

# INFORME GERENCIAL

## Central de Soluções e Serviços

TURMA 2

**GRUPO:**  
Andre Queiroga(SEOP)  
Jaime Paulino(SMAS)  
Julio Urdagarin(IPLAN)  
Rodrigo Prado(SMSDC)

### Objetivo do projeto:

A Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro(PCRJ) tem diversos sistemas de informação para o acompanhamento de seus processos internos, dos mais simples, que tem por função apenas controle da tramitação de processos administrativos, aos mais complexos, como sistemas responsáveis pelo controle e liberação de pagamentos para fornecedores e funcionários.

Atualmente, os serviços de suporte aos Sistemas Corporativos da PCRJ se encontram desarticulados e descentralizados nas diversas secretarias, acarretando respostas fragmentadas e despadronizadas.

O objetivo deste projeto é a criação de uma Central de Soluções e Serviços única para o atendimento das solicitações de serviços e informações relativas aos vários Sistemas e Serviços Corporativos da PCRJ.

Tal criação, inicialmente, visa reunir em uma central de relacionamento com o servidor o suporte aos serviços de Tecnologia de Informação (TI) e incluindo o auxílio ao uso dos Sistemas Corporativos, conforme quadro abaixo.

|                 |              |              |
|-----------------|--------------|--------------|
| <b>TI IPLAN</b> | <b>SICOP</b> | <b>SINAE</b> |
|-----------------|--------------|--------------|

### **Desenvolvimento do Projeto:**

Esse projeto se configurará, numa primeira etapa, na reestruturação do suporte de TI oferecido aos servidores. Após a maturação do projeto e minimização dos problemas decorrentes de sua implantação, se sucederia uma segunda etapa, de ampliação da atuação da Central de Soluções e Serviços, incorporando solicitações de suprimentos e manutenção das unidades, iniciando-se pelo Centro Administrativo São Sebastião (CASS) da PCRJ, incluindo, posteriormente, as unidades descentralizadas.

Canalizar para somente um número de telefone (Ponto Único de Contato) o atendimento às demandas oriundas dos diversos setores/Secretarias/empresas que compõem a Administração Municipal, propiciando maior gestão e reunião de informações relativamente às necessidades de interação em termos de dúvidas (suporte e reclamações), problemas no funcionamento (incidentes) e/ou orientações (suporte) sobre os Sistemas Corporativos que são utilizados na Administração Municipal (PCRJ).

### **Resultados Esperados:**

Esta centralização trará à Prefeitura ganhos significativos de produtividade nos serviços de apoio ao atendimento público através do aumento na escala e capacidade de ação, homogeneização das informações, redução de custos via uso de mão de obra própria melhor treinada (servidores), racionalização da utilização dos recursos disponíveis e diagnóstico das reais necessidades dos serviços.

Um dos pontos cruciais é o dimensionamento da capacidade de atendimento necessária a fim de fazer frente à atual demanda e à presunção de variação de acordo com o aumento do nº de usuários, mantendo a excelência em termos de nível de serviço mesmo em situações de desequilíbrio de oferta e demanda, usando como elemento moderador desse desequilíbrio a utilização em larga escala de servidores com treinamento e formação adequados, multifuncionais e

conhecimento básico da totalidade da organização e que são aproveitados em diversas áreas, tornando-os cada vez mais envolvidos com a Prefeitura.(Ciclo do Sucesso)

A melhoria nos processos de atendimento às demandas dos servidores/empregados da Prefeitura traz em seu bojo, além das economias citadas anteriormente, uma melhor experiência dos que a utilizam (servidores/empregados) e, com isso, uma maior satisfação e prazer dos mesmos em trabalhar *na* e *para* a Prefeitura, elevando-se a produtividade e a qualidade dos serviços prestados ao público externo, qual seja, o cidadão.

A implementação do Projeto irá ao encontro do diagnóstico realizado pela PCRJ no Plano Estratégico da Prefeitura do Rio de Janeiro 2013-2016 atuando na diretriz que propõe aumentar a robustez, confiabilidade e eficiência da Tecnologia da Informação e Comunicações da Prefeitura, tornando-a compatível com as demandas da cidade combatendo a obsolescência da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na gestão municipal, resultado de anos de baixos investimentos na área, acarretando um alto risco operacional aos processos críticos da Prefeitura.

### **Próximos Passos:**

A formatação deste Serviço prevê uma implantação inicial de apenas alguns serviços, entretanto objetiva-se consolidar e ampliar as alternativas (ERGON, DOWEB, SIGMA, FINCON, entre outros) se tornando, então, um significativo aporte de referências e integração entre os diversos Sistemas Corporativos/Setores da PCRJ e os servidores públicos, usuários destes serviços.



## **ANEXOS**

**Anexo 1 – Termo de Abertura do Projeto**

**Anexo 2 – Estrutura Analítica de Projeto**

**Anexo 3 – Matriz de Risco**

**Anexo 4 – Diagrama de Ishikawa**

**Anexo 5 – 5W2H**

**Anexo 6 – Matriz de Stakeholders**

**Anexo 7 – Referências bibliográficas**



## Termo de Abertura do Projeto

| INFORMAÇÕES SOBRE O DOCUMENTO        |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| Cliente:                             | SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL |
| Patrocinador:                        | FUNDAÇÃO JOÃO GOULART              |
| Nome do Projeto:                     | CENTRAL DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS     |
| Gerente:                             | JÚLIO URDANGARIN (IPLAN)           |
| Contato:                             | jurdangarin@gmail.com              |
| Gerentes Funcionais (Participantes): | ANDRÉ QUEIROGA (SEOP)              |
|                                      | JAIME PAULINO (SMAS)               |
|                                      | RODRIGO PRADO (SMSDC)              |
| Data de Criação:                     | 14 de setembro de 2012             |
| Versão do Documento:                 | 1.1                                |
| Data desta Versão:                   | 09 de novembro de 2012             |

| DESIGNAÇÃO  |
|---|
| <p><b>JULIO URDANGARIN</b> foi designado como gerente do projeto <b>CENTRAL DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS</b>. Você é responsável por assegurar que os requerimentos do(s) cliente(s) sejam satisfeitos e que todos os produtos e serviços cotados ou contratados sejam entregues. Você é responsável pelo sucesso do projeto e estará trabalhando próximo aos gerentes funcionais apropriados para assegurar que todos os objetivos do projeto sejam atingidos.</p> |

| RESPONSABILIDADES   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Atuar como ponto central de contato para toda documentação formal do projeto;</li><li>• Assegurar que os membros da equipe de projeto estejam cientes de suas responsabilidades e também, que todos os compromissos assumidos sejam realizados.</li><li>• Gerenciar compromissos contratuais e realizá-los em tempo, dentro do orçamento e com satisfação do cliente.</li><li>• Elaborar e atualizar o Plano de Projeto com a anuência expressa do cliente.</li></ul> |



- Controlar custos, cronograma, orçamento e variações técnicas dentro das margens estabelecidas no projeto.
- Manter toda documentação atualizada nos sistemas, bem como na base de conhecimento.
- Seguir todos os processos e padrões metodológicos.

#### **AUTORIDADE**

- Engajar e substituir o pessoal da equipe de projeto quando necessário e dirigir as atividades da equipe;
- Para acessar os contatos com os clientes para todos os assuntos relativos a este projeto;
- Para acessar os gerentes de recursos em todos os assuntos relativos a este projeto;
- Para controlar o orçamento do projeto;
- Para dirigir as ações de monitoramento referente a tempo, custo, risco, performance e qualidade de forma a garantir que todos os problemas são prontamente identificados, reportados e solucionados;
- Para contatar através de unidades funcionais e com todos os níveis de gerência para realizar os objetivos do projeto;
- Para delegar a responsabilidade e autoridade dos projetos dos membros de sua equipe;

#### **ESCOPO**

#### **APRESENTAÇÃO**

A Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (PCRJ) tem diversos sistemas de informação para o acompanhamento de seus processos internos, dos mais simples, que tem por função apenas controle da tramitação de processos administrativos, aos mais complexos, como sistemas responsáveis pelo controle e liberação pagamentos para fornecedores e funcionários.

Atualmente os serviços de suporte aos sistemas corporativos da PCRJ se encontram desarticulados e descentralizados nas diversas secretarias, acarretando respostas fragmentadas e despadronizadas.

#### **OBJETIVO**

O objetivo deste projeto é a criação de uma Central de Soluções e Serviços única para o atendimento das solicitações de serviços e informações relativas aos vários Sistemas Corporativos da PCRJ.

#### **DESCRIÇÃO**



Tal criação, inicialmente, visa reunir em uma central de relacionamento com o servidor, o suporte aos serviços de Tecnologia de Informação(TI) e incluindo o auxílio ao uso dos Sistemas Corporativos.

Esse projeto se configurará na primeira etapa, pela reestruturação do suporte de TI oferecido aos servidores. Após a maturação do projeto e minimização dos problemas decorrentes de sua implantação, se sucederia uma segunda etapa, de ampliação da atuação da Central de Soluções e Serviços, incorporando solicitações de suprimentos e manutenção das unidades, iniciando pelo Centro Administrativo São Sebastião (CASS) da PCRJ, incluindo posteriormente, as unidades descentralizadas.

Canalizar para somente um número de telefone (Ponto Único de Contato) o atendimento às demandas oriundas dos diversos setores/Secretarias/empresas que compõem a Administração Municipal, propiciando maior gestão e reunião de informações relativamente às necessidades de interação em termos de dúvidas (suporte e reclamações), problemas no funcionamento (incidentes) e/ou orientações (suporte) sobre os Sistemas Corporativos que são utilizados na Administração Municipal (PCRJ).

Esta centralização trará à Prefeitura ganhos significativos de produtividade nos serviços de apoio ao atendimento público através do aumento (ganho) de escala na capacidade de ação, homogeneização das informações, redução de custos via uso de mão de obra própria melhor (bem) treinada (servidores), racionalização da utilização dos recursos disponíveis e diagnóstico das reais necessidades dos serviços.

Um dos pontos cruciais é o dimensionamento da capacidade de atendimento necessária a fim de fazer frente à atual demanda e a presunção de variação de acordo com o aumento do nº de usuários, mantendo a excelência em termos de nível de serviço mesmo em situações de desequilíbrio de oferta e demanda, usando como elemento moderador desse desequilíbrio a utilização em larga escala de servidores com treinamento e formação adequados, multifuncionais e conhecimento básico da totalidade da organização e que são aproveitados em diversas áreas, tornando-os cada vez mais envolvidos com a Prefeitura.(Ciclo do Sucesso)

A melhoria nos processos de atendimento às demandas dos servidores/empregados da Prefeitura traz em seu bojo, além das economias citadas anteriormente, uma melhor experiência dos que a utilizam (servidores/empregados) e, com isso, uma maior satisfação e prazer dos mesmos em trabalhar **na e para** a Prefeitura, elevando-se a produtividade e a qualidade dos serviços prestados ao público externo, qual seja, o cidadão.

### SISTEMAS CORPORATIVOS INCLUÍDOS

|          |       |       |
|----------|-------|-------|
| TI IPLAN | SICOP | SINAE |
|----------|-------|-------|

### NÃO-ESCOPO

A formatação deste Serviço prevê uma implantação inicial de apenas alguns serviços, conforme dispostos no quadro anterior, entretanto objetiva se consolidar e ampliar as alternativas (ERGON, DOWEB, SIGMA, FINCON, etc)



se tornando então um significativo aporte de referências e integração, entre os diversos sistemas corporativos (setores) da PCRJ e os servidores públicos, usuários destes serviços.

### RESULTADO PRINCIPAL DO PROJETO

A implementação do projeto irá ao encontro do diagnóstico realizado pela PCRJ no Plano Estratégico da Prefeitura do Rio de Janeiro 2013-2016 atuando na diretriz que propõe aumentar a robustez, confiabilidade e eficiência da Tecnologia da Informação e Comunicações da Prefeitura, tornando-a compatível com as demandas da cidade combatendo a obsolescência da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na gestão municipal, resultado de anos de baixos investimentos na área, acarretando um alto risco operacional aos processos críticos da Prefeitura.

As metas no Plano Estratégico são encontradas na Gestão e Finanças Públicas e nas iniciativas estratégicas Governo de Alto Valor e Prefeitura Presente.

### PRAZOS/INVESTIMENTO

| Fase                        | Descrição   | Custo (R\$) | Início     | Término    |
|-----------------------------|---|-------------|------------|------------|
| Iniciação                   | Definição do Gerente de Projeto                         | -           | 14/09/2012 | 14/09/2012 |
|                             | Elaboração do Plano de Projeto (24H)                    | -           | 30/08/2012 | 13/09/2012 |
|                             | Aprovação do Plano de Projeto                           | -           | 14/09/2012 | 14/09/2012 |
| Planejamento                | Análise e Levantamento de Requisitos                    | -           | 2 semanas  |            |
|                             | Contextualização  | -           | 2 semanas  |            |
| Execução                    | Consultoria para mapeamento de processos e certificação | 240.000,00  | 1 mês      |            |
|                             | Aquisição de mobiliário e equipamento                   | 56.000,00   | 2 meses    |            |
|                             | Capacitação e desenvolvimento                           | 33.600,00   | 1 mês      |            |
|                             | URA (Unidade de Resposta Audível)                       | 350.000,00  | 2 meses    |            |
| Finalização                 | Lições aprendidas registradas e Finalização do Projeto  | -           | 1 semana   |            |
| TOTAL INVESTIMENTO ESTIMADO |   | 679.600,00  | 4 meses    |            |

### RISCOS/RESTRICÇÕES

- Resistências de alguns setores em disponibilizar informações, equipamentos e pessoal qualificado;
- Possíveis resistências dos próprios servidores que ficarão à disposição do Serviço;
- Serviço será desenvolvido para a organização do processo de entrada e controle de solicitações, onde algumas respostas/atendimento dependerão exclusivamente dos Setores responsáveis, sem nenhuma ingerência do





LÍDERES  
CARIÓTIPO



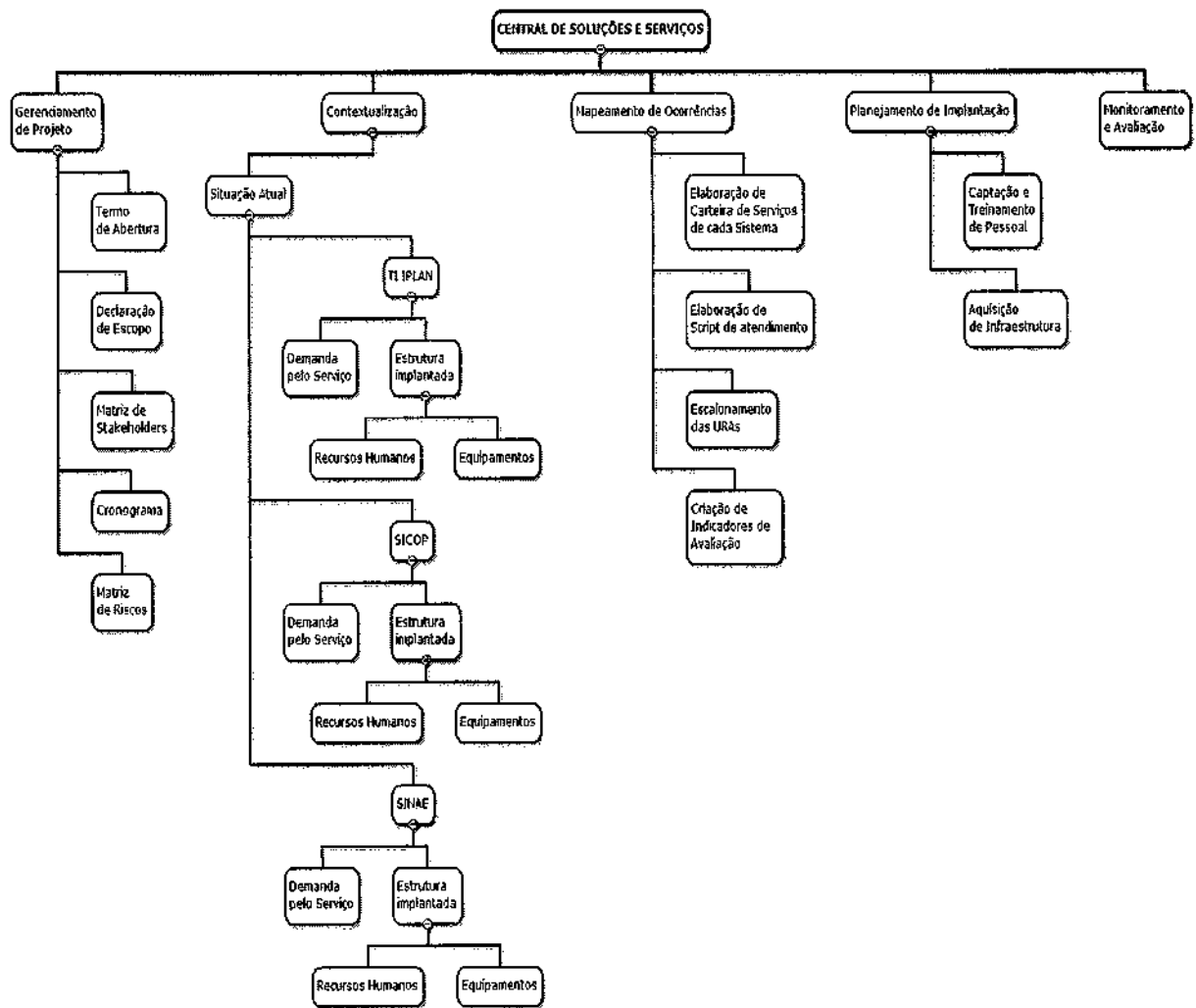
Serviço em tela.

- Tempo e qualidade de algumas respostas originadas pelos diversos serviços podem colocar em xeque a credibilidade do Serviço frente aos usuários;

#### **PREMISSAS**

- Com a consolidação do Serviço, as solicitações de entrada e de acompanhamento através de chat e e-mail, diminuirão a quantidade de chamados telefônicos;
- A organização dos diversos canais de entrada de solicitações dos servidores em um único Serviço, permitirá uma maior racionalização dos processos; melhor monitoramento dos prazos e fluxos; qualificação dos profissionais envolvidos que ampliará seu leque de conhecimento (se antes limitado a um tipo de informação, este profissional será qualificado para reconhecer e responder/encaminhar as diversas demandas);

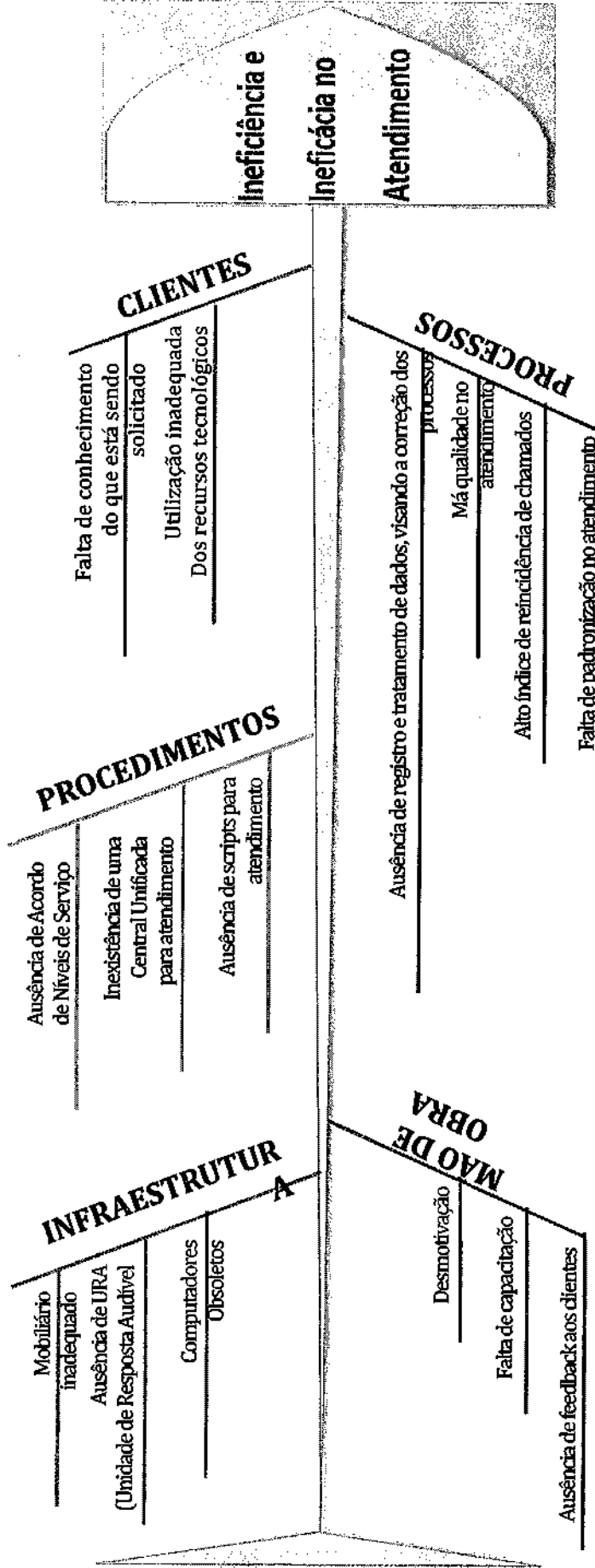
## Estrutura Analítica de Projeto



## Matriz de Riscos

| <b>MATRIZ DE RISCOS</b>  |   |  |  |   |  |
|--|---|--|--|---|--|
| <b>RISCO</b>   | <b>DEFINIÇÃO</b>  | <b>IMPACTO (Muito Alto, Provável, Médio, Remoto ou Improvável)</b> | <b>PROBABILIDADE (Muito Alta, Provável, Média, Remota ou Improvável)</b> | <b>MITIGAÇÃO (Medidas, Procedimentos ou Mecanismos para minimizar os riscos)</b>  |  |
| Adesão das Secretarias e demais Órgãos à Central de Soluções e Serviços.           | Sétors responsáveis / detentores dos Sistemas Corporativos refrangerem, se sentirem ameaçados (ou lesados) e se tornarem resistentes com o processo de estruturação de uma Central de Soluções e Serviços.                                | MUITO ALTO   | MÉDIA  | Carta de Compromissos esclarecendo que o serviço não pretende retirar os serviços, mas apenas, racionalizar recursos e garantir política de qualidade, aos quais os setores finalísticos são os principais atores e interessados. |  |
| Adesão dos Servidores Prestadores do Serviço.                                      | Servidores disponibilizados pelos órgãos, estarem desmotivados e desinteressados.   | MUITO ALTO   | REMOTA   | Capacitação permanente; valorização; política de proteção e prevenção (descansos, rodizio de atividades, ambiente saudável, etc)  |  |
| Demora e/ou imprecisão da resposta.  | Por se tratar de um serviço que serve de canal de absorção, registro, distribuição, controle e devolução de serviços, a demora ou imprecisão da resposta que será dada pelos órgãos finalísticos pode colocar em xeque o próprio sistema. | ALTO   | MÉDIA  | Utilização de instrumentos de aferição da qualidade/agilidade das respostas, subsidiando os órgãos finalísticos de informações necessárias para que os serviços possam ser permanentemente reavaliados.                           |  |
| Equipamentos Eletrônicos (terminais de informática, linhas telefônicas, URAs, etc) | Serviço baseado em equipamentos finos, com risco de quebra e de rápida defasagem tecnológica.   | MÉDIO  | MÉDIA  | Destinação Orçamentária prevenindo substituição de equipamentos.  |  |
| Ampliação da Carta de Opções   | O projeto se destina inicialmente a atender três Sistemas Corporativos (TI IPLAN, SICOP, SINAÉ), mas, pretende ampliar-se para até todos os Sistemas Corporativos existentes na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.                   | MUITO ALTO   | PROVÁVEL   | Medição de indicadores estabelecidos e preparação gradativa para ampliação dos serviços. Esta ampliação deve obedecer critérios de razoabilidade e capacidade técnica alocada.  |  |

**Diagrama de Ishikawa**



5W2H

| QUE?  | QUEM?   | ONDE?  | QUANDO?                 | PORQUE?  | COMO?   | QUANTO?               |
|---|---|--|-------------------------|--|---|-----------------------|
| <p>Criar uma Central de Soluções e Serviços</p> | <p>JÚLIO URDANGARIN<br/>- Gerente<br/>Geral;<br/>ANDRÉ QUEIROGA,<br/>JAIME PAULINO,<br/>RODRIGO PRADO -<br/>Gerentes<br/>Setoriais;</p> | <p>Sede do IPLAN - Rua Afonso Cavalcanti, nº 455 - prédio anexo, Sala 307 (2ª sobreloja), Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ</p> | <p>4 (quatro) MESES</p> | <p>Diminuir os impactos negativos causados pelo formato dos atuais Sistemas Corporativos da PCRJ</p> | <p>Reestruturação do suporte de TI oferecido aos servidores, canalizando para somente um número de telefone (Ponto Único de Contato) o atendimento às demandas (dúvidas - suporte e reclamações; problemas no funcionamento - incidentes; e/ou orientações - suporte;) sobre os Sistemas Corporativos oriundos dos diversos setores / Secretarias / empresas que compõem a Administração Municipal.</p> | <p>R\$ 679.600,00</p> |

## Matriz de Stakeholders

| MATRIZ DE STAKEHOLDERS  |                       |           |                                     |            |   |   |
|---|-----------------------|-----------|-------------------------------------|------------|---|---|
| STAKEHOLDER   | Papel                 | Interesse | Posicionamento (Grau de Influência) | Categorias | Necessidades  | Expectativas  |
| Fundação João Goulart   | Sponsor               | MA        | A                                   | EI/EI      | Enquanto órgão integrante da Secretaria Municipal da Casa Civil, estimular a organização dos serviços disponibilizados pela Prefeitura. | Garantir Servidores Públicos em plenas condições de atendimento à população, diminuindo os riscos de ociosidade em função de serviços paralisados por falta de suporte. |
| Secretaria Municipal de Casa Civil  | Ciente                | MA        | A                                   | EI/EI      | Sistematização e otimização de recursos;  | Serviço implantado e disponível com vias a ampliação na maior brevidade possível.   |
| Júlio Urdangarín  | Gerente               | MA        | A                                   | EI/EI      | Suporte político e financeiro   | Implantação, consolidação e ampliação do Serviço no menor tempo possível.   |
| André Queiroga (SEOP);<br>Jaime Paulino (SMAS);<br>Rodrigo Prado (SMSDC). | Equipe de Gestão      | MA        | A                                   | EI/BI      | Estrutura de espaço, pessoal e de equipamentos.   | Manter Time motivado, treinado, com recursos suficientes para realizar o trabalho com excelência.   |
| Servidores Públicos prestadores do Serviço                                | Equipe de Atendimento | MA        | A                                   | BI/EI      | Estrutura de trabalho condizente, oferta de elementos motivadores, treinamento continuado.  | Respeito às necessidades e especificidades do trabalho; bonificações.   |
| Servidores Públicos Municipais (Cidade do Rio de Janeiro)                 | Usuário               | A         | N                                   | EI/BI      | Facilidade e interatividade do sistema.   | Respostas imediatas e que respondam as necessidades de cada Servidor Público,   |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | incluindo a articulação dos diversos serviços destinados a cada perfil de usuário. |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

**MATRIZ DE STAKEHOLDERS**

|                                       |                    |   |   |        |  |  |
|---------------------------------------|--------------------|---|---|--------|--|--|
| População da Cidade do Rio de Janeiro | Beneficiário Final | A | N | B/I/BI | Atendimentos céleres, disponíveis, onde os Servidores Públicos dispõem de todos os recursos para garantir uma resposta à população com a maior qualidade possível. | Serviços facilitados e Servidores Públicos disponíveis, empenhados e com todos os recursos disponibilizados para a boa prestação do Serviço Público. |
|---------------------------------------|--------------------|---|---|--------|--|--|

Interesse: **MB** (Muito Baixo); **B** (Baixo); **A** (Alto); **MA** (Muito Alto);  
 Posicionamento: **A** (Apoiador); **N** (Neutro); **R** (Resistente)

|   |            |  |   |            |
|---|------------|--|---|------------|
| Elevado Interesse/Importância; Elevada Influência | - E/EI -   |  | Baixo Interesse/Importância; Elevada Influência | - B/I/BI - |
| Elevado Interesse/Importância; Baixa Influência   | - E/I/BI - |  | Baixo Interesse/Importância; Baixa Influência   | - B/I/BI - |




## Referências bibliográficas

- Roberto Cohen, Implantação de Help Desk e Service Desk, 1ª edição;
- Ivan Luiz Magalhães, Gerenciamento de Serviços de Ti na Prática - Uma Abordagem Com Base na Itil - 01 / 2007,;
- Plano Estratégico da Prefeitura do Rio, 2013-2016, 01/2012;
- Certificação SCC: HDI Support Center Certification. Disponível em: <<http://www.hdibrasil.com.br/index>>. Acesso em: 30 novembro 2012;
- SICOP. Disponível em: <http://smaonline.rio.rj.gov.br/documentos/CSRH/sicop/index.asp>. Acesso em: 05/12/2012;
- Secretaria Municipal de Fazenda. Disponível em: <http://www2.rio.rj.gov.br/smf/pagsmf/index.html>. Acesso em: 05/12/2012.
- Central de Atendimento ao Cidadão – 1746. Disponível em: <http://www.1746.rio.gov.br/>. Acesso em: 05/12/2012



## Central de Soluções e Serviços



Com a Central de Soluções e Serviços – 63100, o servidor tem à sua disposição um único número para o atendimento das solicitações de serviços e informações relativas aos vários Sistemas e Serviços Corporativos da PCRJ, com o processo de atendimento estruturado a fim de garantir a execução dos serviços com prazos máximos definidos.

Dezembro / 2012

# Plano Estratégico da Prefeitura – 2013/2016

**RIO**  
PREFEITURA

A implementação do projeto irá ao encontro do diagnóstico realizado pela PCRJ no seu Plano Estratégico 2013-2016, atuando na diretriz que propõe aumentar a robustez, confiabilidade e eficiência da Tecnologia da Informação e Comunicações da Prefeitura, tornando-a compatível com as demandas da cidade e combatendo a obsolescência da infraestrutura existente, resultado de anos de baixos investimentos na área, acarretando um alto risco operacional aos processos críticos da Administração Municipal.

As metas no Plano Estratégico são alinhadas em Gestão e Finanças Públicas e na iniciativa estratégica Governo de Alto Desempenho.

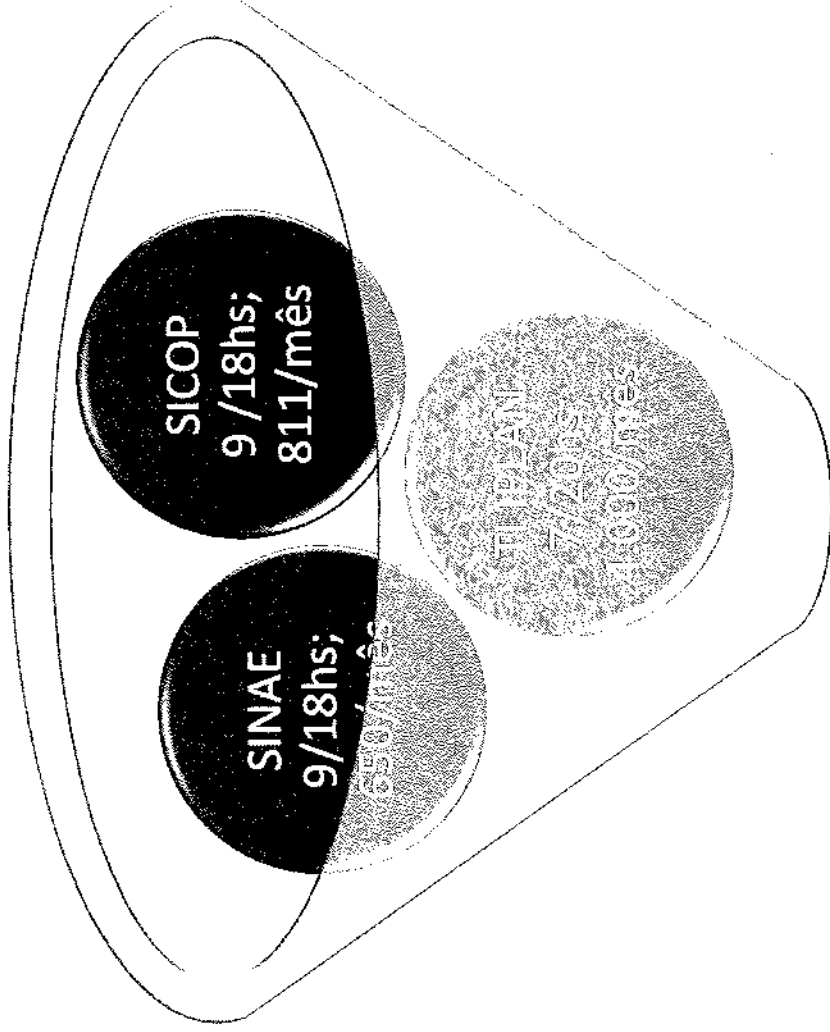
## Objetivo do Projeto

**RIO**  
PREFEITURA

O objetivo deste projeto é a criação de uma Central de Soluções e Serviços única para o atendimento das solicitações de serviços e informações relativas aos vários Sistemas e Serviços Corporativos da PCRJ.

## Serviços Existentes

**RIO**  
PREFEITURA



Central de Soluções e Serviços Certificada

24x7

Turma 03, Grupo 7 – Central de Soluções e Serviços

# Justificativas do Projeto

**RIO**  
PREFEITURA

Aumentar a satisfação do servidor-usuário

Racionalizar custos dos serviços

Padronizar o atendimento

Garantir registros formais dos chamados

Canalizar o atendimento para um ponto único de contato

# Ferramentas de Qualidade

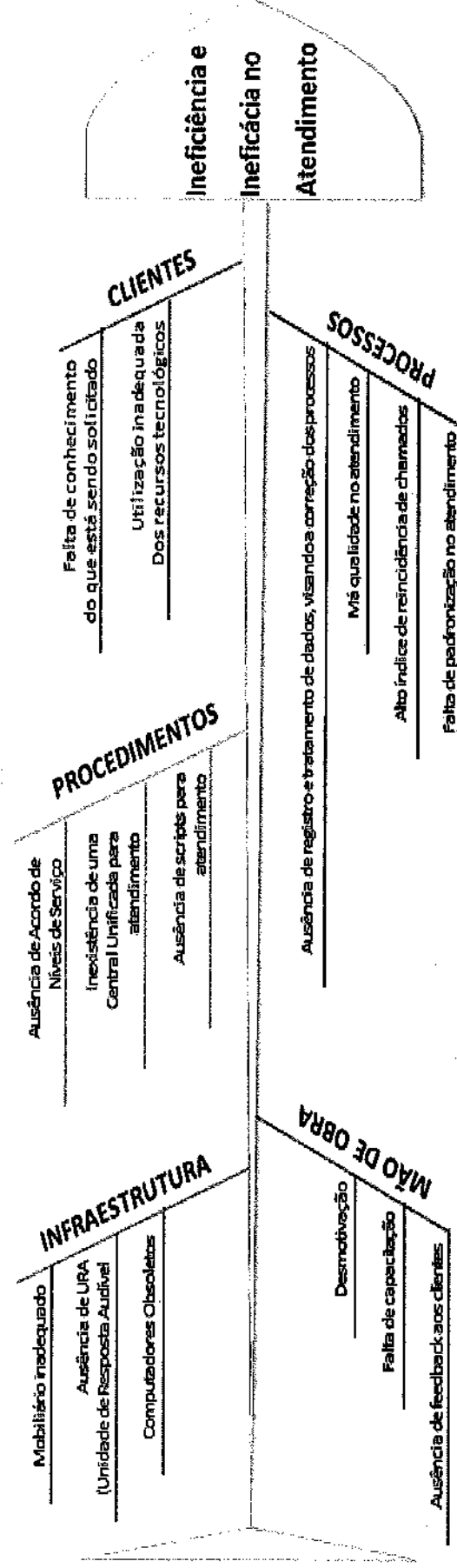
**RIO**  
PREFEITURA

## Brainstorming

Com este sistema o grupo se reuniu e com base numa "Tempestade de ideias" e considerando a diferença de setores e competências, aliado a alguma experiência com o problema em discussão, foi possível sugerir ideias para a solução do problema identificado.

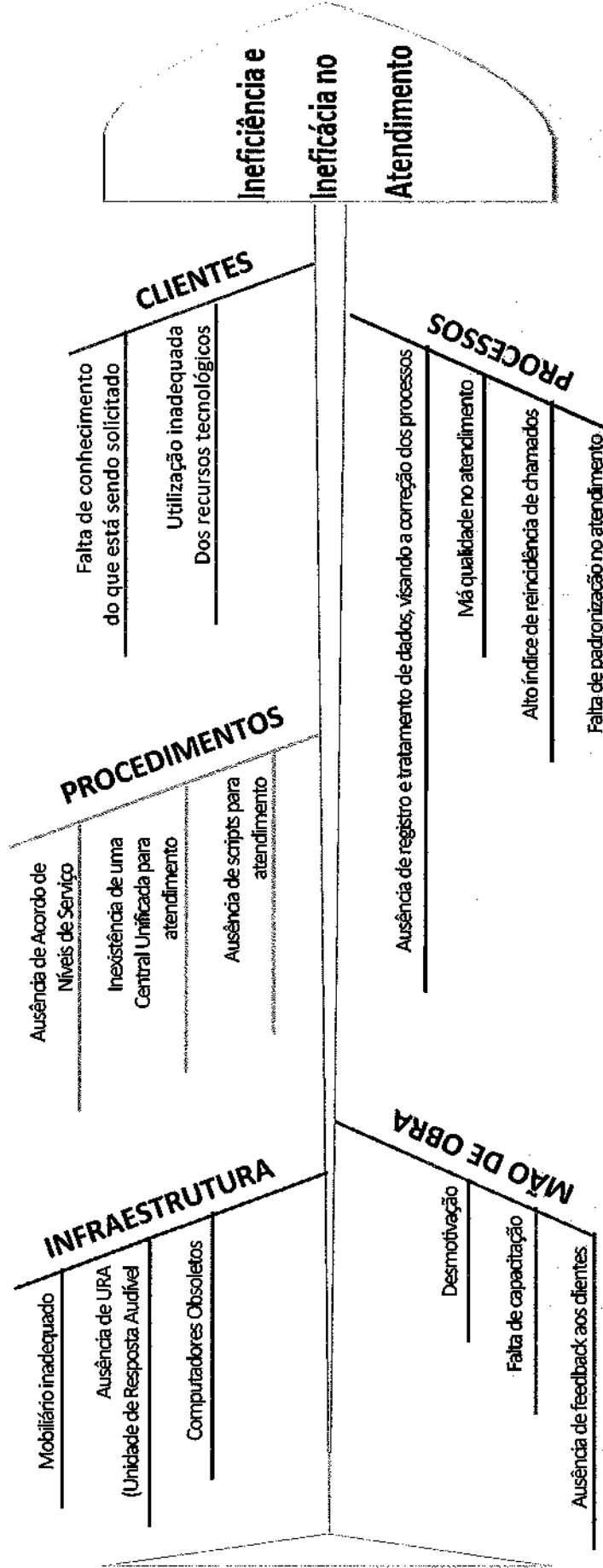
## Diagrama de Ishikawa - "Diagrama de Causa e Efeito"

Com este sistema foi possível estruturar hierarquicamente as causas potenciais do problema e as oportunidades de melhoria, bem como seus efeitos sobre a qualidade dos serviços.



# Ferramentas de Qualidade

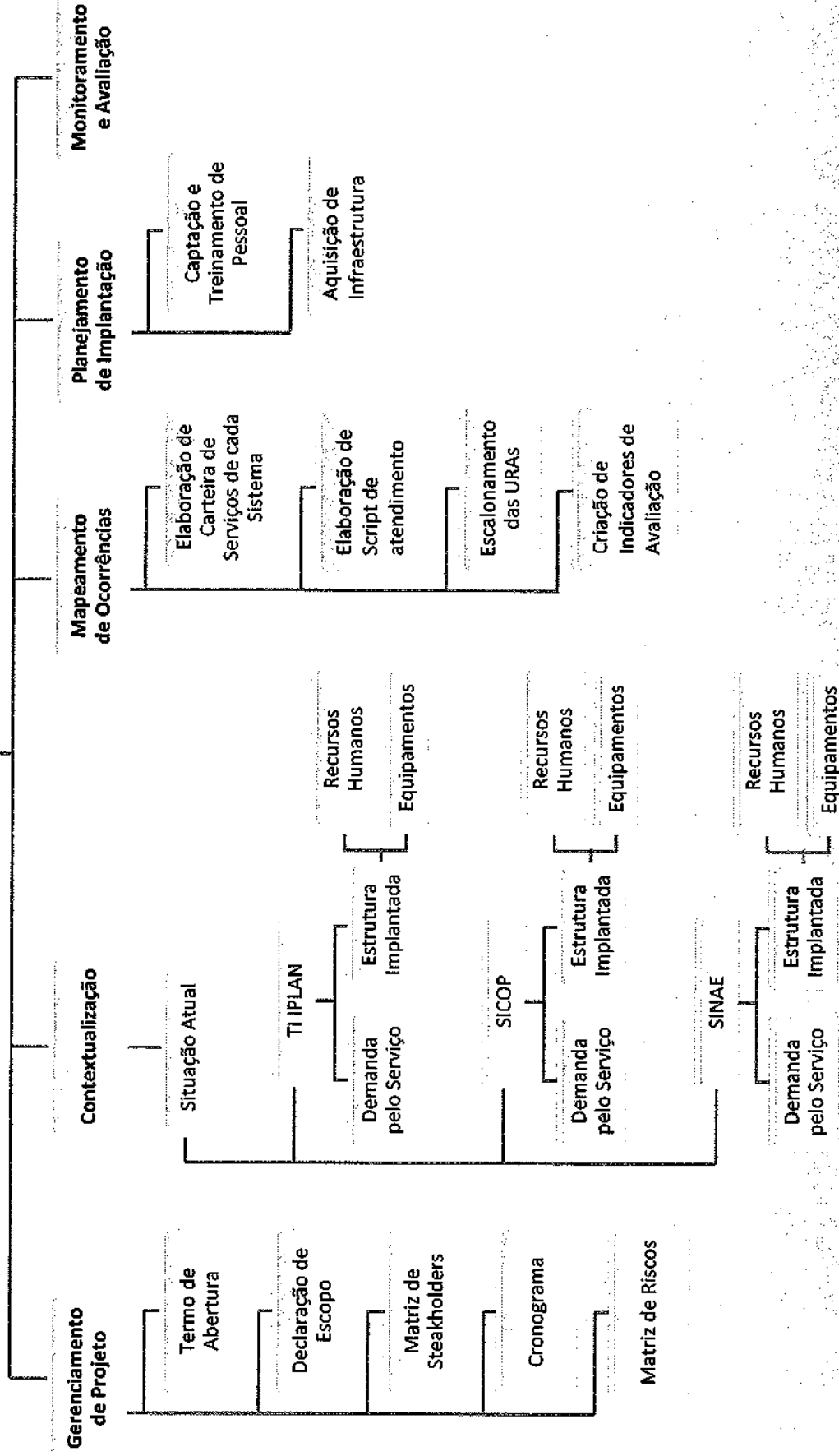
**RIO**  
PREFEITURA



# EAP – Estrutura Analítica de Projeto

**RIO**  
PREFEITURA

## CENTRAL DE SOLUÇÕES E SERVIÇOS



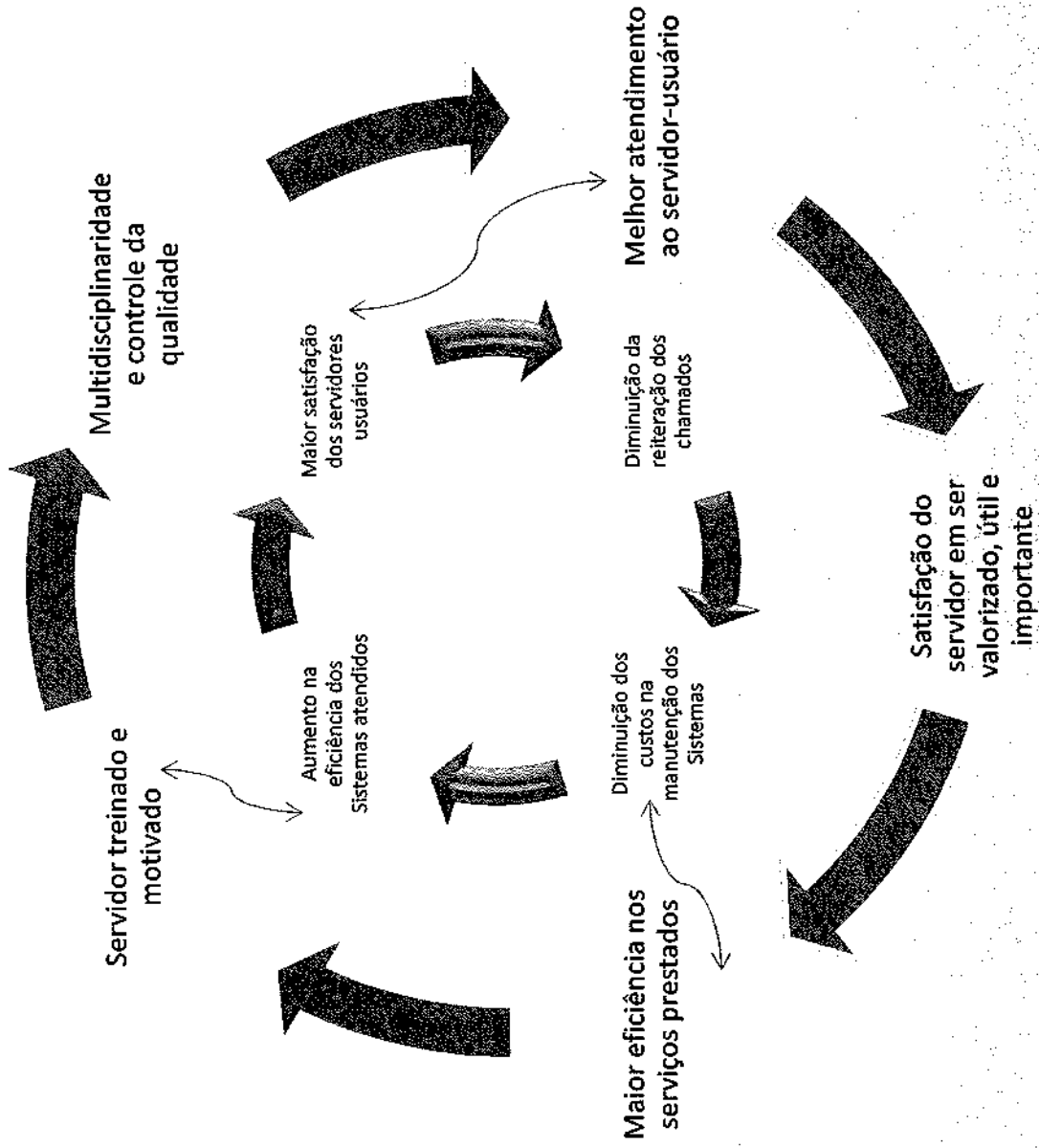


# Análise SWOT ou Análise FOFA (em português)

| <b>Forças (Strengths)</b>   | <b>Fraquezas (Weakness)</b>  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecimento e experiência dos servidores-atendentes</li><li>• Facilidade de uso com um só número de telefone</li><li>• Manutenção da Governança em cada Secretaria / Órgão Gestor</li><li>• Alinhamento com objetivos do Plano Estratégico</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Não ser uma atividade-fim e, por isso, não ter o poder de garantir a execução do serviço</li></ul>   |
| <b>Oportunidades (Opportunities)</b>  | <b>Ameaças (Threats)</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilização de servidores aposentados e/ou readaptados</li><li>• Gestão efetiva do processo de atendimento, inclusive gerando relatórios estatísticos</li><li>• Desenvolvimento de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs)</li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Terceirização do serviço</li><li>• Atendimento informal sem o devido registro</li><li>• Não engajamento de Órgãos Gestores de Sistemas importantes</li></ul> |

# Ciclo do Sucesso

**RIO**  
PREFEITURA



# Custos e prováveis fontes de financiamento

**RIO**  
PREFEITURA

| ATIVIDADE   | VALOR                 |
|---|-----------------------|
| Consultoria para mapeamento de processos e certificação | R\$ 240.000,00        |
| Aquisição de mobiliário e equipamento                   | R\$ 56.000,00         |
| Capacitação e desenvolvimento                           | R\$ 33.600,00         |
| URA (Unidade de Resposta Audível)                       | R\$ 350.000,00        |
| <b>TOTAL INVESTIMENTO ESTIMADO</b>                      | <b>R\$ 679.600,00</b> |
| <b>CUSTEIO MENSAL ESTIMADO</b>                          | <b>R\$ 33.000,00</b>  |

Fonte de Financiamento: PNAFM e recursos próprios do Tesouro Municipal

# Visão de futuro

**RIO**  
PREFEITURA

## QUALIDADE NO ATENDIMENTO

- Capacitação
- Valorização
- Satisfação

## GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE

- Programação de turnos de trabalho
- Ampliação da participação do cliente
- Utilização de mão de obra multifuncional

## INDICADORES PROPOSTOS

- Satisfação do servidor-usuário
- Percentual dos chamados respondidos no prazo
- Percentual de reincidência

## CERTIFICAÇÃO

- Satisfação das Pessoas
- Satisfação do Usuário
- Resultado de Desempenho



# Componentes

**RIO**  
PREFEITURA

## Curso de Extensão – Curso de Gestores Turma 03

### Grupo 07

#### Integrantes:

- André Queiroga
- Jaime Paulino
- Júlio Urdangarin
- Rodrigo Prado

# Agradecimentos

**RIO**  
PREFEITURA

**Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro**

**EDUARDO DA COSTA PAES**

Prefeito

**Secretaria Municipal de Casa Civil**

**PEDRO PAULO CARVALHO TEIXEIRA**

Secretário

**Instituto Fundação João Goulart**

**PAULO DE TARSO CHAD PELLON**

Presidente

**Instituto COPPEAD de Administração – UFRJ**

**Prof. KLEBER FOSSATI FIGUEIREDO**

Diretor

**Profª. ELAINE MARIA TAVARES RODRIGUES**

Coordenadora Acadêmica