

CENSO DEMOGRÁFICO 2020

Oficina de ideação

Brasília, 22 maio de 2019



ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ENAP

Diretor Executivo da Enap

Diogo Godinho Ramos Costa

Diretor de Inovação e Gestão do Conhecimento

Guilherme Alberto Almeida de Almeida

Coordenadora-Geral de Inovação da Enap

Marizaura Reis de Souza Camões

Equipe GNova – Laboratório de Inovação em Governo

Elisabete Ferrarezi

Joselene Lemos

Érika Maximiano – Estagiária

Marizaura Reis de Souza Camões

Participantes da oficina

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE

Arnaldo Lyrio Barreto – Assessor da Diretoria de Informática (Diretor Adjunto)

Ana Cristina Martins Bruno - Gerente de Desenvolvimento Organizacional

Claudio Mariano Fernandes - Coordenador de Atendimento e Desenvolvimento de Sistemas

José de Souza Pinto Guedes - Gerente de Qualidade Estatística da Coordenação de Métodos e Qualidade

José Magno de Ávila Júnior - Coordenador de Informática do Censo 2020 no DF

Luciano Tavares Duarte - Coordenador da Gerência Técnica do Censo Demográfico

Marcelo Maia Santos - Coordenador Técnico do Censo 2020 no DF

Maria do Carmo Bueno - Coordenadora de Projetos Especiais

Maria Vilma Salles Garcia - Coordenadora Operacional dos Censos

Raphael Soares de Moraes - Gerente de Apoio Computacional do Censo Demográfico

Rogério Cunha - Assessor da Presidência

Wolney Cogoy de Menezes - Coordenador do Cadastro Nacional de Endereços para Fins Estatísticos

SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – Serpro

Alessandro Castro Mendes de Oliveira – Analista Superintendência de Relacionamento com Clientes Fazendários e Comercio Exterior

Johny Ricardo dos Santos – Analista de Negócios

SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL – MINISTERIO DA ECONOMIA (SGD/ME)

Bruno Carvalho Palvarini – Secretaria de Governo Digital

Izabel da Silva Rodrigues Garcia – Secretaria de Governo Digital

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA – ENAP

Antônio Claret Campos Filho – Assessor da Coordenação Geral de Pesquisa

DATAPREV

Diogo Pizaneschi – Superintendência de Desenvolvimento



Este relatório apresenta resultados da oficina realizada pelo GNova com a equipe do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e parceiros, com o objetivo de elaborar propostas de ações e estratégias que tenham como foco a otimização da coleta de dados do Censo Demográfico 2020.

Índice

1. Demanda apresentada
2. Trabalho desenvolvido
- 2.1. Oficina de ideação
3. Resultados
4. Aprendizados
5. Anexos

1. Demanda apresentada e objetivo da oficina

O escopo da parceria do GNova com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) foi definido em conversas entre a líder do projeto pelo GNova e a interlocutora do Instituto. Foi definido pelo IBGE que a oficina teria apenas um dia, o que trouxe desafio metodológico, contornado pela delimitação do escopo de trabalho, que seria a ideação. Em geral, o GNova trabalha com o processo de design thinking, que possui várias etapas e exige tempo e dedicação da equipe do projeto. Desse modo, há possibilidade de (re)definir o foco do problema, realizar pesquisas para analisar suas causas, fazer ideação, desenvolver soluções, testar e entregar produtos com mais robustez.

Como a restrição da duração do tempo da oficina, foi realizada apenas a seção de ideação. Não é o ideal porque é necessário um tempo para amadurecer problemas e soluções, bem como para absorver a metodologia do design.

No entanto, o engajamento dos participantes no processo e a qualidade técnica da equipe do IBGE tornaram o processo dinâmico, produtivo e criativo, como demonstram as propostas contidas neste relatório.

O objetivo principal da oficina foi elaborar propostas de ações e estratégias que tenham como foco a otimização da coleta de dados do Censo Demográfico 2020. O produto entregue na oficina foram os conceitos das soluções desenhados, que este relatório apresenta.

Da oficina participaram 24 pessoas, sendo 12 do IBGE, um da Enap, 2 do Serpro, 2 da SGD/ME e uma da Dataprev.



2. Trabalho desenvolvido: oficina de ideação

Tendo o IBGE estabelecido a elaboração de propostas e estratégias para a otimização da coleta de dados do Censo Demográfico 2020 como prioridade a ser trabalhada na oficina, foi proposta, seguindo a abordagem do design thinking, a etapa da oficina de ideação para o momento de elaboração das soluções pelos participantes.

A oficina teve início com apresentação do IBGE sobre o Censo Demográfico 2020. A contextualização teve o objetivo de alinhar o conhecimento acerca dos principais problemas relacionados ao Censo, em especial, aqueles relacionados aos temas da oficina. Também foram apresentados os testes realizados, os prazos e as restrições para melhor enquadramento da ideação.

Após orientações sobre a metodologia, os participantes foram divididos em três grupos a fim de desenvolver as soluções para três desafios apontados pelo IBGE. A metodologia foi brainstorm estruturado que alternou momentos individuais e grupais para cocriação de ideias.

Os desafios foram:

- 1) Que métodos e meios alternativos de coleta podem contribuir para a realização do Censo Demográfico 2020?**
- 2) Como utilizar a internet de modo a potencializar o Censo e reduzir seus custos sem incorrer em riscos à metodologia da pesquisa?**
- 3) Como prevenir situações de recusa e/ou de domicílios fechados ou atuar sobre elas?**
- 4) Como utilizar o tempo de abordagem e deslocamento do recenseador?**

A partir a sessão de brainstorming inicial, os grupos selecionaram as ideias que iriam compor suas soluções para os desafios. Após a apresentação das ideias iniciais pelos grupos, as facilitadoras e duas pessoas da equipe do IBGE realizaram a clusterização a fim de redefinir a composição dos grupos e distribuir os principais temas que seriam detalhados como solução.

Por meio de canvas, as soluções foram então detalhadas a fim de identificar informações e condições necessárias ao desenvolvimento das propostas:

- Descrição da proposta de solução
- Público
- Efeitos esperados
- O que é necessário para o conceito se tornar realidade?
- Parceiros
- Fonte de recursos

Por fim, os grupos desenvolveram a visualização das soluções em fluxogramas, fases e pontos críticos e apresentaram suas soluções ao grupo, que pôde debater e dar feedback dos demais participantes para melhoria das propostas.

A oficina foi encerrada com uma breve avaliação, tendo como produto o desenho de quatro soluções apresentadas na próxima seção.



3. As soluções propostas

Os resultados detalhados nesta seção são a descrição das soluções desenvolvidas, apresentadas e discutidas na oficina de ideação. O desenho dessas propostas contou com a participação de técnicos da Enap, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia e do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) e Datraprev.

No anexo 1 estão as fotos dos canvases originais bem como a visualização em fluxos e diagramas.



Desafio 1 – Que métodos e meios alternativos de coleta podem contribuir para a realização do Censo 2020?

3.1. Censo Legal

Descrição da Proposta: Concessão de prêmio por sorteio a quem preencher o Censo online.

Efeitos esperados: redução de custos; redução das recusas; estímulo ao preenchimento.

O que é necessário para a proposta se tornar realidade? – Recursos financeiros; distribuir números por sorteio a partir do e-ticket respondido, “x” dias antes do final da coleta.

Parceiros e fontes de recursos: - Caixa Econômica Federal (ganharia em visibilidade); Ministério da Economia.

Observações dos participantes à proposta

- Testar se a informação prévia à coleta deve ser o grau de participação na resposta do Censo ou de recurso do Fundo de Participação Municipal;
- Prototipar e testar solução no piloto na cidade de Poços de Caldas;
- Adaptar e preparar implementação em escala nacional;
- Ao receber o questionário online: enviando e-mail: - T1: norma social; T2: termo assinado; T3: Lembretes; T4: Loteria.
 - 1) Mensagem de sensibilização e responsabilidade de participação – de: IBGE/ para: usuário;
 - 2) Sistema que possibilita a assinatura digital;
 - 3) Sistema que envia mensagens de e-mail com a carta e a assinatura digitalizados;
 - 4) Sistema para acompanhamento de recebimento das respostas em tempo real com mapa de calor;
 - 5) Usuário recebe e-ticket e assina termo de compromisso;
 - 6) Usuário recebe e-mail com cópia do TDC e prazo final para preenchimento;
 - 7) Usuário envia formulário preenchido;
 - 8) Usuário recebe e-mail de agradecimento (e número para loteria).



3.2. Engajando-se ao Censo Demográfico 2020

Descrição da Proposta: incentivar, via mecanismos de responsabilização e comparação social, o preenchimento dos formulários.

Efeitos esperados: aumento da taxa de preenchimento online; aumento do sentimento de pertença à operação censitária; redução dos custos; aumento da qualidade das respostas.

O que é necessário para a proposta se tornar realidade? Assinatura de termo de compromisso e follow up; informar taxa de respostas da localidade; informar em tempo real o andamento do Censo; divulgação dos resultados; criar formulário digital a ser assinado, o qual gerará e-mail personalizado automático e prazo de 7 dias.

Parceiros e fontes de recursos: meios de comunicação.

3.3. Coleta pela internet antes da coleta presencial

Público: informantes cadastrados na receita e com endereço existente no CNEFE.

Descrição da Proposta: o informante digita o CPF, endereço, nome da mãe e data de nascimento. O sistema verifica se o CPF e endereço existem e se o nome da mãe e data de nascimento conferem. Caso afirmativo, é obtido o setor e em seguida o questionário é disponibilizado para preenchimento.

Efeitos esperados: - aumentar a resposta entre segmentos da população de difícil acesso; - maior segurança (para respostas pela internet); - reduzir o tempo de coleta; - garante a aplicação correta em fração amostral.

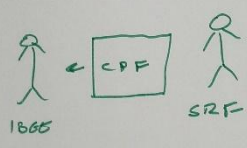
O que é necessário para a proposta se tornar realidade? – receber a base de dados da receita (pessoa física); - criar algoritmo de pareamento entre endereço informado e o endereço do CNEFE; - alta disponibilidade do sistema.

Parceiros e fontes de recursos: - Serpro; - receita; - T.I., áreas técnicas e operacional.

Observações dos participantes à proposta

- E quando forem dois ou mais CPFs que declaram IR no mesmo domicílio?
- A campanha deve informar que essas pessoas podem abrir via CPF

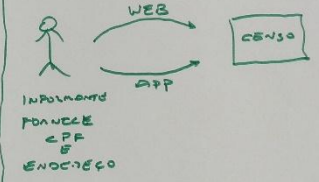
IBGE RECEBE CPF



PARALELISMO DE ENDEZOS



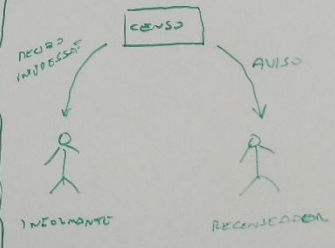
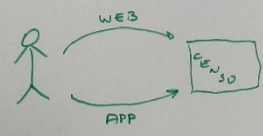
ENTRA A DATA DE REFERENCIA E O INICIO DA COLETA PRESENCIAL



IBGE VALIDA INFORMANTE



INFORMANTE AUTORIZADO PREENCHE QUESTIONARIO



3.4. App Censo 2020

Público: usuário do smartphone que deseja responder ao Censo.

Descrição da Proposta: permitir que o respondente utilize um aplicativo móvel para fornecer informações ao Censo do seu domicílio e de seus familiares. A resposta será vinculada ao e-ticket da residência. Coleta das informações pelo celular do próprio cidadão. Permite o agendamento de visitas do recenseador a um condomínio (será integrada ao app do recenseador) e tem integração com o chatbot.

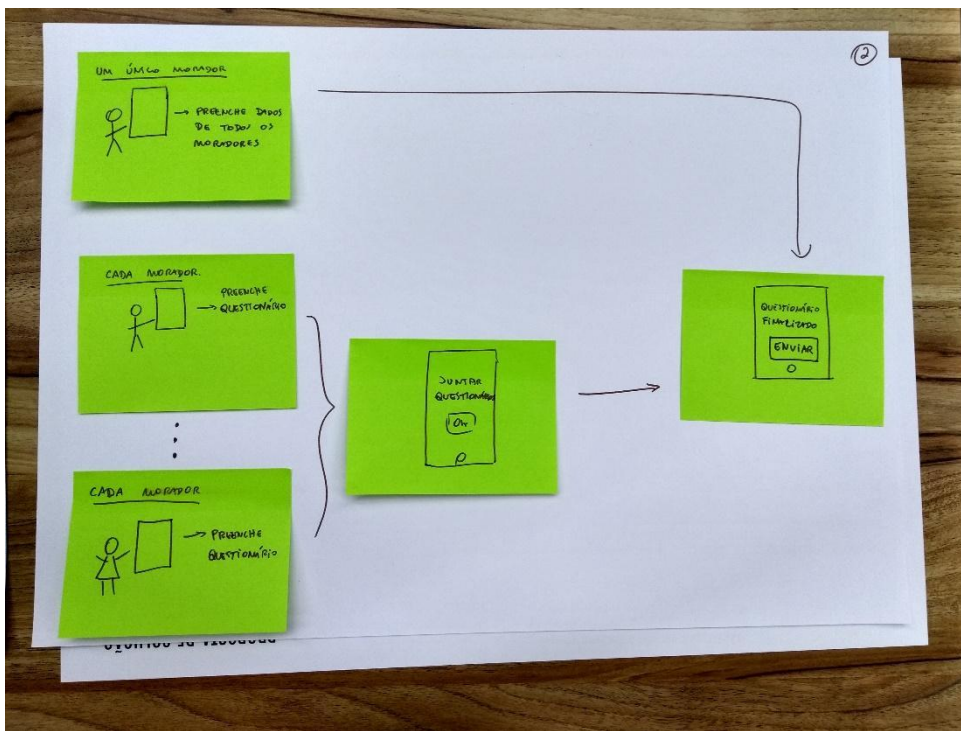
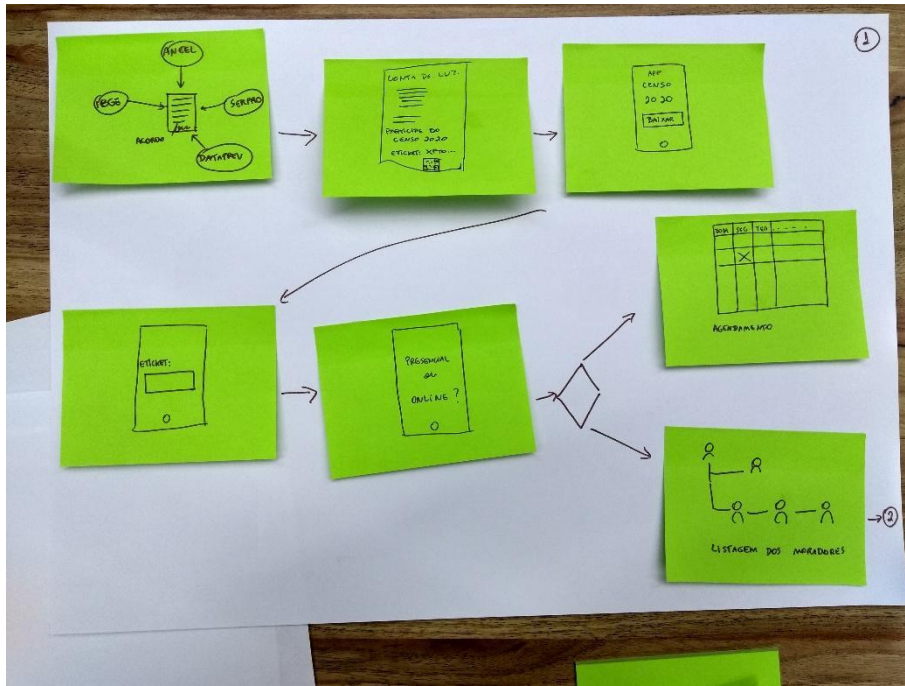
Efeitos esperados: aumentar de forma segura a taxa de respostas fornecida pelos respondentes online; diminuição da quantidade de entrevistas presenciais; diminuição da taxa de domicílios fechados.

O que é necessário para a proposta se tornar realidade? parceria com companhias de energia para distribuição dos e-tickets; evitar que haja preenchimento em duplicidade e que também abranja todos os membros daquele domicílio.

Parceiros e fontes de recursos: - Serpro; - startups; - COADS; - Dataprev; - Aneel.

Observações dos participantes à proposta:

- Na campanha enfatizar que o e-ticket está na conta de luz
- Muitas pessoas que tem conta de luz no débito automático nem abrem a conta
- Chave de acesso do Censo ser o identificador do domicílio – número que já consta da conta de energia
- Como atingir a pessoa que, de fato, irá responder ao Censo;
- Preferiria receber o e-ticket por e-mail.



3.5. Estratégia de comunicação para o Censo Demográfico 2020

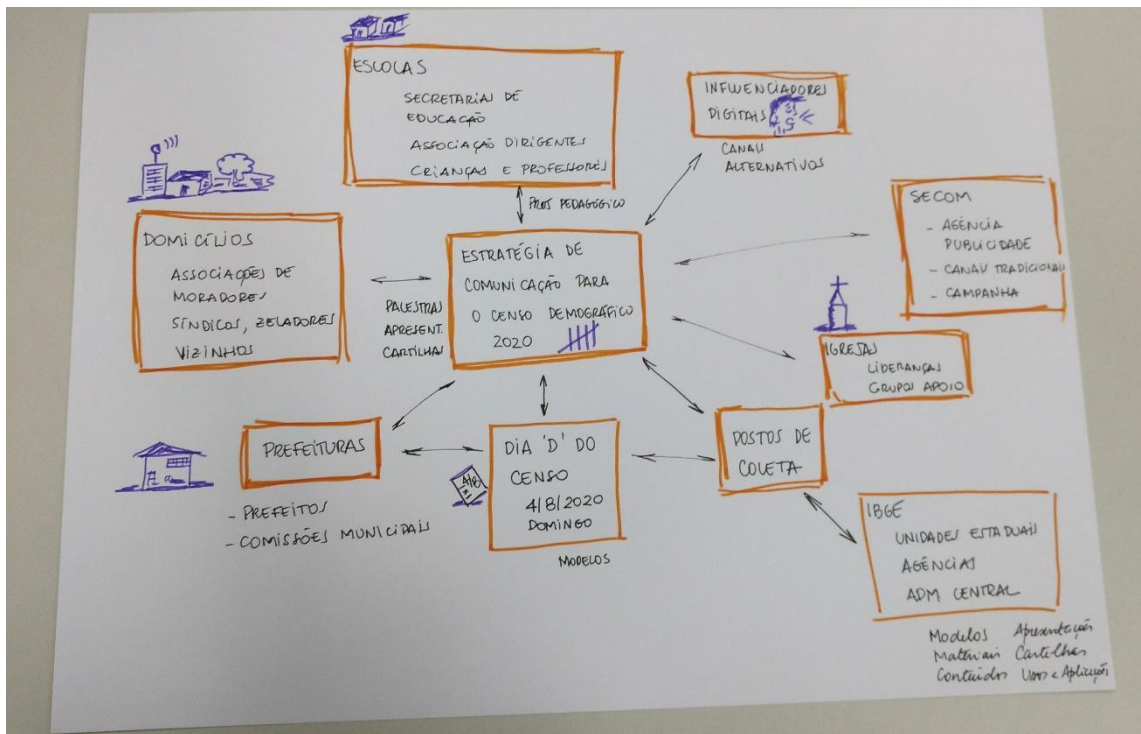
Público atendido: sociedade e públicos (segmentos) específicos.

Descrição da Proposta: sensibilizar a sociedade para a importância do Censo e para a necessidade de participar da pesquisa e responder ao questionário; reforçar o valor das estatísticas para a sociedade e para a cidadania; - fortalecer a imagem do IBGE.

Efeitos esperados: - redução da recusa; - redução da não resposta; melhoria da qualidade da resposta; - reduzir o tempo de abordagem; ampliação do reconhecimento público das estatísticas como recurso disponível para a tomada de decisão por diferentes atores; - o empreendedor usa para prospectar novas oportunidades de negócio; o empresário usa para os seus planos de negócio; a sociedade civil organizada usa na construção de sua pauta; - as diferentes esferas da administração pública usa para a decisão sobre políticas públicas.

O que é necessário para a proposta se tornar realidade? – peças de comunicação segmentadas (vídeos; YouTube; canais de mídias para veiculação; influenciadores digitais); - palestras e eventos: grupos específicos (associação de síndicos; zeladores; administração de condomínios); - comissões municipais (prefeitos, representantes, atores); - redes sociais: “O Censo é você”; - esclarecimento sobre sigilo dos dados e impossibilidade de cruzamento com dados da receita (sigilo estatístico); - Dia D do Censo (Census Day); - modelo de evento: - questões lúdicas; - palestras; - orientação; - postos de coleta; praças; - Censo como temática interdisciplinar na educação básica a ser incluída no Plano Pedagógico 2020.

Parceiros e fontes de recursos: - Secom; - Agencia de publicidade; - Prefeitos; - Comissões municipais; - associação de moradores, síndicos, zeladores, administração, secretarias de educação, associação de dirigentes de escolas; - influenciadores digitais; - vizinhos, igrejas, crianças; - verba publicidade; - equipe técnica IBGE; - usar influenciadores para serem chamados para auxiliar; divulgação paga nas redes sociais de forma segmentada.



3.6. Capacitação de recenseadores em abordagem

Público atendido: recenseadores

Descrição da Proposta: - elaborar material de capacitação em abordagem focado em cada público a ser entrevistado; - material em diversas mídias (vídeos curtos; PDF; cartilha); - favela rural, condomínio fechado; - linguagem diferente (regiões do país); - o que fazer e o que não fazer.

Efeitos esperados: - reduzir recusas (retrabalho; retorno); - tornar o recenseador um bom “abridor de portas”

O que é necessário para a proposta se tornar realidade? – descrever perfis de entrevistados e elaborar recortes; - estilo; linguagem; canal; - pesquisar técnicas de empatia (comunicação; psicologia)

Parceiros e fontes de recursos: - servidores mais experientes; - PNAD (melhores entrevistadores – boas práticas)

Observações dos participantes à proposta

- Especialistas em técnicas de abordagem de porta em porta (Hinode?)

4. Outras ideias do brainstorm

As ideias apresentadas a seguir foram criadas durante a primeira seção de brainstorm. Muitas delas foram aproveitadas e desenvolvidas nas soluções, outras terão que passar por análise do IBGE para identificar se podem ser ou não aproveitadas.

4

Brainstorm do Desafio 1: Que métodos e meios alternativos de coleta podem contribuir para a realização do Censo Demográfico 2020?

- Chatbot para tirar dúvidas tanto do recenseador quanto do recenseado sobre os padrões e conceitos para preenchimento dos questionários/ WhatsApp; Webb; App;
- Chatbots para orientar respostas por questionário eletrônico;
- Utilizar a coleta pela internet antes da presencial, sem sobrepor;
- Usar cadastro prévio de concessionárias para distribuir e-ticket;
- E-ticket distribuído por meio de contas domiciliares (luz; água);
- Chave de acesso para preenchimento é o e-ticket, que virá na conta de luz. O app
- Validação do QR Code/ recenseador
- Acesso para questionário amostra – registro de interesse

Brainstorm do Desafio 2: Como utilizar a internet de modo a potencializar o Censo e reduzir seus custos sem incorrer em riscos à metodologia da pesquisa?

- Criar mecanismo de compromisso do respondente (assinar formulário) via internet e realizar follow up das pessoas que se comprometerem a responder;
- Usar cadastro prévio de concessionárias para distribuir e-ticket;
- YouTuber simpático para esclarecimento de itens;
- Utilizar a coleta internet antes da presencial, sem sobrepor;
- Utilizar dados de registros na validação e controle de acesso e preenchimento automático;
- Permitir o acompanhamento e supervisão em tempo real pela população.

Brainstorm do Desafio 3: Como prevenir situações de recusa e/ou de domicílios fechados ou atuar sobre elas?

- Profissionalizar o treinamento de abordagem (técnicas de vendas, oratória, persuasão);
- Permitir algum tipo de agendamento por aplicativo ou analógico;
- Atuar junto a grupos específicos (ex.: militares), vizinhança, para entrar nas casas;

- Enfatizar que os dados são sigilosos e não há cruzamento com informações da Receita;
- Trabalho prévio com associações, entidades de síndicos e administradores de condomínios.

Desafio 4 – Como otimizar o tempo de abordagem e deslocamento do recenseador?

- Potencializar o posto de coleta;
- Profissionalizar o treinamento de abordagem (técnicas de vendas, oratória, persuasão)
- Treinamento intensivo em abordagem e persuasão;
- Instituir passe livre para recenseadores nas redes municipais de transporte;
- Postos itinerantes concentrando orientações; distribuição de e-ticket; coleta eletrônica; agendamento.
- Massificar a sensibilização (objetivos, importância); usar mídias sociais na sensibilização; usar escolas, Igrejas, associações;
- Agendamento de visitas em condomínios; confirmação do agendamento e gestão ativa da agenda integrada do aplicativo ao recenseador;
- Integração do aplicativo do recenseador com aplicativo de mapas do Google, possibilitando traçar rotas de deslocamento com Google Maps e Waze;
- Instituir passe livre para recenseadores nas redes municipais de transporte.



5. A avaliação da oficina

A oficina foi bem avaliada pela maioria dos participantes, fato esse evidenciado pelo engajamento da equipe durante todo o dia, e pela opinião ao final do evento, como se observa nos comentários abaixo transcritos. O tempo reduzido do trabalho foi insuficiente para quase todos os participantes e houve interesse em dar continuidade ao processo.

Aspectos positivos:

- Reunir pessoas de diferentes áreas para discussão de propostas e soluções;
- Excelente oportunidade para ampliar a discussão do problema e pensar fora da caixa;
- Troca de experiências entre pessoas com perfis diferentes permitiu a concepção de soluções com visões mais abrangentes;
- Organização das atividades;
- Organização do evento e a metodologia;
- A reunião com um grupo heterogêneo;
- Estar em ambiente agradável e participar de oficina com esta proposta metodológica;
- Uma oficina ao mesmo tempo livre e disciplinada;
- Oficina dinâmica;
- Desenho e condução da oficina;
- Ambiente; formação dos grupos; abertura e horizontalidade;
- Gostei muito do formato da oficina. Parabéns!
- Poder conhecer e compartilhar boas ideias;
- Que bom que surgiram ideias inovadoras para resolver os desafios;
- Que as ideias apareceram;
- Que bom que surgiram ideias diferentes e algumas possíveis de realização no cronograma;
- Reunião de diferentes pessoas com diferentes perfis para encontrar soluções;
- Múltiplos facilitadores;
- Ter a oportunidade de conhecer e colaborar com ideias para o Censo 2020.

Aspectos negativos

- Pena que o tempo foi curto;

- Só um dia;
- Pouco tempo para desenhar solução;
- Que não tivemos tempo para análises de impacto, viabilidade e priorização;
- O pouco tempo;
- Que o tempo foi curto;
- Tempo reduzido;
- Um pouco mais de tempo seria, certamente, ainda melhor;
- Ter pouco tempo para concretizar todas as boas ideias;
- Pouco tempo para definir melhor o problema;
- Que não houve tempo para outras partes do processo;
- Que o tempo foi curto e não deu para detalhar;
- Não ter tido a oportunidade de conhecer os resultados da oficina, nem com exemplo;
- Ser apenas em um dia; uma noite para pensar no problema poderia fazer a diferença; a sprint mínima deveria ser de 2 dias;
- Ter tão pouco tempo;
- Que essa atividade veio somente agora, faltando tão pouco tempo para o Censo.

Sugestões

- Que tal repetir para outros problemas/desafios;
- Divulgar mais esta iniciativa. Eu desconhecia a sua existência;
- Trocarmos os contatos dos participantes e facilitadoras;
- Nova sessão para aprofundar desenho e próximos passos;
- Os mediadores passarem mais suas experiências;
- Realizar esta oficina com mais tempo para outros projetos do IBGE;
- Deixar as pessoas escolherem o tema por afinidade;
- Fazermos uma nova oficina para uma das soluções específicas;
- Mostrar a técnica do design thinking;
- Repetirmos a atividade para avaliar as práticas que forem realizadas;
- Sprint de 2 dias com encerramento das atividades as 16:30;
- Ter um próximo encontro para ver a evolução das ideias;
- Apresentar o processo de maneira integral.

