

Identificação

Categoria: Inovação em Governo Aberto

Título da iniciativa: Reformulação do Portal do Governo do Estado de São Paulo

Instituição: Subsecretaria de Comunicação – Casa Civil

Nome do responsável: Juliano Nobrega

Problema Enfrentado ou oportunidade percebida

São Paulo abriga uma população de 41 milhões de pessoas distribuídas em 645 municípios, representa mais de 31% do PIB do país e é destaque nas áreas da indústria, agricultura, pecuária e serviços, com destaque para suas universidades e desenvolvimento tecnológico.

O governo do estado de São Paulo, com orçamento próximo a R\$ 200 bilhões, desenvolve ações que suportam as mais diversas políticas públicas, que vão desde obras de grande porte como o Rodoanel ou a expansão do Metrô, mantém programas sociais como o Bom Prato, AcessaSP, Fábricas de Cultura, e atua em áreas de base como Educação, Saúde, Segurança, Transporte etc.

Para dar transparência a todas as suas atividades e políticas, garantido que os 41 milhões de cidadãos paulistas, geograficamente espalhados pelo território do estado, pudessem não só acompanhar o governo como ter informação e acesso as políticas que irão direta ou indiretamente beneficiá-lo, decidiu-se utilizar as novas tecnologias da informação e comunicação, em especial a internet e as novíssimas mídias sociais.

Solução adotada

Como ponto de partida, era necessário reunir num único Portal todas as informações referentes ao Estado, com design e linguagem atraentes, valorizando a proximidade e a prestação de serviços ao cidadão por meio de ações transparentes e eficientes.

A missão é produzir notícias voltadas para a população, em formato multimídia e com linguagem apropriada à internet, de forma a convidar o cidadão a assumir um papel mais ativo nas ações do Estado que influenciam a sua vida.

O desenvolvimento de um novo conteúdo editorial adaptado às necessidades do cidadão exigiu mudanças permanentes e significativas. Uma equipe de redação com perfil multimidiático envolvendo jornalistas, fotógrafos, editores de vídeo e de arte, além de webmasters e webdesigners, foi montada para transformar o site na maior referência de informações sobre serviços e ações realizados pelo Governo do Estado de São Paulo.

A partir desse conteúdo, estruturado, disponível e permanentemente atualizado, foi possível estabelecer uma nova dinâmica para a interação com o cidadão nas redes sociais, reforçando a comunicação de duas vias, atuando não apenas como divulgador de informação, mas efetivamente estabelecendo as bases para o diálogo e o atendimento do cidadão.

Características da iniciativa

Inovação

Houve uma reformulação editorial que privilegia a produção de notícias voltadas para a população em linguagem acessível e atraente, apropriada à internet. Foram destacados a divulgação de serviços, o suporte e a orientação sobre ações e programas de Governo e o esclarecimento de dúvidas. Além de reportagens e especiais em formato de texto e de fotojornalismo, foram criados produtos audiovisuais como vídeos e infográficos.

Paralelamente, uma equipe de redes sociais iniciou um trabalho de interação e respostas ao cidadão. A frequência de postagem passou de 20 para cerca de 70 tweets diários. Ao Portal, foram incorporados recursos tecnológicos para garantir maior agilidade no acesso e maior compatibilidade com os navegadores, além da acessibilidade às pessoas com deficiência (W3C).

Replicabilidade

Realizamos reuniões com os responsáveis pela comunicação de outras secretarias do Governo do Estado. O objetivo desses encontros era aproximar a equipe do Portal com a equipe das secretarias para promover uma melhor produção de matérias sobre os temas que permeiam as ações do Estado. A ideia era gerar também o compartilhamento de informações nos diversos perfis das secretarias e expandir estes conteúdos para outras comunidades virtuais.

Relevância

A linha editorial privilegia a divulgação de serviços, o suporte e a orientação sobre ações e programas de Governo e esclarecimento de dúvidas. A população busca, e, posteriormente, divulga as agendas do governador Geraldo Alckmin e as ações do Estado na internet e mídias sociais. Com isso, o Estado cumpre o objetivo de prestar contas ao seu público-alvo: o cidadão.

Por se tratar de comunicação digital, o projeto proporciona a interação entre Estado e população, respondendo e informando, por meio dos canais disponíveis, como Portal, Facebook e Twitter, dúvidas e questionamentos dos internautas que acessam as mídias digitais diariamente.

Facilidade e Condições de Acesso

O Governo do Estado de São Paulo promove suas ações e informa o cidadão por meio do Portal do Governo (www.saopaulo.sp.gov.br), Facebook e Twitter oficial do Governo, e YouTube e Flickr oficial do Governo.

Todos são acessíveis por meio de smartphones e tablets, com layouts adaptados, o que comprova a agilidade da transmissão, facilidade de acesso e possibilidade de interação em tempo real.

Interação com o Cidadão (G2C e C2C)

Ao disponibilizar as informações do Governo nas mídias sociais, o projeto possibilita a interação dos cidadãos entre si, já que é possível ter acesso à opinião de outros usuários em tempo real. Todos os posts de conteúdo ficam disponibilizados por tempo indeterminado, o que significa que é possível acompanhar o que foi feito pelo Governo em um determinado período, formando, assim, um histórico importante das ações do Estado.

Uma equipe foi montada para desenvolver um trabalho de interação e respostas ao cidadão por meio das redes sociais. Ao Portal foram incorporados recursos tecnológicos para garantir maior agilidade no acesso e maior compatibilidade com os navegadores.

Para monitorar as redes sociais, utilizamos uma plataforma líder em monitoramento. Esta ferramenta trouxe eficiência, da coleta de uma postagem até a análise do resultado em tempo real. Para a interatividade nas redes sociais, uma equipe da Biblioteca Virtual foi capacitada para manter um diálogo via redes e, assim, sanar todas as dúvidas do cidadão.

Usabilidade e Facilidade de Acesso

As ferramentas de comunicação digital do Governo estão disponíveis nas principais mídias sociais. Todas aparecem em primeiro lugar no Google, principal site de buscas do mundo.

Ao fortalecer a atuação do Governo na área de mídias sociais, o projeto aumentou a disponibilidade e usabilidade da informação pública para a população. Assim, ao acompanhar, de maneira clara e transparente, as ações do Governo, o cidadão pode saber o que está sendo realizado pelo governante eleito e sua equipe, com a facilidade de poder interagir por meio de ferramentas conhecidas pela população, como Facebook e Twitter.

Qualidade Técnica da Iniciativa

A escolha dos profissionais que fazem parte atualmente do projeto teve como foco transformar o site na maior referência de informações sobre serviços e ações realizados pelo Governo do Estado de São Paulo.

A missão dessa equipe é produzir notícias com conteúdo editorial adaptado à necessidade do cidadão, com linguagem apropriada à internet, de forma a convidar o cidadão a assumir um papel mais ativo nas ações do Estado que influenciam a sua vida. As informações são apuradas junto às secretarias, empresas, fundações e autarquias, sempre priorizando a transparência das ações de governo. O foco é a prestação de serviços.

Para atingir o objetivo, a equipe lança mão do que há de moderno em termos de equipamentos, sabendo que atualmente grande parte do público acessa conteúdos via smartphone e tablets. Qualquer conteúdo produzido pode ser acessado por meio de gadgets.

Segurança e Privacidade

O Portal do Governo do Estado de São Paulo não salva informações dos cidadãos que acessam o site diariamente. No Portal, a única interação do cidadão é por meio de um formulário de contato. O Portal do Governo do Estado de São Paulo está atualmente hospedado em servidores da Imprensa Oficial, em uma rede restrita, dificultando a invasão de possíveis hackers.

A linguagem de programação adotada para o Portal é PHP e seu conteúdo é administrado por uma ferramenta de gestão de conteúdo – CMS – A2 Sitebox.

Escalabilidade

Já nos primeiros meses de implantação do projeto, os resultados mostraram-se surpreendentes. O objetivo de transformar um site institucional de Governo em uma agência de notícias voltada para o cidadão, com serviços e informações das mais diversas áreas da administração pública estadual, tornava-se realidade. O conteúdo diferenciado resultou em um crescimento de cerca de 30% nos acessos já no primeiro mês de trabalho. Só a área de vídeos apresentou um aumento de 3.400% nas visualizações.

Na área de redes sociais, o principal ganho foi na participação do sentimento positivo em relação ao Governo, que subiu de 34,4% para 42,9%, enquanto o negativo recuou de 31,3% para 22,0%. O sucesso do projeto também é refletido no aumento do número de seguidores no Twitter (uma média de mil novos seguidores mensais) e no crescimento dos RTs alcançados. No Facebook, a participação de usuários triplicou.

Promoção da Participação Cidadã e Controle Social

Com a expansão das redes sociais, demandas crescentes por uma relação mais direta com o poder público resultaram no desenvolvimento do SAC 2.0, serviço de atendimento ao cidadão em tempo real. Por meio dele, é possível orientar, tirar dúvidas, atender reclamações, prestar orientação e um atendimento mais eficaz à população, criando laços de confiança e

credibilidade.

Com relação aos números, o Portal dobrou o número de visitas (passou de 1 milhão para 2 milhões visitantes/mês); teve 40% de aumento nos acessos à área de notícias, 33 milhões de pageviews e registra 14,9 milhões de visitantes. A fanpage do Governo do Estado de São Paulo teve crescimento de 226%, com uma perspectiva de 4,4 milhões de pessoas diretamente impactadas pelo conteúdo. Já o Twitter do Governo de São Paulo cresceu 30% e tem em média 30 mil retweets.

Resumo da iniciativa

Aproximar o governo do cidadão, valorizando a proximidade e a prestação de serviços por meio de ações transparentes, eficientes e de alta interatividade. Esse é o objetivo do projeto de comunicação digital do Governo do Estado de São Paulo. Explorando a agilidade das redes sociais e valendo-se de rico conteúdo editorial multimídia, a equipe elevou todos os indicadores virtuais: portal de notícias, canal no Youtube, Twitter, Facebook e Flickr. E, além de transformar um site institucional de governo em uma agência de notícias voltada à prestação de serviços, o cidadão também foi valorizado como agente e personagem das ações do Governo.

Anexos:

portal

**Início em
05.03.2012**

Objetivo: transformar o site na maior fonte de referências sobre ações, programas e serviços do Governo do Estado, uma agência de notícias voltado para o cidadão.

- *Conteúdo editorial adaptado à necessidade do cidadão*
- *Equipe com perfil multimidiático: jornalistas, fotógrafos, editores de vídeo, editores de arte, webmasters*
- *Incorporação de uma nova linguagem visual e de navegação*
- *Produção multimídia para internet (textos, fotos, vídeos)*
- *Foco na prestação de serviços*

Mais de 5,2 mil textos publicados

Programas de Governo

Humanização
Voz à população



Serviços

Conteúdos multimídia

Texto

Vídeo

Foto

Áudio

Infográficos

Bombeiros e fiscais municipais vão vistoriar boates na capital

Estado e prefeitura assinam termo de cooperação. Operação Delegada é ampliada para casas noturnas, parques e escolas.

O Governo de São Paulo está fechando o cerco à possível irregularidade em casas noturnas. Desta vez, o alvo são os estabelecimentos de lazer, que passam a ser fiscalizados mais rigorosa por meio de uma ação conjunta entre Estado e prefeitura. Outra novidade é a ampliação da Operação Delegada para casas noturnas, parques e escolas.

• Saiba o Governo do Estado de São Paulo no **Zulker** e no **Facebook**

Nesta quinta, 31, o governador Geraldo Alckmin e o prefeito Fernando Haddad assinam um protocolo de cooperação para a fiscalização de casas noturnas da cidade de São Paulo. O documento prevê que o Corpo de Bombeiros da Polícia Militar atua em conjunto com fiscais municipais em vistorias a boates.

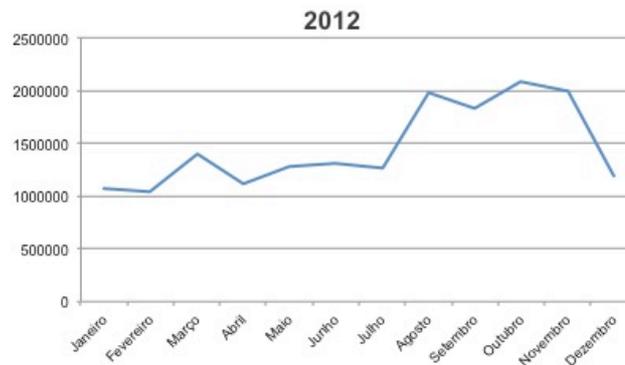
O objetivo é prevenir acidentes como o incêndio que matou 235 pessoas em Santa Maria, no Rio Grande do Sul, na madrugada de domingo. Na fiscalização conjunta, é mais eficiente. Os mesmos resultados, com a participação efetiva e integrada à vida das pessoas, afetou o governador.

O termo de cooperação assinado entre Estado e prefeitura permitirá maior eficiência na fiscalização de casas que, por exemplo, tenham o AVCB (Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros) vendido ou tenham documentação de termos do regulamento de segurança contra incêndios.

Esse auto é emitido pelo Corpo de Bombeiros após análise de três atestados: um **engenheiro**, um **arquiteto** e um **perito** em segurança. Para boates, cinemas, casas de espetáculos e estádios, o AVCB tem validade de um



Resultados



- **100% a mais de visitas** (de 1 milhão para **2 milhões visitantes/mês**)
- **40% de aumento** nos acessos à área de **notícias**
- **33 milhões** de pageviews
- **14,9 milhões** visitantes

Youtube

**Início em
13.04.2012**

Objetivo: nova linha editorial com a produção de reportagens sobre agendas, serviços e novidades do Governo

- Vídeos dinâmicos e alinhados com a cultura da Web
- Voz ao cidadão e usuário dos serviços públicos
- Foco na prestação de serviços

Youtube

573 vídeos produzidos

Crises



Secretário explica revisão da Segurança Pública de SP sobre prevenção de acidentes e vítimas

Transparência



Animação interativa mostra o que é o orçamento do Estado de São Paulo

Informação



Futuros soldados da PM recebem preparação por um ano antes de irem à...

População



Conte sua história: conheça Carla Graziola, aluna da ETEC

Funcionários



Beatriz, ex-aluna e hoje professora de escola estadual, exemplo de determinação para seus alunos

Agendas



Aiclmín recebe presidente da Comissão Europeia

Youtube

305 mil visualizações

3.556 horas de vídeos assistidos

Assistido por 9,5 mil pessoas



Assistido por 3,7 mil pessoas



Assistido por 4,3 mil pessoas



Facebook

Março de 2012

Objetivo: criação de um perfil editorial voltado para os interesses do cidadão online.

- *Nova linguagem*
- *Produção de fotos mais humana*
- *Conteúdo interativo*
- *Criação de uma identidade visual*
- *Produção de peças de compartilhamentos próprias para o canal*

Facebook

Projeto gráfico



Campanhas



Serviços



Notícias



Serviços



Facebook

Crescimento de 226%
Pessoas diretamente impactadas
pelo conteúdo 4,4 milhões



Março de 2012

Objetivo: transformar o canal em uma espécie de SAC 2.0 do Governo. Criação de uma linha editorial e integração da equipe da Biblioteca Virtual para responder à população.

- *Nova linguagem*
- *Foco em serviços*
- *Aumento da frequência de postagem: de 20 para 70 por dia*
- *Suporte e orientação sobre ações e programas do Governo*
- *Interações e esclarecimento de dúvidas*
- *Respostas ao cidadão*

Crescimento de 30%
Total de RTs 30 mil

Governo de S. Paulo ✓
@governosp
Twitter Oficial do Governo do Estado de São Paulo
São Paulo · <http://www.saopaulo.sp.gov.br>

31.126 TWEETS	100 SEGUINDO	47.195 SEGUIDORES	Seguir
------------------	-----------------	----------------------	--------