

Secretaria do Planejamento
e das Finanças - SEPLAN

Secretaria do Trabalho, da Habitação
e da Assistência Social - SETHAS



GOVERNO
DO RIO GRANDE DO NORTE

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E REALINHAMENTO ORGANIZACIONAL DAS CENTRAIS DO CIDADÃO

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES



GRUPO BANCO MUNDIAL



**GOVERNO
CIDADÃO**

DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE



GOVERNO

DO RIO GRANDE DO NORTE



GRUPO BANCO MUNDIAL



**GOVERNO
CIDADÃO**

DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE

Este documento é fruto de uma ação estratégica do Governo do Estado do Rio Grande do Norte, através do Projeto Governo Cidadão, financiado com recursos do acordo de empréstimo com o Banco Mundial - BIRD 8276-BR.

É permitida a reprodução total ou parcial do texto deste documento, desde que citada a fonte.



Centrais do Cidadão no Rio Grande do Norte.

Capacitação dos Servidores das Centrais do Cidadão do Rio Grande do Norte

—
18 à 22 Setembro de 2017



ESCOPO & AGENDA

De modo a reduzir a lacuna entre as competências necessárias a um bom atendimento e as atualmente diagnosticadas, desenvolveu-se o seguinte escopo para as capacitações e treinamentos que serão aplicados aos servidores públicos que atuam nas Centrais de Atendimento ao Cidadão.

Gestão de Serviços



Visão geral e o ecossistêmica que definem um serviço.

Liderança



A liderança como um fenômeno social inerente às organizações.

Atendimento ao Cidadão



As bases para o desenvolvimento de novas soluções aos serviços de atendimento.

ESCOPO & AGENDA

Temas

8h00 - 10h00: Gestão de Serviços

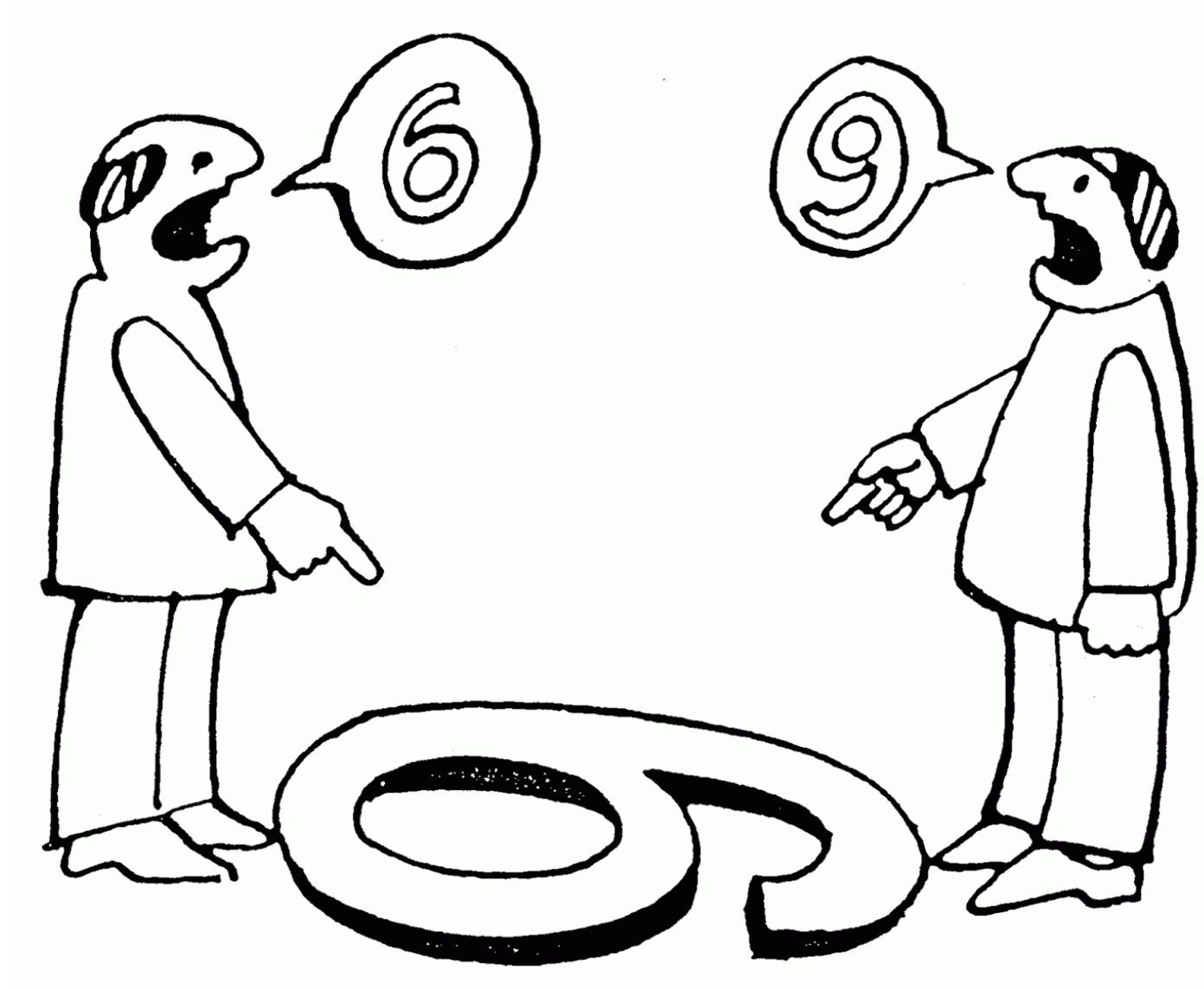
10h00 – 12h00: Liderança

12h00 – 13h30: Almoço

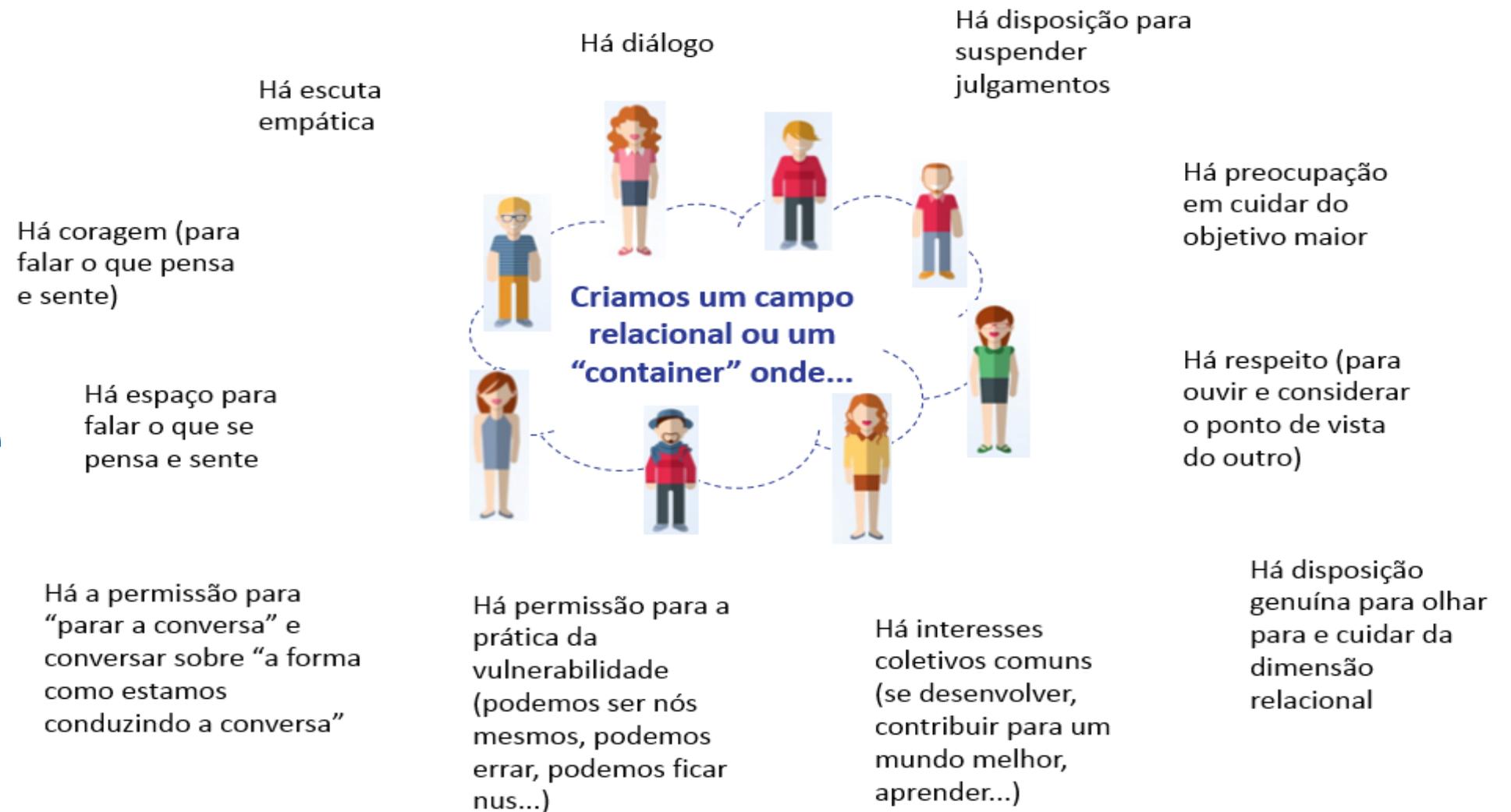
13h30 – 17h: Atendimento ao Cidadão

Trânsito

AQUECIMENTO



Importância de criarmos um espaço de aprendizados.





Gestão de Serviços

GESTÃO DE SERVIÇOS

Serviços Públicos

A Administração Pública possui um único objetivo: o **bem comum da coletividade** administrada.

Toda atividade deve ser orientada para esse objetivo, sendo que todo ato administrativo que não for praticado no interesse da coletividade será ilícito e imoral.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Serviços Públicos

Um **serviço** é o conjunto de atividades realizadas por uma organização para responder às expectativas e necessidades do usuário.

Avaliação final são os votos. Mas há níveis intermediários de avaliação. Normais para todas as organizações, **pública ou privada.**



O que é um serviço?



GESTÃO DE SERVIÇOS

Definição



GESTÃO DE SERVIÇOS

Definição





KH CAT B TONG
0938 46118



GESTÃO DE SERVIÇOS

Definição

Um **serviço** é o conjunto de atividades realizadas por uma organização para responder às expectativas e necessidades do cliente.

Devido a isso, serviços são definidos como sendo um bem não material.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Serviços são **intangíveis**: como resultado de uma ação, um esforço, os serviços não têm uma existência física sensorial e nem geram propriedade;



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Serviços são **simultaneamente produzidos e consumidos**: o serviço é produzido e consumido ao mesmo tempo. Como consequência da prestação serviços não podem ser estocados.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Serviços são **perecíveis**:
uma poltrona não ocupada
em um avião é
necessariamente uma
perda. A utilização total da
capacidade do serviço é
um grande desafio
gerencial.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Serviços são **heterogêneos**: devido a sua natureza intangível e a participação do usuário no momento produção-consumo, os serviços variam de cliente para cliente.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Serviços são orientados às pessoas – devido a sua natureza heterogênea o componente humano prevalece e afeta sistemicamente o resultado da performance toda vez que o serviço é repetido.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Componentes do Serviço	O que é ?
Instalações de apoio	Estrutura físicas que apoio tanto o serviço quanto o cliente. Ex: Cadeiras, Meses
Informações	Dados de operação e informações fornecidas pelos clientes para dar condições a um serviço eficiente e customizado. Ex: documentos, protocolos
Bens Facilitadores	Materiais consumidos pelo usuários para que ele perceba o serviço. Ex: papeis de senha
Serviço Explícito	Benefícios prontamente percebidos pelos clientes. Intrínseco dos serviços . Ex: tempo de resposta de um chamado.
Serviços Implícitos	Benefícios psicológicos sentidos vagamente. Ex: saber que quem te atende é um profissional.

GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Qualquer episódio no qual o usuário entra em contato com algum aspecto da organização, como pessoas, instalações e equipamentos, pode ser reconhecido como um **“momento da verdade”**.



GESTÃO DE SERVIÇOS

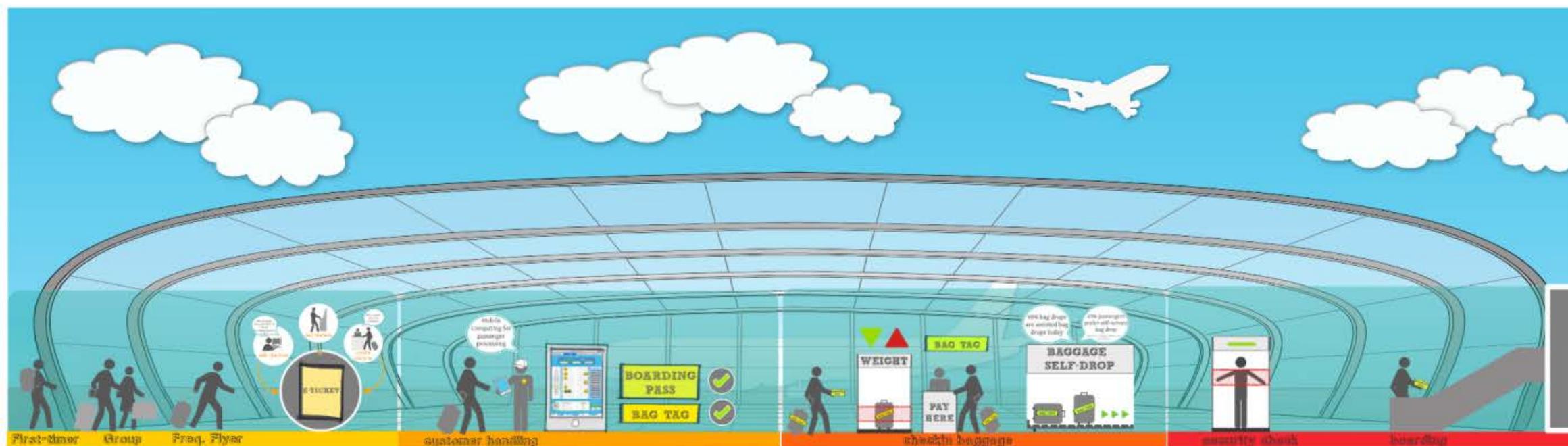
Características dos Serviços

Toda interação entre cidadão e prestador de serviços, e a sua experiência no decorrer deste serviço, devem ser cuidadosamente planejadas pelos gestores.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços



Pré- Serviço

Durante

Pós- Serviço



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Necessidades (e desejos) do Usuário do Serviço

Uma jornada percorrida, a experiência de uso de um serviço, não é apenas formada pelo serviço explicitamente prestado.

Ela se forma na memória do cidadão. Assim, para a formação de uma experiência em serviços de grande contato os prestadores de serviços devem preocupar-se com detalhes desde a estética do ambiente até passatempos nas áreas de espera, por exemplo.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Empatia e Jornada de uso



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

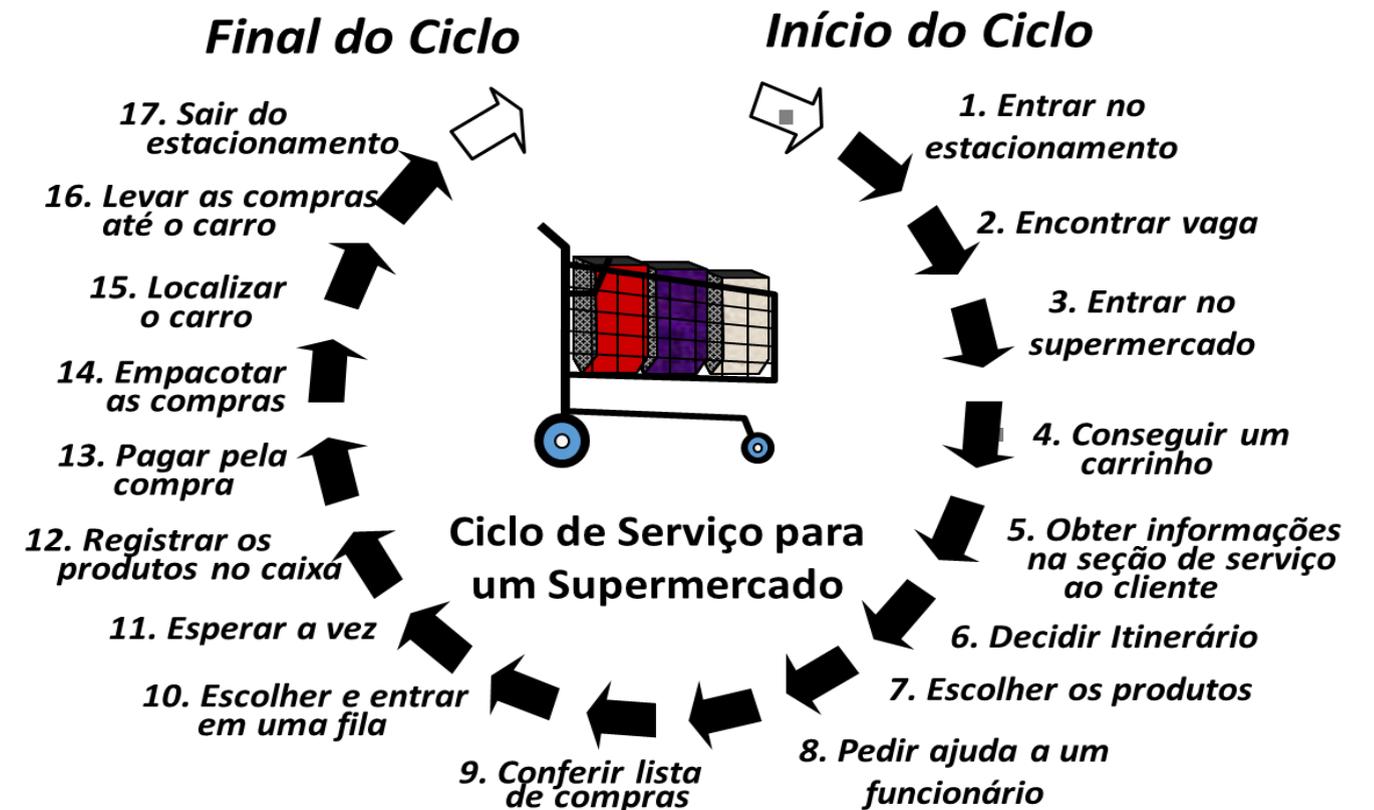
Empatia e Jornada de uso



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Ao longo dos vários **momentos de contato**, o cliente de uma empresa pode ter **expectativas diferentes** quanto aos critérios do serviço que mais importam em um determinado **momento**.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

CICLO DE SERVIÇO (CLIENTE)

INÍCIO DO CICLO

Ganha acesso ao local

Encontra vaga para estacionar

Caminha até a porta

Entra e é saudado

Pede indicações ao funcionário

Vai à estante

Escolhe filme

Entra na fila de atendimento

Escolhe guloseimas no check out

Entrega carteira

Aguarda processamento

Faz pagamento

Recebe os filmes

Recebe saudação de despedida

Sai da loja

Caminha até o carro

Sai do estacionamento

FIM DO CICLO

CRITÉRIOS A SEREM CONSIDERADOS

INÍCIO DO CICLO

Acesso

Disponibilidade

Conforto segurança e velocidade

atendimento e simpatia

Atendimento competência

Conforto e velocidade

Qualidade do bem e flexibilidade opções

Velocidade e conforto

Qualidade do bem e flexibilidade

Atendimento

Velocidade

Flexibilidade e baixo custo

Velocidade

Atendimento e simpatia

Segurança

Segurança e velocidade

Acesso

FIM DO CICLO

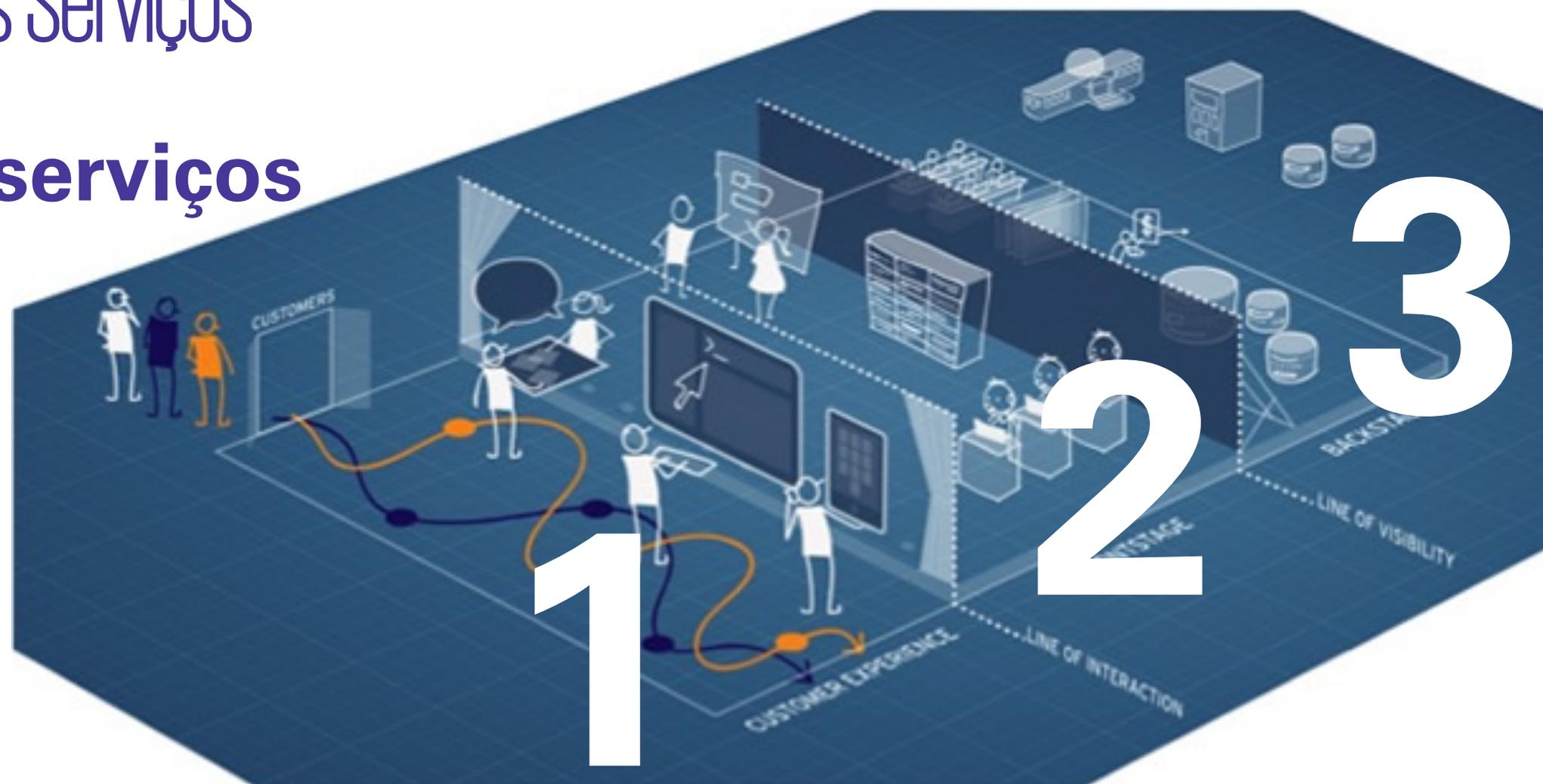


GESTÃO DE SERVIÇOS

Características dos Serviços

Camadas dos serviços

separaram a linha de **frente** do serviço e a **retaguarda** do serviço.



GESTÃO DE SERVIÇOS

Design Thinking

“Não queremos saber
como o governo funciona,
para acessar um serviço.”



O que é Design Thinking?

Design ≠ Desenhar

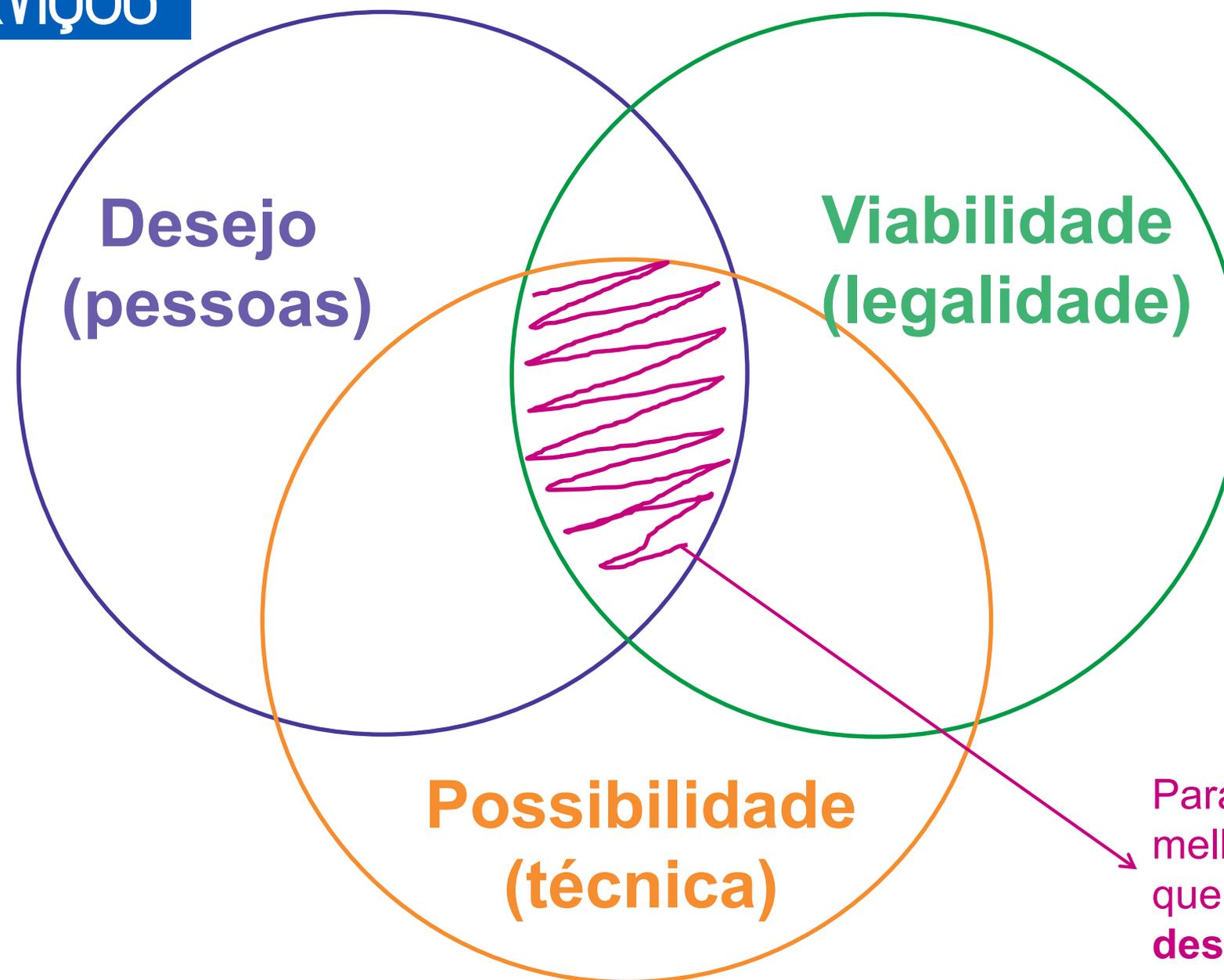
Vem do verbo em Inglês “To Design” – Projetar, preparar, criar

“Pensamento de Projeto”, em uma tradução livre.

É criação e desenvolvimento com o foco no ser humano.

Design Thinking

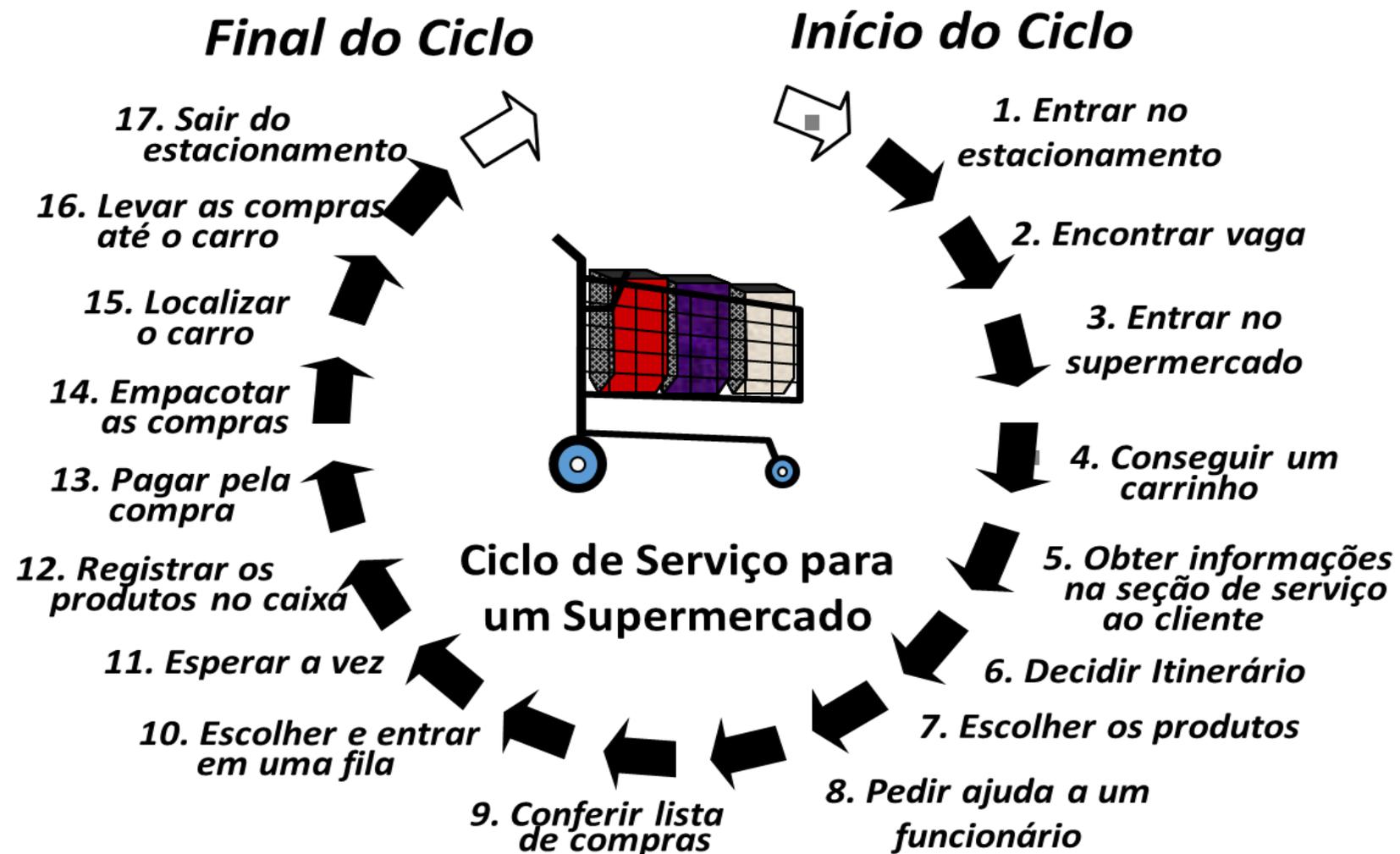
“Design Thinking é uma abordagem antropocêntrica para inovação que usa ferramentas dos designers para integrar as necessidades das pessoas, as possibilidades da tecnologia e os requisitos para o sucesso dos negócios”. *Tim Brown, autor do livro **Change by Design**.*



Para o Design Thinking a melhor **solução** é aquela que é: **viável, praticável e desejável.**

GESTÃO DE SERVIÇOS

Ciclo de Serviço



Como iniciamos uma inovação?



Liderança

Momentos da Administração Pública Brasileira

Administração Patrimonialista

• **Anterior a 1937.**

Administração Burocrática

• **Entre 1937 e 1995.**

Administração Gerencial

• **Pós 1995 até o presente momento.**

- Administração burocrática não mais correspondia à demandas que a sociedade civil apresentava aos governos.
- Este novo modelo baseia-se em um conjunto de novas iniciativas firmadas nos conceitos de eficiência, eficácia, produtividade, qualidade total, usuários, metas, resultados e parcerias.
- Mas isso não significa exterminar a ADM burocrática mas sim unir.

Características da Administração Gerencial

**Autonomia gerencial,
com flexibilidade de
gestão;**

**Alcance de resultados
sob a ótica da
eficiência, eficácia e
efetividade;**

**Reorientação dos
mecanismos de
controle para
resultados;**

**Foco no cidadão, ao
invés de auto
referência;**

**Introdução de
mecanismos de
Controle social:
participação e controle
por parte do cidadão;**

**Transparência e
publicidade da política
e da ação
governamental.**

Características da Administração Gerencial

- As pessoas assumem **maior autonomia e maior flexibilidade de gestão.**
- A verticalização deu espaço aos organogramas horizontais, os resultados não são mais vistos apenas como fruto da somatória dos bons desempenhos pessoais, **é preciso que toda uma equipe se motive e conquiste objetivos comuns.**
- A flexibilidade dos governos aumenta e é dada maior autonomia aos gestores, de forma que eles possam **encontrar os melhores meios de atingir os resultados** e possam **atender ao cidadão de forma mais efetiva.**

LIDERANÇA

Abordagens

O que é liderança
neste contexto?

Abordagens

Liderança Transacional

- o comportamento do líder é direcionado para o acompanhamento e orientação do subordinado, distribuição de recompensas, no papel de educador e motivador da equipe e no relacionamento com as pessoas, visando atingir as metas e objetivos organizacionais.

Liderança Transformacional

- é definida como um processo em que um líder tenta aumentar a sensibilidade dos seguidores acerca do que era certo e importante, para motivá-los a realizar além das expectativas.

Liderança “Deixe Fazer”

- O líder evita esclarecer suas expectativas e resolver os conflitos, bem como transfere sua autoridade para os liderados, abdicando deliberadamente do poder de tomar decisões, que são delegadas aos liderados

Mas é possível ser líder?

LIDERANÇA

Desenvolvimento

Longa Caminhada da Humanidade



Liderança



Poder



Mandar

LIDERANÇA

Desenvolvimento

Longa Caminhada da Humanidade



Liderança



Poder



Mandar



Organização



Gerir!

Nova Sociedade

LIDERANÇA

Desenvolvimento

**O líder é nascido
ou criado?**

LIDERANÇA

Desenvolvimento

**Liderança é uma
qualidade do
Indivíduo!**

LIDERANÇA

Desenvolvimento

**Liderança é
diferente de
gestão!**

LIDERANÇA

Desenvolvimento

Liderança

- Acontecimento Social

Gestão

- Conceito

LIDERANÇA

Campo da Liderança



Campo da Liderança

Contexto

- É o que não foi planejado
- É o que não pode ser evitado
- É o que não há regras atuais

Seguidores

- São TODOS afetados pelo contexto
- Aderem voluntariamente ao líder
- Demonstram prontidão

Líderes

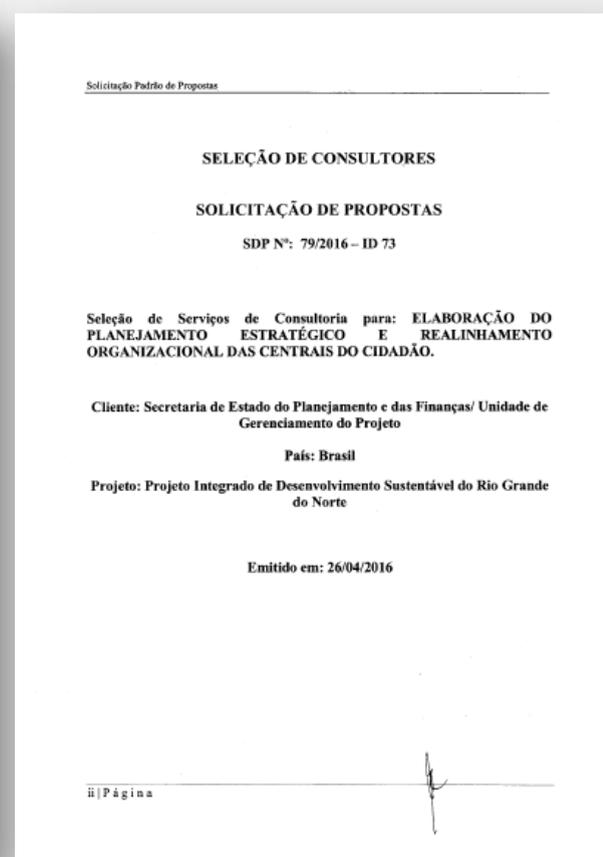
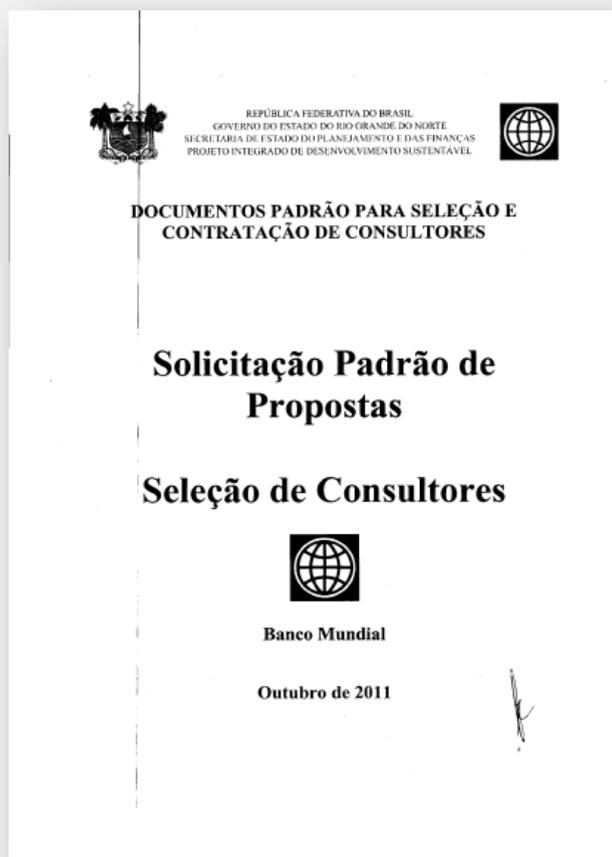
- Pertencem ao grupo de seguidores
- Oferecem senso de direção e propósito
- Articulam uma visão de mundo atrativa



Projeto Centrais de Atendimento ao Cidadão.

PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Plano de Trabalho



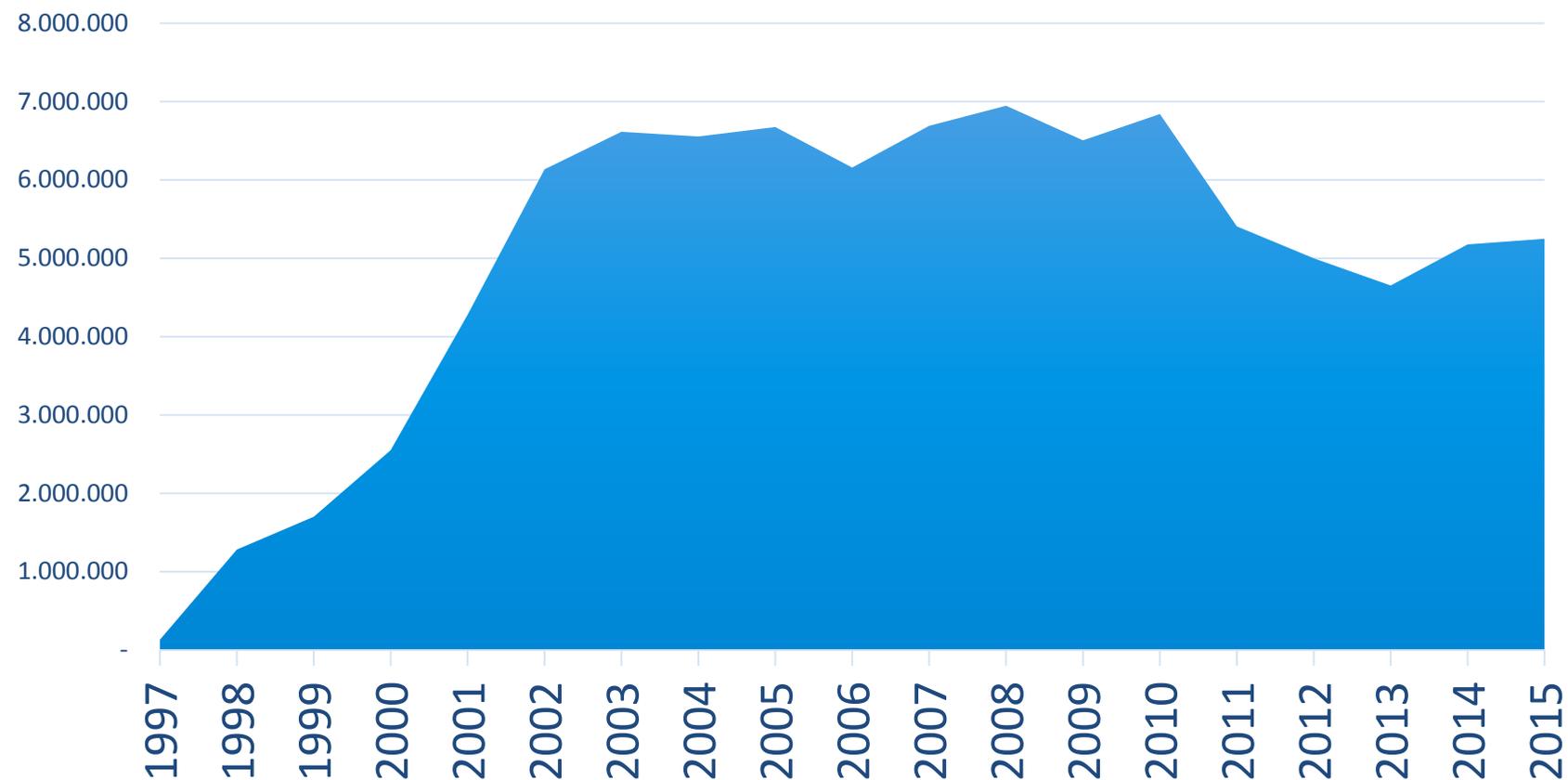
- **Planejamento Estratégico** do Estado do Rio Grande do Norte, contendo as ações de curto, médio e longo prazo.
- **Apresentação elaborada pelo RN Sustentável** sobre as Centrais de Atendimento ao Cidadão.
- **Decreto 13403** de 1997, referente à criação do Programa.
- **Decreto 16766** de 2003, referente à concessão da Gratificação de Representação de Gabinete, outras vantagens pecuniárias de igual natureza e dá outras providências.
- **Decreto 26003** de 2016, referente à reestruturação do Programa Central do Cidadão e dá outras providências.
- **Descritivo das rotinas e serviços prestados** nas Centrais do Cidadão.
- **Manual de competências**, referente às atribuições e procedimentos das equipes de Serviços e de Apoio Gerencial nos seus processos de trabalho;
- **Relatório de visitas às Centrais** de Atendimento

PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Contextualização



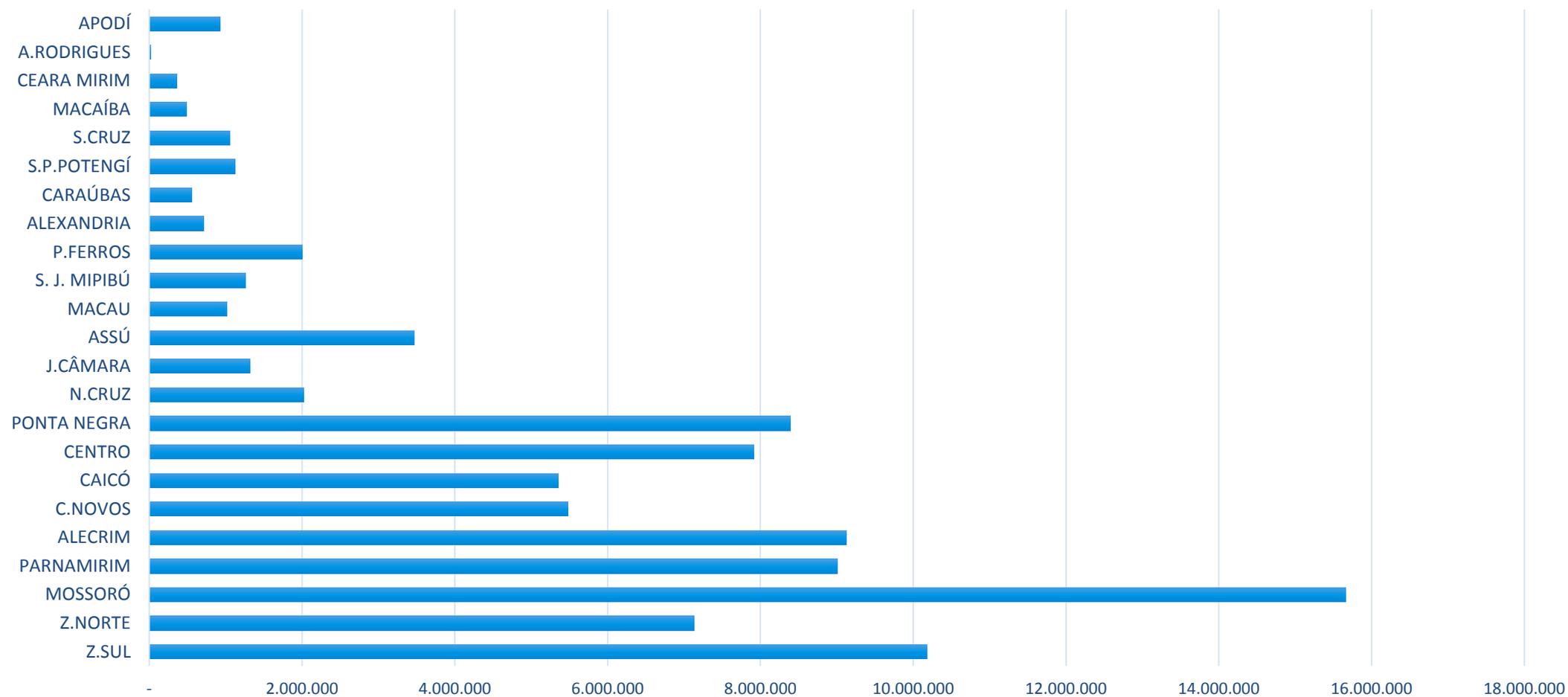
Total de Atendimento das Centrais 1997-2015
(em unidades)



PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Desempenho

Visão geral do números atendimentos - 1997 a 2015



PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Dimensão Política

“As Centrais oferecem serviços de diversos órgãos, com o objetivo de atender as demandas dos cidadãos.”



“Os servidores são comprometidos e engajados, apesar das dificuldades do dia a dia.”



“As Centrais possuem um bom atendimento, porém carecem de melhores condições de trabalho.”



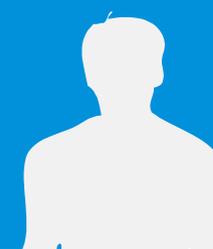
“É importante que existam outros meios de comunicação entre as Centrais e a CODACI. É necessário que a coordenação das Centrais faça uma gestão mais presente, isso fortaleceria a comunicação e facilitaria a identificação dos problemas.”



“A CODACI não possui equipe suficiente para suprir as necessidades e demandas das Centrais, o que é possível de se resolver emergencialmente com pequenos custos é atendido, já algo que envolva maior complexidade não.”



“Não temos bom atendimento devido a falta de acessibilidade, banheiros adequados, segurança, manutenção predial e de equipamentos, que estão sucateados. Estes são os principais pontos negativos da Central.”



“A estrutura física é inadequada e há necessidade de oferecer treinamento e capacitação aos servidores. Faltam materiais de trabalho e equipamentos.”



PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Melhores Práticas



PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Propostas da Melhorias



PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Oficinas de Gestão e Planejamento





Participantes da Oficina.



Participantes da Oficina.

Identidade Organizacional das Centrais

MISSÃO:

Atendimento de excelência ao cidadão: simples, prático e eficiente.

Identidade Organizacional das Centrais

VALORES:

- Ética;
- Espírito público e zêlo;
- Cordialidade e atenção;
- Competência e confiabilidade;
- Respeito mútuo.

PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Identidade Organizacional das Centrais

VISÃO:

De curto prazo: Centrais do Cidadão do RN reestruturada e revitalizada;

De médio e longo prazo: Centrais do Cidadão constituem o canal único de atendimento e prestação de serviços públicos no Rio Grande do Norte.

Desafios Estratégicos

- Reestruturar e resgatar perfil dos funcionários;
- Inovar e melhorar a qualidade do atendimento;
- Sustentabilidade: modelo de financiamento das atividades;
- Quadro de limitações e crise financeira do Estado;
- Produzir mais e gastar menos;
- Reestruturar, revitalizar e ampliar o programa Centrais do Cidadão;
- Agendamento eletrônico e fluxo de atendimento.

PROJETO CENTRAIS DO CIDADÃO

Objetivos Estratégicos

1. Ampliar a Satisfação dos Usuários
2. Entregar Serviços de Atendimento Acessíveis e de Boa Qualidade
3. Requalificar e Modernizar as Unidades de Atendimento Presencial
4. Implantar Atendimento Virtual e Agendamento
5. Integrar as Centrais do Cidadão com o Governo Digital
6. Redimensionar e Qualificar o Quadro de Pessoal de Atendimento das Centrais do Cidadão



Atendimento ao Cidadão

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Papel do Servidor



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Papel do Servidor

ser.vir

Transitivo:

—consagrar-se ao serviço de; cuidar de; cumprir deveres ou funções; dar ou ministrar; estar ao serviço de; estar às ordens de; prestar bons ofícios a; prestar serviços; pôr na mesa (iguaria ou refeição); ser criado de; ser útil a; ajudar; alimentar; auxiliar; aviar; dar; desempenhar, exercer; empregar; fornecer; ministrar; oferecer; substituir; satisfazer; usar; vender

intransitivo

—dar serventia; exercer função; prestar serviços militares; ser criado; ser favorável, conveniente a; ser militar; ser útil; ter préstimo; ter serventia;

reflexo

—aproveitar-se; dignar-se; fazer uso; haver por bem; utilizar-se.



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Conflitos e Escuta Ativa

Escuta Empática

Refletir o que a outra pessoa sente e fala utilizando suas próprias palavras.



É o momento anterior a ouvir com o intuito de aconselhar, resolver, concertar etc.

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Conflitos e Escuta Ativa



- 1. Procurar ativamente os pontos de vista do outro.**
- 2. Dar atenção à forma como o outro responde e se ajusta às necessidades.**
- 3. Ouvir genuinamente para compreender.**

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Autoconhecimento

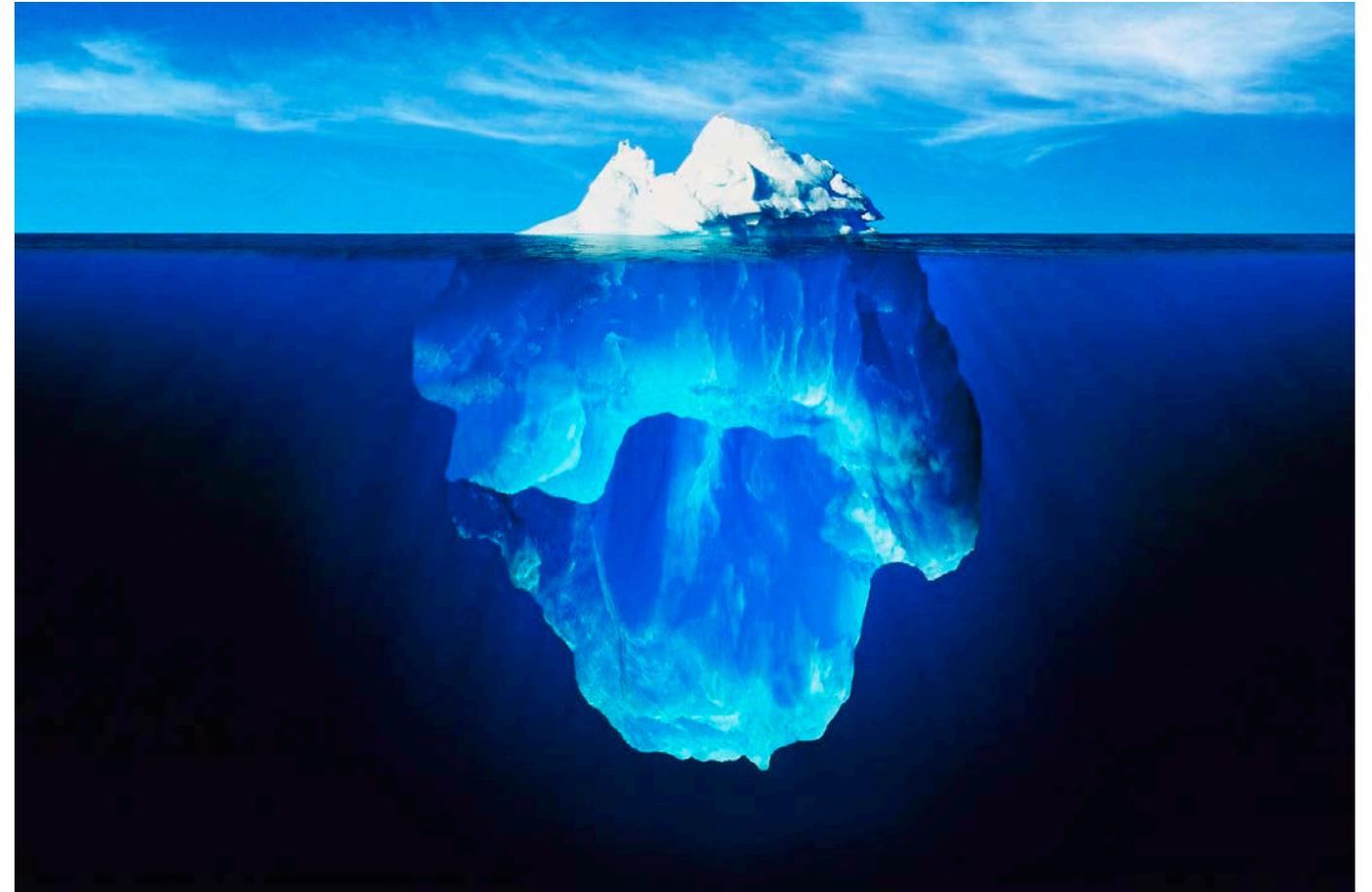
Importância da Inteligência Emocional



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Autoconhecimento

Importância da
**Inteligência
Emocional**



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Conflitos e Escuta Ativa

Gestão de Conflitos

Por que um conflito não detona a paz e não a guerra?

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Conflitos e Escuta Ativa

Gestão de Conflitos



Gestão de Conflitos



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Acesso



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Acesso

O cidadão não quer saber **como o governo funciona**, para acessar um serviço.



ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Acesso

*Exemplos de buscas
em sites.*

The screenshot shows the website www.governo.al.gov.br for the State of Alagoas. The header includes the state name and a navigation menu with links like 'mapa do site', 'acessibilidade', 'contato', 'expresso alagoas', 'integra', and 'acessar'. Below the header is a large blue banner with 'ALAGOAS' and 'Governo do Estado de Alagoas'. The main content area features a list of 'Portais de Informação e Serviços do Estado de Alagoas' organized in two columns. On the right side, there is a search bar, a 'Dados Alagoas' section, and a 'SIC' (Serviço de Informação ao Cidadão) button. At the bottom right, there is a blue box with the text 'O que você precisa saber sobre Alagoas?' and the URL 'dados.al.gov.br'.

www.governo.al.gov.br

ESTADO DE ALAGOAS

mapa do site | acessibilidade | contato | expresso alagoas | integra | acessar |

ALAGOAS
Governo do Estado de Alagoas

» [Página Inicial](#)

Portais de Informação e Serviços do Estado de Alagoas

AGRICULTURA	GAS NATURAL (ALGÁS)
ÁGUAS E SANEAMENTO (CASAL)	GESTÃO PÚBLICA
AMPARO A PESQUISA (FAPEAL)	IZP
ASSISTÊNCIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL	JUNTA COMERCIAL
CENTRO DE CONVENÇÕES	LABORATÓRIO FARMACEUTICO (LIFAL)
CENCIA E TECNOLOGIA	MEIO AMBIENTE (IMA)
COMUNICACAO SOCIAL (SECOM)	PERÍCIA OFICIAL
CONTROLADORIA	PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO
CORPO DE BOMBEIROS	POLICIA CIVIL
CULTURA	POLICIA MILITAR
DEFENSORIA PÚBLICA	PROCURADORIA GERAL
DEFESA AGROPECUÁRIA	RECURSOS NATURAIS (SEMARH)
DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON)	REGULACAO DE SERVICOS (ARSAL)
DEFESA SOCIAL	RESSOCIALIZAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL
DELEGACIA INTERATIVA	SAÚDE
DESENVOLVIMENTO ECONOMICO	TECNOLOGIA DA INFORMACÃO (ITEC)
DESENVOLVIMENTO RURAL	TRABALHO, EMPREGO E RENDA
DIÁRIO OFICIAL	TRANSITO
EDUCACAO	TURISMO
ESTRADAS E RODAGEM (DER)	TV EDUCATIVA
FAZENDA	UNIVERSIDADE CIÊNCIAS DA SAÚDE (UNCISAL)
GABINETE CIVIL	

Busca no Site

Dados Alagoas

Acesso à Informação

SIC
Serviço de Informação ao Cidadão
Saiba como solicitar acesso

O que você precisa saber sobre Alagoas?
dados.al.gov.br

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Acesso

Exemplos de buscas em sites.

Not secure | www.segov.se.gov.br

SECRETARIA DE GOVERNO Destques do Governo

GOVERNO DE SERGIPE PRESENTE E FUTURO

SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO

Quarta, 13 de setembro de 2017

>> Acervo Legislativo

Acervo Legislativo

Leis e Decretos

Segrase Diário Oficial

emgetis

>> Agência Sergipe de Notícias

- [13/09/2017] - 11:08 Jackson e governadores de Alagoas, Bahia e Pernambuco unem-se em defesa do rio São Francisco
- [13/09/2017] - 10:53 Procon Estadual adverte 10 lojas nos shoppings da capital
- [13/09/2017] - 09:47 Governo do Estado apoia I Rally Sergipe Esporte
- [13/09/2017] - 09:41 Biblioteca Epifânio Dória expõe obras de Fábio Sampaio
- [13/09/2017] - 08:50 Belivaldo defende criação de Fundo de Segurança

e-doc SERGIPE

SERGIPE

>> DOU

Imprensa Nacional 1808

Clique aqui para consultar o DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

FALE COM A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Divirta-se

Página Inicial

A Secretaria

Quem Somos

Estrutura Organizacional

Legislação

Órgãos da Administração Estadual

Territórios Sergipanos

Fale Conosco

Reforma Administrativa

Acesso à Informação

>> Expresso Livre

usuário:

senha:

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Acesso



Poupatempo - SP



Poupatempo - SP

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Acesso



Service Canadá



Service Canadá

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Ferramentas Tecnológicas

The screenshot shows the Poupatempo website interface. At the top, there are navigation links for 'Poupatempo' and 'Agende seu horário'. Below this, there are links for 'Portal do Governo', 'Cidadão SP', and 'Investe SP'. The main content area features the 'e-agendamento' logo and a section titled 'Como utilizar o e-agendamento' with five numbered steps. To the right, there is a login form with fields for 'E-mail' and 'Senha', and buttons for 'Entrar' and 'Recuperar Senha'. Below the login form is a link for 'Cadastro (1º Acesso)'.

Como utilizar o e-agendamento

- 1) Informe uma conta de e-mail válida. Em poucos minutos você receberá um link em seu correio eletrônico para iniciar o cadastro.
- 2) Ao realizar o cadastro, preencha corretamente todos os dados solicitados.
- 3) Completado o formulário, você será redirecionado para a tela com todas as datas e horários disponíveis para o agendamento do serviço pretendido.
- 4) Pronto, seu atendimento está agendado! A confirmação será enviada para seu correio eletrônico, com o número de protocolo, a data, horário e o local onde o atendimento será realizado.
- 5) No dia de seu atendimento, não se esqueça de chegar com 15 minutos de

O Poupatempo em São Paulo tem o auxílio de uma ferramenta digital para o agendamento dos serviços disponibilizados nas centrais físicas de atendimento. Com isso, auxilia tanto os servidores na organização do atendimento, como os cidadãos que não precisam se deslocar desnecessariamente.

The screenshot shows the PRODESP website interface. The header includes the PRODESP logo and navigation links for 'HOME', 'OUVIDORIA', 'FALE CONOSCO', and 'sic'. Below the header, there is a navigation menu with links for 'A EMPRESA', 'SERVIÇOS', 'FORNECEDORES', 'CLIENTES', 'IMPENSA', and 'GOVERNO ELETRÔNICO'. The main content area features a banner for 'Sistemas Aplicativos Soluções Corporativas' and a list of services: 'Portais Corporativos', 'Sistema de Folha de Pagamento', 'Sistema Integrado de Multas - SIM', 'S4SP - Sistema de Gestão de Saúde', 'Sistema de Administração de Materiais', 'GIP - Gestão Integrada de Processos', and 'Sintonia - Gestão de Serviços'. A description for 'Sintonia' is provided, along with a link for 'Saiba mais (Arquivo PDF)'.

Sistemas Aplicativos
Soluções Corporativas

- Portais Corporativos
- Sistema de Folha de Pagamento
- Sistema Integrado de Multas - SIM
- S4SP - Sistema de Gestão de Saúde
- Sistema de Administração de Materiais
- GIP - Gestão Integrada de Processos
- Sintonia - Gestão de Serviços

Monitora o tempo de execução de serviços em postos de atendimento presencial, além de permitir pesquisa online de satisfação junto ao usuário assim que o serviço é finalizado. Indicado para organizações que trabalham com atendimento presencial ao público e desejam avaliar e melhorar a qualidade de seus serviços.

[Saiba mais \(Arquivo PDF\)](#)

Tendo em vista aprimorar continuamente os serviços e atendimento oferecidos pelo Poupatempo, a PRODESP (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo) desenvolveu um sistema de avaliação em tempo real chamado Sintonia. Esse programa monitora o tempo de atendimento e espera para cada cidadão, além de permitir uma pesquisa de satisfação com o usuário assim que o atendimento for finalizado. Este programa traz a vantagem para a gestão das centrais, que podem acompanhar com detalhe as áreas de sucesso e de melhoria nos serviços e atendimento que oferecem.

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Ferramentas Tecnológicas



O Minwon 24 é um portal online que visa integrar uma ampla gama de serviços civis e fornecer um ponto de acesso único em todos os níveis de governo.

Isso permite que os cidadãos tenham facilidade em acessar a informação de onde estiverem. Muitas vezes eles conseguem até realizar operações, imprimir certificados e obter documentação – tudo digitalmente.

Isto é também uma vantagem para os servidores, pois diminui o número de cidadãos que precisam realizar os serviços em pessoa em centrais de atendimento. Isso permite que os funcionários dos órgãos governamentais e centrais de atendimento tenham mais tempo para processar pedidos que realmente requerem análise.

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Desenho de Experiências

Projetos de Serviços é a atividade de planejar e organizar pessoas, infraestrutura, comunicação e componentes materiais de um serviço de forma a melhorar sua qualidade e a interação entre a organização provedora do serviço e os cidadãos.”

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Desenho de Experiências

Projetos de Serviços.



Protótipo

Personas

+

Ciclo de Serviços

+

Ideias

+

Protótipo

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Desenho de Experiências

Projetos de Serviços.



Protótipo

Desafio

Melhorar o acolhimento do cidadão.

1) LISTE A SEQUÊNCIA DO ATUAL DE CICLO DE SERVIÇOS

FASES DO SERVIÇO (Pré, Durante, Pós)	M	CICLO DE SERVIÇO		O
		Atividades do Cidadão	Atividades do Servidor	
	M1			
	M2			
	M3			
	M4			
	M5			
	M6			
	M7			
	M8			
	M9			
	M10			
	M11			
	M12			
	M13			
	M14			
	M15			

O – Oportunidade de melhoria (Sim/Não)

Nome: _____ Idade: _____

o que
PENSA E SENTE?

o que
OUVE?

o que
VÊ?

o que
FALA E FAZ?

quais são as **DORES?**

quais são as **NECESSIDADES?**

3) LISTE IDEIAS PARA O NOVO CICLO DE SERVIÇOS

Nome do Usuário do Serviço: _____

M	DESCREVA UMA IDEIA OU MAIS IDEIAS PARA MELHORAR CADA UM DOS MOMENTOS	AVALIAÇÃO
M1		
M2		
M3		
M4		
M5		
M6		
M7		
M8		
M9		
M10		
M11		
M12		
M13		
M14		
M15		

A – Avaliação das Ideias (Necessária, Desejável, Revolucionária)

4) LISTE A SEQUÊNCIA DO NOVO DE CICLO DE SERVIÇOS

Nome do Usuário do Serviço: _____

FASES DO SERVIÇO (Pré, Durante, Pós)	M	NOVO CICLO DE SERVIÇO: ATIVIDADES DO CIDADÃO	PRINCIPAIS CRITÉRIOS (Acesso, velocidade, simpatia etc.)
	M1		
	M2		
	M3		
	M4		
	M5		
	M6		
	M7		
	M8		
	M9		
	M10		
	M11		
	M12		
	M13		
	M14		
	M15		

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Desenho de Experiências

Projetos de Serviços.



Protótipo

Resultados & Aprendizados.



Obrigado

www.kpmg.com.br

    /kpmgbrasil

© 2017 KPMG Auditores Independentes, uma sociedade simples brasileira e firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça. Todos os direitos reservados. Impresso no Brasil.

O nome KPMG e o logotipo são marcas registradas ou comerciais da KPMG International.

Todas as informações apresentadas neste documento [ou inserir o nome da publicação, do informativo ou de outro material que esteja sendo remetido] são de natureza genérica e não têm por finalidade abordar as circunstâncias de uma pessoa ou entidade específica. Embora tenhamos nos empenhado em prestar informações precisas e atualizadas, não há garantia de sua exatidão na data em que forem recebidas nem de que tal exatidão permanecerá no futuro. Essas informações não devem servir de base para se empreenderem ações sem orientação profissional qualificada, precedida de um exame minucioso da situação em pauta.

