



PETRÔNIO BARBOSA LIMA DE CARVALHO

**Proposta de definição de Requisitos para Solução de
Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) do
Programa Interlegis**

Brasília – DF
Setembro 2009



PETRÔNIO BARBOSA LIMA DE CARVALHO

**Proposta de definição de Requisitos para Solução de
Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) do
Programa Interlegis**

Monografia apresentada em cumprimento às exigências para obtenção de título acadêmico de Especialista em Administração Legislativa da UNILEGIS.

Orientador: Professor Doutor João Alberto de Oliveira Lima

Brasília – DF
Setembro 2009

Resumo

Em todo o mundo, a gestão do relacionamento com clientes é cada vez mais uma prioridade na agenda de organizações e executivos, independentemente do objetivo fim das mesmas, sejam elas pertencentes à esfera pública ou privada. Não se trata de uma idéia nova, vez que as empresas sempre pretenderam criar e manter um bom relacionamento com os seus clientes. O que estimula o interesse atualmente é a grande variedade de tecnologias que suportam e facilitam esta atividade. Também no Brasil essa é uma tendência que ganha força crescente (Peppers & Rogers, 2003), embora não seja fácil obter sucesso nesta iniciativa, que é muito mais estratégia, planejamento, comprometimento da alta cúpula da instituição e principalmente uma mudança cultural, onde o foco da instituição sai dos seus produtos passando para os clientes. Especificamente no Interlegis, esta iniciativa é vital para sua sobrevivência, pois possui parceiros e clientes nos mais de 5.500 municípios brasileiros, e precisará manter um relacionamento individualizado com cada um deles, visando acompanhar todas as suas ações em função de solicitações ou que seja consequência do Projeto de Modernização que o Interlegis neste momento se prepara para executar. É preciso conhecer as reais necessidades destes parceiros, suas expectativas, e obter o seu comprometimento, neste que será, no nosso ponto de vista, o maior passo dado por um Legislativo no mundo, rumo a sua modernização, reconhecimento e aceitação pela sociedade, que se verá representada e participante das ações de fiscalização e de construção de leis que atendam às necessidades dos cidadãos. Contextualizado o tema, concluímos que este trabalho irá definir, a partir da visão de funcionários do Interlegis e de parceiros selecionados, os requisitos funcionais e técnicos para servir de base para um projeto básico para o desenvolvimento de uma solução de Gestão de Relacionamento com Clientes para o Interlegis. Como a definição dos requisitos para esta solução partiu dos seus principais usuários, espera-se que as resistências sejam superadas, restando à alta administração do Interlegis o apoio irrestrito a este trabalho.

Abstract

Worldwide the management of relationships with customers is increasingly a priority in the agenda of organizations and executives. Regardless of its objective, whether belonging to public or private sphere. This is not a new idea, seeing that enterprises always wanted to create and maintain a good relationship with their customers. Currently what stimulates the interest is the wide variety of technologies that support and facilitate this activity. Also in Brazil this is a trend (Peppers & Rogers, 2003), although it is not so easy to succeed in this initiative, which is more strategy, planning and commitment of the high faculty of the institution, particularly a cultural change where the focus of the institution comes out of their products through the customers. Specifically in Interlegis, this initiative is vital to its survival, since it has partners and customers at more than 5,500 Brazilian municipalities and needs to maintain an individual relationship with each one. All its actions coming from requests or as result of the Modernization Project, which Interlegis prepares to accomplish. It is essential to know the real needs of these partners, their expectations, and to obtain their commitment. This will be, in our point of view, the biggest step taken by a legislative organization in the world towards its modernization, recognition and acceptance by society, which will be represented and participative of the shares of construction and supervision of laws that meet the needs of the citizens. We find that this work will define, from the vision of staff of Interlegis and selected partners, the functional and technical requirements to serve as the basis of a basic project to develop a solution for customer relationship management for Interlegis. Once the definition of requirements came from its main users, it is expected that the resistance will be overcome, leaving the senior management of Interlegis unrestricted support to this work.

Agradecimentos

Ao meu orientador, Professor Dr. João Alberto de Oliveira Lima, por sua inestimável ajuda no sentido de dar todas as diretrizes e o caminho das pedras durante a construção deste trabalho.

Ao meu amigo, Cláudio Morale, pelo imenso apoio na discussão das idéias e na correção final do texto do trabalho.

Aos colegas de trabalho e parceiros que colaboraram comigo respondendo ao questionário.

A minha esposa Hildinha e meus filhos Fernanda e Rafael, pelo constante apoio.

Lista de Abreviaturas e Siglas

ABC–MRE	Agência Brasileira de Cooperação do Ministério das Relações Exteriores
ALE	Assembléia Legislativa
AL's	Assembléias legislativas
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CD	Câmara dos Deputados
CRM	Gestão do Relacionamento com Clientes
CM's	Câmaras Municipais
EAD	Educação à Distância
ERPs	Sistemas de Gestão de Recursos Empresariais
GIAL	Grupo Interlegis de Assessoria Legislativa
GIAR	Grupo Interlegis de Arquivo
GICAP	Grupo Interlegis de Capacitação
GICOM	Grupo Interlegis de Comunicação
GIPAR	Grupo Interlegis de Parlamentares
GITEC	Grupo Interlegis de Tecnologia
IA	Inteligência Artificial
Interlegis	Comunidade Interlegis para Assuntos Institucionais
Interlegis I	Primeira Etapa do Programa Interlegis
Interlegis II	Segunda Fase do Programa Interlegis – Programa Multifase de Apoio ao Desenvolvimento do Legislativo Eletrônico no Brasil
OCDE	Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico
OLTP	Online Transaction Processing
OLAP	Online Analytical Processing
PEP	Plano Executivo do Programa
PL	Processo Legislativo
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
POAs	Planos Operativos Anuais
RNI	Rede Nacional <i>Interlegis</i>
SAAL	Sistema de Apoio à Administração Legislativa
SAAP	Sistema de Apoio à Atividade Parlamentar
SAPL	Sistema de Apoio ao Processo Legislativo

SF	Senado Federal
SGBD	Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados
SINTER	Secretaria Especial do Interlegis
SSADM	Subsecretaria de Administração
SSATRI	Subsecretaria de Apoio Técnico e Relações Institucionais
SSIACL	Subsecretaria de Informações e Atendimento à Comunidade Legislativa
SSPF	Subsecretaria de Planejamento e Fomento
SSTIN	Subsecretaria de Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
VOIP	Voz sobre IP

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Objetivo Geral	12
1.2	Objetivos Específicos	12
1.3	Justificativas	12
1.4	Delimitação do Tema.....	13
1.5	Estrutura do Trabalho	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1	A administração pública voltada para o cidadão	14
2.2	A Modernização do Legislativo pelo Programa Interlegis: Riscos, Benefícios e Desafios do Programa Interlegis	16
2.3	Trabalhando com objetivos e metas bem definidas.....	18
2.4	Considerando a estrutura organizacional, parceiros e os Processos vitais da Organização.....	18
2.5	Como abordar um Projeto de CRM.....	19
2.6	O que é CRM?.....	21
2.7	Quais as Tecnologias Associadas ao CRM?.....	21
2.8	Interação com outros Tipos de Sistemas de Informação e Tecnologias.....	22
2.9	Cuidados na Implementação de uma solução de CRM	23
2.10	Implantando Sistemas de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM).....	24
2.11	Iniciativa do Interlegis quanto à reformulação de seu Portal Institucional	25
3	METODOLOGIA	26
3.1	Tipo de Pesquisa.....	26
3.2	Universo e Amostra.....	26
3.3	Coleta e análise de Dados	27
3.4	Limitações do Método.....	27
4	ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO	29
5	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS PARA SOLUÇÃO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES	35
5.1	Requisitos Funcionais.....	36
5.2	Requisitos não Funcionais	41
6	CONCLUSÃO	44
6.1	Passos Futuros	45
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
	GLOSSÁRIO.....	49
	ANEXOS	52
	ANEXO A – Do contrato de Empréstimo com o BID – “O Programa”	52
	ANEXO B – Marco Lógico da segunda etapa do Programa Interlegis.....	57
	ANEXO C – Sete Motivos que levam projetos de CRM a falhas.	60
	ANEXO D – Cinco segredos para o seu CRM dar certo.....	62
	ANEXO E – Diretrizes Básicas para o Portal Interlegis	64
	ANEXO F – Sugestões para o novo Portal Interlegis – SSTIN - SPDT	66
	APÊNDICES	68
	APÊNDICE A – Questionário a ser respondido por funcionários do Interlegis	68
	APÊNDICE B – Questionário a ser respondido por parceiros do Interlegis.....	70

APÊNDICE C – Questionário a ser respondido por Parlamentares.....	76
APÊNDICE D - Questionário Consolidado dos Servidores do Interlegis.....	79
APÊNDICE E - Questionário Consolidado dos Parceiros do Interlegis	93
APÊNDICE F - Questionário consolidado dos Parlamentares.....	107

1 INTRODUÇÃO

O Programa Interlegis foi concebido pelo Senado Federal para apoiar o processo de modernização do Poder Legislativo Brasileiro, em suas instâncias federal, estadual e municipal; melhorar a comunicação e o fluxo de informações entre os legisladores; aumentar a eficiência e a competência das casas legislativas; e, promover a participação cidadã nos processos legislativos (BID, 2006).

A primeira etapa do Programa foi realizada no período de 1999 a 2007, com o apoio do empréstimo do BID 1123/OC-BR. O Relatório de Encerramento desta etapa demonstrou os resultados significativos produzidos (BID, 2007c). Dentre eles, destacamos:

- ✓ A Rede Nacional *Interlegis* (RNI), criada para formar a comunidade virtual (Comunidade *Interlegis*), promoveu maior relacionamento, fluxo de informação e comunicação social, intensificando trocas de experiências e de capacitação entre os seus membros;
- ✓ Sistemas para apoiar o processo legislativo, o funcionamento dos gabinetes parlamentares e a publicação das informações sobre proposições e leis; atividades dos parlamentares; e, notícias com foco nas casas legislativas na internet;
- ✓ A criação de uma vigorosa Comunidade de Prática denominada “Grupo Interlegis de Tecnologia (GITEC)”.

Este mesmo relatório identificou problemas que deverão ser corrigidos na segunda etapa. Destacamos:

- ✓ A baixa qualidade nos resultados do monitoramento, avaliação dos indicadores e dos meios de verificação dos resultados das atividades contidas no *Marco Lógico do Projeto (Anexo B)*, em razão da ausência de um sistema que permitisse a sua realização de modo automatizado, a partir da coleta e validação dos registros das ações planejadas e executadas;
- ✓ Os produtos desenvolvidos e os serviços prestados às casas legislativas não levaram em consideração as características sócio-econômicas das regiões brasileiras, dificultando o atendimento das diversas realidades encontradas.

Neste momento, o Interlegis prepara-se para iniciar a execução da segunda etapa do Programa, com vistas à continuidade de suas ações. Novamente contará com o apoio do BID, através do empréstimo BR-L1068: Programa Multi-fase de Apoio ao Desenvolvimento do Legislativo no Brasil (BID, 2008). Destacamos os seguintes desafios, constantes no relatório conceitual do projeto (BID, 2006):

- ✓ Desenvolver estratégias que assegurem a capacitação dos servidores do legislativo, criando novos cursos e atualizando os existentes, utilizando um efetivo canal de comunicação, e parcerias com as Assembléias Legislativas, por meio das Escolas do Legislativo;
- ✓ Melhorar os canais de participação do cidadão no Legislativo para que possam realizar o controle social do trabalho do legislativo;
- ✓ Fortalecer a Comunicação entre a Comunidade Legislativa e o Interlegis, sem a qual, será inviável manter uma parceria estável, confiável e duradoura; o que acabaria por inviabilizar o programa como um todo.

Atingir esses desafios exige que o Interlegis, se empenhe na implementação de uma solução de gestão integrada, a iniciar pela gestão do relacionamento com os clientes, que atenda, não somente, as tarefas operacionais, mas, principalmente, ofereça informações gerenciais que facilitem a tomada de decisão dos gestores, minimizando-se os riscos de eventuais comprometimentos das metas e, conseqüentemente, o não atendimento ao contrato de empréstimo. Para isto, este trabalho, terá importância fundamental, pois, a partir de pesquisas bibliográficas, da análise sobre opiniões de servidores e parceiros, colhidas via questionários, de opções do mercado e das necessidades de gestão da informação e de controle identificadas, serão definidos os requisitos necessários para um sistema de gestão do relacionamento do Interlegis com seus clientes, parceiros e fornecedores.

Uma vez implementada a solução proposta por este trabalho, o Interlegis terá condições de acompanhar, par e passo, suas ações e os resultados na Comunidade Legislativa, permitindo, em tempo hábil, efetuar os ajustes e tomar medidas, que se fizerem necessárias, com foco nas metas do projeto.

Diante do objeto da pesquisa, tal como aqui delimitado, tem-se como problema a seguinte formulação: ***O desenvolvimento de uma solução de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) para apoiar as ações do Interlegis, contribuir para o fortalecimento da parceria do Interlegis com as casas legislativas?***

1.1 Objetivo Geral

Promover um melhor relacionamento do Interlegis com as casas legislativas e seus parceiros, para o intercâmbio de informações, realização de projetos conjuntos e execução das atividades definidas no processo de integração do legislativo.

1.2 Objetivos Específicos

- ✓ Selecionar e analisar as teorias apresentadas em textos de produção científica sobre pontos relevantes, no âmbito das organizações, quando da adoção de sistemas de gestão de relacionamento com clientes;
- ✓ Analisar a situação atual do Interlegis no que se refere ao registro, acompanhamento e gestão do relacionamento com as casas legislativas;
- ✓ Realizar um trabalho com servidores do Interlegis e parceiros, objetivando identificar áreas de contatos na parceria, elaborar e aplicar questionário de validação numa amostra de casas legislativas;
- ✓ Definir os requisitos essenciais que sirvam de base para uma proposta de solução de Tecnologia de Informação e Comunicação para gestão do relacionamento do Interlegis com as casas legislativas com base nos estudos previamente realizados.

1.3 Justificativas

O Interlegis tem sua sede em Brasília, e o seu relacionamento com as casas legislativas, basicamente se dá virtualmente, via internet ou telefone. Neste relacionamento, é imprescindível o registro dos fatos gerados e uma apurada gestão, sob pena de perda de parceiros, culminando com o descrédito da instituição. Dessa forma as ações aqui propostas visam contribuir diretamente, para que o Interlegis possa estabelecer um efetivo canal de comunicação com as casas legislativas, formalizando parcerias (Parlamentares e Servidores); atualizando suas capacidades gerenciais, organizacionais e tecnológicas; e, portanto, aumentando a efetividade de sua atuação como agência coordenadora da modernização do Poder Legislativo brasileiro.

Com a obtenção dos resultados acima propostos os seguintes benefícios deverão ser alcançados:

- i) ***Assembléias Legislativas e Câmaras de Vereadores:*** serão atendidas pelos produtos e serviços do Interlegis, instrumentos para a modernização e melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.
- ii) ***Os Parlamentares:*** passarão a contar com processos de comunicação/relacionamento institucionais que possibilitarão o uso de modalidades de trabalho em rede, consolidando a articulação parlamentares e reduzindo as desigualdades técnicas e culturais entre as casas legislativas nos estados e municípios.

1.4 Delimitação do Tema

Definição dos requisitos essenciais para adoção de solução de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) para apoiar as ações do Programa Interlegis.

1.5 Estrutura do Trabalho

Este trabalho está dividido em capítulos da seguinte forma:

No Capítulo 2, é apresentada a fundamentação teórica relacionada com o tema.

No Capítulo 3, é descrito o método utilizado para a elaboração deste trabalho, considerando o tipo de pesquisa, universo e amostra, coleta e análise de dados e as limitações do método.

A análise e interpretação dos resultados do estudo de caso são apresentadas no Capítulo 4.

No Capítulo 5 são definidos os requisitos para a solução de gestão do relacionamento com os clientes (CRM) para o Interlegis.

O Capítulo 6 apresenta a conclusão e tece considerações sobre a atual conjuntura do Interlegis e como a solução de CRM ajudará o Senado a consolidar o seu papel de agente modernizador do Poder Legislativo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Serão apresentados pontos relacionados ao contexto da Administração Pública voltada para o cidadão. Em seguida, diversas considerações serão feitas com base em documentos disponíveis no site do BID. Finalmente, um conjunto de tópicos, baseados em diversas fontes especializadas no tema – Gestão de Relacionamento com Clientes - também servem de base para o desenvolvimento deste trabalho.

O embasamento teórico aqui apresentado e as questões referentes à fase de definição de requisitos para a implantação de Projeto de Gestão de Relacionamento com Clientes contribuíram decisivamente para a realização deste trabalho.

2.1 *A administração pública voltada para o cidadão*

A administração voltada para o cidadão é um dos principais pressupostos do modelo de administração pública gerencial. Foi a partir dos anos 80 que teve início, em países da Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), principalmente no Reino Unido, Nova Zelândia, Austrália e países escandinavos, a reforma administrativa gerencial, apoiada nos princípios da nova gestão. Nos anos 90, essa reforma se estendeu aos Estados Unidos e ao Brasil. Desde então, constituíram um quadro teórico e um conjunto de instrumentos de gestão que, dentro do contexto democrático, visaram modernizar o Estado e tornar a administração pública mais eficiente e voltada para o cidadão-usuário. Tratou-se de abandonar o caráter da administração burocrática, voltada exclusivamente aos interesses do aparelho do Estado, para colocar em prática as novas idéias gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público de melhor qualidade, em que todas as atenções são centradas nos cidadãos. (Bresser Pereira, 1998 *apud* Coutinho).

Trata-se de uma mudança conceitual muito importante para a modernização administrativa, que implica na adoção de certos valores, atitudes e crenças compatíveis com os seus preceitos. Nesse sentido, a transformação na administração pública requer não somente mudanças estruturais, de regras e de processos, mas também, e fundamentalmente, uma intervenção para criar novos sistemas de valores. Se, por um lado, a reorientação no sentido do cidadão-usuário constitui um poderoso instrumento de transformação do modelo administrativo, por outro, a construção desse modelo só ocorrerá com uma grande mudança cultural. Cidadãos passam a compreender melhor que a administração pública existe para servi-los, e suas atividades devem ser

transparentes e por eles controladas. Funcionários tornam-se, efetivamente, servidores do público. O envolvimento dos cidadãos leva os servidores públicos a redefinirem seus papéis e abandonarem atitudes auto-referenciadas em favor da prestação de serviços. A modernização administrativa orientada para o cidadão retira a imagem negativa que cerca os serviços públicos, estabelecendo um ambiente de apoio e confiança entre Estado e sociedade (Coutinho, 2000).

Os fundamentos da nova administração pública voltada para o cidadão mostram que, se a qualidade dos serviços de uma organização depende da satisfação do usuário, então, o seu atendimento deve ser sempre o melhor possível. Para isso, é preciso adotar ações inovadoras capazes de mobilizar todos os recursos disponíveis em busca de soluções eficientes e eficazes, dentro do processo de trabalho das organizações públicas. Vale ressaltar que, a rigor, os padrões de bons serviços aos cidadãos devem ser obtidos com os próprios usuários, verificando o que desejam. Portanto, passa a ser crucial a realização de pesquisas junto aos cidadãos-usuários, para se obter informações a respeito de suas necessidades, bem como sobre formas de melhorar o atendimento (Coutinho, 2000).

Os avanços na tecnologia da informação estão propiciando também grandes mudanças na administração pública. Até mesmo em países em desenvolvimento, como o Brasil, houve um aumento espantoso no número de computadores à disposição dos serviços públicos, juntamente com a formação de redes internas (Intranet) e externas (Internet) que aproximam e integram, cada vez mais, as agências e departamentos do governo e a sociedade. As páginas na Internet (*homepages* ou *sites*), por exemplo, oferecem hoje uma imensa quantidade de informação aos usuários dos serviços públicos, possibilitando uma nova forma de atendimento ao cidadão, como também os correios eletrônicos (Bresser Pereira, 1998).

Porém, o grande desafio para a nova administração pública é a mudança cultural envolvida, decisiva para o sucesso ou o fracasso na implantação não somente da administração voltada para o cidadão como para todo o resto das transformações do modelo administrativo (Durant, 1999).

Ao contrário do que se vê nas culturas tecnocráticas e burocráticas, a cultura de prestação de serviços deve preocupar-se com as relações interdependentes, baseadas na parceria e na cooperação. Além disso, cada unidade da organização deve visar sempre a qualidade do seu trabalho para que isso possa produzir um bom desempenho da organização como um todo. Esses componentes da cultura de prestação de bons

serviços enfatizam que haverá, no atendimento, uma tendência a se desenvolverem mecanismos mais transparentes, com uma circulação maior de informações e descentralização das atividades e decisões. Além disso, quem presta serviços ao público deve ser um especialista em encontrar soluções rápidas e efetivas para os problemas detectados. Este deve ter autonomia, como uma qualidade que deve ser privilegiada nos relacionamentos internos e externos da organização. A autonomia está associada a uma prática de auto-responsabilidade que produz nos servidores uma sensação verdadeira de pertencimento à organização, tornando-os, por consequência, sujeitos comprometidos e capazes de identificar e solucionar problemas de modo interdependente (Cardoso e Cunha, 1994).

2.2 A Modernização do Legislativo pelo Programa Interlegis: Riscos, Benefícios e Desafios do Programa Interlegis

Conforme evidenciado no 1º Censo do Legislativo (2005)¹, o legislativo reflete a situação do Brasil, um país com imensas diferenças e desigualdades nas condições de vida dos cidadãos.. Mais de sessenta por cento das casas legislativas possuem menos de dez funcionários, incluindo, nesta conta, copeira, faxineira e vigilante. As casas legislativas com quadro de pessoal formado por servidores efetivos são minoria. Sessenta e dois por cento dos Vereadores possuem apenas o nível médio de escolaridade. Oitenta e dois por cento deles não acompanham a tramitação de matérias legislativas via Internet e cinquenta e dois por cento não possuem computador em seus gabinetes. Os servidores mais qualificados se encontram nas grandes capitais, especialmente na região sudeste.

Neste contexto, e conforme identificado no Documento Conceitual do Projeto (BID, 2006), os principais riscos durante os dez primeiros anos do Programa Interlegis são:

- (i) A percepção de que o Executor possa não contar com pessoal qualificado em quantidade e qualidade suficiente para executar este programa²;
- (ii) A grande possibilidade de mudanças no Executor ou nas prioridades do Programa, como consequência das alterações que ocorrem na direção política do

¹ As informações do Primeiro Censo do Legislativo estarão disponíveis em Banco de Dados desenvolvido pelo PRODASEN no site <http://www.interlegis.gov.br>.

² Neste sentido o Executor é considerado não só a equipe do Interlegis e sim um grupo mais amplo incluindo as casas legislativas (Executores Técnicos) que serão beneficiados pelo Programa.

Senado – por tratar-se de projeto associado ao Poder Legislativo - sempre é factível o risco da alta rotatividade; e

(iii) A existência de processos burocráticos no Executor e no banco pode atrasar a execução do Programa. Entretanto, os novos sistemas, previstos pelo Programa, assim como o fortalecimento e capacitação de pessoal contribuem para diminuir este risco.

No mesmo Documento Conceitual do Projeto (BID, 2006), também foi registrado que se espera que o Programa produza importantes benefícios:

(i) Fortalecimento da democracia no País, ao melhorar a capacidade de apoio e o acesso e compreensão da legislação e a história político-legislativa por parte dos cidadãos, assim como pelos níveis de participação destes no processo legislativo e no conhecimento de como acionar seus representantes;

(ii) Aumento de cobertura, tanto territorial como de serviços de informação, que pode alcançar a estrutura do Poder Legislativo no Brasil a partir de sua transformação tecnológica e a extensão das capacidades do Programa Interlegis desenvolvidas na primeira etapa (1999 a 2007);

(iii) O Programa aumentará sua presença e contribuirá de maneira decisiva pondo o cidadão em contato com o conhecimento, tanto específico, referido à atividade do Estado, como geral, ao oferecer aos cidadãos a oportunidade de se envolverem na discussão de temas de interesse nacional;

(iv) O incremento, diversificação e melhoramento do Serviço de Assessoria Parlamentar, assim como da capacidade de fiscalização e controle, insumos indispensáveis para fortalecer a função parlamentar e incrementar a qualidade de seu produto final.

Os desafios e responsabilidades do Programa Interlegis são imensos. De um lado precisa manter o Senado Federal motivado a continuar apoiando as ações do Interlegis, visando modernizar o legislativo. De outro lado, é imperativo que o Interlegis desenvolva sistemas para gerir as suas ações e manter um canal de comunicação efetivo com a Comunidade Legislativa. Como o Interlegis está sediado em Brasília e seus clientes estão distribuídos em todo o território nacional, a solução aqui proposta toma uma grande importância, constituindo-se num dos principais fatores críticos de sucesso do Programa.

2.3 Trabalhando com objetivos e metas bem definidas

O BID neste segundo contrato com o Interlegis, por várias oportunidades enviou equipe de Consultores para trabalhar conjuntamente com a Diretoria do Interlegis, na definição do Documento Conceitual do Projeto, chegando-se a um nível tal de detalhe, no que se refere aos resultados esperados do projeto (entregas), que o Interlegis precisará trabalhar com muito foco e efetividade para cumprir estes compromissos assumidos. Somente quando o Banco certificou-se de que teria todas as condições para gerenciar as ações do Interlegis passou à aprovação do contrato. Para atender aos compromissos assumidos em contrato, o Interlegis deverá contar com equipe base suficiente e capacitada, reorientar sua forma de trabalhar, organizando-se por processos, mantendo uma perfeita gestão de suas ações, colhendo *feedback* junto aos clientes, que a todo o tempo sofrem intervenções e demandam serviços. Para o sucesso deste projeto, é imprescindível gerir os processos por meio de soluções de TI.

Os compromissos assumidos junto ao BID foram dispostos na forma de componentes em uma matriz denominada Marco Lógico (Anexo B) que é parte do Documento Conceitual do Projeto (BID, 2006). Esta matriz contém detalhado por componente: as atividades a serem desempenhadas, os indicadores de progresso e os meios de verificação para que o Banco possa avaliar e acompanhar as ações do programa. O acompanhamento da execução das ações relacionadas aos componentes e a supervisão geral do Programa estará a cargo da Secretaria Especial do Interlegis (SINTER) com base no Plano Executivo do Programa (PEP), no qual consta o planejamento de toda a operação, nos Planos Operativos Anuais (POAs) a serem elaborados e nos Censos Legislativos a serem realizados.

Com todos estes cuidados por parte do BID, resta ao Senado Federal, por intermédio da SINTER, disponibilizar as infra-estruturas necessárias, organizar-se e preparar-se para poder cumprir com os compromissos assumidos.

2.4 Considerando a estrutura organizacional, parceiros e os Processos vitais da Organização

O foco principal do Interlegis é o de modernizar o legislativo. Suas ações são materializadas por meio da oferta de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), contemplando ferramentas, processos, capacitação e relacionamento, adequados às necessidades de seus clientes. Este será o maior desafio do Interlegis: trabalhar em equipe e em rede, utilizando como força multiplicadora, os

especialistas do Interlegis, consultores contratados e servidores das diversas casas legislativas. Somente com o trabalho compartilhado, processos definidos, documentados, gerenciados com foco na qualidade e no aprendizado contínuo, será possível atingir as metas do Projeto.

Segundo Hamer (1998, *apud* Gonçalves, 2000, p. 7-8), para organizar a empresa por processos de negócio, é necessário colocar o foco nos clientes, já que os processos de negócio começam e terminam neles. O cliente está no centro das organizações por processos, e o objetivo final dessas empresas é oferecer para o cliente mais valor, de forma mais rápida e a um custo mais baixo. A organização orientada por processos pressupõe que as pessoas trabalhem de forma diferente. Em lugar do trabalho individual e voltado a tarefas, a organização por processos valoriza o trabalho em equipe.

Como as parcerias com as casas legislativas, ocorrem por livre adesão, sem ônus financeiros para elas, é necessário que o Interlegis concentre esforços para formar equipes especializadas, com foco nos principais produtos que garantam o sucesso desse relacionamento.

Porém, o Interlegis possui uma estrutura organizacional tradicional que não foi criada com foco nas reais necessidades de seus clientes e na oferta de seus produtos. Torna-se necessário, a partir do levantamento do contexto destas relações, reorganizá-las em processos, documentá-las e operacionalizá-las, considerando os vários atores, e, se necessário, até propor mudanças na estrutura organizacional.

Vale notar que a ênfase em processos não é a única nem a melhor solução para todas as situações. Essa opção deve sempre ser feita após cuidadosa análise das condições e circunstâncias específicas (Gonçalves, 2000, p. 17-18).

As empresas do futuro deixarão de enxergar processos de negócios apenas nas áreas operacionais, serão organizadas em torno de seus processos de negócios essenciais e centrarão seus esforços em seus clientes (Gonçalves, 1997b *apud* Gonçalves, 2000, p. 18).

2.5 Como abordar um Projeto de CRM

Em todo o mundo, a gestão do relacionamento com clientes é cada vez mais uma prioridade na agenda das organizações. Também no Brasil, essa é uma tendência que ganha força crescente, recebendo significativos investimentos. No entanto, a falta de foco das abordagens parece confundir os responsáveis pelas decisões estratégicas nas

empresas. Questões fundamentais – como “*O que é CRM?*”, “*Por que adotar um programa de relacionamento com clientes?*”, “*Como medir resultados?*”, “*Como desenhar uma estratégia de relacionamento e executá-la com sucesso?*” – ainda continuam sem respostas para grande parte das organizações.

O escritório brasileiro do *Peppers and Rogers Group*³ desenvolveu uma pesquisa sobre programas de relacionamento com clientes no Brasil para mostrar como essas questões estão sendo tratadas no País, e, para onde as empresas devem evoluir nos próximos anos.

A partir dos dados da pesquisa, as seguintes conclusões e recomendações são pertinentes:

- i) Cada empresa precisa definir sua estratégia e suas metas específicas de relacionamento com os clientes e comunicá-las para toda a organização. Todos devem saber o que vai ser feito e como ganharão com isso, junto com a empresa.
- ii) CRM não é um mega-projeto a ser digerido e justificado financeiramente de uma só vez. Esperar por um estudo de caso incontestável com cronogramas de vários anos e investimentos de muitos milhões pode ser fatal.
- iii) Tornar a empresa centrada no cliente é uma jornada de transformação. Iniciativas planejadas, coordenadas e executadas de forma incremental de acordo com um programa levam a organização a seus objetivos com mais agilidade e segurança.
- iv) Cada iniciativa tem de ser avaliada por critérios claramente mensuráveis. O retorno tangível, em prazo definido, viabiliza o lançamento, a manutenção e o crescimento de programas de relacionamento.
- v) Os desafios do CRM estão longe de ser tecnológicos. Organização, marketing, políticas de gestão de dados e privacidade são fatores cruciais, freqüentemente esquecidos.
- vi) A estratégia de relacionamento com clientes afeta toda a organização, inclusive seu modelo de negócio. Por isso, tal estratégia somente será bem-sucedida se for patrocinada pelo nível mais alto da instituição segundo uma linha conceitual bem definida.

Considerando as recomendações acima, e concordando que tecnologias e ferramentas não funcionam sem pessoas, processos, conhecimentos compartilhados e políticas de gestão, feitas com a participação dos clientes, o presente projeto basear-se-á em um *estudo detalhado da situação problema, considerando: os desafios e metas do programa; as visões internas - de servidores que no exercício de suas funções,*

³ A *Peppers & Rogers Group* é uma empresa multinacional de consultoria, dedicada a auxiliar as organizações a desenvolverem e executarem estratégias lucrativas de relacionamento com seus clientes. A atividade de consultoria do *Peppers & Rogers Group* está baseada em metodologia exclusiva, o Marketing 1to1® (marca registrada no U.S. Patent and Trademark Office) e na contínua geração de conteúdo e de novas práticas.

interagem com os clientes do Interlegis - e externas – de clientes e parceiros que se relacionam com o Interlegis -; para que o Interlegis possa, com base nestes subsídios, definir os requisitos essenciais para o desenvolvimento ou aquisição de um sistema de CRM que venha a contribuir para a resolução das questões do Interlegis relacionadas à gestão do relacionamento com seus clientes objetivando atingir as metas do projeto.

2.6 O que é CRM?

Segundo o Gartner *apud* Dantas (2009), “CRM é uma estratégia de negócio orientada para o cliente, concebida para otimizar o lucro e a satisfação do cliente”. Importante visão, pois do casamento destes dois pilares, lucro com satisfação do cliente, o resultado é uma estratégia de negócio vitoriosa.

Segundo Brent *apud* Greenberg (2009), “CRM é um conjunto de processos e tecnologias para gerenciar relacionamentos com clientes efetivos e potenciais e com parceiros de negócios por meio do marketing, vendas e serviços, independentemente do canal de comunicação”. Em sua concepção, as estratégias tecnológicas são executadas em quatro níveis – 1º. Funcional, 2º. Departamental, 3º. CRM parcial e 4º. CRM integrado –, de acordo com a capacidade de organização vertical e horizontal de todos os processos da empresa. Quando se atinge o quarto nível, estão presentes:

- ✓ Um único e universalmente compartilhado banco de dados;
- ✓ Estratégias e processos departamentais coordenados;
- ✓ Um sistema de relatórios em circuito fechado e análises em tempo real;
- ✓ Processos tradicionais e baseados em Internet consolidados no CRM.

É apenas nesse nível tecnológico que se pode almejar construir a rede de relacionamentos de negócios, estágio em que todas as relações diretas e indiretas entre clientes, parceiros e empresa são completamente integradas, visíveis e gerenciáveis.

Concordando com as definições acima, podemos afirmar que pretendemos chegar a este nível com o Interlegis, pois entendemos que a gestão do relacionamento com clientes vai muito além da implantação de ferramentas, sendo um conjunto de ações integradas, que contemplam: estratégia, planejamento, comprometimento da alta cúpula da instituição e principalmente uma mudança cultural, onde o foco da instituição sai dos seus produtos passando para os clientes.

2.7 Quais as Tecnologias Associadas ao CRM?

As tecnologias associadas ao CRM são concebidas para automatizar funções de vendas e serviços, agregar informações de clientes em bases de dados especiais,

designadas por *Data Warehouses*, assim como a gestão dos relacionamentos com os clientes por meio de um número cada vez maior de pontos de interação. Segundo Ferrão (2003, *apud* Dantas, 2008), este universo de soluções de CRM pode ser dividido, em termos operacionais, em três grupos:

- ✓ **CRM Operacional** – aplicações que interagem diretamente com o cliente e integram o *front-office*, *back-office* e *m-office*, incluindo a automatização da força de vendas, das tarefas de *marketing* e o serviço ao cliente.

- ✓ **CRM Analítico** – aplicações que analisam os dados dos clientes criados pelas ferramentas operacionais, através da tecnologia *Online Transaction Processing* (OLTP), cujo objetivo é a gestão da performance empresarial, onde estão também, normalmente, associadas tecnologias *Online Analytical Processing* (OLAP) e *Data Mining*.

- ✓ **CRM Colaborativo** – serviços colaborativos tais como *e-mail*, *comunidades de clientes*, *conferência* e ainda os *call/contact centers* que facilitam as interações entre os clientes e as empresas. O CRM colaborativo é também utilizado para estabelecer o *lifetime value* dos clientes, criando deste modo relacionamentos e parcerias, permitindo simultaneamente avaliar o valor de cada um deles.

2.8 Interação com outros Tipos de Sistemas de Informação e Tecnologias

Muitas falhas em projetos de CRM estão relacionadas à qualidade, completeza e disponibilidade dos dados. Os dados devem ser extraídos de várias fontes (por exemplo, bancos de dados departamentais, tais como vendas, produção, cadeia de suprimentos, logística, finanças, serviços, etc.), que exigem um sistema com abordagem integrada e abrangente, com estruturas bem definidas e com alta qualidade dos dados (Wikipédia, 2008).

Os requisitos acima impõem que soluções de CRM devem integrar-se com outros sistemas existentes na instituição, ou na ausência deles, considerar o seu desenvolvimento ou aquisição, tais como:

- ✓ **ERPs** – Sistemas de Gestão de Recursos Empresariais;
- ✓ **Intranets e Extranets** – que constituem a infra-estrutura de redes de TI para a comunicação privilegiada entre parceiros de negócio;
- ✓ **Call Centers / Contact Centers** – que oferecem várias formas de contato com os clientes, tais como: telefone, fax, e-mail, etc.;

✓ **M-CRM** – Comunicações móveis, disponibilizando os meios para os clientes poderem interagir com as empresas de uma forma mais fácil e informal, como por exemplo, tecnologias de: *Groupware* – para facilitar o trabalho em grupo dentro da empresa e desta forma facilitar o suporte ao serviço ao cliente e *Workflow* – para automatizar os processos de negócio da empresa e proporcionar relacionamentos automáticos com os clientes.

Devem ser consideradas também tecnologias de **E-Learning** que permitam diminuir a curva de aprendizado, em relação ao uso dos produtos e serviços compartilhados, sendo um grande diferencial para o fortalecimento de parcerias.

Soma-se a tudo isto, a criação de uma **Base de Conhecimentos Corporativa**, de fácil acesso, atualização e de recuperação de informações por diversos critérios, que identifique individualmente cada cliente, permitindo o registro e a gestão de toda a história do relacionamento destes com a instituição.

2.9 Cuidados na Implementação de uma solução de CRM

Segundo Scott (2004), muitas empresas se desiludem com CRM, pois o sucesso da iniciativa não reside só no software, mas em uma boa e precisa estratégia de implementação. No Anexo C, poderá ser visto, segundo o autor, os sete motivos que levam projetos de CRM a falhas, identificando o ponto onde estas ocorreram; esclarecimentos sobre o que o software de CRM não pode resolver nestas situações e oferecendo alternativas para solução do problema, que quase sempre passam por planejamento, envolvimento das equipes e capacitação.

No sentido contrário, Close (2006) publicou importante artigo pela Salesforce, “*cinco segredos para o seu CRM dar certo*”, que faz parte do banco de dados de boas práticas da referida empresa. O detalhamento destes segredos podem ser vistos no Anexo D. São eles:

✓ **Segredo nº 1:** Desenvolva a visão de CRM da sua empresa. Sem ela seus clientes se perderão;

✓ **Segredo nº 2:** Lembre-se que o CRM não é uma tecnologia, mas sim uma estratégia empresarial;

✓ **Segredo nº 3:** Não invista mais nem um centavo em infra-estrutura de tecnologia de CRM;

✓ **Segredo nº 4:** Crie painéis de CRM que sejam mais que apenas uma festa para os olhos;

✓ **Segredo nº 5:** Não esqueça que o processo de voltar-se para o cliente é contínuo.

As boas práticas apresentadas neste item contribuem de forma efetiva para que, empresas que desejem implementar uma solução de CRM, possam fazê-la, tomando os cuidados necessários para que esta iniciativa seja coroada de pleno êxito.

2.10 Implantando Sistemas de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM)

Segundo *Peppers & Rogers (2003)*, a implementação de uma iniciativa de CRM pode ser pensada como uma série de quatro passos básicos:

- i) **Identifique seus clientes.** Não é possível estabelecer uma relação com alguém não identificado. Assim, é absolutamente crítico "conhecer" os clientes individualmente, com o maior número de detalhes possível e ser capaz de reconhecê-los em todos os pontos de contato.
- ii) **Diferencie seus clientes.** Uma vez tendo identificado seus clientes, o próximo passo é diferenciá-los de maneira a: **(a)** priorizar seus esforços e aproveitar ao máximo suas contribuições e **(b)** personalizar o comportamento institucional, baseado nas necessidades individuais dos clientes. Isto é, começar categorizando-os por suas diferentes necessidades, e preparar-se para tratá-los de forma diferenciada.
- iii) **Interaja com seus clientes.** Toda interação com o cliente deve estabelecer-se dentro do contexto de todas as interações anteriores. A nova conversa deve iniciar-se onde a última conversa terminou, não importando se ela ocorreu ontem à noite ou há um mês, através do *call-center*, da *Web*, ou pessoalmente. A etapa de interação está intimamente ligada à de diferenciação e à de personalização. Além de saber como as necessidades de seus clientes mudam, é necessário um processo de utilização dos *feedbacks* interativos, para que seja possível deduzir quais são as necessidades específicas daquele cliente.
- iv) **Personalize alguns aspectos do comportamento de sua empresa para melhor atender seus clientes.** Para incentivar os clientes a manter uma *Relação de Aprendizado*, a empresa precisa adaptar-se às necessidades individuais expressas pelos mesmos. Deverá ser capaz de tratar um cliente particular de forma diferenciada, de acordo com o que ele tenha dito durante uma interação anterior. Este é um objetivo a ser perseguido. Tratar clientes diferentes de forma diferente, gerando uma parceria forte, fiel e comprometida.

Aplicados de formas diferentes, esses quatro passos podem ser usados como um *checklist* para se por em prática em qualquer iniciativa de CRM. Entretanto, mais importante que os passos de implementação, é o processo pelo qual deve passar uma organização para converter-se numa empresa de relacionamento *one to one*; que passa pelo repensar das mais básicas filosofias de como fazer parcerias, superar posturas dos gerentes, dos funcionários e, provavelmente, reconstruir a sua cultura. Há muito mais coisas envolvidas neste contexto do que simplesmente a instalação de um *site* institucional na *Web* e instalação de um *call-center*. Tornar-se uma empresa de

relacionamento *one to one*, significa ver todo o negócio a partir da perspectiva do cliente.

2.11 Iniciativa do Interlegis quanto à reformulação de seu Portal Institucional

Em fevereiro de 2009, por iniciativa do Diretor-Executivo do Interlegis foi criada uma comissão, especialmente para avaliar e propor a reformulação do Portal Interlegis, composta por servidores chave de várias áreas.

Esta comissão produziu um documento (Anexo E), no qual consta registro dos principais clientes do Portal; as principais demandas que o Portal deve atender; as características básicas do Portal e quais dispositivos precisa ter e oferecer para atender a demanda de seus clientes.

O Serviço de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (SPDT) ofereceu sua colaboração à Comissão (Anexo F) com as seguintes sugestões: O Portal do Interlegis deve:

- ✓ Integrar e disponibilizar os seus produtos e serviços;
- ✓ Ser a porta de entrada na internet para as Comunidades do Legislativo;
- ✓ Prover informações sobre o relacionamento entre as Casas Legislativas e o Interlegis;
- ✓ Oferecer um canal de comunicação unificado;
- ✓ Prover mecanismos aos parceiros Interlegis para publicação de artigos, notícias, eventos, etc., e, também, fomentar discussões (comentários) nesses conteúdos;
- ✓ Possuir mecanismo efetivo de comunicação do cidadão com o Interlegis;
- ✓ Possuir mecanismo para acesso à legislação municipal e estadual criadas pelas Casas Legislativas parceiras do Interlegis;
- ✓ Prover mecanismos de transparência para os cidadãos;
- ✓ Oferecer serviço de Boletim Eletrônico para divulgação de informações de interesse;
- ✓ Prover recursos de multimídia (áudio, vídeo, apresentações, etc.) para o Interlegis e para as Casas Legislativas.

Estas sugestões mostram que o Interlegis está consciente do seu papel transformador do processo de modernização da comunicação entre todos os entes da Comunidade Legislativa bem como da urgência com que as medidas necessárias para o sucesso desta proposta devem ser adotadas.

3 METODOLOGIA

Neste capítulo é apresentado o método aplicado na elaboração do presente trabalho. Os aspectos considerados na explanação da metodologia foram: tipo de pesquisa, universo e amostra, coleta de dados, tratamento dos dados e limitações do método.

3.1 Tipo de Pesquisa

Esta pesquisa está classificada de acordo com a taxonomia apresentada por Vergara (2004). Nesse contexto, ela pode ser descritiva e explicativa quanto aos fins; e, quanto aos meios, bibliográfica, documental, de campo e estudo de caso.

É descritiva porque visa descrever percepções e expectativas de servidores da instituição objeto deste estudo e de parceiros selecionados, no que tange ao ambiente composto por pessoas, processos e tecnologias utilizados no relacionamento entre os atores selecionados, quando do desempenho de suas funções. Também é explicativa, porque objetiva esclarecer os fatores positivos e negativos da ação da instituição no contexto da gestão do relacionamento.

É pesquisa bibliográfica porque a fundamentação teórica do trabalho se baseia na investigação sobre o conceito de CRM para a organização, englobando a estrutura, o valor para a organização e a implantação. É pesquisa documental pelo fato de serem utilizados documentos internos à organização contemplada na pesquisa, que digam respeito ao objeto de estudo. Também é pesquisa de campo porque os dados primários foram coletados no contexto da organização e no de seus parceiros. Já o enquadramento como estudo de caso é proveniente de a pesquisa buscar aprofundar-se nos processos de gestão do relacionamento com os clientes de uma instituição específica, no caso, o Interlegis.

3.2 Universo e Amostra

Para entender o contexto do Interlegis no que tange ao seu funcionamento, com foco no relacionamento com seus clientes e parceiros, foram aplicados três questionários com perguntas subjetivas: um para servidores do Interlegis, outro para servidores das casas legislativas e outro para Parlamentares.

Para participar deste questionário foram convidadas pessoas chave, considerando o cargo que ocupam e principalmente as atividades desempenhadas. No

âmbito do Interlegis, a idéia foi cobrir todas as áreas que se relacionam com as casas legislativas e parceiros. No âmbito dos parceiros, foram selecionados os mais atuantes, que além de serem usuários dos produtos, são formadores de opinião e participantes ativos das comunidades de prática do Interlegis. Por fim, foram selecionados quinze parlamentares, representando as várias regiões do País, e neste caso, sem considerar o nível de interação destes com o Interlegis, apenas com o intuito de colher *feedback* sobre o nível de conhecimento que estes têm do Interlegis e de expectativas se existirem.

Os conteúdos dos questionários poderão ser vistos nos apêndices:

- a) **APÊNDICE A** - Questionário para Servidores do Interlegis;
- b) **APÊNDICE B** - Questionário para Parceiros do Interlegis;
- c) **APÊNDICE C** - Questionário para Parlamentares

3.3 Coleta e análise de Dados

Uma vez respondidos, os questionários foram consolidados, para servirem de base para a definição de requisitos do sistema de CRM, objeto deste trabalho. As consolidações estão assim disponibilizadas:

- a) **APÊNDICE D** - Relativas aos Servidores do Interlegis;
- b) **APÊNDICE E** - Relativas aos Parceiros do Interlegis;
- c) **APÊNDICE F** - Relativas aos Parlamentares.

As respostas consolidadas foram analisadas com foco nos requisitos considerados importantes para a solução de CRM para o Interlegis.

3.4 Limitações do Método

O método escolhido para o estudo apresenta certas limitações. Inicialmente, existe a possibilidade de que o grupo selecionado não ser o mais representativo do universo estudado, sendo esse risco inerente a dois fatores: as características da amostragem e a distribuição espacial dos parceiros do Interlegis.

Outro aspecto a ser considerado é a possibilidade dos entrevistados apresentarem respostas que não traduzam suas reais opiniões. Isso pode ocorrer, mas houve um esforço para neutralizar esse aspecto no momento da apresentação e aplicação do questionário.

Quanto a análise dos dados coletados, a experiência pessoal e profissional do pesquisador pode influenciar na interpretação desses dados. Mesmo assim, buscou-se manter o distanciamento necessário para não influenciar o resultado da pesquisa.

Quanto aos requisitos definidos para a solução de CRM, objeto deste trabalho, poderão não ter a mesma validade para outras instituições cujos perfis sejam diferentes do perfil do Interlegis, com outros requisitos determinantes a serem considerados.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO DE CASO

As informações apresentadas a seguir; que são resultante das visões dos atores internos e externos, participantes do dia a dia do Interlegis⁴, somadas às informações da *conceituação teórica apresentada no Capítulo 2; e ao Documento Conceitual do Projeto (BID, 2006), que contém informações detalhadas sobre o que é o projeto, os produtos esperados e os compromissos assumidos; e ao Anexo A do Contrato de Empréstimo (BID, 2007b), que contém uma descrição resumida dos componentes do projeto, bem como dos principais pontos de controle;* confirmam que a implementação de uma solução de CRM é muito abrangente, e afeta a instituição como um todo. Devemos considerar as pessoas, os processos, as políticas e as tecnologias. É imprescindível ter amplo conhecimento sobre todos os processos relativos aos clientes⁵.

O questionário aplicado para servidores do Interlegis, sob a visão do relacionamento com as casas legislativas, mostrou claramente onde estão os pontos críticos a serem considerados. São eles:

✓ Baixa interação entre as áreas, ou seja, os processos de trabalho não estão mapeados, documentados e automatizados, gerando dificuldades neste relacionamento, e às vezes gerando conflito, pois, não há definição formal do que cada área pode fazer (Apêndice D, itens 2.1-2.3, 2.7);

✓ Inexistência de um sistema de gestão que permita o cadastramento e a recuperação de todas as ações do Interlegis junto às casas legislativas e suas atividades operacionais diárias, como: gestão de contratos, aquisições de equipamentos e serviços, gestão de pendências, informações referentes ao relacionamento do Interlegis com a Agência Brasileira de Cooperação do Ministério das Relações Exteriores (ABC–MRE), o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e o Senado Federal, informações essas que facilitam o processo de gestão e a tomada de decisão (Apêndice D, item 3.4);

✓ Inexistência de um banco de dados único com informações das casas legislativas, hoje centralizadas na área de convênios, com as funções de pesquisa e atualização disponibilizadas para todos os setores do Interlegis. Com esta ação, será possível manter as informações básicas das casas legislativas sempre atualizadas e

⁴ Vide Apêndice C – Questionário consolidado dos Servidores do Interlegis; Apêndice E – Questionário consolidado de Parceiros do Interlegis e Anexo F – Questionário consolidado dos Parlamentares.

⁵ Vide item 2.5 – Como abordar um Projeto de Crm.

confiáveis, tais como: endereço completo, dados da adesão, dados do presidente, dados sobre a participação em projetos, de solicitações atendidas e pendentes, etc. (Apêndice D, item 3.5);

✓ Inexistência de um sistema de gestão de projetos para facilitar o acompanhamento macro das atividades do Interlegis. Na nova etapa do Programa, onde está previsto o Projeto de Modernização Legislativa para implantação de 700 pólos de modernização, essa ausência fica ainda mais crítica, vez que será necessário ter o controle sobre o conjunto de ações desempenhadas em cada uma dessas casas, considerando, cronogramas de trabalho, controle de viagens, pendências identificadas, prazos a cumprir, etc. (Apêndice D, item 3.6);

✓ A necessidade de atualização dos recursos tecnológicos da Central de Atendimento, contemplando: uso de um banco de dados com informações compartilhadas na instituição que permita suporte ativo, registro de ocorrências com controle de tramitação – estruturação das etapas do fluxo de atendimento junto às áreas do Interlegis -, que permita o acompanhamento do atendimento da mesma, registro de ligações e campanhas ativas (Apêndice D, itens 3.17-3.21).

O questionário aplicado para parceiros usuários dos produtos e serviços do Interlegis, apresentou as seguintes considerações:

✓ Foi identificada a necessidade de melhorar a venda do “produto” Interlegis. O Interlegis não deve ser visto como um provedor de infra-estrutura, e sim como um parceiro, que a partir do momento em que a casa legislativa assuma o compromisso de participar ativamente nesta parceria, possa ajudá-la na sua transformação rumo à modernização administrativa e legislativa, aproximando-a ainda mais do cidadão e promovendo a transparência de seus atos. O Interlegis II é a melhor oportunidade para isso (Apêndice E, item 2.1);

✓ A comunicação do Interlegis com as casas legislativas é considerada um pouco distante, devendo ser mais constante, participativa e direta (Apêndice E, item 2.3);

✓ Os contatos para atualização de informações básicas da casa legislativa no Portal Interlegis são esporádicos, realizados sempre através de mensagem eletrônica. É necessário manter contato mais direto e freqüente com a unidade de comunicação da casa legislativa para atualização das informações (Apêndice E, item 2.3);

✓ O conteúdo do portal Interlegis é pouco interessante (relevante) para o público-alvo. É preciso utilizar o espaço do Portal para divulgar, com eficácia, os

produtos do Interlegis. É preciso mostrar as vantagens dos produtos com exemplos reais, como por exemplo: uma notícia ou um depoimento de algum usuário sobre as vantagens e desvantagens do uso do produto; mostrar as pessoas que comandam a implantação dos produtos nas casas legislativas, dando destaque a elas, ouvindo e expondo as suas opiniões (Apêndice E, item 4.2);

✓ A Central de Atendimentos é pouco utilizada pelos parceiros do Interlegis, que se valem das listas de discussão para resolver seus problemas (Apêndice E, item 5.2);

✓ Sobre os produtos do Interlegis os pontos negativos identificados são: baixa frequência na atualização; falta de padronização e pouca qualidade visual de suas interfaces, tanto de leiaute quanto de funcionalidades; falta de estímulo da comunidade para a contribuição na evolução dos produtos; falta de cursos de capacitação sobre os produtos, tanto presenciais quanto EAD e a pouca divulgação dos mesmos (Apêndice E, item 9.2.2);

✓ É preciso mudar o foco das ações do Interlegis. O foco deve ser no crescimento e fortalecimento das comunidades de prática, que hoje dão sustentação ao Interlegis (Apêndice E, itens 9.2.2, 9.3, 9.4, 10.1, 11).

O **questionário aplicado aos parlamentares** mostrou que o Interlegis pouco interage com os mesmos, e isto se reflete no resultado da pesquisa onde a maioria (8 de 15) dos participantes afirmaram não conhecer o Interlegis (Apêndice F, item 1). Entre os que conhecem, houve a sugestão de que o Interlegis deveria interagir com mais câmaras divulgando seus produtos, que segundo eles, são de grande importância (Apêndice F, item 2.2). Sobre o site do Interlegis, somente um opinou, reclamando da lentidão do site (Apêndice F, item 3.2). Todos os parlamentares que afirmaram conhecer o Interlegis informaram nunca ter participado de um evento patrocinado pelo mesmo (Apêndice F, item 7). Três dos oito parlamentares que afirmaram conhecer o Interlegis informaram que este tem promovido sua interação com parlamentares de outras instâncias do Legislativo (Apêndice F, item 9.1).

Considerando todas essas diversidades de situações, que foram expostas, concluímos que a implementação de uma solução de CRM não é trivial⁶. A sua adoção, implica lidar com vários aspectos da organização, integrando-se com outros tipos de

⁶ Conforme demonstrado nos itens: 2.5 - que trata sobre como abordar um Projeto de CRM; 2.9 - que dispõe sobre os cuidados na Implementação de uma solução de CRM e item 2.10 - que dispõe sobre como deve ser pensada a implantação de sistemas de gestão de relacionamento com clientes.

sistemas de informação e tecnologias (Item 2.8), constituindo-se de um processo de médio a longo prazo; que deve ser implantado em etapas, visto que são vários os componentes a serem contemplados para que a solução se torne operacional e obtenha sucesso.

Especificamente, para o Interlegis, vislumbramos ser necessário o desenvolvimento de um conjunto de sistemas/componentes integrados, para atender ao escopo de atuação da instituição. Estes sistemas foram identificados, a partir da análise de documentos disponíveis no site do BID, dentre eles: *Informe de Terminación de Proyecto* (BID, 2007c), *Documento Conceptual de Proyecto* (BID, 2006), Contrato de Empréstimo N°. 1864/OC-BR (BID, 2007b), Anexo A do Contrato de Empréstimo (BID, 2007a), Relatórios de Modelagem de Processos do Interlegis (Albarello, 2009). São eles:

a) Sistema de Gestão do Relacionamento com Casas Legislativas

Sistema destinado a centralizar e padronizar a comunicação e as informações de relacionamento com as casas legislativas, fornecedores e parceiros. Apoiará a Central de Atendimentos no cadastramento de problemas, registro de soluções, procedimentos e solicitações. Permitirá a gerência da SINTER, identificar as demandas por cliente, o histórico das demandas e do relacionamento dos diversos parceiros com o Interlegis.

b) Sistema de Gestão de Base de Conhecimento resultante da interação da Comunidade Legislativa

Sistema destinado a construir e manter uma base de conhecimentos sobre as questões postadas pela Comunidade Legislativa na sua interação via listas de discussão. Propiciará a busca de informações por diversos critérios de seleção de forma rápida e objetiva. Será o principal instrumento de trabalho, a ser utilizado pela Comunidade, que estará constantemente validando e qualificando o conteúdo produzido. Este sistema será utilizado, também, pela Central de Atendimentos, como fonte de referência no auxílio aos atendimentos e esclarecimentos de dúvidas e de novas demandas dos clientes e usuários dos Produtos e Serviços do Interlegis.

c) Sistema de Gerenciamento de Projetos

Sistema destinado ao controle centralizado das atividades de gestão de projetos por marcos de entregas, contendo as funcionalidades mínimas

inerentes a essa prática. Será utilizado pela administração da SINTER para acompanhamento dos projetos conduzidos dentro do programa, identificando o andamento dos mesmos.

d) Sistema de Gestão de Certificação

Sistema destinado a acompanhar o processo de certificação das casas legislativas. Deverá prover ao Interlegis um banco de dados que forneça os vínculos entre as ações planejadas para uma casa legislativa e constante do Plano Diretor, com àquelas efetivamente realizadas. Além disso, deverá fornecer, também, os registros de práticas que foram validadas por nível de maturidade das Casas Legislativas e que serão objetos de análise para a certificação pelo Interlegis, obedecendo ao Projeto de Modernização.

e) Sistema de Gestão das Ações do Projeto de Modernização das Casas Legislativas

Sistema destinado a registrar e recuperar informações sobre as ações relacionadas ao Projeto de Modernização das Casas Legislativas. Este sistema terá uma integração muito forte com o Sistema de Gerenciamento de Projetos.

f) Sistema de Gestão de Eventos

Sistema destinado a apoiar as atividades de promoção, organização e realização de eventos pela SINTER, e, também, consolidar informações para o atendimento ao contrato feito com o BID. Disponibilizará um Banco de Dados contendo registros dos eventos administrados pelas áreas de Comunicação e de Capacitação e das ocorrências relacionadas. Através deste Banco de Dados será possível acompanhar todas as ações identificando os pontos críticos, e deverá servir como instrumento de melhoria do processo Gestão de Eventos.

g) Sistema de Gestão das Atividades Educacionais

Sistema destinado a apoiar as atividades de gestão dos cursos ministrados pela área de Capacitação da SINTER, com registros feitos desde a estratégia de formação das turmas até o acompanhamento dos resultados; contemplando a formação / seleção de tutores e especialistas, disponibilizando informações gerenciais, que permitam definir ajustes e ações futuras, no que se refere à efetividade das ações da área de

capacitação com foco nas metas do Interlegis II. Deverá ser integrado ao sistema de Capacitação do Interlegis, o qual utiliza o produto Moodle.

h) Sistema de Gestão Financeira e Contábil

Sistema com funcionalidades padronizadas da área contábil, que deverá ser integrado aos demais módulos e sistemas, com possibilidades de reaproveitamento de dados sobre realização de despesas oriundas dos outros sistemas. Facilitará a apropriação descentralizada dos valores relativos às despesas para a gestão financeira. Deverá ser aderente às especificações do BID e PNUD.

i) Sistema de Gestão de Contratos, Aquisições, Materiais e Patrimônio

Sistema com as funcionalidades padronizadas relacionadas à gestão de contratos, aquisições, materiais e bens patrimoniais.

j) Sistema de Gestão do Relacionamento com o BID

Sistema destinado a manter atualizados os componentes, indicadores e metas acertados com o BID, bem como os respectivos valores apurados. Deverá prover ao Interlegis instrumentos de gestão e de geração dos principais relatórios definidos em conjunto com o BID.

k) Sistema de Gestão de Recursos Humanos

Sistema destinado a manter os registros pessoais e financeiros sobre os Consultores contratados na modalidade produto pessoa física via PNUD para atender as demandas do Interlegis II.

Porém, para atender ao escopo deste trabalho, serão considerados apenas o **Sistema de Gestão do Relacionamento com as Casas Legislativas**, contemplando, além das questões inerentes a informações sobre a instituição Interlegis, as casas legislativas, convênios, adesões, gestão de entrega de equipamentos e o **Sistema de Gestão de Base de conhecimento resultante da interação da Comunidade Legislativa** que criará uma base de conhecimentos sobre as diversas questões postas pela Comunidade Legislativa, com ênfase nos produtos do Interlegis, através de suas Comunidades de Prática.

5 DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS PARA SOLUÇÃO DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Pelas informações disponíveis no *Anexo B - Componente 3: Gerência e Administração do Programa Interlegis*, colhidas junto aos servidores do Interlegis, depreende-se que para o bom desempenho de suas funções, é necessário o Interlegis investir na documentação e automatização dos procedimentos executados pelas diversas áreas, de tal forma que sejam disponibilizados para toda a instituição, de modo transparente e efetivo. Assim, os servidores poderão desempenhar melhor suas funções, e beneficiarem a instituição com a melhor prestação de seus serviços. Da mesma forma, sob a visão dos parceiros do Interlegis, é necessário haver maior divulgação dos seus produtos e serviços e de investimento na melhoria deles.

Todas essas ações apontam para uma solução de gestão integrada, onde o CRM é o seu núcleo, relacionando-se com os processos internos da instituição. Vislumbra-se desse modo, um conjunto sistêmico, composto por subsistemas ou componentes inter-relacionados, sendo que alguns podem ser implementados sobre soluções específicas prontas e/ou já em uso no Interlegis, enquanto outros devem ser desenvolvidos sob medida, todos integrados adequadamente a fim de evitar redundância e inconsistência de dados.

Conforme definido no capítulo anterior, serão considerados apenas os requisitos essenciais que dão sustentação para a solução de CRM, baseados no relacionamento do Interlegis com seus clientes e na gestão de seus principais produtos e serviços, com uma base de conhecimentos gerada a partir das questões geradas pela interação via e-mail das comunidades de prática do Interlegis (Grupo Interlegis de Tecnologia (GITEC), Grupo Interlegis de Assessoria Legislativa (GIAL), Grupo Interlegis de Comunicação (GICOM) e a Comunidade do Interlegis para assuntos institucionais (Interlegis).

A solução deverá contemplar:

- ✓ A padronização da comunicação e o efetivo registro das informações resultantes do relacionamento com as casas legislativas, fornecedores e parceiros (Anexo F, item 4);
- ✓ O apoio a Central de Atendimentos, permitindo o amplo e facilitado acesso as informações geradas e consumidas pela instituição, bem como aquelas

demandadas pela Comunidade Legislativa (Apêndice D, itens: 3.4, 3.5, 3.7, 3.17-3.19, 3.21, 3.22);

✓ O cadastramento de problemas (Apêndice D, itens: 4.1, 4.7, 4.10, 4.11, 4.24, 4.25);

✓ O registro de soluções, procedimentos e solicitações (Apêndice D, itens: 4.1, 4.9, 4.10, 4.13, 4.24-4.26);

✓ Informações para que a gerência do Interlegis possa, a partir dos registros efetuados sobre as diversas demandas, tomar as decisões necessárias para fortalecer a instituição, aumentando o nível de satisfação de todos aqueles que participam do processo de atendimento (Apêndice D, itens: 4.7, 4.14, 4.25).

A seguir serão descritos os requisitos funcionais e técnicos propostos para a solução aqui proposta.

5.1 Requisitos Funcionais

No nível operacional, as funcionalidades básicas de cadastramento, manutenção e pesquisa, sobre os componentes a seguir, deverão ser disponibilizadas:

✓ **Informações sobre o Interlegis, contemplando** (Anexo E – Item I; Anexo F – Item 8; Apêndice D – Itens: 2.7, 2.8, 2.13, 2.14, 2.26, 3.4, 3.6, 3.31, 4.17, 4.18; Apêndice E – Item 4.2):

- Endereço completo do Interlegis;
- Telefones de contato e e-mail dos servidores do Interlegis com a descrição de suas atribuições;
- A primeira etapa do programa Interlegis (Interlegis I), contemplando: documentos de projeto, contratos, etc.;
- A segunda etapa do programa Interlegis (Interlegis II), contemplando: documentos de projeto, contratos, etc.;
- Projetos executados, em andamento e futuros;
- Aquisições de equipamentos;
- Como aderir ao Programa Interlegis;
- Convênio de participação no Programa Interlegis;
- Andamento do processo de adesão ao Programa Interlegis;
- Serviços oferecidos, tais como: hospedagem do Portal Modelo, Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL).

✓ **Operacionalização da Ouvidoria do Interlegis, contemplando** (Anexo E – Item I, Anexo F – Item 8, Apêndice D – Itens: 2.15, 2.24, 2.38, 2.43, 3.4, 3.13, 3.14, 4.5, 4.8, 4.10, 4.24, 4.25):

- Centralização dos contatos via e-mail em um único ponto;
- Institucionalização do processo, tornando-o acessível pelas diversas áreas do Interlegis;
- Operacionalização via sistema do registro, classificação por assunto/área e encaminhamento de reclamações, críticas, sugestões, elogios e denúncias dos usuários dos serviços do Interlegis;
- Integração do processo de tratamento e resposta às solicitações, reclamações e sugestões recebidas através de e-mail, fax, carta e internet.

✓ **Operacionalização do processo de gestão e entrega de equipamentos, contemplando** (Anexo B – Componente 1):

- Informações sobre equipamentos disponibilizados pelo Interlegis (entrega, instalação, configuração, suporte e manutenção);
- Agendamento de entrega de equipamentos.

✓ **Operacionalização do Tele-suporte a Sistemas e Equipamentos, contemplando** (Anexo B – Componente 3; Anexo F – Item 1; Apêndice D – Itens: 3.5, 4.6-4.11, 4.13, 4.17, 4.18, 4.21, 4.22, 4.24, 4.26, 4.36, 4.37, 4.38):

- Orientações e esclarecimento de dúvidas sobre *downloads*, preenchimento e envio dos formulários eletrônicos disponibilizados no Portal Interlegis;
- Suporte técnico remoto para a utilização de softwares básicos, sistemas aplicativos, internet, correio eletrônico e rede Interlegis, disponibilizados aos usuários;
- Suporte técnico remoto para a utilização de sistemas de informação, desenvolvidos pelo Interlegis, disponibilizados aos usuários;
- Orientações e informações sobre utilização, navegação e conteúdo do Portal Interlegis;
- Esclarecimento de dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;

- Informações e orientações sobre a Plataforma Linux e Open Office para toda a Comunidade Virtual do Poder Legislativo;
- Registro, abertura e encaminhamento de ordem de serviço para atendimento de especialistas (2º nível);
- Registros e encaminhamentos de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas desenvolvidos pelo Interlegis.

✓ **Operacionalização do processo de Informação e Orientação Legislativa** (Anexo B – Componente 4; Apêndice D – Itens: 4.1, 4.24, 4.26-4.28, 4.30)

- Provimento de informações e orientações sobre o Processo Legislativo;
- Provimento de informações e orientações sobre Pesquisa Legislativa.

✓ **Operacionalização de informações sobre as casas legislativas, contemplando** (Apêndice D – Itens: 4.5, 4.7, 4.12, 4.14):

- Dados básicos: Endereço, telefones de contato, e-mail, portal, data da Adesão.

✓ **Operacionalização de informações sobre convênios de casas legislativas, contemplando** (Apêndice D – Itens: 3.5, 3.14, 3.28, 4.5, 4.7, 4.12, 4.14):

- Dados básicos de convênios: Descrição, data da assinatura, vigência, resultados obtidos.

✓ **Operacionalização de informações sobre os contatos nas casas legislativas, contemplando** (Apêndice D – Itens: 3.5, 3.14, 3.28, 4.5-4.7):

- Dados básicos de Contatos (pessoas chave da instituição), contemplando: nome, cargo, telefones de contato, e-mails.

✓ **Operacionalização da Central de Atendimentos para tratamento e resposta aos contatos atendidos, contemplando** (Apêndice D – Itens: 4.7, 4.9, 4.10, 4.22, 4.24, 4.25, 4.38):

- Registros, aberturas e encaminhamentos das ordens de serviço para atendimento por especialistas (2º nível), relativas às solicitações não respondidas/resolvidas pela Central de atendimento (1º nível);
- Tratamentos e respostas às mensagens enviadas por meio de endereço eletrônico disponibilizado no Portal Interlegis;

- Tratamentos e respostas aos contatos realizados através de e-mails, faxes ou cartas;
- Retornos aos usuários informando sobre os resultados/providências a respeito de solicitações, reclamações e sugestões;
- Registros de ligações telefônicas e das respostas às solicitações ou reclamações de usuários.

✓ **Operacionalização das informações sobre as Comunidades de Prática, contemplando** (Apêndice D – Itens: 4.18, 4.24, 4.26, 4.30, 4.32):

- Integração das informações publicadas nos portais das Comunidades com a Base de Dados de Conhecimento utilizada pela solução de CRM;
- Definição do contexto da comunidade: objetivos, metas, regras de participação, como se cadastrar, como sair, etc.;
- Dados básicos sobre os participantes, tais como: Instituição legislativa à qual esteja vinculado, cargo que exerce, telefone de contato, e-mail, áreas de interesse.

✓ **Operacionalização do Banco de Dados de Conhecimento sobre as interações das Comunidades de Prática, contemplando** (Apêndice D – Itens: 4.13, 4.24, 4.30):

- Perguntas e Respostas;
- Lideranças;
- Pendências;
- Métricas (Para avaliar o crescimento destas comunidades, com visões de participantes por estado, por data de entrada, etc., informações gerenciais que permitam a tomada de decisão, como por exemplo: interferir com campanhas ativas em casos específicos).

✓ **Operacionalização das informações sobre os produtos e serviços Interlegis, contemplando** (Apêndice D – Itens: 4.4, 4.9, 4.13, 4.17, 4.19, 4.21, 4.29):

- Os programas fonte e as documentações relacionadas por versão dos produtos;
- Cursos;
- Tutoriais;
- Instruções.

✓ **Operacionalização das informações sobre as iniciativas do Interlegis, contemplando** (Anexo B – Componente 3; Apêndice D – Itens: 4.15-4.18, 4.21, 4.29, 4.30, 4.32, 4.33, 4.36):

- Agendamento e publicação de eventos, videoconferências e treinamentos;
- Campanhas de telemarketing ativo, previamente planejadas, para:
 - Atualização do cadastro de usuários (Parlamentares, servidores, cidadãos) da Comunidade Legislativa;
 - Divulgação de produtos e serviços Interlegis;
 - Provimento de informações e orientações sobre Educação a Distância (EAD);
 - Divulgação, junto a um ou mais segmentos de usuários, de eventos promovidos e apoiados pelo Interlegis;
 - Divulgação, junto a um ou mais segmentos de usuários, de videoconferências e vídeo-streaming promovidos e apoiados pelo Interlegis;
 - Divulgação de orientações a um determinado segmento de usuários;
- Pesquisas de telemarketing ativo, previamente planejadas, para:
 - Levantamento de necessidades da Comunidade Legislativa;
 - Levantamento do grau de satisfação de atendimento de usuários em relação aos produtos ou serviços prestados (pesquisa de opinião);
 - Levantamento junto aos usuários da Comunidade Legislativa sobre os resultados dos eventos promovidos e apoiados pelo Interlegis;
 - Levantamento junto aos usuários da Comunidade Legislativa sobre os serviços prestados, pela empresa contratada, para manutenção dos equipamentos disponibilizados pelo Interlegis;
 - Levantamento junto aos usuários da Comunidade Legislativa sobre as melhorias alcançadas na rotina das casas legislativas e dos parlamentares que aderiram ao Programa Interlegis;

- Levantamento da estrutura de informática existente nas Casas Legislativas em nível de hardware, de software e de infraestrutura.

Para garantir a qualidade e o sucesso da implementação da solução de CRM, os serviços a seguir deverão ser disponibilizados em nível tático (Anexo B – Componente 3; Apêndice D – Itens: 3.4-3.7, 3.13, 3.14, 3.30, 4.2, 4.6-4.14, 4.25):

- ✓ Atualização contínua da base de conhecimento contendo os “*scripts*” informatizados de telemarketing receptivo e ativo, para orientar e padronizar as respostas e procedimentos de fornecimento de informações e orientações, baseados nas normas, procedimentos e rotinas do Interlegis;

- ✓ Controle das respostas e resoluções, relativas às solicitações de serviços, reclamações, sugestões, críticas e elogios recebidas dos usuários e encaminhadas aos gestores da solução de CRM.

Os procedimentos a seguir deverão ser disponibilizados, em nível gerencial, também visando assegurar a qualidade e o sucesso da implementação e uso da solução de CRM (Anexo B – Componente 3; Apêndice D – Itens: 3.4-3.7, 3.9, 3.13, 3.14, 3.30, 4.2, 4.6, 4.7, 4.12, 4.14, 4.25, 4.38):

- ✓ Elaboração e encaminhamento periódico de relatórios estatísticos de natureza estratégica e gerencial solicitados pelos dirigentes do Interlegis, a partir da base de dados de conhecimento disponibilizada;

- ✓ Análise quantitativa e qualitativa dos dados gerenciais de atendimentos e relacionamentos com usuários, provendo o Interlegis de subsídios que possam redirecionar e desenvolver novas estratégias e ações para melhoria contínua dos produtos, serviços ou apoios concedidos à Comunidade Legislativa, bem como de planejamento de suas atividades.

5.2 Requisitos não Funcionais

Os requisitos a seguir, compõem a plataforma de trabalho adotada pelo Interlegis, e deverão ser considerados como parte obrigatória da solução proposta:

- ✓ Ser desenvolvido em linguagem de programação livre e orientada a objetos;

- ✓ Utilizar-se de ambiente de sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD) livre;

- ✓ Utilizar-se de ambiente de sistema de versionamento livre, o subversion, para manutenção de artefatos;
- ✓ Utilizar o Linux como sistema operacional. Preferencialmente, deverá rodar na distribuição Ubuntu 8.04 LTS (*Long Term Support*) ou superior também LTS;
- ✓ Ficar disponível na Intranet/Internet, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, em ambiente de produção;
- ✓ As interfaces de usuários deverão possuir boa usabilidade e acessibilidade, a partir de navegadores web (Mozilla Firefox ou compatível) na sua versão mais recente;
- ✓ Ser multiusuário - sem limites de quantidade de usuários simultâneos – e permitindo a realização de tarefas concorrentes.
 - ✓ Ter um código único por função do sistema;
 - ✓ Permitir multi-sessão por usuário;
 - ✓ Possuir *help online* sensível ao contexto no qual o usuário esteja;
 - ✓ Utilizar o conceito de exclusão lógica, possibilitando fácil restauração de registros, em casos de procedimentos indevidos;
- ✓ Prover o controle efetivo do uso do sistema, oferecendo autenticação e autorização seguras contra acessos indevidos, por meio do uso de senhas, configuração das permissões de acesso baseadas em modelo de segurança individual por usuário e atribuição de perfis;
- ✓ Usar criptografia para validação de senhas p.ex., algoritmo de *hash* unidirecional MD5 (*Message-Digest algorithm 5*) e para o armazenamento e transmissão de dados sigilosos p.ex., algoritmo de chaves pública e privada RSA (*Ronald Rivest, Adi Shamir e Leonard Adleman*);
- ✓ Usar arquivos de logs para o registro de ações importantes no sistema, de modo a permitir a realização de auditorias de acessos e operações realizadas;
- ✓ O modelo de dados relacional deverá estar no mínimo na terceira forma normal, conforme regras de normalização de banco de dados estruturados;
- ✓ Nas estações de trabalho, o comportamento do sistema deverá ser o mesmo para os sistemas operacionais MS Windows e Linux, quando utilizando os navegadores *web* descritos anteriormente;
- ✓ Prover menus de acesso personalizados, permitindo somente a visualização das opções autorizadas individualmente;

- ✓ Permitir a configuração das interfaces do sistema e as permissões de acesso de acordo com as atribuições de cada usuário;
- ✓ Deverá formar um conjunto operacional totalmente integrado, passível de expansão com a inclusão de novas funcionalidades, conforme a necessidade do Interlegis;
- ✓ Utilizar uma única identificação e senha para uso de todos os módulos do sistema uma única vez no *login* inicial;
- ✓ Possuir processamento em tempo real;
- ✓ Prover cadastro único de pessoas físicas e de jurídicas (casas legislativas, servidores, fornecedores, etc.) para todos os módulos e áreas propostas, sem exceção;
- ✓ Permitir a visualização prévia de todo e qualquer relatório, e a impressão através de arquivos de imagens padrão PDF;
- ✓ Assegurar a compatibilidade do sistema com a plataforma de desenvolvimento do Interlegis (Linux, Python, Zope e Plone), de forma a garantir a co-existência e a integração com os aplicativos legados do Interlegis (Portal Modelo, SAPL, etc.) sendo capaz de trocar mensagens com os demais produtos que venham a ser desenvolvidos e distribuídos, por meio de *web services*.

6 CONCLUSÃO

O desafio de desenvolver estratégias que assegurem o melhor relacionamento do Interlegis com as casas legislativas e seus parceiros, para o intercâmbio de informações, realização de projetos conjuntos e execução das atividades definidas no processo de integração do legislativo, passa pela implementação de uma solução de gestão integrada, a iniciar no relacionamento com os clientes, nas tarefas operacionais, e na produção de informações gerenciais, que facilitem a tomada de decisão dos gestores, minimizando os riscos de eventuais comprometimentos das metas estabelecidas no contrato de empréstimo.

Com esta solução implementada e o apoio da comunidade legislativa, o Interlegis poderá superar boa parte das dificuldades, por que tem passado ultimamente, decorrente de:

- ✓ Falta de equipe - trabalha com um efetivo muito aquém do mínimo necessário, o que impede a realização da maioria de suas ações;

- ✓ Falta de apoio do Senado Federal – reflete no pouco relacionamento do Interlegis com as Assembléias Legislativas, dificultando a maior participação dos deputados estaduais na solução dos problemas legislativos. Os Senadores desconhecem o trabalho realizado no Interlegis para o Legislativo, e em consequência questionam a sua existência. O PT recentemente publicou nota oficial, na qual sugere o fim do Programa Interlegis;

- ✓ Por motivos diversos, o Interlegis tem dificuldades na formação de parcerias com as casas legislativas dos grandes municípios, que bem poderiam colaborar com a maior utilização, divulgação e participação no aprimoramento dos seus produtos e serviços;

- ✓ O Interlegis não tem divulgado amplamente seus produtos e serviços, pela impossibilidade de atendimento de altas demandas.

As dificuldades acima, apontam para a necessidade de mudanças na postura do Interlegis. Assim, recomendamos:

- ✓ Reorientar a publicação de notícias em seu portal dando maior ênfase nas ações de seus parceiros que, na sua maioria, compõem-se de pequenos municípios. Providências nesse sentido foram iniciadas em fevereiro de 2009, conforme pode ser visto nos Anexos E e F;

✓ Estreitar mais suas relações com os municípios que de fato utilizam os seus produtos e serviços, entendendo a importância de ouvi-los sobre as melhorias dos serviços e sugestões para a evolução dos produtos.

Uma vez adotadas essas recomendações, e a solução de CRM devidamente implementada com base nos requisitos definidos, o Interlegis terá um processo efetivo de comunicação e de gestão do relacionamento com as casas legislativas, parceiros e clientes, permitindo que os resultados obtidos possam ser mensurados e avaliados tendo como referencial os indicadores e metas previamente estabelecidas em contrato. Como consequência:

✓ Os Senadores terão a oportunidade de conhecer o Interlegis por meio de suas bases nos Municípios, o que refletirá positivamente no Senado Federal;

✓ O Interlegis estará se consolidando como parceiro efetivo das casas legislativas, estreitando suas relações, rumo à modernização e melhoria da qualidade dos trabalhos legislativos;

✓ O Senado Federal estará consolidando sua posição de principal patrocinador da modernização do poder legislativo, contribuindo decisivamente para o fortalecimento do legislativo.

6.1 Passos Futuros

É desejável que antes da decisão da escolha da opção de desenvolvimento, seja feita uma análise sobre as soluções de CRM e de ERP oferecidas no mercado, especialmente àquelas disponibilizadas na forma de software livre e aberto. Adquirindo-se os produtos prontos, restaria customizá-los para atender aos requisitos referenciados, visando a estratégia do Interlegis na distribuição de produtos sem ônus para as casas legislativas (Oliveira *et al.*, 2009) e na redução do tempo necessário para a colocação da solução disponível para uso pela Comunidade Legislativa.

É imprescindível, que a Solução de Gestão integrada, conforme descrita no capítulo 4, na qual o CRM é parte, contemple os processos da instituição de modo a colaborarem entre si promovendo melhorias nas tomadas de decisões.

A melhor opção, portanto, é a implementação da solução de gestão integrada, exemplificada a seguir por alguns sistemas, considerando tudo aquilo que já estiver sido feito para a solução de CRM, uma vez que a maioria destes sistemas utilizam-se das mesmas entidades de dados.

O *Sistema de Gestão do Projeto de Modernização das Casas Legislativas* tem como objetivo controlar todas as atividades relacionadas ao Projeto de Modernização das Casas Legislativas, onde, a cada casa contemplada, constará no Plano Diretor, um conjunto de obrigações traduzidas em projetos executivos. Estes serão acompanhados pela Administração da SINTER por meio do Sistema de Gerenciamento de Projetos, e integrado ao sistema de modernização, para o registro e o acompanhamento das atividades relacionadas aos projetos por marcos de entregas. Por sua vez, o *Sistema de Gestão de Certificação*, utilizará informações geradas pelos dois sistemas citados acima, para acompanhar o processo de certificação das casas legislativas, vinculando as ações planejadas com àquelas efetivamente realizadas, fornecendo os registros de práticas validadas por nível de maturidade e que serão objetos de análise para a certificação pelo Interlegis.

O *Sistema de Gestão de Eventos*, destinado a apoiar as atividades de promoção, organização e realização de eventos pela SINTER, também utiliza as entidades de dados já definidas pela solução de CRM, entre elas, as casas legislativas, e os membros da Comunidade Legislativa, que são, na grande maioria, servidores dessas casas e parlamentares.

O *Sistema de Gestão das Atividades Educacionais*, da mesma forma, tem uma forte integração com os membros da Comunidade Legislativa, especialmente, os vinculados às casas legislativas.

E assim, praticamente todos os sistemas contemplados pela solução de gestão integrada, de alguma forma, se beneficiarão do acervo de dados e procedimentos criados pela solução de CRM, sendo mais prático, econômico e eficaz, focar na integração destes sistemas, quando do seu desenvolvimento utilizando a estratégia de implementação incremental.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBARELLO, Ângela. **Modelagem de Processos do Interlegis**, 2008. Disponível em <https://intranet.interlegis.gov.br/institucional/contratacoes/revisao-substantiva-ad/13-INTRA-MP/relatorios/>. Acesso em: 22 abr. 2009.

Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). **Anexo A – Contrato de Empréstimo**, 2007a. Disponível em: <http://www.iadb.org/IDBDocs.cfm?docnum=862202>. Acesso em: 05 abr. 2008.

Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). **Contrato de Empréstimo N° 1864/OC-BR**, 2007b. Disponível em: <http://www.iadb.org/IDBDocs.cfm?docnum=858905>. Acesso em: 05 abr. 2008.

Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). BR-L1068 : **Programa Multifase de Apoio Desarrollo Legislativo en Brasil**, 2008. Disponível em: <http://www.iadb.org/projects/project.cfm?id=BR-L1068&lang=pt>. Acesso em 29 nov. 2008.

Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). **Documento Conceptual de Proyecto (DCP)**, 2006. Disponível em: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1089906>. Acesso em: 05 abr. 2008.

Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). **Informe de Terminación de Proyecto (ITP)**, 2007c. Disponível em: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1010232>. Acesso em: 05 abr. 2008.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. (1998), **Reforma do Estado para a Cidadania: A Reforma Gerencial Brasileira na Perspectiva Internacional**. Brasília: ENAP; São Paulo: Editora. 34.

CARDOSO, Carmem; CUNHA, Francisco Carneiro da. (1994), **Tecnologia de Atendimento: cultura de prestação de serviço**. Recife: Tecnologia Gerencial & Informática.

CLOSE, Wendy. **Cinco segredos para seu CRM dar certo**. Disponível em: <http://e-commercebrasil.org/down/5segredos.crm.darcerto.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2009.

COUTINHO, Marcelo James Vasconcelos. **Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual**. RSP – Revista do Servidor Público, Ano 51, n. 3, p. 40-73, jul./set. 2000.

CRM SERIES - MARKETING 1TO1®. **Implantando Sistemas de CRM**. 2003. Disponível em: http://www.1to1.com.br/pag_guia.php3 - Site da Peppers&RogersGroup. Acesso em: 16 ago. 2008.

DANTAS, J. A. P. **CRM - Customer Relationship Management**. Disponível em: <http://josedantas.inforverde.pt/crm.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2009.

DURANT, Robert. (1999), **The Political Economy of Results-Oriented Management in The Neoadministrative State**. American Review of Public Administration, 29 (4), p. 307331.

GARTNER, Inc. (2007). [Commonly Deployed CRM Application Vendors in 2006](#).

GARTNER, Inc. (2008). **Gartner Says Worldwide Customer Relationship Management Market Grew 23 Percent in 2007**. Press release. <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=715308>. Acesso em: 05 abr. 2009.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **Processo, que processo?** RAE – Revista de Administração de Empresas, v. 40, n. 4, p. 8-19, out./nov. 2000.

GREENBERG, Paul. **CRM na Velocidade da Luz**. Disponível em: http://www.fadepe.com.br/restrito/conteudo_pos/1_mkt_CRM_na_velocidade_da_Luz.pdf Acesso em: 12 abr. 2009.

Interlegis. **Diretrizes Básicas para o novo Portal Interlegis**. Disponível na Intranet do Interlegis em: <https://intranet.interlegis.gov.br/projetos/comite-do-portal-1/anexos/PORTAL%20INTERLEGIS%20-%20DIRETRIZES%20BASICAS.doc/view>. Acesso em 05 abr. 2008.

Interlegis. **Primeiro Censo do Legislativo**. Relatório. Brasília, 2005. Disponível na Intranet do Interlegis em: <https://intranet.interlegis.gov.br/projetos/i-censo/>. Acesso em 05 abr. 2008.

Interlegis. **Sugestões para o novo Portal Interlegis – SSTIN – SPDT**. Disponível na Intranet do Interlegis em: https://intranet.interlegis.gov.br/projetos/comite-do-portal-1/anexos/Consider_Novo_Portal.doc/view. Acesso em 15/07/2009.

KEINERT, Tânia M. Mezzomo. **Administração Pública no Brasil**. Crises e Mudanças de Paradigmas. São Paulo: Annablume: Fapesp, 2000.

OLIVEIRA, Adalberto A.; FREITAS, Helio A.; MACHADO, Luis F. P; Carvalho, Petrônio B. L. **Customer Relationship Management**. Disponível na Intranet do Interlegis em: <https://intranet.interlegis.gov.br/setores/spdt/documentos-diversos/2009.04.27%20Trabalho%20CRM.doc>

PEPPERS, Don; ROGERS, Martha. **CRM ganha força no Brasil**. Disponível em: <http://www.aeapg.org.br/3eetcg/Anais/ARTIGOS/PDFS/Administracao-05.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2009.

SCOTT, D, Nelson. **The Nine Ways in Which CRM Will Change**. Disponível em: <http://www.bus.umich.edu/KresgePublic/Journals/Gartner/research/119300/119339/119339.html>. Acesso em 13 abr. 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

Wikipédia. **CRM**. Disponível em: http://en.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management. Acesso em: 05 abr. 2009.

GLOSSÁRIO

<i>Termo Técnico</i>	Definição segundo a Wikipédia
<i>Back-office</i>	<i>Back-office</i> ou retaguarda esta associado aos departamentos administrativos de uma empresa, onde grande parte das atividades da empresa são executadas e normalmente oferecem apoio ao Front Office. Por exemplo - <i>departamentos de:</i> informática, contabilidade, recursos humanos; <i>operações de:</i> faturamento, manutenção, planejamento, marketing, publicidade, finanças, produção, etc.
<i>Base de Conhecimentos Corporativa</i>	Conjunto de bases de dados ou conhecimento acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) ou sistemas especialistas. Podem ser utilizadas também em <i>help desk</i> ou suporte técnico como por exemplo, em uma Central de Atendimento Telefônico.
<i>Call Center, Contact Center ou Central de Atendimentos</i>	É composta por estruturas físicas e de pessoal, que têm por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais. Realização de pesquisas de mercado por telefone, vendas, retenção e outros serviços por telefone, Web, Chat ou e-mail.
<i>Chat</i>	Em <i>português</i> significa " <i>conversação</i> ", ou "bate-papo". É um neologismo para designar aplicações de conversação em tempo real.
<i>Data Mining, Prospecção de dados ou mineração de dados</i>	É o processo de explorar grandes quantidades de dados à procura de padrões consistentes, como regras de associação ou seqüência temporais, para detectar relacionamentos sistemáticos entre variáveis, detectando assim novos subconjuntos de dados.
<i>Data Warehouse</i>	É um sistema de computação utilizado para armazenar informações relativas às atividades de uma organização em bancos de dados, de forma consolidada. O desenho da base de dados favorece os relatórios, a análise de grandes volumes de dados e a obtenção de informações estratégicas que podem facilitar a tomada de decisão. Por definição, os dados em um <i>Data Warehouse</i> não são voláteis, ou seja, eles não mudam, salvo quando é necessário fazer correções de dados previamente carregados. Os dados estão disponíveis somente para leitura e não podem ser alterados.
<i>E-Learning</i>	É fruto de uma combinação ocorrida entre o ensino com auxílio da tecnologia e a educação a distância. Ambas modalidades convergiram para a educação online e para o treinamento baseado em Web, que ao final resultou no e-Learning.
<i>ERP</i>	São sistemas de informação que integram todos os dados e processos de uma organização em um único sistema. A integração

Termo Técnico	Definição segundo a Wikipédia
	pode ser vista sob a perspectiva funcional (sistemas de: finanças, contabilidade, recursos humanos, fabricação, marketing, vendas, compras, etc.) e sob a perspectiva sistêmica (sistema de processamento de transações, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio a decisão, etc.).
<i>Extranet</i>	A Extranet de uma empresa é a porção de sua rede de computadores que faz uso da Internet para partilhar com segurança parte do seu sistema de informação. Tomado o termo em seu sentido mais amplo, o conceito confunde-se com Intranet. Uma Extranet também pode ser vista como uma parte da empresa que é estendida a usuários externos ("rede extra-empresa"), tais como representantes e clientes. Outro uso comum do termo Extranet ocorre na designação da "parte privada" de um site, onde somente "usuários registrados" podem navegar, previamente autenticados por sua senha (login).
<i>Front-office:</i>	Atividades de empresa que mantém interação direta com os clientes, como por exemplo: reuniões cara a cara, telefonemas, e-mail, serviços online, etc.
<i>Groupware</i>	É um software que apóia o trabalho em grupo, coletivamente. Auxilia grupos de pessoas envolvidas em tarefas comuns (ou objetivos) e que provê interface para um ambiente compartilhado. Sistemas de softwares como e-mail (assíncrono), agenda corporativa, bate-papo (<i>chat</i>) e wiki pertencem a esta categoria.
<i>Intranet</i>	Uma intranet é uma rede de computadores privada que assenta sobre a suíte de protocolos da Internet. Entre suas características principais, estão o compartilhamento de arquivos e impressoras.
<i>Lifetime value</i>	O valor estimado corrente do cliente baseado no seu rendimento esperado.
<i>M-CRM</i>	As comunicações móveis, designadas genericamente por m-CRM, que aparecem como um CRM centrado no cliente, disponibilizando os meios para os clientes poderem interagir com as empresas de uma forma mais fácil e informal.
<i>M-Office</i>	Escritório móvel. Utilizado para trabalho fora da empresa, utilizando notebooks, palmtops, telefones celulares, para conectar-se a servidores e a Intranet da empresa.
<i>OLTP</i>	É um acrônimo de <i>Online Transaction Processing</i> ou Processamento de transações em tempo-real. São sistemas que se encarregam de registrar todas as transações contidas em uma determinada operação organizacional. Por exemplo: sistema de transações bancárias registra todas as operações efetuadas em um banco.
<i>OLAP</i>	OLAP, ou <i>Online Analytical Processing</i> é a capacidade para manipular e analisar um grande volume de dados sob múltiplas perspectivas.

Termo Técnico	Definição segundo a Wikipédia
	As aplicações OLAP são usadas pelos gestores em qualquer nível da organização para lhes permitir análises comparativas que facilitem a sua tomada de decisões diária.
<i>Processos de Negócio</i>	São atividades previamente estabelecidas que têm como objetivo determinar a forma como o trabalho é realizado numa organização. Constituem um conjunto de ações, relacionadas entre si de forma lógica e coerente a fim de promover um resultado favorável à organização, tanto a nível interno como externo.
<i>Subversion</i>	É um sistema de controle de versão livre / <i>open-source</i> . Tem por objetivo gerenciar arquivos e diretórios ao longo do tempo. As informações são armazenadas em um <i>repositório</i> central onde todas as mudanças feitas em seus arquivos e diretórios são totalmente controladas. O acesso ao repositório pode ser feito através da rede internet, o que significa que todas as informações armazenadas (programas, documentação, etc.), poderão ser usadas e compartilhadas por pessoas em diferentes computadores, independente de sua localização física. A segurança sobre o controle e a gestão do conteúdo disponibilizado neste ambiente é total, pois todo trabalho é armazenado em versões, que garante entre outras coisas, que se uma mudança for feita de forma incorreta, seja permitido voltar à situação anterior ao erro.
Telemarketing	É um "atendimento telefônico comercial ou não padronizado" que segue certos roteiros de atendimento.
<i>Telemarketing ativo</i>	Trata-se do estilo no qual os operadores ligam para os clientes ou os possíveis clientes da empresa.
<i>Telemarketing receptivo</i>	Trata-se do estilo no qual os operadores recebem as chamadas efetuadas pelos clientes ou os possíveis clientes da empresa.
<i>Workflow ou Fluxo de Trabalho</i>	É a seqüência de passos necessários para que se possa atingir a automação de processos de negócio, de acordo com um conjunto de regras definidas, envolvendo a noção de processos, permitindo que estes possam ser transmitidos de uma pessoa para outra de acordo com algumas regras.

ANEXOS

ANEXO A – Do contrato de Empréstimo com o BID – “O Programa”

LEG/SGO/CSC/IDBDOCS: 862202

O Programa

Programa Multifase de Apoio ao Desenvolvimento do Legislativo Eletrônico no Brasil (Interlegis II)

I. Objetivo

- 1.01** O objetivo geral do Programa é apoiar o processo de integração e modernização do Poder Legislativo brasileiro nos níveis federal, estadual e municipal, bem como aumentar a participação dos cidadãos no processo legislativo. O propósito do Programa é fortalecer e ampliar a abrangência do Programa Interlegis que foi financiado com recursos do Contrato de Empréstimo N° 1123/OC-BR (doravante “a primeira etapa do Programa Interlegis”).
- 1.02** Para se alcançar o objetivo do Programa, serão financiadas aquisições de bens e contratações de serviços, incluindo serviços conexos a bens, consultorias, capacitações, seminários e eventos e outros custos relativos a atividades agrupadas em quatro componentes: 1) Consolidação da Rede Nacional Interlegis (RNI); 2) Modernização das Casas Legislativas; 3) Fortalecimento Institucional do Interlegis; e 4) Fortalecimento da Rede de Parlamentares e Cooperação Técnica Parlamentar Internacional.

II. Descrição e estrutura

A. Componente 1. Consolidação da Rede Nacional Interlegis (RNI)

- 2.01** Este componente objetiva apoiar a continuidade das ações desenvolvidas na primeira etapa do Programa Interlegis, permitindo o aperfeiçoamento das tecnologias de modernização do Legislativo e a manutenção e ampliação da Comunidade Virtual do Interlegis, formada pelas Casas Legislativas e Parlamentares participantes do Programa.
- 2.02** Serão financiadas as seguintes atividades: (i) assistência técnica para a infraestrutura de Tecnologia de Informação; (ii) manutenção, desenvolvimento e implantação de Tecnologia Legislativa, abrangendo sistemas de informação, marcos jurídicos, técnica legislativa, administração, informação e comunicação; (iii) identificação, desenvolvimento e difusão de melhores práticas nas áreas temáticas do Interlegis; (iv) execução do Censo Legislativo e de Parlamentares e pesquisas correlatas; (v) criação, manutenção e aplicação de cursos de capacitação voltados a parlamentares, servidores do Legislativo e cidadãos, nas modalidades de ensino presencial e ensino a distância, e pesquisas correlatas; (vi) desenvolvimento de tecnologia de educação à distância; (vii) integração de novas

Casas à Comunidade Virtual do Legislativo por meio da aquisição e distribuição de kit de equipamentos, serviços e suporte a Casas Legislativas não atendidas na primeira etapa do Programa Interlegis; e (viii) desenvolvimento de pesquisas científicas relacionadas com os objetivos do Programa.

B. Componente 2. Modernização das Casas Legislativas

- 2.03** Este componente objetiva desenvolver capacidades técnicas e gerenciais nas Casas Legislativas, além de implantar o modelo de modernização do Legislativo Municipal desenvolvido como produto da primeira etapa do Programa Interlegis. O modelo se baseia em quatro pilares integrados: infra-estrutura tecnológica; capacitação de parlamentares e funcionários das Casas Legislativas; informação; e comunicação.
- 2.04** Este componente estará integrado por dois subcomponentes: (i) Modernização de Casas Legislativas Estaduais e Municipais; e (ii) Modernização do Congresso Nacional.
- 2.05** Subcomponente (I) Modernização de Casas Legislativas Estaduais e Municipais. Serão financiadas as seguintes atividades: (i) seleção das Casas Legislativas a serem atendidas pelo Programa; (ii) elaboração de diagnóstico, plano diretor de modernização individualizado e projetos executivos para cada casa legislativa a ser atendida; (iii) implantação de infra-estrutura tecnológica e legislativa; (iv) implantação das atividades de informação, comunicação e marcos jurídicos; (v) implantação de mecanismos de integração legislativa; e (vi) certificação das Casas Legislativas dentro dos níveis previstos no modelo de maturidade uma vez concluídas as atividades previstas no respectivo plano executivo. O modelo de maturidade consiste em um conjunto de parâmetros, agrupados em níveis, que cada casa legislativa deve atingir para que possa ser certificada.
- 2.06** Subcomponente (II) - Modernização do Congresso Nacional. Serão financiadas as seguintes atividades: (i) implantação de projetos piloto voltados para desenvolver gestão do conhecimento, redes legislativas de prática e inteligência para aumento de transparência e participação cidadã; (ii) implantação de projetos especiais em Tecnologia de Informação, Comunicação, Informação, Educação e Cidadania; e (iii) implantação do segmento de altos estudos legislativos envolvendo estudos de impacto de legislação na sociedade, prospecção e estudos de cenários futuros.

C. Componente 3. Fortalecimento Institucional do Interlegis

- 2.07** Este componente objetiva fortalecer a Secretaria Especial do Programa Interlegis (SINTER), aumentando sua capacidade de gestão do Programa, utilizando o modelo de escritório de projetos.
- 2.08** Serão financiadas as seguintes atividades: (i) implantação de escritório de projetos e respectivas metodologias; (ii) elaboração e administração de projetos de modernização; e (iii) manutenção e atualização da infra-estrutura de tecnologia de informação, abrangendo a RNI e o sistema de vídeo-conferência; e (iv) administração geral do Programa.

D. Componente 4. Fortalecimento da Rede de Parlamentares e Cooperação Técnica Parlamentar Internacional

- 2.09** Este componente objetiva desenvolver produtos específicos para atender à comunidade parlamentar, assim como viabilizar a cooperação técnica com parlamentos de nações amigas, em especial com os de países de língua portuguesa e membros do Mercosul. O componente trabalhará na constituição de um grupo de técnicos com experiência na formulação e implantação de projetos de cooperação legislativa internacional, que prestará assistência no desenvolvimento de redes em nível regional.
- 2.10** Serão financiadas as seguintes atividades: (i) desenvolvimento de *networking* parlamentar, por meio de reuniões, criação de redes virtuais de relacionamento, seminários e encontros específicos; (ii) integração de Casas Legislativas, por meio de seminários organizados por Casas Legislativas parceiras; (iii) cooperação técnica com parlamentos de outros países; e (iv) seminários e eventos internacionais.

E. Gatilhos

- 2.11** A aprovação pelo Banco de financiamento para uma eventual segunda fase do Programa estará condicionada a: (i) ter ocorrido o desembolso de pelo menos 50% dos recursos do Financiamento; e (ii) ter ocorrido o cumprimento das seguintes metas: (1) haver equipado 50% das Casas Legislativas que não foram beneficiadas pelo Programa Interlegis (1123/OC-BR); (2) assinatura da solicitação de adesão ao Programa (Formulário de Adesão) por 100% das 350 Casas Legislativas da primeira fase do Programa; (3) haver concluído diagnóstico para 70% das Casas Legislativas que aderiram ao Programa na primeira fase (análise e levantamento de informações para definir o nível de maturidade em que se encontra cada casa legislativa e sua capacidade para a implantação das atividades do Programa); (4) conclusão e negociação do Plano Diretor para 80% das Casas Legislativas diagnosticadas na primeira fase do Programa; (5) assinatura de convênio entre o Órgão Executor e pelo menos 85% das Casas Legislativas com Plano Diretor na primeira fase do Programa; e (6) evidência de que pelo menos 40% das Casas Legislativas participantes da primeira fase do Programa foram certificadas como tendo alcançado o nível 1 de maturidade (infra-estrutura implantada, pessoal treinado, disponibilidade de processos de trabalho e recursos em tecnologia da informação para apoiar a função legislativa e uma estrutura regulamentar em funcionamento).

III. Custo e financiamento

- 3.01** Estima-se que o custo total do Programa será de US\$ 32.200.000 (trinta e dois milhões de dólares) distribuído entre as categorias de investimento que aparecem no quadro abaixo:

Custos diretos componentes	em milhões de dólares		
	Banco	Local	Total
Componente 1	6,7	6,0	12,7
Componente 2	6,4	7,1	13,5
Componente 3	1,6	2,2	3,8
Componente 4	0,4	0,4	0,8
Custos indiretos			
Administração	0,3	0,3	0,6
Imprevistos	0,7	0,1	0,8
Total Geral	16,1	16,1	32,2
Banco (50%)	8,05	8,05	16,1
Local (50%)	8,05	8,05	16,1

IV. Execução do Programa

- 4.01** O Órgão Executor do Programa será o Senado Federal da República Federativa do Brasil por intermédio da SINTER. A SINTER tem a seguinte composição: um Gabinete Diretor e cinco Subsecretarias (Subsecretaria de Apoio Técnico e Relações Institucionais (SSATRI), Subsecretaria de Planejamento e Fomento (SSPF), Subsecretaria de Administração (SSADM), Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SSTIN) e Subsecretaria de Informações e Atendimento à Comunidade Legislativa (SSIACL)). Em virtude das necessidades oriundas da execução do Programa, o Senado Federal poderá readequar a estrutura da SINTER.
- 4.02** O Órgão Executor garantirá a continuidade do uso exclusivo da atual sede para o Programa, incluindo seus meios físicos e administrativos, onde se desenvolvem as atividades referentes a esta e à primeira etapa do Programa Interlegis.
- 4.03** Convênios com as Casas Legislativas. Para que possam participar do Programa, as Casas Legislativas assinarão formulários de adesão ao Programa e convênios de participação com o Órgão Executor. São contempladas as seguintes formas de participação que serão refletidas nos anexos dos convênios a serem assinados pelas Casas Legislativas:
- (a) Recebimento do kit de conexão à Internet na forma de transferência patrimonial, sem requisito de contraprestação financeira por parte da respectiva casa legislativa.
 - (b) Recebimento pelas respectivas Casas Legislativas de assistência técnica para diagnóstico, preparação e implantação de seu Plano Diretor de modernização, que contemple ações nas seguintes áreas: administração, função legislativa, informação, educação e tecnologia. A respectiva casa legislativa deverá comprometer-se a destinar pessoal e, se necessário, equipamento para apoiar a prestação de assistência técnica e cumprir as metas do Plano Diretor.

- (c) Recebimento pelas respectivas Casas Legislativas de assistência técnica para a preparação de projetos inovadores, entre outros, nas áreas de tecnologia, informação e comunicação legislativa, apresentados pelas próprias Casas Legislativas e que poderão ser integrados à oferta de serviços e/ou produtos do Programa disponíveis para uso de outras Casas Legislativas. A casa legislativa que apresentar o projeto deverá destinar o pessoal e o equipamento necessários para sua implantação.
 - (d) Recebimento pelas respectivas Casas Legislativas de assistência técnica para a preparação de projetos de alcance regional. Além de fornecer o pessoal e o equipamento necessários para a preparação do projeto, a casa legislativa solicitante deverá assumir as funções de prestador de serviços de assistência técnica a outras Casas Legislativas. Este seria o caso, por exemplo, de uma Assembléia Legislativa que pretendesse prestar assistência técnica ou capacitação às Câmaras Municipais do Estado.
- 4.04** Os critérios de elegibilidade para a participação das Casas Legislativas no Programa e os critérios de sua distribuição geográfica serão estabelecidos com base nos dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e outras fontes e a não-objeção do Banco. Em cada micro-região geográfica homogênea (de acordo com a definição do IBGE) será selecionada pelo menos a casa legislativa que cumpra com o maior número de critérios de elegibilidade.
- 4.05** No acompanhamento e na avaliação do Programa, serão levados em conta as metas e os indicadores de avanço e de êxito identificados no Quadro Lógico do Programa acordado entre o Órgão Executor e o Banco. O acompanhamento de cada componente e a supervisão geral do Programa estarão a cargo da SINTER com base no Plano Executivo do Programa (PEP), no qual consta o planejamento de toda a operação, nos Planos Operativos Anuais (POAs) a serem elaborados e nos Censos Legislativos a serem realizados.
- 4.06** O Órgão Executor se compromete a manter, pelo prazo de até 3 (três) anos a contar da data do último desembolso, toda a documentação e informações de suporte do Programa.

ANEXO B – Marco Lógico da segunda etapa do Programa Interlegis

Componente 1: Rede Nacional Interlegis consolidada.

Atividades:

- ✓ Aquisição/Manutenção de Equipamentos;
- ✓ Desenvolvimento de sistemas informáticos;
- ✓ Desenvolvimento de atividades de sensibilização;
- ✓ Cursos de capacitação;
- ✓ Desenvolvimento dos produtos de Informação Legislativa;
- ✓ Atualização do Censo Legislativo brasileiro; e
- ✓ Desenvolvimento de manuais de procedimento.

Indicadores

- ✓ 1000 Câmaras Municipais com kit básico de conexão ao final do 3º ano de execução do Programa.(3.278 casas já foram atendidas pelo Interlegis);
- ✓ Implantação de, no mínimo, 04 (quatro) Comunidades Virtuais Temáticas de prática Legislativa. (01 (uma) Comunidade Virtual Temática existente – Desenvolvimento de Soluções Tecnológicas).

Meios de Verificação

- ✓ 1000 Câmaras Municipais com kit básico de conexão com a Internet;
- ✓ 04 Comunidades Virtuais Temáticas de prática legislativa implantadas.

Componente 2: casas legislativas Modernizadas.

Atividades agrupadas por Subcomponente.

Subcomponente 2.1. Modernização das casas legislativas Estaduais e Municipais:

- ✓ Desenvolvimento e Implantação de projetos de modernização seguindo o modelo e a metodologia Interlegis;
- ✓ Capacitação de Parlamentares e funcionários das Casas;
- ✓ Fortalecimento dos canais de participação do cidadão e controle social;
- ✓ Atualização das leis que regulam o funcionamento das casas legislativas; e
- ✓ Sensibilização e assistência técnica aos Legisladores Municipais para o Desenvolvimento de leis específicas.

Subcomponente 2.2. Modernização do Congresso Nacional:

- ✓ Três (3) projetos piloto para a Implantação do e-Legislativo no Congresso Nacional;
- ✓ Fortalecimento institucional através de projetos especiais, tais como: redes de assessoria técnica Parlamentar e Fortalecimento das Secretarias Técnicas das Comissões legislativas; e

- ✓ Desenvolvimento da área de Altos Estudos Legislativos⁷.

Indicadores

- ✓ 350 Câmaras Municipais adotando o *novo modelo de modernização* e a metodologia de trabalho do Programa Interlegis ao final do 3º ano de execução do Programa;
- ✓ 315 das Câmaras Municipais participantes do Projeto de Modernização com Regimento Interno atualizado ao final do 3º ano de execução do Programa;
- ✓ 600 Parlamentares e 3000 funcionários do Congresso Nacional utilizando as soluções para gestão do conhecimento, rede de práticas e inteligência e transparência e participação cidadã, desenvolvidas no âmbito do Programa ao final do 3º ano de execução do Programa (o Congresso Nacional não conta com estas ferramentas);
- ✓ 06 estudos realizados na área de Altos Estudos Legislativos ao final do 3º ano de execução do Programa (fortalecimento institucional do legislativo brasileiro).

Meios de Verificação

- ✓ Relatórios coletados pelos sistemas de Informação do Interlegis e reportados nos relatórios de progresso. Avaliação intermediária;
- ✓ Registro dos regimentos internos de funcionamento. Resoluções administrativas;
- ✓ Relatório de registro de usuários das soluções desenvolvidas e registros de assistência às atividades de capacitação;
- ✓ Relatórios de consultoria e avaliação intermediária.

Componente 3: Gerencia e Administração do Programa Interlegis fortalecida.

Atividades:

- ✓ Renovação da infra-estrutura tecnológica na sede do Programa;
- ✓ Assistência técnica para desenvolver um novo modelo de gestão, acompanhamento e monitoração do Programa;
- ✓ Criação do Escritório de projetos⁸;
- ✓ Capacitação do Pessoal do Interlegis;
- ✓ Desenvolvimento dos mecanismos de comunicação interna do Programa Interlegis; e
- ✓ Marketing e relacionamento com a comunidade (inclui ampliação da central de relacionamento).

Indicadores

- ✓ Modernização da plataforma de informática do Interlegis incluindo o sistema de videoconferência, 120 estações de trabalho e 30 servidores de Rede ao final do 3º ano de execução do Programa;

⁷ A demanda de estudos será estabelecida pelas Consultorias Legislativas (sistema de assessoria legislativa do Brasil) que são instâncias independentes politicamente e integradas por profissionais técnicos de apoio às comissões legislativas, à Mesa Diretora e aos Parlamentares do Congresso Nacional.

⁸ Os indicadores do Escritório de projetos estão contidos no Componente 2.

- ✓ Cem (100) Recursos Humanos do Programa capacitados no uso das novas ferramentas de TI e de gestão ao final do 3º ano de execução do Programa;
- ✓ Pelo menos seis (6) novas áreas de notícias integradas ao Portal Interlegis ao final do 3º ano de execução do Programa;
- ✓ Pelo menos dois (2) novos manuais desenhados e em operação ao final do 3º ano de execução do Programa;
- ✓ Seis (6) novas aplicações implantadas para apoio aos sistemas de Apoio ao Processo Legislativo;
- ✓ Sessenta (60) atividades de capacitação - cursos presenciais e à distância, desenvolvidos e avaliados no 3º ano de execução do Programa;
- ✓ 2º Censo do Legislativo e 1º Censo do legislador realizados até o final do 3º ano de execução do Programa.

Meios de Verificação

- ✓ Relatórios coletados pelos sistemas de Informação do Interlegis e reportados nos relatórios de progresso;
- ✓ Avaliação intermediária e final.

Componente 4: Rede de Parlamentares e Cooperação Parlamentar Internacional fortalecida.

Atividades

- ✓ Apoio à articulação de uma rede Parlamentar;
- ✓ Realização de eventos nacionais;
- ✓ Realização de Seminários locais e regionais para a integração das casas legislativas; e
- ✓ Realização de atividades para promover a Cooperação técnica internacional entre Paramentos.

Indicadores

- ✓ Pelo menos dez (10) projetos de apoio à Rede de Parlamentares desenvolvidos ao final do 3º ano de execução do Programa;
- ✓ 30% dos Parlamentares do Congresso Nacional participam da rede Parlamentar ao final do 3º ano de execução do Programa;
- ✓ 25% das casas legislativas participando dos Seminários regionais ao final do 3º ano de execução do Programa;
- ✓ Pelo menos, duas (2) reuniões virtuais com representantes dos cinco (5) Paramentos do Mercosul realizadas ao final do 3º ano de execução do Programa.

Meios de Verificação

- ✓ Relatórios coletados pelos sistemas de Informação do Interlegis e reportados nos relatórios de progresso. Avaliação intermediária e final;
- ✓ Registro de Participantes da Rede de Parlamentares;
- ✓ Registros de assistentes a eventos regionais e internacionais.

ANEXO C – Sete Motivos que levam projetos de CRM a falhas.

Motivo da falha	Ponto da falha	O que o software não pode resolver	Alternativa para Solução do problema
1. A qualidade dos dados é ignorada.	Implementação: Os usuários irão sair da aplicação se os seus dados não forem confiáveis.	Um software de limpeza de dados pode resolver algumas questões, mas não problemas de falta de dados, dados errados ou de falhas no processo de captura de dados.	Um plano de projeto que permita estruturação, limpeza e testes de dados antes da implantação.
2. Políticas Organizacionais conduzidas no nível de departamentos ou em iniciativas totalmente desconectadas.	Estratégia: A implementação da solução pode ter sido iniciada sem o conhecimento dos usuários. Se ela sobreviver à fase de implementação, as políticas poderão diluir o foco dos clientes levando-os a rejeitar a solução.	Não há solução de software que possa resolver problemas relacionados a políticas e comportamentos.	A estratégia de CRM deve englobar os clientes através de toda a empresa.
3. A área de TI e a área de negócios da organização não trabalharam juntas.	Estratégia e Implementação.	Existem softwares para facilitar a colaboração, trabalho em grupo e equipes virtuais, mas o uso de tais ferramentas é efetivo apenas se as equipes pretenderem trabalhar em conjunto.	Ambas as equipes devem ser co-responsáveis pela estratégia de implementação e se reportarem ao patrocinador do projeto em cada etapa da execução.
4. Não há nenhum plano.	Estratégia e implementação.	Um software de gerenciamento de projetos pode ser alimentado com um plano e ajudar na sua gestão, mas não pode criar um plano. Para isso, é necessária uma interação humana.	Não tomar nenhuma iniciativa até ter uma visão articulada do negócio, considerando o conhecimento das principais métricas e de um plano de projeto para a

Motivo da falha	Ponto da falha	O que o software não pode resolver	Alternativa para Solução do problema
			situação em vigor.
<p>5. O CRM foi implementado para a empresa, não para o cliente.</p> <p>6. Um processo viciado foi implementado.</p>	<p>Estratégia: Os usuários do sistema irão recorrer aos processos manuais ou aos sistemas anteriores, a não ser que percebam um aumento nos benefícios.</p> <p>Implementação: A essência do CRM é a melhoria dos processos de atendimento aos clientes. Os usuários do sistema não irão querer aprender uma nova solução que utilize os mesmos processos ruins.</p>	<p>O software sozinho não pode fornecer foco no cliente ou melhorar um processo imperfeito. É preciso haver uma intervenção humana inteligente para otimizar o processo.</p>	<p>Envolver as partes interessadas de toda a empresa na avaliação dos processos que devem ser melhorados para eliminar os obstáculos que existem entre a empresa e o cliente.</p>
<p>7. Não dar atenção aos diversos perfis.</p>	<p>Implementação: A solução de CRM poderá ser rejeitada por seus diversos perfis de usuários se eles não tiverem as competências necessárias para operar ou compreender o sistema.</p>	<p>O software pode facilitar a aprendizagem à distância e disponibilizar alguns treinamentos interativos, mas não pode mudar a gestão ou a dinâmica organizacional.</p>	<p>Assegurar que os empregados entendam porque o CRM está sendo implementado, que as ferramentas do CRM estão vinculadas a um conjunto de habilidades, e que será fornecido um treinamento adequado, sendo este o passo crítico final.</p>

ANEXO D – Cinco segredos para o seu CRM dar certo

Segredo nº 1: Desenvolva a visão de CRM da sua empresa. Sem ela seus clientes se perderão.

Uma iniciativa de CRM bem-sucedida requer uma visão clara da empresa sobre o que ela deseja em termos da Gestão do Relacionamento com Clientes para que uma estratégia e sua correspondente infra-estrutura possam ser colocadas em vigor.

Para concretizar essa visão são implementadas diversas estratégias de CRM, entre as quais:

- ✓ O *desenvolvimento de uma comunidade de usuários* para o compartilhamento de informações e melhores práticas;
- ✓ Um *serviço online para o compartilhamento de aplicativos empresariais*; e
- ✓ Um *ambiente virtual de demonstração e avaliações gratuitas* para que se possa experimentar o sucesso antes da aquisição.

Segredo nº 2: Lembre-se que o CRM não é uma tecnologia, mas sim uma estratégia empresarial.

Entre as estratégias básicas para criar empresas voltadas para o cliente e bem-sucedidas incluem-se as seguintes:

- ✓ Amplie o escopo de seus relacionamentos com os clientes;
- ✓ Reduza os custos com os canais de fornecimento que criam barreiras à entrada;
- ✓ Reforce a marca;
- ✓ Promova satisfação e fidelidade entre os clientes.

Segredo nº 3: Não invista mais nem um centavo em infra-estrutura de tecnologia de CRM.

Mude o direcionamento do orçamento de TI da infra-estrutura para a *inovação* destinando entre 20 e 35% dele à inovação.

Aposente os aplicativos cliente/servidor legados que sejam difíceis de usar, manter ou atualizar e representem uma parte substancial de sua infra-estrutura de TI.

Procure, em vez disso, avaliar o software como serviço fornecido através da Web. Essa decisão lhe permitirá reduzir drasticamente os custos de manutenção de software e infra-estrutura de TI, aumentando sua capacidade de criar e implantar com rapidez aplicativos que melhorem o desempenho da empresa.

Segredo nº 4: Crie painéis de CRM que sejam mais que apenas uma festa para os olhos.

Os painéis causam inspiração, apresentando e mesclando informações em um formato visual que destaca a produtividade, documenta a eficiência e permite uma visão geral imediata.

Os painéis propiciam visibilidade em tempo real de indicadores-chave do desempenho em CRM, como:

- ✓ Número de oportunidades abertas;
- ✓ Número de chamadas de atendimento abertas;
- ✓ Média do tempo de resolução pelo atendimento, etc.
- ✓ Existem literalmente centenas de indicadores de CRM que podem ser rastreados.

A melhor prática é não usar mais de sete (mais ou menos dois) indicadores em nenhum nível de gerenciamento dado.

Segredo nº 5: Não esqueça que o processo de voltar-se para o cliente é contínuo.

Uma pequena ou média empresa pode se adaptar rapidamente às mudanças, e essa é sua maior arma contra a concorrência.

Sua estratégia de CRM e a tecnologia que a suporta devem ser flexíveis e capazes de adaptar-se a condições mutáveis.

Não deixe de reavaliar sua abordagem regularmente a fim de não perder seu foco no cliente.

ANEXO E – Diretrizes Básicas para o Portal Interlegis

Na reunião de 26 de fevereiro de 2008, a Comissão do Portal, doravante denominada Comissão, instituída pelo Diretor do SINTER para a avaliação e reformulação do portal Interlegis, doravante denominado Portal, finalizou a definição e a descrição de quais são os principais clientes do Portal e quais as principais demandas desses clientes que o Portal deve atender. A Comissão definiu ainda quais as características básicas do Portal e que dispositivos precisa ter e oferecer para atender a demanda prevista.

I. Quem são os clientes do Portal e o que precisam:

1. Quem ainda não faz parte da Comunidade Interlegis precisa de:

- ✓ Informações claras sobre o que é o Interlegis e o que faz;
- ✓ Informações claras e de fácil acesso sobre como participar.

2. Quem está em processo de adesão precisa de:

- ✓ Acesso fácil para auxílio e esclarecimento de dúvidas, aos manuais e aos grupos de discussão (GITEC, etc.);
- ✓ Acesso fácil às ações programadas de treinamento.

3. Quem já é da Comunidade Interlegis:

- ✓ Idem ao item acima;
- ✓ Acesso fácil a ferramentas de auxílio à atividade legislativa (LexML, dados sobre CMs; modelos de documentos e de projetos, etc.)

II. Características do Portal - o que o portal Interlegis NÃO É:

- ✓ Não é um portal comercial;
- ✓ Não tem concorrência;
- ✓ Não tem publicidade que gere receita; portanto visitas recorrentes por si não são importantes; não há pressão por “audiência” (hits);
- ✓ Não é um produto independente, não tem vida própria; é um apoio para as ações de modernização desencadeadas pelo Interlegis.

III. Características do Portal - o que o portal Interlegis deve ser e ter:

Deve ser o pólo de integração e de acesso de todos os produtos e serviços disponibilizados pelo Interlegis via Internet: informações gerais, ensino, TI, manuais,

notícias, bases de dados, FAQs, grupos de discussão (GITEC, etc.). Dentro desse conceito, deve prover, entre outros, os serviços abaixo:

- ✓ Acesso específico para usuários esclarecerem dúvidas, fazer críticas e sugestões. FAQs segmentados de acordo com o assunto, ouvidoria, recebimento e processamento de e-mails devem ser a tônica, preferencialmente com mecanismos que permitam o acompanhamento, *intra* e *extra corporis*, do andamento da solicitação. Para maior agilidade, os canais de comunicação poderão ser segmentados entre servidores e vereadores, de um lado, e cidadãos comuns, de outro lado;
- ✓ Janela de notícias, onde, após o devido processo de triagem, serão inseridas notícias e informações de interesse geral enviadas pelas casas participantes da Comunidade Interlegis;
- ✓ Base de dados, com adequado processo de alimentação e mecanismo de busca, contendo, para cada casa legislativa participante da Comunidade, pelo menos as seguintes informações: web site, vereadores (partidos, comissões, etc.), convênios com Interlegis, capacitações programadas, em andamento e realizadas, equipamentos distribuídos, nomes e contatos de servidores-chave;
- ✓ Base de dados, com adequado processo de alimentação e mecanismo de busca, com a legislação das casas legislativas participantes da Comunidade Interlegis.
- ✓ Base de dados, com adequado processo de alimentação e mecanismo de busca, de informações que visem à transparência das atividades do Interlegis, como licitações, convênios, contratações, prestações de contas;
- ✓ Recursos de multimídia, para, sempre que julgado oportuno e conveniente, subsidiar os serviços oferecidos via Portal.

ANEXO F – Sugestões para o novo Portal Interlegis – SSTIN - SPDT

1. O Portal do Interlegis deve espelhar e **integrar os produtos e serviços disponibilizados** (Capacitação – Saberes, Tecnologia – COLAB, Comunicação – Portal Interlegis);
2. Deve ser a **porta de entrada para as Comunidades Virtuais** (GITEC, GIAL, GICOM) e as três futuras (GIAR – Grupo Interlegis de Arquivo, GIPAR – Grupo Interlegis de Parlamentares e GICAP – Grupo Interlegis de Capacitação);
3. Deve oferecer informações sobre o **relacionamento das Casas Legislativas com o Interlegis e vice-versa**, tais como: Informações sobre a adesão, equipamentos distribuídos, convênios, produtos utilizados, capacitações efetuadas, projetos especiais se houverem, pessoas chave, tais como: Presidente, parlamentares, site, representantes, contatos técnicos, oferecendo a possibilidade de atualização pela ponta.
4. Oferecer **um canal de comunicação unificado** (fale conosco, ouvidoria, etc.), com *workflow* interno, para que os usuários do portal possam tirar suas dúvidas, fazer críticas, sugestões ou solicitações. Este processo deve ser visível tanto para a comunidade interna do Interlegis que se envolverá na resposta quanto para o usuário que poderá acompanhar o andamento de sua solicitação.
5. Deve possuir mecanismos que **permitam aos parceiros** (comunidade, Casas Legislativas) Interlegis **publicar** artigos, notícias, eventos, etc., no site do Interlegis, e também **fomentar discussões** (comentários) nesses conteúdos, seguindo o exemplo do Chapa Branca.
6. Deve possuir um mecanismo efetivo de **comunicação do cidadão com o Interlegis**, e este processo de comunicação ser amplamente divulgado e conhecido no Interlegis.
7. Deve possuir mecanismo que permita o **acesso à legislação criada pelas Casas Legislativas parceiras do Interlegis**. Metabuscas nos portais das Casas Legislativas.
8. Deve possuir **mecanismos de transparência**, publicando no site do Interlegis, em caráter permanente das contratações efetuadas e prestações de contas.
9. Deve oferecer **serviço de envio de e-mail** de tipos de informações previamente selecionadas para aqueles parceiros cadastrados no site que queiram receber, na

modalidade de **Boletim Eletrônico** (Newsletter), permitindo que as pessoas se cadastrem e removam seu cadastro livremente.

10. Valorizar os produtos e serviços do Interlegis e o que estiver ocorrendo (matérias) nas Casas Legislativas, sendo **uma ferramenta de divulgação** destas e valorização da comunidade.
11. Prover recursos de **multimídia** (áudio, vídeo, apresentações, etc.) para o Interlegis e para as Casas Legislativas.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário a ser respondido por funcionários do Interlegis

Prezado Colega,

O questionário a seguir faz parte de minha monografia de conclusão do curso de Administração Legislativa da UNILEGIS, e contém questões importantes que nortearão as ações do Interlegis quanto à definição dos requisitos essenciais para adoção de uma solução de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) para apoiar as ações do Programa Interlegis.

Ninguém melhor que você, que diariamente convive e se relaciona com nossos clientes, para nos informar sobre os pontos onde estamos desempenhando bem nosso trabalho, bem como aqueles em que estamos falhando.

Tenho a certeza que com a sua colaboração, teremos condições de definir com presteza os requisitos essenciais para a solução de gestão do relacionamento com nossos clientes.

Atenciosamente,

Petrônio Carvalho

Questionário

Para efeito de registro, por favor, informe os dados abaixo:

Nome:	
Cargo:	
E-mail:	
Telefones:	
Atribuições	

1. **Que aspectos do Interlegis podem ser considerados positivos, auxiliando-o(a) pessoalmente ou à sua unidade, e que são motivos de elogio?**

✓

2. **Que aspectos do Interlegis podem ser considerados negativos, prejudicando-o(a) pessoalmente ou à sua unidade, e que são motivos de crítica e devem ser melhorados?**

✓

3. **Que serviços, produtos ou procedimentos gostaria que o Interlegis disponibilizasse para ajudá-lo(a) pessoalmente ou à sua unidade no cumprimento de sua missão institucional?**

✓

4. **Sob a ótica do Relacionamento com as casas legislativas, que tipos de serviços você acha importante o Interlegis oferecer? Se possível, detalhe-os! Fique a vontade para fazer suas críticas.**

✓

APÊNDICE B – Questionário a ser respondido por parceiros do Interlegis

Prezado Colaborador,

O questionário a seguir faz parte de minha monografia de conclusão do curso de Administração Legislativa da UNILEGIS, e contém questões importantes que nortearão as ações do Interlegis quanto à definição dos requisitos essenciais para adoção de uma solução de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) para apoiar as ações do Programa Interlegis.

Ninguém melhor que você, nosso principal cliente, para nos informar sobre os pontos onde estamos desempenhando bem nosso trabalho, bem como aqueles em que estamos falhando.

Temos a certeza de que com a sua colaboração, teremos condições de nos preparar para melhor atendê-lo.

Atenciosamente,

Petrônio Carvalho

Questionário

Por favor, informe os dados abaixo:

casa legislativa - Município:		UF:	
Nome:			
Cargo:			
E-mail:			
Telefones:			

1. Você conhece o Interlegis?

Não	()	
Sim	()	

Desde Quando?

--

2. Sua casa legislativa já é aderida ao Programa Interlegis?

Não	<input type="checkbox"/>
Sim	<input type="checkbox"/>

Faça a seguir, se desejar, seus comentários sobre o processo de adesão (aqui desejamos saber se você teve acesso ao documento assinado pela casa legislativa e o Interlegis, se o conteúdo do mesmo foi divulgado, e se você tem algum comentário a fazer sobre o conteúdo e o cumprimento do que foi acordado).

O Interlegis mantém contato periódico para atualização das informações básicas da casa legislativa disponibilizadas no site do Interlegis?

Não	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>	
		Cite a(s) forma(s) utilizada(s) para esse contato:		

Você tem críticas ou sugestões para melhorar este serviço?

3. Você sabe qual é o objetivo fim do Interlegis, ou seja, para que ele foi criado? Por favor, informe-nos qual é a sua visão sobre o Interlegis.

4. Você já acessou o site do Interlegis?

Não	<input type="checkbox"/>	
Sim	<input type="checkbox"/>	

Encontrou as informações que procurava?

Não	<input type="checkbox"/>	Sim	<input type="checkbox"/>	
------------	--------------------------	------------	--------------------------	--

Fique a vontade para fazer suas críticas e sugestões em relação à navegação no

site e ao conteúdo.

5. **Você já entrou em contato com a Central de Atendimento do Interlegis para buscar informações, esclarecimentos ou solucionar algum problema específico?**

Não	<input type="checkbox"/>
Sim	<input type="checkbox"/>

Caso positivo, contextualize a ocorrência.

Caso negativo, e se você mantém outro tipo de contato com o Interlegis, por favor, descreva-o.

6. **Você já foi contatado pela Central de Atendimentos do Interlegis?**

Não	<input type="checkbox"/>	
Sim	<input type="checkbox"/>	

Descreva em qual situação?

7. **Você já contatou o Interlegis, por outra via que não a Central de Atendimentos, para obtenção de algum esclarecimento ou serviços? Descreva-os?**

--

8. **Você já se inscreveu em algum evento do Interlegis?**

Não	<input type="checkbox"/>	
Sim	<input type="checkbox"/>	

Você se pode relacioná-los, informando o nome do evento, local e ano caso se lembre.

9. Você conhece os produtos e serviços oferecidos pelo Interlegis?

Não	<input type="checkbox"/>
Sim	<input type="checkbox"/>

Comentários

10. A sua casa legislativa já foi beneficiada com os produtos e serviços do Interlegis?

SAPL – Sistema de Apoio ao Processo Legislativo	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
SAAP – Sistema de Apoio a Atividade Parlamentar	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
Portal Modelo	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
Kit de Acesso à Internet	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
Infra-estrutura e equipamentos de Videoconferência e sala de multiuso	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
Projeto Piloto de Modernização	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
SABERES - Cursos EAD	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>

Em caso positivo:

Do ponto de vista da casa legislativa, relate os benefícios auferidos por produto:

Do ponto de vista dos produtos, cite os pontos positivos e negativos:

Do ponto de vista da atuação do Interlegis no Contexto dos Produtos faça suas críticas e sugestões:

Qualquer situação, informe aqui seus comentários:

11. Você conhece e/ou participa das Comunidades de Prática do Interlegis?

GITEC – Grupo Interlegis de Tecnologia	Conhece ()	Participa ()
GIAL – Grupo Interlegis de Assessoria Legislativa	Conhece ()	Participa ()
GICOM – Grupo Interlegis de Comunicação	Conhece ()	Participa ()
Interlegis – Comunidade Interlegis para Assuntos Institucionais	Conhece ()	Participa ()

Caso deseje, faça aqui seus comentários sobre as Comunidades de Prática:
Participo da Comunidade GITEC, através da qual acompanho e interajo com troca experiências, recebendo e disseminando conhecimentos técnicos com outras casas legislativas.

12. Caso você já tenha sido atendido pelo Interlegis, em cursos de capacitação, descreva a qualidade do atendimento recebido. Fique a vontade para fazer suas críticas e sugestões.

--

13. O Interlegis informa sua casa legislativa sobre seus produtos e serviços, e os convida para participar de suas ações?

Não	()
Sim	()

Críticas e Sugestões:

14. Se você já usou e não usa mais o(s) produto(s) do Interlegis, diga por que deixou de usá-los?

APÊNDICE C – Questionário a ser respondido por Parlamentares

Prezado Parlamentar

O questionário a seguir contém questões importantes que nortearão as ações do Interlegis quanto à definição dos requisitos essenciais para adoção de uma solução de Gestão de Relacionamento com Clientes (CRM) para apoiar as ações do Programa Interlegis.

Ninguém melhor que você, nosso principal cliente, para nos informar sobre os pontos onde estamos desempenhando bem nosso trabalho, bem como aqueles em que estamos falhando.

Temos a certeza de que com a sua colaboração, teremos condições de nos preparar para melhor atendê-lo.

Atenciosamente,

Petrônio Carvalho

Questionário

Por favor, informe os dados abaixo:

casa legislativa - Município:		UF:	
Nome:			
Cargo:			
E-mail:			
Telefones:			

1. Você conhece o Interlegis?

Não	()
Sim	()
Desde Quando?	

2. O Interlegis mantém contato periódico para atualização das informações básicas da casa legislativa disponibilizadas no site do Interlegis?

Não	()
Sim	()
Cite a(s) forma(s) utilizada(s) para esse contato:	
Você tem críticas ou sugestões para melhorar este serviço?	

--

3. Você já acessou o site do Interlegis?

Não	()
------------	-----

Sim	()
------------	-----

Encontrou as informações que procurava?

Não	()	Sim	()
------------	-----	------------	-----

Fique a vontade para fazer suas críticas e sugestões em relação à navegação no site e ao conteúdo.
--

--

4. Você já entrou em contato com a Central de Atendimento do Interlegis para buscar informações, esclarecimentos ou solucionar algum problema específico?

Não	()
------------	-----

Sim	()
------------	-----

Caso positivo, contextualize a ocorrência.
--

--

Caso negativo, e se você mantém outro tipo de contato com o Interlegis, por favor, descreva-o.
--

--

5. Sem considerar esta vez, você já foi contatado pela Central de Atendimentos do Interlegis?

Não	()
------------	-----

Sim	()
------------	-----

Descreva em qual situação?

--

6. Você já contatou o Interlegis, por outra via que não a Central de Atendimentos, para obtenção de algum esclarecimento ou serviços? Descreva-os?

--

7. Você já se inscreveu em algum evento do Interlegis?

Não	()
------------	-----

Sim	()
------------	-----

Você se pode relacioná-los, informando o nome do evento, local e ano caso se lembre.

--

- 8. Caso você já tenha sido atendido pelo Interlegis, em cursos de capacitação, descreva a qualidade do atendimento recebido. Fique a vontade para fazer suas críticas e sugestões.**

--

- 9. O Interlegis têm promovido a sua interação com outros Parlamentares de outras instâncias do Poder Legislativo?**

Não	()
Sim	()

Você tem alguma crítica ou sugestão que poderia auxiliar o Interlegis a promover a interação entre Parlamentares. Se possível contextualize situações práticas.

--

APÊNDICE D - Questionário Consolidado dos Servidores do Interlegis

Participantes

Nome	Cargo /Atribuições
Américo Munhoz Junior	Analista de Informática Legislativa, responsável por: <ul style="list-style-type: none">✓ Elaboração e implantação de cursos e palestras técnicas.
Armando Roberto Cerchi Nascimento	Assessor de TI – Prodasen <ul style="list-style-type: none">✓ Consultor de em TI. Elaborou o projeto de criação da Interlegis e participou de sua implantação como o seu primeiro Diretor Técnico
Francisco Júlio de Paiva Rebelo	Analista Sênior de Videoconferência, responsável por: <ul style="list-style-type: none">✓ Responsável pela gestão e operacionalização do ambiente de videoconferência do Interlegis.
James Raimundo M. de Carvalho	Analista de Informática Legislativa <ul style="list-style-type: none">✓ Responsável pela Subsecretaria de Formação e Atendimento à Comunidade Legislativa
Janary Carvão Nunes	Assistente Parlamentar <ul style="list-style-type: none">✓ Responsável pela Ouvidoria
Jean Rodrigo Ferri	Analista de Sistemas <ul style="list-style-type: none">✓ Prospecção e desenvolvimento de sistemas✓ Suporte aos sistemas✓ Suporte à comunidade
José Dantas Filho	Diretor da Subsecretaria de Planejamento e Fomento da SINTER, responsável por: <ul style="list-style-type: none">✓ Planejamento geral das atividades do Programa para garantir conformidade ao documento de projeto.✓ Apoio de planejamento às áreas que necessitarem.

Nome	Cargo /Atribuições
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interlocução técnica com parceiros, participantes e autoridades relacionadas ao Interlegis. ✓ Elaboração de pesquisas e projetos especiais relacionados à abertura de novas frentes de atividade do Programa Interlegis.
José Oliveira da Silva	<p>Diretor Administrativo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Além das atribuições de Diretor Administrativo, envolve-se na questão de recursos financeiros tanto do Projeto como da Secretaria; ✓ Atende as demandas das áreas com relação a aquisições, contratações, viagens, etc. ✓ Esta sob sua responsabilidade a gestão dos Contratos e Convênios feitos pelas casas legislativas com o Interlegis.
José Vilson da Silva	<p>Chefe do Serviço de Infra-estrutura Tecnológica, responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordenar as ações da Equipe do SEIT; ✓ Representar o Interlegis no que se refere ao relacionamento com o Prodasen, exercendo o papel de gerente de Contas do Interlegis.
Luis Fernando Pires Machado	<p>Chefe do Serviço de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico, responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Responde pelo SPDT, ✓ Responde por questões relacionadas a Processo Legislativo.
Nilmara Rodrigues da Silva	<p>Supervisora do Call Center, responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisionar todo o trabalho desenvolvido pela central
Petrônio Barbosa Lima de Carvalho	<p>Diretor da Subsecretaria de TI, responsável por:</p>

Nome	Cargo /Atribuições
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordenar as ações da Subsecretaria; ✓ Defender os interesses da Subsecretaria; ✓ Definir juntamente com os servidores da Subsecretaria e líderes da Comunidade GITEC os projetos, suas prioridades e viabilizar a execução dos mesmos; ✓ Definir e participar da elaboração, juntamente com os servidores da Subsecretaria, dos Termos de Referência para contratação de Consultorias Pessoa Física e Jurídica via PNUD para atender às demandas da Subsecretaria; ✓ Definir e participar da elaboração, juntamente com os servidores da Subsecretaria, dos Projetos Básicos para contratação de serviços de TI, serviços de infra-estrutura e de equipamentos; ✓ Representar a Subsecretaria junto à Direção do Interlegis e a quem necessite de informações sobre a mesma.
Rodrigo Barbosa da Luz	<p>Analista de Informática Legislativo, responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Moderador das Listas de Discussão das comunidades: GITEC, GIAL, GICOM e Interlegis; ✓ Administrador da Intranet; ✓ Administrador da Internet; ✓ Destinatário das dúvidas freqüentes enviadas por quem acessa o Portal; ✓ Destinatário das questões sobre TI enviadas pela Ouvidoria; ✓ Gerente da base de usuários do Portal Interlegis.

Respostas obtidas por pergunta

1. Sobre os **aspectos do Interlegis que podem ser considerados positivos**, e que são **motivo de elogio**, foram relacionados os seguintes principais motivos:

- | |
|---|
| <p>1.1 A atividade fim do Interlegis por si só é suficiente para mobilizar parcerias e manter o pessoal envolvido no projeto interessado;</p> <p>1.2 A busca de uma integração entre os poderes legislativos motiva e só traz orgulho para o Interlegis;</p> <p>1.3 Possibilidade de contribuir decisivamente com o processo de modernização do Poder Legislativo Brasileiro, integrando as esferas municipal, estadual e federal, aumentando a comunicação, eficiência e competência das casas legislativas e promovendo a participação dos cidadãos no processo legislativo;</p> <p>1.4 A existência de um documento de projeto dá um norte muito claro para o que deve ser executado e priorizado;</p> <p>1.5 De uma maneira geral existe o empenho das pessoas que trabalham no Interlegis em acertar;</p> <p>1.6 Existe abertura para a adoção de novas tecnologias e utilização de filosofia de trabalho em equipe de forma colaborativa;</p> <p>1.7 Existe a possibilidade de atender a demanda das casas legislativas com o programa Interlegis;</p> <p>1.8 Existe facilidade de comunicação com os setores legislativos das casas legislativas por intermédio do grupo de discussão – Grupo Interlegis de Assessoria Legislativa (GIAL);</p> <p>1.9 Acesso direto com as casas legislativas - Assembléias Legislativas e Câmaras Municipais.</p> <p>1.10 Desenvolvimento, integração e colaboração das comunidades: GITEC, GIAL, GICOM e Interlegis;</p> <p>1.11 Existem trocas de experiências com os profissionais das casas legislativas;</p> <p>1.12 A área financeira do Projeto tem funcionado muito bem, vez que nas auditorias da Federal de Controle, os relatórios apresentados são totalmente aprovados;</p> <p>1.13 O corpo funcional é experiente e capacitado;</p> <p>1.14 A implantação de comunidades virtuais nas áreas técnicas e de suporte à</p> |
|---|

atividade legislativa;

- 1.15 Apoio às comunidades para geração de conhecimento nas casas legislativas;
- 1.16 Uso de software livre reduzindo custo para o cliente e criando uma cultura de colaboração ao nível técnico;
- 1.17 Desenvolvimento de sistemas para apoio à modernização das casas legislativas;
- 1.18 Implantação de infra-estrutura de TI nas casas legislativas para apoio a sua modernização.

2. Por outro lado, sobre os **aspectos do Interlegis que podem ser considerados negativos** e que são **motivo de críticas** e devem ser melhorados, foram relacionados:

- 2.1 Inexistência de planejamento integrado das Subsecretarias e serviços da Secretaria Especial do Interlegis;
- 2.2 Inexistência de ações integradas das Subsecretaria e serviços da Secretaria Especial do Interlegis;
- 2.3 Inexistência de efetiva comunicação entre as áreas e respectivos servidores da Secretaria Especial do Interlegis;
- 2.4 Pouco ou nenhum conhecimento dos gerentes sobre gestão de recursos humanos, matérias e financeiras;
- 2.5 Pouco ou nenhum conhecimento dos gerentes e servidores sobre os objetivos do Programa Interlegis;
- 2.6 Pouca ou nenhuma valorização da área de Tecnologia de Informação e Comunicação como principal vetor de modernização das casas legislativas Brasileiras;
- 2.7 Inexistência de processos estabelecidos, documentados e automatizados necessários ao bom funcionamento da Secretaria Especial do Interlegis;
- 2.8 Pouca ou nenhuma transparência na administração dos recursos financeiros do Programa Interlegis;
- 2.9 Pouca ou nenhuma divulgação no Senado Federal, na Câmara dos

Deputados e nas demais casas legislativas Brasileiras da missão, objetivos e vantagens do Programa Interlegis;

- 2.10** Pouco ou nenhum conhecimento sobre as dificuldades, problemas e necessidades das casas legislativas Brasileiras;
- 2.11** O desconhecimento generalizado sobre o documento de projeto por parte das áreas executoras impede a execução de ações conjuntas, levando à desagregação, à duplicação desnecessária de tarefas e conflitos organizacionais;
- 2.12** A inadequação do quadro de pessoal (tanto em número quanto em qualificação) às funções que devem ser executadas no âmbito do projeto inibe o correto funcionamento das áreas, comprometendo a agilidade e qualidade das ações;
- 2.13** Não existem regras bem definidas sobre quem é responsável pelo que, e às vezes estas indefinições geram conflitos;
- 2.14** Não existem regras bem definidas sobre o que deve e o que não se deve divulgar dentro e fora da instituição;
- 2.15** Não existe o registro, acompanhamento e controle institucional do Interlegis sobre os relacionamentos ocorridos com seus parceiros e muito menos sobre os desdobramentos relacionados. Este fato prejudica sobremaneira o trabalho de todas as áreas do Interlegis, gerando muito desconforto tanto por parte dos servidores do Interlegis como parte de seus parceiros, prejudicando a qualidade de seus serviços e consequentemente a imagem do Interlegis;
- 2.16** As decisões e os fatos que ocorrem no âmbito do Interlegis, seja no nível estratégico, gerencial ou operacional não são devidamente divulgados, gerando desconforto. A cultura organizacional do Senado, avessa ao planejamento, contaminou a estrutura de projeto do Interlegis. Isso leva a uma tendência das áreas em administrar apenas as contingências, sem visão de longo prazo das necessidades das próprias áreas e do projeto;
- 2.17** Omissão ou desinteresse do Senado em divulgar o papel do Interlegis;
- 2.18** Excesso de burocracia nos processos referentes ao Projeto com tramitação

no Senado;

- 2.19** Falta a adequação do Senado aos requisitos exigidos pelo BID, no que se refere às regras de aquisições de bens e serviços, o que inviabiliza as contratações do Projeto que devem ser rápidas;
- 2.20** Falta uma melhor interação entre as áreas, ou seja, os processos de trabalho não estão mapeados, documentados e automatizados, gerando dificuldades neste relacionamento, e às vezes gerando conflito, pois, falta a definição formal do que cada área pode fazer;
- 2.21** A estrutura formal da SINTER reflete a cultura burocrática do Senado Federal, sendo inadequada para execução de projetos. O Senado dificulta sobremaneira a adoção de formas organizacionais mais dinâmicas;
- 2.22** O Interlegis precisa ajustar o seu foco nas casas legislativas de forma qualitativa: pequenas e médias Câmaras Municipais (CM's), grandes CM's, pequenas e médias Assembleias legislativas (AL's), grandes AL's e Casas da esfera federal (Senado Federal (SF), Câmara dos Deputados (CD) e Tribunal de Contas da União (TCU). Há casas legislativas, normalmente as pequenas, que dispõem de um diminuto quadro de pessoal permanente nas quais o foco deve ser o próprio parlamentar (até para tentar motivá-los a dotar a Casa de uma estrutura de pessoal melhor); em outras o foco deve ser o servidor de quadro permanente (aquele que, de alguma forma, está imune às mudanças periódicas de Mesa e Administração) e há outras em que foco deve ser misto;
- 2.23** Distanciamento do parlamentar municipal com o Interlegis;
- 2.24** A falta de um canal de comunicação mais efetivo entre o Interlegis e as casas legislativas;
- 2.25** Falta ao órgão executor (Interlegis) uma maior autonomia em relação à tomada de decisões no escopo do Projeto;
- 2.26** Faltam informações *on-line* confiáveis sobre as ações que o Interlegis já efetuou junto às casas legislativas, bem como, as solicitações destas ao Interlegis;
- 2.27** Pouca ênfase na comunicação com as casas, demais clientes e outras

mídias;

- 2.28 Poucas ações de comunicação para as casas, permitindo que elas usem o portal Interlegis como meio de comunicação;
- 2.29 Pouca divulgação dos produtos, serviços e comunidades;
- 2.30 Informações desatualizadas das casas legislativas Estaduais e Municipais;
- 2.31 Falta de foco;
- 2.32 Intempéries políticas do Senado;
- 2.33 Politização do projeto a partir de 2002 e instabilidade administrativa com trocas frequentes de diretores do projeto;
- 2.34 Perda de pessoal qualificado nas aéreas administrativas;
- 2.35 Dificuldade de cumprir compromissos com os clientes;
- 2.36 Dificuldade de articulação com o seu público alvo;
- 2.37 A forma como é feita a comunicação direta com as casas legislativas;
- 2.38 Integração das informações com a Central de Atendimento;
- 2.39 Central de Atendimento subutilizada;
- 2.40 Falta de infra-estrutura tecnológica na Central de Atendimento e na área de publicidade (computadores adequados, softwares e impressoras);
- 2.41 Informações desatualizadas do portal;
- 2.42 Falta de incentivo aos representantes Interlegis;
- 2.43 Falta de comprometimento dos setores do Interlegis em relação ao atendimento (indireto) ao público (apoio a central de atendimento e a ouvidoria).

3. Sobre que serviços, produtos ou procedimentos gostariam que o Interlegis disponibilizasse para ajudá-lo(a) pessoalmente ou à sua unidade no cumprimento de sua missão institucional, foram relacionados os seguintes:

- 3.1 Adequar o porte da equipe à missão institucional do Programa. O Interlegis só alcançará a excelência desejada no momento em que possuir

- profissionais em número suficiente para atender as inúmeras pendências existentes;
- 3.2** Recomposição das equipes técnicas nos 4 segmentos do programa (tecnologia, informação, comunicação e capacitação);
- 3.3** Desenvolver e/ou evoluir produtos e processos para melhorar a eficiência das atividades legislativas, de comunicação e informação nas casas legislativas;
- 3.4** Sistema de Gestão Integrada para permitir o cadastramento e a recuperação de todas as ações do Interlegis, seja junto às casas legislativas ou em relação às atividades operacionais do dia a dia, como contratos, aquisições, pendências, informações referentes ao relacionamento do Interlegis com a ABC-MRE, BID, PNUD e Senado Federal, informações essas que venham a facilitar o processo de gestão e conseqüentemente a tomada de decisão;
- 3.5** Banco de dados integrado, com possibilidade de acesso por todos os setores do Interlegis, com as informações das casas legislativas que hoje estão centralizadas na área de convênios;
- 3.6** Sistema integrado de gestão de projetos que possa facilitar o acompanhamento macro da atividade do Interlegis. Com o avanço do Programa, lançando o Projeto de Modernização Legislativa para implantação de 700 pólos de modernização, essa ausência fica ainda mais crítica;
- 3.7** Melhorar a integração entre os sistemas;
- 3.8** Treinamento e atualização profissional;
- 3.9** Programa de trabalho sólido, compatível com a Missão da Instituição, com as conseqüentes condições de exeqüibilidade do mesmo;
- 3.10** Difusão dos produtos e serviços desenvolvidos pelo pessoal da Interlegis;
- 3.11** Permissividade de atender às demandas sem burocracia;
- 3.12** Pronto atendimento às demandas solicitadas sem qualquer constrangimento;
- 3.13** Que os principais processos de trabalho sejam documentados, validados, divulgados e, se possível, automatizados;
- 3.14** Manter as informações das casas legislativas que se relacionam com o Interlegis sempre atualizadas e confiáveis, com informações como, por

exemplo, quem é o seu Presidente;

- 3.15** Maior interação entre as áreas;
- 3.16** Conhecimento dos projetos em andamento para melhor entender a dinâmica do caminho a percorrer;
- 3.17** Melhor utilização da Central de Atendimentos por parte dos setores do Interlegis;
- 3.18** Melhoria dos recursos tecnológicos da Central de Atendimentos;
- 3.19** Implementação de um novo banco de dados com informações compartilhadas com toda a instituição que tenha um suporte ativo;
- 3.20** Novo sistema de registro de ligações e campanhas ativas;
- 3.21** Estruturação das etapas do fluxo de atendimento: *call center* junto às demais áreas e vice-versa;
- 3.22** Chat para atendimento com os usuários que optassem por essa modalidade de atendimento;
- 3.23** A busca de uma maior integração com o PRODASEN e não querer se tornar uma unidade isolada;
- 3.24** Integrar melhor a área de comunicação com a TI (a comunicação precisa trabalhar mais focada na comunidade e nos produtos de TI e *Web*);
- 3.25** Melhorar a infra-estrutura da RNI e servidores de dados;
- 3.26** Cursos presenciais e a distância apoiando os produtos e serviços;
- 3.27** Criar o acesso em nosso portal de duas importantes publicações: “Guia do Vereador e Lei de Responsabilidade Fiscal Comentada”. Tal medida atenderia a milhares de solicitações de parlamentares e servidores;
- 3.28** Melhorar a capacidade administrativa e gerencial do programa;
- 3.29** Fomentar o desenvolvimento de projetos nas casas legislativas;
- 3.30** Implantar o projeto de modernização de acordo com o que foi negociado para o projeto Interlegis II;
- 3.31** Implementação (urgente) do novo Portal;
- 3.32** Atualização do parque tecnológico (alguns equipamentos e áreas específicas);
- 3.33** Reforma do auditório e dos espaços para eventos (implantação de equipamentos de áudio e vídeo em todos os espaços);
- 3.34** Atualização tecnológica da rede de videoconferência (carro-chefe do

	Interlegis e principal meio de interação e integração com as Assembléias);
3.35	Desenvolver o Sistema de Apoio à Administração Legislativa (SAAL);
3.36	Desenvolver o sistema de protocolo.

4. Sob a ótica do **Relacionamento com as casas legislativas**, que tipos de **serviços** você acha **importante o Interlegis oferecer**? Se possível, detalhe-os. Fique a vontade para fazer suas críticas.

4.1	Identificação, coleta e automatização das dificuldades, problemas e necessidades das casas legislativas Brasileiras;
4.2	Acompanhamento do processo de modernização de cada casa legislativa;
4.3	Desenvolvimento, implantação e divulgação, de forma colaborativa, de soluções que atendam as necessidades das casas legislativas Brasileiras.
4.4	É necessário estabelecer uma segmentação maior dos produtos Interlegis em função do porte e da complexidade das casas legislativas. Produtos como o SAPL ou o SAAP deveriam ser oferecidos também na forma de serviço via <i>Web</i> , a semelhança do que vem acontecendo, há pouco tempo, com os portais de casas menores;
4.5	Deveria ser possível para qualquer casa aderida consultar rapidamente seus dados junto ao Interlegis dentro do próprio Portal. Atualmente tudo é feito da forma mais complicada, por correio ou por e-mail para a ouvidoria, que fica atulhada de pedidos que poderiam ser resolvidos facilmente por meio de uma consulta automática;
4.6	Da mesma forma, é necessário estabelecer uma via de contato rápido entre as casas legislativas aderidas e o Interlegis para solicitações de produtos e serviços “de prateleira”. O ideal seria acesso logado da Casa em área própria do Portal, de forma que tenhamos certeza de que o pedido vem de fonte correta (presidente da Casa ou algum preposto devidamente registrado). Isso é essencial principalmente para a área de Educação, que recebe centenas de inscrições para seus cursos, sem saber se realmente as pessoas são ou não membros do Poder Legislativo, que devem ser priorizados nas ações do Programa;

- 4.7** É necessário um sistema que registre toda a vida dessas Casas junto ao Interlegis (adesão, convênio, equipamentos, solicitações atendidas ou não, capacitações, participação em projetos especiais, etc.).
- 4.8** O relacionamento com as casas legislativas deveria ser moldado no modelo de Cliente e Provedor de Serviços. Cabe ao provedor de serviços buscar, sempre, a “satisfação” do Cliente de forma que o Cliente se sinta seguro em procurá-lo sempre que necessário;
- 4.9** Atendimento *on-line* para a utilização dos produtos;
- 4.10** Interatividade com resposta rápida das dúvidas dos parceiros;
- 4.11** Conectividade e acesso aos produtos e serviços, principalmente os documentos virtuais disponibilizados;
- 4.12** Manter no Portal do Interlegis informações confiáveis referentes à localização das casas legislativas, ou seja, o endereço, telefones de contato, e-mail institucional e *home Page* quando existente;
- 4.13** Melhorar a documentação sobre os produtos desenvolvidos e oferecidos gratuitamente pelo Interlegis às casas legislativas, no sentido de orientar as casas legislativas sob que passos devem dar quando decidirem utilizá-los. A falta desta informação gera muitos questionamentos na Ouvidoria do Interlegis;
- 4.14** Estabelecer normas que garantam um maior envolvimento e comprometimento das casas legislativas que se utilizam dos serviços Interlegis, para que este relacionamento não fique vinculado à ação política da Casa podendo assim ter continuidade ao longo do tempo;
- 4.15** Fazer-se conhecer;
- 4.16** Interagir mais com as casas;
- 4.17** Divulgar melhor os produtos e serviços oferecidos pelo Interlegis e “vender o peixe”;
- 4.18** Melhorar a divulgação dos produtos, serviços e Comunidades;
- 4.19** Após “vender o peixe”, treinar os interessados em implantar os produtos;

- 4.20** Aumentar o portfólio de cursos/capacitação para a comunidade;
- 4.21** Promover Oficinas de Trabalho divulgando os nossos produtos, a saber: Portal Modelo; SAPL - Sistema de Apoio ao Processo Legislativo e SAAP - Sistema de Apoio à Atividade Parlamentar;
- 4.22** Estabilidade no suporte técnico com a criação de central de relacionamento adequada;
- 4.23** Aumento da participação das casas legislativas na revisão das políticas e do planejamento da execução do programa;
- 4.24** Disponibilizar para a Comunidade legislativa Base de Conhecimentos de fácil uso que contenha informações confiáveis sobre todas as questões já resolvidas no âmbito das Comunidades de Prática do Interlegis que sejam passíveis de serem reutilizadas;
- 4.25** Disponibilizar em Banco de Dados todas as ações geradas como consequência da interação de uma casa legislativa com o Interlegis e vice-versa, de forma democrática de tal forma que tanto o parceiro da casa legislativa como os servidores do Interlegis possam ter acesso ao histórico deste relacionamento, inclusive das pendências que por ventura existam, indicando onde as mesmas se encontram, permitindo o acompanhamento das ações relacionadas;
- 4.26** Evoluir os ambientes colaborativos hoje disponíveis para as Comunidades de Prática de forma que possam de forma intuitiva e simples localizar e/ou registrar as informações desejadas como também disponibilizar fóruns de discussão em ambiente especialmente construído para este fim, para que os trabalhos destas comunidades possam ser mais efetivos;
- 4.27** O Interlegis deixou de lado um dos seus pilares: a Informação. Vejo a Informação como fundamental para as casas legislativas. Informação voltada para o processo legislativo. Por exemplo, nunca foi criado um mecanismo que ajude o Legislador na elaboração de leis. Não me refiro ao processo mecânico, este é atendido, e bem, pelo SAPL;
- 4.28** O processo legislativo é uma receita de bolo. A propositura que hoje tramita pela Casa A, já foi arquivada em inúmeras outras. O Interlegis

deveria ser capaz de disponibilizar tal informação;

- 4.29** Uma maior divulgação dos produtos oferecidos, pois temos serviços a oferecer, mas os mesmos não são divulgados, ou quando são não alcançam o objetivo desejado;
- 4.30** Um serviço que concentre, reforce e valorize a participação das comunidades no portal Interlegis, na direção de redes sociais;
- 4.31** Criar novas comunidades em áreas ainda não cobertas;
- 4.32** Aumentar a participação das Câmaras e Assembléias nas Comunidades;
- 4.33** Descentralizar o desenvolvimento de projetos técnicos para as casas legislativas;
- 4.34** Melhor acesso/utilização da rede de videoconferência;
- 4.35** Informações no site atualizadas;
- 4.36** Portal mais atraente, interativo e de fácil manuseio (pela equipe do Interlegis e pelos usuários);
- 4.37** Hospedagem dos sites das casas legislativas que não tenham condição de bancar a hospedagem;
- 4.38** Central de relacionamento com equipe treinada e novas tecnologias implantadas;
- 4.39** Interiorização de rede de videoconferência (inclusão de Câmaras Municipais de cidades pólo no interior dos estados).

APÊNDICE E - Questionário Consolidado dos Parceiros do Interlegis

casas legislativas Participantes

casa legislativa	Cargo do servidor que respondeu o questionário
Assembléia Legislativa do Acre	Francisco Alberto Rodrigues Cavalcante Subsecretário de Tecnologia da Informação
Câmara Municipal de Carneirinho – MG	Ângelo Marcondes de Oliveira Neto Assessor parlamentar
Câmara Municipal de Catanduva - SP	Luciano De Fázio Responsável pelo Setor de TI
Câmara Municipal de Catanduva - SP	Reginaldo Floriano Puydinger dos Santos Responsável do Setor de Arquivo Geral / Controle de documentos e Processos Legislativos
Assembléia Legislativa de Alagoas	Hélio Leite Teixeira Assessor de Comunicação do Gabinete da Presidência da CCJR
Câmara Municipal de Agudo - RS	André Brum da Silva Oficial Legislativo

Respostas obtidas por pergunta

1. Você conhece o Interlegis

Sim	Não
6	0

1.1 Se sim, desde quando?

1998	1
1999	2
2000	1
2002	1
2003	1

2. A sua Casa é Aderida?

Sim	Não
6	0

2.1 Comentários sobre o Processo de Adesão:

Minha Casa já aderiu ao Programa. Na verdade, a exemplo das demais Assembléias, ela foi “aderida” ao Programa.

Chegaram com um “pacote de modernização” e disseram: Ta aqui esse monte de coisa, vocês querem? Só precisam assinar aqui e ali? A resposta, é claro, só

poderia ser sim. Quem não gosta de “ganhar presentes”?

Essa adesão “comprada” gerou uma série de distorções no relacionamento da maioria das assembleias com o Programa Interlegis.

Digo mais, a forma como essa adesão foi feita, deturpou de maneira significativa, a imagem que a maioria dos servidores destas casas tem a respeito do Interlegis.

A visão inicial (e ainda predominante) é essencialmente paternalista.

Assim, desde o início o Interlegis é visto como uma Instituição que vai suprir todas as necessidades tecnológicas das casas. De acordo com essa visão, o Programa tem a obrigação de fornecer (doar) quase tudo. “Estamos precisando disso ou daquilo, pede lá no Interlegis...”

Em algumas casas, o Programa é visto como uma agência de turismo. Mas não é uma agência qualquer, pois o Interlegis dá passagens aéreas, paga diárias, e ainda dá cursos de capacitação. Daí, na maioria dos eventos do Interlegis que participo aqui no Nordeste, a pergunta que me fazem, quase sempre, é a mesma, quando o Interlegis vai dar outro curso “daqueles”?

Não estou dizendo que todos pensam desta maneira, existem as exceções, mas não tenho dúvidas que a maioria vê no Programa uma maneira barata de fazer turismo com tudo pago.

E o resultado de tanta distorção não poderia ser outro, frustração. Como o Programa não pode atender todas as demandas, até porque esta não é a sua finalidade, o que aconteceu foi que à medida que as solicitações (a maioria absurdas) foram sendo negadas, o sentimento de frustração foi imenso, e a maioria das ALE’s se afastou do Programa.

Felizmente, essa não é uma regra geral. Existem exceções. Algumas ALE’s montaram suas próprias estruturas e até criaram as chamadas “diretorias do Interlegis” em seus organogramas e assumem uma postura de parceria em relação ao Programa, o que é muito bom.

Erro de posicionamento. Usando a linguagem publicitária: O Interlegis foi (e ainda está) mal posicionado nas cabeças dos seus clientes. É preciso mudar isso urgentemente. É preciso enviar a mensagem certa, na hora certa, para as pessoas certas... É preciso melhorar a venda do “produto” Interlegis. O Interlegis II é a melhor oportunidade para isso.

2.2 O Interlegis mantém contato periódico para atualização das informações básicas da casa legislativa disponibilizadas no site do Interlegis?

Sim	Não
3	3

2.3 Cite a forma utilizada para este contato:

Os contatos para atualização de informações básicas do Portal Interlegis são esporádicos, realizados sempre através de mensagem eletrônica.

Criticas e sugestões para a melhoria deste serviço:

Manter contato mais direto com a unidade de comunicação da casa legislativa para poder manter as informações atualizadas;
Creio que seria necessário um contato mais direto, através de telefone ou fax para que haja maior efetividade na obtenção e atualização das informações.
Quanto ao visível desinteresse demonstrado pelas ALE's em manter as suas informações atualizadas no Portal do Interlegis, em minha opinião, existem dois motivos principais: <ul style="list-style-type: none">✓ O primeiro é esta visão deturpada que já falei anteriormente, “o Interlegis não tem outra utilidade, a não ser “nos dar (doar) alguma coisa”.✓ O segundo motivo pode ser resumido em duas expressões: Google e web 2.0. Por que ter o trabalho de atualizar os dados da minha ALE no site do Interlegis, se eu tenho o meu Portal Institucional e o Google para auxiliar os meus clientes na busca por informações da minha casa legislativa???
Buscar as informações no portal das próprias casas, quando for o caso.

3. Você sabe qual o objetivo fim do Interlegis, ou seja para que ele foi criado? Por favor, informe-nos qual a sua visão sobre o Interlegis.

O Interlegis foi criado para integrar todas as casas legislativas oferecendo suporte tecnológico, facilitando com isso a troca de informação e comunicação, com o objetivo de disponibilizar uma base de todos os produtos criados para que se tenha um pacote único a ser disponibilizado para as câmaras municipais.
O Interlegis foi criado com o intuito de promover a integração legislativa das casas brasileiras, utilizando-se da tecnologia e da educação tecnológica para isso.
Minha visão sobre o Programa Interlegis é de que foi criado para fortalecer o Poder Legislativo, em todas as suas esferas, utilizando a tecnologia da informação como principal ferramenta, através da qual se pretendeu impulsionar o processo de modernização.
O Interlegis com seu programa voltado para as casas legislativas tem como objetivo aprimorar as técnicas de uma forma geral, buscando realizar a troca de experiências entre as diversas casas legislativas, ou mesmo através dos órgãos da Administração, com a implementação de novas técnicas buscando melhorar o processo legislativo, assim como o uso de uma melhor comunicação finalmente instituída como sendo um novo canal entre o legislativo e população, procurando demonstrar transparência no processo legislativo.
O Interlegis para mim é um instrumento que está a serviço (se não está, deveria) da melhoria do relacionamento entre o Poder Legislativo Brasileiro e a sociedade brasileira.
Modernização das casas legislativas nos aspectos administrativo e legislativo e troca de experiências entre elas.

4. Você já acessou o site do Interlegis?

Sim	Não
5	1

4.1 Se sim, encontrou as informações que procurava?

Sim	Não
4	1

4.2 Críticas e sugestões em relação à navegação no site e ao conteúdo:

A maior deficiência, a meu ver, é a grande quantidade de informações desatualizadas sobre as casas legislativas.

O site do Interlegis, do ponto de vista técnico, é muito bom. Utiliza uma tecnologia livre, oferece todos os recursos técnicos de dinamicidade necessários... Enfim, não vejo problema na plataforma tecnológica.

Quando o assunto é conteúdo, a coisa muda de figura. O conteúdo do portal Interlegis é pouco interessante (relevante) para o nosso *targeting* (ou público-alvo, como queiram). Isso mesmo, grande parte do conteúdo publicado no Portal do Interlegis é IRRELEVANTE para o público-alvo do Programa. Esta afirmação pode parecer forte, mas é a pura realidade.

Vou dar um exemplo: Se fizermos uma busca no site usando a palavra “visita”, muito usada nos textos que noticiam as já tradicionais visitas de parlamentares de outros estados à nossa sede, temos como resultado 110 itens (até 17/03/2009 às 11:14h).

Quando realizamos uma busca pelo termo “SAPL” (para mim o principal produto do Interlegis) retornam apenas 97 itens (até 17/03/2009 às 11:15h). E o pior, uma parte considerável do conteúdo desta busca é composto por editais e coisas do gênero.

Se a busca for realizada usando o termo “Portal Modelo” o resultado é muito pior, obtemos apenas 77 itens (até 17/03/2009 às 21:43h)

O exemplo acima ilustra, com eloquência, o que eu chamo de falta de conteúdo relevante. Não quero afirmar que não devemos cobrir as visitas (a maioria, puramente turísticas) dos parlamentares a nossa sede. O que estou afirmando é que não se concebe que em nosso portal tenhamos mais relatos “turísticos” do que matérias que mencionem o nosso principal produto.

O problema aqui não é apenas de quantidade, mas principalmente de qualidade. As poucas matérias que falam sobre o SAPL, por exemplo, pouco ou nada contribuem para a divulgação adequada do produto.

É preciso utilizar o espaço do Portal para divulgar, com eficácia, os nossos produtos. O link “Modernize-se – SAPL...” em destaque na primeira página do Portal Interlegis, não diz nada a ninguém. A expressão “Modernize-se” é tão vaga quanto inócua. Não informa nada e, pior, soa como um auto-elogio. E isso não funciona mais. As pessoas simplesmente não acreditam mais em propaganda feita à base de bravatas.

É preciso mostrar as vantagens dos nossos produtos com exemplos reais. Mostrar de maneira criativa e impactante, aos olhos e mentes do nosso *targeting*, a forma

como os produtos do Programa estão revolucionando o dia a dia das nossas casas legislativas brasileiras.

Ao invés do link fixo “Modernize-se” (na página inicial), em seu lugar, uma notícia ou um depoimento de algum usuário sobre as vantagens e desvantagens do usos do produto, seria muito melhor como um instrumento de venda do produto.

O portal poder servir como instrumento de reflexão e discussão dos impactos do uso destes produtos no relacionamento das casas usuárias com a sociedade local.

Mostrar as pessoas que comandam a implantação dos produtos nas casas legislativas. Dar destaque a elas, ouvir e expor as suas opiniões. “Esfregar na cara” dos incrédulos o maior número possível de bons exemplos do uso dos nossos produtos. Repito, sempre ouvindo as pessoas que de fato põem as mãos na massa.

Criar espaços de interação com os leitores dentro do portal. Criar mecanismos de conexão entre os leitores. Oferecer e estimular o uso de ferramentas de discussão direta sobre temas relevantes.

Usar uma linguagem mais adequada ao novo ambiente midiático que se apresenta no mundo globalizado. Evitar o formalismo excessivo que afasta grande parte da nossa audiência, composta em sua imensa maioria de pessoas sem “muita escolaridade” e/ou super atarefadas...

5. Você já entrou em contato com a Central de Atendimento do Interlegis para buscar informações, esclarecimentos ou solucionar algum problema específico?

Sim	Não
4	2

5.1 Caso positivo contextualize a ocorrência:

Para obter suporte com relação a videoconferência, solucionar problemas técnicos com relação a cursos on-line para os colegas de trabalho.
Com o objetivo de atualizar algumas informações desatualizadas que constavam no portal e também com o objetivo de estreitar o contato com alguns membros e diretores. Por sinal gostaria de elogiar o ótimo atendimento, presteza e qualidade nas informações fornecidas.
Quando houve problemas com um dos equipamentos do PPM – Projeto Piloto de Modernização, do qual a Câmara de Catanduva faz parte, solicitando esclarecimentos sobre as medidas necessárias para acionar a garantia do fabricante.

5.2 Caso Negativo, e se você mantém outro tipo de contato com o Interlegis, por favor, descreva-o:

Sempre que tenho alguma demanda falo diretamente com o setor envolvido, daí nunca precisar utilizar a Central de Atendimento.
Participo das listas GITEC, GIAL e GICOM e contato utilizando voz sobre IP (VOIP) e telefônico.

6. Você já foi contatado pela Central de Atendimentos do Interlegis?

Sim	Não
4	2

6.1 Caso positivo, descreva em qual situação:

Para agendamento de videoconferência.
Fui contatado algumas vezes para receber respostas de solicitações que não puderam ser atendidas de imediato.
Na oportunidade da celebração do convênio para celebração do PPM
Para atualização cadastral.

7. Você já se inscreveu em algum evento do Interlegis?

Sim	Não
6	0

7.1 Você pode relacioná-los, informando o nome do evento, local e ano caso se lembre:

Já me escrevi em vários eventos a maioria através de e-mail ou contato telefônico e as expectativas foram muito boas.
Inscrevi-me via e-mail para participar do PPM – Projeto Piloto de Modernização como multiplicador. Houve uma capacitação no Interlegis Sede em Brasília durante o ano de 2006
Participei de diversos treinamentos e eventos realizados pelo Interlegis. Na maioria das vezes, a inscrição foi realizada via Portal Interlegis. Outras vezes, através de fax.
Sim, as inscrições foram para os cursos de Capacitação Legislativa nas áreas a seguir: <ul style="list-style-type: none">✓ Fundamentos de Ensino à Distância.✓ Tutoria no Ensino à Distância✓ Técnica de Oratória
Já me inscrevi e participei de diversos eventos do Interlegis. Em todos estes eventos, a coisa funcionou a contento. Para a inscrição, utilizei o Portal do Interlegis sem nenhum problema e, dias depois, recebi, também sem atropelos, o certificado de participação no endereço cadastrado.

8. Você conhece os produtos e serviços oferecidos pelo Interlegis?

Sim	Não
6	0

8.1 Comentários:

Modestamente conheço todos, desde os produtos SAPL até o portal Saberes, sem dizer da minha amada lista GITEC.
Conheço profundamente. Faço parte da equipe que ajuda o Interlegis a desenvolver seus produtos colaborando com a definição e programação de novas funcionalidades bem como no ajuste das que estão em funcionamento.
Especialmente o SAPL e o Portal Modelo, em pleno uso em nossa Câmara Municipal, além do EAD, já usado em várias oportunidades.

9. A sua casa legislativa já foi beneficiada com os produtos e serviços do Interlegis?

Produto	Sim	Não
SAPL – Sistema de Apoio ao Processo Legislativo	5	1
SAAP – Sistema de Apoio a Atividade Parlamentar	4	2
Portal Modelo	5	1
Kit de Acesso à Internet	4	2
Infra-estrutura e equipamentos de Videoconferência e sala de multiuso	2	4
Projeto Piloto de Modernização	5	1
SABERES - Cursos EAD	6	0

9.1 Do ponto de vista da casa legislativa, relate os benefícios auferidos por produto:

9.1.1 De um modo Geral

Maior controle e transparência do processo legislativo e melhoria da infra-estrutura, o que permitiu hospedagem do Portal Modelo e dos demais produtos Interlegis; implantação de um servidor de arquivos e dos produtos; capacitação de funcionário.

9.1.2 SAPL – Sistema de Apoio ao Processo Legislativo

Com o uso do SAPL, está disponível para livre acesso na Internet todo o nosso banco de dados de Leis de 1962 até os dias atuais, diários oficiais, portarias e resoluções.
Essencialmente o SAPL segue a mesma linha de raciocínio do portal, ou seja, tentávamos desenvolver internamente uma ferramenta neste sentido.

<p>Posteriormente ao conhecimento, adoção e utilização do SAPL, realizamos em uma só tacada a evolução em todos os sentidos, já que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Passamos a contar com uma ferramenta de gestão do processo legislativo, desenvolvida com padrões e com o código livre; ✓ O nosso munícipe passou a ter acesso à base legislativa do município em tempo real; ✓ Abrimos um canal de comunicação vital com a comunidade; ✓ Cumprimos o nosso papel legal; ✓ Tornamos-nos colaboradores para a comunidade que utiliza o SAPL.
<p>É um sistema que torna mais fácil a produção legislativa no âmbito do legislativo voltada para o vereador e seu assessor parlamentar.</p> <p>O processo legislativo (PL) é o principal conjunto de atividades de uma casa legislativa. A sua automatização foi definida como primeira prioridade pelo GITEC, devido aos resultados diretos na qualidade dos serviços prestados pelas casas legislativas e por estar intimamente ligado ao trabalho dos parlamentares, o que pode impulsionar o seu processo de informatização.</p> <p>Este sistema abrange as diversas etapas do processo legislativo, apoiando desde a elaboração e apresentação de proposições, passando pela sua tramitação e até o seu armazenamento e busca em um banco de dados de normas jurídicas.</p> <p>Tenho conhecimento de que no decorrer do desenvolvimento deste sistema foram empregadas exclusivamente ferramentas licenciadas como software livre, e o próprio sistema segue este mesmo tipo de licenciamento. Isto é importante, pois permite a casa legislativa que o adota total independência em relação aos fornecedores de software, principalmente em uma área em que se apresentam as principais atividades destas casas; isto também significa dizer que o Legislativo não tem nenhum custo de licença com o SAPL.</p> <p>O sistema é desenvolvido de forma evolutiva, com o lançamento sucessivo de versões que incorporam as sugestões e recomendações feitas pelos membros da Comunidade Interlegis.</p>

9.1.3 SAAP – Sistema de Apoio a Atividade Parlamentar

<p>É um sistema que auxilia na automação das tarefas dos gabinetes, tanto para uso dos vereadores como de seus assessores.</p> <p>O objetivo do SAAP é prover um conjunto de sistemas integrados que permita a otimização das tarefas relativas à atividade parlamentar, e isso envolve principalmente o gerenciamento das interações de parlamentares com pessoas, grupos e organizações, nas diversas casas legislativas do país.</p> <p>Na sua primeira versão, o sistema possibilitou o gerenciamento de pessoas, compromissos e processos.</p> <p>O sistema é desenvolvido de forma evolutiva, com o lançamento sucessivo de versões que incorporem as sugestões e recomendações feitas pelos membros da Comunidade Interlegis.</p>

9.1.4 Portal Modelo

Essencialmente, é objetivo de toda casa legislativa, possuir e manter o seu portal, com o intuito de cumprir a lei de responsabilidade fiscal, bem como de demonstrar, aos seus munícipes, transparência e lisura em suas atividades, além de abrir um ótimo canal de comunicação com os mesmos.

Durante alguns anos tentamos realizar o desenvolvimento interno de nosso portal, contando com os parcos conhecimentos técnicos de quem está fora do eixo tecnológico brasileiro.

Posteriormente ao conhecimento, adoção e utilização do portal modelo, realizamos em uma só tacada a evolução em todos os sentidos, já que:

- ✓ Passamos a contar com uma ferramenta de gestão de conteúdo on-line, desenvolvida com padrões e com o código livre;
- ✓ Abrimos um canal de comunicação vital com a comunidade;
- ✓ Cumprimos o nosso papel legal;
- ✓ Tornamos-nos colaboradores para a comunidade que utiliza o Portal Modelo.

A adoção de um portal modelo e a criação de uma série de serviços on-line revolucionaram a história da casa de leis Catanduvense e passaram a inspirar ações do gênero em parlamentos de todo o país.

9.1.5 Projeto Piloto de Modernização

Ao receber o PPM, nossa casa legislativa, passou a contar com infra-estrutura e equipamentos de ótima qualidade, que servem de base para toda nossa estrutura organizacional.

Além que a participação técnica deste projeto, permitiu o intercâmbio tecnológico, cultural e organizacional com outras casas legislativas brasileiras.

9.1.6 SABERES - Cursos EAD

Nossa casa legislativa tem se qualificado em todos os aspectos, já que o Saberes oferece aos profissionais da casa a oportunidade de evolução educacional a distância. Com isso o servidor que pretende tornar o seu trabalho de qualidade, sempre procura se qualificar junto ao SABERES e também a Escola legislativa da ALMG.

Encontros, eventos e qualificações presenciais.

Os encontros, eventos e qualificações presenciais, promovidas pelo Interlegis, têm criado as bases para uma verdadeira comunidade legislativa. Nestes eventos várias casas têm a oportunidade de se conhecer e de realizar o chamado *networking* e os resultados destes culmina sempre na evolução tecnológica da casa legislativa, além

de abrir as portas para o intercâmbio de informações e projetos legislativos.

9.2 Do ponto de vista dos produtos, cite os pontos positivos e negativos:

9.2.1 Pontos positivos:

Plataforma aberta e código aberto;

Grupo de discussão e suporte colaborativo;

Pensado, estruturado e constituído sobre bases sólidas, sem se deixar influenciar pelas modas do mercado;

Fácil de instalar;

Fácil de utilizar;

Fácil de entendimento (assimilação);

Custos para as casas legislativas, (zero) visto que é um projeto do Interlegis, através do BID. (acordo firmado entre o Senado Federal e o Banco Interamericano de Desenvolvimento);

A doação de equipamentos - (kit com um computador com conexão à Internet e uma impressora) - custeada pelo (BID), que tem como objetivo promover a integração do Legislativo em âmbito nacional, e que muitas vezes como já dito o equipamento representou o primeiro computador do serviço público local.

9.2.2 Pontos negativos:

Falta de atualização freqüente;

Falta de estímulo a comunidade para a contribuição da evolução dos produtos.

Falta de cursos capacitadores e qualificadores sobre os produtos, tanto presenciais quanto EAD;

Devido ao grande número de municípios no país, hoje com 5.562 municípios, mais as Assembléias Legislativas, deveriam fazer uma maior divulgação dos sistemas (produtos e serviços) do Interlegis;

Além de que poderiam estar credenciando funcionários de Câmaras para estarem divulgando ou mesmo dando assessoria/apoio para Câmaras, que seria delimitado por região/setor administrativo. Desta forma o profissional conhecendo a região poderia estar trabalhando mais próximo e o atendimento seria mais ágil. A Câmara interessada entraria em contato com o Interlegis e este, de acordo com a região, destacaria um servidor para estar dando o apoio se for o caso para aquela casa legislativa;

Com relação aos sistemas Interlegis, seria importante apontar a falta de padronização e pouca qualidade visual de suas interfaces, tanto de layout quanto de funcionalidades, o que dificulta um pouco o entendimento e cria certa rejeição do usuário final. Tentamos minimizar tal problema através de nossa colaboração no desenvolvimento da versão 2.2 do SAPL, para tentar sensibilizar a comunidade e os responsáveis no Interlegis, para essa questão;

Os problemas encontrados são típicos do modelo de desenvolvimento colaborativo. Não estou entre os que acham que a equipe de desenvolvimento do Interlegis deve resolver todos os problemas encontrados, acho que a comunidade tem que assumir a sua parcela de responsabilidade no processo. Todos são responsáveis pelo desenvolvimento dos produtos.

9.3 Do ponto de vista da atuação do Interlegis no contexto dos Produtos faça suas críticas e sugestões:

Seria importante que as Câmaras fossem informadas, periodicamente, do andamento das alterações/ inovações sugeridas pelas Casas. Isso permitiria saber-se quais foram acolhidas e por quais razões (ou em que condições) não foram. Permitiria saber-se também o ritmo de implementação das mudanças sugeridas. Tudo isso estimularia a participação das casas legislativas no aprimoramento dos produtos.

9.4 Qualquer situação, informe aqui seus comentários:

Na prática a Câmara Municipal de Carneirinho passou a adotar métodos eficientes e dinâmicos para gerir as informações de seu processo legislativo, bem como obtivemos evolução qualitativa em vários setores como, por exemplo, nos setores de informática e do legislativo. Além do fato que passamos a contar com espírito de comunidade, o qual permite o desenvolvimento de projetos e a realização de tarefas, com padronização, técnica, método e essencialmente qualidade.

A Câmara Municipal de Catanduva está sendo bastante beneficiada com os produtos e serviços do Interlegis, por meio dos quais impulsionou seu processo de informatização desde a adoção do SAPL, passando pela infra-estrutura tecnológica provida pelo PPM, até a publicação de informações na Internet com uso do Portal Modelo.

A Câmara Municipal de Catanduva é considerada a primeira casa legislativa a utilizar o portal modelo para criar sua página na internet; diga-se pioneira - seguindo-se a ela as Câmaras de Vassouras/RJ, Araxá/MG e Apucarana/PR também lançaram o seu portal nos moldes do modelo oferecido pelo Programa Interlegis.

Minha casa foi beneficiada com um equipamento de videoconferência, laboratório de informática, uma rede lógica, vários cursos e seminários...

10. Você conhece e/ou participa das Comunidades de Prática do Interlegis?

Comunidade de Prática	Conhece	Participa
GITEC – Grupo Interlegis de Tecnologia	6	5
GIAL – Grupo Interlegis de Assessoria Legislativa	6	4
GICOM – Grupo Interlegis de Comunicação	6	3
Interlegis – Comunidade Interlegis para Assuntos Institucionais	6	3

10.1 Caso deseje, faça aqui seus comentários sobre as Comunidades de Prática:

GITEC, GIAL, GICOM e Interlegis.

Estas quatro comunidades de prática em especial o GITEC, tem permitido a evolução tecnológica de nossa casa legislativa, a um patamar sem precedentes. Ou seja, deixamos de ser meros observadores do cenário evolutivo das casas legislativas, para nos tornarmos colaboradores.

Assim dividimos com outras casas os mesmos casos e problemas tecnológicos que temos. Para exemplificar melhor, posso dizer que a elaboração do projeto de telecentro de nossa câmara, só foi possível graças a colaboração das casas de Divinópolis e Ouro Preto, que estão a mais de 800 km de distância.

Participo da Comunidade GITEC, através da qual acompanho e interajo com troca experiências, recebendo e disseminando conhecimentos técnicos com outras casas legislativas.

Participo da Comunidade GITEC trocando experiências, especialmente apresentando questões a serem resolvidas e, eventualmente, sugerindo soluções, em especial quanto ao uso de produtos e inovação de funcionalidades.

11. Você já contatou o Interlegis para obtenção de algum esclarecimento ou serviços? Descreva-os?

Sim, foram vários com relação a parte de tecnologia.

Na qualidade de responsável pela manutenção dos produtos Interlegis na Câmara Municipal de Catanduva e colaborador no desenvolvimento dos produtos / serviços, mantenho contato praticamente constante com diversos setores do Interlegis.

Não foi preciso realizar nenhum contato, pois participei e acompanhei de perto a criação dos produtos e serviços que utilizo em minha casa legislativa (SAPL e PM).

Quando tenho alguma dúvida sobre os produtos citados é só procurar o GITEC e a Comunidade está sempre disposta a ajudar.

12. Caso você já tenha sido atendido pelo Interlegis, em cursos de capacitação, descreva a qualidade do atendimento recebido. Fique a vontade para fazer suas críticas e sugestões:

Para mim o atendimento sempre foi muito bom.
Atendimento foi ótimo e de enorme qualidade.
Participei de diversos treinamentos, ora como aluno, ora como instrutor. A maior deficiência que detectei foi a falta de material de apoio, como impressos, apostilas e manuais.
Até a presente data, embora esteja no início, não tenho qualquer reclamação ou coisa que venha a ser motivo de críticas.
Já participei de diversos cursos na sede do Interlegis. Em todos não tenho nenhuma reclamação a fazer. Fui muito bem atendido e aprendi bastante em todos eles.
Qualidade boa nos cursos de EAD e nos cursos presenciais. Seria importante que houvesse cursos para públicos específicos, evitando discrepâncias muito acentuadas entre os participantes para se conseguir maior aproveitamento.

13. O Interlegis informa sua casa legislativa sobre seus produtos e serviços, e os convida para participar de suas ações?

Sim	Não
5	1

13.1 Críticas e Sugestões:

Sim, sempre recebemos informações dos produtos e serviços e as vezes informações de alguns eventos elaborados pelo Interlegis, onde somos convidados a participar. O que falta mais é uma maior integração do Interlegis com a Mesa Diretora das casas legislativas, assim que houvesse mudanças da Mesa, o Interlegis tivesse uma ação institucional para chegar aos novos Presidentes e fazer um trabalho de divulgação maior dos produtos do Interlegis. Falar de seus objetivos, o que tem para oferecer, se colocar a disposição para ajudar e uma ajuda contínua não esquecendo o pessoal que está lá na ponta esperando por soluções.
Consideramos a comunicação do Interlegis com as casas legislativas um pouco distante, devendo ser mais constante, participativa e direta.
O Interlegis é praticamente omissos no quesito divulgação dos seus produtos. Até a presente data jamais presenciei um contato sequer (nem por carta, e-mail, telefone..) do Programa com a minha casa legislativa (nem a CM de Arapiraca nem tampouco ALE/AL) com o objetivo de divulgar qualquer um dos seus produtos.
Os únicos contatos que tenho conhecimento se resumem aos Seminários Regionais promovidos pelo Programa. Ações estas que, na minha modesta opinião, são muito mal aproveitadas como instrumentos de divulgação e fortalecimento das

Comunidades Interlegis.

Na verdade as Comunidades Interlegis são completamente ignoradas pela Direção do Programa, com exceção do Dantas e do Petrônio (participantes ativos das listas de discussão), desconheço qualquer intervenção de um membro da diretoria do Programa, em alguma discussão travada em qualquer uma das nossas comunidades.

Nossos produtos quase sempre são desenvolvidos sem nenhuma participação das Comunidades. Com exceção dos produtos de TI (SAPL, SAAP e PM), os demais produtos do Interlegis são planejados sem nenhuma participação das nossas comunidades.

Cabe uma pergunta, como desenvolver um produto minimamente eficiente, sem ouvir ou conhecer os clientes para os quais o produto está sendo desenvolvido??? Como???

É preciso mudar o foco das ações do Programa. O foco deve ser sempre o crescimento e o fortalecimento do nosso maior patrimônio, as nossas comunidades.

14. Se você já usou e não usa mais o(s) produto(s) do Interlegis, diga por que deixou de usá-los?

Hospedamos o Portal Modelo para todas as Câmaras Municipais do Acre, porém na Assembléia tentamos implantar o Portal e não foi possível. O Presidente optou por uma solução contratada do mercado.

Deixou-se de usar o SAAP esperando melhorias que estão em andamento.

APÊNDICE F - Questionário consolidado dos Parlamentares

Parlamentares Participantes:

Nome	Cargo	casa legislativa	UF
Juracy Melo Nogueira	1º Secretário	Câmara Municipal de Rio Branco - AC	AC
Josias de Albuquerque Barbosa	Presidente	Câmara Municipal de Arapiraca – AL	AL
Janete Alves dos Santos	1º Secretário	Câmara Municipal de Luis Eduardo Magalhães – BA	BA
José Maria de Menezes Queiroz	Vereador	Câmara Municipal de Quixadá – CE	CE
Osmar José de Oliveira	Presidente	Câmara Municipal de Domingos Martins – ES	ES
Carlos Antônio	Vice-presidente	Câmara Municipal de Anápolis – GO	GO
Milton Luiz Saraiva	Vereador	Câmara Municipal de Sete Lagoas – MG	MG
Geovani Ferrari	Presidente	Câmara Municipal de Rio Branco – MT	MT
José Soares de Brito Filho	Presidente	Câmara Municipal de Bonito de Santa Fé - PB	PB
José Aparecido	Presidente	Câmara Municipal de Santa Amélia – PR	PR
Joelson Guedes Veiga	Presidente	Câmara Municipal de Bom Jardim – RJ	RJ
Antônio Arnaldo Bezerra Tavares	Presidente	Câmara Municipal de Campo Grande – RN	RN
Mauro Pereira	Vereador	Câmara Municipal de Caxias do Sul – RS	RS
Jandir Panim	Presidente	Câmara Municipal de Águas Frias – SC	SC
Luiz Menezes da Rocha	Tesoureiro	Câmara Municipal de Pedro Afonso - TO	TO

Respostas obtidas por pergunta

1. Você conhece o Interlegis

Sim	Não
7	8

1.1 Se sim, desde quando?

1999	2
2007	1
2008	4

2. O Interlegis mantém contato periódico para atualização das informações básicas da casa legislativa disponibilizadas no site do Interlegis?

Sim	Não
6	2

2.1 Cite a forma utilizada para este contato?

Forma	Qtde
Telefone	4
e-mail	3
Visita	1

2.2 Críticas e sugestões para a melhoria deste serviço?

Que o Programa consiga interagir com mais câmaras, porque é um excelente trabalho esse do Interlegis
Ampliar para outras câmaras essa interação através do Interlegis que oferece excelentes produtos

3. Você já acessou o site do Interlegis?

Sim	Não
5	3

3.1 Se sim, encontrou as informações que procurava?

Sim	Não
5	0

3.2 Críticas e sugestões em relação à navegação no site e ao conteúdo?

Lentidão na navegação do site

4. Você já entrou em contato com a Central de Atendimento do Interlegis para buscar informações, esclarecimentos ou solucionar algum problema específico?

Sim	Não
1	7

5. Sem considerar esta vez, você já foi contatado pela Central de Atendimentos do Interlegis?

Sim	Não
3	5

5.1 Caso positivo, descreva em qual situação?

Atualização das informações da CM no Portal Interlegis
--

6. **Você já contatou o Interlegis, por outra via que não a Central de Atendimentos, para obtenção de algum esclarecimento ou serviços? Descreva-os?**

Não	Sim
6	2

Em visita a sede do Interlegis.

Em visita ao Interlegis; por e-mail

7. **Você já se inscreveu em algum evento do Interlegis?**

Sim	Não
0	8

8. **Caso você já tenha sido atendido pelo Interlegis, em cursos de capacitação, descreva a qualidade do atendimento recebido. Fique a vontade para fazer suas críticas e sugestões.**

Sim	Não
2	6

9. **O Interlegis têm promovido a sua interação com outros parlamentares de outras instâncias do Poder Legislativo.**

Sim	Não
3	5

Você tem alguma crítica ou sugestão que poderia auxiliar o Interlegis a promover a interação entre Parlamentares. Se possível contextualize situações práticas.

Maiores informações de cursos, seminários diretos voltados para os vereadores.
Maior divulgação entre o Interlegis e as câmaras