



COCRIA CIDADÃO



iris | Laboratório de
Inovação e Dados



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

Expediente

Governador do Estado do Ceará

Elmano de Freitas

Vice-Governadora do Estado do Ceará

Jade Romero

Secretário de Estado Chefe da Casa Civil

Francisco das Chagas Cipriano Vieira

Assessor Especial para Inovação e Demandas Extraordinárias

Antônio Gomes Vidal

Coordenadora-geral do ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados

Luiza Clara Pacheco

Gerente de Projeto

Felipe Almeida

Líder de Experiência do Usuário

Gustavo Moura

Pesquisa e redação

Lucas Judá

Redação e revisão em Linguagem Simples

Mônica Saraiva

Projeto Gráfico e Diagramação

Isac Bernardo

Apresentação

O CoCria Cidadão é um programa do ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará criado para aumentar a participação de cidadãos, servidores e gestores públicos na construção e melhoria dos serviços públicos.

Lançado em novembro de 2022, o programa busca aproximar esses diferentes atores, oferecendo espaços de escuta, colaboração e experimentação.

Ao longo de 4 anos, o CoCria evoluiu. A partir de aprendizados práticos, estudos e experiências com usuários, o programa passou por algumas mudanças, fortalecendo as áreas em que atua e aumentando suas formas de aplicação.

Hoje, o CoCria Cidadão se consolida como uma iniciativa que combina inovação, participação social e uso de ferramentas como Design Thinking, Gestão da Mudança, Startup Enxuta, pesquisas e análises de Experiência do Usuário (UX) e Linguagem Simples, com o objetivo de transformar serviços públicos a partir das reais necessidades das pessoas.

Esta cartilha explica:

- ① como o programa surgiu
- ② como o programa funciona hoje
- ③ ações realizadas pelo programa
- ④ quais os próximos passos do programa

O que é o CoCria Cidadão?

O CoCria Cidadão é um programa de inovação no setor público que convida cidadãos, servidores e gestores públicos a participarem ativamente da construção e melhoria dos serviços do Governo do Ceará.

O programa realiza atividades colaborativas em que diferentes pessoas participam ativamente desenvolvendo soluções, contribuindo com suas experiências, percepções e necessidades reais.

Essas atividades podem envolver:

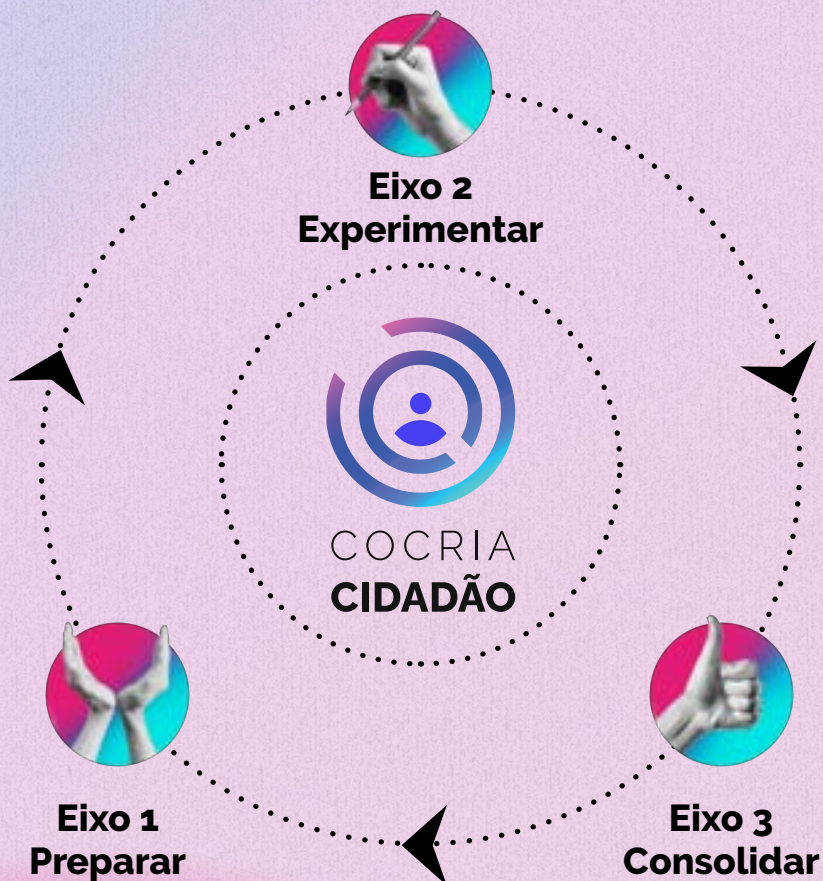
- entrevistas com usuários
- testes de usabilidade
- oficinas de cocriação
- formações e rodas de conversa
- acompanhamento dos resultados das ações desenvolvidas no programa
- estruturação de redes de colaboração no setor público

Essas ações são aplicadas para melhorar diferentes tipos de serviços públicos, como aplicativos, plataformas digitais, sites e documentos administrativos, garantindo que esses serviços sejam pensados a partir da visão e lógica de quem usa. Desta maneira, eles serão mais simples, acessíveis e eficientes.

Qualquer pessoa pode participar do programa de forma voluntária, sendo convidada a colaborar em pesquisas, testes e outras ações conduzidas pelo ÍRIS.

Eixos

O CoCria Cidadão atua em 3 eixos principais, que representam as etapas necessárias para promover a inovação no setor público: preparar, experimentar e consolidar. O foco é a transformação da cultura de inovação e a coparticipação na construção dos serviços públicos.





Eixo 1 - Preparar

Qual o objetivo?

Preparar o ambiente para a inovação.

Como atua?

- Dissemina a cultura de inovação e cocriação
- Promove formações
- Realiza rodas de conversa
- Cria meios para ouvir as necessidades e os problemas dos cidadãos
- Executa diagnósticos

É o momento de entender os desafios, ouvir diferentes perspectivas e criar as bases para a transformação.



Eixo 2 - Experimentar

Qual o objetivo?

Colocar em prática as ideias e desenvolver soluções inovadoras.

Quem participa?

- Cidadãos
- Servidores
- Especialistas da área

Como acontece?

- Cria protótipos
- Realiza testes com usuários
- Valida ideias



Eixo 3 - Consolidar

Qual o objetivo?

Garantir que as soluções sejam:

- replicadas
- ampliadas
- expandidas
- mantidas a longo prazo

Como acontece?

- Documenta soluções e aprendizados
- Transfere conhecimento para servidores e cidadãos
- Organiza boas práticas
- Acompanha os resultados

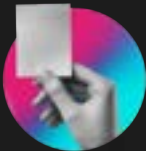
Este eixo permite que o conhecimento adquirido seja reaplicado para melhorar fluxos, procedimentos, projetos e processos futuros.



Ações

O CoCria Cidadão realiza diversas ações, que acontecem de forma prática, colaborativa e orientada a testes e aprendizados contínuos.

Entre as ações desenvolvidas, destacam-se:



(Re)Design do Portal de Serviços da Sefaz-CE

Em uma oficina presencial no ÍRIS, servidores e cidadãos usuários do portal (contadores, advogados tributaristas, professores, microempreendedores individuais e profissionais da área de TI) fizeram propostas de categorização dos serviços.

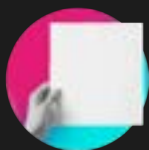
As categorias criadas pensaram nas necessidades e na forma como cada grupo usa o portal. Isto ajudou a criar uma interface mais fácil de entender e de usar.



Base de dados de participantes

O ÍRIS criou um formulário para cidadãos interessados em participar das ações do programa se inscreverem.

O objetivo desta iniciativa é criar uma base de dados estruturada para convidar os inscritos a participarem de testes, oficinas, pesquisas, palestras e eventos do CoCria Cidadão.



Oficina na Feira do Conhecimento

O ÍRIS realizou uma oficina de cocriação com estudantes do ensino médio e público geral, usando um problema real como ponto de partida.

O PROBLEMA

“No Nordeste, muitos jovens não estudam nem trabalham, principalmente entre 18 e 24 anos.”

A atividade usou práticas de colaboração em pequena escala, inspiradas em técnicas de Descoberta de Produto e Design Thinking.

Como resultado, os participantes trouxeram varias ideias para possíveis soluções, que poderão ser usadas no futuro.





Testes de usabilidade e grupo focal com a Secretaria da Saúde do Ceará - Sesa

O ÍRIS, em parceria com a Sesa, realizou testes de usabilidade e grupo focal para ajudar a desenvolver um aplicativo de saúde.

Os testes envolveram usuários reais, com o objetivo de validar hipóteses, avaliar fluxos e identificar oportunidades para melhorar.

O grupo focal contribuiu com *insights* sobre a qualidade, ajudando a melhorar o protótipo do aplicativo.

Reunindo os resultados dos testes, escrevemos relatórios e definimos requisitos de forma ágil, com o objetivo de realizar ajustes e melhorias para o lançamento da solução.



Conclusão

O CoCria Cidadão é uma ferramenta que impulsiona a inovação e ajuda a pensar em como os serviços públicos são idealizados, desenvolvidos e aprimorados no Governo do Ceará.

Ao promover a participação ativa de cidadãos, servidores e gestores públicos, o programa ajuda a construir soluções que fazem mais sentido às reais necessidades da população.

Mais do que desenvolver serviços, o CoCria busca fortalecer uma cultura de inovação, colaboração e melhoria contínua dentro do setor público.

Ampliando suas ações e fortalecendo suas metodologias, o programa segue como um caminho para tornar os serviços públicos mais simples, eficientes e centrados em quem realmente importa: as pessoas.

Esta cartilha foi elaborada com a aplicação das técnicas de **Linguagem Simples** e **Design Editorial**. Juntas, essas técnicas fazem dele um documento mais acessível e inclusivo.

Esta inovação é resultado da cooperação entre a Casa Civil e o ÍRIS | Laboratório de Inovação e Dados do Governo do Ceará.

iris

Laboratório de
Inovação e Dados



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

