



10 de maio de 2013





BOAS PRÁTICAS: REDE FÁCIL



SÃO BERNARDO DO CAMPO

ocupa 408,45 km²
concentrada na área urbana.

sua configuração urbanística foi estabelecida a partir de 1812, por ser rota de interligação entre São Paulo e o litoral.

460 anos em agosto

DADOS DA CIDADE

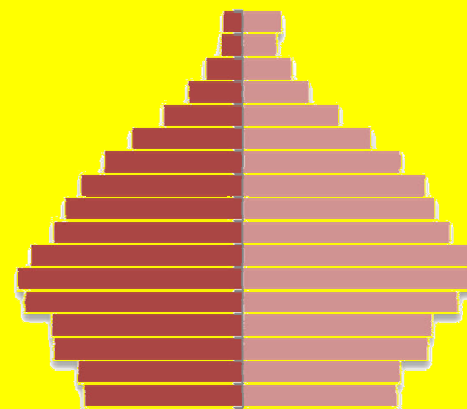
A POPULAÇÃO É DE 774.886 habitantes

Estimativa do IBGE para 2012



80 anos e mais
75 a 79 anos
70 a 74 anos
65 a 69 anos
60 a 64 anos
55 a 59 anos
50 a 54 anos
45 a 49 anos
40 a 44 anos
35 a 39 anos
30 a 34 anos
25 a 29 anos
20 a 24 anos
15 a 19 anos
10 a 14 anos
5 a 9 anos
Até 4 anos

**CENSO
2010**



■ Masculino

■ Feminino



DADOS DA CIDADE



5º maior PIB TOTAL do Estado SP

R\$ 35 BILHÕES

IBGE 2010

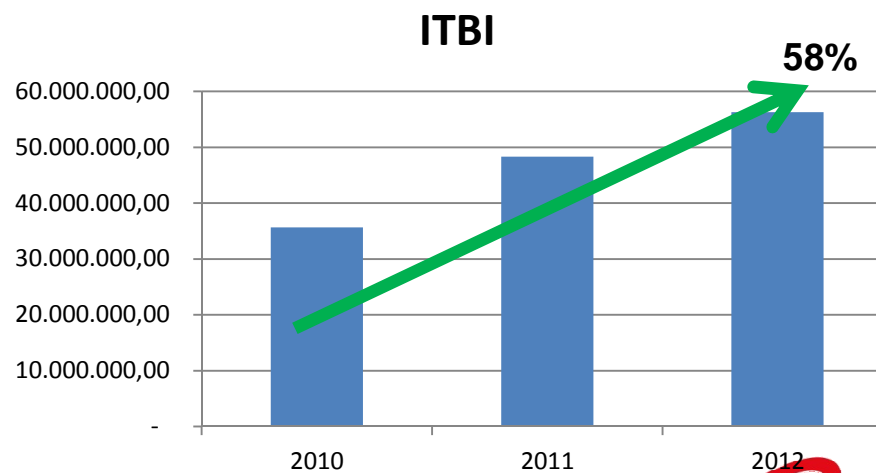
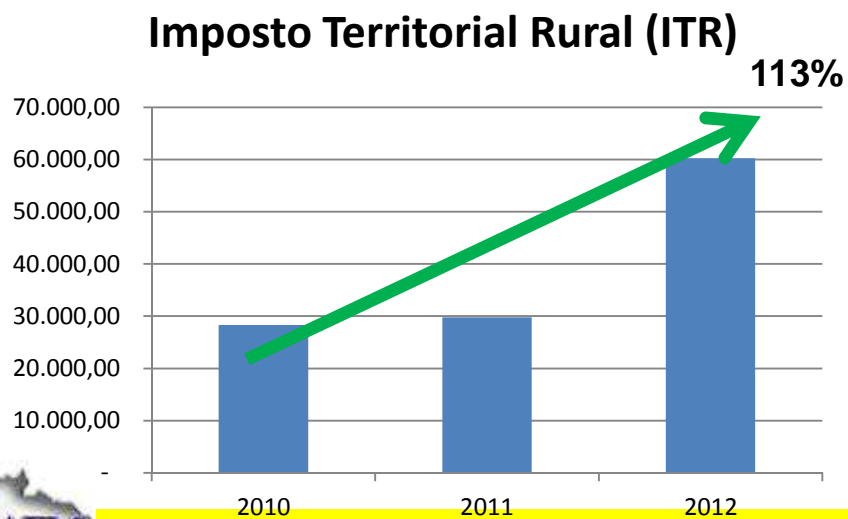
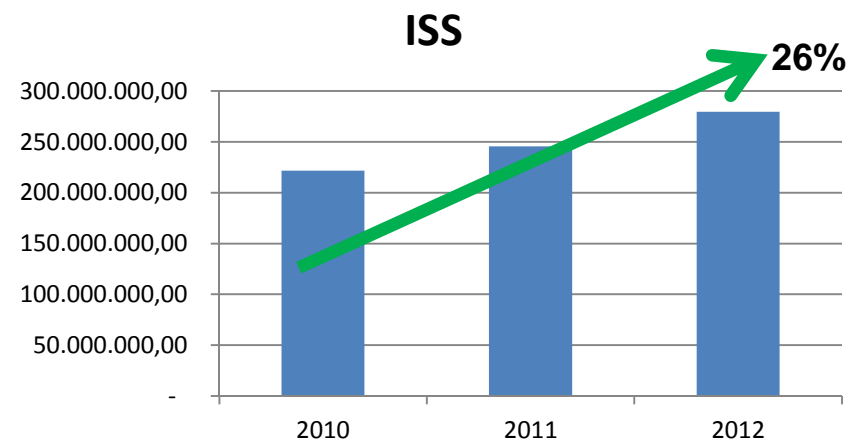
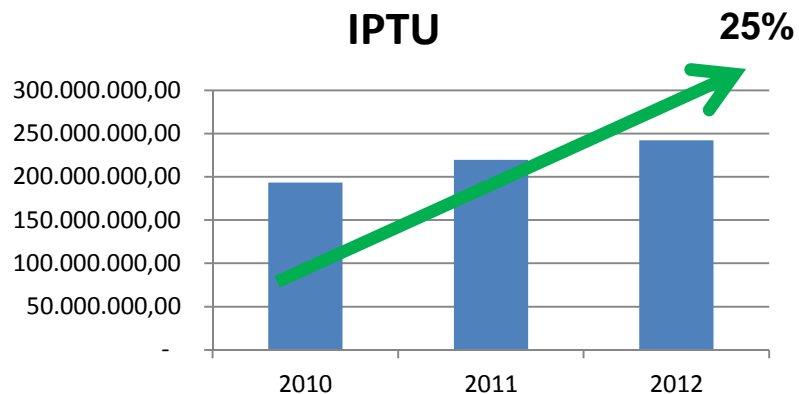
Superávit na Balança Comercial em 2012

R\$ 1.3 bilhão
SOPP PMSBC 2012

Destinos dos produtos SBC: Argentina,
Estados Unidos, Chile, México, Alemanha



ARRECADADAÇÃO

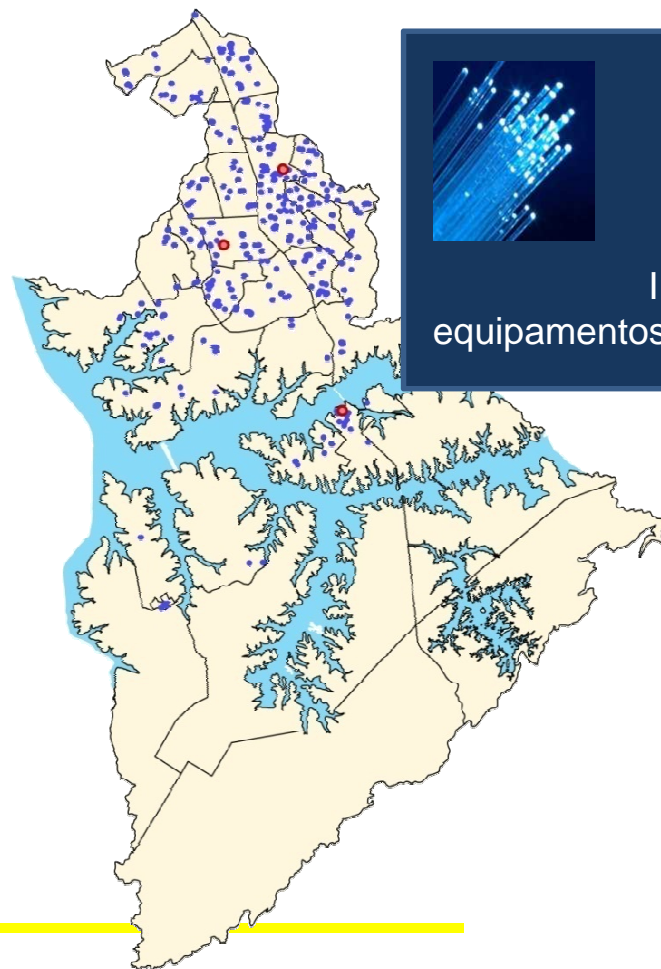




PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA



4005 MICROS
ADQUIRIDOS



INFOVIA

300 Km de
Fibra Ótica
Interliga 383
equipamentos municipais

SISTEMATIZAÇÃO
E GESTÃO DA
EXECUÇÃO
FISCAL





PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Foco no Cidadão

Maximizar

Revisão nos
Processos de
Trabalho

gestão pública

Modernização
Tecnológica



Ações definidas a partir do planejamento estratégico e plano de governo



CONCEITO



Ponto único de contato para atendimento ao cidadão.

Reúne os principais canais de atendimento à população, tendo como função básica garantir atendimento de qualidade e a integração entre os diversos serviços da Prefeitura.

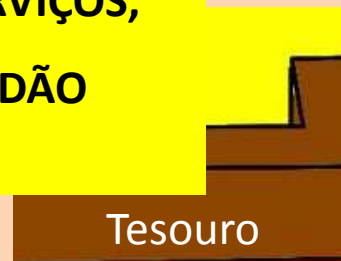
REDE FÁCIL: PROCESSOS DE TRABALHO

ANTES:



DIAGNÓSTICO:

**NECESSIDADE DE REORGANIZAR OS SERVIÇOS,
A PARTIR DO PONTO DE VISTA DO CIDADÃO**



REDE FÁCIL: DEFINIÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO NAS SECRETARIAS (4 etapas)

1ª ETAPA

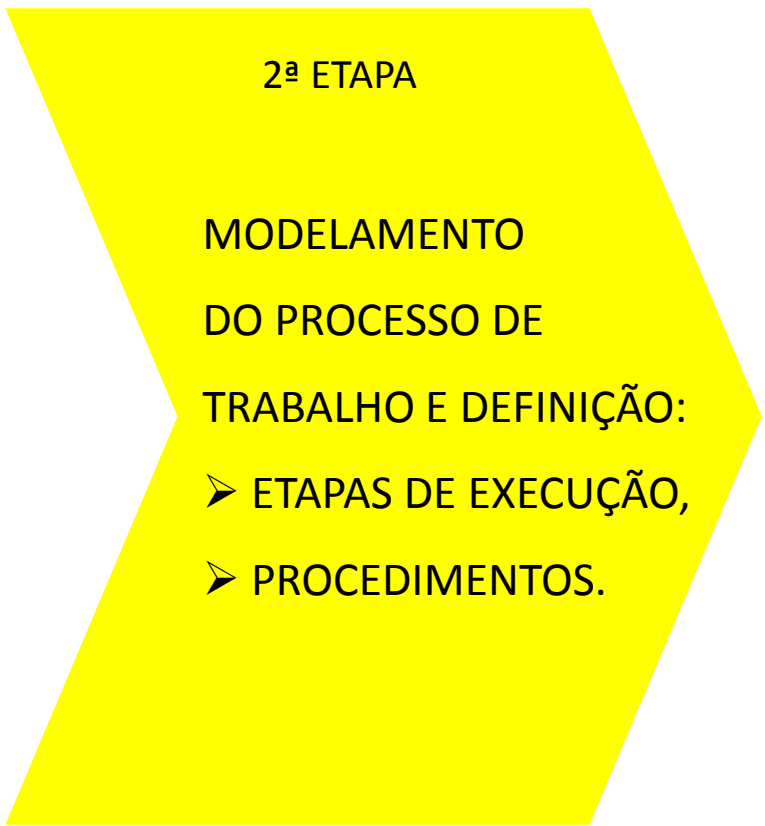
DEFINIÇÃO DO SERVIÇO
JUNTO ÀS SECRETARIAS
EXECUTORAS (SF, SPU, SS)

- O QUE É
- QUEM EXECUTA
- COMO É EXECUTADO
- PRAZO DE EXECUÇÃO

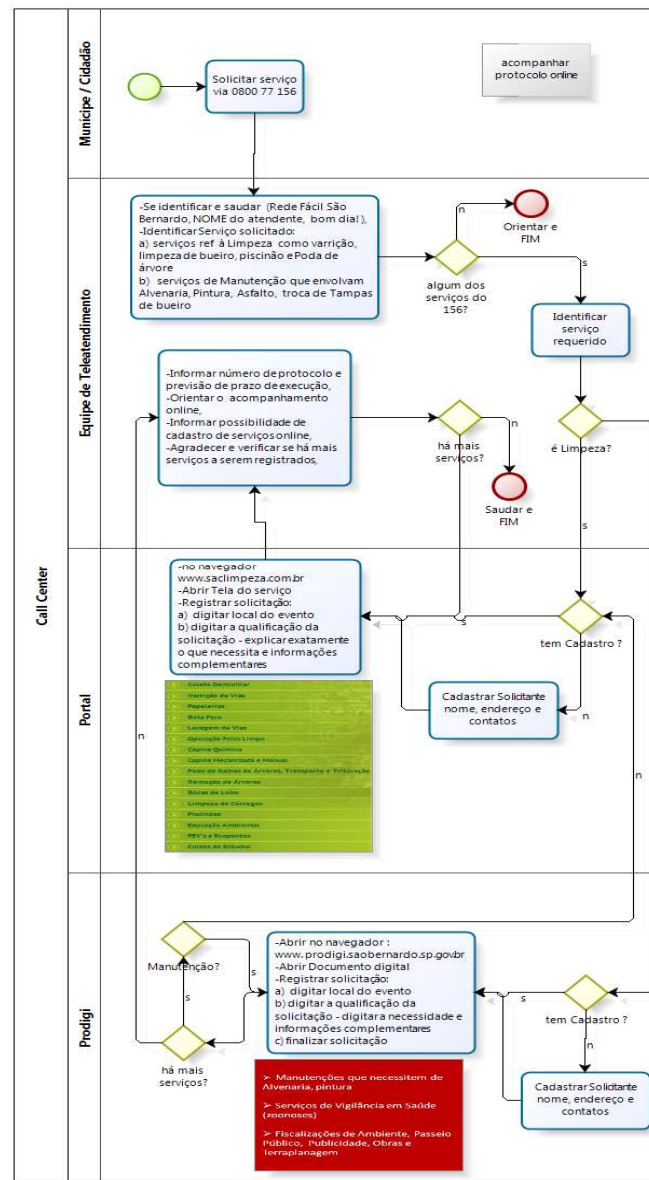




REDE FÁCIL: DEFINIÇÃO DE PROCESSOS E



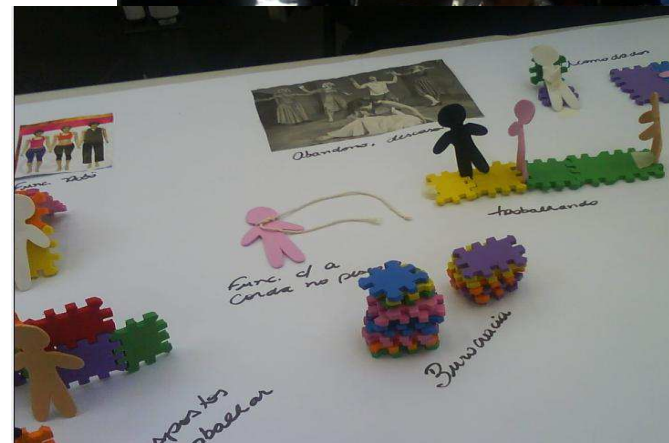
**IAS
apas)**



REDE FÁCIL: DEFINIÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO NAS SECRETARIAS

3ª ETAPA

PREPARAÇÃO E
CAPACITAÇÃO
DAS EQUIPES
EXECUTORAS





REDE FÁCIL: DEFINIÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO NAS SECRETARIAS

GUIA DE SERVIÇOS ON LINE

(4 etapas)

The screenshot shows the PRODIGI Portal de Atendimento interface. At the top, there are tabs for 'Guia de Serviços' and 'Formulários'. Below the navigation bar, there is a search bar labeled 'Ache fácil:'. The main content area features a 'CPA' logo and a 'Consulta de Processos' link. A welcome message reads 'Bem vindo ao Portal de Atendimento'. Below this, there is a descriptive paragraph about the CPA system. The 'Consulta de processos' section contains a search form with the following fields and elements:

- Número do Processo: [input field] / [input field] - [input field] [?]
- Repita o texto acima: [input field]
- Buttons: Consultar, Limpar

A red box highlights the search form area with the text: **CONSULTA ON LINE STATUS DOS SERVIÇOS**

4ª ETAPA

SYSTEMATIZAÇÃO:

DISPONIBILIZAR

FORMAÇÕES

SOBRE OS SERVIÇOS

CONSULTA SOBRE

ANDAMENTO DA

EXECUÇÃO





REDE FÁCIL: FORMAÇÃO DE EQUIPE DE ATENDIMENTO (4 etapas)

1ª ETAPA

DIVULGAÇÃO E
INSCRIÇÕES PARA
SELEÇÃO INTERNA

Público definido:

- oficiais administrativos,
- oficiais de escola,
- ascensoristas,
- auxiliares de limpeza
- auxiliares de copa



REDE FÁCIL: FORMAÇÃO DE EQUIPE DE ATENDIMENTO (4 etapas)

2ª ETAPA

CAPACITAÇÃO E
SELEÇÃO
COMPORTAMENTAL

TOTAL: 32 HORAS



REDE FÁCIL: FORMAÇÃO DE EQUIPE DE ATENDIMENTO (4 etapas)

3ª ETAPA

SELEÇÃO E
ENTREVISTAS
INDIVIDUAIS





REDE FÁCIL: FORMAÇÃO DE EQUIPE DE ATENDIMENTO (4 etapas)



4ª ETAPA

CAPACITAÇÕES
POR TÉCNICOS DAS
SECRETARIAS PARA
APROPRIAÇÃO DE
CONHECIMENTOS
ESPECÍFICOS

TOTAL: 128 Horas



REDE FÁCIL: LOCALIZAÇÃO



Definidos por critérios
populacionais e
econômicos





REDE FÁCIL: CENTRAL NO PAÇO MUNICIPAL

900 cidadãos
Atendidos/dia



23 mesas de
atendimento

2 turnos
7:00 às 13:00 h
13:00 às 19:00 h
2ª a sábado



Central Rede Fácil inaugurada em 31 de agosto de 2010





REDE FÁCIL: SALA DO EMPREENDEDOR NO PAÇO MUNICIPAL

180 empreendedores

Atendidos/dia



6 mesas de
atendimento

2 turnos
7:00 às 13:00 h
13:00 às 19:00 h



Sala de Empreendedor Inaugurada em 15 de setembro de 2011

REDE FÁCIL: POSTO ASSUNÇÃO

180 cidadãos

Atendidos/dia

7 mesas de
atendimento

1 turno
8:00 às 17:00 h



Posto Assunção inaugurado em 14 de julho de 2011



REDE FÁCIL: POSTO RIACHO GRANDE

100 cidadãos

Atendidos/dia



4 mesas de
atendimento

1 turno
8:00 às 17:00 h



Posto Riacho Grande inaugurado em 15 de junho de 2012

REDE FÁCIL: POSTOS A INAUGURAR



POSTO ALVARENGA

Previsão de Inauguração: julho/14



POSTO RUDGE RAMOS

Em estudo de viabilidade



REDE FÁCIL: NÚMEROS

crescimento

27%

crescimento

24%

Jan a abril

MESES	2011	2012	2013
	atendimentos	atendimentos	atendimentos
JANEIRO	25238	35297	43942
FEVEREIRO	23638	28609	31936
MARÇO	23420	31514	37367
ABRIL	21956	29997	41994
MAIO	26135	32895	
JUNHO	21184	32107	
JULHO	23995	32489	
AGOSTO	25936	31473	
SETEMBRO	24178	26594	
OUTUBRO	20929	31447	
NOVEMBRO	24967	28835	
DEZEMBRO	28913	27783	
TOTAL	290.489	369.040	155.239

DEMANDAS SAZONAIS

Campanhas específicas das secretarias:

Regularização de Pessoas Jurídicas,
Programa de Parcelamento
Incentivado, IPTU





REDE FÁCIL: TEMPO DE ATENDIMENTO

TMA – Tempo máximo de Atendimento: 18 min

TME – Tempo máximo de espera: 33 min

TMP – Tempo máximo de permanência: 48 min

Dados do universo Rede Fácil, contando períodos de serviços sazonais e atendimento à profissionais técnicos demandam serviços de vários municípios a cada atendimento





REDE FÁCIL

RESULTADOS

- Rede Fácil inaugurada
- 109 Atendentes Multifuncionais 08 Gestores e Supervisores, com funções gratificadas para equalização salarial e política de retenção de talentos
- Aproximadamente 1000 serviços revisados e disponibilizados
- 1 milhão de cidadãos atendidos até o final de maio de 2013





REDE FÁCIL: DESAFIOS PERMANENTES

- Planejamento em serviços sazonais
- Revisão de Processos de Trabalho
- Atualização Contínua nas Informações sobre os Serviços
- Capacitação permanente das Equipes
- Fortalecimento da integração intersecretarial

REDE FÁCIL: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO EM ATENDIMENTO

O MuniCipe é convidado a avaliar o atendimento no Opiniômetro



Caso solicite formalização, pode utilizar a Ficha de Manifestação

“Extremamente impressionado com a rapidez, eficiência, nível de educação e atendimento demonstrado pelos atendentes desta Rede Fácil. Deixo aqui consignado meus agradecimentos e espanto”

José Roberto de Araújo Pelosini
Fev/2013



REDE FÁCIL: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO EM ATENDIMENTO

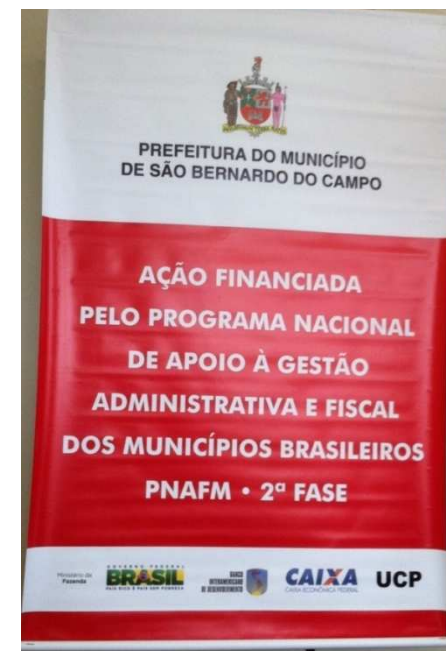
“Gostaria de salientar que tive um atendimento maravilhoso, com muita competência, atenção e acima de tudo com muita educação.
Os atendentes realmente são profissionais muito comprometidos com seu trabalho.
Entendo que deve servir de referência para os demais órgãos públicos. Obrigado”

Wagner de Souza
Ficha de Manifestação de Dez/12





AGRADECEMOS AO PNAFM QUE POSSIBILITOU A CONCRETIZAÇÃO DA REDE FÁCIL E A EQUIPE ENVOLVIDA





MUITO OBRIGADO!

JOSÉ AUGUSTO DE GUARNIERI PEREIRA

Coordenador Geral da UEM SBC

Secretário de Administração e Modernização

Administrativa

Tel (11) 4348-1550

augusto.pereira@saobernardo.sp.gov.br

