

# **AUDIENCIA PÚBLICA: CONTRATAÇÃO DOS EDITAIS DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA E DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 156**

Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT)  
16 de novembro de 2020 - 17h30

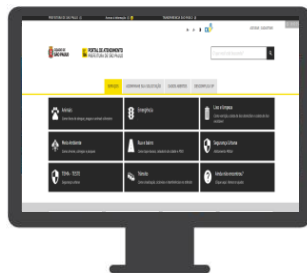
- ❖ Contexto: atendimento ao cidadão e digitalização de serviços na Prefeitura de São Paulo
- ❖ Avanços e novos rumos
- ❖ Objetivo e proposta para a nova contratação
- ❖ Processo até aqui
- ❖ Resultados esperados
- ❖ Próximos passos

# ATENDIMENTO AO CIDADÃO E DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA PREFEITURA DE SÃO PAULO



## CENTRAL TELEFÔNICA SP156

600 atendentes  
Aproximadamente  
**20.000** ligações/dia  
24 horas



## PORTAL DE ATENDIMENTO SP156

Reformulado com  
participação da(o)  
cidadã(o)  
Aproximadamente  
**10.000** visitas/dia



## APLICATIVO SP156

9 serviços  
Mais de **100.000+**  
instalações



## PRAÇAS DE ATENDIMENTO SUBPREFEITURAS

Canal presencial



## DESCOMPLICA SP

8 unidades

**SOLUÇÃO TECNOLÓGICA sustenta os canais e serve para relacionamento com o cidadão, tramitação interna dos pedidos e prestação do serviço**

→ Em 2016, foi realizada uma única licitação para contratação da operação da central telefônica, Portal e aplicativo, bem como da solução tecnológica atual (SIGRC): contrato termina em Mai/2021

# AVANÇOS DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO E NOVOS RUMOS



Lançamento do  
**Portal e Aplicativo  
SP156**



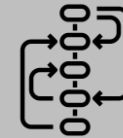
**Unificação** de 11  
centrais telefônicas no  
156



Publicação da **Política  
de Atendimento ao  
Cidadão**



**Abertura** de dados



**Digitalização**  
de ~165 serviços  
públicos

- Com um foco cada vez maior na **oferta de serviços digitais** e no **uso de tecnologia para simplificar e redesenhar serviços públicos**, foi montado um Grupo de Trabalho para diagnosticar os desafios do modelo atual e propor alternativas



# OBJETIVO DA NOVA CONTRATAÇÃO

**OBJETIVO:** melhorar os canais de atendimento ao cidadão e escalar o processo de digitalização de serviços públicos, a partir dos melhores prestadores de serviço para cada um dos objetos, sempre buscando a melhor relação de custo-benefício para o cidadão e poder público

- O **nível de maturidade da digitalização de serviços** na Prefeitura requer uma solução tecnológica robusta e um fornecedor especializado em automação e design de serviços centrados nas necessidades do cidadão
- A expansão dos serviços disponíveis no Portal SP156 e a direção para consolidação do **Portal SP156 como um lugar único de serviços e informações municipais** reforça a necessidade de novas funcionalidades no Portal SP156, na interação com o cidadão e na prestação dos serviços
- Ao mesmo tempo, a digitalização de serviços não substitui o atendimento telefônico e, por isso, é necessário contratar e **manter a operação da Central SP156**, que acolhe mais de 20.000 cidadãos/dia



# PROPOSTA PARA AS NOVAS CONTRATAÇÕES

## PROPOSTA: DIVISÃO EM DOIS CERTAMES PARA MAIOR ESPECIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

### CONTRATO 1: SOLUÇÃO TECNOLÓGICA E SERVIÇOS DE DESIGN E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

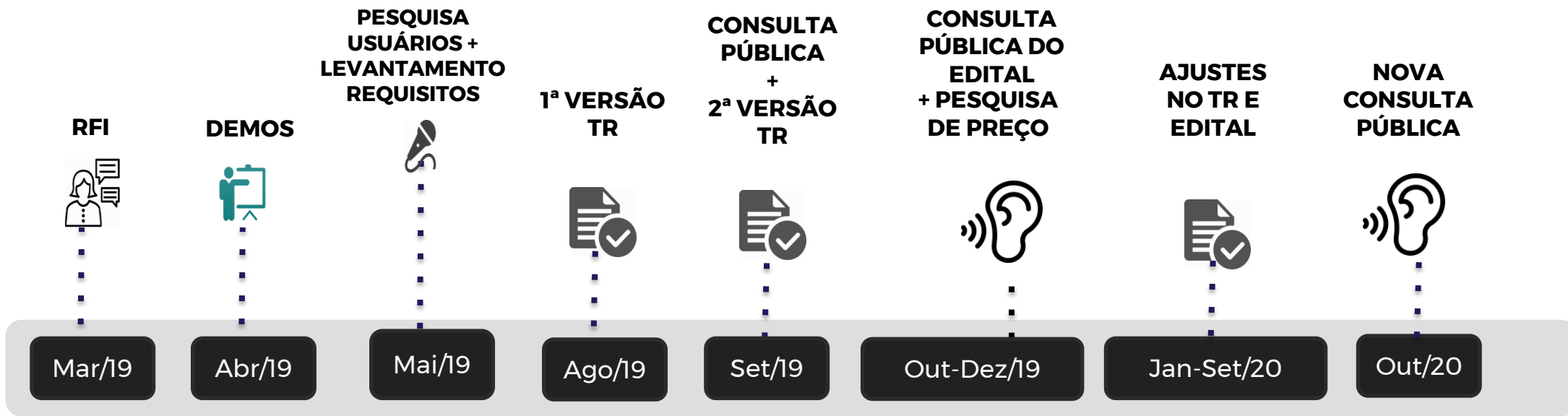
- Solução tecnológica (SaaS) para atendimento, gerenciamento do relacionamento com o cidadão e digitalização de serviços públicos
- Serviços especializados para adequação e automação dos serviços públicos
- Atendente virtual inteligente
- Suporte Técnico
- Capacitação EAD e presencial

### CONTRATO 2: OPERAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICA

- Operação da Central 156
- Linha Telefônicas da Central 156
- O sistema utilizado para abertura de solicitações e consulta das informações municipais será o sistema desenvolvido no Contrato 1;
- A empresa deste contrato deverá prover: menu eletrônico (URA), Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), links e estrutura para atendimento remoto (VOIP)

Observação: embora separados, os dois contratos estão vinculados para implantação e vigência, uma vez que o contrato da operação da central depende do sistema do contrato 1

# SOLUÇÃO TECNOLÓGICA: QUAL FOI O PROCESSO ATÉ AQUI?



## DEMONSTRAÇÕES COM O MERCADO

**10**

respostas submetidas no RFI

**6**

demonstrações realizadas

## PESQUISA COM USUÁRIOS

**37**

usuários entrevistados

**70**

usuários responderam ao survey

## CONSULTA PÚBLICA EM 2019

**51**

itens de reclamação

**59**

itens de sugestão

**11**

empresas contribuíram na consulta pública

**140**

contribuições recebidas

# CONTACT CENTER: QUAL FOI O PROCESSO ATÉ AQUI?

**BENCHMARKING  
E  
LEVANTAMENTO  
DE REQUISITOS**



Jun-Jul/19

**1ª VERSÃO DO  
TR**



Ago/19

**COMPATIBILIZAÇÃO  
COM O TR DE  
TECNOLOGIA**

Out/19

**CONSULTA  
PÚBLICA**



Dez/19

**AJUSTES NO  
TR E EDITAL**



Set/20

**NOVA  
CONSULTA  
PÚBLICA**



Out/20

**BENCHMARKING**

**17**

Centrais públicas  
avaliadas

**CONSULTA PÚBLICA  
EM 2019**

**0**

Contribuições

Todos com volumetria menor e apenas 02 com indicadores mais rigorosos dos atuais. Conclusões:

1. O TR da PMSP ainda é o com maior volumetria e com níveis de serviço mais elevados
2. Todos possuem algum tipo de cláusula de atipicidade
3. Restrições orçamentárias resultaram em níveis de serviço mais tolerantes

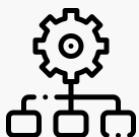


# O QUE ESPERAMOS **ALCANÇAR** COM AS NOVAS CONTRATAÇÕES?



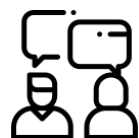
## QUALIFICAR O CANAL DE ENTRADA PARA SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

- Uso de novos canais com chatbot, tais como Whatsapp e Redes sociais;
- Melhoria da **experiência do usuário do Portal SP156**, que passa a incorporar mais informações e serviços, ao mesmo tempo que tem a navegação facilitada e incremento de performance
- **Otimização dos processos de atendimento** de forma a não replicar esforços e manter a consistência das documentações e informações recebidas



## SIMPLIFICAR A GESTÃO DOS FLUXOS E DIGITALIZAR SERVIÇOS EM ESCALA

- **Automação** de serviços e/ou suas etapas
- Melhoria da **interoperabilidade** e facilitação **da integração** com outras soluções
- **Ganho de escala e qualidade em digitalização e** design de serviços com serviços especializados
- **Mais autonomia** para construção de formulários e relatórios
- **Maior agilidade** na implementação de novas demandas, com solução parametrizável



## MELHORAR A COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO

- Mais **transparência** e **visibilidade** do status dos serviços solicitados pelos cidadãos
- **Acompanhamento** personalizado para cada serviço, envio de notificações e campanhas ativas

# PRÓXIMOS PASSOS



**OBRIGADO!**

DÚVIDAS E SUGESTÕES?

<https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/>

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/inovacao/>