

PROGRAMA POUPETEMPO – 123/02

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

- 1.1- **Objetivos:**
 - a) Melhorar a qualidade de vida da população
 - b) Dignificar a função pública
 - c) Socializar o acesso aos serviços e às informações de natureza pública
 - d) Criar condições para a inclusão social.
- 1.2- **Metas:**
 - a) Manutenção ou aumento dos 98% de qualidade no atendimento;
 - b) Definir indicadores de atendimento público, como parâmetro para as gestões públicas.

2. **Descreva o funcionamento do programa, projeto ou prática e aponte qual(is) a(s) sua(s) frente(s) de atuação.**

O Programa Poupatempo funciona em regime de parceria com Órgãos e Empresas da Administração Direta, Administração Indireta, Concessionárias e Instituições privadas, nas esferas federal, estadual, municipal, do Executivo e do Judiciário. Frentes de atuação:

- a) Planejamento e gestão em regime de parceria, buscando-se um novo modelo de gestão pública;
- b) Revisão permanente de conceitos nas várias disciplinas: Arquitetura, Engenharia, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Comunicação Social, Estatísticas etc., considerando a funcionalidade e a transparência na relação Estado e Cidadãos;
- c) Acompanhamento da operacionalização dos Postos, revendo-se Normas & Procedimentos setorializados e convencionais, em busca de novos procedimentos que atendam as necessidades da população (permanente desburocratização);
- d) Definição de um novo perfil para o atendimento dos serviços públicos;
- e) Treinamento e reciclagens permanentes;
- f) Busca de novas tecnologias da informação em função da demanda da população;
- g) Implementação de Sistemas de Informações adequados à população (uso de linguagens menos técnicas, utilização de meios de disseminação com menos custos para a população).

3. **O programa, projeto ou prática faz parte de uma iniciativa, programa ou política mais abrangente (da mesma ou de outra esfera de governo)? Em caso afirmativo, descreva como se dá esta ligação.**

Não. Mas tem interface com o Governo Eletrônico, com os CIC - Centros de Integração da Cidadania e com o Programa de Qualidade do Governo do Estado de São Paulo.

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 prática?**

Não há seleção de beneficiados: todo cidadão que precise de qualquer um dos mais de 400 serviços diferentes prestados nos Postos Poupatempo é atendido.

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.

I- ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

- Banco Nossa Caixa S/A
- Caixa Econômica Federal
- CDHU – Cia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Est. de São Paulo
- CSPE – Comissão de Serviços Públicos de Energia
- Correios – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
- Detran – Departamento Estadual de Trânsito
- DEIC/DIVECAR – Departamento de Investigações sobre Crime Organizado / Divisão de Investigações sobre Furtos e Roubos de Veículos e Cargas
- DHPP – Departamento de Homicídios e de Proteção à Pessoa
- EEMPLASA – Empresa Metropolitana de Planejamento da Grande São Paulo
- IMESP – Imprensa Oficial do Estado de São Paulo
- INSS – Instituto Nacional do Seguro Social
- IPEM – Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo
- JUCESP – Junta Comercial do Estado de São Paulo
- Polícia Civil/ IIRGD – Instituto de Identificação Ricardo Gumbleton Daut
- SABESP – Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
- Secretaria de Estado da Cultura
- Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho (SERT)
- Programa Banco do Povo (SERT)
- Programa Jovem Cidadão/ Meu Primeiro Trabalho (SERT)
- Secretaria da Fazenda
- Secretaria do Meio Ambiente
- SEADE – Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados
- SOS Criança
- Tribunal de Justiça – Juizado Especial Cível
- Tribunal Regional do Trabalho

II – ORGANIZAÇÕES PRIVADAS

- ARISP – Associação dos Registradores de Imóveis de São Paulo
- ARPEN/SP – Associação dos Registradores de Pessoas Naturais do Est. de São Paulo
- Banespa /Santander
- SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
- SESI – Serviço Social da Indústria
- TELEFÔNICA – Telecomunicações de São Paulo S.A
- TRANSURC – Associação das Empresas de Transporte Coletivo e Urbano de Campinas
- ELETRÓPAULO Metropolitana Eletricidade de São Paulo
- Banco Itau
- Banco 24 Horas
- Bradesco
- Banco do Brasil

- e) Em abril de 1997 – Decreto que institui a Coordenação e o Gerenciamento do Projeto
- f) Em fev. de 1998 – Decreto que determina a implantação e a operacionalização do Poupatempo
- g) Em julho. de 1998 - Lei complementar que institui o Poupatempo

Em outubro /1997 foi inaugurado o primeiro Posto Poupatempo, o Sé.
Participantes governamentais: Secretaria de Governo e Gestão Estratégica; Cia. de Processamento de Dados do Estado de São Paulo.
Na mesma época, houve iniciativa similar na Bahia, com o Projeto SAC.

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 prática?

I- ETAPAS-CHAVE

- a) Foi feito um diagnóstico de atendimento nos principais serviços (fluxo de atendimento, tempo de atendimento, tempo de espera) e nas filas das “repartições públicas” (dificuldades e demandas da população);
- b) Tratando-se de uma proposta de mudança cultural (posturas, desburocratização e atendimento com isonomia), muitos debates foram feitos com os participantes para se conseguir a adesão de todos;
- c) Levantamento e análise das informações sobre os procedimentos exigidos dos cidadãos em todos os serviços a serem disponibilizados;
- d) Identificação dos nós-criticos no atendimento à população e estabelecimento de metas;
- e) Identificação, em cada serviço a ser oferecido, de aspectos relevantes para a inovação no atendimento (seleção de funcionários, treinamento, informatização, racionalização, barateamento de custos para o cidadão, tempo para entrega do documento etc.);

II – EVOLUÇÃO NO TEMPO/MUDANÇAS

- a) Adesão espontânea ao Programa por parte das Organizações estaduais, federais , municipais e privadas;
- b) Aprendizado na permanente adequação em função da demanda da população: flexibilização do espaço, flexibilização do mobiliário, na infra-estrutura de instalação etc.
- c) Implantação de Programas de Valorização de Pessoal, por exemplo, premiações;
- d) Consolidação do padrão de atendimento;
- e) Consolidação de metodologias para Sistemas de Informação para a População;
- f) Consolidação de metodologias de coleta e sistematização de dados estatísticos;
- g) Incorporação do padrão Poupatempo à cultura da população.

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

- a) A falta de funcionários públicos estaduais tem sido, até o presente momento, a grande dificuldade do Programa. Nos 3 primeiros Postos, pudemos contar com maior número de funcionários públicos, selecionados via processo interno. Com a falta destes, passou-se a trabalhar com estagiários e com serviços terceirizados;
- b) A segunda dificuldade é a modernização do back-office das organizações participantes: horário de funcionamento, técnicos especializados, plano de contingências, monitoração da qualidade do atendimento – adequados às necessidades do Poupatempo.

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

A educação pela cidadania: dos funcionários e da população

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

- a) Atendimento sem privilégios, sem discriminação: está havendo um rompimento com a cultura do clientelismo e da intermediação;
- b) Tempo de execução dos serviços: antes da implantação do Poupatempo, para obter uma Carteira de Identidade, o cidadão precisava recorrer a uma delegacia de polícia, e aguardar pelo documento um prazo que variava de 30 a 60 dias. Com o Poupatempo, o cidadão pode obter seu RG em 48 horas. A desburocratização de procedimentos para a emissão de documentos e realização de serviços foi buscada junto a outros órgãos participantes do Programa Poupatempo, como o Detran, por exemplo;
- c) Menos custos para o cidadão: no Poupatempo, o cidadão não precisa mais comprar formulários nem pagar para que um terceiro o preencha, em alguns serviços os formulários são fornecidos e preenchidos pelo atendente diretamente no computador;
- d) Oferta de canais de manifestação (com retorno individual);
- e) Democratização das informações sobre os procedimentos exigidos do cidadão.

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

- a) O serviços são para a população em geral. Entretanto, 60% dos usuários do Poupatempo pertencem a classe C e D;
- b) As ações de solidariedade nos Postos Poupatempo são significativas: para aqueles que não têm recursos para pagar a foto, por exemplo, são feitas parcerias para estes custos; os funcionários se deslocam até as favelas, os asilos, creches, escolas públicas, hospitais para emissão de documentos. Há participação em todas as campanhas locais de solidariedade: de agasalho, de leite, contra a violência, de alimentos...

16. **Qual o impacto do programa, projeto ou prática 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).**

O Programa, ao dar atendimento sem discriminação, sem privilégios, sem intermediários, ao estimular os cidadãos a se manifestarem, ao prestar solidariedade aos excluídos, ao implantar programas de treinamento sobre Ética e Cidadania aos funcionários, tem se consolidado como um paradigma para a moralização dos serviços públicos.

17. **Caso seu programa, projeto ou prática 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 participou anteriormente.

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