

DESENHO DA MELHORIA DE PROCESSOS NO DEPARTAMENTO DE SERVIÇOS GERAIS PARA MUNÍCIPIES

Joyce Cristina do Carmo Silva¹
Rosimeire Aparecida Martins Paulino²
Sandra Helena da Silva de Santis³
Daisy Eboli⁴

RESUMO: Este projeto tem como objetivo criar uma melhoria no atendimento ao público sobre trabalhos solicitados pela sociedade como conserto de buracos em calçadas, ruas, troca de lâmpadas queimadas para melhorar a segurança do bairro, o serviço de caça dengue, recolhimento de entulhos de ruas e terrenos baldios etc., onde a população possa ter um atendimento de qualidade, diminuir tempo de espera, e otimizar o atendimento dentro de órgãos públicos como as Prefeituras, desenvolvendo o escopo e a estrutura analítica do projeto denominado Comunidade Ativa.

Palavras-chave: Projeto. EAP. Serviços públicos.

ABSTRACT: This project aims to create an improvement in public service on jobs requested by society such as repairing holes in sidewalks, streets, replacing burned out light bulbs to improve neighborhood safety, dengue hunting service, collection of debris from streets and land. baldios, etc., where the population can have quality care, reduce waiting times, and optimize care within public bodies such as City Halls, developing the scope and analytical structure of the project called Communicate Ativan.

1854

Keywords: Design. WBS. Public services.

INTRODUÇÃO

O atendimento aos municípios, nunca foi tão importante como é hoje. Com isso a personalização da comunicação tem ganhado um papel de destaque.

Mesmo com os atendimentos online em alta, a população ainda pode se decepcionar ao solicitar um atendimento, por não conseguir conversar com um atendimento presencial dentro de uma prefeitura, lidar com informações repetitivas de robôs, mensagens gravadas por inteligência artificial.

¹Tecnólogo em Gestão da Produção Industrial pela Fatec Ferraz de Vasconcelos/SP.

²Tecnólogo em Gestão da Produção Industrial pela Fatec Ferraz de Vasconcelos/SP.

³Prof.^a M^a em Administração pela Cruzeiro do Sul /SP.

⁴Prof.^a Dr^a em Engenharia Biomédica pela Universidade de Mogi das Cruzes/SP.

Segundo Silva (2023) a eficiência tem como princípio o diferencial onde a gestão pública brasileira pode valer-se para mudar a sua imagem para a sociedade e os contribuintes, e sem a aplicação da eficiência não há como os governos se legitimarem perante os administrados, e que não se pode perder de vista, que a inovação deve acontecer no processo para incrementar a eficiência e a entrega de bens e serviços à sociedade.

Como podemos melhorar o atendimento ao munícipe na Prefeitura para que possa ser atendido com mais eficiência quando necessitam de serviços gerais?

A partir desse pensamento, iremos desenvolver um projeto para a construção de criar serviços de atendimento aos munícipes, para que as prefeituras possam aumentar produtividade, reduzir o desperdício e ainda atender com mais eficiência seus serviços gerais.

1.Referencial Teórico

Neste capítulo, serão expostos conceitos relacionados ao desenvolvimento do projeto, para que assim se consolide teoria e projeto, onde os tópicos serão apresentados iniciando-se de um conceito mais amplo.

1855

2.1 Conceito de projeto

De acordo com o PMBOK (2017) um projeto é um empreendimento único, com início e fim determinado, que utiliza recursos e é conduzido por pessoas, visando atingir objetivos predefinidos.

Segundo Ricardo Vargas, 2002:

Projeto é um empreendimento não repetitivo, caracterizado por uma sequência clara e lógica de eventos, com início, meio e fim, que se destina a atingir um objetivo claro e definido, sendo conduzido por pessoas dentro de parâmetros predefinidos de tempo, custo, recursos envolvidos e qualidade.

Organizações têm um processo formal de seleção de projetos e sempre escolhem seus projetos com base em quão bem eles satisfazem as metas estratégicas da organização.

Projetos são realizados para cumprir objetivos e com propósitos a serem atingidos, onde o produto a ser produzido ou um serviço a ser realizado terão entregas que podem ser tangíveis ou intangíveis.

1.1 – Definição do escopo do projeto

O Escopo de um projeto representa tudo o que será feito no projeto, a descrição detalhada de cada produto e/ou serviço com as características e funcionalidades necessárias para atender os objetivos do projeto.

As condições a serem atendidas pelo produto são os requisitos, que é uma versão inicial de um sistema utilizado para demonstrar conceitos, experimentar opções de projeto e descobrir mais sobre o problema e suas possíveis soluções, sendo essencial para que os envolvidos no projeto (*stakeholders*) possam entender o início do processo.

O escopo é o processo de definir qual trabalho é necessário e garantir que seja realizado. É preciso planejar como irá determinar o escopo e como ele será gerenciado e controlado, e deve ser claramente definido.

Haverá a necessidade de se fazer uma coleta de requisitos para envolver as necessidades das partes interessadas.

Os requisitos devem ser avaliados, classificados e priorizados para determinar o que está dentro e fora do escopo. É usada uma estrutura analítica do projeto (EAP) em todos os projetos, onde o uso dessa ferramenta irá permitir definir o escopo identificado. (MULCAHY, 2013).

1856

2.3 Estrutura Analítica do Projeto (EAP)

De acordo com o PMBOK 6ª edição (2017), a EAP representa uma “decomposição hierárquica orientada às entregas do trabalho a ser executada pela equipe para atingir os objetivos do projeto e criar as entregas requisitadas, sendo que cada nível descendente da EAP representa uma definição gradualmente mais detalhada da definição do trabalho do projeto”.

Tal estrutura assemelha-se a um organograma que representa o que deverá ser entregue pelo projeto. Ela permite detalhar quais as entregas devem ser geradas em função dos objetivos do projeto, e em que cada nível descendente da EAP representa uma definição cada vez mais detalhada do trabalho do projeto. (GAZEN, 2013).

A EAP é uma decomposição hierárquica do escopo total do trabalho a ser executado, que trata de atingir os objetivos do projeto e criar as entregas requeridas.

Ela organiza e define o escopo total do projeto e representa o trabalho especificado referente ao escopo definido.

A EAP do projeto Comunidade Ativa traz os pacotes de serviços importantes com foco especial para a aceitação dos deliverables (entregáveis) do projeto.

Segundo Kerzner (2016), um deliverable é um critério de aceitação, seguindo o planejamento de uma revisão de todas as descrições dos pacotes de trabalho, onde o objetivo é compartilhar e controlar os diferentes pacotes de trabalho na EAP.

O trabalho planejado dentro do nível mais baixo de componentes da EAP, são denominados pacotes, onde um pacote de trabalho ou *Work Package* representa o trabalho definido no nível mais baixo da estrutura analítica do projeto para o qual o custo e a duração são posteriormente estimados e gerenciados de acordo com os tipos e quantidades de recursos exigidos para cada atividade. (PMBOK, 2014)

Um pacote de trabalho pode ser usado para agrupar as atividades onde o trabalho é planejado, estimado, monitorado e controlado. No contexto da EAP, o trabalho se refere a produtos de trabalho ou entregas que são os resultados das atividades e não a atividade propriamente dita.

2. METODOLOGIA

Será desenvolvido um projeto, com o desenvolvimento do escopo e da estrutura analítica do projeto, para auxiliar os municípios a fazer chamados de maneira mais simples, rápida e eficiente para resolver os problemas especificados de serviços públicos.

Serão desenvolvidas telas que são as partes integrantes do escopo para que futuramente seja criado um aplicativo de software.

O projeto será baseado em fatos onde o município terá um recurso para dispor de ações para facilitar o município abrir chamados de serviços gerais, e receberá o nome de **Projeto Comunidade Ativa**.

O escopo do projeto será baseado nos seguintes atendimentos:

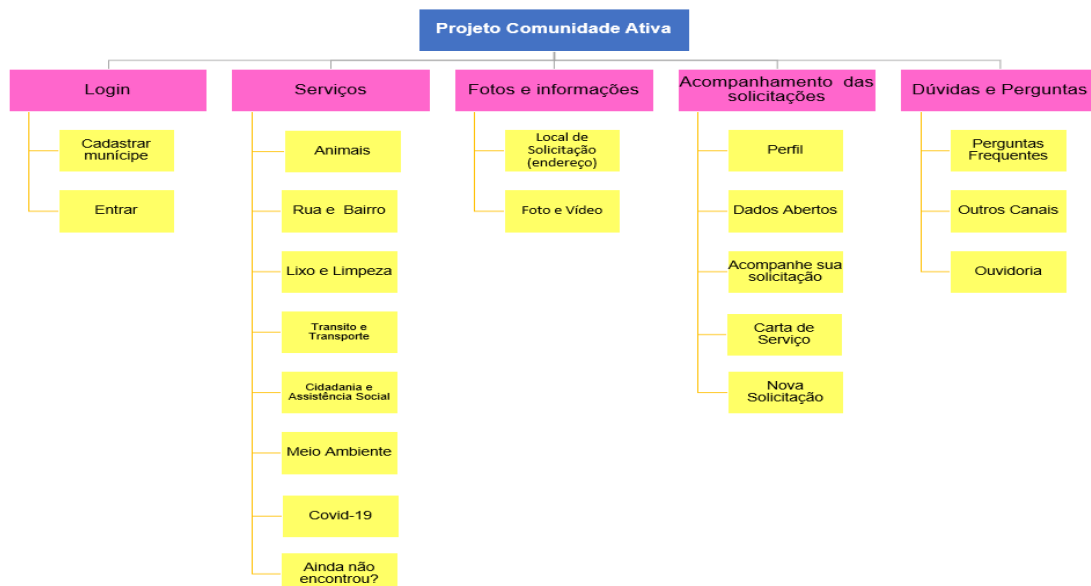
- a) **Animais:** Campanhas de castração, vacinas, animais abandonados;
- b) **Rua e Bairro:** Calçamento, limpeza e arborização de ruas, estradas e avenidas, iluminação pública;
- c) **Lixo e limpeza:** Coleta de lixo; descarte correto de entulho;
- d) **Trânsito e transporte:** Construção de linhas de transportes, sinalização das vias;

- e) **Meio Ambiente:** Construção e conservação de áreas de lazer e áreas públicas;
- f) **Cidadania e Assistência social:** Funcionamento de escolas, creches, postos de saúde e hospitais;
- g) **Covid-19:** vacinação, postos de atendimentos;

3.1 EAP das telas do Projeto Comunidade Ativa

A EAP é uma decomposição e uma técnica usada para dividir e subdividir o escopo do projeto e suas entregas em partes menores e mais fáceis de gerenciar, onde o nível de detalhe dos pacotes de trabalho poderá variar conforme o tamanho e complexidade do projeto.

Figura 1: Exemplo de EAP com as principais entregas



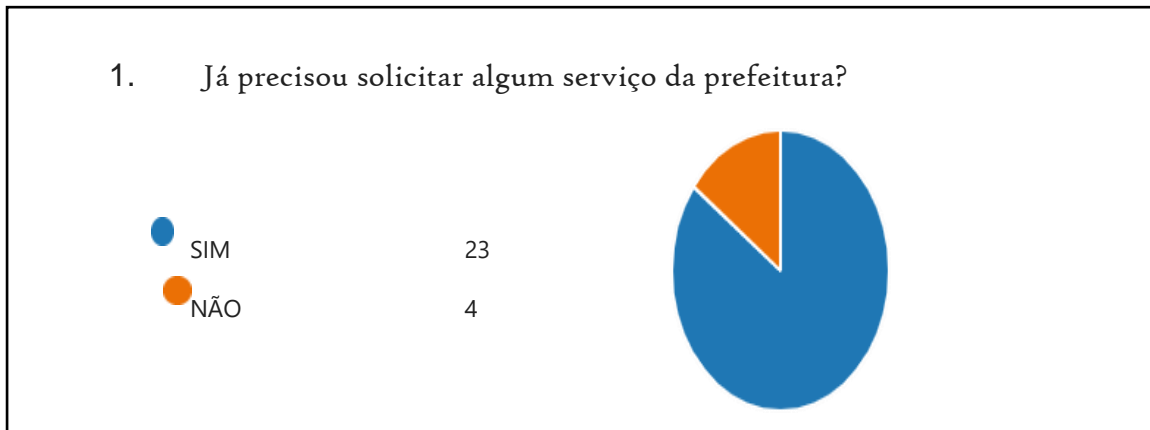
Fonte: autor (2023)

3.RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Pesquisa de Campo

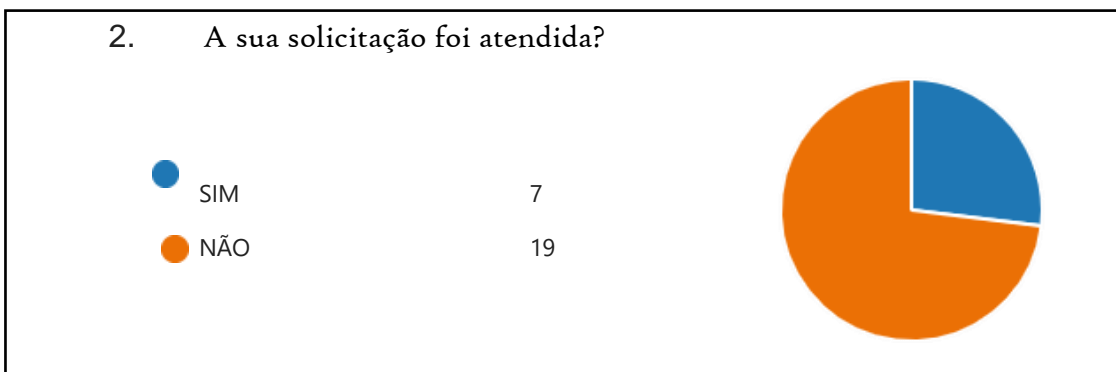
A pesquisa de campo foi elaborada remotamente, através do *Forms*, com 6 questões onde foram abordados os serviços prestados pela prefeitura, tendo como amostragem 27 alunos da Fatec Ferraz de Vasconcelos, do 5º semestre, do curso de Gestão da Produção Industrial, onde obtemos os seguintes os resultados abaixo descritos nas figuras

Figura 2 - Quantidade de alunos já solicitaram serviços gerais da Prefeitura



Fonte: autor 2023

Figura 3 - Quantidade de alunos já tiveram as suas solicitações atendidas



1859

Fonte: autor 2023

Figura 4 - Proposta de projeto sendo analisado como uma forma de eficiência nos serviços

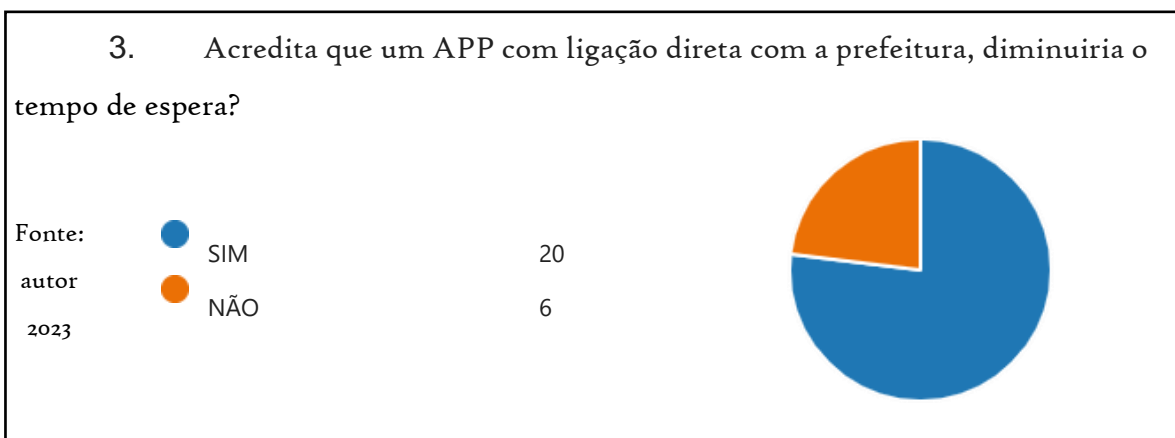
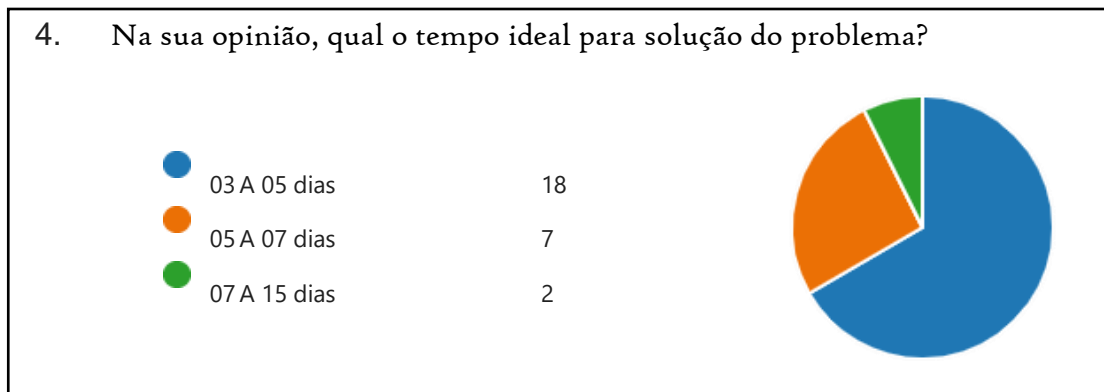
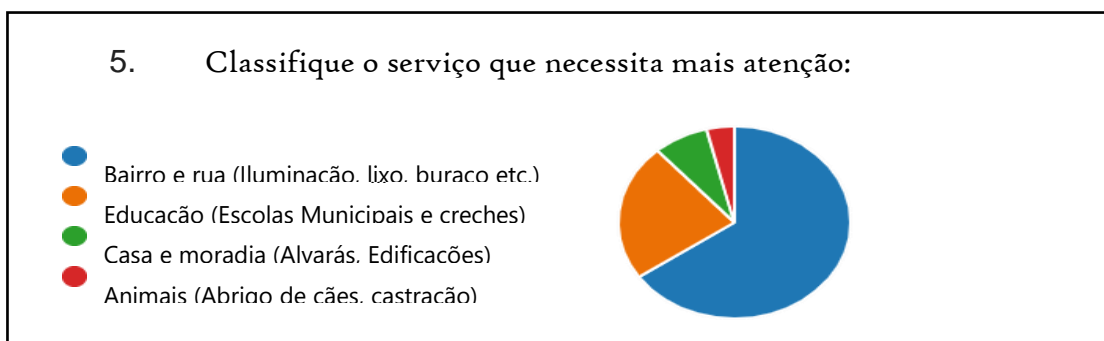


Figura 5 - Análise de eficiência nas soluções dos chamados



Fonte: autor 2023

Figura 6 -Proposta de projeto sendo analisado como uma forma de eficiência nos serviços



Fonte: autor 2023

A partir dos resultados da pesquisa de campo, foram criadas as telas que será necessário para que o projeto Comunidade Ativa possa ser desenvolvido como um produto intangível, em um formulário padrão ou *Template* onde são especificados os requisitos de sistema.

Para o desenvolvimento do projeto Comunidade Ativa seguem abaixo entre as Figuras de 7 a 11 uma lista dos artefatos que irão ajudar na definição das páginas do projeto, com dados específicos, que resultarão em um aplicativo para dispositivos móveis, em projetos futuros.

A Figura 7 serve para dar entrada dos dados dos munícipes ou, caso já seja cadastrado, serve para fazer acesso ao aplicativo.

Figura 7: Tela inicial do projeto



Fonte: autor 2023

A figura 8 representa as opções de escolha para os serviços que o munícipe está precisando que seja executado.

Figura 8: Tela escolha de solicitação dos serviços



Fonte: autor 2023

A figura 9 representa a página de dados e informações como: foto do local, descrição da solicitação e endereço.

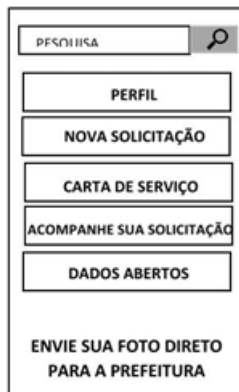
Figura 9: Tela de abertura de chamado com possibilidade de inclusão de imagens.



Fonte: autor 2023

A figura 10 representa o acompanhamento das solicitações já feitas, gerar novas solicitações, verificar informações e dados do perfil e solicitação de documentos.

Figura 10: Tela de acompanhamento das solicitações



Fonte: autor 2023

A figura 11 representa a página para tirar dúvidas recorrentes ao caso ou as solicitações, encontrar endereços e sites de comunicação ou falar com a ouvidoria para possíveis reclamações.

Figura 11: Tela para o usuário tirar dúvidas e ouvidoria.



Fonte: autor 2023

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho foi desenvolvido visando identificar alguns problemas relacionados com o atendimento e a qualidade dos serviços públicos, onde a primeira preocupação foi conseguir seguir uma metodologia e buscar elaborar uma revisão teórica, filtrando os principais temas relacionados com os serviços que a população precisa. Após, foi elaborada uma pesquisa a respeito da satisfação da população com o atendimento e os serviços prestados. Sendo que tal pesquisa foi realizada de modo virtual por um

formulário eletrônico e conseguiu identificar que o público entrevistado era apto para responder aos questionamentos, visto que a grande maioria já necessitou e utilizou de serviços públicos, e o retorno foi precário ou mesmo insuficiente, e com isso eles poderiam responder com propriedade quanto aos questionamentos sobre a satisfação do usuário a respeito do serviço realizado, a qualidade do atendimento do Serviço Prestado e Infraestrutura e o conhecimento do mesmo para registrar uma reclamação quando fosse mal atendido ou sua solicitação não fosse atendida.

Sendo assim, com o resultado da pesquisa em mãos, optamos pela criação de um Escopo e da Estrutura Analítica do Projeto, com foco na criação de telas e artefatos de gestão, para posteriormente gerar um aplicativo, em trabalhos futuros e a partir daí poder agilizar o atendimento da prestação de serviços de órgãos públicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

GAZEN, Mariana da Silva. **A Importância da Gestão do Escopo para a Gestão de Projetos**. Revista Especialize On-line IPOG - Goiânia - 6ª Edição nº 006 Vol.01, 2013.

KERZNER, Harold. **Gestão de projetos: as melhores práticas**. Ed. Bookman, Porto Alegre, 2016.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA. <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/lgpd>. Acesso em 29/10/2022.

MULCAHY, Rita et al. **Preparatório para o Exame de PMP®: Aprendizado acelerado para passar no Exame de PMP do PMI®**, Editora RMC Publications, Inc, 2013.

PMBOK. **Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK)** Project Management Institute, 6ª ed, Newtown Square, PA, 2017.

SILVA, Michelle de Paula Resende e LIMA, Fábio Lucas de Albuquerque. **O princípio da eficiência na gestão pública brasileira: uma análise de suas contribuições nos serviços destinados à sociedade**. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação. São Paulo, v.9.n.04.. ISSN - 2675 - 3375 doi.org/10.51891/rease.v9i4.9106, 2023.

VARGAS, Ricardo. **Análise de Valor Agregado em Projeto, revolucionando o gerenciamento de custos e prazos**, ed. Brasport, 2002.