

INFORME GERENCIAL

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TURMA PREFEITURA 05 COPPEAD

1. EQUIPE DE TRABALHO

Carlos Alberto Botelho Junior - IplanRio

Fernando Ivo Pimentel Cavalcante - IplanRio

Maria Cristina Costa Oliveira - SMA

2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Área de Resultado: Gestão e Finanças Públicas

Iniciativas Estratégicas: Rio Cidade Inteligente e Prefeitura Presente

Área de Resultado: Educação

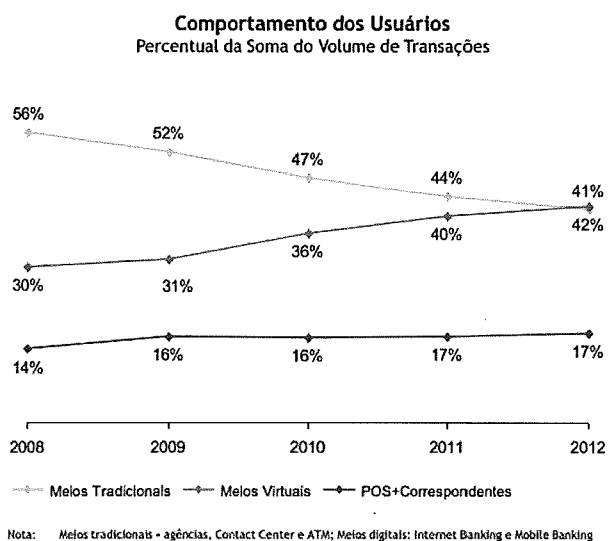
Iniciativas Estratégicas: Escola Carioca em Tempo Integral

3. TEMA

Carioca Digital v3 – Muito mais que um projeto, uma necessidade fundamental!

4. INTRODUÇÃO

A prestação de serviços vem se refinando com o tempo. Cada vez mais a preocupação com a qualidade desse atendimento vem se mostrando peça chave para o sucesso de um negócio. Um ótimo exemplo desse cenário está na rede bancária. Há mais de uma década os bancos descobriram que o melhor atendimento aos seus clientes passava obrigatoriamente por conhecê-los. Sem conhecê-los, não mediriam o atendimento, não melhorariam seus produtos, não potencializariam sua abordagem quanto aos nichos certos de mercado. Nos anos 1990 viveram um momento delicado, onde havia uma dúvida forte se o investimento deveria seguir na linha de novas agências e caixas eletrônicos ou se o público alvo estaria preparado para o consumo de seus serviços online. A primeira vertente, o aumento das agências e



caixas eletrônicos, visava aumentar a presença, estar mais próximo do seu cliente, mas uma agência completa era um investimento caro. A segunda vertente, serviços online, ainda era incipiente, já que a tecnologia ainda amadurecia. O crescimento da internet no país fez com que esse segundo caminho fosse mais forte, sendo desde 2012 responsável pelas transações bancárias prioritárias. Não à toa, é comum ouvir uma expressão exagerada onde os bancos se resumiriam a tecnologia e marketing.

Os governos, *latu sensu*, não conhecem o cidadão além do âmbito estatístico. Nas suas funções básicas – educação, saúde, transportes – não raro é visto pelo cidadão como um mau prestador de serviços que só são consumidos por aqueles que não podem pagar por uma versão privada melhor, seja um plano de saúde, seja uma escola particular, seja o apoio de empresas como Google e Waze para ajudar no trânsito.

Ao entrar no mundo da internet, os governos (não só o brasileiro) ficaram um bom tempo apenas com páginas informativas, institucionais. Hoje já possuem uma boa gama de serviços transacionais, promovendo um caminho de mão dupla com os usuários desses serviços, mas ainda não há um processo de identificação de quem solicita e, quando há, atende quase que unicamente ao departamento do serviço, não ao governo em si e em nenhum momento gerencia de forma integrada essa relação. Por sua vez, o cidadão não consegue perceber uma identidade no governo que lhe atende, nem difere esferas de governo federal, estadual e municipal. Sem uma visão integrada, como o cidadão pode gerir de seu lado essa relação? Não consegue e acaba por ignorar a larga fronteira de serviços oferecidos pelo governo, qualquer governo, e a reduz ao papel de coletor de impostos.

A Prefeitura do Rio de Janeiro é uma das maiores “empresas” de serviços do país, seja pela base de “clientes”, seja pelo volume e diversidade de serviços que presta. Não seguir o mesmo caminho é ir na contramão das tendências. Seguir esse caminho sem investir no conhecimento da sua clientela é jogar no lixo uma oportunidade e, certamente, retrabalho, já que terá que investir nisso em algum momento no futuro.

Tendo em vista essas questões, o Rio de Janeiro, em uma iniciativa absolutamente inovadora, lançou em abril de 2014 a primeira versão do Carioca Digital, portal que vem se consolidando como principal interface de prestação de serviços online ao cidadão.

5. DIAGNÓSTICO E SITUAÇÃO ATUAL

O Carioca Digital foi lançado em abril de 2014 com 24 serviços, mas com o intuito de ser o primeiro passo da Prefeitura na direção de um produto integrado que oferece serviços *online* para o cidadão de forma personalizada, começando pelo portal, mas não se restringindo a ele, como o uso de SMS, Apps etc.

Atualmente já disponibiliza 28 serviços *online*, 1 por SMS e 1 na forma de *App* referentes a serviços da Municipalidade. Alguns eram inéditos na época da implantação do portal, enquanto outros já existiam na página da PCRJ, sem integração desse serviço em um portfólio do Município.

Tais serviços foram selecionados considerando sua atratividade e sazonalidade de uso. Deveriam ser interessantes, mas não poderiam ter um volume de uso muito grande, pois não havia benchmark de implantação para avaliar a resposta da infraestrutura dimensionada. Pelos mesmos motivos não houve divulgação mais intensa. Com isso, muito embora o portal tenha repercutido muito bem em qualquer lugar que tenha sido apresentado, como, por exemplo, no CONIP, na ASSESPRO, no Liferay Roadshow etc., atraindo a atenção de outros entes da federação e inclusive de fora do país no sentido de desenvolverem projetos semelhantes, não alcançou um volume de usuários cadastrados significativo até o final de 2014, conseguindo apenas 24 mil usuários em nove meses.

Esse é um dos pontos que o projeto pretende sanar. Após aplicação de diversas ferramentas de diagnóstico aprendidas no curso para gestores ministrado pela COPPEAD, algumas ações foram definidas com o objetivo de aumentar essa base como, por exemplo, criação de novos serviços.

6. OBJETIVO DO PROJETO E JUSTIFICATIVA S.M.A.R.T.

O projeto Carioca Digital v3 tem por objetivo aprimorar e estreitar o relacionamento online entre a cidade e seus Municípios, colocando a Prefeitura do Rio de Janeiro na vanguarda dessa tendência. Aumentaremos em 50% a quantidade de serviços do portal, permitindo também que o cidadão perceba de forma mais clara a fronteira de serviços que tem à disposição. Com isso, esperamos um aumento de 400% na quantidade de usuários cadastrados até dezembro de 2015.

A implantação dos serviços previstos nesse portal, além dos benefícios diretos, ainda promoverá redução significativa no consumo de papel, poupando cerca de 800 árvores por ano apenas com um dos serviços.

7. ESCOPO DO PRODUTO

Terceira versão do Carioca Digital, com novo design, ajustes de infraestrutura e o acréscimo dos serviços, relacionados abaixo. Destacamos o Alvará de Eventos e os produtos orientados a permissionários, que promoverão a entrada de empresas como consumidoras de serviços do portal, uma vez que antes tínhamos apenas pessoas físicas.



- Recursos de Multas – automatização e sistematização do processo de recurso de multas, inteiramente online, adiantando a receita em até 2 meses e reduzindo custos na ordem de 600 Mil reais por ano.
- Inscrição em concursos – Substituição do sistema atual por um mais moderno, onde o cidadão terá melhores condições de acompanhar os concursos de seu interesse, bem como fazer inscrições e gerenciar toda a comunicação nesse processo.
- Matrícula Online – Substituição da solução atual por uma nova, mais integrada e aderente aos requisitos do Turno Único.

- Coleta Seletiva – Consulta online da disponibilidade de coleta seletiva em sua rua, com informe da aproximação do caminhão de coleta nos dias previstos.
- Alvará de Eventos – Consulta prévia e solicitação de alvará para eventos na cidade, integrando o cidadão e todos os órgãos do município que tangenciam esse processo. Aqui o cidadão não deverá mais ir a cada órgão municipal, pois o sistema integrará isso. Oferecerá também uma visão na Agenda Cultural.
- Pacote Permissionários - Emissão de CIAT, taxa de vistoria, taxa de declaração de isenção tributária e agendamento de vistoria para permissionários de transportes públicos.
- Pacote Educação – Cardápio Escolar, Calendário Escolar e Ficha de Acompanhamento Acadêmico, onde os pais poderão acompanhar os registros que o professor gerará sobre seus filhos.

8. ESCOPO DO PROJETO

O projeto deverá contar com as fases de levantamento e especificação de cada serviço relacionado para posterior desenvolvimento e implantação. Deverá também considerar a revisão de design, favorecendo a usabilidade do produto, bem como refinará requisitos de sua arquitetura para provimento de mais performance. Deverá ainda considerar a proposição de decreto para instituição dessa interface como principal meio para prestação de serviços online, prevendo condições de exceção.

9. VISÃO DE FUTURO

Naturalmente, o portal precisará continuar crescendo com suas versões subsequentes, especialmente em alinhamento com a desburocratização na concessão de alvarás e licenças até o fim de 2016, considerando que tais serviços devem ser incluídos nesse produto.

Entendemos também que chegou o momento do portal dar o passo na direção às redes sociais, com a associação de perfis dessas redes à conta do usuário, já que os serviços atuais já propiciam um uso adequado desse meio como, por exemplo, informar ao usuário a disponibilidade das licenças requisitadas diretamente em seu perfil no facebook, bem como publicação de eventos para amigos.

As oportunidades para Apps também tornam-se mais ricas, à medida que temos mais cruzamentos de informações que podem alimentar APIs públicas no Data.Rio, permitindo que os cidadãos possam construir as próprias soluções.

