



www.evoradistritodigital.pt



é v o r a
D I S T R I T O
d i g i t a l

Sub-projecto / Entidade promotora

CRIAÇÃO DE SERVIÇOS ON-LINE – AMDE

Entidades Beneficiárias

Autarquias locais

Descrição e composição do projecto

Este sub-projecto tem como objectivo melhorar a eficiência dos processos administrativos internos das autarquias do Distrito, reorganizando e normalizando procedimentos e disponibilizar nos sites das autarquias, a partir do Portal Distrital, serviços on-line interactivos.

Os serviços mínimos a disponibilizar são:

Registo - possibilidade do munícipe se registar no portal por forma a aceder a serviços personalizados;

Minutas e requerimentos on-line - com a possibilidade de preenchimento on-line ou download;

Consulta de informação de processos - estado dos processos, pareceres, etc.

Informação sobre taxas, licenças;

Leitura de contadores, informação sobre consumos de água - com possibilidade de introdução de dados relativos aos contadores de água, etc.;

Pagamentos de serviços, taxas e licenças - com a possibilidade de pagamento de serviços através da Internet (MBNET), Multibanco, a através da geração da referência por parte da SIBS para efectuar o pagamento via ATM;

Comunicação de avarias e reclamações - água, esgotos, etc.;

Serviços de urbanismo - com a possibilidade de pedidos de informação prévia, legislação, taxas, etc..

A disponibilização on-line da consulta de processos, pressupõe a existência em cada um dos municípios, de uma aplicação urbanística que recorra a ferramentas de workflow para controlo de prazos e de informação georreferenciada de suporte à solicitação de plantas de localização, etc..

A disponibilização de serviços on-line requer igualmente que os municípios alterem alguns dos seus habituais procedimentos resultantes do novo modelo de atendimento ao público, fomentando a modernização do backoffice. Por este motivo este projecto aposta na

reengenharia dos procedimentos internos (backoffice) e na formação dos activos humanos. Assim este projecto pretende investir nos seguintes itens:

- Mapeamento de alto nível dos fluxos de informação (processos de trabalho) relativos aos procedimentos mais procurados pelos cidadãos;
- Criação de uma base de conhecimento e melhoramento dos fluxos de processos de trabalho;
- Preparação do processo de mudança organizacional e tecnológico;

Metas

As metas a alcançar são a adequação dos procedimentos administrativos às solicitações dos cidadãos a qual deverá ser conseguida através da modernização e racionalização do backoffice:

- Introduzindo melhorias nos fluxos de processos de trabalho;
- Mobilizando e comprometendo todos os funcionários e chefias no processo de mudança.

Para o frontoffice poder ter:

- Todos os formulários para o cidadão e empresas disponíveis on-line para download, contendo toda a informação sobre os respectivos procedimentos de preenchimento;
- Informação on-line sobre o estado dos processos de licenciamento de obras;
- Tabela de taxas e licenças e respectivo serviço de pagamento on-line.

Estratégia de exploração / monitorização

A **reengenharia dos procedimentos internos** tem por finalidade adaptar os procedimentos das Autarquias às exigências resultantes do novo modelo de atendimento ao público, que se pretende implementar. Por um lado, os serviços on-line requerem que os prestadores de serviços alterem alguns dos seus habituais procedimentos, para além disso, deverá ser criado um novo perfil profissional nas Autarquias, com a atribuição da tarefa de manutenção dos meios criados em resultado do sub-projecto o que pode exigir a contratação de novos colaboradores pelas Autarquias.

Metodologia de implementação a seguir:

- Levantamento e identificação dos processos/circuitos existentes;
- Relações funcionais entre departamentos/serviços da organização;
- Representação gráfica dos processos/circuitos;
- Avaliação e simplificação dos processos/circuitos;
- Identificação de entre estes, aqueles que devem ser disponibilizados on-line.

Parâmetros a analisar:

- Monitorização da eficácia / indicadores de processo;
- Registos, documentos, arquivos;
- Gestão de processos;
- Planos de controlo;
- Definição de pontos críticos;

- Definição de pontos de controlo;
- Inspeção e ensaio de novos processos.

A **formação e mobilização nas autarquias** têm por finalidade dotar os colaboradores das Autarquias, das competências necessárias à utilização e manutenção dos novos meios criados nas Autarquias, em resultado do projecto. As entidades subcontratadas deverão formar um ou mais elementos de cada uma das Autarquias, ficando, depois, estes responsáveis por difundir o conhecimento aos restantes colaboradores das Autarquias, numa sessão de formação interna.

A dinamização global do sub-projecto será a cargo da entidade gestora do Évora Distrito digital, sendo a monitorização efectuada pelos recursos humanos do Centro de Tecnologias Digitais (CTD).

Arquitectura dos sistemas de informação

-

Componentes

Nos municípios:

- Software e serviços associados - Base de dados Oracle por município;
- Parametrização e disponibilização on-line dos fluxos de informação para todos os municípios.

No CTD:

- Servidor para o alojamento de sites e disponibilização dos serviços on-line – custos no CTD;
- Aquisição de outros serviços: levantamento dos serviços mais procurados pelo munícipe; mapeamento dos fluxos de processos identificados, identificação de possíveis melhorias a introduzir nos mesmos; integração em formato digital – digitalização de procedimentos, mobilização de técnicos e funcionários na sua execução e manutenção; formação/motivação; Implementação dos serviços mínimos on-line e de outros identificados como essenciais aos munícipes/cidadãos.

Riscos potenciais e medidas de gestão do risco

Deverão estar assegurados três factores críticos de sucesso:

- Orientação ao cidadão – a organização dos procedimentos deve ter sempre como foco os interesses e utilidade para o cidadão;
- Coordenação entre os serviços – a comunicação e a troca de experiências entre os vários serviços internos dos municípios deve ser realizada de forma coordenada e integrada possibilitando o aumento significativo de satisfação dos funcionários e, conseqüentemente, melhorando a qualidade do serviço prestado pela administração pública local aos cidadãos e empresas;

- As autarquias devem assumir um papel de facilitador do crescimento económico e desenvolvimento humano, o que também depende da celeridade de resposta às solicitações dos cidadãos/empresas;

No que respeita à gestão da mudança organizacional, poderemos ter os seguintes riscos potenciais:

- Participação tardia e falta de persistência;
- Permanência de hábitos antigos;
- Relutância no comprometimento total com a mudança.

Para fazer face a estes riscos há que comprometer, motivar e mobilizar não só os políticos, como todos os funcionários das autarquias, pois todos eles são potenciais agentes de mudança.

Fundamentação

Neste momento as autarquias do distrito embora tenham as mesmas competências conferidas ao nível da legislação, os procedimentos administrativos são distintos e prendem-se muitas vezes com a forma organizacional do próprio município. Por esta razão será necessário um trabalho direccionado de mapeamento e análise dos fluxos de procedimentos em cada município de forma a encontrar neles um denominador comum que permita a definição de um “modelo comum” de procedimentos base.

A normalização e integração estruturada de serviços são facilitadoras para o cidadão e potenciarão a utilização da Internet na procura de determinado tipo de serviços.

Por outro lado a disponibilização de serviços de qualidade quer on-line quer pela via normal de atendimento ao munícipe, privilegiará o contacto entre o município e os munícipes projectando uma imagem de eficiência e eficácia dos serviços prestados e provocando a satisfação do cliente.

Sinergias com outros projectos

Este sub-projecto articula-se com o sub-projecto do Portal Distrital - divulgar e descobrir a região, com o sub-projecto sítios Internet autárquicos, intranet autárquica em banda larga, CTD e outros.

Programa de actividades

Levantamento e mapeamento de alto nível dos fluxos de informação (processos de trabalho) relativos aos procedimentos mais procurados pelos cidadãos;

Análise dos fluxos de informação e proposta de melhorias e identificação dos que devem, pelo nível de utilidade, ser implementados digitalmente;

Mobilização/motivação/formação dos funcionários na mudança - preparação do processo de mudança organizacional e tecnológico;

Aquisição/desenvolvimento de aplicações para a publicação dos serviços on-line;

Publicação dos serviços propostos nos respectivos sítios Internet autárquicos;

Manutenção/disseminação do espírito de mudança;

Avaliação e monitorização da implementação e eficácia dos novos fluxos de informação.