

CARTA DO PROJETO

FICHA DE DETALHAMENTO E ACOMPANHAMENTO DE PROJETO ESTRATÉGICO

DADOS GERAIS**NOME DO PROJETO**

NÃO PARE - Serviço essencial não pode parar

GESTOR	PATROCINADOR	DURAÇÃO TOTAL DO PROJETO	INVESTIMENTO
CLÍSTENES HOLANDA	Oswaldo Trigueiro	12 MESES	

DESCRIÇÃO DO PROJETO

O art. 22 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que os serviços públicos considerados essenciais são contínuos, ou seja, não podem ser interrompidos pela administração pública ou por seus permissionários/cessionários sem justificativa plausível. Há reclamação generalizada no Estado, relativamente à descontinuidade na prestação dos serviços públicos essenciais de fornecimento de água, energia elétrica, telefonia e transportes públicos. O projeto tem por objetivo proceder a um detalhado diagnóstico da situação no Estado em cada um desses setores de prestação de serviços, estabelecer estratégias específicas e uniformes de atuação e combate à provável omissão do poder público nessas áreas e implantar um projeto-piloto de atuação conjunta em Promotorias agrupadas por microrregiões do Estado, tomando-se por base os problemas mais críticos identificados em cada uma dessas regiões. Com a conclusão dos trabalhos do projeto-piloto, condensadas em relatório, avaliar-se o nível de alcance do objetivo estabelecido no mapa estratégico institucional para a área do consumidor, procedendo-se a eventuais ajustes para a hipótese de necessidade de transformação do projeto-piloto em política institucional para aplicação em todo o estado.

OBJETIVO E ESCOPO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS IMPACTADOS	CONTRIBUIÇÃO PARA ALCANCE DO OBJETIVO
Fomentar a proteção do consumidor nos serviços públicos concedidos	

ESCOPO: PRODUTOS E SERVIÇOS A SEREM GERADOS

1. **Diagnóstico** dos principais problemas em relação aos serviços de fornecimento de água, energia elétrica, telefonia e transportes públicos em todo o Estado (TDI); 2. **Atas** das reuniões com representantes dos órgãos envolvidos e com especialistas em cada um dos temas, para discussão dos problemas e possíveis soluções; 3. Definição das estratégias específicas e uniformes de atuação pelas Promotorias com estabelecimento de **Procedimento-Padrão** a ser sugerido aos Promotores; 4. **Projeto-Piloto** a ser implantado em cada uma das microrregiões pré-definidas do Estado, de combate aos problemas mais críticos identificados por microrregião; 5. **Relatório** do Projeto-Piloto; 6. Ajuste para aplicação em todo o estado e melhorias.

NÃO-ESCOPO

Reclamações relacionadas à inexistência de esgotamento sanitário nos municípios, matéria tributária relativamente à cobrança das taxas/tarifas pelos serviços, defeitos em aparelhos celulares, possíveis males causados por antenas receptoras de sinal da telefonia móvel em zona urbana, transportes escolares, desvios de recursos públicos.

CRONOGRAMA

Nº	ENTREGÁVEIS E ATIVIDADES	RESPONSÁVEL pela atividade	STATUS	DURAÇÃO (DIAS)	INÍCIO (INSERIR APENAS DATA DE INÍCIO)	CONCLUSÃO
	1-Estruturação					
	Planejamento e gestão					
	Planejamento do projeto					
	Escopo					

Planilha1

	Elaborar carta do projeto					
	Elaborar a EAP					
	Cronograma					
	Definir prazos de início e entrega do projeto					
	Definir tempo de execução das atividades					
	Definir o encadeamento das atividades					
	Definir marcos do projeto					
	Alocação de recursos					
	Recursos Humanos					
	Definir a demanda de utilização dos recursos humanos					
	Verificar disponibilidade dos recursos humanos					
	Alocar os recursos humanos					

Planilha1

	Recursos Materiais e Serviços					
	Definir a demanda de utilização dos recursos					
	Planejar a aquisição de recursos					
	Adquirir recursos					
	Alocar os recursos					
	Orçamento					
	Estimar valor dos serviços e materiais envolvidos no projeto					
	Consolidar orçamento global do projeto					
	Definir fontes de financiamento					
	Validar orçamento global do projeto					
	Gestão do projeto					
	Reuniões com a equipe do projeto					

Planilha1

	Definir a periodicidade dos encontros					
	Divulgar a agenda de encontros					
	Realizar as reuniões					
	Gerar relatório/ata de acompanhamento					
	Reportes para reunião de gestão					
	Coletar informações de status do projeto					
	Alimentar informações no sistema / formulário					
	Elaborar relatório para a reunião de gestão					
	Reporte para membros					
	Coletar informações de status do projeto					
	Elaborar relatório					
	Plano de comunicação					

Planilha1

	Identificar público-alvo					
	Definir meio/formato da comunicação					
	Definir periodicidade da comunicação					
	Definir profundidade/ conteúdo da comunicação					
	Encerramento do projeto					
	Preencher formulário de encerramento					
	Realizar reunião de encerramento					
	2-Implementação					
	Selecionar a questão mais crítica em cada uma das 5 microrregiões					
	Analisar os dados colhidos a partir do diagnóstico das audiências realizadas pela TDI do objetivo do consumidor					
	Definir qual questão é mais crítica					
	Reunir com órgãos envolvidos para discussão dos problemas e possíveis soluções					

Planilha1

	Levantar quais são os possíveis órgãos e especialistas em cada segmento (energia, água, telefonia e transporte)					
	Contatar e agendar reuniões com os especialistas e órgãos					
	Promover reuniões estruturadas, utilizando a técnica da análise SWOT					
	Encaminhar pendencias e extrair soluções					
	Definir se o problema encontrado deve ser tratado no âmbito estadual ou regional					
	Definir estratégias para procedimento padrão a ser sugerido para os promotores					
	Adequar estratégias de atuação para cada microrregião					
	Marcar reuniões com os promotores de cada microrregião para expor a proposta					
	Avaliar as propostas de adaptação pelos promotores de cada microrregião					
	Versão final da proposta por micro região					
	Entrar com as ações necessárias para solucionar os problemas					
	Relatório do Projeto Piloto					

Planilha1

	Ajuste para aplicação em outras regiões					
	2-Implementação					
	Selecionar a questão mais crítica em cada uma das 5 microrregiões					
	Analisar os dados colhidos a partir do diagnóstico das audiências realizadas pela TDI do objetivo do consumidor					
	Definir qual questão é mais crítica					
	Reunir com órgãos envolvidos para discussão dos problemas e possíveis soluções					
	Levantar quais são os possíveis órgãos e especialistas em cada segmento (energia, água, telefonia e transporte)					
	Contatar e agendar reuniões com os especialistas e órgãos					
	Promover reuniões estruturadas, utilizando a técnica da análise SWOT					
	Encaminhar pendências e extrair soluções					
	Definir se o problema encontrado deve ser tratado no âmbito estadual ou regional					

Planilha1

	Definir estratégias para procedimento padrão a ser sugerido para os promotores					
	Adequar estratégias de atuação para cada microrregião					
	Marcar reuniões com os promotores de cada microrregião para expor a proposta					
	Avaliar as propostas de adaptação pelos promotores de cada microrregião					
	Versão final da proposta por micro região					
	Entrar com as ações necessárias para solucionar os problemas					
	Relatório do Projeto Piloto					
	Ajuste para aplicação em outras regiões					
	3-Acompanhamento					
	Relatório de acompanhamento					
	Definir cronograma de entrega					
	Reuniões periódicas com os promotores das microrregiões					

Planilha1

	Divulgar o relatório parcial da situação das microrregiões					
	Divulgar relatório final da solução alcançada em cada região					
	Levantamento das lições aprendidas					

COMENTÁRIOS

COMENTÁRIOS

Este projeto só pode ser iniciado após a realização do diagnóstico que está previsto na TDI

DOCUMENTAÇÃO

DOCUMENTO EMITIDO POR	ATUALIZADO EM
Clístenes	11/11/2010

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Planilha1

Status	Objetivos
Não iniciada	recursos
	Ampliar significativa mente a captação de recursos extraorçam entária
Atrasada	

	Integrar sistemas de informação e bancos de dados
Concluída	atualizado parque
No prazo e em andamento	Implantar estrutura física adequada e viabilizar sua manutenção
	Motivar membros e servidores para garantir maior comprometimento
	continuada de atividades de intensificação de a
	ar rotinas
	Intensificar a comunicação e interação com a sociedade
	ministerial

onais que
potencializ
to da
atenção
ao idoso e
Buscar o
acesso à
educação
de boa
qualidade
para todos
Promover
ações de
saneament
o
ambiental
nos centros
urbanos e
no meio
rural
consumidor
Atuar na
prevenção
e
enfrentame
nto da
violência
física,
psicológica
e sexual
criar e
fortalecer
rede de
proteção
da criança
e
adolescent
e

Planilha1

atenção a
família e
transparên
cia e
organizado,
especialme
Acompanh
ar a
execução
da pena e a
ressocializa
ção do
apenado
Conter a
criminalida
de violenta
Incrementa
r o controle
externo da
atividade
policia
l e combate

Queremos ser reconhecidos como uma instituição forte e organizada, com credibilidade e efetiva capacidade de transformação social
Queremos ser reconhecidos como uma instituição forte e organizada, com credibilidade e efetiva capacidade de transformação social