

Análise da Implantação de um Sistema de Gestão Operacional em Maricá – RJ.

Márcio da Silva Costa¹; Tatiana Gomes¹

¹ EPT – Autarquia Empresa Pública de Transportes, Rua das Gralhas, Lote 113, s/n. CEP 24.900-075, Parque da Cidade 2º Andar - Maricá/RJ Tel + 55 (21) 2634-2377
www.eptmarica.rj.gov.br E-mail dpt@eptmarica.rj.gov.br

RESENHA

A noção de Serviço Público tem variado no tempo e no espaço. A constante evolução social, econômica, tecnológica e jurídica acarreta transformações importantes nas atividades que devem ser prestadas pelo Estado.

O transporte coletivo, dentro do conceito *latu sensu* de Serviço Público, pode ser definido com um serviço de utilidade pública, visando facilitar a vida da população para proporcionar maior conforto, velocidade e modicidade na locomoção.

Município de Maricá vem exercendo a sua atribuição constitucional e legal visando o desenvolvimento e a promoção de política pública garantindo à população em geral o direito à locomoção pelo território municipal.

Verifica-se um grande índice de aumento populacional no município, tornando a mobilidade urbana um tema de grande importância na gestão pública, requerendo uma atenção especial por parte dos gestores que gerenciam o transporte na cidade.

Nesse contexto, a Diretoria de Planejamento e Tecnologia da Autarquia Empresa Pública de Transportes – EPT, visando uma melhor eficácia e eficiência na mobilidade urbana da cidade, desenvolveu e implantou o Sistema de Gestão Operacional (SISGO) para auxiliar os processos internos, de integração com os usuários do transporte coletivo e outros setores.

PALAVRAS-CHAVE

Mobilidade, Gestão pública, Transporte, Sistema

INTRODUÇÃO

Tarifa Zero é um projeto de política pública, desenvolvido pelo Município de Maricá/RJ, com o objetivo de socializar o acesso ao transporte público sem cobrar da coletividade no momento do uso, trazendo a ideia de que o transporte público é um direito e, como os demais serviços públicos essenciais, deve ser oferecido para todos os cidadãos, sem distinções de qualquer natureza.

A atuação da EPT é ofertar transporte gratuito à população de Maricá, como também para aqueles que visitam o município, logo, impacta diretamente na questão da mobilidade urbana da cidade.

A qualidade no serviço público envolve a comparação das expectativas do cidadão com a percepção do serviço entregue. O serviço prestado deve atender a uma real necessidade do usuário, devendo esse serviço ser exatamente o que o usuário espera que ele seja.

A Autarquia Empresa Pública de Transportes – EPT trabalha para alcançar um atendimento de excelência na prestação do serviço público de transporte coletivo, atendendo o usuário-cidadão maricaense com presteza, cortesia, paciência e respeito.

Nessa esteira, devido a intensa velocidade no processamento das informações dentro de uma organização para o aumento da produtividade e eficiência dos processos, o desenvolvimento de ferramentas que proporcionam maior agilidade é fundamental para o alcance das metas e dos objetivos.

Este estudo apresenta a elaboração e implantação de um Sistema de Gestão Operacional (SISGO) em uma Autarquia de serviço público de transportes da Prefeitura Municipal de Maricá - RJ.

Esta ferramenta foi desenvolvida para a plataforma Web com layout responsivo, possibilitando o acesso online à gestão das operações da organização através de computadores, notebooks e diversos dispositivos móveis. O acesso instantâneo às informações operacionais promove a padronização, agilidade e integração das rotinas de trabalho.

As informações são armazenadas em um banco de dados relacional, possibilitando o monitoramento das atividades dentro da organização. No seu desenvolvimento, foram utilizadas plataformas de software livre e a metodologia de orientação a objetos e seus paradigmas, visando uma melhor padronização e entendimento da equipe de desenvolvimento.

Como benefícios, destacam-se a integração das informações operacionais em uma mesma base de dados, a disponibilidade dos dados em tempo real, o monitoramento online da frota de veículos, a extração de relatórios gerenciais para as tomadas de decisão e, ainda, a economicidade na administração pública, tendo em vista que o sistema foi desenvolvido

internamente pela equipe de tecnologia da informação da Autarquia Empresa Pública de Transportes - EPT.

Diagnóstico para o desenvolvimento do Sistema de Gestão Operacional (SISGO)

Diante da complexidade dos processos e dos procedimentos que envolvem a Administração Pública, foi identificada a necessidade da criação de uma ferramenta que proporcionasse agilidade, gerenciamento dos processos e dos projetos físicos da Autarquia.

A Autarquia Empresa Pública de Transportes - EPT elaborou um estudo para o desenvolvimento do Sistema de Gestão Operacional (SISGO) mapeando uma integração com o cenário interno e externo, possibilitando a alimentação do sistema com os registros pertinentes a rotina da empresa, com informações operacionais que são transformadas em dados e processadas em tempo real pelo sistema, possibilitando, por exemplo, que o usuário possa desde abrir uma reclamação até acompanhar o itinerário da linha por ele escolhida.

Desenvolvimento de software

Sistema de Gerenciamento Operacional (SISGO)



Ilustração da integração do Sistema de Gestão Operacional (SISGO)

Resultado da implantação do Sistema de Gestão Operacional (SISGO)

A implantação do Sistema de Gestão Operacional (SISGO) foi dividido em módulos: ouvidoria, operacional e administrativo.

- I) **Módulo ouvidoria:** responsável por captar os registros dos usuários gerando um protocolo de atendimento, transmitindo confiabilidade nas demandas apresentadas pelos usuários. Todas as diligências são compiladas em gráficos mensais, possibilitando análise objetiva dos questionamentos suscitados, o que possibilita uma interação entre os setores envolvidos para uma eficaz e eficiente resposta aos usuários.
- II) **Módulo operacional:** responsável pelo monitoramento da operação. Neste módulo é possível ter uma visão macro da operação, controlando o estoque de peças e abastecimento, mapeando as viagens e mantendo preventivamente os ônibus.
- III) **Módulo Administrativo:** responsável pelo gerenciamento dos processos e dos procedimentos, controlando o estoque e armazenando os documentos padronizados utilizados pela Autarquia.

CONCLUSÃO

É um desafio enfrentar os problemas de mobilidade urbana, é preciso uma mudança de perspectiva para que se avance na construção de um novo paradigma que seja socialmente justo e ambientalmente saudável.

Portanto, é viável pensar em soluções que visem minimizar o tempo desperdiçado nos processos e procedimentos, aumentando a produtividade e eficiência, proporcionando maior agilidade no ambiente interno e externo.

Desta forma, a Autarquia Empresa Pública de Transportes - EPT desenvolveu o Sistema de Gestão Operacional (SISGO) para proporcionar maior efetividade na rotina da empresa, com informações operacionais processadas em tempo real, sendo possível ter uma visão ampla das operações, controlando estoque, mapeando viagens, mantendo preventivamente os veículos da frota, como também transmitindo confiabilidade no retorno das demandas apresentadas por nossos usuários externos.

O SISGO é uma ferramenta pioneira na Administração Pública, tendo como objetivo alcançar um atendimento de excelência na prestação do serviço público de transporte coletivo com o menor custo e maior benefício.