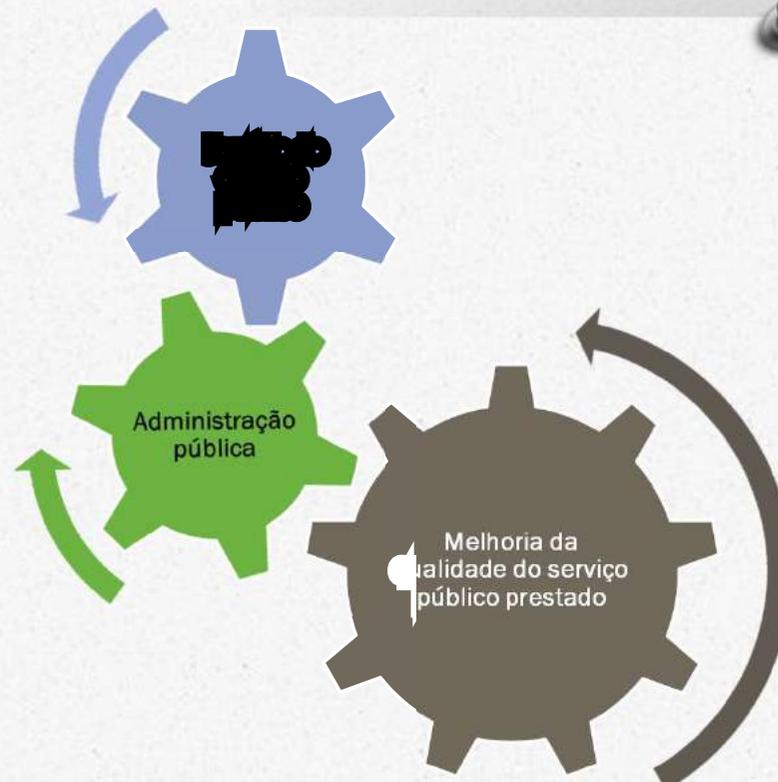


PROJETO:

**Implementação de conceito e firmamento de inteligência
de negócios para elaboração de plano de inteligência
da Controladoria 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

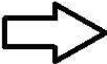
 Guia de Serviços Mapa de Serviços Acessibilidade

Palavra-chave 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

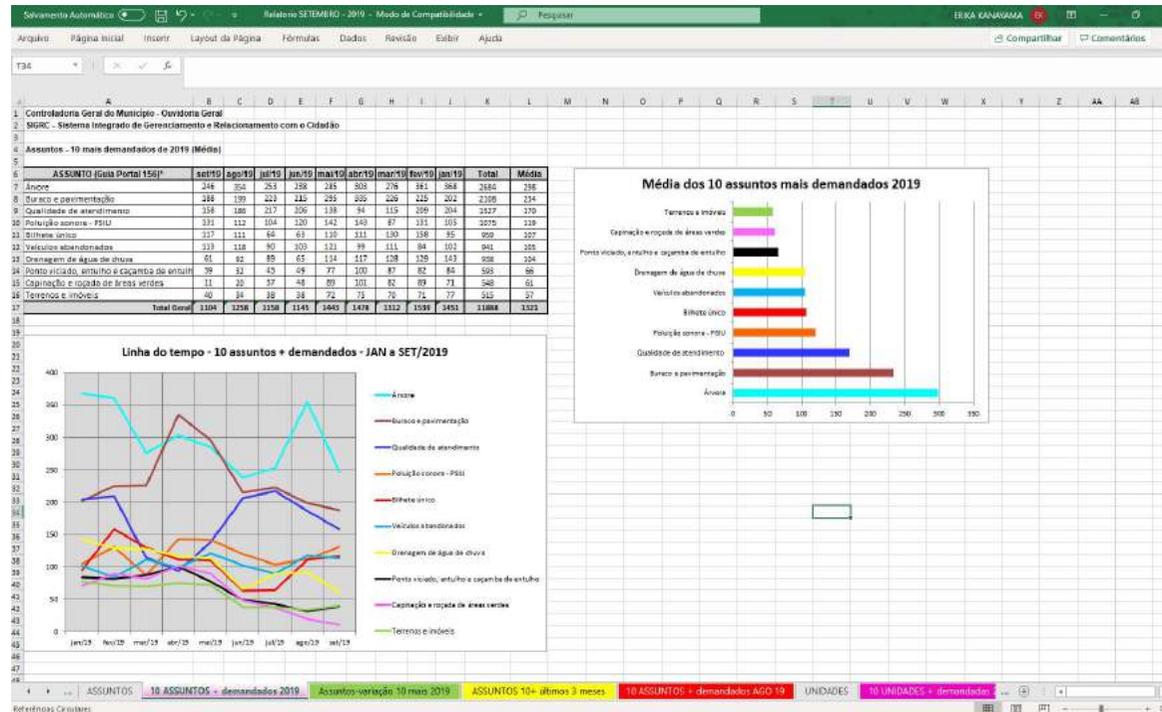
GUIA DO CIDADÃO

NOTÍCIAS

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

INTEGRIDADE
CGM apoia projeto que incentiva

Como são disponibilizados os relatórios da OUVIDORIA?



Problemática

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

Justificativa

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

Objetivo

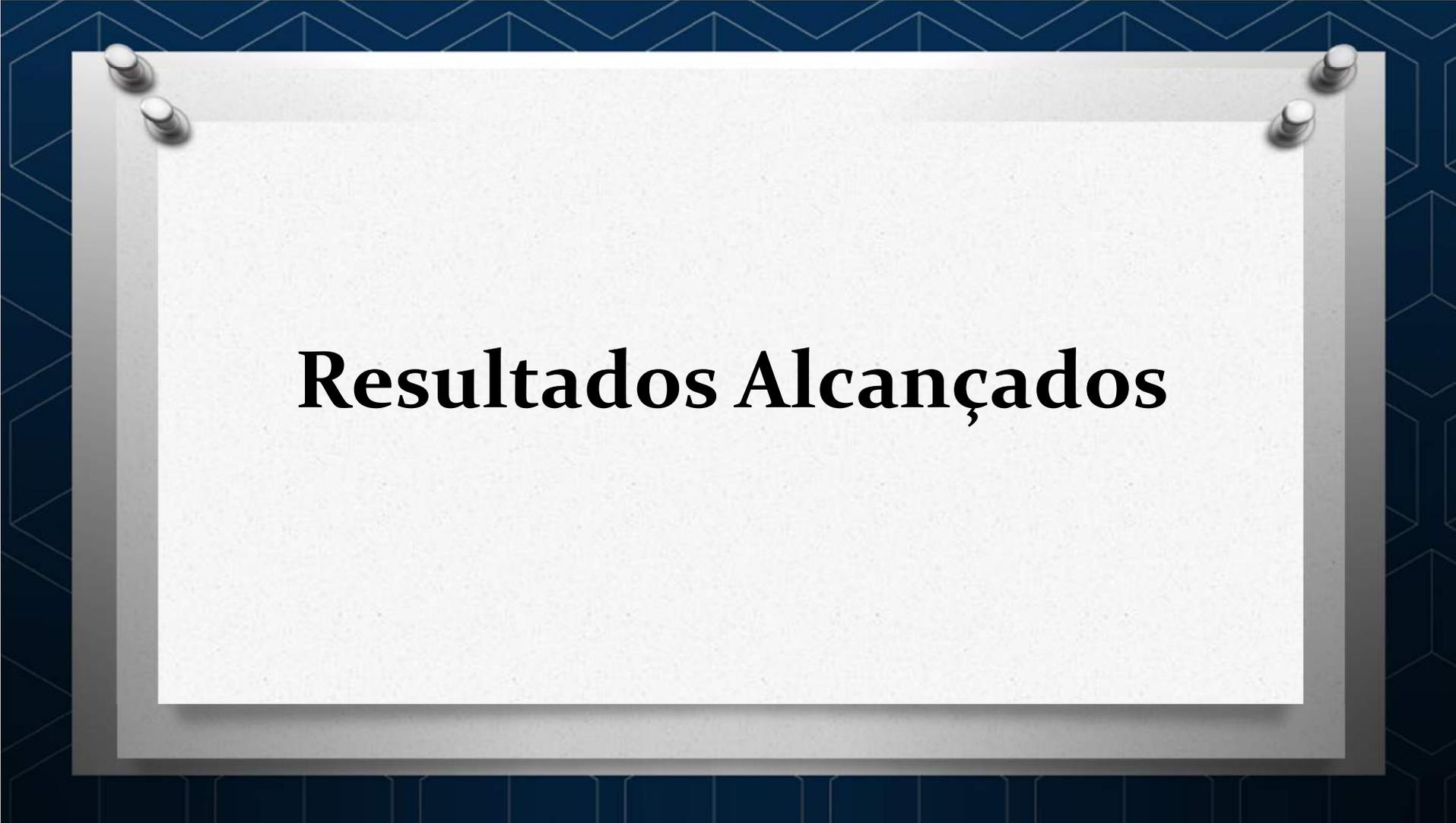
Atender com maior agilidade, eficiência e dinamismo, as expectativas e necessidades do público que utiliza as informações produzidas e distribuídas pela OGM

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

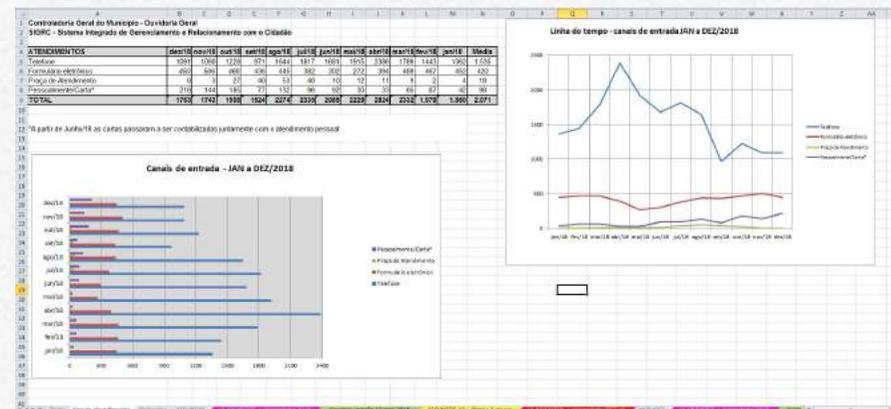
Controladoria Geral do Município - Cláudia Geral
 3XORC - Sistema Integrado de Gerenciamento e Relacionamento com o Cidadão

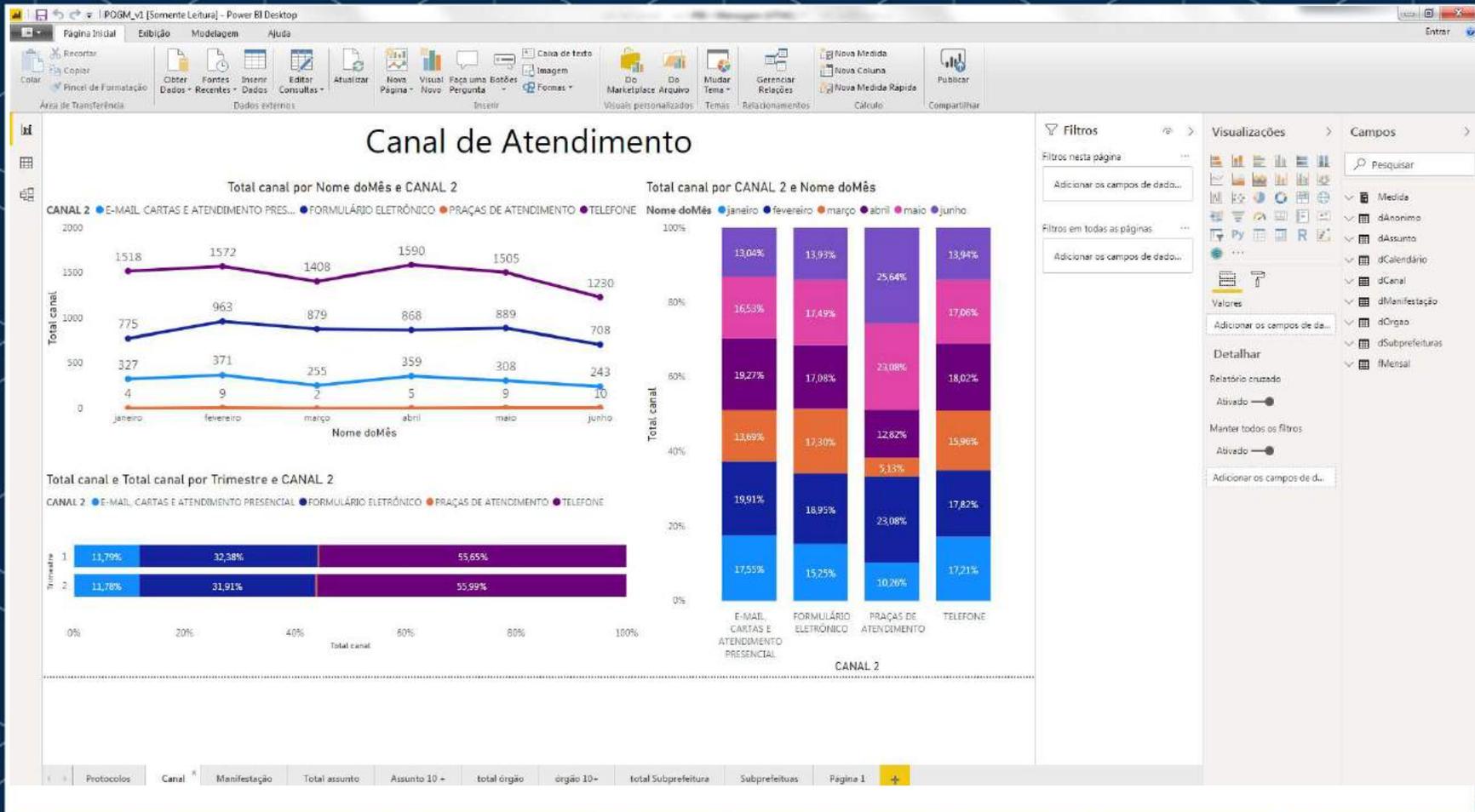
Atendimentos

	dez/18	nov/18	out/18	set/18	ago/18	jul/18	jun/18	maio/18	abr/18	mar/18	fev/18	jan/18	Média
Total	1091	1090	1226	971	1044	1177	1601	1915	3391	1784	1443	1361	1.035
Atendimento presencial	490	506	595	445	502	552	791	1081	1897	1051	897	855	692
Processo de Atendimento	4	3	27	30	13	40	10	12	11	8	3	4	10
Atendimento em Canal*	597	581	604	526	532	625	810	826	1493	725	543	502	333
TOTAL	1765	1743	1924	1524	2074	2329	3009	3824	5321	2522	1879	1966	2.074

*A partir de Junho/18 as chamadas passaram a ser contabilizadas juntamente com o atendimento presencial

Canal de entrada - JAN a DEZ/2018





Protocolos	Canal *	Manifestação	Total assunto	Assunto 10 +	total órgão	órgão 10+	total Subprefeitura	Subprefeituras	Página 1
									+

Filtros

Filtros nesta página

Adicionar os campos de dados...

Filtros em todas as páginas

Adicionar os campos de dados...

Visualizações

Adicionar os campos de dados...

Campos

Pesquisar

- Medida
- dAnônimo
- dAssunto
- dCalendário
- dCanal
- dManifestação
- dOrgão
- dSubprefeituras
- dMensal

Valores

Adicionar os campos de dados...

Detalhar

Relatório cruzado

Ativado

Manter todos os filtros

Ativado

Adicionar os campos de dados...

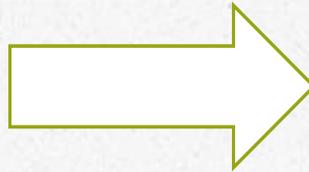
Homogeneidade dos dados

Vários tipos de fontes

.xls

.mdb

.txt



Formato único

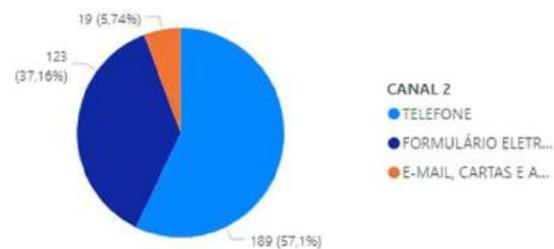
Informações compartilhadas



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
Total	327

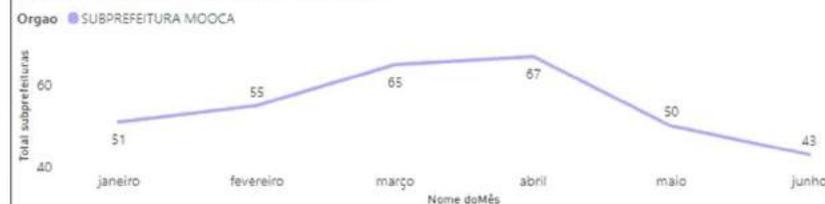
Total Canal



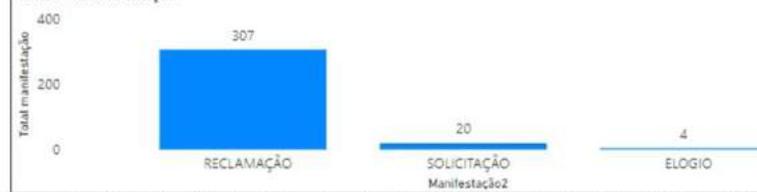
Orgao: SUBPREFEITURA MOOCA

SUBPREFEITURA ARICANDUVA	SUBPREFEITURA CAPELA DO SOCORRO	SUBPREFEITURA CIDADE TIRADENTES	SUBPREFEITURA GUAIANASES	SUBPREFEITURA ITAQUERA	SUBPREFEITURA LAPA
SUBPREFEITURA BUTANTÃ	SUBPREFEITURA CASA VERDE	SUBPREFEITURA ERMELINO MATARAZZO	SUBPREFEITURA PIRANGA	SUBPREFEITURA JABAQUARA	SUBPREFEITURA M'BOI MIRIM
SUBPREFEITURA CAMPO LIMPO	SUBPREFEITURA CIDADE ADEMAR	SUBPREFEITURA FREGUESIA/BRASILÂNDIA	SUBPREFEITURA ITAIM PAULISTA	SUBPREFEITURA JAÇANÃ/TREME...	SUBPREFEITURA MOOCA

Acompanhamento Subprefeitura nos meses



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
 - = Maior criatividade
- o **Flexibilidade e eficiência** nas informações

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