de
serviços pelas
Secretarias.**

A SETIC não irá desenvolver tecnicamente as APIs (serviços) que precisam ser integrados de órgãos que possuem equipes de TIs consolidadas

**Contratar
mais
gente**

**Comprar uma
plataforma**

**Não será
contratada
consultoria
para fazer as
cartas de
serviços.**

Disponibilizar mais de uma equipe de desenvolvimento, um PO e um Scrum Master para o desenvolvimento dos produtos

Descartados

Grupos de Entregas

#Escrever no
particípio
passado. Ex.:
Rel. Elaborado
ou Rel.
Aprovado

Premissas

#Com o que
podemos
contar. Já é
realidade!

Descartados

Riscos

#O que pode impactar!?

não haver colaboração efetiva dos servidores dos órgãos e secretarias

Cidadão não ter conhecimento da plataforma, se não houver um marketing eficiente.

Os cidadãos podem não procurar a plataforma (desconhecimento ou por achar muito complicado) * ã ter boa interação, ã atender a necessidade, dificuldades

Secretarias que prestam um grande volume de serviços ao cidadão não aderirem ao projeto

Governador não assinar o decreto instituindo a plataforma de serviços ao cidadão

Órgãos com TIs consolidadas não aderirem ao projeto (não trazerem seus serviços)

Não ter equipe de desenvolvimento

As cartas de serviços

Informações incompletas nas cartas de serviços

A inserção de novos serviços ser tão lenta que o portal caia em descrédito (o cidadão procura alguns serviços e não acha lá, então não volta mais).

quando necessário

Links quebrados

Várias secretarias que tem grande volume de serviços, e sistemas informatizados, mas não tem equipe de TI para integrar à plataforma

Demorar muito para os órgãos responderem às demandas que chegam pelo Portal (os cidadãos podem achar que o problema é "o Portal").

Não ter equipe de Governança

Descartados

