



Prefeitura de Fazenda Rio Grande



Localizada na região metropolitana de Curitiba, a cidade Fazenda Rio Grande possui mais de 102 mil habitantes. Para atender a população da cidade, que cresce cerca de 10% ao ano, a Prefeitura de Fazenda Rio Grande é responsável pela gestão de cerca de 135 unidades públicas, como escolas, secretarias, CMEIs (Centros Municipais de Educação Infantil), unidades de saúde, polícia, guarda municipal, entre outras instituições. A Prefeitura de Fazenda Rio Grande tem buscado estar em sincronia com a rápida evolução de diversas tecnologias, afim de beneficiar seus colaboradores e, conseqüentemente, buscando melhorar a qualidade do atendimento para os habitantes, trazendo também uma redução de custos para os cofres públicos.

Desafio

A Prefeitura de Fazenda Rio Grande abriu em 2018 uma licitação para o Projeto de Cidade Inteligente, que incluía implementação da infraestrutura de fibra óptica e a

atualização do sistema legado de telefonia. O sistema de telefonia analógica existente até então, contava com altos custos mensais por não apresentar integração entre os ramais e não fornecia recursos importantes como transferência de chamadas e mobilidade.

Segundo Chrystopher Lemos dos Santos, Gerente de Tecnologia da Prefeitura, a antiga solução apresentava perda de qualidade nas chamadas e falta de recursos importantes como mobilidade, gravação, ura, criação de grupos e outros benefícios que a tecnologia atual agrega para a prefeitura.

Resultados e benefícios

Com a migração para a solução de telefonia IP Avaya, a Prefeitura de Fazenda de Rio Grande pôde interligar todos os seus ramais, aproximadamente 400 em mais de 135 unidades.



Com a nova tecnologia foi possível adicionar recursos importantes para atender a população, como gravação das chamadas, URA para um pré-atendimento mais eficiente e direcionamento ao setor correto, além de criar grupos de trabalho facilitando na identificação dos setores. E além disso, tivemos uma economia mensal de mais de R\$14 mil, sendo R\$168 mil por ano aos cofres públicos.”

—**Marcio Wozniack**, Prefeito da cidade de Fazenda Rio Grande.

Soluções

- IP Office R10
- IP Deskphone 1608
- IP Phone J129
- Audioconferência B179

Outro ponto destacado pelo chefe de TI da instituição, Chrystopher Lemos dos Santos, é a facilidade na administração da plataforma: você não precisa desligar nada para criar grupos ou ramais, basta adicionar sua licença e começar a usar.

Alfredo Gobbato, responsável pelo atendimento à Prefeitura na Sigma Telecom, parceira de negócios da Avaya responsável pela implementação, destaca que em menos de um ano foi possível migrar todos os ramais. A licitação aconteceu no final de 2018 e a implantação ocorreu em 2019 em paralelo com a execução do projeto de infra-estrutura de conectividade de fibra óptica. Conforme a rede de internet era instalada nas unidades, nós substituíamos a telefonia pela Solução Avaya, comenta Gobbato. No início de 2020 já foi possível ver o ROI do projeto.

Hoje a plataforma Avaya ajuda mais de 100 mil munícipes a se comunicar diariamente de forma simples e rápida com os serviços importantes da cidade.

Preparada para o futuro

A pandemia de COVID-19 pegou todos de surpresa e, é possível dizer que poucas empresas estavam preparadas para migrar seus funcionários para o home office, sem investir ou sentir algum tipo de impacto.

Mesmo sem imaginar que teriam a necessidade de acessar seu sistema de comunicação de forma remota, a Prefeitura de Fazenda Rio Grande já estava à frente quando a crise surgiu. Utilizando licenças de mobilidade foi possível acessar os ramais mais críticos remotamente, permitindo que o atendimento aos munícipes pouco fosse impactado durante o período de isolamento social.



Hoje a plataforma Avaya ajuda mais de 100 mil munícipes a se comunicar diariamente de forma simples e rápida com os serviços importantes da cidade.

“O sistema da Avaya - instalado bem antes do início da crise da Covid-19 - ajudou muitas pessoas. De uma hora para a outra, os servidores públicos foram deslocados para home office, e os ramais puderam ser facilmente transferidos para seus smartphones. Essa mobilidade foi essencial para o período desafiador que ainda estamos vivenciando”, afirma Marcio Rodrigues, presidente da Avaya Brasil.

“Todos os munícipes foram beneficiados com a solução da Avaya. Houve uma melhora de comunicação entre os serviços da Prefeitura e os cidadãos”, sustenta o prefeito Wozniack. “Além disso, vale frisar que Fazenda Rio Grande foi pioneira na aquisição e implementação dessa tecnologia. Hoje, usufruímos de um sistema de comunicação interno igual ao de grandes capitais, como Curitiba.”

Sobre a Avaya

As empresas são construídas com base nas experiências que proporcionam e, diariamente, milhões dessas experiências são construídas pela Avaya. Por mais de cem anos, temos possibilitado que organizações em todo o mundo ganhem – criando experiências de comunicação inteligentes para clientes e colaboradores. A Avaya cria soluções abertas, convergentes e inovadoras para aprimorar e simplificar as comunicações e a colaboração - na nuvem, on premise ou em um ambiente híbrido. Para expandir seus negócios, estamos comprometidos com inovação, parceria e um foco incansável no futuro. Somos a empresa de tecnologia em que você confia para ajudar você a entregar experiências que fazem a diferença. Visite-nos em: www.avaya.com/br.