



PREFEITURA DE PORTO ALEGRE

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO



LOJA DE ATENDIMENTO AO SERVIDOR

SMA/SRH/LAS

Setembro de 2014



PREFEITURA DE PORTO ALEGRE

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Secretaria
Municipal de
ADMINISTRAÇÃO

Prefeitura de
**PORTO
ALEGRE**

Nossa cidade, nosso futuro.

EIXOS DE GESTÃO INTEGRADA DAS AÇÕES DA SMA





LOJA DE ATENDIMENTO AO SERVIDOR

- Inaugurada em 03/04/2012;
- Veio atender a um objetivo antigo da Administração de qualificar e agilizar os atendimentos aos servidores públicos com informações centralizadas em um local confortável e de fácil acesso;
- É uma central de atendimentos para os servidores da Administração Direta, com serviços e informações de todas as áreas e subsistemas de RH que prestam atendimento ao servidor municipal;
- Horário diferenciado de atendimento: expediente contínuo das 9h às 16h, e nas datas de pagamento o setor abre às 8h.
- Inserido dentro do Programa Estratégico de “Gestão Total”.



CENÁRIO ANTERIOR

- Inexistência de um setor com visão sistêmica para acolhimento/encaminhamento das diversas demandas funcionais;
- Atendimento era realizado pela recepção do setor de pagamentos, com enfoque específico em questões de folha;
- Estrutura física e quadro de pessoal não adequados para atendimento da demanda;
- Horário de atendimento padrão, colidindo com o horário de funcionamento dos demais setores administrativos da Prefeitura.



OBJETIVO

- Centralizar as atividades de atendimento ao servidor das diversas áreas da PMPA;
- Solucionar as demandas através de um atendimento qualificado e ágil;
- Liberar as áreas operacionais das atividades de atendimento, para dedicação integral às atividades fim da unidade de trabalho;
- Identificar a origem e a dinâmica dos problemas existentes;
- Proporcionar outras opções de canais de comunicação, aprimorando o atendimento aos servidores, facilitando seu relacionamento com o órgão e o acesso às informações e produtos da Prefeitura.



PREFEITURA DE PORTO ALEGRE

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO



email

lojadeatendimento@sma.prefpoa.com.br

Internet

<http://www.portoalegre.rs.gov.br>

Intranet

<http://portaldoservidor>

Fones: 3289.1240

Endereço

Rua Siqueira Campos, 1300, Térreo

Horário de Atendimento: 9h às 16h



Figura 1: Folder de apresentação da LAS



QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

- Os servidores da Loja prestam uma **média** de **127** Atendimentos diários

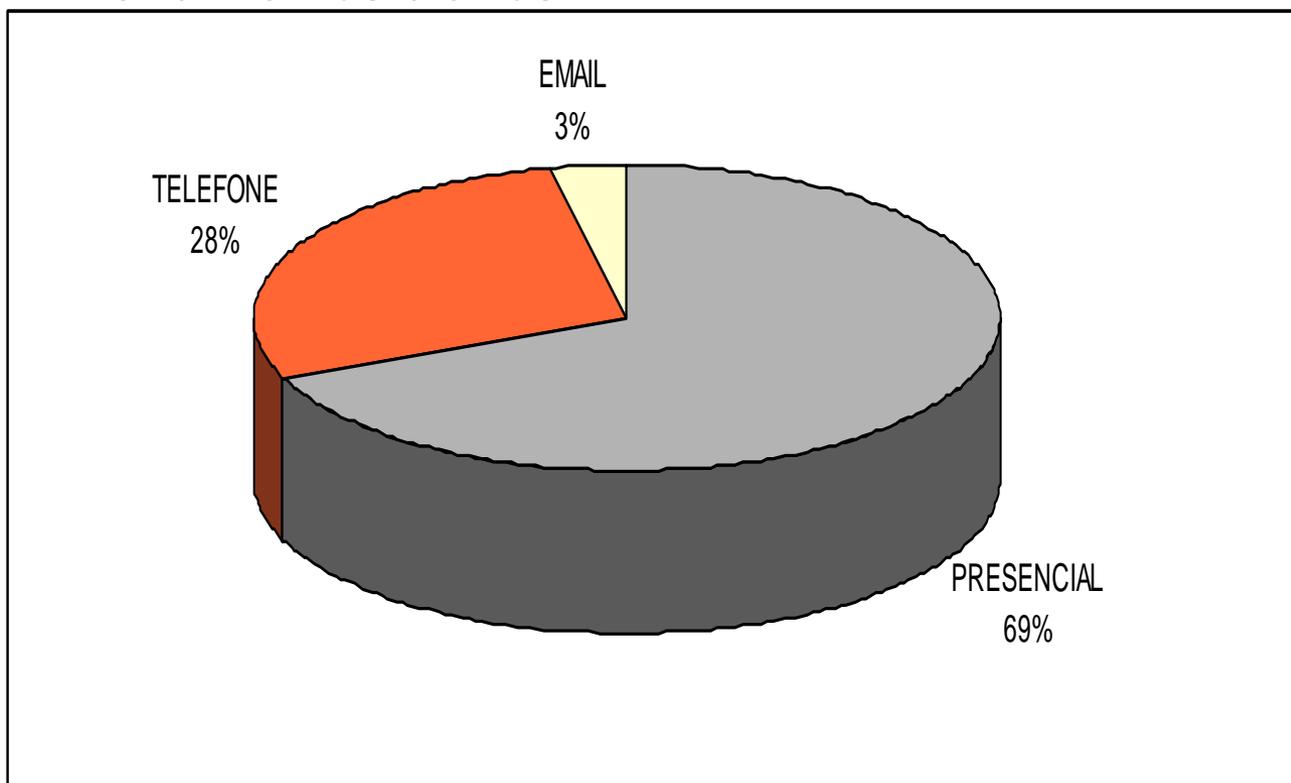


Figura 2: Média de Atendimentos diários da LAS no ano de 2013.

Fonte: SMA/SRH/LAS



SERVIÇOS PRESTADOS - RANKING

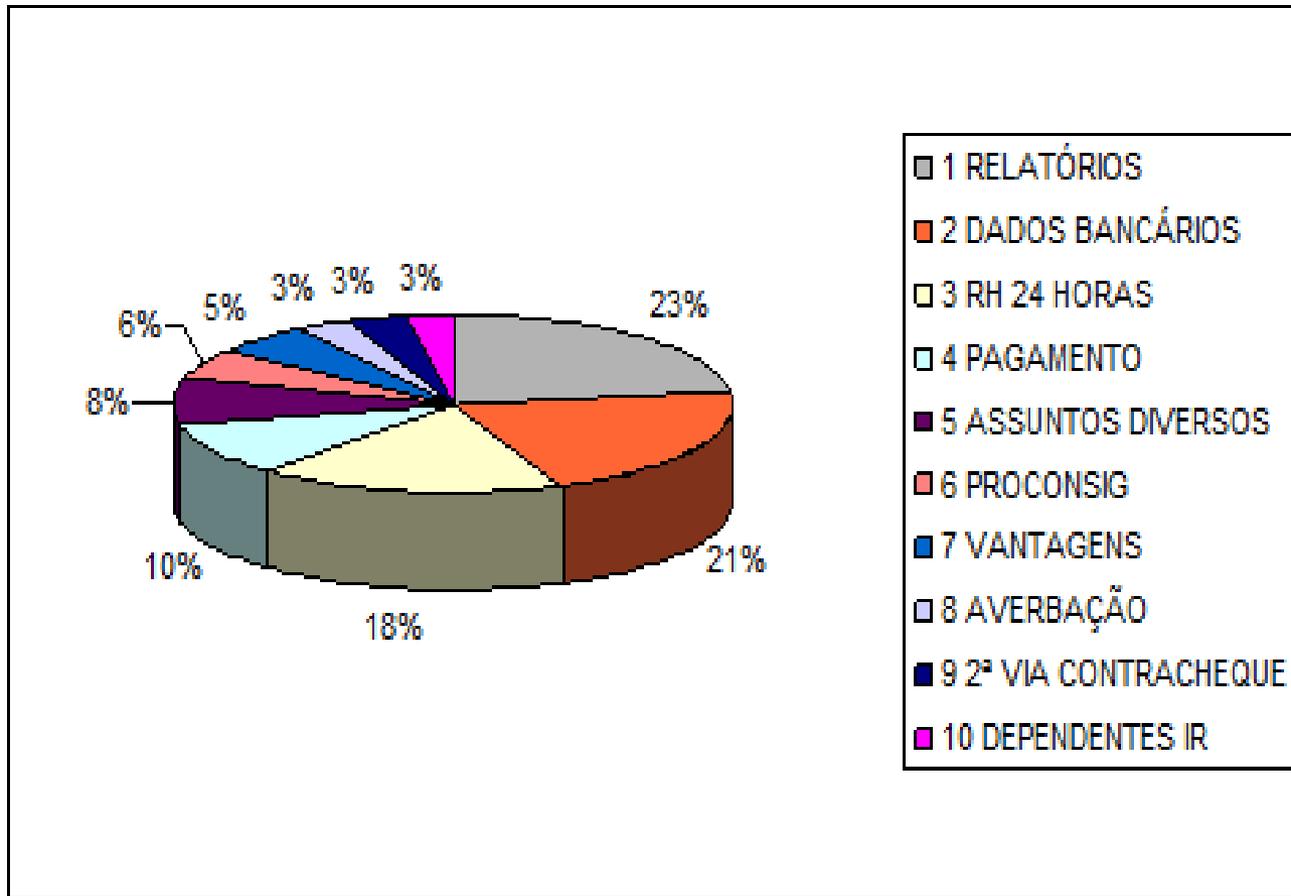


Figura 3: Ranking dos serviços prestados pela LAS.

Fonte: SMA/SRH/LAS



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Os Resultados da Pesquisa de Satisfação apresentaram que 94,66% dos servidores conceituaram como ótimo os Atendimentos prestados pela Loja;
- Os Conceitos Ruim e Péssimo não foram marcados nenhuma vez durante as Pesquisas;



RESULTADOS PESQUISA ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

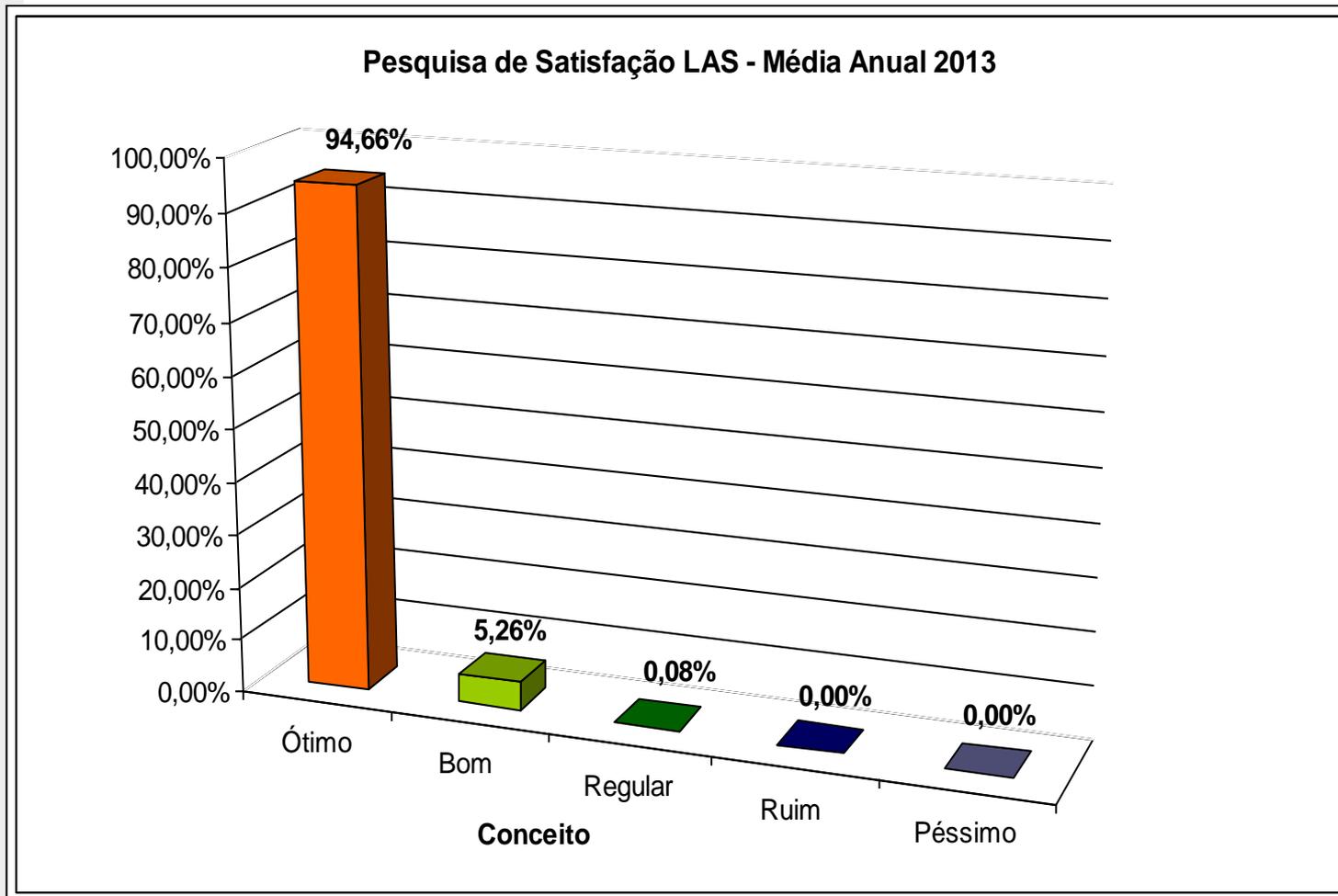


Figura 4: Pesquisa de Satisfação LAS – Média Anual 2013.

Fonte: SMA/SRH/LAS



MELHORIAS COM A IMPLANTAÇÃO DA LAS

- Maior qualidade das informações prestadas;
- Menor tempo de espera nos atendimentos;
- Instalações físicas mais modernas;
- Maior agilidade na resolução de problemas;
- Agendamento de atendimentos especializados;
- Pioneira na SMA na utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) – processo eletrônico;



PREFEITURA DE PORTO ALEGRE

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO



Piloto SEI (Sistema Eletrônico de Informações)

- A Loja está utilizando o SEI desde 20/04/2012 para emissão das Certidões de Tempo de Serviço e para requerimento da Vantagem do Art. 43 da Lei 6151/88;
- No ano de 2013 tramitaram 244 processos via este sistema, apresentando um resultado satisfatório no uso do sistema como um todo;
- O tempo médio de tramitação reduziu de **14** para **3,44** dias.



Vantagens verificadas no uso do SEI

- Maior rapidez e agilidade na tramitação dos processos;
- Melhoria na comunicação entre as áreas envolvidas;
- Facilidade no compartilhamento das informações utilizadas no trabalho;
- Sistema foi considerado de fácil manuseio pelos usuários;
- Ganho econômico no uso de recursos materiais (papel).



PRÓXIMAS AÇÕES

- A Loja tem por objetivo inovar ainda mais através da potencialização de Atendimentos Virtuais;
- Atualmente 12 serviços já estão disponíveis para Atendimentos On Line;
- Como ações futuras, a Loja promoverá o mapeamento e divulgação de informações de interesse dos servidores, difundindo os recursos de auto-serviço e canal eletrônico de atendimento;
- Remodelação do site Portal do Servidor.



PREFEITURA DE PORTO ALEGRE

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO



Obrigada!