

**IV Concurso de
BOAS PRÁTICAS**

Rede Nacional de Ouvidorias



CAMPO GRANDE
PREFEITURA

Google Play
Play Store

Solicitação
Reclamação
Elogio
Sugestão
Denúncia

**FALA
CAMPO GRANDE**

LIGUE
156

www.fala.campogrande.ms.gov.br
ouvidoriageral@cgm.campogrande.ms.gov.br
Av. Afonso Pena, 3297 - Centro - (67) 3314-4639

CGM

Controladoria-Geral de
Fiscalização e Transparência

AGETEC

Agência Municipal de
Tecnologia da Informação
e Inovação

Órgão/Entidade: Ouvidoria Geral de Campo Grande

Titular da Ouvidoria: Marcos Haroitto



Município: Campo Grande

Unidade da Federação: Mato Grosso do Sul

Poder: (X) Executivo () Legislativo () Judiciário

Ente: () Federal () Estadual (X) Municipal () Outro

Categoria:

() Fomento à participação e ao controle social em tempos de pandemia

() Desenvolvimento de capacidade institucional

(X) Melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

() Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais

Título da prática:

Plataforma Fala Campo Grande / 156

A black rectangular redaction box covering the signature of Marcos Haroitto Guedes Shishido.

Marcos Haroitto Guedes Shishido

Marcos Haroitto Guedes Shishido
Ouvidor-Geral do Município

Campo Grande, MS, 29 de janeiro de 2021

1) Descrição da prática:

A plataforma Fala Campo Grande foi lançada em 07 de agosto de 2017, e tornou-se, conforme idealizado, um canal que atua como única e centralizada ferramenta para o registro das solicitações de serviços. Com a utilização da plataforma os cidadãos campo grandenses passaram a contar com uma nova forma de interagir e solicitar as demandas relacionadas ao poder público municipal, permitindo assim que o usuário tenha uma comunicação mais direta com a prefeitura, além de disponibilizar um banco de dados com todas as informações necessárias referente a cada situação específica, possibilitando assim uma gestão com maior assertividade, através de indicadores de desempenho e relatórios gerenciais elaborados periodicamente.

Todas as manifestações são cadastradas na plataforma podendo vir das seguintes entradas: Web, Mobile, Presencial, Indicações da Câmara Municipal e Tele Atendimento (156).

Para utilizar a plataforma Fala Campo Grande, independente de qual for o tipo de entrada que está utilizando, o usuário deve cadastrar seu nome, data de nascimento, CPF, e-mail, senha e endereço onde deseja que seja realizado o serviço. Há também a possibilidade de não se identificar, regido pela lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que permite o direito de proteção nos casos de denúncias anônimas.

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, a ouvidoria geral realiza todo o processo de análise e tratamento das demandas, que envolve as etapas de: registro; tipificação; encaminhamento e acompanhamento. Todo o acompanhamento do processo pode ser realizado pelo status da demanda, digita e em tempo real, através do número de protocolo gerado e repassado ao usuário.

A plataforma Fala CG engloba também a Secretaria Municipal de Educação (SEMED) e a Secretaria de Saúde (SESAU), porém os tratamentos em particular destas são mais específicos e de acordo com legislação federal possuem ouvidorias próprias para realizar os atendimentos, por isso, por enquanto a quantidade de solicitações, denúncias e reclamações destas secretarias são menores dentro da plataforma Fala Campo Grande, comparado às outras secretarias.

1.1 Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao usuário foi instituída por meio da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, é um instrumento de gestão pública que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos, elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos.

O Fala Campo Grande foi padronizado conforme a Carta de Serviços e é gerido com base nas diretrizes estabelecidas pelo documento. A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e colaboração do cidadão.



The screenshot shows the 'Carta de Serviços ao Usuário' portal for Campo Grande. The header includes the city logo and navigation links like 'Portal PMCG' and 'Conheça a Carta de Serviços'. A search bar contains the text 'Busca por fala campo grande'. Below the search bar, a list of categories is visible on the left, and a search result for 'Aplicativo Fala CG' is displayed on the right. The result includes a yellow dot icon, the text 'Aplicativo Fala CG', and a description: 'O Fala Campo Grande é uma ferramenta indispensável aos cidadãos com acesso fácil onde possam reclamar, sugerir, solicitar serviços, denunciar, contribuir e elogiar os serviços prestados pela Prefeitura. O acesso é realizado por meio da plataforma web e do aplicativo para dispositivos móveis. Serviço oferecido pela Secretaria de Governo e Relações Institucionais – SEGOV. [...]'. A pagination indicator shows 'Página 1 de 1'.

Figura 1: Fala Campo Grande com as informações contida dentro do portal da Carta de Serviços ao usuário

1.2 Central 156

A central 156 é o canal telefônico em que está mais concentrado o atendimento ao cidadão, por se tratar de uma central que atende basicamente dois serviços: registro de solicitações e prestação de informações, estas representam aproximadamente 80% da demanda e são respondidas durante o atendimento. As informações mais buscadas são

sobre IPTU, já as solicitações que geram ordens de serviço no Fala Campo Grande em sua maioria são denúncias ou serviços de iluminação pública.

O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 19h30 exceto feriados e o cidadão pode falar diretamente com o operador. Fora desses horários, é possível obter informações pela Unidade de Resposta Audível (URA).

O usuário quando disca 156, tem as opções de: 1 – solicitações referentes a lei silêncio; 2 - Procon; 3 – Demais Informações.

No caso da opção 1 a ligação é transferida automaticamente para Guarda Civil Metropolitana, que também atende pelo 153, ou seja, foi integrado os dois canais, assim como aos finais de semana e após o horário de atendimento as ligações relacionadas vão diretamente para Guarda Municipal.

Na opção 2 o usuário é encaminhado ao Procon, demanda que foi incorporado também ao atendimento do 156, facilitando ao usuário a memorização de um tri dígito para associação ao invés de várias opções.

E a opção 3 para registrar sugestão, reclamação, solicitação, elogio e denúncias. Nesta está inclusa também informações sobre processos, IPTU, sorteios etc. Além de que, quando a solicitação não é de competência da Ouvidoria Geral, os atendentes orientam os munícipes sobre o local onde pode ser realizado a solicitação, o telefone, entre outras informações que se fizerem necessárias.

Com base nos relatórios produzidos pela central 156 e analisados pelos gestores da Ouvidoria, compreendendo o período de Agosto de 2017 – Dezembro de 2020, temos algumas informações relevantes:

- O total de ligações telefônicas na Central 156 foram de 401.830;
- Desses, aproximadamente 65.000 foram materializados em ordens de serviço no Fala Campo Grande;
- A quantidade de atendimentos corresponde a 44% dos habitantes de Campo Grande.
- A média de ligações diária é de 467. Já a média mensal chega a 10.010 ligações.

1.3 Aplicativo Mobile

O aplicativo foi desenvolvido com a intenção de ser uma ferramenta de simples manuseio, intuitivo e interativo, apresentando de modo direto seus recursos disponíveis. O objetivo é possibilitar a solicitação e o acompanhamento em tempo real dos serviços solicitados por meio do celular, bem como a interação sobre os assuntos relacionados aos serviços oferecidos, entre prefeitura e munícipes.

Em 2020 a telefonia móvel completou 30 anos no mercado brasileiro, e conta com 2,8 milhões de usuários no estado do Mato Grosso do Sul, essa quantidade corresponde a um aparelho celular por habitante no Estado, segundo fontes do IBGE.



Figura 2: Interface do aplicativo FCG, intuitiva e simplificada.

Figura 3: Lista de serviços oferecidos pela Agência de Trânsito e Transporte, através do app.

1.4 Web

O site pode ser acessado de qualquer meio digital com conexão a rede de internet, por meio do link: <http://fala.campogrande.ms.gov.br/>

A partir dele o usuário consegue se cadastrar, solicitar e acompanhar suas demandas.



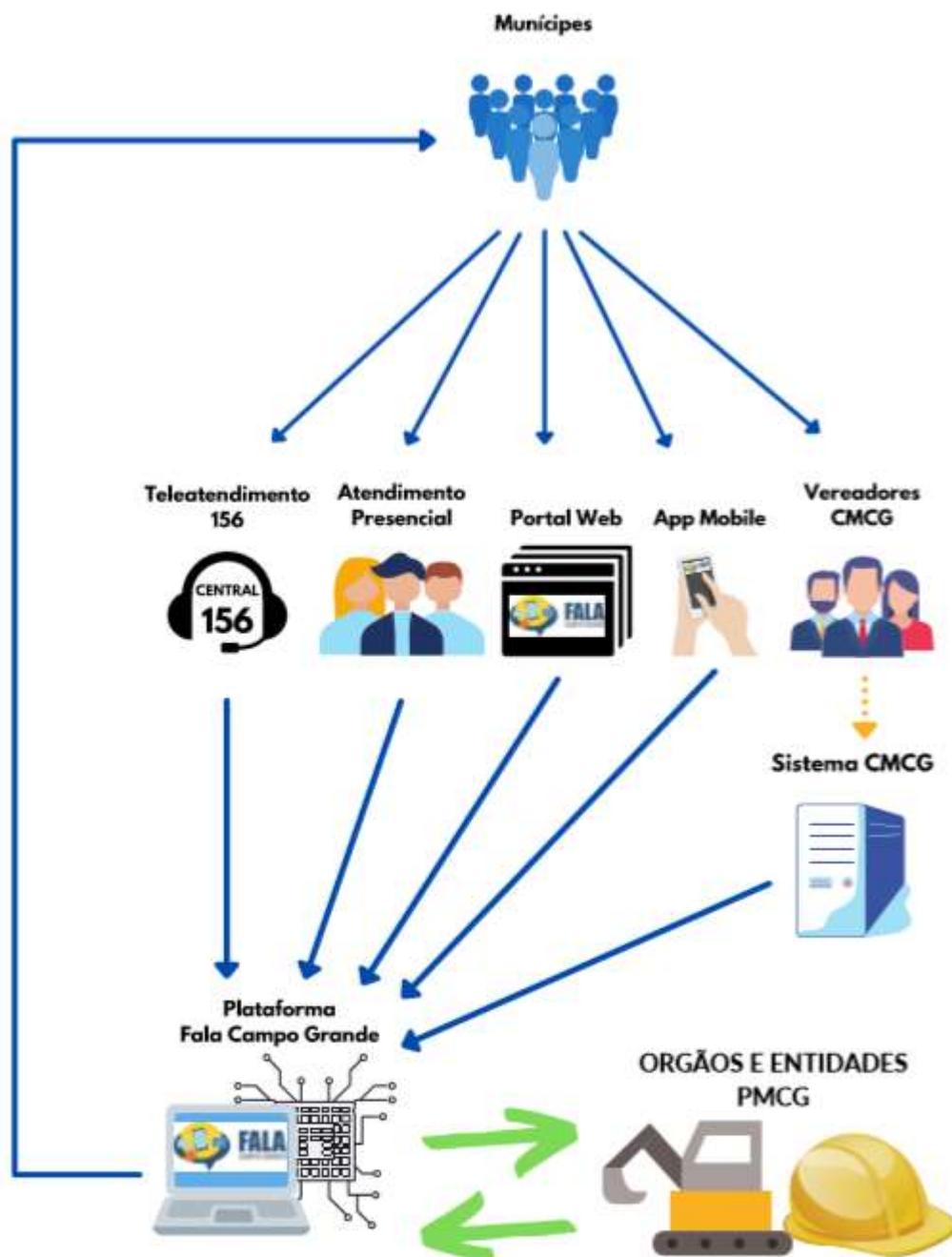
Figura 4: Layout do site Fala Campo Grande através da Web

1.5 Indicações Câmara Municipal

Uma das formas de entrada das solicitações da população é realizada por meio da Câmara Municipal de Campo Grande, em que o vereador recebe a solicitação do munícipe, registra no sistema próprio da entidade, automaticamente entra no sistema Fala Campo Grande e os gerenciadores da plataforma encaminham ao órgão ou entidade responsável por aquele determinado serviço.

Antes a Câmara Municipal de Campo Grande realizava o mesmo trabalho, recebendo as solicitações dos cidadãos e registrando-as na ferramenta de trabalho por ela adotada, no caso papeletas e ofícios, sendo que o fluxo de atendimento estabelecido não estava interligado ao fluxo das solicitações iniciadas pela Prefeitura. Assim, o processo se tornou moroso e o trâmite de documentos físicos era necessário para acionar os órgãos envolvidos no atendimento. Com a padronização do fluxo de atendimento da Prefeitura, bem como a integração entre a ferramenta utilizada pela Câmara Municipal e a ferramenta de gestão de solicitações da Prefeitura foi estabelecida. Essa padronização fez com que um único fluxo seja seguido para as soluções dos problemas e a parte mais burocrática dos atendimentos, iniciados pela Câmara Municipal, integrasse esse fluxo de atendimento.

1.6 Fluxo atual de solicitações integradas a plataforma Fala Campo Grande:



2) Histórico da implementação

No ano de 2016, a cidade de Campo Grande contava com um problema de infraestrutura e manutenção de espaços públicos, eram mais de 2,8 mil quilômetros de ruas danificadas. Já em 2017, presenciamos um cenário diferente, em que a Prefeitura de Campo Grande realizou um trabalho focado para sanar os problemas de infraestrutura viária, contando com a participação da sociedade no diagnóstico de locais com situação crítica e aprovação dos serviços prestados por empresas contratadas, mediante assinatura de dois moradores, exercendo o papel de fiscais, na região beneficiada com o serviço.

A partir desse cenário, o projeto Fala Campo Grande teve sua origem em janeiro de 2017, após a identificação da oportunidade de melhoria, a Agência Municipal de Tecnologia e Inovação (AGETEC) iniciou um estudo para modernização da estrutura de recebimento das solicitações de serviços com o intuito de melhorar e aumentar o atendimento das necessidades da população de forma eficiente.

Inicialmente, a criação de um aplicativo para smartphone atenderia apenas uma escassez tecnológica identificada em um primeiro momento, mas conforme os gestores se inteiraram das necessidades a serem sanadas, um horizonte de possibilidades foi se apresentando e se incorporando ao projeto. Deste modo, o Fala Campo Grande evoluiu deixando de ser apenas um aplicativo de interação entre a Prefeitura e seus municípios para uma plataforma central e integrada que organizaria o atendimento e realizaria esse papel com maior excelência.

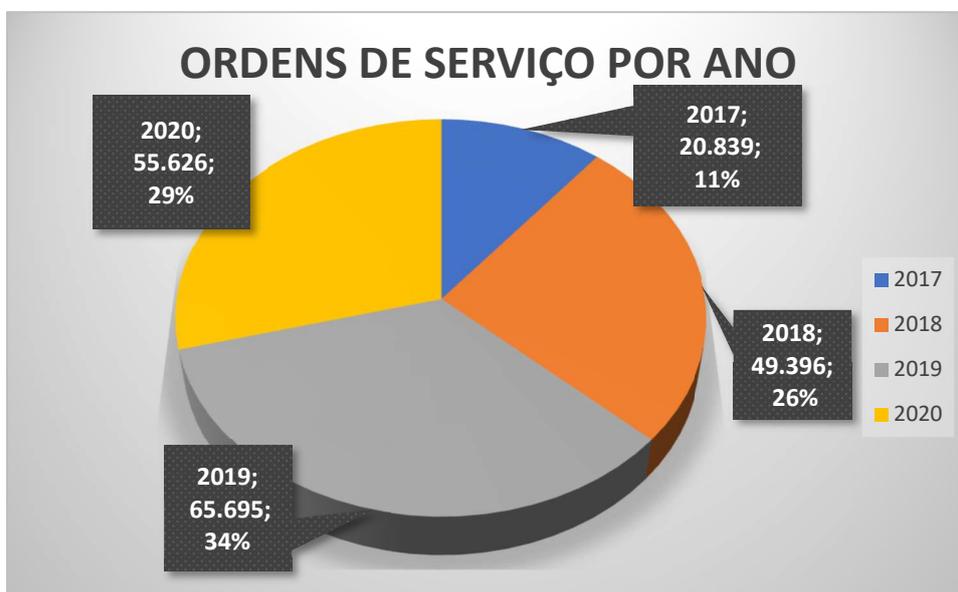
Assim a Ouvidoria-Geral-do Município, juntamente com a Agência de Tecnologia, incorporou alguns sistemas que antes eram utilizados para entrada das demandas, como por exemplo o telefone 118 para demandas referentes ao Trânsito e Transporte, o sistema GESOL que atendia a secretaria de obras, e o 156 que antes compreendia apenas demandas oriundas da Secretaria de Finanças e denúncias da Secretaria de Meio Ambiente, essas por sua vez eram registradas em uma plataforma criada em 2012 chamada Controle de Denúncias. Em agosto de 2017 os canais foram unificados na Central 156 e gerenciados na plataforma Fala Campo Grande, gerando um impacto positivo no trabalho dos servidores que passaram a gerir apenas uma ferramenta.

Com isso, a ouvidoria tornou-se parte fundamental do processo, atuando como intermediador e gestor das demandas, servindo como elo entre as solicitações e os responsáveis pela execução dos serviços públicos.

2.1 Gráficos



- No gráfico acima, temos em números absolutos, a quantidade de solicitações que foram respondidas e que ainda estão em trâmite dentro da plataforma. Período referente a Agosto de 2017 a Dezembro de 2020.
- No panorama geral, dentre as mais de 184 mil solicitações demandadas, 80% delas já foram respondidas.



- Podemos observar no gráfico acima que foram demandadas mais de 184 mil solicitações na Plataforma Fala Campo Grande desde o início de suas operações em agosto de 2017.
- São demandas que atendem toda a extensão da cidade com os mais variados tipos de serviços, uma média de 4.700 solicitações todos os meses.

3) Relevância da prática

Pensando nos conceitos de cidade inteligente e colaborativa Campo Grande está se adequando cada vez mais, a Prefeitura oferece ao cidadão novas ferramentas e autosserviços na área de tecnologia, que irão acelerar o atendimento das demandas, facilitar a busca por informações institucionais e estimular a troca de experiência entre o gestor e o munícipe. Contar com a participação da população na construção dessa cidade inteligente é o desejo de todos, com base nisso o Fala Campo Grande está no centro de prioridades da Ouvidoria-Geral, buscando ser referência nos resultados, conhecido e utilizado por todos os cidadãos do município.

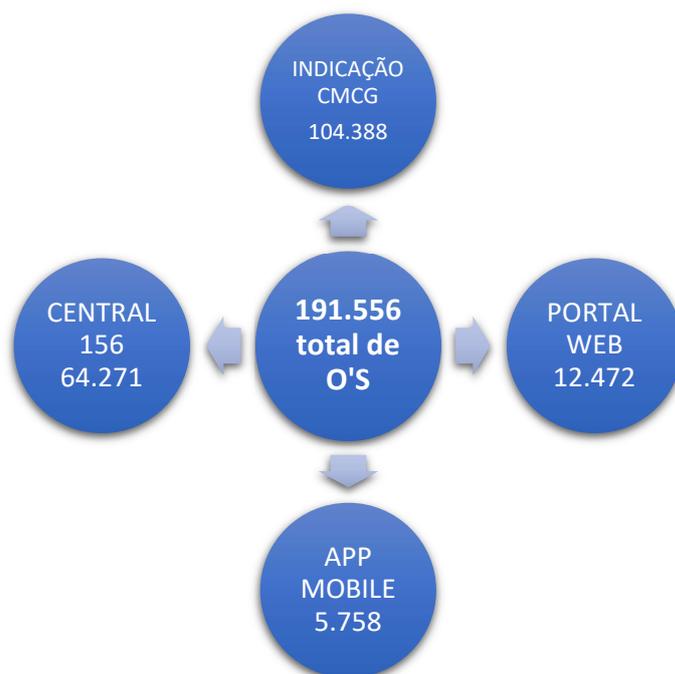
Após o início do uso da plataforma, foram implementadas novas funcionalidades com intuito de agregar e facilitar tanto a abertura quanto a devolutiva ao munícipe. O objetivo é de que o retorno ao usuário seja cumprido com maior celeridade cumprindo o prazo estabelecido na carta de serviços aos usuários.

Concluimos que a gestão de uma cidade deve ser eficiente no atendimento à sociedade, para isso é essencial o acesso preciso às informações gerenciais, seja para manutenção dos serviços públicos ou para investimentos em novos projetos. Nesse contexto a Prefeitura Municipal de Campo Grande buscou municiar-se de dados e informações assertivas para tomada de decisão.

3.1 Custo - Benefício

Segundo informações da Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação (AGETEC), o projeto Fala Campo Grande começou a ter andamento em janeiro de 2017, antes da implantação foi realizada a fase de testes que durou cerca de três meses, e o sistema pôde ser lançado em agosto de 2017 para comemorar o aniversário da cidade. Já que a ferramenta foi desenvolvida por servidores da Prefeitura Municipal, não houve utilização de recursos públicos adicionais para a produção.

3.2 Informações extraídas da base de dados do Fala Campo Grande



ANEXO I

CLIPPING

- <http://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticias/campo-grande-inteligente-muitas-ferramentas-tecnicas-serao-oferecidas-ao-cidadao-a-partir-deste-mes/>
- <https://www.acritica.net/editorias/politica/em-30-dias-fala-campo-grande-tem-mais-de-8-mil-acessos-1403/239541/>
- <https://gazetamorena.com.br/2020/10/30/populacao-usufrui-digital-do-fala-campo-grande-e-conecta-campo-grande/>
- <https://mspontocom.com.br/site/2017/08/prefeitura-lanca-app-fala-campo-grande-para-sugestoes-e-reclamacoes/>
- <http://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticias/prefeitura-realiza-mais-de-106-mil-atendimentos-no-156-e-64-mil-ordens-de-servico-pelo-fala-cg/>
- <https://www.enfoquems.com.br/central-de-atendimento-ao-cidadao-disponibiliza-canais-online-e-disk-duvidas/>
- <https://www.sindivarejocgr.com.br/contribuintes-podem-acionar-ouvidoria-da-prefeitura-pelo-whatsapp/>
- <http://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticias/servico-156-agiliza-atendimento-e-informacoes-para-os-cidadaos/>
- <http://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticias/156-atendera-das-8-as-16-horas-sem-intervalo-para-almoco/>
- <http://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticias/prefeito-muda-regra-e-tapa-buraco-so-sera-pago-com-assinatura-de-moradores/>
- <https://www.campograndenews.com.br/cidades/capital/campo-grande-fica-em-11-lugar-do-ranking-de-cidade-inteligente-do-brasil>
- <https://capitalnews.com.br/cotidiano/ouvidoria-lanca-aplicativo-fala-campo-grande-para-se-aproximar-da-populacao/307277>
- <http://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticias/servico-156-agiliza-atendimento-e-informacoes-para-os-cidadaos/#:~:text=Servi%C3%A7o%20156%20agiliza%20atendimento%20e%20informa%C3%A7%C3%B5es%20para%20os%20cidad%C3%A3os,-Campo%20Grande%2C%2006&text=A%20Prefeitura%20de%20Campopo%20Grande,telef%C3%B4nica%20de%20atendimento%20ao%20cidad%C3%A3o>