

## PROJETO:

---

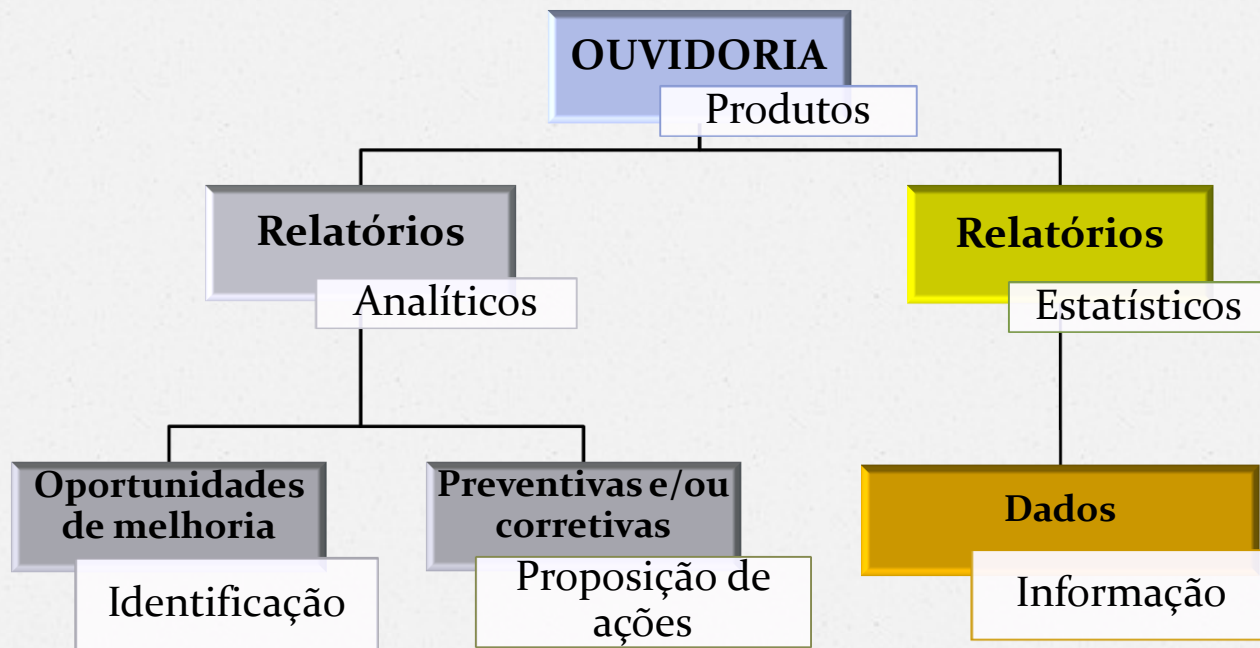
Implantação de conceito e ferramenta de inteligência de negócios para automação do fluxo de informações da Ouvidoria Geral do Município

## A OUVIDORIA

Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados



## Produtos da OUVIDORIA



## Quem utiliza os relatórios da OUVIDORIA ?



**Administração Pública**  
Gestores de nível tático ou estratégico



**Usuário do serviço público**  
Imprensa, ONG's ou cidadãos

## Como são disponibilizados os relatórios da OUVIDORIA?

CIDADE DE SÃO PAULO

Acesso a Informação

TRANSPARENCIA SÃO PAULO

**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA GERAL

[Guia de Serviços](#)[Mapa de Serviços](#)[Acessibilidade](#)

[Pesquisar](#)

Início > Secretarias > Ouvidoria

**Ouvidoria**

[A OUVIDORIA](#)[FALE COM A OUVIDORIA](#)[ACOMPANHAMENTO DE PROTOCOLOS](#)[RELATÓRIOS ANUAIS](#)[RELATÓRIOS TRIMESTRAIS](#)[RELATÓRIOS MENSAIS](#)[TRANSPARÊNCIA PASSIVA](#)

**CIDADE DE  
SÃO PAULO**

**SAIBA MAIS**

CGM divulga nova versão do Manual da Ouvidoria

Atualização de conteúdo busca demonstrar a visão sistêmica de articulação entre as três coordenadorias da Controladoria

**GUIA DO CIDADÃO**

**NOTÍCIAS**

**DESCENTRALIZAÇÃO**

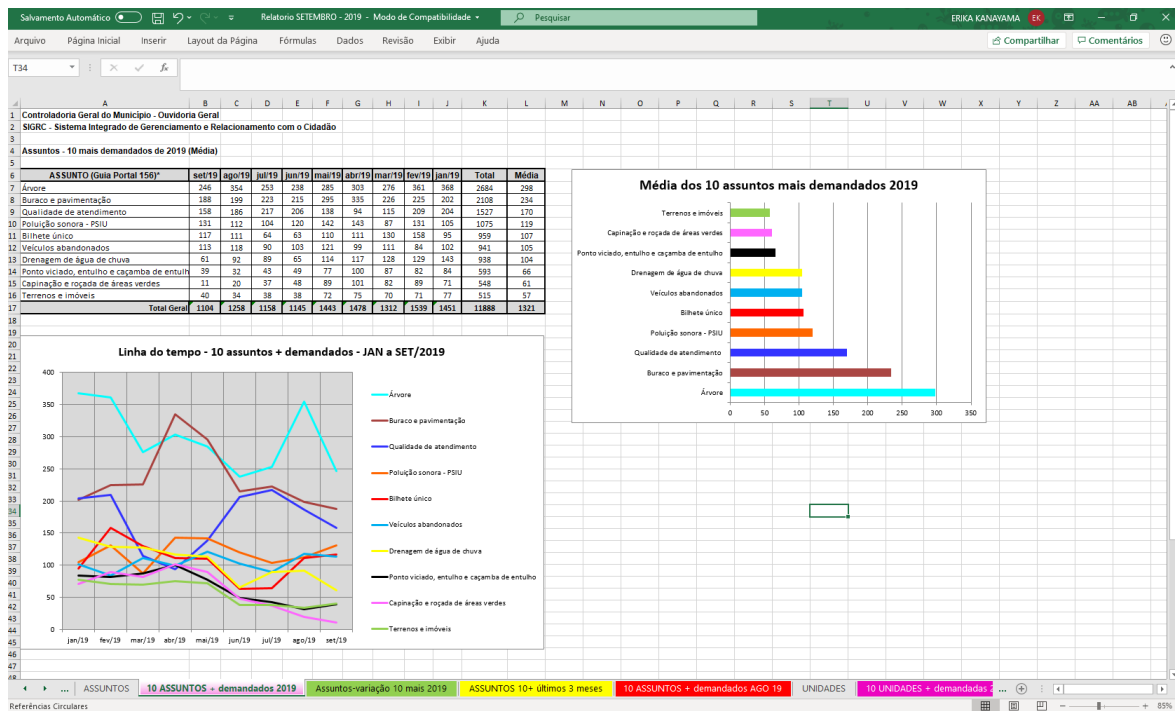
Ouvidores se reúnem para discutir a descentralização da Ouvidoria e o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

**INTEGRIDADE**

CGM apola projeto que incentiva



# Como são disponibilizados os relatórios da OUVIDORIA?



# Problemática

- o **Lentidão** ao processar grandes quantidades de dados em planilhas eletrônicas
  - = Perda do tempo
- o **Retrabalho** ao atualizar as fórmulas e formatos
  - = Baixa produtividade
  - = Menos criatividade
- o Processos manuais resultam em **falhas**

# Justificativa

- Necessidade de aperfeiçoar os processos e agilizar o fluxo de informações para a construção de relatórios de maneira mais rápida e eficiente.



# Objetivo

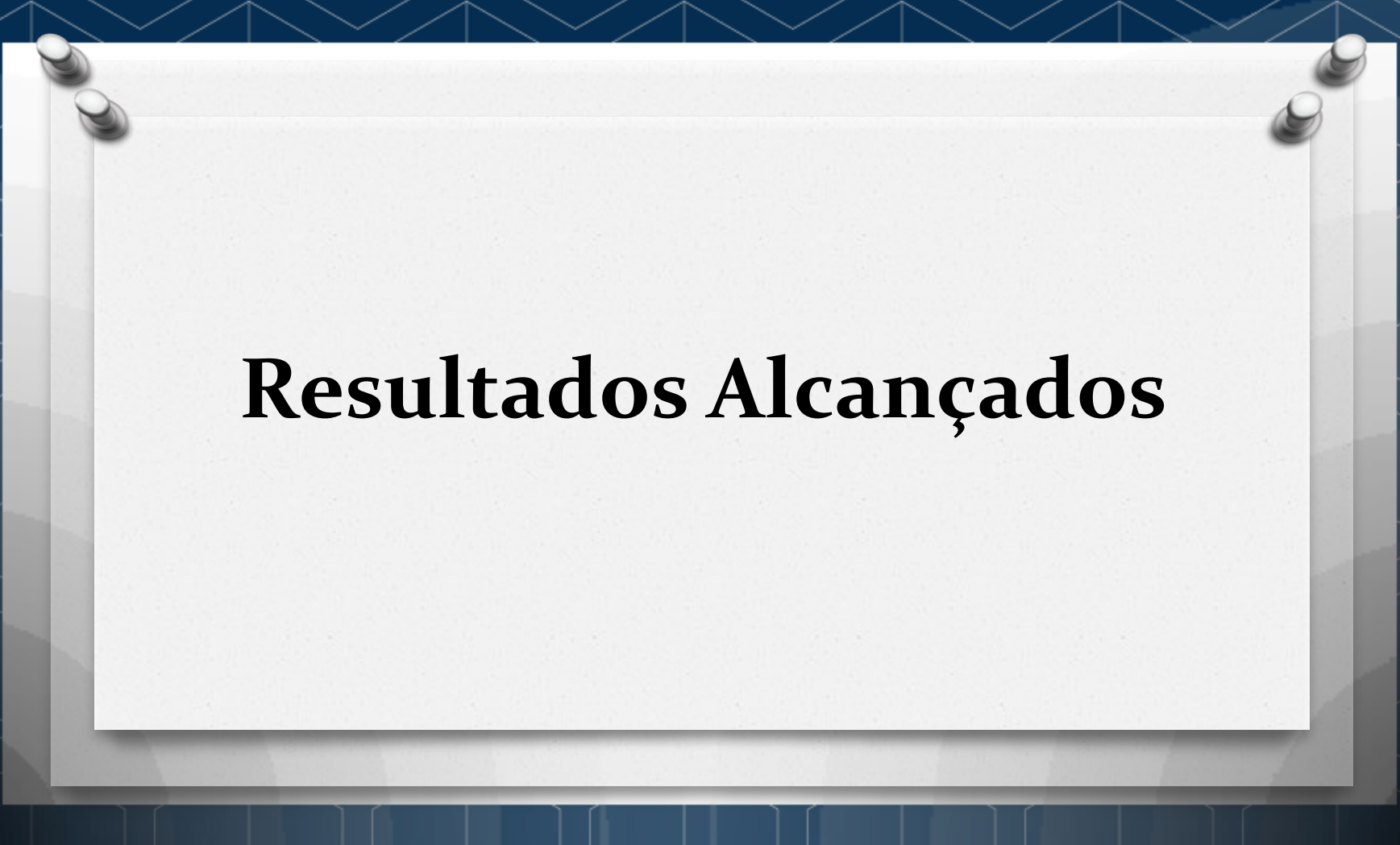
Atender com maior agilidade, eficiência e dinamismo, as expectativas e necessidades do público que utiliza as informações produzidas e distribuídas pela OGM

# Metodologia

- o Parte do trabalho foi especificamente dedicada a entender como é feito hoje e como a elaboração dos relatórios após utilização de ferramenta BI pode contribuir para a Ouvidoria e a política pública.
- o Os dados utilizados foram extraídos do sistema SIGRC

# Cronograma

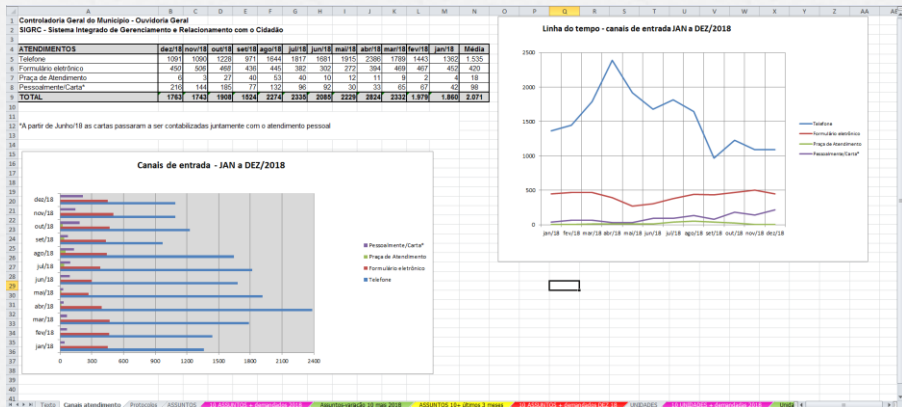
- o 1° etapa = Preparação e familiarização dos dados (Excell) – julho18 a março/19
- o 2° Etapa = Utilização de ferramenta de BI e modelagem dos dados – abril a maio/19
- o 3° Etapa = Aplicação e criação de painéis através de ferramenta BI – junho a julho de 2019
- o 4° Etapa – Ajustes conforme a necessidade do gestor prazo setembro/19

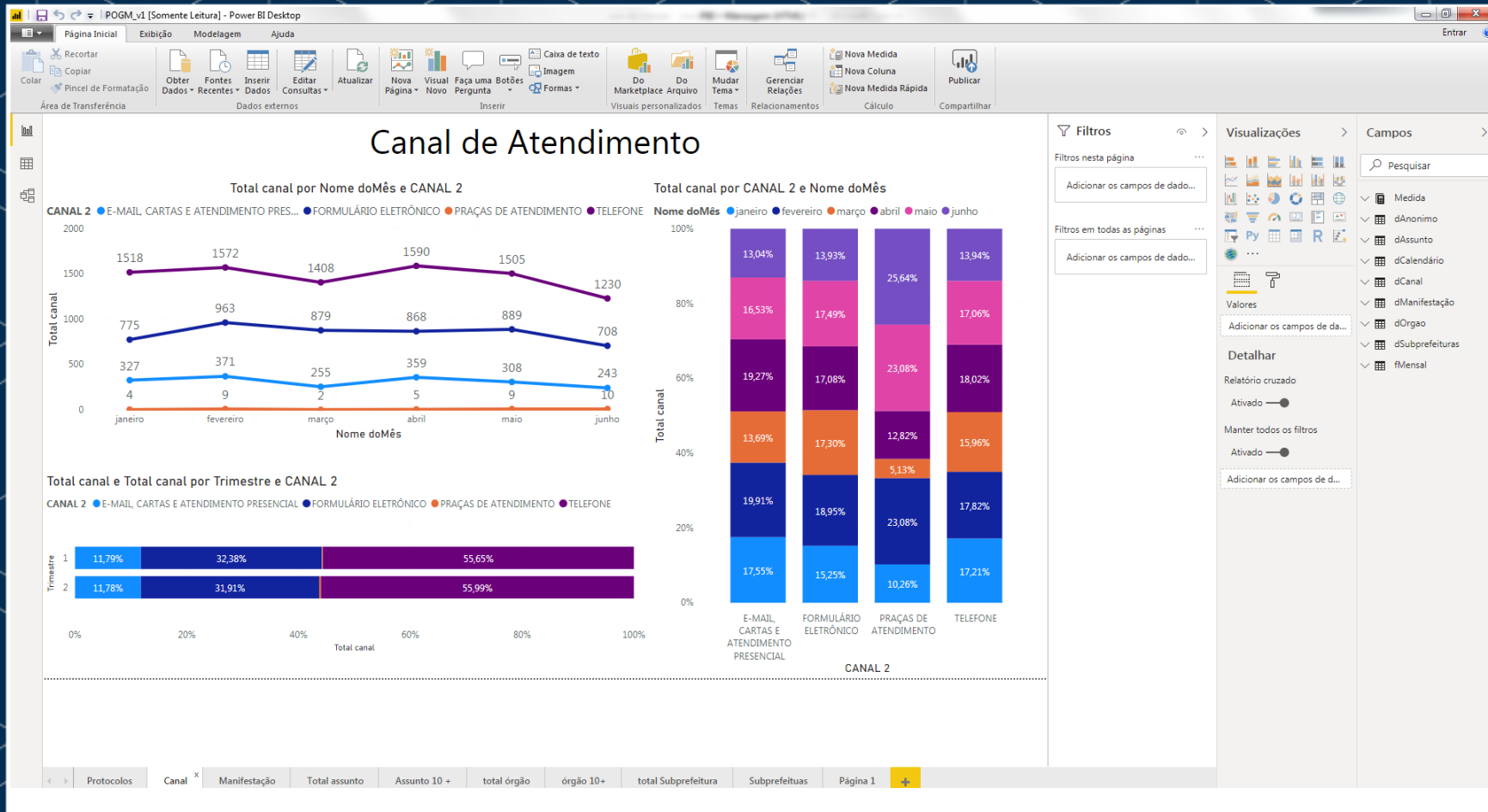


# **Resultados Alcançados**

# Otimização de processos

| Sistema Integrado de Gerenciamento e Relacionamento com o Cidadão |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Atendimentos                                                      |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
|                                                                   | dez/18       | nov/18       | out/18       | set/18       | ago/18       | jul/18       | jun/18       | maio/18      | abr/18       | mar/18       | fev/18       | jan/18       |
| 1. Telefone                                                       | 1291         | 1096         | 1226         | 871          | 1044         | 1817         | 1981         | 1915         | 2386         | 1789         | 1443         | 1362         |
| 2. Formulário eletrônico                                          | 450          | 509          | 489          | 436          | 445          | 392          | 353          | 272          | 364          | 469          | 461          | 450          |
| 3. Praça de Atendimento                                           | 6            | 27           | 40           | 53           | 40           | 10           | 12           | 11           | 8            | 2            | 4            | 18           |
| 4. Presencialmente Cartão*                                        | 718          | 1444         | 1801         | 171          | 132          | 96           | 10           | 30           | 61           | 61           | 61           | 42           |
| <b>TOTAL</b>                                                      | <b>1765</b>  | <b>1743</b>  | <b>1960</b>  | <b>1531</b>  | <b>1674</b>  | <b>2315</b>  | <b>2056</b>  | <b>2229</b>  | <b>2814</b>  | <b>2332</b>  | <b>1970</b>  | <b>1860</b>  |
| <b>Média</b>                                                      | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> | <b>2.071</b> |





# Homogeneidade dos dados

Vários tipos de fontes

.xls

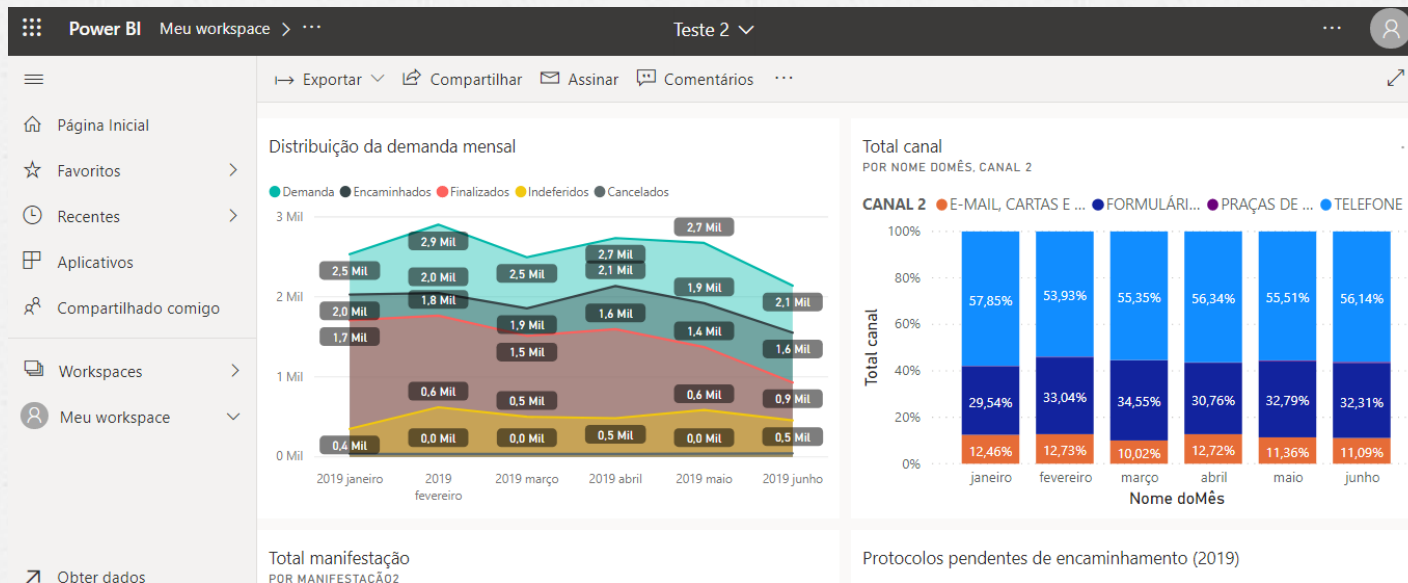
.mdb

.txt



Formato único

# Informações compartilhadas

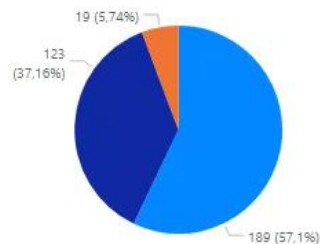




# Subprefeituras

| Assunto2                                           | Total subprefeituras |
|----------------------------------------------------|----------------------|
| AMBULANTES                                         | 9                    |
| ÁRVORE                                             | 66                   |
| AUTORIZAÇÕES ESPECIAIS DE TRÂNSITO                 | 1                    |
| BURACO E PAVIMENTAÇÃO                              | 69                   |
| CALÇADAS, GUIAS E POSTES                           | 14                   |
| CAPINAÇÃO E ROÇADA DE ÁREAS VERDES                 | 6                    |
| COLETA DE LIXO DOMICILIAR                          | 1                    |
| COMIDA DE RUA E FOODTRUCK                          | 1                    |
| DOCUMENTAÇÕES DE OBRAS                             | 1                    |
| DRENAGEM DE ÁGUA DE CHUVA                          | 21                   |
| ELOGIO                                             | 4                    |
| ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS, INDÚSTRIAS E SERVIÇOS | 22                   |
| FEIRA LIVRE                                        | 1                    |
| FERRO VELHO                                        | 1                    |
| FISCALIZAÇÃO DE OBRAS                              | 9                    |
| <b>Total</b>                                       | <b>327</b>           |

Total Canal



CANAL 2

- TELEFONE
- FORMULÁRIO ELETR...
- E-MAIL, CARTAS E A...

Orgao: SUBPREFEITURA MOOCA

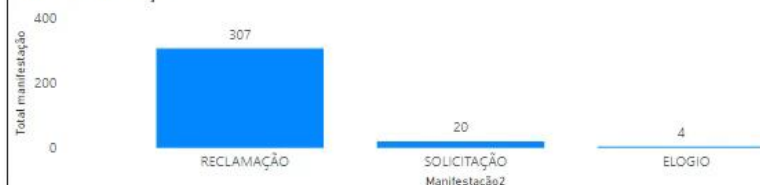
|                           |                                 |                                     |                              |                               |                            |
|---------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| SUBPREFEITURA ARICANDUVA  | SUBPREFEITURA CAPELA DO SOCORRO | SUBPREFEITURA CIDADE TIRADENTES     | SUBPREFEITURA GUAIANASES     | SUBPREFEITURA ITAQUERA        | SUBPREFEITURA LAPA         |
| SUBPREFEITURA BUTANTÃ     | SUBPREFEITURA CASA VERDE        | SUBPREFEITURA ERMELINO MATARAZZO    | SUBPREFEITURA IPIRANGA       | SUBPREFEITURA JABAQUARA       | SUBPREFEITURA M'BOI MIRIM  |
| SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO | SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR     | SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA | SUBPREFEITURA ITAIM PAULISTA | SUBPREFEITURA JACANÃ/TREME... | <b>SUBPREFEITURA MOOCA</b> |

Acompanhamento Subprefeitura nos meses

Orgao: SUBPREFEITURA MOOCA



Total manifestação



# Conclusão

- o Se o objetivo é atender com agilidade, eficiência e dinamismo as necessidades do público alvo, conclui-se que o projeto atende de forma satisfatória.
- o A utilização de ferramenta de BI contribui positivamente com a Política de Defesa do Usuário do Serviço Público através de relatórios bem definidos proporcionando ao gestor informações estratégicas e maior autonomia para a tomada de decisão.
- o A melhoria do serviço está diretamente ligada ao tratamento das manifestações do cidadão. A ferramenta dá valor à participação do cidadão por meio das reclamações.

# Conclusão

- o **Processos otimizados e dinâmicos**

= Ganho de tempo

- o **Agilidade** na elaboração

= Alta produtividade

- o **Eficiência e eficácia** nas informações

= Maior criatividade

# Custo

Não houve custo pois foi utilizado a versão gratuita do software durante o projeto.

## REFÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALLOU, R. H. Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física; tradução Hugo T. Y. Yoshizack. São Paulo: Atlas, 1993

BARBIERI, Carlos. BI2 – Business Intelligence: modelagem e qualidade. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J. Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimentos. São Paulo: Atlas, 2001.

BRAGHITONI, Ronaldo. Business Intelligence – Implementar do Jeito Certo e a Custo Zero, ed. Casa do código, 2017.

CHOO, C. W. The Knowing Organization: How Organizations Use Information for Construct Meaning, Create Knowledge and Make Decisions. Nova York: Oxford Press, 1998.

CIANCONI, Regina. Gestão da informação na sociedade do conhecimento. Brasília: SENAI. DN, 1999.

FERNANDES, D.R. Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial. Revista da FAE, 7, p.1-18, 2004.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NEGASH, S. Business intelligence. Communications of the Association for Information Systems, vol. 13, 2004

PRODANOV, Cleber Cristiano, FREITAS Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

REGINATO, L.; NASCIMENTO, A. M.. Um Estudo de Caso envolvendo Business Intelligence como Instrumento de apoio a Controladoria. Revista Contabilidade & Finanças, 2007.

ROZADOS, H. B. F. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. Campinas, 2005.

SEZÕES, C., OLIVEIRA, J., & BAPTISTA, M. (2006). Business intelligence. São João do Estoril, Portugal: Sociedade Portuguesa de Inovação

SIGRC – Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o cidadão - <https://sigrc.prefeitura.sp.gov.br>. Acesso em 14/07/19 as 21:20