

CÂMARA MUNICIPAL DE MATOSINHOS



O PROCESSO DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Elsa Severino



SIMPLIFICAR -ME



SIMPLIFICAR A VIDA ÀS PESSOAS
MATOSINHOS



INTRODUÇÃO

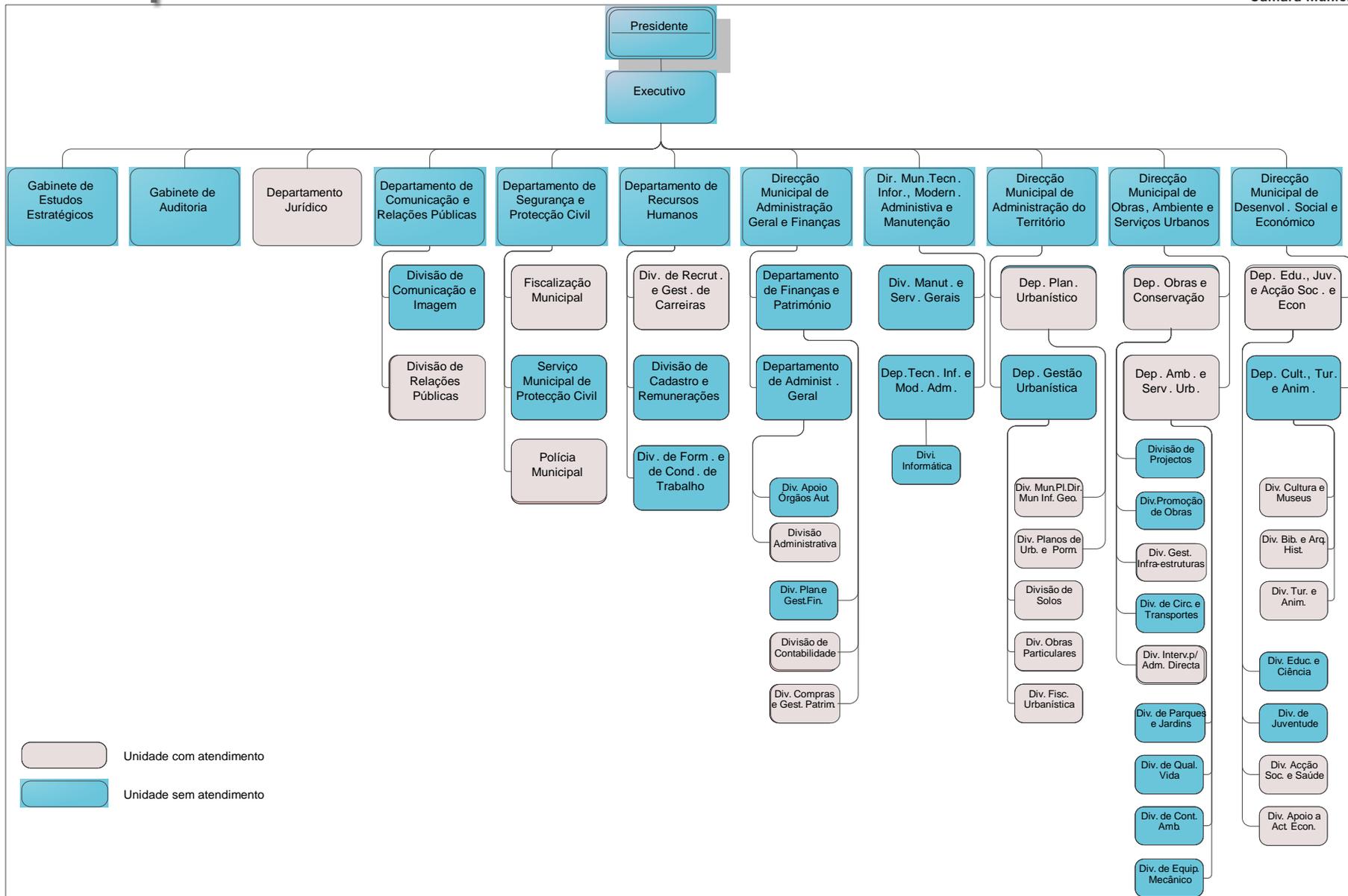
Simplificar a Vida às Pessoas

introdução

Enquadramento pré-projecto

- concelho de Matosinhos: 175 000 habitantes em 10 freguesias
- CM Matosinhos: 1800 funcionários
- os atendimentos são realizados nos próprios serviços dispersos por diferentes edifícios
- tesouraria é única para toda a CMM
- as aplicações informáticas não estão adaptadas à realidade e a sua integração é reduzida
- não existem requerimentos tipificados
- não estão identificados os circuitos dos processos

Simplificar a Vida às Pessoas



Simplificar a Vida às Pessoas

introdução

os problemas

- falta de visão integrada dos “cidadãos”
- desconhecimento do “histórico” de interações do cidadão com a autarquia
- existência de apenas um canal de interação
- processos em papel e muito burocráticos
- dificuldade em encontrar informação em tempo útil
- perdas de tempo significativas em deslocações por parte dos munícipes

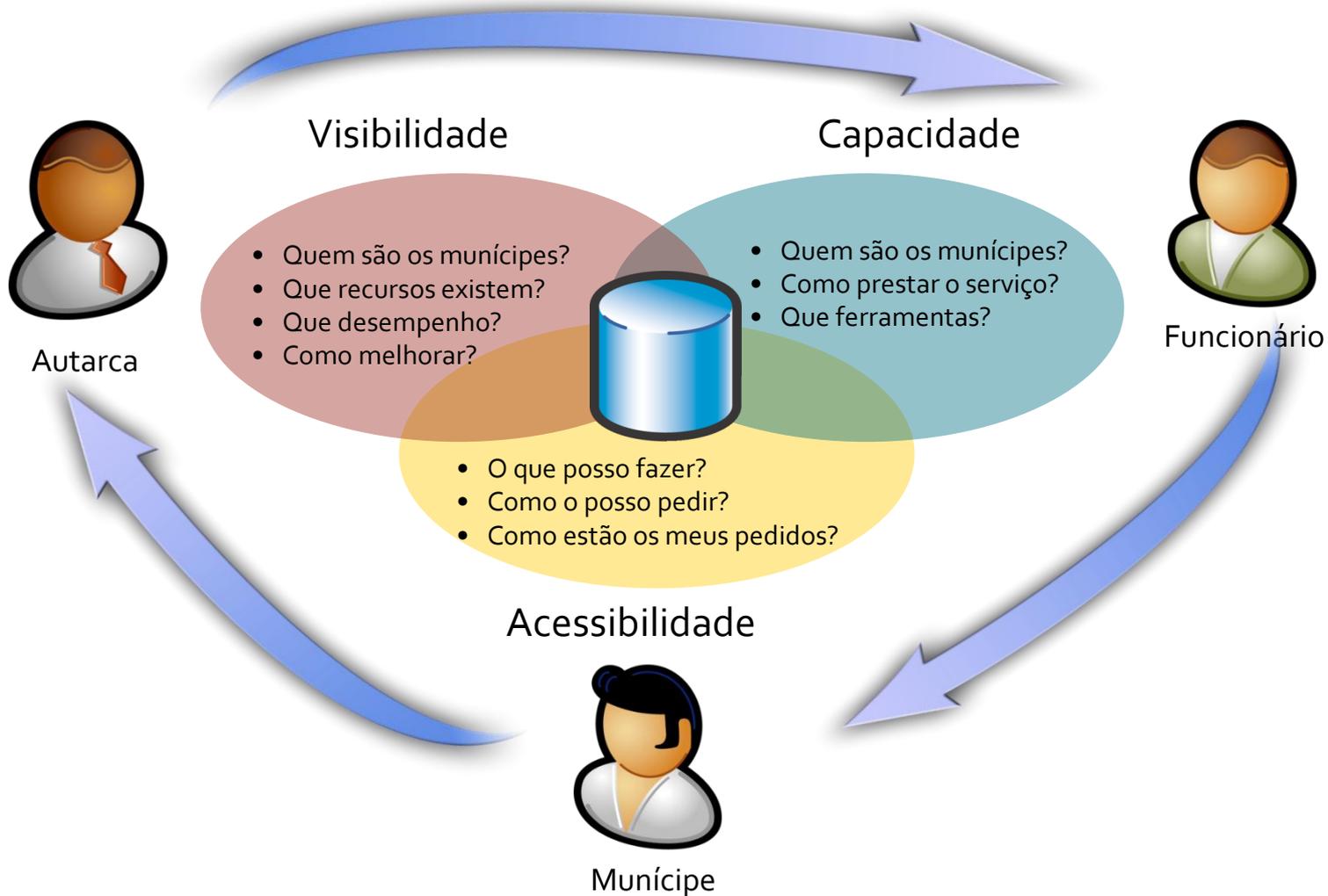
Simplificar a Vida às Pessoas

introdução

os problemas

- falta de segregação de funções dos colaboradores (qualquer colaborador faz atendimento)
- falta de disponibilidade de informação
- regras de atendimento e posterior resposta diferentes em cada serviço
- falta de uniformização de procedimentos
- falta de sistematização de práticas
- dificuldade de obtenção de dados para análise e posterior tomada de decisão

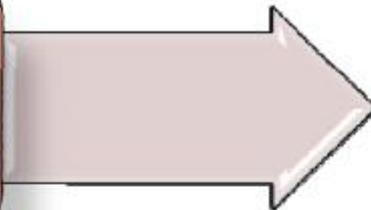
Simplificar a Vida às Pessoas as motivações



Simplificar a Vida às Pessoas

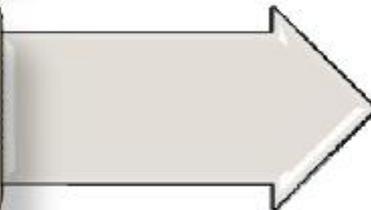
as motivações

simplificar a vida
aos colaboradores



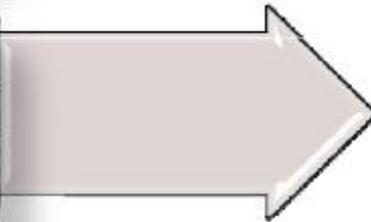
produtividade

simplificar a vida
aos munícipes



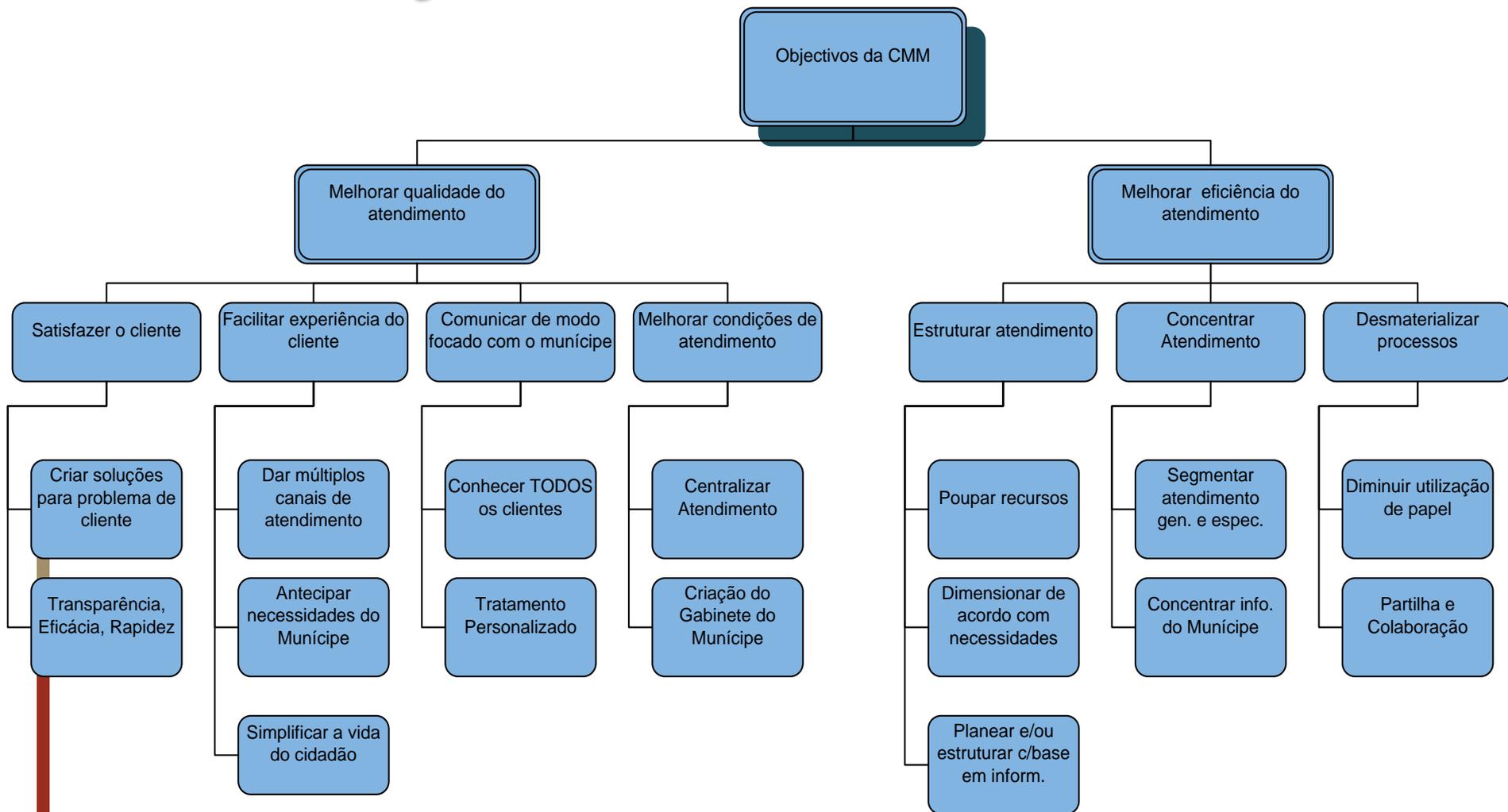
satisfação dos
clientes municipais

simplificar a vida à
administração



apoio à decisão

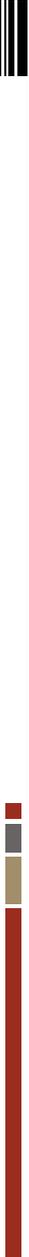
Simplificar a Vida às Pessoas as motivações



Simplificar a Vida às Pessoas

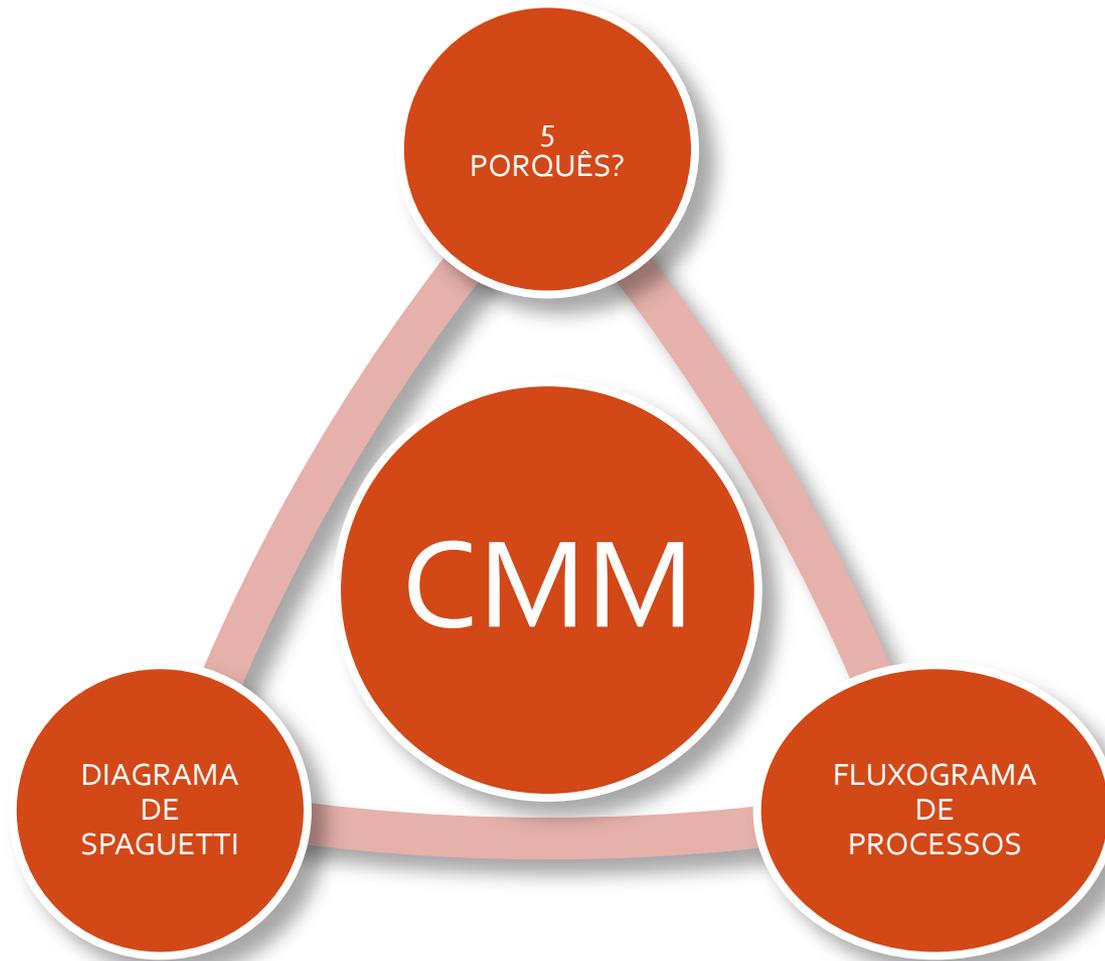
a equipa

- um elemento da administração (Vice-Presidente)
- responsável das tecnologias de informação
- responsável do SIG e estudos estratégicos
- responsável da área financeira
- responsável da auditoria
- responsável do urbanismo
- responsável do atendimento e comunicação
- elemento externo de apoio à certificação
- empresa de consultadoria



DIAGNÓSTICO

Ferramentas utilizadas



Ferramentas Utilizadas

os 5 porquês (a árvore dos problemas)

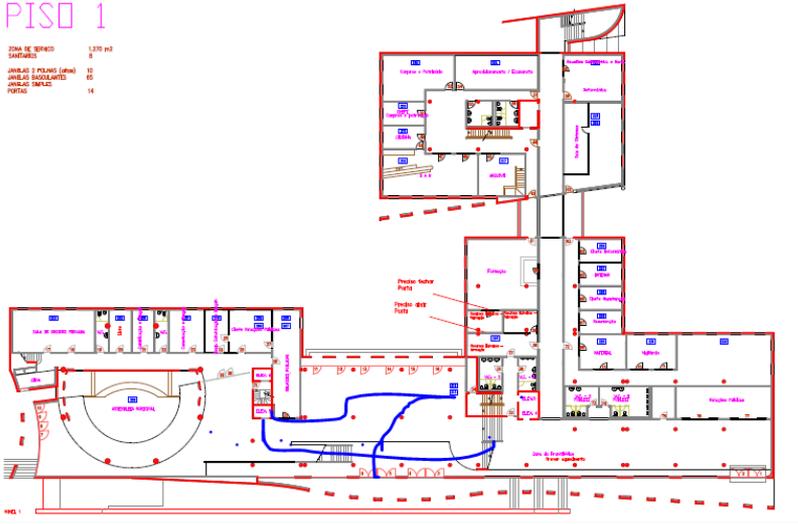
Problema Base	Porquê?	Porquê?	Porquê?	Porquê?	Porquê?	Porquê?		
QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO INFERIOR À PRETENDIDA	Falhas de comunicação	Incorrecta identificação dos requisitos pretendidos	Não existência de listas de verificação Não existência da FAQ e requerimentos					
		Informações mal dadas	Falta de formação específica Falta de uniformização de procedimentos Descentralização dos serviços de atendimento					
	Desadequada a articulação dos serviços	Duplicação tarefas						
		Macro estrutura desadequada	Competências mal atribuídas Recursos não otimizados Sobreposição de competências					
			Desconhecimento de funções					
		Não identificação dos pontos de ligação inter departamentos		Falta de comunicação	Falta de espírito de equipa			
					Não otimização dos sistemas informáticos	Falta de formação nas aplicações Não utilização deliberada das aplicações Aplicações pouco amigáveis Falta de integração das aplicações		
	Excesso de Trabalhos Pendentes	Falta de Recursos Humanos						
		Planeamento deficiente		Falta de monitorização dos serviços realizados	Falta de critérios de monitorização Critérios de monitorização incorrectos Falta mecanismos controlo eficientes			
					Falta de alinhamento entre os objectivos estratégicos e os operacionais Deficiente monitorização do Plano de Actividades			
				Deficiente concretização do Plano de Actividades		Inadequada medição do desempenho do serviço		
				Tomada de decisão não baseada em factos		Incorrecta gestão de prioridades	Trabalhos não orientados por objectivos Excessiva quantidade de trabalhos não programados	
		Ineficiente organização dos serviços		Falta de metodologias de trabalho	Falta de uniformização de procedimentos Falta de sistematização de práticas			
				Os colaboradores não assumem as responsabilidades	Falta de subdelegação de competências			
					As chefias não responsabilizam os colaboradores	Permissividade na organização do trabalho individual Falta liderança das chefias		
			Falhas de tramitação	Tramitação excessivamente burocrática Tramitações não definidas				

Ferramentas Utilizadas

diagrama de spaguetti

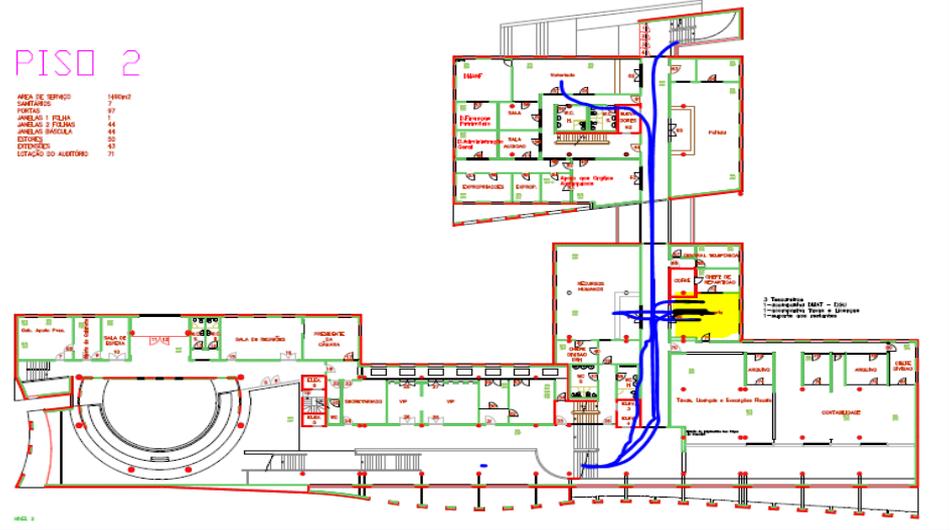
PISO 1

ZONA DE SERVIÇO 1.370 m²
SANTARIES 6
JANELAS 2 PÓLJAS (total) 15
JANELAS BANCALHA 65
JANELAS SIMPLAS 14
PORTAS 14



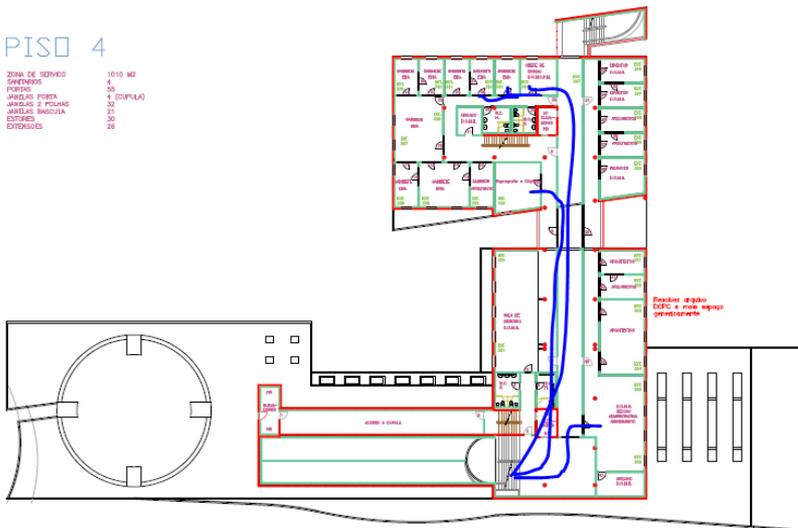
PISO 2

ÁREA DE SERVIÇO 1.000 m²
SANTARIES 27
PORTAS 7
JANELAS 1 PÓLJAS 14
JANELAS 2 PÓLJAS 44
JANELAS BANCALHA 52
ESTORES 43
EXTENSÕES 71



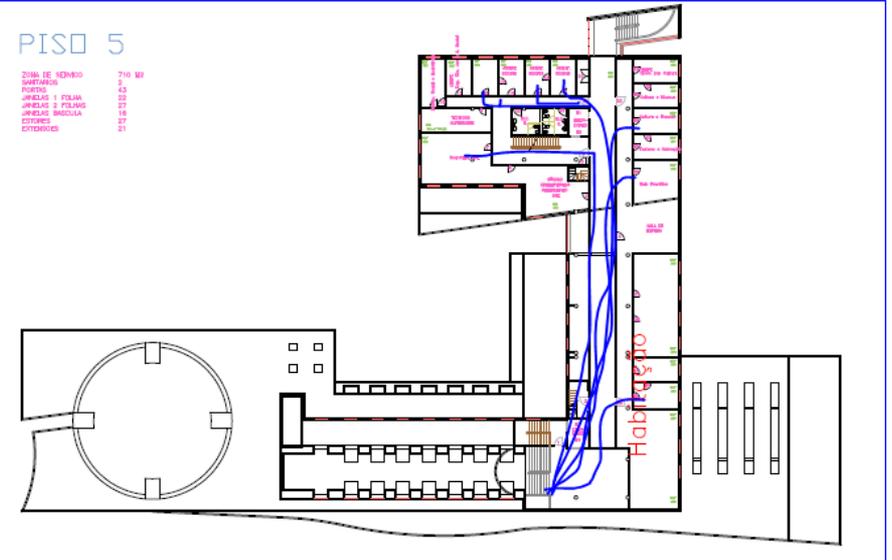
PISO 4

ZONA DE SERVIÇO 1.010 m²
SANTARIES 4
PORTAS 58
JANELAS 1 PÓLJAS 1 (COPIA)
JANELAS 2 PÓLJAS 33
JANELAS BANCALHA 30
ESTORES 28



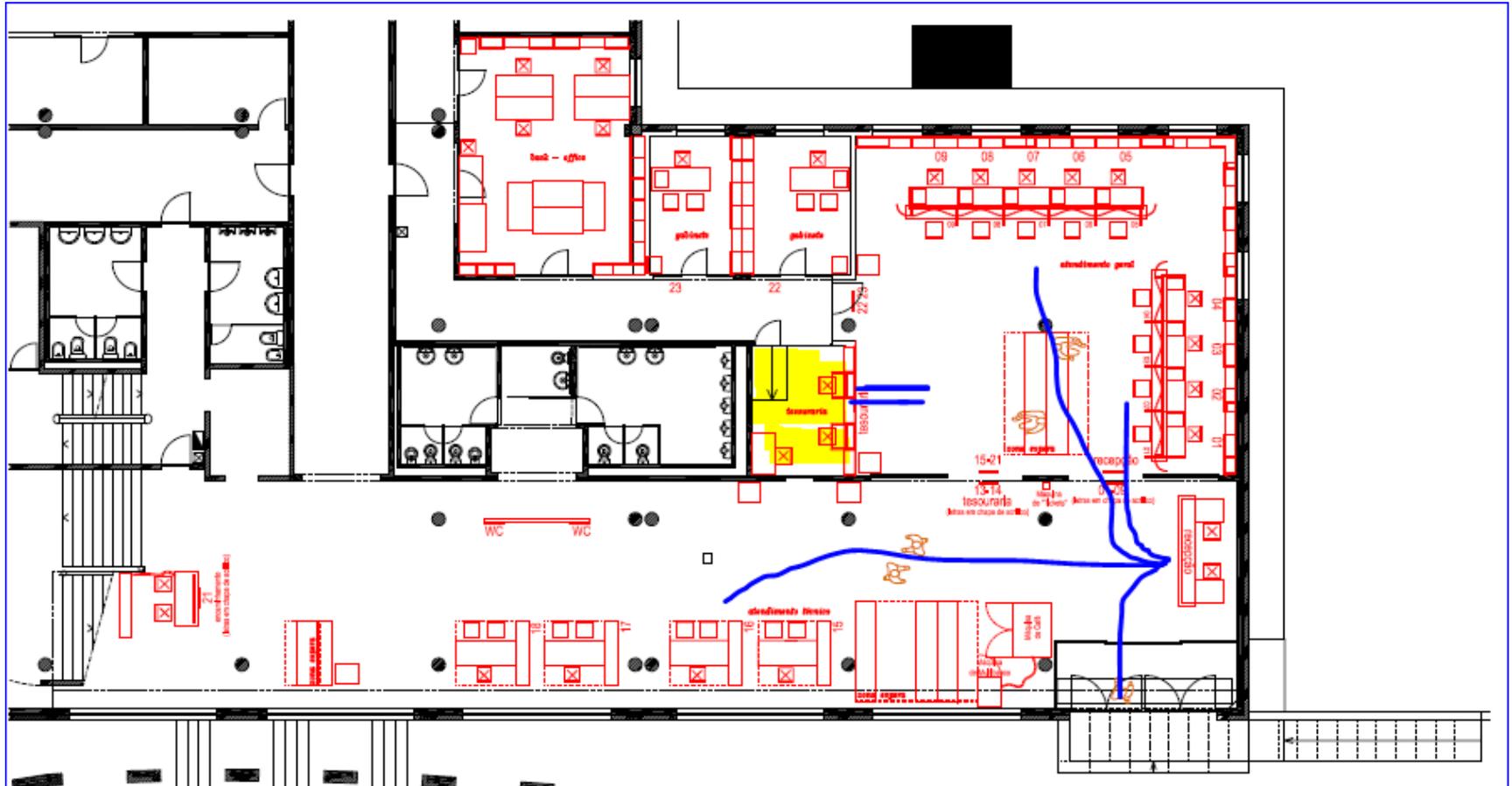
PISO 5

ZONA DE SERVIÇO 710 m²
SANTARIES 2
PORTAS 42
JANELAS 1 PÓLJAS 22
JANELAS 2 PÓLJAS 37
JANELAS BANCALHA 18
ESTORES 21



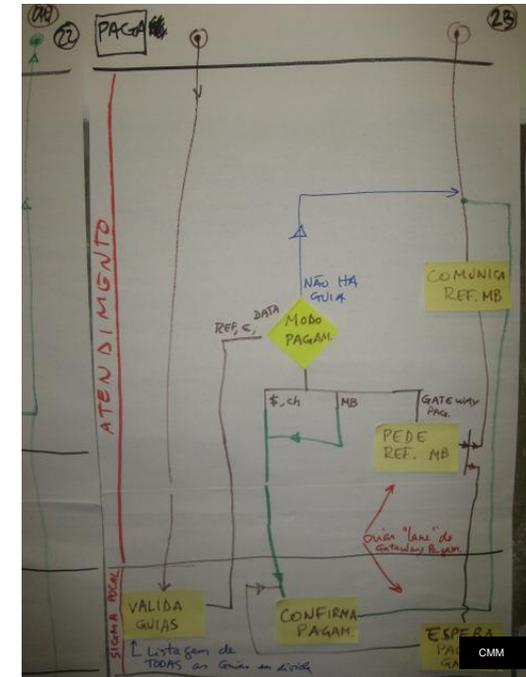
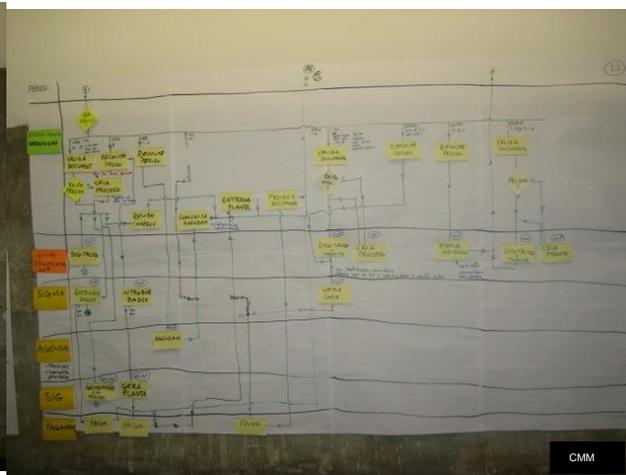
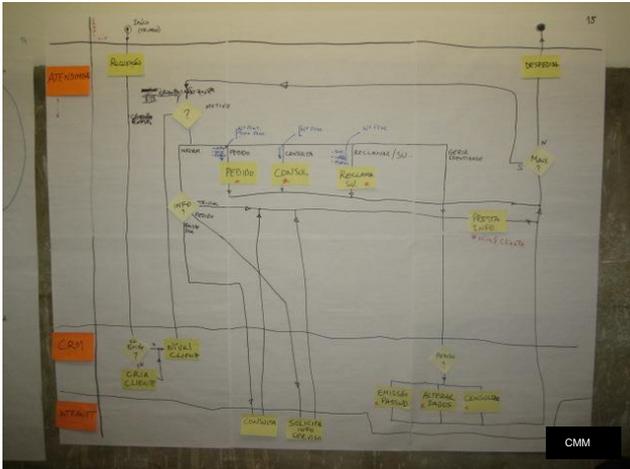
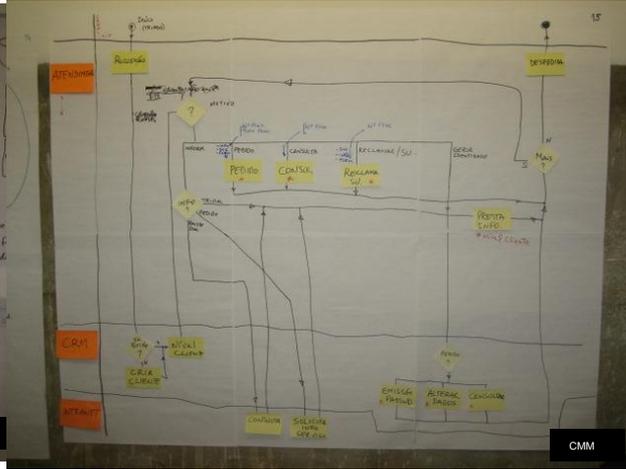
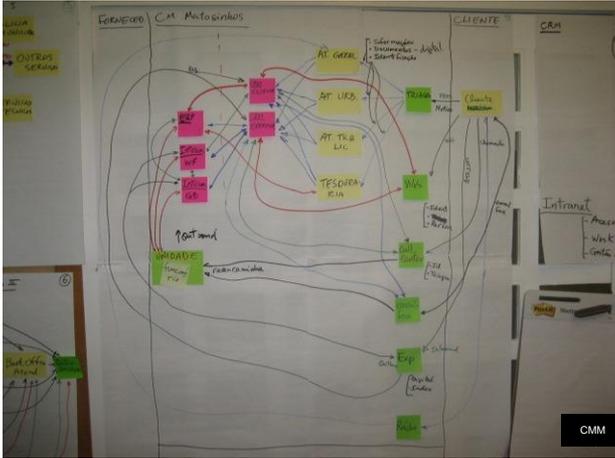
Ferramentas Utilizadas

diagrama de spaguetti



Ferramentas Utilizadas

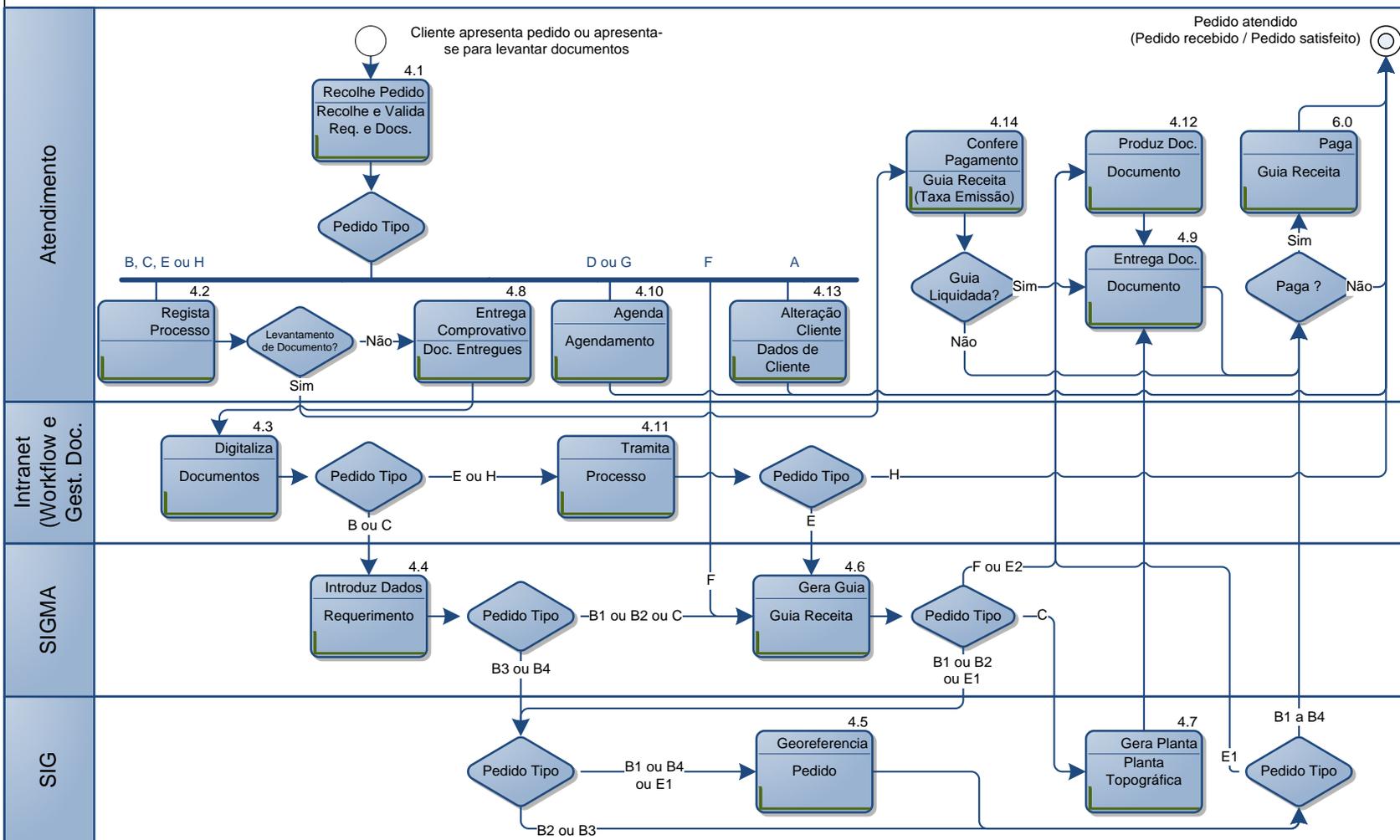
fluxograma de processos



Ferramentas Utilizadas

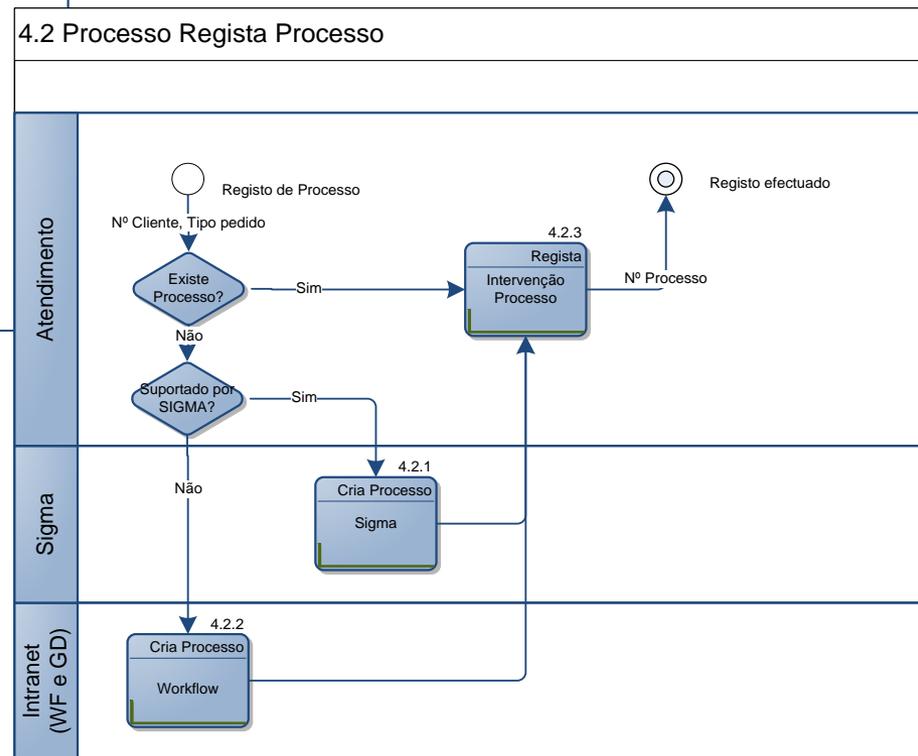
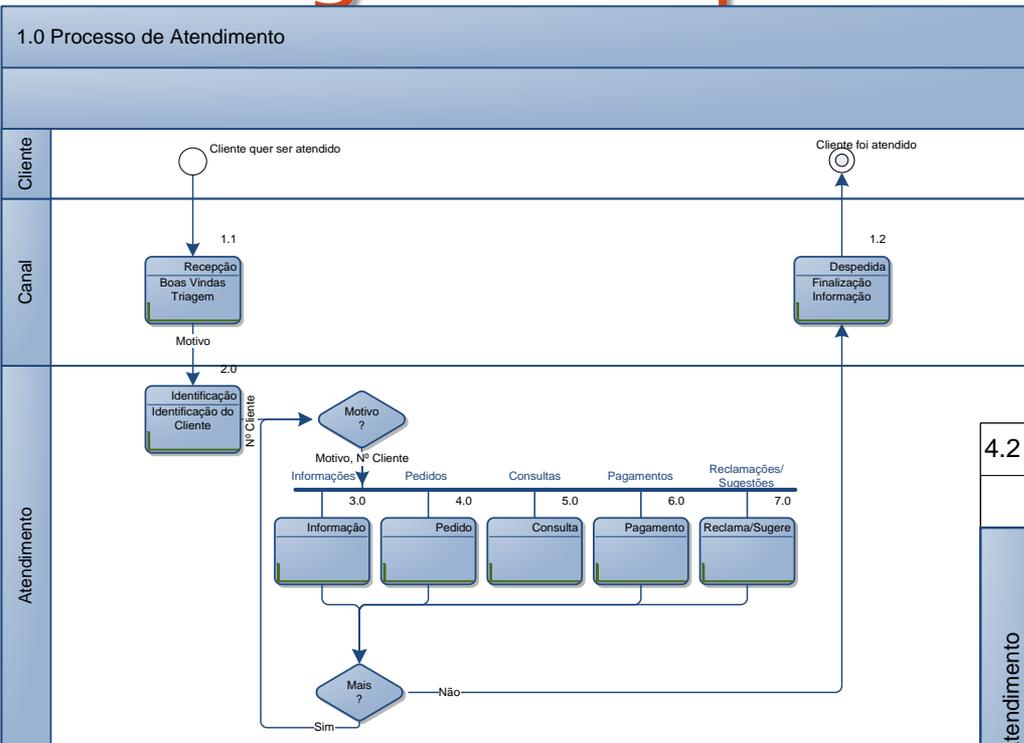
fluxograma de processos

4.0 Processo de Pedido



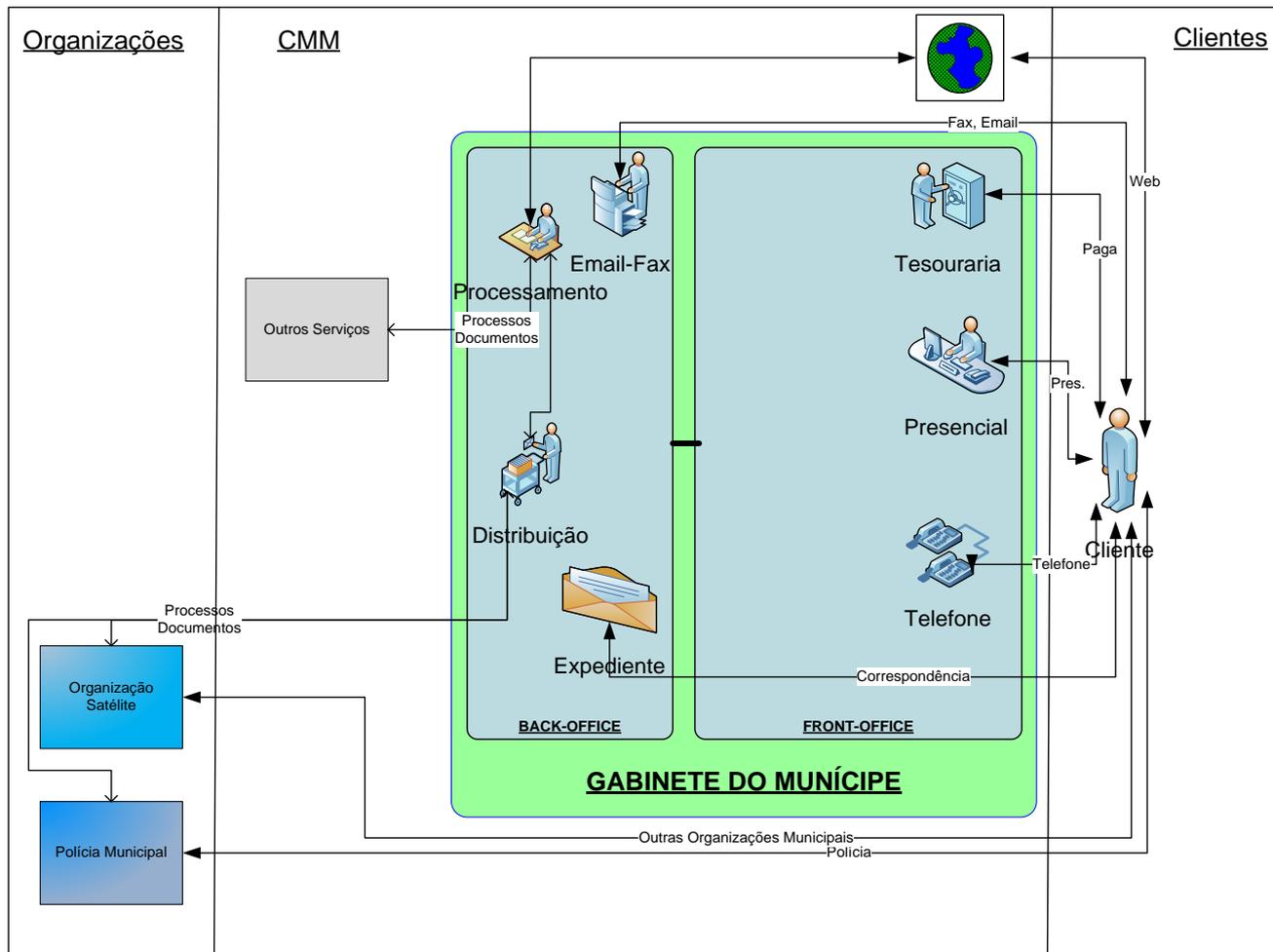
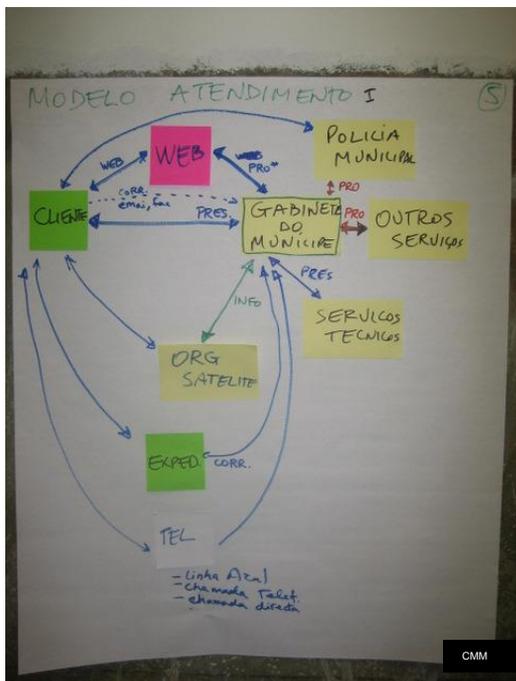
Ferramentas Utilizadas

fluxograma de processos



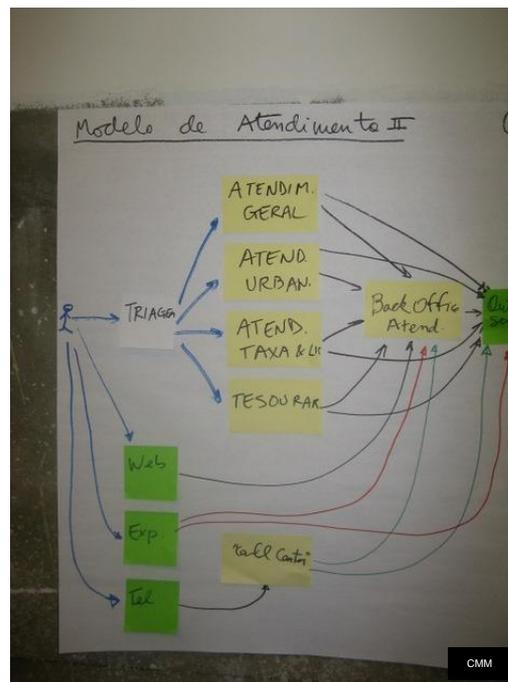
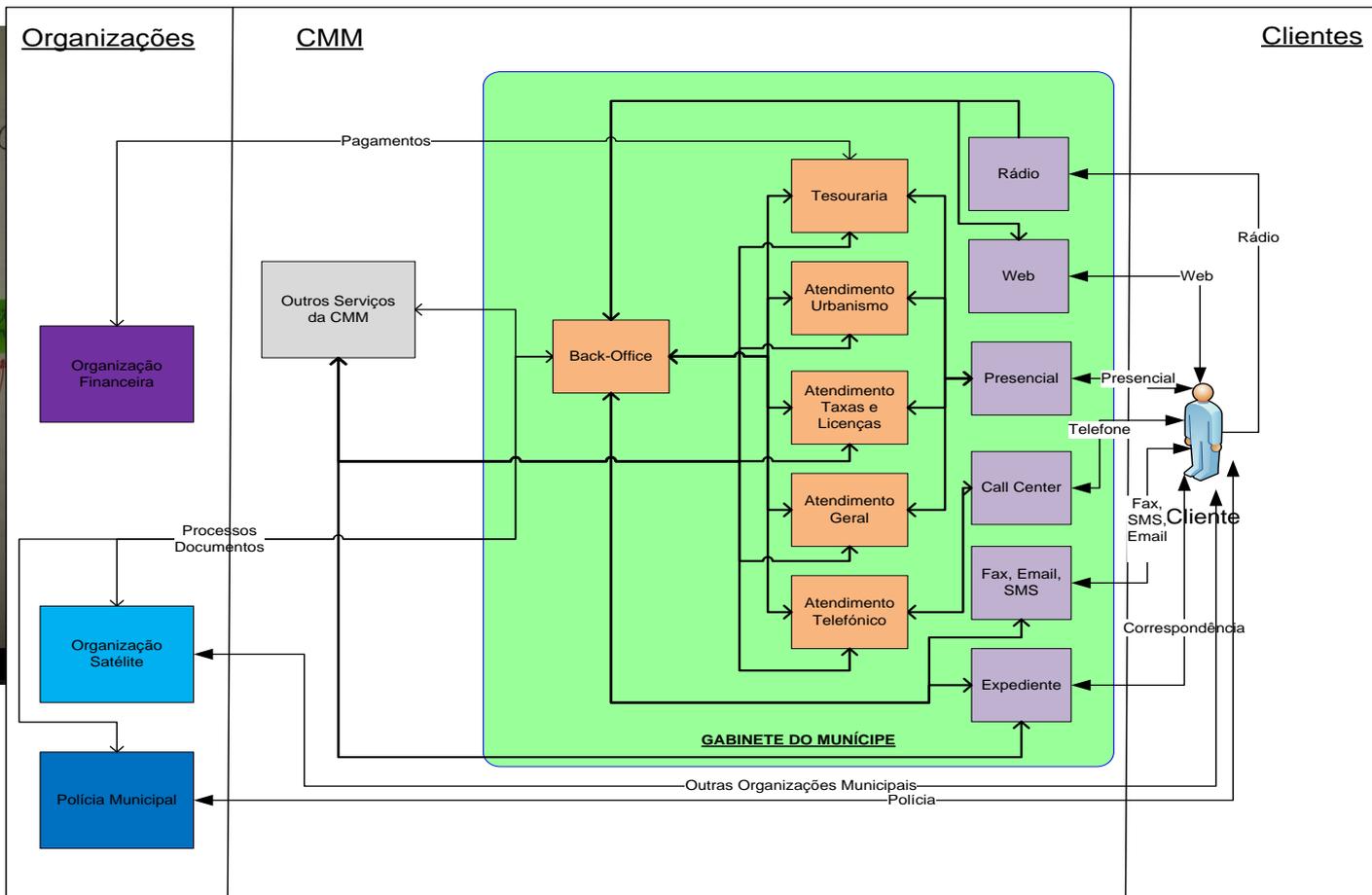
Ferramentas Utilizadas

fluxograma de processos – modelo de atendimento I



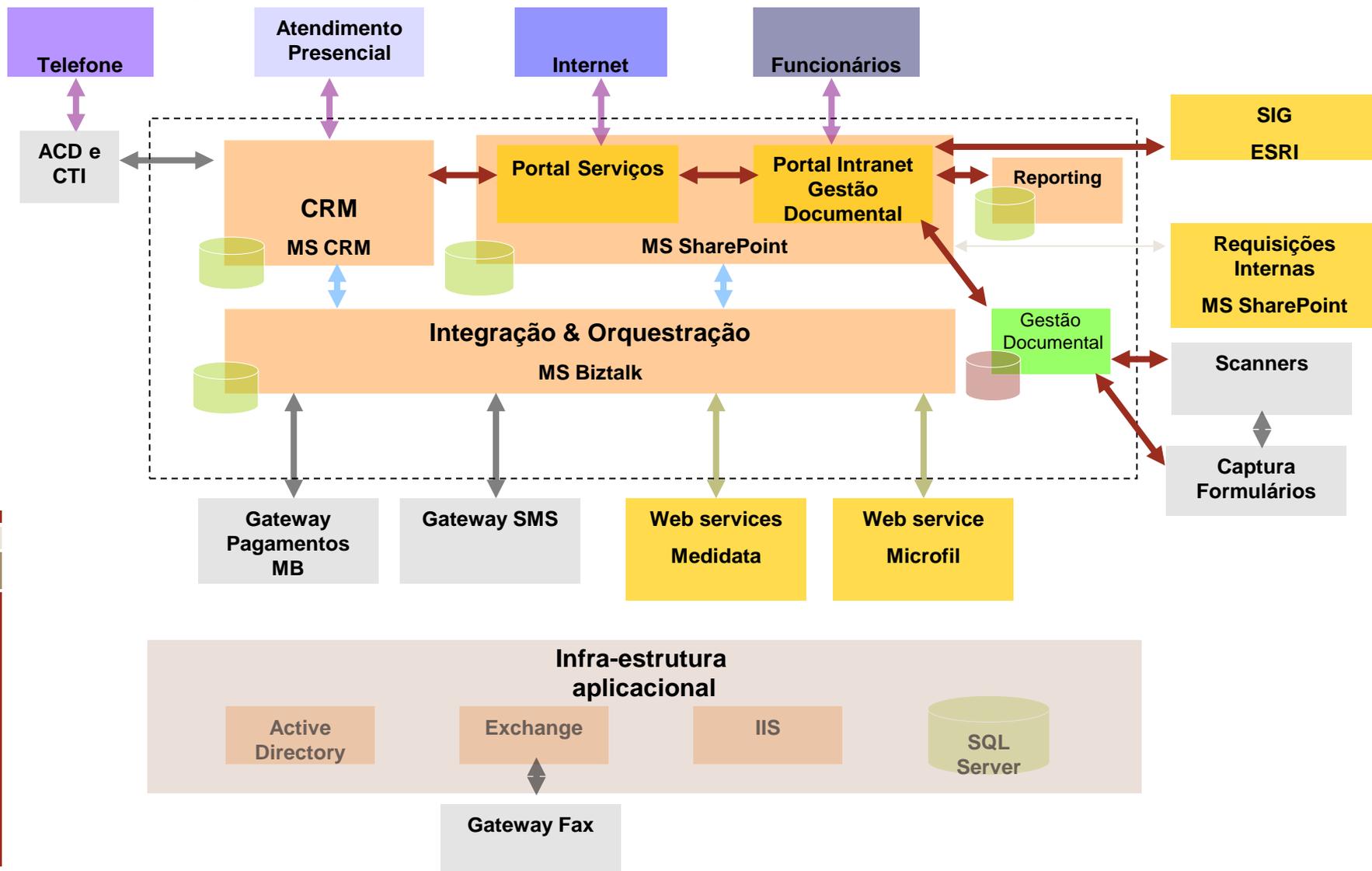
Ferramentas Utilizadas

fluxograma de processos – modelo de atendimento II



Ferramentas Utilizadas

fluxograma de processos – modelo colaborativo



Ferramentas Utilizadas

Poka-Yoke

- Requerimentos e listas anexas
- Campos de preenchimento obrigatório (nas aplicações informáticas e nos requerimentos electrónicos)
- Validação do NIF
- Validação das moradas (através do SIG)
- Validação do requerente
- Avisos das taxas a pagar
- Validação dos pedidos
- Obrigatoriedade de georreferenciação dos pedidos
- Ecrans para visualização por parte do munícipe das actividades dos atendedores
- Gestão das filas de espera

Ferramentas Utilizadas

MasterConfigsMatosinhos_v1_31 [Modo de Compatibilidade] - Excel

Elsa Maria de Oliveira Pereira Severino

Área de Intervenção		Tipo do Processo		Pedido	Descrição completa do pedido	Código Pedido	Tipo Processo	Tipo Req.	Código do processo	Tramitação	Classe	Código do plano de classificação	Requerimento	Anexo	Anexo
Esta Folha contém a lista completa de pedidos existentes para a câmara Municipal de Matosinhos															
Esta Folha é a configuração base do Front-Office															
Árvore dos PEDIDOS								Códigos Base							
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Inst licenças	Pedido de Vistoria Final no Âmbito da Emissão de Licença de Exploração da Instalação de Combustíveis	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Instalação de Armazenamento e Abastecimento Combustíveis licença simplificada Pedido de Vistoria Final no Âmbito da Emissão de Licença de Exploração da Instalação de Combustíveis	LOELSVFC	LOELS	VFC	GUFO019	URBT007	GU	10.3.2	R18	AE18_4		
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Inst licenças	Pedido de Averbamento de Titularidade	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Instalação de Armazenamento e Abastecimento Combustíveis licença simplificada Pedido de Averbamento de Titularidade	LOELSPAT	LOELS	PAT	GUFO019	URBT023	GU	10.3	R12	AE12_1		
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Inst licenças	Pedido de Suspensão	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Instalação de Armazenamento e Abastecimento Combustíveis licença simplificada Pedido de Suspensão	LOELSPSP	LOELS	PSP	GUFO019	URBT020	GU	10.3	R10			
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Inst licenças	Pedido de Suspensão (1 art 16º do D.L. 267/2002)	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Instalação de Armazenamento e Abastecimento Combustíveis licença simplificada Pedido de Suspensão (1 art 16º do D.L. 267/2002)	LOELSPSU	LOELS	PSU	GUFO019	URBT020	GU	10.3.1	R18			
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Inst licenças	Pedido de Continuidade do Procedimento	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Instalação de Armazenamento e Abastecimento Combustíveis licença simplificada Pedido de Continuidade do Procedimento	LOELSCOM	LOELS	COM	GUFO019	URBT020	GU	10.3	R10			
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Inst licenças	Comunicação de Desistência do Processo ou Pedido	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Instalação de Armazenamento e Abastecimento Combustíveis licença simplificada Comunicação de Desistência do Processo ou Pedido	LOELSCDE	LOELS	CDE	GUFO019	URBT023	GU	10.3	R10			
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Pedido Inicial	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Pedido Inicial	LOEOTPIN	LOEOT	PIN	GUFO021	URBT005	GU	10.3.1	R2	AE2_8	AE2	
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Pedido de Alteração Licença	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Pedido de Alteração Licença	LOEOTPAL	LOEOT	PAL	GUFO021	URBT005	GU	10.3.1	R7	AE7_1	FE	
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Pedido de Renovação de Licença	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Pedido de Renovação de Licença	LOEOTPRL	LOEOT	PRL	GUFO021	URBT005	GU	10.3.1	R2	AE2_8	AE2	
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Pedido para Aplicação da Nova Lei	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Pedido para Aplicação da Nova Lei	LOEOTPNL	LOEOT	PNL	GUFO021	URBT023	GU	10.3.1	R10	AE2_8	AE2	
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Junção de Elementos no Âmbito da Apreciação Liminar	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Junção de Elementos no Âmbito da Apreciação Liminar	LOEOTJEL	LOEOT	JEL	GUFO021	URBT021	GU	10.3.1	R10			
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Junção de Elementos ao Processo	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Junção de Elementos ao Processo	LOEOTELM	LOEOT	ELM	GUFO021	URBT023	GU	10.3	R10			
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Resposta Audiência Prévia no Âmbito da Apreciação Liminar	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Resposta Audiência Prévia no Âmbito da Apreciação Liminar	LOEOTAPL	LOEOT	APL	GUFO021	URBT028	GU	10.3.1	R13			
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Resposta Audiência Prévia	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Resposta Audiência Prévia	LOEOTRAP	LOEOT	RAP	GUFO021	URBT027	GU	10.3	R13			
Gestão Urbanística	Obras de Licença	Uso - Vários	Apresentação dos Projectos de Engenharia de Especialidades	Gestão Urbanística Obras de Edificação Licença Uso - Vários Apresentação dos Projectos de Engenharia de Especialidades	LOEOTPEE	LOEOT	PEE	GUFO021	URBT009	GU	10.3.1	R10	AE2_7		

PRONTO

CONTAR: 1034

70%



RESULTADOS

Simplificar a Vida às Pessoas

resultados

SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO – local de atendimento único físico ou virtual



Sólida infra-estrutura tecnológica, de comunicações e de sistemas de informação

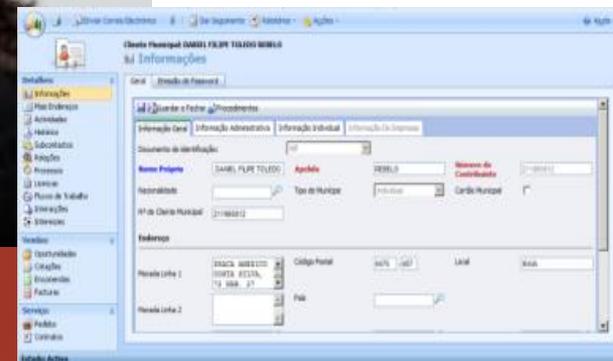
Completa integração entre todas as componentes em termos de front-office e de back-office

Simplificar a Vida às Pessoas

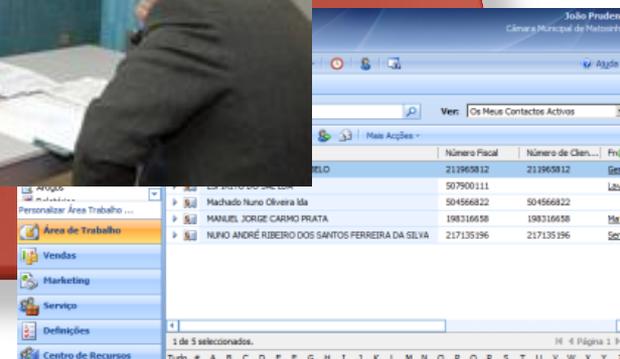
resultados



Simplificar a Vida às Pessoas resultados



Loja do Município



Simplificar a Vida às Pessoas

resultados



Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
3	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Local	Data de Início	Data de Fim
Loja do Município - Serviços Online	22-04-2009 22:59:53	22-04-2009 22:59:53
Loja do Município - Serviços Online	22-04-2009 22:59:50	22-04-2009 22:59:50
Loja do Município - Serviços Online	22-04-2009 22:59:54	22-04-2009 22:59:57
Loja do Município - Serviços Online	22-04-2009 22:54:39	22-04-2009 22:55:46
Loja do Município - Serviços Online	20-02-2009 15:31:35	20-02-2009 15:31:35
Loja do Município - Serviços Online	20-02-2009 15:31:46	20-02-2009 15:36:27
Loja do Município - Serviços Online	20-02-2009 15:22:46	20-02-2009 15:22:46



Alteração de Dados do Município

Nome Próprio: JOAO PEDRO MESQUITA DE ALMEIDA Apellido: PRUDENTE

Número de Contribuinte: 203712579 Nº de Cliente Municipal: 203712579

Nacionalidade: Tipo de Município: Individual

Endereço

Morada: RUA HOATA MESQUITA DA CANARA 221 BAR. 13

Código Postal: 4150-405 Local: PORTO

Freguesia: Paz do Douro Concelho: PORTO Distrito: PORTO

País: PORTUGAL

Loja do Município Online



Cultura, Turismo e Lazer

Descrição

Tema de mar, movimento e cultura, Matosinhos ferreir de vida. Ao longo de todo o ano, os cidadãos têm ao dispor um vasto programa de eventos, fazendo do nosso conceito um dos mais dinâmicos do País. Foi a pensar neste dinamismo que se criou esta área do portal, desdobrada, sobretudo, a quem pretende tratar de questões relacionadas com espetáculos, festas e romarias, com espetáculos de natureza artística, com aquisição de bilhetes ou com diferentes pedidos: realização de exposições, visitas ou informação turística ou cultural.

Sub-Áreas de Intervenção:

- Atividades Culturais e Lazer - Outros
- Biblioteca Municipal
- Cine-Teatro Constantino Nery
- Equipamentos de Natureza Artística
- Equipamentos, Festas e Romarias
- Museu do Quinto de Santiago
- Turismo
- Venda Bilhetes

Pedidos da Área:

- Atividades Culturais e Lazer



Novo Pedido

Esta área vai encontrar os pedidos que podem ser submetidos por esta via, ou seja, online. Se pretende efectuar um curso tipo de pedido, poderá pesquisar nas Áreas de Intervenção Municipal.

Pesquisar: []

Abri de 2009

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
3	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

- Atividades Culturais e Lazer
- Atividades Esportivas
- Ambiente
- Condições de instalações e equipamentos
- Centros
- Centros
- Jardins
- Pedido de Averbamento de Jazigo
- Pedido de Construção de Jazigo
- Pedido de Reparação de Jazigo
- Cidadania e Associativismo
- Apoio ao Consumidor (CJAC)
- Pedido de Informação
- Pedido de Sessões de Esclarecimento/Sensibilização

Simplificar a Vida às Pessoas

resultados

solução multicanal abrangente

- todo o tipo de atendimento independentemente do canal (presencial, web, telefónico)
- um processo pode ser iniciado num canal e continuado noutro

visão unificada dos munícipes

- dados, processos, documentos, pedidos, interacções passadas, agendamentos futuros

completa
integração entre
todas as
componentes em
termos de *front-
office* e *back office*

Simplificar a Vida às Pessoas

resultados

diminuição do tempo de resposta aos munícipes

diminuição do nº de deslocações dos munícipes à CMM

implementação de um sistema eficiente de comunicação entre as partes interessadas

fácil acesso a toda a informação de um processo e por várias pessoas em simultâneo

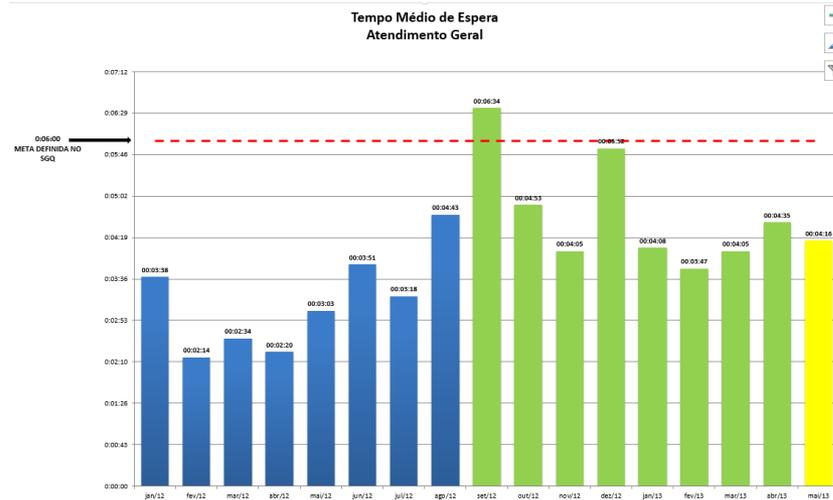
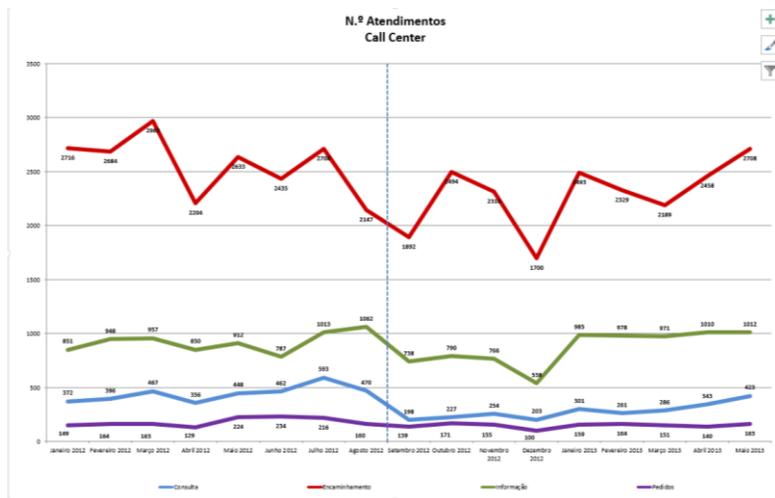
fácil acesso aos instrumentos de gestão territorial

aumento da transparência na decisão

desmaterialização dos processos e criação de processos electrónicos

Simplificar a Vida às Pessoas

Auditoria



Simplificar a Vida às Pessoas

outros projetos em desenvolvimento

EUrban

aumento de pedidos na hora

nova versão da gestão documental com certificado digital qualificado

documentos online

campanhas de marketing

sistema de gestão ambiental de matosinhos

aplicações de mobilidade

Simplificar a Vida às Pessoas

relação custo/benefício

mais pedidos satisfeitos na hora permitirá reduzir custos quer com o pessoal em 95%

o sistema de reporting disponível para as chefias permitirá analisar e ajustar algumas fragilidades e atuar de imediato em situações que ultrapassem o prazo espetável de resposta ao cidadão

A Loja do Município Online permite o acesso a partir de qualquer parte do mundo aos serviços da CMM, reduzindo custos de deslocação do cidadão à Loja do Município, e custos com pessoal

O serviço de metrologia com a nova aplicação, para além de uma boa gestão de visitas aos estabelecimentos e recursos a utilizar nas mesmas, trará um aumento de 20% receita



O RECONHECIMENTO

Reconhecimento por quem?

Autarquia Digital Microsoft 2008

Prémio Projecto do Ano SIG Autarquias 2008

Best Citizen Service Project MICROSOFT, Bilbao Abril 2009

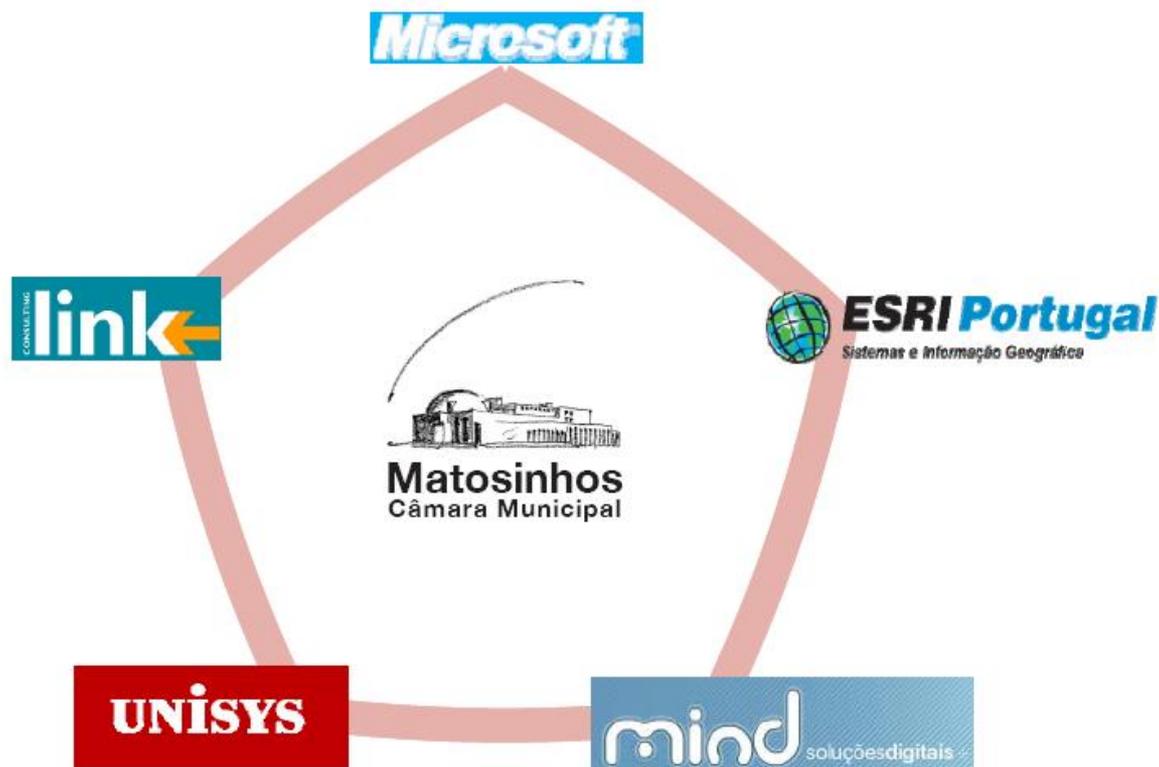
Microsoft Case Studies 2009

Prémio Personalidade SIG 2009

Prémio Boas Práticas do Setor Público – Serviço ao Cidadão
2010

Prémio Inovação 2012

Reconhecimento com quem?





SIMPLIFICAR -ME

“A PARTIR DE UM CERTO PONTO NÃO HÁ MAIS RETORNO. ESSE É O PONTO QUE DEVE SER ALCANÇADO” (F. Kafka)



SIMPLIFICAR -ME

SIMPLIFICAR A VIDA ÀS PESSOAS
MATOSINHOS