

1. Liste os objetivos e especifique as metas mais importantes do programa, projeto ou atividade, por ordem de prioridade.

O objetivo das Ruas da Cidadania é promover uma maior abertura do aparelho do Estado junto à população, como espaço de múltiplas funções, tanto para a prestação de serviços como espaço de referência para a participação de todos cidadãos, sendo uma síntese da prefeitura no local. Sua concepção está voltada para a crescente adequação da ação do governo municipal às particularidades de cada um de seus espaços territoriais e das prioridades de seus moradores, tendo como metas:

- aproximar as ações e os serviços dos cidadãos para melhor conhecer e atender as suas demandas;
- adequar as ações e os serviços públicos às características e necessidades de cada região do município;
- facilitar o acesso às informações e serviços ofertados pela Prefeitura;
- facilitar o acesso a outros serviços públicos e privados de utilidade para os cidadãos;
- favorecer o exercício da cidadania, à medida que se ampliam os espaços de reivindicações, reclamações e de participação comunitária;
- constituir-se pólo de animação, de manifestação cultural, de esporte e de lazer da comunidade local;
- ser pólo de integração entre os diversos órgãos municipais com atuação regionalizada.
- facilitar a aplicação do Modelo de Gestão Curitiba, com suas características de atuação intersetorial e descentralizada.

2. Descreva o funcionamento do programa, projeto ou atividade e aponte quais as suas frentes de atuação.

As Ruas da Cidadania são coordenadas por um Administrador Regional e funcionam como condomínios municipais de serviços essenciais à população e como meio para a concretização da gestão descentralizada, intersetorial e compartilhada, significando para a comunidade a relação com a Prefeitura no nível local.

Prestam atendimento às necessidades individuais ou coletivas da população, que busca serviços de infra-estrutura urbana e ambiental e de caráter social. A Rua tem uma demanda de serviços e os mais solicitados caracterizam-se, em grande parte, como pronto atendimento em informações, orientações, protocolos de pedidos diversos, emissão de documentos pessoais e alvarás de funcionamento, fiscalização e vistoria a obras, encaminhamentos, inscrições para cursos, reuniões com grupos e instituições.

Além dos serviços municipais, as Ruas abrigam serviços da esfera estadual e federal, como Corpo de Bombeiros, Companhia de Energia Elétrica, Saneamento, INSS, Correio, Banco, entre outros, bem como rede de comércio e espaços de esporte e lazer comunitários. Desta forma, o cidadão encontra, num único local, a possibilidade de resolver seus compromissos e pendências decorrentes do uso e ocupação do espaço urbano, quer como morador, quer como trabalhador, quer como membro de uma comunidade.

INSTITUTO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Rua Dr. Pedrosa, 257 - CEP: 80420-120 - Curitiba - Paraná
Fone: (041) 322 5060 - Fax: (041) 225 6872

3. O programa, projeto ou atividade faz parte de outras iniciativas da mesma ou outras esferas do governo
Este programa faz parte do Programa de Descentralização das ações municipais obedecendo aos critérios do Modelo de Gestão Curitiba, que tem as seguintes características: atuação intersetorial, descentralizada, estratégica, compartilhada com a sociedade e voltada para resultados.

4. Identifique o público-alvo. Quantos são, no momento, os diretamente beneficiados? Qual é a proporção de homens e de mulheres beneficiados? Que percentual da clientela potencial isto representa? Como é feita a seleção dos beneficiários e como eles participam do programa, projeto ou atividade?

Todo cidadão que vive preferencialmente na área de abrangência da Rua da Cidadania. A seleção dos beneficiários depende dos objetivos de cada programa ou projeto em cada núcleo de atendimento. Como exemplo: a população de renda familiar até 3 salários mínimos é atendida pelos programas da ação social e do abastecimento; já o Urbanismo e Meio Ambiente atendem cidadãos de todas as faixas de renda, que estão construindo suas casas.

Só há seleção de beneficiários nos casos de atendimento assistencial vinculado a renda familiar e não há controle em relação a gênero, por julgarmos desnecessário.

5. Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou atividade? Quais as fontes de recurso financeiro? (Locais, estaduais, federais, privadas)? Que percentual dos recursos financeiros anuais é derivado de cada uma dessas fontes? Que percentual da receita orçamentária total do nível de governo (estadual, municipal, etc), a que pertence o órgão responsável pela inscrição, é efetivamente utilizado pelo programa, projeto, atividade?

A implantação da obra das 7 Ruas da Cidadania, com recursos do Programa BID, totalizaram R\$14.652.925,61.

As despesas com o custeio dos serviços prestados nas Ruas estão previstas no orçamento das secretarias e órgãos respectivos, sem constituir-se em rubrica específica.

6. Quantas pessoas estão diretamente envolvidas na operação de seu programa, projeto ou atividade? Quantos homens e quantas mulheres realizam funções de direção (ou de tomada de decisões) e quantos realizam funções de execução?

A equipe da Prefeitura Municipal em cada uma das Ruas da Cidadania está em média assim distribuída:

Chefias : 16 mulheres e 6 homens

Funcionários: 129 mulheres e 96 homens

7. Indique todas as organizações (públicas e privadas) participantes, descrevendo o papel de cada uma. Explique como estas organizações interagem e de que modo suas ações individuais são coordenadas.

Cada Rua tem um conjunto de organizações participantes relacionadas com os serviços prestados, como: as Associações de Moradores; Associações de Pais e Professores das Escolas e Creches; Juizado Especial Cível; Telepar; Agência do Trabalhador; Copel; Corpo de Bombeiros; Correios; Delegacia da

Receita Estadual; Polícia Militar, Samepar, Vara da Infância e Juventude; INSS; Associação Comercial, entre outros. Suas ações respeitam a hierarquia da sua organização, sendo articuladas no seu conjunto pelo Administrador Regional.

8. Se seu programa, projeto ou atividade envolve a participação da comunidade e do público-alvo, descreva como esta participação caracteriza-se (explique os mecanismos de participação).

Embora venham surgindo novas práticas de participação da população nos programas de governo, constata-se, todavia, a ocorrência de experiências predominantemente reivindicatórias e segmentadas. Para superação desta forma de relação com o poder público, a principal estratégia da gestão tem sido a abordagem integrada e compartilhada dos problemas, numa discussão ampla com os grupos representativos da sociedade civil, e isto tem produzido um efeito de transposição de interesses particulares para os interesses coletivos, criando então espaço para um projeto de desenvolvimento regional.

Além de utilizar os serviços prestados nas Ruas, a população encontra espaços de convivência e pólos de referência de cultura, lazer e integração comunitária, nos seus múltiplos espaços, como salas de cursos, auditórios e quadras esportivas. Ocorre diariamente, nesses espaços, o encontro de grupos de diversas áreas de interesses, como lideranças do movimento popular, setores privados, grupos culturais e grupos de atividades socioeducativas, que constroem elementos de ligação e exercitam o processo participativo e decisório nas suas áreas de interesse. Além disso, o cidadão encontra a possibilidade de não estar sozinho em um espaço, mas de estar em interação com diversos grupos sociais, possibilitando a ampliação de suas relações sociais e a identificação com o espaço local.

9. Quando e como foi originalmente concebido o programa, projeto ou atividade? Houve inspiração em iniciativa(s) anterior(es)? Qual (is)?

O Programa foi concebido em 1993, com a necessidade de agregar em um único espaço os serviços mais buscados pela comunidade, os quais já eram prestados descentralizadamente, mas em locais distintos dentro de uma mesma regional.

Essa agregação de serviços foi uma iniciativa pioneira no município.

10. Identifique as etapas-chave de implementação e como isto evoluiu e se modificou ao longo do tempo. Que mudanças ocorreram desde o início de operação do programa, projeto ou atividade?

I. Implantação

- a. Decisão de integração e definição do grau de transferência de poder para o planejamento regional, descentralização administrativa e participação dos segmentos sociais;
- b. Definição dos locais de instalação seguindo os critérios de serem de fácil acesso e visualização;
- c. Elaboração do projeto arquitetônico e construção;
- d. Definição dos serviços a serem prestados em cada Rua da Cidadania;

- e. Início do funcionamento dos serviços.

II. Evolução

- a. Instalação de novos serviços descentralizados (Fundação Cultural, Abastecimento, Urbanismo, Meio Ambiente, Escritório do Linhão do Emprego)
- b. Passagem da subordinação dos Distritos Rodoviários ao Administrador Regional
- c. Introdução do planejamento regionalizado
- d. Capacitação dos servidores
- e. Inclusão/adessão ao SAC (Programa de Serviço de Atendimento ao Cidadão do Governo Federal)

11. Descreva os principais obstáculos enfrentados até o momento. Como se lidou com tais obstáculos? Quais deles ainda persistem?

Não há obstáculo significativo, apenas estão aperfeiçoando o atendimento, visando a melhoria da qualidade, com a efetiva integração das equipes e compartilhamento com a população.

12. Que mecanismos de avaliação estão sendo utilizados para medir o sucesso do programa, projeto ou atividade? Forneça os resultados (quantitativos e qualitativos) do último ano de operação do programa, projeto ou atividade.

Há o acompanhamento mensal de todos os atendimentos realizados, tanto na esfera municipal quanto estadual e federal. São emitidos relatórios que discriminam os atendimentos realizados em cada regional por serviço prestado ou unidade prestadora.

Os dados quantitativos referentes ao mês de novembro de 2000 são apresentados na tabela na página 6.

13. Qual é a mais importante conquista de seu programa, projeto ou atividade até o momento (cite apenas uma; aquela que, na sua opinião, é a mais importante)?

É a aceitação da população com o estreitamento do laços com a Administração Municipal, permitindo a população reivindicar de forma mais organizada e integrada, com transparência das ações públicas.

14. Em que aspectos seu programa, projeto ou atividade inovou em relação a práticas anteriores? Procure explicar bem em que consiste a inovação.

Concentração em um único espaço físico em cada área regional da cidade de serviços públicos por diversas esferas públicas e privadas. Facilidade de acesso às Ruas da Cidadania, sempre que possível localizadas anexas a um terminal de transporte urbano, permitindo utilizar os serviços da Rua e retornar ao terminal sem ter que pagar nova tarifa. Transferência de maior autonomia ao Administrador Regional para articulação da ação de todas as equipes regionais, assim como na priorização e prestação de serviços de manutenção urbana de sua área.

15. Mesmo que seu programa, projeto ou atividade não focalize especificamente a questão da pobreza, como você avalia seu impacto sobre esta questão?

Além do aspecto de atendimento mais imediato à população, as Ruas têm serviços de outra natureza. Tratam-se de situações que demandam atendimento às carências sociais, à necessidade de segurança, saúde, educação, entre outras questões essenciais de sobrevivência. Para o atendimento a estas situações, a Rua conta com núcleos de ação social (Educação, Esporte e Lazer, Saúde, Abastecimento, Criança e Adolescente, Ação Social e Cultura) que atuam de forma integrada no território, coordenando os respectivos equipamentos sociais.

16. Qual é o impacto do programa, projeto, atividade sobre a cidadania? (Mencione aqui aspectos relativos à cidadania que eventualmente não tenham sido mencionados. Inclua aqui também questões relativas a gênero, raça ou etnia).

A cidadania é fortalecida na medida que as Ruas da Cidadania representam maior aproximação do poder público municipal com o cidadão, permitindo tanto o acesso facilitado quanto a disseminação de informações sobre o funcionamento da administração assim com dos direitos e deveres da população. Podemos confirmar isso, através de pesquisa efetuada pela imprensa privada (Gazeta do Povo, 26/07/1999), onde: 94% da população considera necessária a Rua da Cidadania na sua região e 83% das questões do cidadão foram solucionadas na Rua e o atendimento foi considerado eficiente em 83% dos casos.

Não há controle sobre gênero, raça ou etnia já que os serviços estão disponibilizados para toda a população sem discriminação.

17. Caso seu programa, projeto ou atividade já tenha participado do Programa Gestão Pública e Cidadania anteriormente, qual a diferença que ele apresenta este ano em relação ao ano em que se inscreveu pela última vez?

Não participamos anteriormente do Programa de Gestão Pública e Cidadania.

18. Qual é a mais significativa deficiência do programa, projeto ou atividade?

Embora não consideremos este fator como deficiência, entendemos que estamos vivenciando um processo de consolidação dos objetivos plenos de descentralização e integração da administração municipal. Podemos citar o exemplo dos núcleos do Meio Ambiente, Finanças e Urbanismo que estão compartilhando o mesmo espaço físico em três Ruas da Cidadania, experienciando o aprofundamento da integração das equipes.

INSTITUTO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Rua Dr. Pedrosa, 257 - CEP: 80420-120 - Curitiba - Paraná
Fone: (041) 322 5060 - Fax: (041) 225 6872

Atendimentos Realizados - Ruas da Cidadania
 Mes Novembro/2000

ORGÃO	BN	BV	BQ	CI	MZ	PN	PR	SF	TOTAL
Administração Regional	1.030	1.580	1.280	1.122	1.310	3.000	3.870	1.983	15.146
Armazém da Família	4.808	2.750	2.830	2.870		1.899	3.940	3.156	22.253
Associação Comercial do Paraná			1.775			1.728			3.500
Banco da Mulher						188			188
Biblioteca			3.036			3.736	9.151	4.762	20.685
Carteira de Trabalho			1.066						1.066
Central de Arrecadação			3.785						3.785
COHAB	725	235	2.922	210	9.495	6.077			18.494
Conselho Tutelar de Curitiba			157			43		313	1.683
COPEL			1.671			1.513		950	4.134
Corpo de Bombeiros			321						321
CREA			332						332
Sacoleiro Curitiba		4.000							4.789
Empório Metropolitan			700			1.450	2.313	789	4.789
FAS	3.144	2.300	2.244	1.391	4.681	3.789	4.905	626	5.089
FCC	1.872	3.000	3.760	626		717	4.254	932	25.427
Guarda Municipal	25	870	1.239	136	94	74	80	180	15.161
INSS			1.211						2.678
Instituto de Identificação			883						1.211
Luzado Especial Civil			1.540						883
ISM			4.138				669		1.540
Polícia Militar			1.427						4.805
Profissão Empresário	576	450	147	122		272			2.453
Receita Federal			1.980						541
Receita Estadual			410						410
SAVEMPAR		3.000	1.980			3.365			5.345
SAVEMPAR			5.265			4.430			2.719
SICT		420							420
SINE			1.460			2.368			1.425
SMAAB	298	2.100	385	282	94	804	1.119	1.437	5.221
SMAAD	228	1.957	1.197		376	919	2.500	1.437	6.520
SMCR	661	1.700	2.652	2.289	275	3.770		1.602	8.779
SMEI	11.780	7.000	2.850	705		2.141		1.172	12.489
SMEI	4.729	18.000	19.093	70		12.448	3.516	1.648	23.504
SMEF		4.500	6.514	588		5.424	1.997	3.188	75.670
SMMMA			210						28.014
SMS	5.390	2.000	1.039			892	17.818	453	663
SMU	1.350	1.350	5.948	2.350	1.378	2.019	3.545	1.598	28.737
Telefonista	10.000	12.300	290	1.899	8.530	16.400	14.000	6.200	22.790
Vara da Infância e Juventude	248	220				235			79.487
TOTAL	46.485	69.732	83.145	14.520	32.056	79.644	78.677	72.770	471.139