

Caso de Sucesso: Prefeitura Municipal de Caraguatatuba em São Paulo

Caraguatatuba é atualmente um dos principais destinos de atração turística da Federação de São Paulo.

A criação de um mecanismo para os serviços de ouvidoria e serviço de informação ao cidadão é um fator determinante para acelerar o processo de crescimento e fortalecimento do Município de Caraguatatuba.

Nesse sentido, a Leadership Business Consulting desenvolveu este mecanismo em **Sequence: A Voz do Muni**pe é um mecanismo através do qual as sugestões, reclamações e pedidos dos cidadãos e/ou comerciantes de Caraguá são eficazmente geridas. Aumentando o grau de satisfação dos habitantes e proporcionando informação de confiabilidade à Prefeitura.

A LBC desenvolveu e implementou este sistema personalizado em 3 semanas. A operacionalização considerou 4 dimensões: i) Estratégia e Objetivos; ii) Organização e RH's; iii) Procedimentos; iv) Sistema de Informação.



Planeamento, desenvolvimento e implementação do Processo em 3 semanas, contemplando a integração das 17 Secretarias da Prefeitura.

A integração do Sequence com o Portal da Prefeitura possibilita a geração de Processos pelo cidadão, no portal.

Desenvolvimento de um conjunto de relatórios de monitorização que permitem à Prefeitura controlar o estado dos processos, o grau de resolução por cada Secretaria e a obtenção de dados estatísticos relevantes.

Recurso a 2 web Services, efectuando chamada ao Web Service dos Correios do Brasil e fornecendo o serviço de Web Service para integração com o Portal de Caraguá.



A Leadership Business Consulting (LBC) tem mais de 10 anos de experiência em consultoria de gestão nas diferentes áreas de negócio. Através da sua unidade de negócio dedicada às tecnologias de informação, Leadership Business Technology, é parceira certificada em Sequence, pela empresa israelita PNMSOft, criadora do software e gold partner da Microsoft.

Nos últimos anos a LBC reforçou a sua oferta de serviços Sequence, como solução para a gestão de processos empresariais.

O Sequence é a plataforma líder em iBPMN & Workflow. É um software de BPMN simples e intuitivo com programação através de fluxogramas e formulários.

Caso de Sucesso: Prefeitura Municipal de Caragatatuba, em São Paulo

Principais Serviços

- **Ouvidoria** – Informação, encaminhamento e resposta a reclamações, elogios e sugestões
- **Pedido de Informação** – SIC - Registo do pedido e tramitação interna até à conclusão do mesmo.

Utilizadores

- **Agentes económicos e domésticos de Caraguá**
- **Turistas e visitantes de Caraguá**

A Voz do Município

Serviço de atendimento centralizado às empresas e cidadãos de Caraguá



Modelo Operacional

- ✓ Presencial
- ✓ Telefónico
- ✓ Internet
- ✓ Correio



Monitorização

- Construção de **indicadores relevantes** para o Município
- Monitorização da informação prestada
- **Relatório dos resultados/informação** obtida tanto na funcionalidade da aplicação, como nas necessidades do cidadão



Desafios

- **Uniformização do processo** de reporte de reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação **entre as 17 secretarias e um total de mais de 100 utilizadores**
- **Centralização e triagem simultânea de todas as entradas de pedidos de informação e reportes de reclamações** nos serviços de SIC e Ouvidoria Municipal - O processo pode dar entrada em qualquer secretaria (vários pontos de entrada) mas a Ouvidoria tem acesso a todos os processos abertos bem como à secretaria responsável por dar resposta ao mesmo
- **Integração do Processo em Sequence com o site** da Prefeitura Municipal de Caragatatuba – Ao enviar uma reclamação pelo site, o Sequence gera automaticamente o respetivo processo
- Criação de um vasto **conjunto de relatórios de monitorização**
- Envio de **alertas automáticos em pontos críticos do processo**



Resultados

- Aumento da **rapidez de resposta ao município**
- **Controlo de todas as entradas** de pedidos de informação, reclamações, sugestões e elogios
- **Uniformização** no tratamento dos pedidos de informação e ou reclamações
- **Tramitação automática e imediata dos processos**
- **Relatório de todos os utilizadores** que interferiram na resolução de um processo, e em que momento o fizeram
- Acesso a **dados de monitorização**, tanto de informação estatística (caracterização dos solicitantes), bem como do conteúdo dos pedidos (**assunto, nº de pedidos/reclamações por secretaria, nº de processos resolvidos e pendentes, grau de satisfação do município quanto à resposta dada pela secretaria responsável, entre outros**)

LEADERSHIP
BUSINESS CONSULTING

Leadership Business Consulting - Portugal

Av. da Liberdade, 190 - 5º B | 1250-147 Lisboa, Portugal

Telf.: +351 213 581 060 | Fax: 213 581 061

Site: www.leadership-bc.com | E-mail: info@leadership-bc.com

