

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO ALEGRE

SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL

SERVIÇO DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES / 1 5 6

PROJETO DE REESTRUTURAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO  
SERVIÇO DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES MUNICIPAIS

SETEMBRO/1989

## 1. IDENTIFICAÇÃO

### 1.1. - TÍTULO

PROJETO DE REESTRUTURAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÕES MUNICIPAIS

### 1.2. - RESPONSABILIDADE

1.2.1. - COORDENAÇÃO: COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO

1.2.2. - EXECUÇÃO: GP - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

### 1.3. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

1.3.1. - DELIMITAÇÃO: COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO  
FUNCIONÁRIOS DO 156  
PROCEMPA  
POPULAÇÃO DE PORTO ALEGRE

1.4. - DURAÇÃO: I FASE: REESTRUTURAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO SERVIÇO ATÉ 30 DE OUTUBRO  
II FASE: CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DE 30 DE OUTUBRO A 30 DE NOVEMBRO .  
III FASE: INÍCIO DAS ENQUETES POPULARES E PESQUISA DE OPINIÃO 1º DE DEZEMBRO

ÍNDICE:

1. IDENTIFICAÇÃO
2. JUSTIFICATIVA
3. OBJETIVOS
4. METAS
5. CLIENTELA
6. RECURSOS
7. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
8. CRONOGRAMA
9. AVALIAÇÃO
10. RESPONSÁVEIS PELO PROJETO

## 2. JUSTIFICATIVA

Atualmente o Serviço de Atendimento e Informações atende a solicitações, reclamações, denúncias e presta as mais variadas informações aos contribuintes de Porto Alegre. Dos 10.546 telefonemas recebidos em julho, 7.943 são de informação instantânea.

Nosso banco de Dados está capacitado para fornecer informações e consultas sobre tributos, tarifas, denominação de logradouros, cadastro de obras irregulares, cadastro técnico municipal, estatísticas do município, licenciamento de atividades da SMIC, cadastro do quadro funcional do município, tabelas de informações turísticas, históricas, órgãos do município, escolas municipais e estaduais, secções eleitorais, proteção ao consumidor, etc.

Nosso objetivo é facilitar o acesso destas informações aos habitantes de Porto Alegre, oferecendo toda vez mais um bom atendimento e um serviço eficiente. Ampliando o funcionamento do SIM, teremos condições de prestar as mais variadas e necessárias informações, abrangendo um número cada vez maior de usuários, promovendo a participação direta da população em debates, enquetes e pesquisas de opinião, além de oferecer um amplo serviço de informações.

Atualmente, o Serviço de Atendimento e Informações funciona 24 horas por dia, inclusive nos finais de semana e feriados. Além das informações já citadas, o SAI atende também, informações sobre transporte urbano (itinerários, horários, denúncias, tarifas, etc.), através do fone 158.

### 3. OBJETIVOS

Proporcionar um amplo acesso da população aos canais de informação da Prefeitura Municipal não somente no que diz respeito à reivindicações e solicitação de serviços, mas também, no que se refere à emissão de opiniões, sugestões e informações sobre assuntos da cidade e do interesse da maioria da população.

#### 4. METAS

- Diversificação das informações já existente no Banco de Dados, inclusive com tradução em espanhol e inglês das informações turísticas;
  
- Planejamento de enquetes populares e pesquisas de opinião sobre assuntos relacionados à Administração;  
Ex.: Fechamento da Av. Beira-Rio, situação dos Transportes, etc.;
  
- Campanha publicitária de divulgação do Serviço de Informações Municipais.
  
- Incorporação do fone 158 às linhas telefônicas do 156, tornando-se um serviço único que englobe todo e qualquer tipo de informações e solicitações relativas à cidade de Porto Alegre;
  
- Criação de um novo programa de informações utilizando-se os recursos oferecidos pela PROCEMPA e Secretaria Municipal dos Transportes, que vise a informatização de tabelas de horários, itinerários, linhas de ônibus e lotações até a fim de agilizar as consultas relativas ao transporte urbano do município.

## 5. CLIENTELA

O objetivo deste projeto é atingir a população de Porto Alegre de modo geral, atendendo a todas faixas etárias e classes sociais pois as informações disponíveis são bastante diversificadas de modo a abranger os interesses da maioria da população.

6. RECURSOS

6.1. RECURSOS HUMANOS

EXISTENTES

QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO
26	AGENTES ADMINISTRATIVOS
01	ADMINISTRADOR (Chefia Técnica do Setor)
01	ASSESSOR ESPECIALISTA (Coord. do Serviço de Atendimento ao Público)

A BUSCAR

QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO
06	AGENTES ADMINISTRATIVOS
02	ASSESSORES EM PESQUISA DE OPINIÃO (Estagiários)



## 6.2. RECURSOS TÉCNICOS

### 6.2.1 PERMANENTES

#### EXISTENTES:

- 09 terminais de vídeo ligados ao Banco de Dados da PROCEM-PA;
- 05 linhas da CRT que atendem pelo prefixo "156";
- 01 impressora para emissão de informes e cartas-resposta.

#### A ADQUIRIR

- 02 terminais de vídeo ligados ao Banco de Dados da PROCEM-PA;
- 02 linhas telefônicas da CRT (incorporação das 02 linhas do fone 158 ao sistema do 156);
- 01 impresora;
- Guias, roteiros, mapas e catálogos de informações gerais sobre Porto Alegre, o estado e o país;
- Elaboração e confecção de peças publicitárias para divulgação do Serviço de Informações Municipais (cartazes, anúncios, spots, VT'S).

### 6.2.2. RECURSOS MATERIAIS

#### EXISTENTES

- Formulários para registro de solicitações;
- Formulários para carta-resposta aos contribuintes;
- Material de Expediente (canetas, fichários, formulários, arquivos, etc.).

#### A ADQUIRIR

- Formulários de pesquisa de opinião;
- Tabelas para quantificação e tabulação dos dados.

### 6.3. RECURSOS FINANCEIROS

Foi solicitado um orçamento junto à PROCEMPA para aquisição do equipamento citado anteriormente.

No que se refere à aquisição do material impresso, (tabelas, formulários, etc.) acreditamos que serão utilizados os recursos disponíveis do próprio 156 (papel reaproveitado) com a impressão feita pela SMA.

Para a campanha publicitária, serão confeccionados cartazes, anúncios, VT'S e spot's, através dos recursos da Central de Produção da Coordenadoria de Comunicação que se responsabilizará pela criação, arte e confecção das peças já citadas.

Os custos de veiculação serão orçados oportunamente, assim que for aprovado o plano de mídia veiculado.

Os custos de pagamento de estagiários deverão ser orçados e aprovados oportunamente.

### 6.4. RECURSOS FÍSICOS

- Coordenação de Comunicação
- Setor do Serviço de Atendimento e Informações
- Setor de Produção
- PROCEMPA

### 6.5. RECURSOS LEGAIS

Este projeto está inserido dentro do Plano Semestral de Governo para 1989, aprovado pelo Prefeito Olívio Dutra e pelo secretariado municipal.

### 6.6. RECURSOS INSTITUCIONAIS

Coordenação: Coordenadoria de Comunicação

Execução: Serviço de Atendimento e Informações/PROCEMPA

Controle: Gabinete do Prefeito

## 7. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Salientamos que este projeto está intimamente vinculado ao conjunto da Administração Municipal na medida em que serão encaminhadas às secretarias competentes todas as solicitações, reclamações e denúncias recebidas através dos fones 158 e 156. Desta forma, será necessário conscientizar os setores e órgãos competentes da importância na agilização do atendimento às solicitações e efetivas respostas ao Serviço de Atendimento e Informações para que estas possam ser devolvidas aos contribuintes no menos tempo possível proporcionando um serviço realmente eficiente e de confiabilidade da população.

## 8. CRONOGRAMA

PERÍODO	PROGRAMA
De 01 a 30 de setembro	Fase experimental do funcionamento 24 horas, sem divulgação.
De 30 de setembro a 30 de outubro	Funcionamento do Setor já ampliado, com o quadro funcional necessário e diversificação das tabelas de informações. Conscientização das secretarias e órgãos para melhor atendimento das solicitações advindas do 156 e 158.
De 30 de outubro a 30 de novembro	Campanha publicitária e de divulgação dos serviços oferecidos pelo 158 e 156. Início das enquetes populares.
31 de dezembro	Unificação do 158 e 156 em um mesmo número de atendimento ao público.

## 9. AVALIAÇÃO

### 9.1. QUANTITATIVO

#### 9.1.1. Instrumentos utilizados

- Relatórios mensais do 156 e 158: quantidade de telefonemas recebidos, número de informações instantâneas, número de informes de providências gerados, quantidade de respostas recebidas, número de pendências, providências efetivamente encaminhadas, etc., secretaria por secretaria, órgão por órgão, departamento por departamento;
- Tabulação dos registros das pesquisas de opinião;
- Gráficos e estatísticas de atendimento.

### 9.2. QUALITATIVO

Através dos telefonemas recebidos, será possível analisar o grau de satisfação da população no atendimento às solicitações.

Analisando as solicitações e opiniões freqüentes, será possível estabelecer um quadro das áreas mais deficitárias da Administração, proporcionando subsídios para a realização de um plano administrativo e de prioridades para próximo semestre.

10. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO PROJETO

JAQUELINE FERREIRA - Coordenadora do Serviço de Atendimento e  
Informações

MARIA HELENA WEBER - Coordenadora de Relações Públicas

DANIEL HERZ - Coordenador de Comunicação