

## De Olho na Cidade

16 de outubro 2012

Carlos Henrique Santos da Silva  
Edijane Ballesteros  
Ercole Brandimarte  
Gustavo Miranda

# 1746

CENTRAL DE TELEATENDIMENTO



1746 RIO

### Objetivo

Desenvolver e implementar uma solução para verificação dos serviços prestados por meio da Central 1746, contemplando a metodologia, processos, ferramentas e o respectivo plano de implantação.

## Agenda

### Metodologia

Contextualização

O Problema

Diagnóstico

Proposta de Solução

Benefícios

Plano de Implantação

Simulação

3

1746

## Metodologia



Gerenciamento  
de Projetos



Operação de  
Serviços e  
Logística



Qualidade



Análise de  
Dados



Orçamento,  
Custos  
e  
Tomada de  
Decisão





## Agenda

Metodologia

### Contextualização

O Problema

Diagnóstico

Proposta de Solução

Benefícios

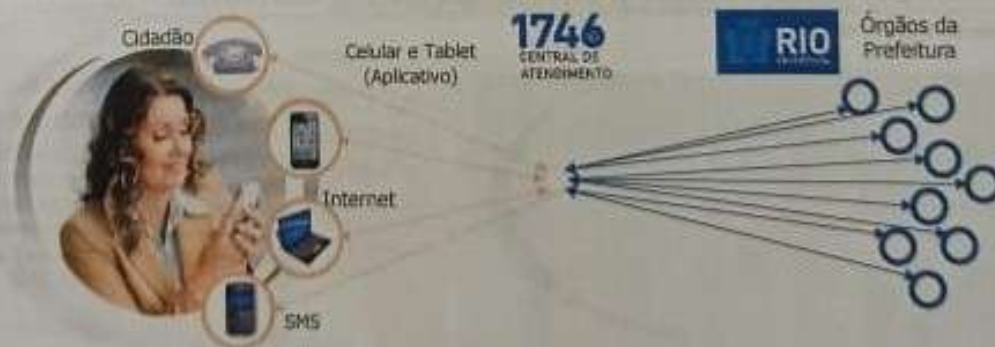
Plano de Implantação

Simulação

**O modelo de atendimento do 1746 permite a Prefeitura ouvir o cidadão através de diversos canais e executar serviços com agilidade e transparência**

**1746** RIO

**Mudanças no modelo de prestação de serviços pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro**



- Um único número (1746) para o cidadão fazer contato com a Prefeitura
- Cerca de 300 atendentes funcionando 24/7
- Possibilidade de 450 atendimentos simultâneos.
- Comunicação do andamento das solicitações via SMS e e-mail.
- Serviços com prazo de execução definido.
- Inaugurado em março de 2011.
- Mais de 4,5 milhões de ligações recebidas.
- Cerca de 1,2 milhões de serviços solicitados.
- 85% dos serviços concluídos.
- 92% de satisfação com o atendimento no 1746.
- 77% da satisfação com os serviços

## Agenda

Metodologia

Contextualização

## O Problema

Diagnóstico

Proposta de Solução

Benefícios

Plano de Implantação

Simulação

A Gestão do 1746 começou a identificar casos de incoerência entre o serviço executado e a descrição registrada pelos órgãos no sistema.

1746 RIO

Reportagem na Veja 19/05



**"O 1746 ...O referido portal da prefeitura diz estar conectado com o cidadão. Propaganda enganosa!..."**

...Desde de fevereiro tento em vão que fiscalizem um pagode na Rua Cândido Benício, na Praça Seca. Segundo o portal o bairro não consta como pertencente ao município. Fecharam a reclamação com essa pérola!

Fonte: [www.golobo.com.br](http://www.golobo.com.br)  
20/09/12

**"Cidadão Paulo Ferraz tem experiência ruim no 1746!"**

"... Alguém da Conservação está comunicando problema resolvido antes de sê-lo para atingirem metas e ganharem bônus...."

Fonte: e-mail  
08/09/12

**O serviço do 1746 apresenta falha!**  
... recebi a seguinte mensagem por SMS: "Cidadão, sua solicitação de Reposição de grelha/tampão (RIO-1812219-1) foi fechada com solução. Duvidas:1746?" ...Mas ao passar à noite neste mesmo dia pelo local, observei que continuava o bueiro do mesmo jeito,

Fonte: [www.reclamaaqui.com.br](http://www.reclamaaqui.com.br)  
15/06/12



## Agenda

Metodologia

Contextualização

O Problema

**Diagnóstico**

Proposta de Solução

Benefícios

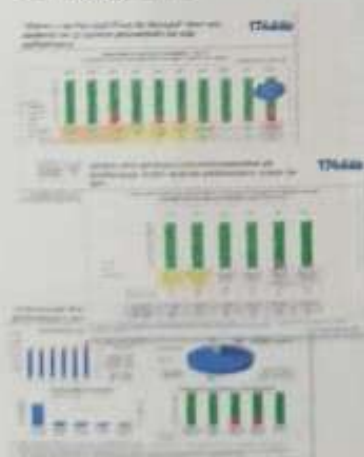
Plano de Implantação

Simulação

## "A forma de medir determina o comportamento das pessoas". A Prefeitura incluiu serviços do 1746 nas metas e bonificações do Acordo de Resultados <sup>(1)</sup>

A CVL mede mensalmente a performance da execução dos serviços do 1746.

Na busca pelo atingimento das metas e cumprimento de prazos, os agentes estão adotando alguns procedimentos indevidos:



### Falhas mais graves:

- Uso indevido do status:
  - ✓ Fechar com solução sem ter executado
  - ✓ Sinalizar como não constatado quando o problema existe
  - ✓ Fechar com providências sem ter tomado as devidas providências

### Falhas menos graves:

- Uso equivocado do status:
  - ✓ Colocar em pendente sem depender de terceiros
  - ✓ Fechar com providências quando deveria ter mantido em andamento
- Descrição do andamento insuficiente ou imprecisa
- Chamado não moderado, sinalizando ao cidadão exatamente o que foi executado

(1) Acordo de Resultados são os contratos de gestão assinados entre o Prefeito e os órgãos que definem as metas para cada área da Prefeitura e a forma como os funcionários serão bonificados em função dos resultados e atingimento das metas.

## Agenda

Metodologia

Contextualização

O Problema

Diagnóstico

**Proposta de Solução**

Benefícios

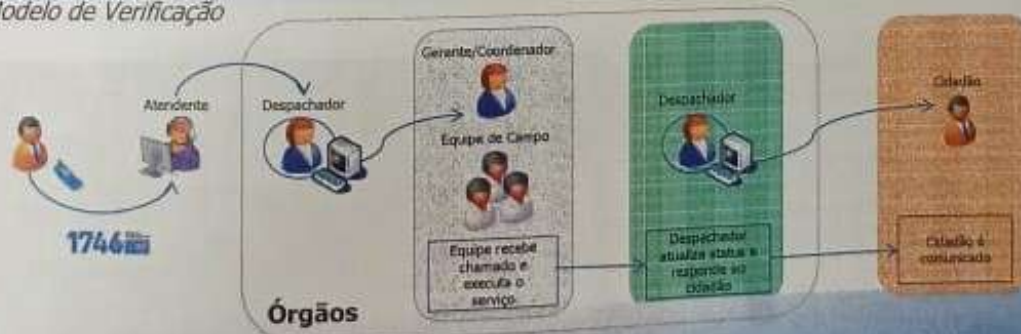
Plano de Implantação

Simulação

A solução proposta consiste na verificação dos serviços para avaliar se aquilo que foi reportado para o cidadão foi efetivamente executado



Modelo de Verificação



## VERIFICAÇÃO





# O macro-processo da Verificação compreende 4 etapas distintas

Escopo da Verificação – Descrição macro dos processos



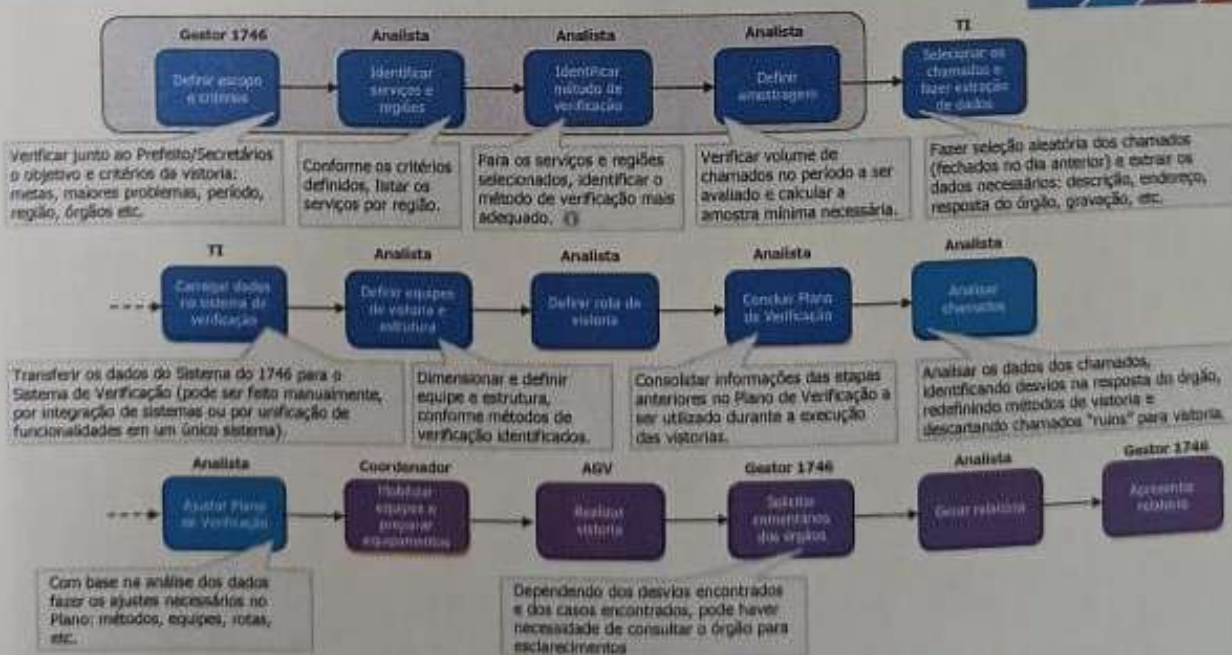
Etapa de definição do escopo e critérios para a verificação; seleção dos tipos de serviços e regiões a serem vistoriados, definição dos métodos de vistoria, equipes e estrutura necessários e setup dos sistemas.

Análise dos dados dos chamados para identificação prévia de desvios nas respostas dos órgãos e de chamados "ruins" a serem descartados, com ajustes nos métodos de vistoria e no plano de verificação.

Mobilização das equipes e realização dos vistorias, conforme métodos definidos; elaboração do relatório







Acompanhamento dos resultados das ações corretivas adotadas pelos órgãos e aplicação de punições, caso definidas pela gestão.

## Detalhamento dos processos



## Foram definidos 6 possíveis métodos diferentes de verificação, conforme a natureza e característica do serviço

1746 RIO

	<b>Vistoria local com carro</b> Método de verificação com vistoria no local da ocorrência, utilizando um carro, com câmera 360° adaptada, um motorista, e um AGV, equipado com notebook e/ou tablet e Sistema de Verificação. Aplicável em serviços que não demandem aproximação da ocorrência (ex.: iluminação pública, poda, reparo de sinalização vertical) e em locais de fácil acesso e deslocamento.
	<b>Vistoria local a pé</b> Método de verificação com vistoria no local da ocorrência, realizado por deslocamento a pé do AGV, equipado com mochila com câmera 360° adaptada, notebook e/ou tablet e Sistema de Verificação. Aplicável em serviços que demandem alta aproximação da ocorrência (ex.: acolhimento de população de rua, mesas e cadeiras na calçada) ou em locais com alta dificuldade de deslocamento (ex.: Centro).
	<b>Contato com o cidadão</b> Método de verificação que necessita de contato do AGV com o cidadão, por telefone ou entrevista no local (inclusive com outras pessoas no local), para investigação e constatação do serviço de fato realizado, em comparação com a resposta do órgão. Aplicável em serviços onde a vistoria não garante as evidências de sua realização (ex.: remoção de entulho, vistoria em foco de dengue/fiscalização de Alvará)
	<b>Solicitação "fantasma"</b> Método de verificação que necessita que o AGV faça uma solicitação no 1746 e acompanhe sua execução. Aplicável especialmente em serviços com curtos prazos de execução e em situações com alto risco do problema ser eliminado sem a ação da PCRJ (ex.: fiscalização de estacionamento irregular)
	<b>Vistoria local com moto</b> Método de verificação com vistoria no local da ocorrência, utilizando uma moto, com câmera 360° adaptada, e um AGV, equipado com notebook e/ou tablet e Sistema de Verificação. Aplicável em serviços que demandem média aproximação da ocorrência (ex.: reparo de buraco na pista, varrição de logradouro) e em locais com média dificuldade de deslocamento.
	<b>Vistoria local com bicicleta</b> Método de verificação com vistoria no local da ocorrência, utilizando uma bicicleta e um AGV, equipado com notebook e/ou tablet e Sistema de Verificação. Aplicável em serviços que demandem média aproximação da ocorrência (ex.: reparo de buraco na calçada, reposição de grelha) e em locais com média dificuldade de deslocamento.

### Agenda

Metodologia

Contextualização

O Problema

Diagnóstico

Proposta de Solução

**Benefícios**

Plano de Implantação

Simulação



## Benefícios



Identificação da fidedignidade das respostas informadas no sistema do 1746

Constatação do percentual de chamados fechados que estão dentro da conformidade.



Inibição de desvios de procedimento e melhoria da qualidade dos serviços prestados para solução dos chamados

Foco na melhoria contínua dos processos e procedimentos!



Melhoria da imagem do 1746 e da interação com o Cidadão

Demonstração de controle, eficiência, tecnologia e governança



Contribuição para atingimento da meta do Plano Estratégico

"Aumentar para 85% os serviços entregues classificados como satisfeito em pesquisa de opinião"



Oportunidade de identificação e validação de chamados

Identificação de novos chamados e validação de chamados abertos (recentes)

## Agenda

Metodologia

Contextualização

O Problema

Diagnóstico

Proposta de Solução

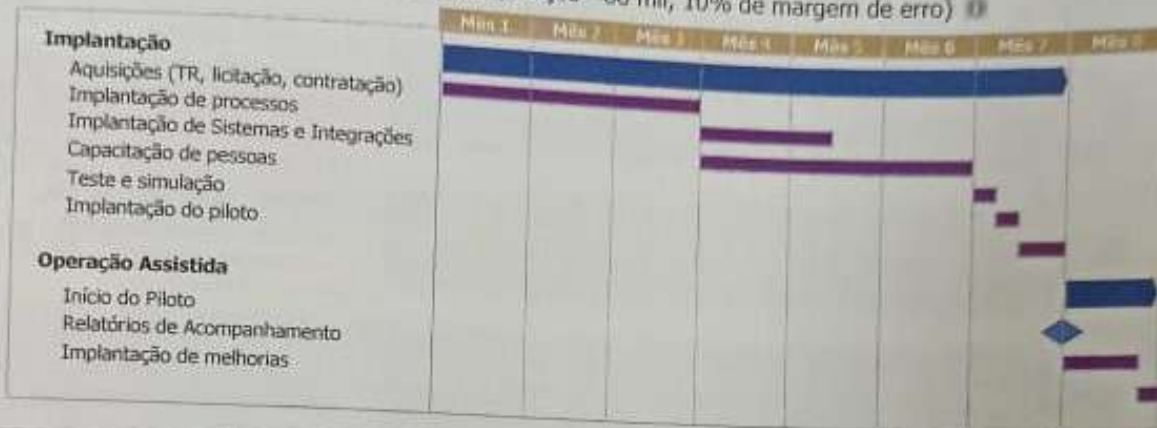
Benefícios

**Plano de Implantação**

Simulação

# Propomos um cronograma de 8 meses para a implantação do piloto e um custo da ordem de R\$ 2 milhões para 12 meses de operação

Piloto - amostra de 2 mil chamados/mês (população - 60 mil, 10% de margem de erro)



## Agenda

- Metodologia
- Contextualização
- O Problema
- Diagnóstico
- Proposta de Solução
- Benefícios
- Plano de Implantação
- Simulação**



Na simulação feita em campo nos dias 9 e 10 de outubro, das 26 ocorrências vistoriadas, apenas 1 tinha sido executada conforme reportado.

**1746** RIO



Número de ocorrências vistoriadas	26
Número de ocorrências aprovadas	1
Número de ocorrências reprovadas	25



**Obrigado!**

Carlos Henrique Santos da Silva  
Edijane Ballesteros  
Ercole Brandimarte  
Gustavo Miranda

**1746**

CENTRAL DE TELEATENDIMENTO

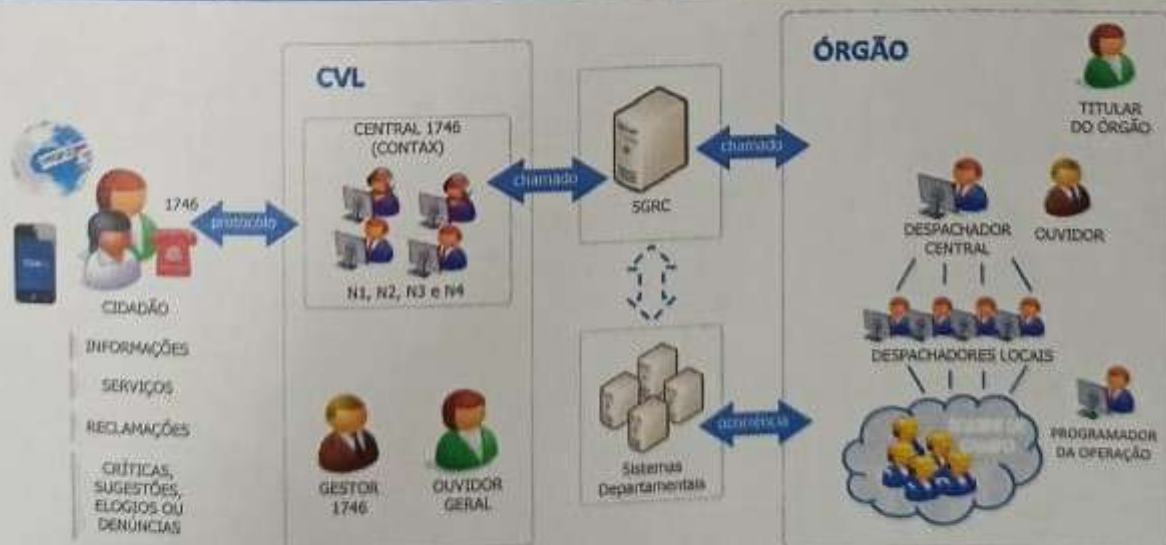


# BACKUP

29

1746  RIO

## O Modelo de Funcionamento do 1746





## O funcionamento passo a passo do 1746

1. Cidadão faz um contato no 1746, pelo telefone, web ou aplicativos de smartphones. O contato é registrado pelo atendente no sistema 1746 – SGRC (Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cidadão). Nesse momento o cidadão recebe um número de protocolo.
2. No contato o cidadão pode fazer diversas solicitações. Cada solicitação recebe um número de chamado. Cada solicitação é classificada em uma das 7 categorias específicas: informações, serviços, reclamações, sugestões, críticas, elogios e denúncias (em anexo o detalhamento das categorias). Cada solicitação é classificada em um tipo/subtipo, que definem o pedido do cidadão (ex.: iluminação pública/repairo de lâmpada apagada).
3. Conforme o tipo/subtipo o chamado é encaminhado, via sistema, ao órgão responsável por sua execução ou resposta. Em função do tipo/subtipo, da localização e de outros critérios, o chamado é encaminhado diretamente para a regional, gerência ou departamento responsável pela execução ou resposta do chamado. O órgão recebe o chamado no próprio sistema do 1746 (SGRC) ou em seus sistemas departamentais, caso já utilize um para tratar seus chamados. Nos sistemas departamentais dos órgãos os chamados recebem o nome de ocorrências.
4. Conforme a categoria e o tipo/subtipo os agentes que recebem os chamados nos órgãos podem ser os ouvidores ou despachadores dos órgãos.
5. Os despachadores recebem basicamente os chamados de serviço e são responsáveis pelo encaminhamento para programação e execução pelas equipes de campo, bem como pelo monitoramento do cumprimento dos prazos e atualização das informações no sistema, registrando os tratamentos e andamentos feitos nos chamados. Os despachadores também podem tratar os chamados de informações. Os despachadores das regionais, gerências ou departamentos são chamados de despachadores locais e são supervisionados pelo despachador central, um em cada órgão.
6. Os ouvidores recebem os chamados de reclamações, críticas, sugestões, elogios e denúncias e são responsáveis pelas respostas ao cidadão, por meio da atualização das informações no sistema. Eles também podem tratar chamados de informações.
7. As informações registradas no sistema pelos despachadores locais ficam disponíveis, após a moderação pelo despachador central, para que os atendentes da Central 1746 possam consultar e passar ao cidadão, quando este entrar em contato para saber sobre o andamento de sua solicitação. A moderação é um procedimento de revisão feito pelo despachador central nos textos e informações registrados no sistema pelos despachadores locais, antes de serem acessíveis pelos atendentes da Central 1746.
8. Quando abre sua solicitação, o cidadão recebe e-mail e SMS com o número do protocolo, tipo/subtipo e prazo. Quando o chamado é encerrado pelo órgão, o cidadão recebe outro e-mail e SMS, informando do encerramento de sua solicitação. Existem diferentes formas (status) de encerrar uma solicitação: fechado com solução, fechado com providências, sem possibilidade de atendimento, não constatado (em anexo o detalhamento dos status).

## As solicitações no 1746 podem ser classificadas em 7 categorias diferentes

- > **Informação:** Quando o cidadão solicita explicitamente uma informação sobre qualquer questão relacionada à PCRJ, sejam endereços de hospitais, escolas e outras unidades da PCRJ, sobre os serviços que são prestados pela PCRJ, atribuição dos órgãos, sobre procedimentos administrativos (licenças, recursos, requerimentos, etc.), consultas ao andamento de solicitações e requerimentos, etc.
- > **Serviço:** Quando o cidadão solicita explicitamente um serviço da PCRJ, gerando uma ocorrência e/ou informação. Quando o cidadão faz uma queixa que demandará uma ação da PCRJ para solucionar o problema ou atender ao pedido do cidadão, gerando uma ocorrência e/ou informação.
- > **Reclamação:** Com protocolo de atendimento da Central: Quando o cidadão retorna o contato, com o número do protocolo, queixando-se que o atendimento ou serviço não foi realizado e já está fora do prazo ou que o serviço ou atendimento não foi realizado conforme informado ou a contento do cidadão.
- > **Crítica:** Quando o cidadão faz uma queixa que não gerará a abertura de uma ocorrência de serviço. A crítica é uma reclamação sem protocolo anterior. Exemplo: cidadão liga fazendo uma queixa que foi mal atendido em um órgão da PCRJ.
- > **Sugestão:** Quando o cidadão deseja sugerir alguma ideia, solução, proposta, projeto ou qualquer outra ação da Prefeitura. Obs: Sugestão e crítica estão intimamente associadas. Normalmente uma leva a outra. A diferença é que na crítica o cidadão expressa uma insatisfação e não propõe uma solução. Na sugestão, o cidadão é mais propositivo e não demonstra insatisfação.
- > **Elogio:** Quando o cidadão deseja expressar e registrar sua satisfação com alguma ação, órgão ou agente da Prefeitura.
- > **Denúncia:** Quando o cidadão quer acusar ou delatar algum ato, atividade ou atitude de qualquer um dos órgãos, agentes ou servidores da Prefeitura. O cidadão espera uma ação punitiva contra o denunciado e/ou a interrupção do ato denunciado.

# Cidadão reclama ao O Globo sobre o 1746... O cidadão Paulo Ferraz encaminha e-mail à Gestão do 1746, relatando experiência ruim no 1746

1746 RIO

quarta-feira, 19 de setembro de 2012 07:21:04 Horário de Brasília

Subject: Boa e má notícia sobre 1746 e o "buraço" de Conservação  
Date: sábado, 8 de setembro de 2012 11:37:25 Horário de Brasília  
From: Paulo Ferraz  
To: Carlos Roberto - Cabero - DND - Odebrecht, Gilberto Miranda, Jean Carr, Carlos Dias, Izaguirre  
Montero de Carvalho

O GLOBO  
Opinião

Pág. 19

20/09/2012

Priority: High  
Carro,

Tenho uma boa e uma má notícia sobre o serviço 1746 e o "buraço" de Conservação.

Apareceu um pequeno buraco na rua em frente da minha casa. Durante toda noite não ignorei estas coisas. Agora temos o 1746 e uma boa conservação, certo? O cidadão envia para ajudar e reivindicar seus direitos...)

BOA notícia: 1746 adonado, buraco tapado. PARABÉNS!

MÁ notícia: tem algo errado no processo, ou alguém está manipulando estatísticas ou alguém está manipulando para ganhar bônus (ou uma combinação destas).

Explico:

Há cerca de uma semana avisamos ao 1746 do buraco. Um ou dois dias depois enviamos mensagem que a "solicitação do reparo tinha sido atendida" (PROTOCOLO 22470314). Estamos falando do buraco, certo? Logo não é muito difícil verificar se o mesmo NÃO foi tapado. E NÃO havia sido.

Quarta reclamamos com o 1746 - que o buraco NÃO havia sido tapado. Qual não foi a surpresa de que a solicitação do reparo havia sido atendida (PROTOCOLO 22604882). E, de novo, NÃO havia ocorrido.

Ontem (sábado) o buraco foi tapado.

Hipóteses para vocês:

1) O 1746 está enviando mensagem de solução do problema, quando na verdade é de encaminhamento do problema. SE isso, trocar o laço da mensagem.

2) Alguém do 1746 está enviando mensagem de problema resolvido ANTES do mesmo tê-lo para que as estatísticas fiquem melhor.

3) Alguém da Conservação está comunicando problema resolvido antes de tê-lo para atingirem metas e ganharem bônus.

Particularmente acho que é a primeira. Mas creio que você tem uma grande oportunidade de auditar este processo.

abs e bom final de semana,

Paulo

07

## O 1746

\* O referido portal da prefeitura diz, estar conectado com o cidadão. Propaganda enganosa. As demandas não são resolvidas e os pedidos de fiscalização são ignorados. Reclamações sobre carros nas calçadas, por exemplo, só são abertas se o problema estiver ocorrendo na hora. Já fiz dezenas e nunca vieram nem virão. Desde fevereiro, tento, em vão, que fiscalizem um pagode na Rua Cândido Benício 1100, na Praça Seca. Segundo o portal, o bairro não consta como pertencente ao município do Rio de Janeiro. Fecharam a reclamação com esta pérola. Acreditem!

MARCOS FARIA  
RIO

# Criadora do [favoresonline.com.br](http://favoresonline.com.br) cobra solução de serviços não executados... No O Globo cidadão diz que serviços não são executados....

1746 RIO

domingo, 14 de outubro de 2012 12:16:19 Horário de Brasília

Subject: não podemos "empurrar", vamos resolver  
Date: sábado, 13 de outubro de 2012 09:11:53 Horário de Brasília  
From: favoresonline@favoresonline.com  
To: gustavo.miranda@rio.rj.gov.br, pedropaulo@pedropaulo.ecn.br

Bom dia "amiguinhos",

Vamos trabalhar. Estou trabalhando nas retiradas de placas, mas está bem mais leve. Vamos sentir para conversar? Vou preparar uma lista enorme e mandar para o e-mail de vocês. Depois, precisamos traçar estratégias para que os problemas sejam definidos e resolvidos.

Acalmaram as eleições e temos muitas pendências para serem resolvidas. Prefeitura, precisamos de atendimento. Gustavo, quero retorno das pendências fechadas com solução e que não foram resolvidas. Pedro Paulo, você você? Esperamos contato.

Favores On Line

O GLOBO  
Opinião

Pág. 15

01/10/2012

## Dos Leitores

### O 1746

há mais de 30 processos no 1746. Se as reclamações sobre alguns dos serviços são atendidas com celeridade. As outras, principalmente as sobre buracos, estacionamento irregular e iluminação pública, não são atendidas. Digo que o prefeito e sua secretária fazem um balanço sobre as reclamações recebidas e as atendidas.

MAURO LIMAES CARDOSO  
RIO



3 reclamações por mês sobre o 1746  
 55% delas cidadão diz que não foi feito o informado pelo órgão  
 24% delas cidadão diz que nada foi feito



The screenshot shows the Reclame Aqui website interface. On the left, there's a navigation menu with 'Reclame Aqui' and 'Manter o Reclame Aqui'. The main content area displays a complaint form with fields for 'Assunto', 'Descrição', and 'E-mail'. Below the form, there's a section titled 'Prefeitura do Rio de Janeiro' and a list of complaints. The list includes details such as the complaint number, date, and status. The right side of the page shows a sidebar with social media links and a 'Comente' section.

Reportagem na Veja em 19/05

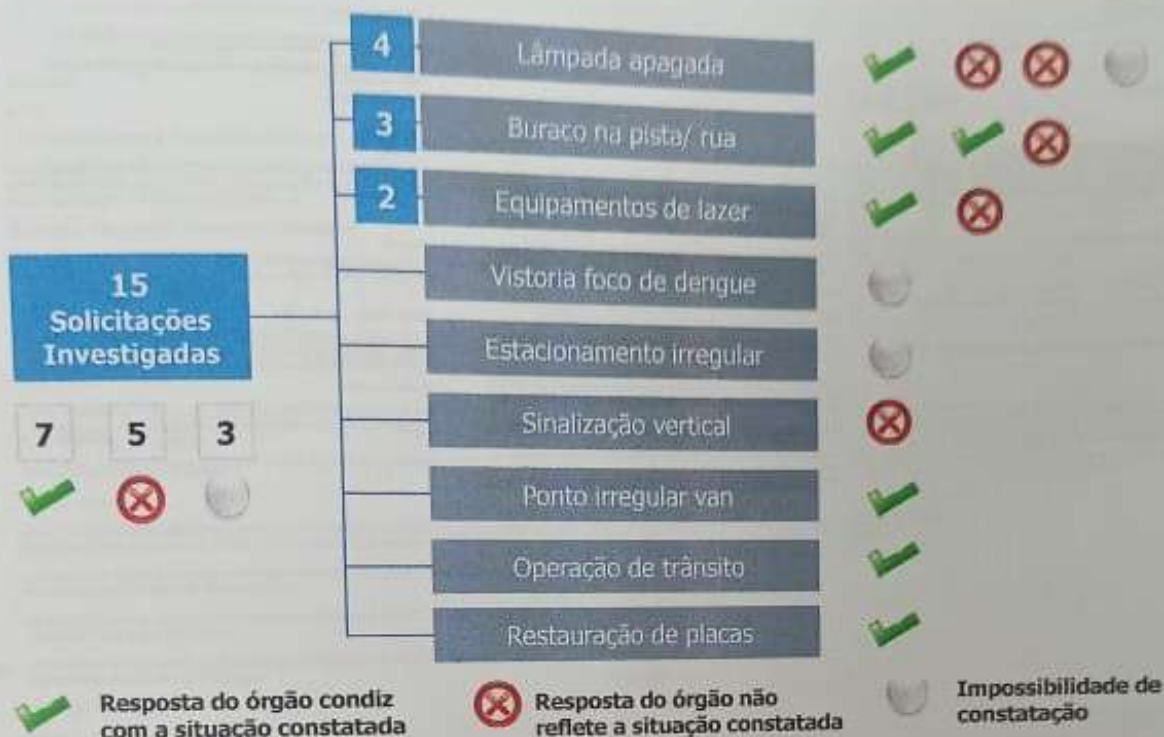


This section features a collage of images related to the 1746 RIO service. On the left, there's a newspaper clipping with the headline 'Chamada não atendida' and a photo of a white van with '1746 RIO' on its side. In the center, there's a table titled 'ANEXO AO IDEAL' with columns for 'Número', 'Descrição', 'Status', and 'Data'. The table lists various complaints and their corresponding statuses. On the right, there's a photo of a person standing in a public square, possibly a park or a public area, with a playground in the background.

Número	Descrição	Status	Data
1746-12345	Problema com o sistema de atendimento	Resolvido	15/05/2014
1746-67890	Falta de atendimento em determinados locais	Em andamento	16/05/2014
1746-11111	Problema com o sistema de atendimento	Resolvido	17/05/2014
1746-22222	Falta de atendimento em determinados locais	Em andamento	18/05/2014
1746-33333	Problema com o sistema de atendimento	Resolvido	19/05/2014
1746-44444	Falta de atendimento em determinados locais	Em andamento	20/05/2014
1746-55555	Problema com o sistema de atendimento	Resolvido	21/05/2014
1746-66666	Falta de atendimento em determinados locais	Em andamento	22/05/2014
1746-77777	Problema com o sistema de atendimento	Resolvido	23/05/2014
1746-88888	Falta de atendimento em determinados locais	Em andamento	24/05/2014
1746-99999	Problema com o sistema de atendimento	Resolvido	25/05/2014
1746-00000	Falta de atendimento em determinados locais	Em andamento	26/05/2014

# Relatório da vistoria feita nas solicitações da Veja

## Resultado da Investigação



## 1º Protocolo: RIO 1635598-4 Serviço: Fiscalização de veículo estacionado sobre a calçada

### Dados do Chamado

- Data de Abertura: **30/03/2012**
- Data de Fechamento: **30/03/2012**
- Bairro: **Lagoa**
- Solicitação:  
CIDADÃO RECLAMA QUE AMBULANCIAS ESTÃO ESTACIONADAS NA CALÇADA EM FRENTE AO HOSPITAL DA LAGOA.
- Status Fechamento: **Fechada - Não Constatado**
- Descrição - Órgão:  
FECHAMENTO REALIZADO ENTRE 30/03/2012 15:10 E 30/03/2012 15:12 - EVADIU-SE DO LOCAL / NADA CONSTATADO.

### Resultado Investigação

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** Foram encontrados 2 carros estacionados na calçada, contudo não havia ambulâncias.



## 2º Protocolo: RIO 1658069-8

## Serviço: Reparo de bloco de lâmpadas apagadas

## Dados do Chamado

- Data de Abertura: **05/04/2012**
- Data de Fechamento: **05/04/2012**
- Bairro: **Leblon**
- Solicitação:
 

Sequência de postes que tiveram suas lâmpadas apagadas ao mesmo tempo (circuito fora).
- Status Fechamento: **Fechado com solução**
- Descrição – Órgão:

A Solicitação foi executada com sucesso. 05/04/2012 13:40:40.

## Resultado Investigação

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** Foram observadas 8 lâmpadas apagadas em aproximadamente 1,3 quilômetros.

## 3º Protocolo: RIO 1636756-2

## Serviço: Vistoria em possível foco de dengue

## Dados do Chamado

- Data de Abertura: **30/03/2012**
- Data de Fechamento: **04/04/2012**
- Bairro: **Vila Isabel**
- Solicitação:
 

Cidadão pede vistoria em casa que possui uma grande quantidade de lixo e o telhado está quebrado propiciando a entrada de água da chuva. Já houve casos da doença no local.
- Status Fechamento: **Fechado com providências**
- Descrição – Órgão:
 

Realizado o agendamento. O local foi vistoriado e nada foi encontrado em relação à dengue. Foram passadas as orientações sobre a prevenção contra focos de mosquitos na localidade. 09/04/2012 11:46:36

## Resultado Investigação

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** Não foi possível fazer contato com o proprietário do imóvel, no entanto o zelador do prédio adjacente informou que agentes de saúde passaram pela rua na última semana.

Protocolo: RIO 1658108-4  
Serviço: Reparo de lâmpada apagada

1746 RIO

Dados do Chamado

- Data de Abertura: 05/04/2012
- Data de Fechamento: 06/04/2012
- Bairro: Ipanema
- Solicitação:  
Cidadão solicita reparo de lâmpada apagada.
- Status: **Fechado com solução**
- Descrição – Órgão:  
A Solicitação foi executada com sucesso.  
06/04/2012 09:09:49

Resultado Investigação

- Data da Investigação: 17/05/2012



- Comentários: O serviço foi executado pelo órgão.

5º Protocolo: RIO 1651605-2  
Serviço: Reparo de lâmpada apagada

1746 RIO

Dados do Chamado

- Data de Abertura: 03/04/2012
- Data de Fechamento: 05/04/2012
- Bairro: Ipanema
- Solicitação:  
CIDADÃ SOLICITA REPARO DE LAMPADA APAGADA.
- Status Fechamento: **Fechado com Solução**
- Descrição – Órgão:  
A Solicitação foi executada com sucesso.

Resultado Investigação

- Data da Investigação: 17/05/2012



- Comentários: A lâmpada ainda está apagada, não foi feita a substituição.



6º Protocolo: RIO 1636838-6  
 Serviço: Reparo de lâmpada apagada

## Dados do Chamado

- Data de Abertura: 30/03/2012
- Data de Fechamento: 31/03/2012
- Bairro: **Vasco da Gama**
- Solicitação:  
 Cidadão diz ter algumas lâmpadas apagadas no local facilitando assaltos na saída dos jogos.
- Status Fechamento: **Não constatado**
- Descrição – Órgão:  
 Órgão não detectou problema ou situação relatada pelo cidadão na solicitação de serviço.

## Resultado Investigação

- Data da Investigação: 17/05/2012

**NÃO FOI POSSÍVEL IR AO LOCAL – ÁREA DE RISCO**

- Comentários:

7º Protocolo: RIO 1636910-5  
 Serviço: Reparo de buraco na pista/rua

## Dados do Chamado

- Data de Abertura: 30/03/2012
- Data de Fechamento: 03/04/2012
- Bairro: **Gávea**
- Solicitação:  
 CIDADÃO SOLICITA Pavimentação >> Reparo de buraco na pista/rua POIS INFORMA QUE SUA RUA ESTÁ TODA ESBURACADA E SOLICITA UMA PROVIDÊNCIA.
- Status Fechamento: **Fechado com Solução**
- Descrição – Órgão:  
 Fechado com solução em 03/04/2012.

## Resultado Investigação

- Data da Investigação: 17/05/2012



- Comentários: Foi constatado que a rua citada é de paralelepípedo e está em boas condições.

8º Protocolo: RIO 1655695-2  
Serviço: Manutenção de mobiliário, brinquedos e equipamentos esportivos

1746 RIO

Dados do Chamado

- Data de Abertura: **04/04/2012**
- Data de Fechamento: **04/04/2012**
- Bairro: **Bairro Peixoto**
- Solicitação:  
O cidadão está ciente de todos os procedimentos
- Status Fechamento: **Fechado com providências**
- Descrição – Órgão:  
Vistoriado e não constatado necessidade de manutenção.

Resultado Investigação

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** Não foi verificado nenhum problema com os equipamentos e mobiliários na praça. A descrição do operador da Central não está satisfatória.

9º Protocolo: RIO 1648852-2  
Serviço: Manutenção de mobiliário, brinquedos e equipamentos esportivos

1746 RIO

Dados do Chamado

- Data de Abertura: **04/04/2012**
- Data de Fechamento: **13/04/2012**
- Bairro: **Campo Grande**
- Solicitação:  
CIDADÃO PEDE A MANUTENÇÃO DA PRAÇA VIRGULINO ISAIAS DE OLIVEIRA COM A RUA GUANABARA NO LOTEAMENTO DO JOARI
- Status Fechamento: **Fechado com providências**
- Descrição – Órgão:  
MANUTENÇÃO REALIZADA.

Resultado Investigação

- Data da Investigação: **18/05/2012**



- **Comentários:** Além da "tábua" danificada foi verificado um "balanço" com rachadura. Um cidadão local e presidente da associação de moradores também reclamou da sujeira, vegetação alta no campo e utilização do espaço público para atividade de lava jato. E o status não é compatível com a descrição do órgão.



## 10º Protocolo: RIO 1667303-8

### Serviço: Manutenção de Sinalização Vertical Viária

#### Dados do Chamado

- Data de Abertura: **09/04/2012**
- Data de Fechamento: **13/04/2012**
- Bairro: **Ipanema**
- Solicitação:
 

CIDADÃO INFORMA QUE A PLACA ESTÁ PENTURADA AMEAÇANDO CAIR E DESEJA O REPARO DA MESMA ANTES QUE CAIA SOBRE ALGUM TRANSEUNTE.
- Status Fechamento: **Fechado com providências**
- Descrição – Órgão:
 

A solicitação foi incluída na programação de manutenção de sinalização da Coordenadoria Regional de Tráfego da Zona Sul.

#### Resultado Investigação

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** O órgão fechou o chamado mas não executou o serviço, apenas o incluiu em sua programação. Nesse caso o chamado deveria ter permanecido com o status "em andamento".

## 11º Protocolo: RIO 1632969-5

### Serviço: Verificação de insatisfação de Ponto irregular

#### Dados do Chamado

- Data de Abertura: **21/03/2012**
- Data de Fechamento: **09/04/2012**
- Bairro: **São Conrado**
- Solicitação:
 

CIDADÃ INFORMA QUE HÁ UM PONTO IRREGULAR DE VANS NO LOCAL QUE ATRAPALHA A SAÍDA DE MORADORES POIS ESTACIONAM EM FRENTE AO PORTÃO DE GARAGEM.
- Status Fechamento: **Fechado com Solução**
- Descrição – Órgão:
 

Denúncia incluída na programação de fiscalização.

#### Resultado Investigação

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** Verificamos que existia um ponto de van regular para dois carros, que foi realocado diversas vezes em função das obras do metrô. Não foram identificadas vans que atrapalhassem a garagem mencionada. Uma pessoa que trabalha na cooperativa afirmou que esta tem recebido 10 multas por dia. E o chamado deveria estar em "andamento".

**12º Protocolo: RIO1637249-4**  
**Serviço: Operação de Trânsito**

**1746** RIO

**Dados do Chamado**

- Data de Abertura: **30/03/2012**
- Data de Fechamento:
- Bairro: **Leblon**
- Solicitação:  
MELHORA FLUIDEZ DO TRANSITO  
/ESQUINA COM DIAS FERREIRA.
- Status Fechamento: **Em andamento**
- Descrição – Órgão:  
A solicitação está em análise técnica pela  
Coordenadoria Regional de Tráfego da  
Zona Sul.

**Resultado Investigação**

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** Foi constatado que o trânsito do local apresenta retenções, contudo o tráfego é condizente com o local e hora analisados.

**13º Protocolo: RIO 1655533-7**  
**Serviço: Instalação/restauração de placa em monumentos e chafarizes**

**1746** RIO

**Dados do Chamado**

- Data de Abertura: **04/04/2012**
- Data de Fechamento: -
- Bairro: **Ipanema**
- Solicitação:  
Cidadão solicita a recolocação da placa de metal,  
informando que o monumento em questão é uma  
casa que foi construída por Oscar Niemeyer, sito  
na rua Visconde de Pirajá, no nº 111, em  
Ipanema (...)
- Status: **Aberto**
- Descrição – Órgão:  
(N/A)

**Resultado Investigação**

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** o chamado ainda não foi executado,  
conforme informado pelo órgão – porém, prazo já  
está vencido (SLA é de 30 dias)



## 14º Protocolo: RIO 1636697-8

### Serviço: Reparo de buraco na calçada

#### Dados do Chamado

- Data de Abertura: **30/03/2012**
- Data de Fechamento: **19/04/2012**
- Bairro: **Botafogo**
- Solicitação:
 

Cidadão informa que a calçada está com muitos buracos - calçada de pedras portuguesas.
- Status Fechamento: **Fechado com Providências**
- Descrição – Órgão:
 

Programado o serviço para o dia 20/04/12.

#### Resultado Investigação

- Data da Investigação: **17/05/2012**



- **Comentários:** Os buracos na calçada do local informado foram reparados. O chamado deveria estar "em andamento".

45

## 15º Protocolo: RIO 1655662-8

### Serviço: Reparo de buraco na calçada

#### Dados do Chamado

- Data de Abertura: **04/04/2012**
- Data de Fechamento: **10/04/2012**
- Bairro: **Ipanema**
- Solicitação:
 

CIDADÃO SOLICITA O REPARO DA CALÇADA.
- Status Fechamento: **Fechado com Solução**
- Descrição – Órgão:
 

Fechado com solução em 10/04/2012.

#### Resultado Investigação

- Data da Investigação: **17/05/2012**

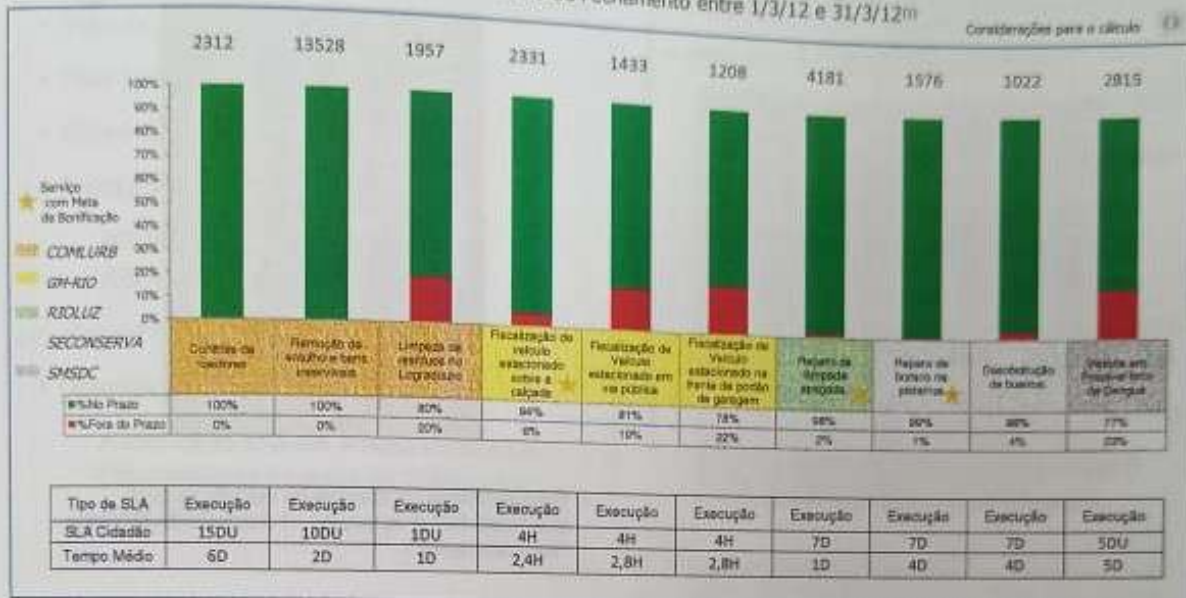


- **Comentários:** O buraco refere-se a um canteiro de árvore que está sem árvore, não é um buraco na calçada - órgão deveria fornecer esta explicação para o cidadão e transferir chamado para o órgão responsável.

46

## Exemplo de Relatório de Performance

Performance de serviços (SLA Cidadão) – Top 10 Chamados com Previsão de Fechamento entre 1/3/12 e 31/3/12<sup>m</sup>



Legenda: H = hora; D = dia corrido; DU = dia útil

Fonte: Conlurb e Conlurb; chamados com data prevista de fechamento entre 01/03/2012 e 31/03/2012; base extraída em: 03/04/2012

(1) Foram excluídos da análise os chamados com status desconsiderados para cálculo de performance; O serviço Poá de Avare foi excluído, por não ter SLA cadastrado

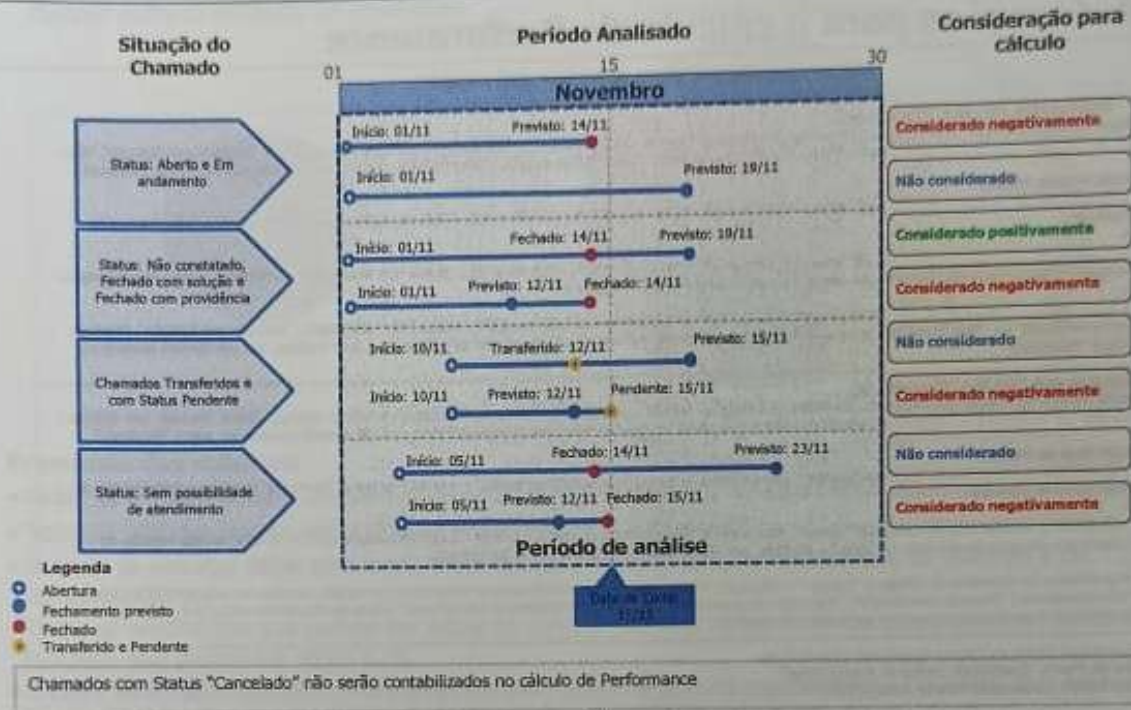
## Conforme as solicitações vão sendo tratadas pelos órgãos, os chamados vão recebendo diferentes status

Status	Descrição do Status
Aberto	Indica que o serviço solicitado foi aberto pela Centra 1746l, mas ainda não recebeu nenhum tratamento (ou ação no sistema) por parte do órgão.
Em andamento	Indica que o serviço solicitado recebeu o primeiro tratamento (ou ação no sistema) por parte do órgão.
Pendente	Indica que o órgão não pode ou não consegue vistoriar e/ou executar o serviço naquele momento, seja por indisponibilidade de acesso ao local, seja por depender de ação prévia de outros órgãos ou terceiros. O órgão retornará em outro momento para concluir o serviço.
Não constatado	Quando o órgão não detecta o problema ou situação relatada pelo cidadão na solicitação do serviço.
Fechado com solução	Quando o serviço é executado com sucesso, atendendo às expectativas do cidadão.
Fechado com providências	Quando o órgão passa alguma informação ou procedimento ao cidadão ou executa a parte do serviço que é de sua competência, não atendendo plenamente às expectativas do cidadão.
Sem possibilidade de atendimento	Quando o serviço solicitado não será executado pela PCRJ, de forma definitiva. Pode ser por informações incorretas ou insuficientes, a solicitação ser fora da região ou da competência do município, o serviço não está previsto no padrão da Prefeitura ou por condições impeditivas à realização do serviço ou área de risco.

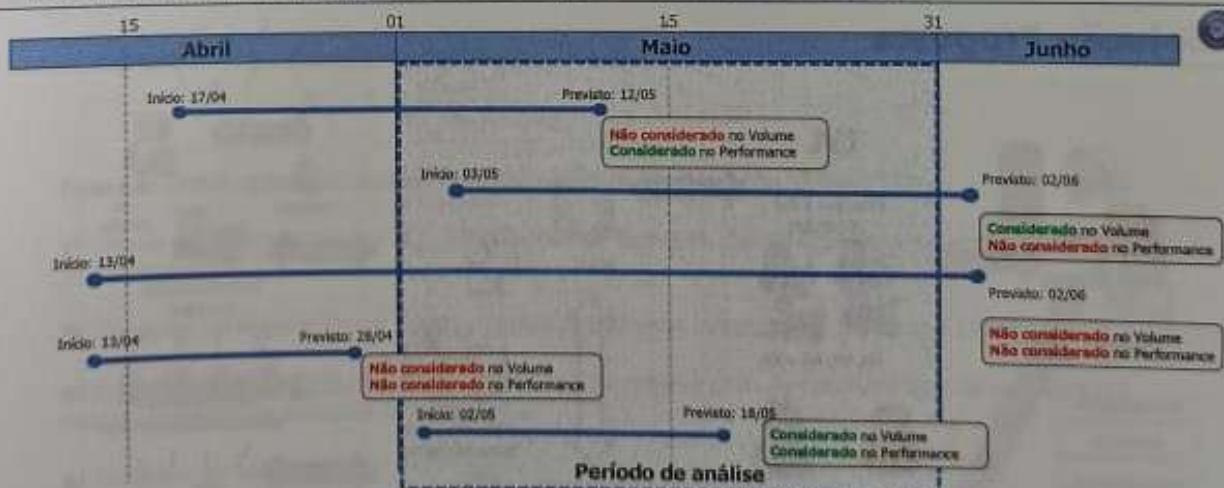
■ Status que apresentam problemas de uso equivocado e/ou resposta do órgão incompatível com o status.



## Critérios para o Cálculo de Performance



## Análise de Volume de Serviços vs. Performance



Justificativas para utilização da data prevista no período para análise de performance:

- Os chamados com SLA maiores que 30 dias, nunca seriam contemplados na performance
- Chamados com SLA longos, quando fechados em algum momento nos meses seguintes, mudariam a performance já calculada para o mês em que ele foi criado ou não seriam analisados

# Considerações para o cálculo de Performance

Performance de serviços – SLA Cidadão

### Serviços com Tipo SLA "Finalização";

• **Quantidade Dentro do Prazo:** Quantidade de Chamados da categoria "Serviço", com previsão de fechamento no mês em análise, status "Fechado com Solução", "Não Constatado" ou "Fechado com Providência" e data de fechamento (Data de Andamento), menor ou igual à Data Prevista, que não tiverem passado por status "Pendente".

### • Quantidade Fora do Prazo:

- > Quantidade de chamados da categoria "Serviço", com previsão de fechamento no mês em análise e data de status "Pendente" posterior à Data Prevista do chamado;
- + > Quantidade de chamados da categoria "Serviço", com previsão de fechamento no mês em análise, Status "Em Andamento" ou "Aberto", e Data Prevista menor ou igual à Data de Corte do relatório, que não tenham passado por status "Pendente";
- + > Quantidade de chamados da categoria "Serviço", com previsão de fechamento no mês em análise, Status "Não Constatado", "Fechado com Solução", "Fechado com providência" ou "Sem possibilidade de atendimento" e Data de fechamento (Data de Andamento) maior que a Data Prevista, que não tenham passado por status "Pendente";

### Serviços com Tipo SLA "Diagnóstico";

• **Quantidade Dentro do Prazo:** Quantidade de Chamados da categoria "Serviço", com campo previsão de diagnóstico no mês em análise, Status "Fechado com Solução", "Não Constatado" ou "Fechado com Providência" e Data de Diagnóstico menor ou igual à Data Prevista de Diagnóstico, que não tiverem passado por status "Pendente".

### • Quantidade Fora do Prazo:

- > Quantidade de chamados da categoria "Serviço", com previsão de diagnóstico no mês em análise e com data de status "Pendente" posterior à Data Prevista de Diagnóstico do chamado;
- + > Quantidade de chamados da categoria "Serviço", com previsão de diagnóstico no mês em análise, Status "Em Andamento" ou "Aberto", e Data Prevista de Diagnóstico menor ou igual à Data de Corte do relatório, que não tenham passado por status "Pendente";
- + > Quantidade de chamados da categoria "Serviço" e instituição "PCRJ", com campo Data Prevista de Diagnóstico preenchido com data no mês em análise, Status "Não Constatado", "Fechado com Solução", "Fechado com providência" ou "Sem possibilidade de atendimento" e Data de Diagnóstico maior que a Data Prevista de Diagnóstico, que não tenham passado por status "Pendente";

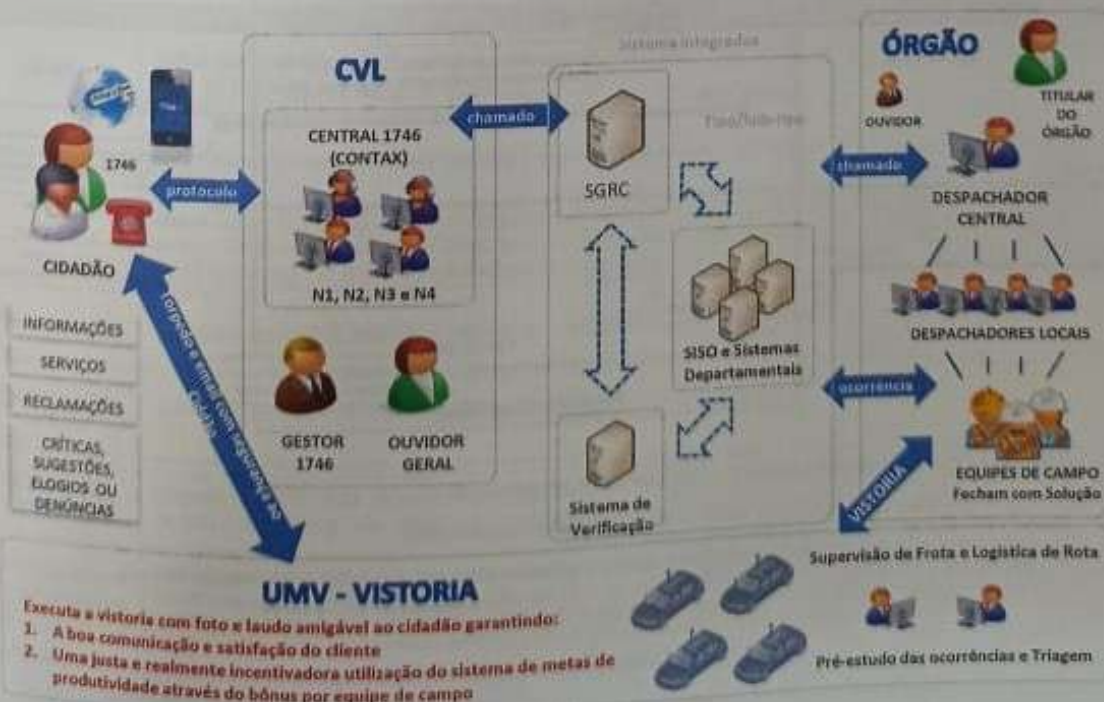
• **Total:** Quantidade Dentro do Prazo + Quantidade Fora do Prazo

• **% Dentro do Prazo:** (Quantidade Dentro do Prazo)/(Total)

• **% Fora do Prazo:** (Quantidade Fora do Prazo)/(Total)

\* OBS: Para os serviços com SLA em Dias, não foram consideradas as horas de abertura, fechamento, diagnóstico e previstas, somente datas. Para os demais serviços foram consideradas data e hora.

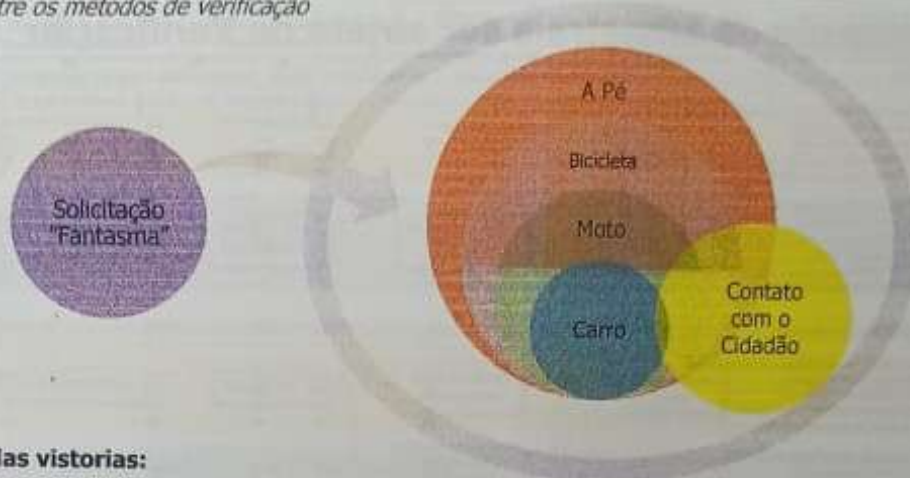
## Solução Proposta





## Foi identificada a existência de hierarquia entre os 6 métodos de vistoria

Relação entre os métodos de verificação



### Premissas das vistorias:

- Todas as vistorias podem ser precedidas ou complementadas por contato com o cidadão.
- Todas as vistorias podem ser realizadas em solicitações "fantasmas"
- Durante as vistorias feitas com carro, moto ou bicicleta pode haver a necessidade de vistorias a pé complementares:
- Todas as verificações que podem ser feitas de carro, podem ser feitas de moto, que podem ser feitas de bicicleta, que podem ser feitas a pé.
- O carro será usado também para transporte das equipes a pé e de equipamentos (bicicleta, por exemplo), funcionando como uma espécie de canivete suíço.

## Determinação da amostra a ser objeto da Verificação

$$q = \left( \frac{Z \cdot \sigma}{e} \right)^2 \cdot \left( \frac{N}{N - 1 + \left( \frac{Z \cdot \sigma}{e} \right)^2} \right)$$

**Fator Z:** Distribuição t de Student => 1,960 (nível de confiança de 95%)

**$\sigma$ :** Desvio padrão máximo. => 0,5 (distribuição de Bernoulli, distribuição binomial com apenas duas possibilidades)

**N:** Tamanho da População => variável (definido conforme necessidade da Central 1746)

**e:** Erro aceitável => 10% (redução da amostra com relativo grau de confiabilidade do resultado. O mesmo utilizado na pesquisa de satisfação)

**q:** Tamanho da amostra

N = 1.000; q = 88

**N = 2.000; q = 92**

N = 5.000; q = 94

25.000 < N < 100.000; q = 96

N=5.000; q = 94

N=10.000; q = 95

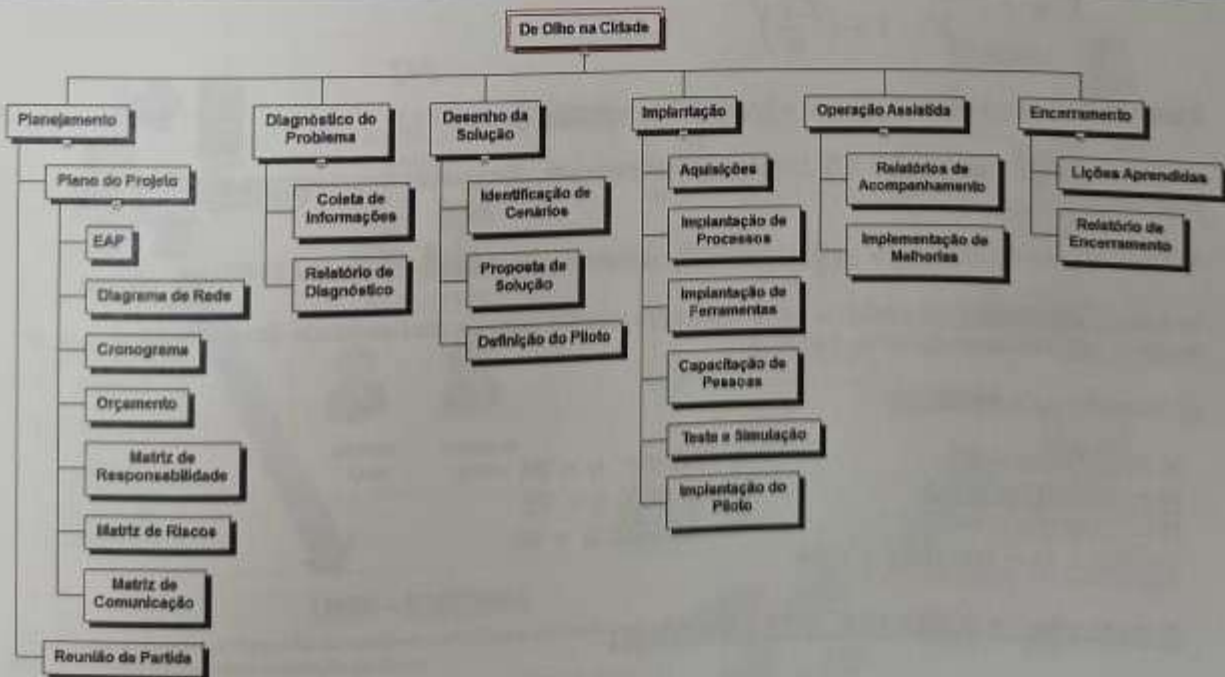
N= 15.000; q = 95

**A contratar = 2.024 (92 x 22 dias úteis)**

# Determinação da amostra a ser objeto da Verificação

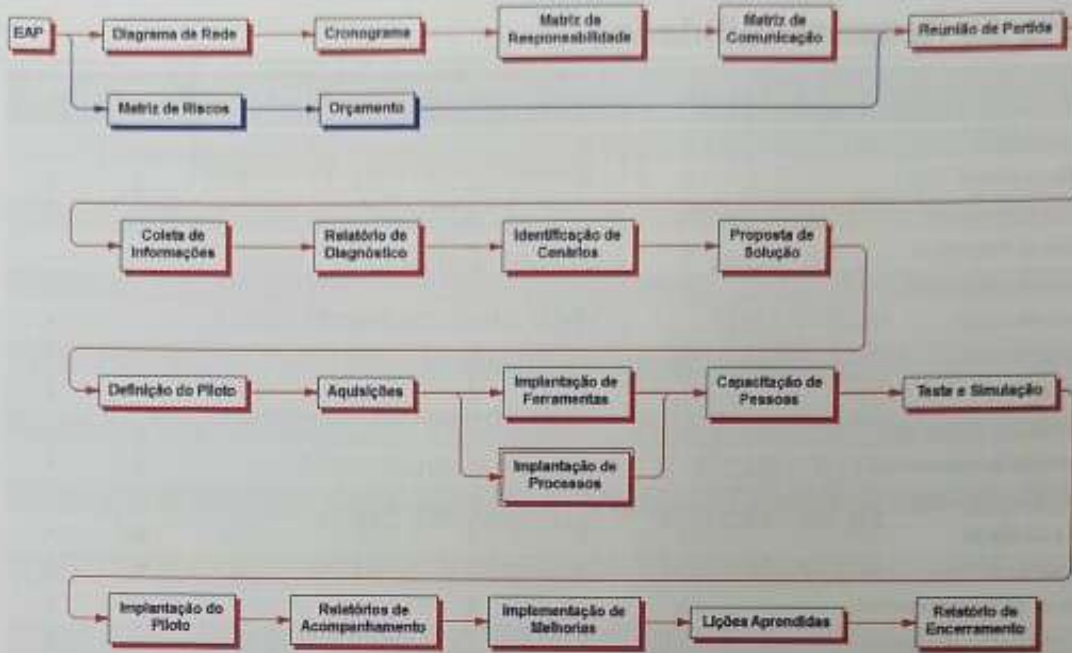
POB. TOTA	111	111	111	30	17
	Coelma - Região Nordeste	Wanderlândia - Região Nordeste	Tribalva - Região Nordeste	Castanhete - Região Nordeste	Castanhete - Região Nordeste
<b>Amostragem Aleatória Simples</b> $n = (N \cdot z) / (N + z^2)$					
Tamanho da População (N)	18.112	6.718	6.733	4.944	2.407
z (Eris Amostral Totalável)	10%	10%	10%	10%	10%
n0 (Primeira Aproximação do Tamanho da Amostra) $= 1/(10)^2$	100	100	100	100	100
n (Tamanho da Amostra) $= (N \cdot n0) / (N + n0)$	88	58	58	47	27
<b>Fórmula</b> $n = (z \cdot E)^2 \cdot N / (N + (z \cdot E)^2)$					
N (Tamanho da População)	18.112	6.718	6.733	4.944	2.407
z (Fator de Student) = 1,96 (para 95% de confiança)	1,96	1,96	1,96	1,96	1,96
E (desvio padrão) = 0,3	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
z (margem de erro = erro acerto de 10%)	10%	10%	10%	10%	10%
n (Tamanho da Amostra) $= (z \cdot E)^2 / e^2$	88	58	58	47	27
<b>POB. FALSA (DE R\$ 50.000.000,00)</b>	1.908	3.090	12.000	11.999	20.000
<b>Amostragem Aleatória Simples</b> $n = (N \cdot z) / (N + z^2)$					
Tamanho da População (N)	2.000	3.000	12.000	12.000	20.000
z (Eris Amostral Totalável)	10%	10%	10%	10%	10%
n0 (Primeira Aproximação do Tamanho da Amostra) $= 1/(10)^2$	100	100	100	100	100
n (Tamanho da Amostra) $= (N \cdot n0) / (N + n0)$	88	84	88	88	88
<b>Fórmula</b> $n = (z \cdot E)^2 \cdot N / (N + (z \cdot E)^2)$					
N (Tamanho da População)	2.000	3.000	12.000	12.000	20.000
z (Fator de Student) = 1,96 (para 95% de confiança)	1,96	1,96	1,96	1,96	1,96
E (desvio padrão) = 0,5	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50
z (margem de erro = erro acerto de 10%)	10%	10%	10%	10%	10%
n (Tamanho da Amostra) $= (z \cdot E)^2 / e^2$	88	84	88	88	88
<b>POB. ORÇÃO</b>	COELMA	OM-410	RIO-LUZ	SECURITYVA	IMASC
<b>Amostragem Aleatória Simples</b> $n = (N \cdot z) / (N + z^2)$					
Tamanho da População (N)	28.112	6.745	6.733	4.944	2.407
z (Eris Amostral Totalável)	10%	10%	10%	10%	10%
n0 (Primeira Aproximação do Tamanho da Amostra) $= 1/(10)^2$	100	100	100	100	100
n (Tamanho da Amostra) $= (N \cdot n0) / (N + n0)$	100	58	58	47	27
<b>Fórmula</b> $n = (z \cdot E)^2 \cdot N / (N + (z \cdot E)^2)$					
N (Tamanho da População)	28.112	6.745	6.733	4.944	2.407
z (Fator de Student) = 1,96 (para 95% de confiança)	1,96	1,96	1,96	1,96	1,96
E (desvio padrão) = 0,3	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30
z (margem de erro = erro acerto de 10%)	10%	10%	10%	10%	10%
n (Tamanho da Amostra) $= (z \cdot E)^2 / e^2$	88	58	58	47	27

# Estrutura Analítica do Projeto (EAP)



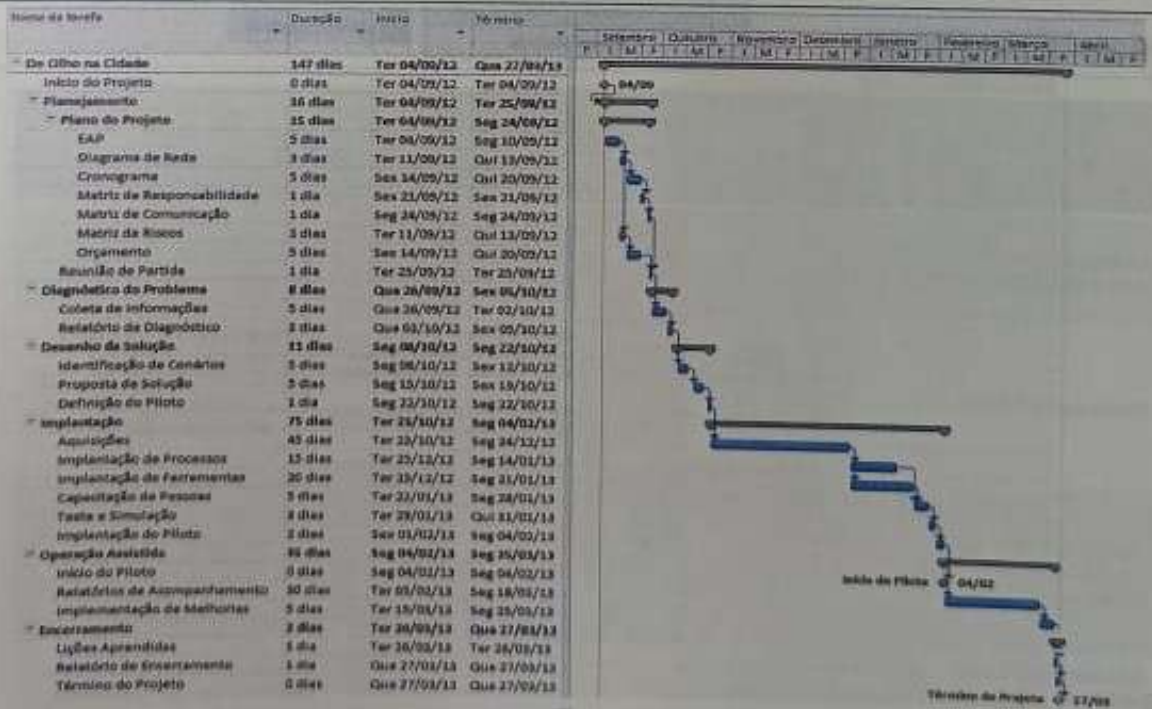


## Diagrama de Rede



17

## Cronograma



18

## Matriz de Responsabilidades

	Ger. do Projeto	Patrocinador	Equipe do Projeto	Equipe do 1746	Setor de Licitação	Fornecedor	Cliente
Plano do Projeto	R	A	C	C			
Reunião de Partida	R	A	C	I	I	I	C
Coleta de Informações	A		R	C			
Relatório de Diagnóstico	A		R	C			
Identificação de Cenários	A		R	C			
Proposta de Solução		I	R	C			A
Definição do Piloto		I	R	C			A
Aquisições		I	C		R		A
Implantação de Processos			C	C		R	A
Implantação de Ferramentas			C	C		R	A
Capacitação de Pessoas			C	C		R	A
Teste e Simulação	C	I	C	C		R	A
Implantação do Piloto	C	I	C	C		R	A
Relatórios de Acompanhamento	A	I	R	C		C	A
Implementação de Melhorias		I	C	C		R	A
Lições Aprendidas	A		R	C	C	C	I
Relatório de Encerramento	R	A	C				I

Legenda: (A) Aprova; (R) Executa; (C) Colabora; (I) Informado

Impacto	Alto	3	6	9
	Médio	2	4	6
	Baixo	1	2	3
		Baixa	Média	Alta
		Probabilidade		

Legenda
<span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;"> </span> Alta criticidade
<span style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;"> </span> Média criticidade
<span style="background-color: green; color: white; padding: 2px;"> </span> Baixa criticidade

## Matriz de Riscos

Risco	Prob.	Impacto	Índice de Risco	Tratamento preventivo	Tratamento corretivo
Indisponibilidade de pessoal para a execução do projeto	3	2	6	Incluir nos serviços a serem contratados as atividades inicialmente previstas para a PCRJ.	
Problemas na licitação	2	3	6	Realizar uma análise detalhada do edital junto à Procuradoria Administrativa Encaminhar o processo licitatório para análise prévia do TCM.	Elaborar plano de contingência, para iniciar a execução dos serviços, em caráter precário até a conclusão da contratação, com equipe e infraestrutura próprios da PCRJ.
Estimativa detalhada da solução ser superior a R\$ 1 milhão	2	1	2		Apresentar ao sponsor alternativas de planos de projeto: 1) redução de escopo, 2) redução de qualidade, 3) com o escopo original e nova estimativa, justificando a necessidade do aumento do orçamento.
O Secretário solicitar a verificação de todos os tipos de serviços	1	3	3		Replanejar o projeto em função dos novos serviços adicionados





## Avaliação comparativa do Custo do Projeto

Custo anual do "De Olho na Cidade"	R\$ 2 milhões
Custo anual do 1746	R\$ 17 milhões
Custo da bonificação paga aos órgãos da PCRJ (apenas SECONSERVA + RIOLUZ + CET)	R\$ 3 milhões
Custo da perda de credibilidade do 1746 e da imagem da PCRJ (custo de mídia para reverter a imagem)	R\$ 3 milhões
<b>Total</b>	<b>R\$ 23 milhões</b>

## Exemplos de Tecnologias





**EXTRA** Notícias Carnaval

14/03/11 00:11 15/03/11 03:26

# Atração do carnaval de rua 2011, espião com pinta de caça-fantasmas registrou irregularidades no Rio com câmera acoplada a uma mochila

O Dia



RIO - Ele nunca tinha estado num bloco, mas já na estreia se tornou uma das atrações do carnaval de rua 2011. Era só Charles Boggies, de 22 anos, vestir seu macacão branco e a mochila com uma câmera 360 graus acoplada para chamar a atenção por onde passava. Boggies foi o principal responsável pela mochila-espião e pelo termo-espião, que flagrou irregularidades e enviou imagens para o Centro de Controle da Prefeitura.

### Veja vídeo com a mochila espião

Enquanto Boggies caminhava registrando tudo ao seu redor, acostumou-se a ouvir comentários como "paraca até o caça-fantasmas" ou "olha aquele cara que filma os mijões". Ele não reagiu sem à fama repentina, até porque conquistou algum reconhecimento em outra área de atuação. Por quatro anos, o atual espião da prefeitura morou no Havaí compatindo no windsurf. De volta ao Brasil, começou a desenvolver a tecnologia usada no carnaval com um amigo dos tempos do esporte.

— Tem gente que acha que estou enviando imagens para as redes de TV. Quando me abordam, eu explico que as gravações são usadas pelo Centro de Controle para planejar melhorias. Em geral, as pessoas entendem e apoiam o trabalho — explica Boggies.

© 2006 - 2012 todos os direitos reservados à Infoglobo Comunicação e Participações S.A. Este material não pode ser publicado, reproduzido por qualquer meio, nem ser redistribuído sem prévia autorização.