



SECRETARIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA

CENTRAL DO CIDADÃO



prefeitura de
PORTO ALEGRE

Foco do Projeto

Nossa Cidade



Nosso Cidadão



O que buscamos

Para a Cidade

Implantar uma Central de Atendimento Multicanal (Ominichannel)

Revisão e Automação dos Serviços previstos na Carta

Unificação e Higienização das Bases de Dados (Big Data)

Cidade mais bonita e inteligente

Para o Cidadão

Identificação única do cidadão gov.br (CPF)

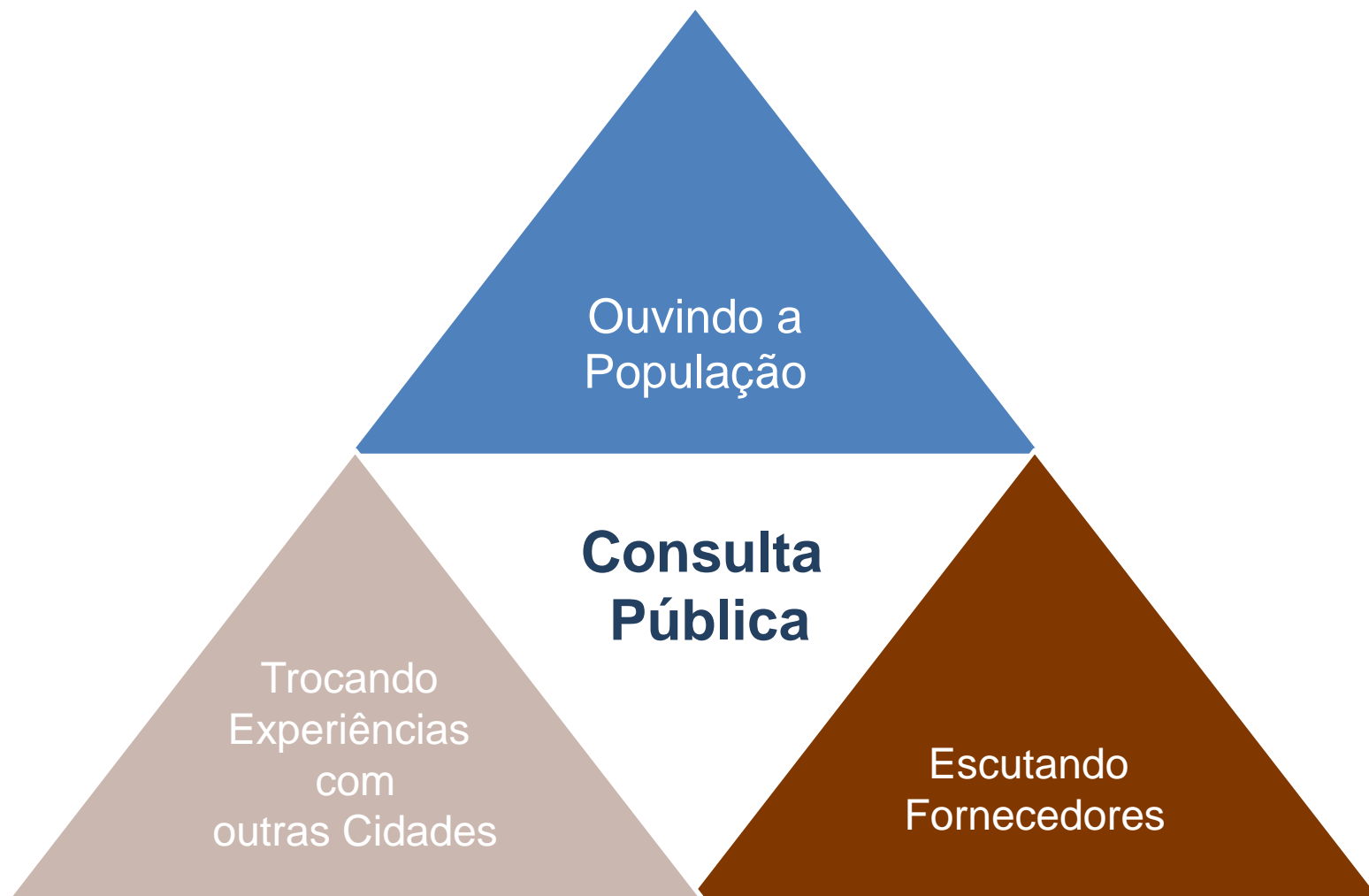
Acompanhamento em tempo real das solicitações

Transparência nos Dados
Dados Abertos, Portal de Transparência e Observatório Social

Cidadão mais satisfeito

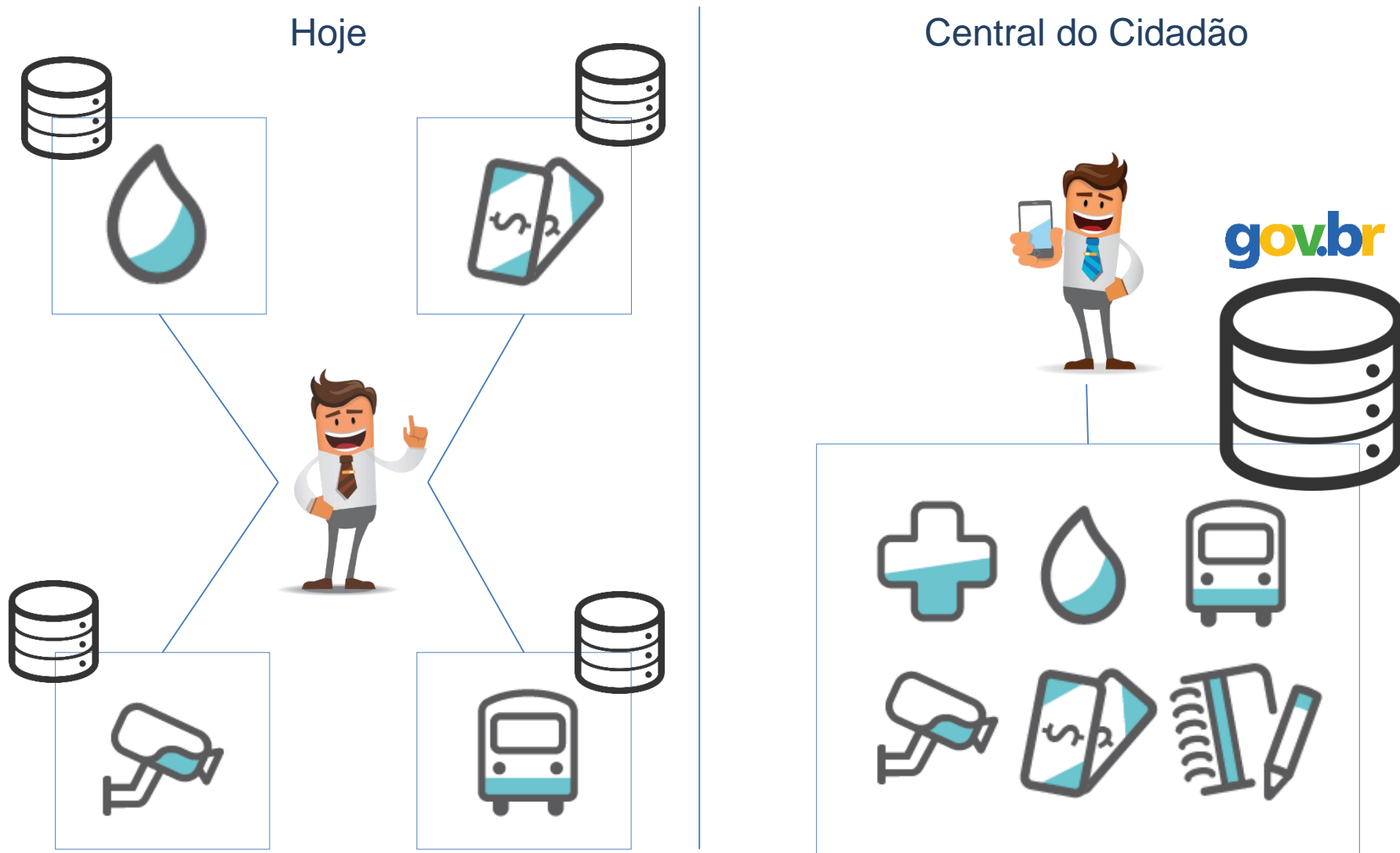


Como faremos



Identificação Digital Unificada

Conhecer o nosso cidadão e aprimorar as Políticas Públicas
(Identificação única do cidadão pelo gov.br)



Contact Center Receptivo e Ativo

Implantação de Central do Cidadão Omni-Channel
(Fones, Web, Redes Sociais, Chat Bot, App e SMS)

No multicanal, o foco é o canal utilizado. Isso quer dizer que são desenvolvidas estratégias específicas para cada um dos canais. O objetivo aqui é atingir o máximo de pessoas possível, utilizando diversos canais, **não integrados entre si**, para alcançar esse público.

Já a estratégia omni-channel tem como foco a experiência do cidadão. Para isso, é necessário que **todos os canais da Prefeitura funcionem em sinergia**, garantindo que o usuário seja capaz de usar o melhor de cada um deles durante a interação com os Órgãos.



MULTI CHANNEL



OMNI-CHANNEL



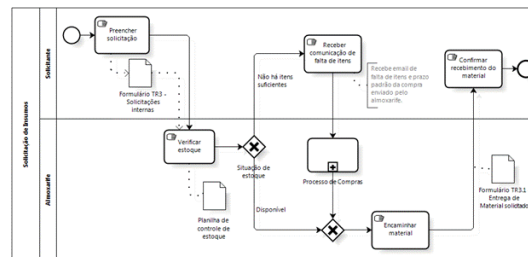
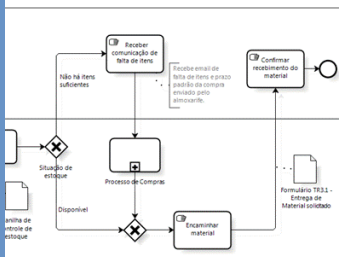
Criação de base de dados unificada

Big Data | Infraestrutura Tecnológica



Melhoria de Processos

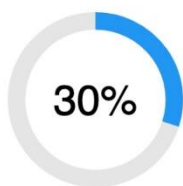
Mapeamento, Modelagem e Automação de todos os Serviços da PMPA (Carta de Serviços)



Transparência no Processo

Participação Social

Acompanhamento do
status da solicitação



Avaliação dos Serviços Ranking

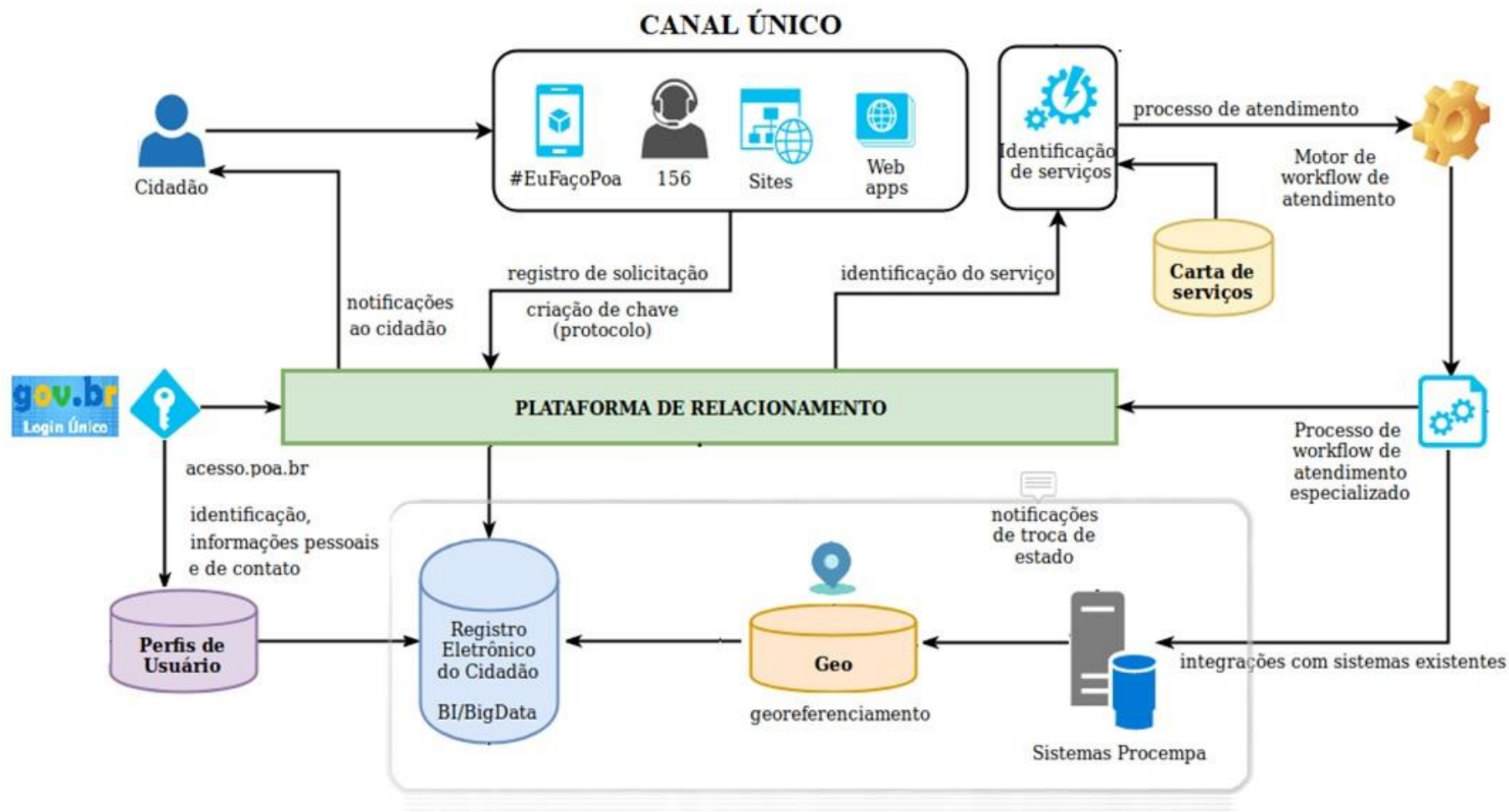
Serviço	Pontuação
Denúncia - Poluição Sonora	-4.6
Esgoto Cloacal - Vazamento na rede	-3.9
Água - Verificação de Falta	-3.9
Transportes - Reclamação (ônibus, táxi, lotação e transporte escolar)	-3.5
Atendimento (Licença para Edificação)	-2.8
Cópia digital de Expediente Único (digitalização/vistas/cópias)	-2.7
Via Pública - conservação de vias com asfalto (Tapa-Buracos)	-2.5
Iluminação Pública - Luminária Apagada Durante a Noite	-2.3
Fiscalização de Calçadas	-2.2
Alvará (Promoção Econômica - Sala do Empreendedor)	-2.2

Dados Abertos
Portal de Transparência
ObservaPoa



Diagrama Conceitual da Central do Cidadão

Implantação de uma solução de CZRM Integrando GEO, BIGDATA e SIS PMPA



Quem fará parte da Comissão Avaliadora



2 Cadeiras da Secretaria de Transparência e Controladoria

- Adriana Gambino (Titular)
- Thiago Motta (Suplente)
- Gilvan Marques (Titular)
- Terla Rodrigues (Suplente)

1 Cadeira Secretaria de Planejamento e Assuntos Estratégicos

- Deborah Pilla Villela (Titular)
- Alexandre Xavier (Suplente)

2 Cadeiras Procempa

- Gerson Barrey (Titular)
- Josiane Arruda (Suplente)
- Cesar Bridi (Titular)
- Renata Bauerle (Suplente)

1 Cadeira do Gabinete de Inovação

- Fernando Mattos (Titular)
- Nathalia Pufal (Suplente)

1 Cadeira Pacto Alegre

- Luiz Carlos Pinto (Titular)
- (Suplente)

2 Cadeiras Câmara de Vereadores

- (Titular)
- (Suplente)
- (Titular)
- (Suplente)

*9 cadeiras titulares e 9 suplentes

Calendário Consulta Pública

- Lançamento da Consulta Pública 19/04/2021 até 18/05/2021
- Road Show _ Agendamentos 19/04/2021 até 30/04/2021
- Road Show _ Apresentações 03/05/2021 até 14/05/2021
- Cases de Sucesso de Outros Municípios 26/04/2021 até 14/05/2021
- Audiência Pública 17/05/2021





prefeitura de
PORTO ALEGRE

Obrigado!