

DESPACHO N.º 3/2024

Assunto: Constituição da Equipa de projeto para a implementação do Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) e designação do Coordenador do Projeto

Considerando que:

- I. A Direção-Geral interage com as entidades do Subsetor Local e da Administração Central, entre outras, estabelecendo múltiplas e frequentes trocas de informação, operações de recolha, tratamento e partilha de dados, no âmbito da sua atividade, com destaque para a resposta a esclarecimentos e à prestação de apoio técnico designadamente na utilização das aplicações SIIAL e SISAL;
- II. A implementação de um sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) permitirá incrementar a eficiência e a eficácia no atendimento, com uma mais adequada gestão de entradas e saídas. Tal possibilita a construção de uma base de conhecimento consolidada que abre caminho para a automatização, caso seja considerada necessária, otimizando as etapas rumo à parametrização de respostas (automação);
- III. O CRM terá a capacidade de centralizar todas as interações com as diferentes entidades, com todos os registos acessíveis em tempo real. Isso significa que, independentemente da unidade orgânica que esteja a trabalhar a questão, toda a informação relevante está disponível para consulta, ao mesmo tempo que esta solução eliminará a aglomeração isolada da informação, redundâncias e inconsistências, promovendo uma comunicação interna fluida, eficiente e eficaz;
- IV. Para garantir a implementação do Projeto, a sua eficácia e sucesso, é fundamental assegurar a articulação entre as várias unidades orgânicas da Direção-Geral, que desenvolvem as diferentes atividades envolvidas, para o que é necessária a constituição de uma Equipa de Projeto liderada por um Coordenador de Projeto que fará a gestão das atividades e dos contributos;
- V. O n.º 1 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 88/2023 de 10 de outubro, prevê a possibilidade de designação de um trabalhador da carreira especial de especialista de sistemas e tecnologias de informação para coordenar projetos ou atividades e que o n.º 2 do mesmo artigo possibilita que tal designação seja feita por acordo, pelo período de dois anos, renovável, não podendo exceder a duração do projeto que a originou.

Determino:

1. A constituição de uma Equipa de Projeto que tem como objetivo implementar o Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (Projeto), com execução das tarefas descritas no cronograma constante do quadro 1;
2. Que a Equipa de Projeto seja constituída pelos trabalhadores a seguir identificados, conforme indicação dada pelos dirigentes (DD/CD) das várias unidades orgânicas envolvidas no Projeto:
 - a) Departamento de Informática, Sistemas de Informação e Instalações (DISII) da Divisão de Programação, Eng.º João Carvalho;
 - b) Departamento de Estudos, Comunicação e Entidades Autárquicas (DECEA), Dr.ª Mónica Neto;

- c) Departamento para a Cooperação e Assuntos Financeiros (DCAF), Dr. Marco Henriques;
 - d) Departamento de Recuperação Financeira (DRF), Dr. Gonçalo Cruzeiro;
 - e) Divisão Jurídica (DJ), Dr.ª Inês Alves;
 - f) Divisão Orçamental e Financeira (DOF), Dr. José Bernardino;
 - g) Unidade de Apoio Técnico e Proximidade (UATP), Dr. André Rego;
 - h) Divisão de Pessoas, Projetos e Comunicação (DPPC), Dr.ª Ermelinda Toscano.
3. Designar como Coordenador do Projeto o Eng.º João Carvalho, integrado na Divisão de Programação (DP) do Departamento de Informática, Sistemas de Informação e Instalações (DISII), especialista de sistemas e tecnologias de informação do mapa de pessoal desta Direção-Geral, em conformidade com a proposta feita na Informação 171/2024 e 111/2024;
 4. Que ao Coordenador do Projeto compete definir as ações operacionais do projeto, do planeamento à conclusão, organizando-o nas diferentes metas a atingir, fixando os respetivos prazos e zelando pelo seu cumprimento, para o que lidera a Equipa de Projeto atribuindo as tarefas a desenvolver em alinhamento com o cronograma. O Coordenador também identifica e avalia os riscos que possam ocorrer ao longo da execução do projeto para a tomada de medidas de mitigação, acompanha a alocação de recursos e elabora relatórios técnicos de progresso do projeto;
 5. Que o Coordenador do Projeto reúne, mensalmente, com as chefias intermédias do DISII, com o subdiretor-geral que tem a coordenação do DISII e com a signatária, para reportar o ponto de situação e a evolução dos trabalhos do projeto, bem como para propor a decisão os aspetos que possam merecer ponderação fora da Equipa de Projeto por terem, por exemplo, particular criticidade, como sejam, o desenho funcional ou os fluxos de informação a implementar;
 6. Que o cronograma constante do quadro 1, o qual evidencia o planeamento do projeto, apresentado à signatária para a elaboração deste despacho, pode ser revisto, mediante proposta fundamentada do Coordenador do Projeto, submetida a parecer do diretor de departamento do DISII e do subdiretor-geral que tem a coordenação do DISII e a aprovação da signatária;
 7. A designação produz efeitos a 1 de abril de 2024 e tem a duração de um ano acompanhando o cronograma constante do quadro 1, terminando com a conclusão do Projeto ou podendo ser prorrogada caso se verifique necessidade de alargar o prazo do Projeto com revisão do respetivo cronograma nos termos do ponto anterior;
 8. O presente despacho é publicitado no Portal Autárquico, nos termos do n.º 3 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 88/2023 de 10 de outubro.

A Diretora-Geral, 3/05/2023



(Paula Costa)

Quadro 1 - Cronograma do projeto Sistema de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM)

CRM 2024-2025			2º T 2024			3º T 2024			4º T 2024			1º T 2025			Intervenientes	
A.ID	ATIVIDADE	T.ID TAREFAS	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M		
0.	Preparação e planeamento	0.0	Reuniões de equipa	■											DIR; DISII; DECEA;DRF; DCAF; DJ, DOF; UATP; DPPC JC JC DIR; DISII	
		0.0	Identificação dos requisitos chave do sistema e das integrações necessárias		■											
		0.0	Avaliação das diferentes plataformas existentes no mercado			■										
		0.0	Seleção com base nas funcionalidades, custos e escalabilidade				■									
1.	Desenvolvimento	1.1	Configuração da plataforma para atender aos requisitos específicos da organização			■									DISII JC DIR; DISII; DECEA;DRF; DCAF; DJ, DOF; UATP; DPPC JC DISII	
		1.2	Desenvolvimento de funcionalidades personalizadas				■									
		1.3	Definição de regras de negócio					■								
		1.4	Integração do CRM com outros sistemas (Outsystems)						■							
		1.5	Testes de integração e comunicação entre sistemas							■						
2.	Implementação	2.1	Criação de servidor em produção						■						JC JC JC	
		2.2	Configuração da plataforma em ambiente de produção							■						
		2.3	Formação das equipas									■				
3.	Testes e Lançamento	3.1	Realização de testes ao Backoffice e FrontOffice								■				JC JC DISII JC	
		3.2	Correções dos problemas identificados									■				
		3.3	Implementação final do CRM em ambiente de produção										■			
		3.4	Monitorização do arranque da aplicação											■		
4.	Avaliação e Ajustes	4.1	Reunião de equipa para recolha de dificuldades											■	DIR; DISII; DECEA;DRF; DCAF; DJ, DOF; UATP; DPPC JC JC JC	
		4.2	Análise do desempenho em ambiente de produção											■		
		4.3	Implementação de melhorias											■		
		4.4	Planeamento, monitorização e controlo											■		