



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

Implantação de uma Central de Atendimento (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)

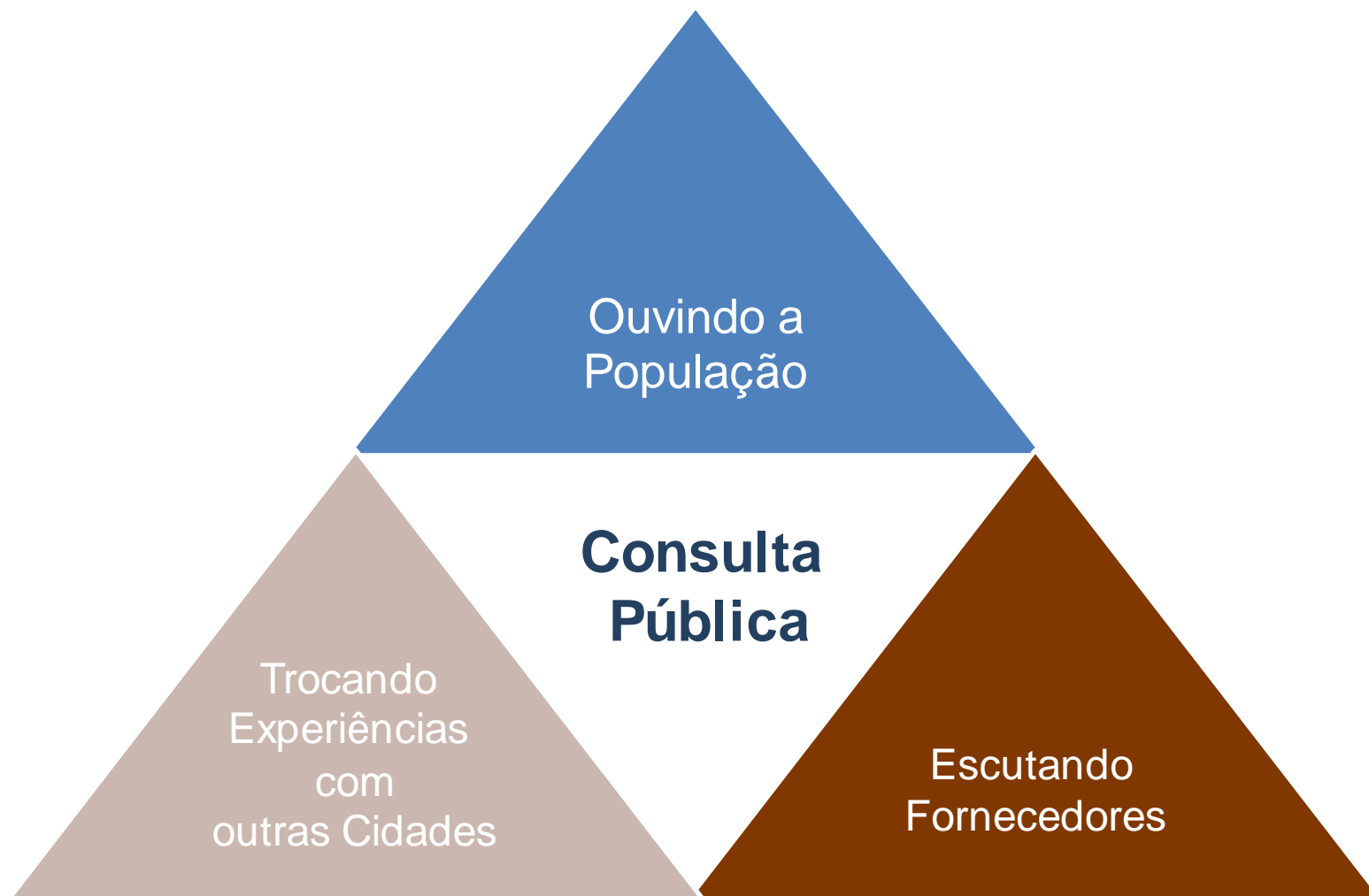
Acompanhamento em tempo real das solicitações

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

Cidadão mais satisfeito

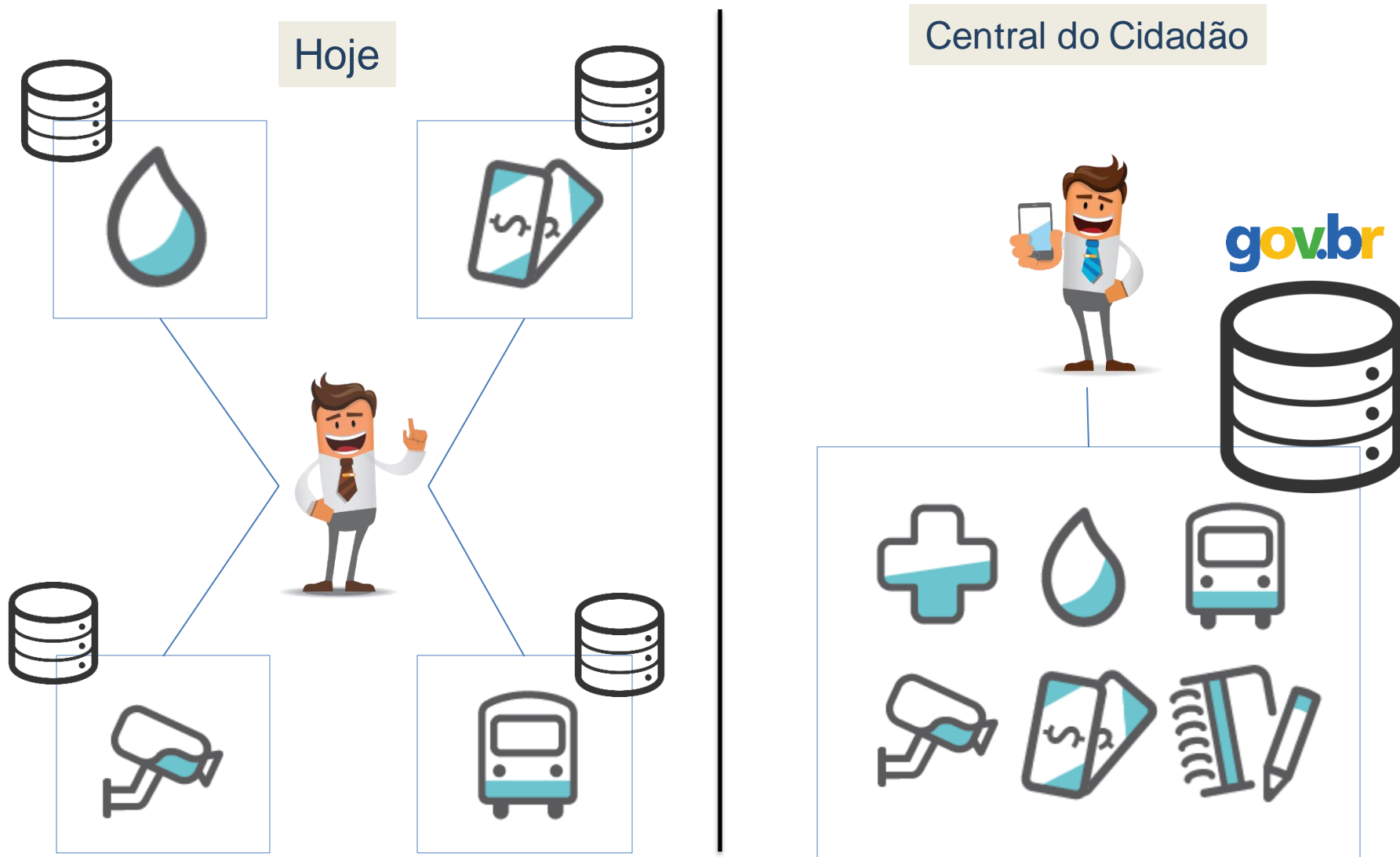


Como faremos



Identificação Digital Unificada

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

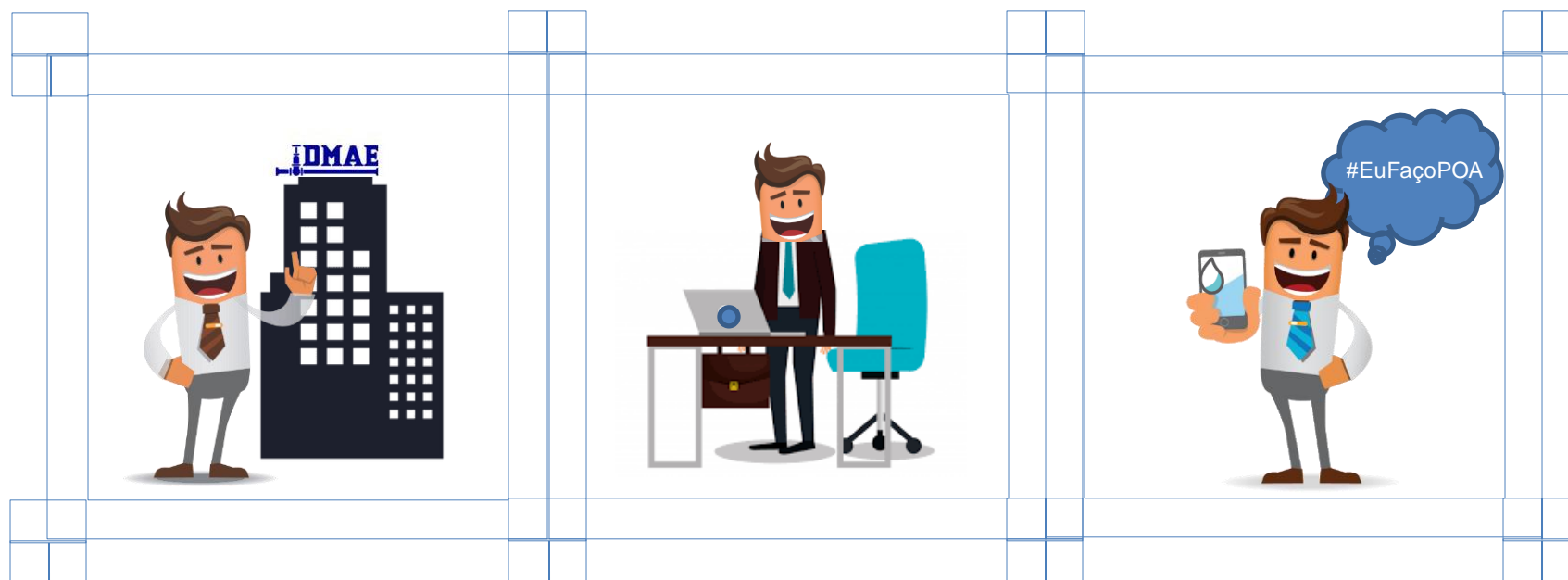


Implantação da Plataforma Omni-Channel

(Telefones, Web, Redes Sociais, Chat Bot, APP e SMS)

Hoje a Prefeitura possui estratégias diferentes para cada um dos Canais utilizados (#EuFaçoPoa; 156 Web; Call Center,...). Contudo, eles agem de maneira independente, ou seja, de forma **não integrada**. Um exemplo disso é que dos 452 serviços da Carta, somente 154 podem ser solicitados online.

Com a Central do Cidadão vamos migrar para um sistema **omni-channel**, com **foco na experiência do usuário**. Para que isso ocorra, **todos os canais da Prefeitura deverão funcionar de forma integrada**, garantindo que o usuário seja capaz de usar o melhor de cada um canais durante a sua interação com os Órgãos.



Criação de base de dados unificada

Big Data | Infraestrutura Tecnológica

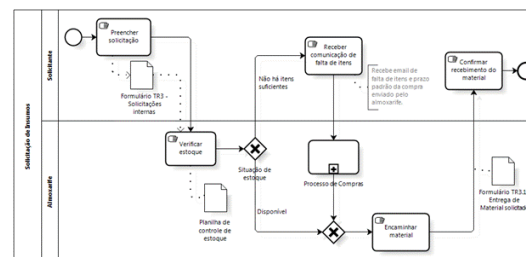
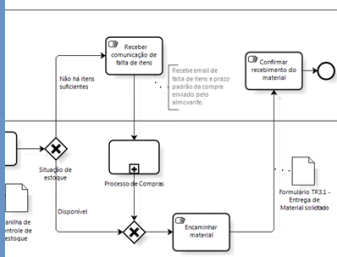


Melhoria de Processos

Mapeamento, Modelagem e Automação de todos os Serviços da PMPA



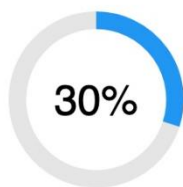
“Carta de
Serviços
contêm
452 itens”



Transparência no Processo

Participação Social

Acompanhamento do
status da solicitação



- Avaliação dos Serviços
- Ranking

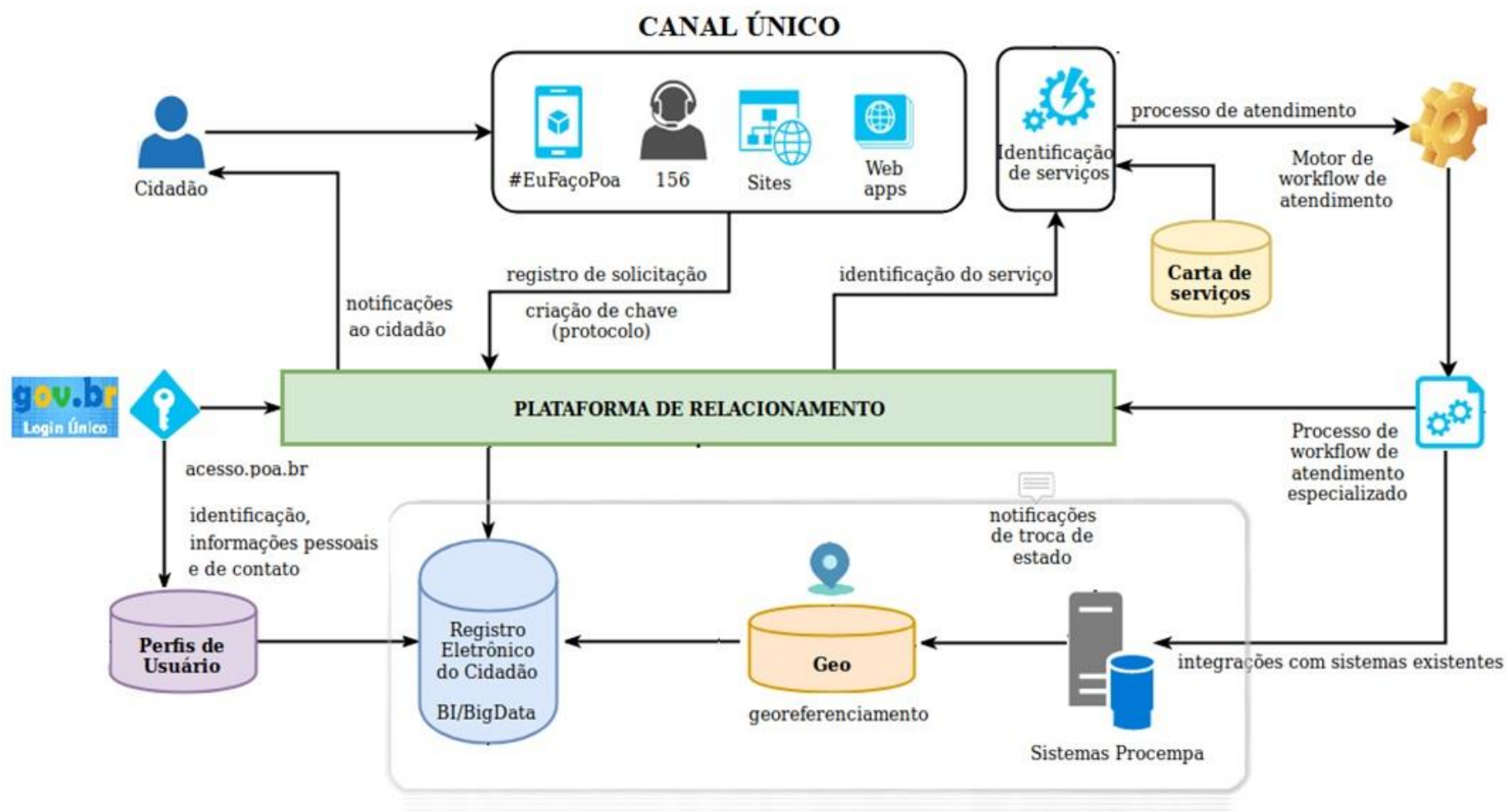
Serviço	Pontuação
Denúncia - Poluição Sonora	-4,6
Esgoto Cloacal - Vazamento na rede	-3,9
Água - Verificação de Falta	-3,9
Transportes - Reclamação (ônibus, táxi, lotação e transporte escolar)	-3,5
Atendimento (Licença para Edificação)	-2,8
Cópia digital de Expediente Único (digitalização/Vistas/cópias)	-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



**TRANSPARÊNCIA E
CONTROLADORIA
SMTC**

2

CADEIRAS



**GABINETE DE
INOVAÇÃO**

1

CADEIRA



**PLANEJAMENTO E
ASSUNTOS
ESTRATÉGICO
SMPAE**

2

CADEIRAS

tecnologia a serviço da cidade
procempa

2

CADEIRAS

**CÂMARA
POA**

2

CADEIRA



2

CADEIRA

Calendário Consulta Pública

19/04/2021 a 18/05/2021

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



Contatos

E-mail:

centraldocidadao@portoalegre.rs.gov.br

Telefone:

+55 51 32891555





prefeitura de
PORTO ALEGRE

Obrigado!