

Quadro de Avaliação

			Versão	1	Data	04/11/05
Projeto	Cidade Digital					
Responsável pelo Documento						

Partes Interessadas	Problemas e Questões	Idéias e Soluções
Informal	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade do setor mais carente expressar seus problemas. • Em que o Cidade Digital pode auxiliar em inserir e entidades. • Quais são os focos de interesse das pessoas que constituem a comunidade de Catanduva? • Experimento do propósito. • Qual o nível de escolaridade da população? Qual a percentagem de alfabetizados? • Como capacitar a população ao uso? • Resolver consultas (dúvidas gerais da população) via sistema técnico. • Que benefícios os sistemas trarão á população? 	<ul style="list-style-type: none"> • Farol do saber (Curitiba). • Reunir presidentes e diretorias de bairros para explicar o programa. • Postos de Saúde e escolas serem a integração com a comunidade. • Usar os espaços já freqüentados pela população para acesso a outros serviços. • Usar os espaços das escolas municipais nos finais de semana. • Agente Comunitário • Ouvidoria • Pessoas assessorando melhor as pessoas menos favorecidas, nas filas. • Terminais de computadores, para a população, nas repartições públicas. • Comunicação deve atuar na informação da população sobre o projeto. • Respostas às perguntas freqüentes com base nas demandas da população. • Transpor barreira da falta de conhecimentos técnicos – treinamento.

Quadro de Avaliação

Partes Interessadas	Problemas e Questões	Idéias e Soluções
Formal	<ul style="list-style-type: none"> • Fila de agendamento de consultas. • Filas nas repartições públicas – Protocolo. • A maioria da população não tem acesso ao sistema de processos da Prefeitura. • Fila recebedora. • Filas sazonais (época do IPTU). • Legalização dos serviços. • Como se estabelecem as normas relativas ao sistema? • O sistema vai apresentar os valores destinados a cada secretaria e o uso da verba destinada? • Transparência • Cidadania: de onde vem os recursos; saber dos direitos e deveres. • Quais os investimentos previstos para o projeto? São suficientes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Agendamento on-line de consultas. • Acesso ao Legislativo para resolver questões. • Localizador on-line de processos. • Estado do Processo – rastreabilidade. • Gestão eletrônica de documentos. • Atender as normas e regimentos que regem a temporalidade, permanência e custódia dos documentos. • Matrícula escolar. • Aumentar o período de atendimento. • Melhor participação dos funcionários públicos nas reuniões do projeto. • Promover troca de informações entre os funcionários públicos e departamentos. • Utilização do Cartão cidadão.

Quadro de Avaliação

Partes Interessadas	Problemas e Questões	Idéias e Soluções
Técnico	<ul style="list-style-type: none"> • O novo sistema ouvirá os usuários do atual? • Como os sistemas da prefeitura conversarão com os sistemas estaduais e federais? • Como facilitar o acesso aos sistemas informatizados? • Como fazer a população ter acesso ao sistema? • Nós sabemos elencar quais as dificuldades da população em usar computador? • Acessibilidade • Design Universal • Lei e decreto de acessibilidade tem sido considerados? • Falta de acessibilidade Atitudinal no atendimento. • Quais as dúvidas técnicas da população? • Quais as dúvidas da população em relação ao projeto? 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de sugestões • Chat eletrônico • Um canal síncrono em voz, opcional ao chat (telefone) • Vencer a cultura do “falar pessoalmente”. • Videoconferência • Atendimento com áudio • Metáfora: acesso aos terminais bancários • Metáfora do banco • Quiosque • Biblioteca pública • Consultas on-line ao Jurídico da Prefeitura. • Elaboração de site para contar o desenvolvimento do projeto. • Ter uma ferramenta mais simples e menos complexa num banco de dados que possa ser bem acessível para o usuário interno e externo. • Pessoal da Comunicação deve atuar em paralelo ao delineamento do sistema. • O sistema deve ser suficientemente fácil para ser usado por todos. • Criação de data center público. • Terminais de baixo custo. • Produzir interfaces físicas diversas. • Independência de dispositivos. • Tutoriais e manuais de ajuda presentes no próprio sistema para instruir usuários menos informados. • Uso de padrões. • Protocolo – terminal com senha para a população ser bem atendida. Espaço com cadeiras e bancos confortáveis e ar condicionado. • Estabelecer / criar guichês para atender e chamar atenção da população para o projeto.