it4CIO Aproximando pessoas

Case de Sucesso

RIO PREFEITURA
ADMINISTRAÇÃO
IPLANRIO

IplanRio reúne serviços da prefeitura do Rio de Janeiro em Portal Carioca e prioriza atendimento ao cidadão

ABRIL/2016

Perfil

A IplanRio é a empresa municipal prestadora de serviços de Informática da cidade do Rio de Janeiro. Vinculada à Secretaria Municipal de Administração - SMA, administra os recursos de Tecnologia da Informação da cidade.

Site: http://www.rio.rj.gov.br/web/iplanrio

Situação

Há mais de uma década,as empresas descobriram que o melhor atendimento aos seus clientes passava obrigatoriamente por conhecê-los, pois conhecendo seus perfis e preferências poderiam melhorar seus produtos e direcioná-los conforme o interesse de seu público. Mais recentemente as redes sociais surgiram e potencializaram este conceito, atuando não só no indivíduo, mas também nos seus relacionamentos e comunidade ao seu redor.

Hoje o governo fala sempre com a totalidade de seus cidadãos, seja por televisão, rádio ou mídia impressa. Não estratifica a comunicação, não dando peso diferenciado para casos específicos em nichos específicos. As redes sociais ajudariam nesse cenário, pois conhecendo o comportamento, dinâmica, costumes e relacionamentos do cidadão, a comunicação pode ser ajustada especialmente para ele.

Além disso, ao entrar no mundo da internet, os governos (não só o brasileiro) começaram com serviços de consulta e hoje já possuem uma boa gama de serviços transacionais, mas normalmente estes são fechados em seu domínio, ou seja, o cidadão precisa se identificar em vários sites onde os serviços estão espalhados, sendo que a grande maioria não identifica o cidadão, apenas requisita um número de cadastro, que pode ser uma matrícula, uma inscrição, um número de processo, dentre outros.

Um dos problemas percebidos é que o cidadão não guarda todos esses acessos e logins no seu dia a dia e precisa de uma memória auxiliar para resgatá-los. Se ele retornar no dia seguinte para consultar novamente esses serviços, a ferramenta não guarda sua visita prévia na memória, e, de modo geral, todos os dados básicos são novamente exigidos.

Verificou-se, então, que através daotimização da gestão dos serviços, reunindo a maioria deles em um só local, paralela ao diálogo através das redes sociais (onde o próprio cidadão pode atuar como fiscal de diversas áreas de competência do poder executivo), a comunicação entre governo e cidadão poderia ser mais eficiente e transparente.

Solução

O portal de serviços da Prefeitura do Rio (http://carioca.rio) foi lançado em abril de 2014, em sua primeira versão voltada para o cidadão, mas já atendendo parcialmente às empresas.

Neste portal, o cidadão tem um canal em que concentra toda sua relação com a Prefeitura. Através dele o poder público poderá, em médio prazo, observar comportamentos para orientação de políticas públicas.

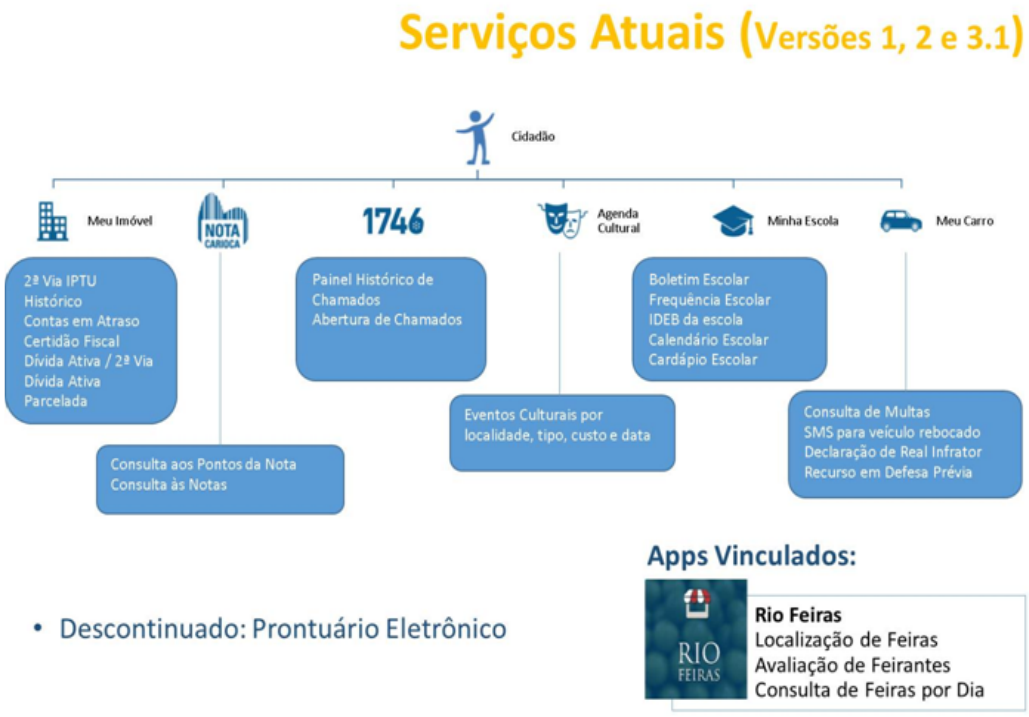
A primeira versão disponibilizou:
- Boletim, frequência escolar e consulta do IDEB das escolas do Município;
- Abertura de chamado online e acompanhamento dos chamados do1746- Central de Atendimento ao Cidadão;
- Serviços de IPTU: emitir 2ª via da guia de pagamento, consultas a atrasos, histórico de pagamentos e emissão de certidão fiscal e enfitêutica;
- Créditos da nota fiscal de serviços eletrônica (NFS-e);
- Geolocalização de serviçosdo município: unidades de saúde, escolas municipais, feiras livres e de arte, eventos em espaços públicos, bombeiros e delegacias de polícia;
- Multas de trânsito e comunicação de veículos rebocados;
- Agenda cultural: com busca por bairro, tipo de evento, palavra chave, preço (inclusive eventos gratuitos) e acesso para site de compra de ingressos;
- Informes personalizados: ferramenta que estratifica os informes que aparecem no site e são enviados por e-mail por bairro, sexo, faixa etária, área de interesse e profissão;
- Enquetes: pesquisas específicas para coleta da opinião do cidadão com o propósito de refinar serviços do portal.

A solução foi implementada com balanceamento e fail over da plataforma de portal open sourceLiferay, conectadas a um ESB (barramento) Magic XPi balanceado, que administra a camada de serviços WSDL (são quase 20 serviços WSDL e de outras naturezas, acessando bases em várias tecnologias: MS SQL, MySQL, Firebird, Oracle e DMS II - mainframe), relacionados com uma base única do cidadão criada especialmente para esse projeto, com validação das informações a partir de consulta online à base da Receita Federal.

A segunda versão inseriu:
- App Rio Feiras, criado como solução integrada ao Carioca Digital para que o cidadão possa colaborar com a Prefeitura do Rio na gestão de feiras livres;
- Consulta às notas fiscais eletrônicas de serviços e créditos gerados;
- Consulta às multas administrativas de permissionários de transportes concessionários;
- Consulta à Dívida Ativa em imóveis eimpressãodas guias para pagamento à vista;
- Consulta à solicitação de alvarás de atividades econômicas, acesso à guia para pagamento da taxa e ao alvará online.

A terceira versão inseriu:
- Agendamento de Vistoria Anual para táxis, vans e ônibus e emissão de DARM;
- Vinculação de empresa a pessoa física:para que serviços de empresas pudessem começar a ser prestados no Carioca Digital, enquanto o sistema não credencia as empresas;
- Procuração Virtual: Uma vez que os CNPJssejam atribuídos aos CPFs na condição de Representantes segundo a informação da RFB, estes poderão delegar a representação

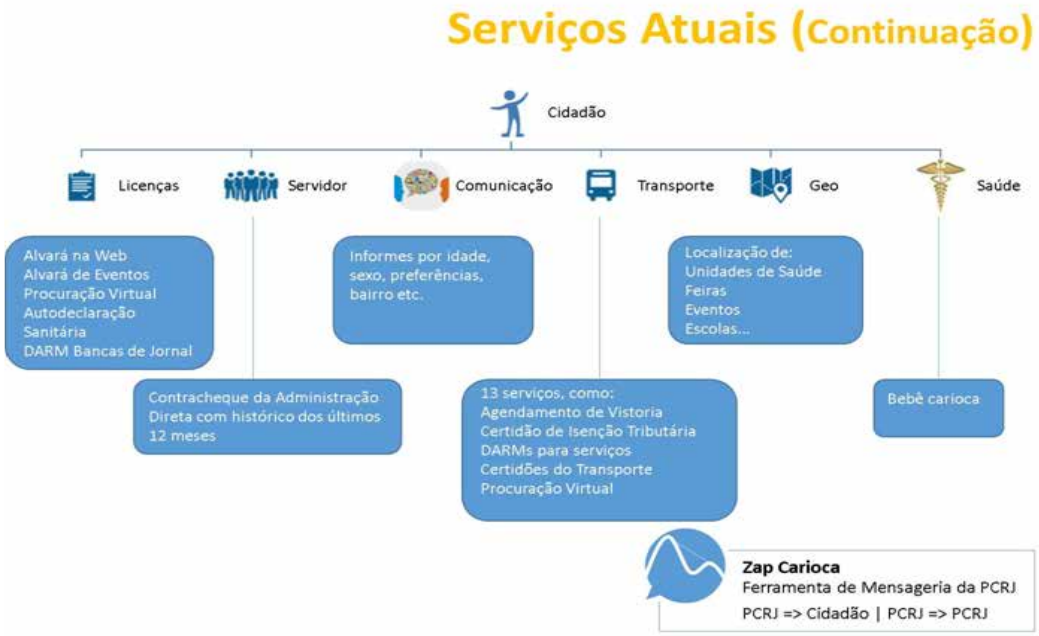
de suas empresas a terceiros, por período e serviço específico;
- Alvará de Eventos;
- Aperfeiçoamento da geolocalização de Eventos;
- Emissão de Certidão de Isenção Tributária para Aquisição de novos veículos para taxistas;
- Consulta ao Calendário Escolar e ao Cardápio Escolar;
- Contracheque da Administração Direta da Prefeitura do Rio: consulta dos contracheques dos servidores da Prefeitura do Rio;
- DARM para bancas de jornais;
- Cegonha Carioca: pais que tiverem filhos dentro da rede municipal de saúde terão a foto do recém-nascido exibida na primeira página do portal;
- Consulta e impressão de Guias da Dívida Ativa Parcelada de IPTU;
- Recurso de Multas Online para defesa prévia e real infrator;
- Licenciamento Sanitário por Autodeclaração;
- Zap Carioca – App de mensagens integrado ao Carioca Digital cujo propósito é aproximar a Prefeitura e o Cidadão.



Houve a contratação de infraestrutura para os ambientes de desenvolvimento, homologação, produção e middleware, bem como licenciamento de sistema operacional, bancos de dados, máquinas virtuais, o próprio middleware e o produto de portal (Liferay).

Foram investidos R$3,5 milhões na primeira fase, R$220 mil na segunda fase e R$540 mil na terceira fase, sendo que as duas primeiras fases levaram nove meses para sua implementação e a terceira fase 13 meses. Além disso, contou-se com a colaboração de 190 profissionais, considerando-sea equipe da solução de TI e as equipes das áreas de negócio.

Os próximos passos do projeto são: Certificação Digital; Pessoas Jurídicas como usuárias diretas do Portal; Restabelecimento do Prontuário Eletrônico; Licenciamento de Estabelecimentos Comerciais (RIO + Fácil Negócios); Abertura de Processos em Geral para a PCRJ; Concursos; Serviços da SMF (ITBI e novos do IPTU); Recurso de Multas em Penalidade; Evolução do ZAP Carioca: 1746; Coleta Seletiva; Serviços de Saúde; Matrícula Online; Transferência de Renda; Relatório de Retorno para o Cidadão; entre outros. Além disso, será realizada a revisão e aprimoramento dos serviços atuaiseInclusão do campo de "Busca" e novo layout.



Benefícios

Em fevereiro de 2016 o portal carioca já acumulou 132 mil usuários, com um crescimento de 500 novos usuários por dia e espera-se que alcance 250 mil até o final de 2016. Foram consumidos 750 mil serviços oferecidos pelo Portal em janeiro, com um crescimento em escala exponencial: em novembro de 2015 foram atendidos 350 mil serviços, já em dezembroo número foi de 500 mil.

Pode-se ainda considerar os resultados de cada serviço. No caso de recurso de Multas e Real Infrator, por exemplo, a Secretaria Municipal de Transportes deixará de gastar R$250 mil anualmente em papel e transporte dos documentos.

O mesmo recurso permitiu que o motorista fizesse todo processo de defesa prévia pela internet, acabando com a burocracia e tornando mais rápida a análise feita pelas Juntas Administrativas de Recursos de Infrações (JARIs). Antes de sua implantação, 70% dos recursos eram julgados no período de um mês com os processos em papel, mas, pelo sistema virtual, 80% dos recursos foram analisados em até 15 dias.

A estimativa é que mais de 9 mil processos por mês saiam dos protocolos e migrem para a internet. Atualmente os postos recebem em média 41 mil processos mensais.

Serão menos 2 milhões de folhas A4 por ano, o que representa a redução de 170 toneladas de gás carbônico (CO^2) no meio ambiente.

Sem as centenas de pilhas de documentos que precisam ficar armazenadas no arquivo, a estimativa é que, em sete anos, uma área de 1.000 m^2 seja totalmente liberada, podendo ser utilizada para outros tipos de serviço.

Fala, CIO!

"A implantação do projeto foi um momento bastante importante para a empresa, pois a variedade de assuntos envolvida e o curto prazo para a implantação da primeira versão foram realmente desafiadores, dada a quantidade de integrações previstas para que o produto fosse viabilizado, inclusive com fontes de informação do Governo Federal. Além disso, para o Carioca Digital sair do papel foi necessário redefinir a arquitetura de informação de diversas áreas de negócio, a começar pela identificação do cidadão de forma inequívoca".

Fábio Pimentel de Carvalho,
Diretor Presidente

Case de Sucesso

Para publicar um case no Portal IT4CIO, entre em contato pelo e-mail ***comunicacao@it4cio.com****.*