



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Assessoria de Comunicação e Qualidade

0179/03

FORMULÁRIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

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

O **JF Informação** da Prefeitura de Juiz de Fora foi criado com o claro objetivo de democratizar as relações entre a população e a Administração Pública e, ao mesmo tempo, oferecer aos dirigentes informações indispensáveis para a gerência dos diferentes setores municipais. Ao utilizar as Tecnologias de Informação para quebrar as barreiras que dificultam o acesso do cidadão à Prefeitura – o sistema objetiva possibilitar que:

- a) o cidadão se manifeste individualmente e com a maior facilidade junto à Prefeitura, expressando suas demandas, solicitando serviços, dando sugestões, encaminhando reclamações e denúncias;
- b) a Administração Municipal se aproxime do cidadão e conheça melhor suas verdadeiras demandas;
- c) os serviços municipais sejam prestados com mais agilidade e qualidade;
- d) o estigma de que a administração pública é ineficiente seja quebrado;
- e) as demandas do cidadão sejam sempre respondidas;
- f) a peregrinação pelos órgãos públicos acabe;
- g) o atendimento seja prestado com igualdade, independente da classe social do cidadão ou conhecimento da máquina administrativa, para permitir que todos cheguem à Administração, sem a necessidade de favores;
- h) as informações municipais e as demandas dos cidadãos sejam reunidas em um único sistema capaz de gerar relatórios consolidados que possam ser utilizados como precioso instrumento de gestão.

As metas traçadas para o **JF Informação** são:

- a) reduzir o tempo de atendimento médio da Atensão Presencial para 10 minutos;
- b) atingir a média diária de 1.800 contatos na Atensão Telefônica até dezembro de 2003. Segundo dados do último mês, foram realizadas 1.100 ligações por dia;
- c) descentralizar o atendimento do **JF Informação**, através da instalação de 4 Oficinas Regionais de Atendimento Presencial até dezembro de 2003;
- d) disponibilizar o registro de requerimentos e o sistema de consulta de andamento de processos pela Internet até junho de 2004.

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

O **JF Informação** disponibiliza ao cidadão os seguintes canais de acesso à Prefeitura:

- Atensão Presencial: Na sede do Juiz de Fora Informação (no centro da cidade) e nas Oficinas Regionais de Atendimento Presencial implantadas em diferentes regiões da cidade, estão disponíveis todos os processos, serviços e informações da Prefeitura;

- Atensão Telefônica: através de um único número de telefone, o cidadão acessa as informações da cidade e da Prefeitura, dá entrada em requerimentos que não exijam a apresentação de documentos e consulta o andamento de solicitações encaminhadas através de todos os canais;

- Internet: pelo endereço eletrônico do **JF Informação**, o cidadão tem informações sobre os documentos e baixa os formulários necessários para solicitar serviços na Atensão Presencial;

- O cidadão tem, ainda, a possibilidade de encaminhar suas demandas por carta ou e-mail.

Departamento de Atensão ao Cidadão e Qualidade dos Serviços - DAC

Avenida Rio Branco, 2234, Térreo - Tel.: (32) 3690-8151 / 3690-8163

Fax.: (32) 3690-8157/8159 - E-mail: acqinformação@acessa.com - Juiz de Fora - Minas Gerais



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Assessoria de Comunicação e Qualidade

Uma vez registrada a solicitação do cidadão, a Gestão de Trâmite a encaminha para o setor responsável pela execução do serviço e garante que todas as demandas sejam respondidas em prazos que estão sendo negociados com cada unidade. Para isso, foi estruturada uma rede de correspondentes locais em cada uma das áreas prestadoras de serviços. Essas pessoas são as responsáveis por providenciar o retorno a ser dado ao cidadão.

Se o setor responsável não enviar a resposta para o **JF Informação**, a Gestão de Trâmite cobra o correspondente por isso.

O **JF Informação** baseia-se no modelo de "multi-canais", a partir do qual o cidadão deve obter acesso à Administração Pública Municipal através do canal que considere mais adequado para solicitar, consultar e obter serviços. As respostas também são transmitidas à população de acordo com o veículo escolhido na hora em que fez o pedido. Se a pessoa tiver solicitado por telefone ou pessoalmente, a resposta será dada pela Atenção Telefônica, por ser a forma mais rápida e confiável. Se o pedido tiver sido feito por carta ou e-mail a resposta será dada através do canal selecionado pelo cidadão.

Tudo é feito levando-se sempre em consideração a maior facilidade e comodidade para cidadão. Para tal, é adotado o constante treinamento e capacitação dos funcionários envolvidos no atendimento.

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.

O **JF Informação** é um programa estritamente municipal e, no âmbito do projeto de governo, está integrado à ampla Reforma Administrativa que a Prefeitura de Juiz de Fora está implantando desde janeiro de 2002, que prevê uma radical reestruturação da Administração Municipal. A Reforma Administrativa se apóia nos princípios de descentralização, gestão por programas e projetos, planejamento, controle, busca da qualidade, participação popular, legalidade, finalidade, interesse público, prioridade às atividades fins, motivação, proporcionalidade, razoabilidade, moralidade, profissionalismo e eficiência. Estas máximas apontaram a necessidade de priorizar e qualificar o atendimento prestado ao cidadão de Juiz de Fora.

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

O **JF Informação** da Prefeitura de Juiz de Fora tem como público alvo toda população de Juiz de Fora que tem assuntos a serem tratados com a administração municipal, atendendo indiscriminadamente, sem processo de seleção de beneficiários uma população estimada em 500 mil habitantes. Mas, ao ampliar os canais de acesso da população à Prefeitura, a intenção é beneficiar especialmente o segmento populacional mais carente de recursos econômicos e cultural, tradicionalmente o que encontra mais dificuldade para chegar ao poder público, solicitar serviços e expressar sua necessidade. Ou seja, o **JF Informação** proporciona a inclusão dos diversos segmentos da sociedade nos processos de sugestões, críticas, solicitações e serviços.

5- Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou prática? Quais as fontes de recursos financeiros (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 ou prática?

- Gasto orçamentário anual do programa: R\$1.041.000,00

Departamento de Atenção ao Cidadão e Qualidade dos Serviços - DAC

Avenida Rio Branco, 2234, Térreo - Tel.: (32) 3690-8151 / 3690-8163

Fax.: (32) 3690-8157/8159 - E-mail: acqinformacao@acessa.com - Juiz de Fora - Minas Gerais



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Assessoria de Comunicação e Qualidade

- Fontes de recursos financeiros: Recursos do próprio município
- 100% dos recursos empregados no programa são do próprio município.
- O percentual da receita do município utilizada pelo projeto é de 1,03%.

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

- Total de pessoas que trabalham no projeto: 143
- Número de pessoas responsáveis pela tomada de decisões: 6 (uma mulher e cinco homens)
- Número de pessoas responsáveis pelas funções de execução: 137 (92 mulheres e 45 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.

O **JF Informação** trabalha em estreita parceria com entidades da sociedade civil, como é o caso do Sinduscon (Sindicato da Indústria da Construção Civil) e o Clube dos Contabilistas, com quem mantemos relações, objetivando ouvir as opiniões e sugestões dos nossos maiores usuários. Também firmamos parcerias com o Conservatório Estadual de Música e a Escola Pró Música, para humanizar e tornar mais agradável o ambiente, através de concertos no salão de atendimento. A Faculdade de Turismo de Santos Dumont cede-nos estudantes para a execução de projetos relacionados à coleta e prestação de informações sobre a cidade. O banco Itaú, numa iniciativa pioneira, apoiou o **JF Informação** instalando uma agência bancária, funcionando das 8h às 20h, na unidade central da Atenção Presencial. Já os produtores culturais da cidade trocam diariamente informações sobre eventos e ajudam a manter atualizada a **JF Agenda**, fornecida gratuitamente pelo **JF Informação**.

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

A participação popular acontece no **JF Informação** através das Pesquisas de Satisfação, promovidas com o objetivo de coletar opiniões e sugestões dos usuários sobre o projeto. As pesquisas são feitas pessoalmente ou por telefone e, em função do retorno dado pelas pessoas, os procedimentos internos são trabalhados para que se possa alcançar maior qualidade no atendimento e identificar as reais necessidades/desejos da comunidade. Os cidadãos também são consultados após cada atendimento prestado na Atenção Presencial: através de fichas coloridas disponíveis na saída do salão de atendimento, o cidadão o avalia como BOM, REGULAR ou RUIM. O resultado desta avaliação torna-se público, pois fica exposto para todos ao longo de todo o dia.

9- Quando e como foi originariamente concebido o programa, projeto ou prática? Quais os principais participantes governamentais e não-governamentais neste processo? Houve inspiração em iniciativa(s) anterior(es)? Qual(is)?

O programa foi originariamente concebido a partir das necessidades identificadas pela Reforma Administrativa, proposta em 8 de maio de 2001, instituídas pelas Leis nº10.000 e nº10.001. A Reforma prevê estreitar a comunicação entre a população e o Poder Público Municipal, qualificar o atendimento ao cidadão, democratizar e acessibilizar a Prefeitura para todos. A partir da constatação de que dever-se-ia tornar a Prefeitura e os serviços por ela prestados mais transparentes e acessíveis, a representante da Assessoria de Comunicação e Qualidade da PJF foi a Barcelona (ESP)

Departamento de Atenção ao Cidadão e Qualidade dos Serviços - DAC

Avenida Rio Branco, 2234, Térreo - Tel.: (32) 3690-8151 / 3690-8163
Fax.: (32) 3690-8157/8159 - E-mail: acoinformacao@acessa.com - Juiz de Fora - Minas Gerais



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Assessoria de Comunicação e Qualidade

buscar um *marco de referência* que pudesse corresponder às novas exigências da administração moderna que se delineava em Juiz de Fora. O *Barcelona Información*, sistema de atenção ao cidadão da Prefeitura de Barcelona, passou a ser, então, o modelo possível a partir do qual o **JF Informação** seria estruturado, respeitando-se as particularidades de cada município. Instituiu-se, então o Departamento de Atenção ao Cidadão para implementar e gerir todo o funcionamento do projeto.

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?

- a) Formação de um quadro de correspondentes para receber/resolver as demandas nos setores responsáveis: através de palestras e seminários, funcionários indicados pelos setores foram treinados e conscientizados a respeito da missão de dar encaminhamento rápido e eficiente a todas as demandas recebidas.
- b) Levantamento dos serviços realizados e das informações gerais sobre as unidades administrativas: em uma atitude inédicta na Prefeitura de Juiz de Fora, todos os serviços prestados pela organização foram levantados, descritos e sistematizados. Também foram levantadas e armazenadas as informações gerais sobre as unidades administrativas como nome completo, sigla, endereço, telefone e responsável.
- c) Levantamento de informações gerais da cidade: coleta e armazenamento de informações sobre equipamentos públicos da cidade, como repartições estaduais e federais, escolas, entidades de classe e outros.
- d) Elaboração dos scripts para orientar atendentes: as informações a respeito dos serviços prestados foram adaptados para uma linguagem que facilitasse o entendimento e a comunicação entre os atendentes e os cidadãos.
- e) Pesquisa a empresas de desenvolvimento de *softwares* de atendimento: em um trabalho de prospecção de mercado, empresas do setor apresentaram seus produtos, visando a definição do melhor modelo a ser utilizado.
- f) Implantação da sede do programa: o andar térreo do antigo Paço Municipal foi totalmente reformulado para receber o **JF Informação**. As novas instalações foram concebidas obedecendo princípios de conforto e modernidade, sem feirir as características originais do prédio.
- g) Aquisição e montagem de mobiliário: assim como as instalações físicas, o mobiliário foi projetado para permitir conforto e praticidade a funcionários e usuários do **JF Informação**.
- h) Aquisição e montagem de equipamentos e rede lógica: uma moderna estrutura tecnológica foi dimensionada, adquirida e instalada, para permitir agilidade e precisão aos serviços de atendimento, encaminhamento, monitoramento e resposta às demandas do cidadão.
- i) Contratação de Sistema de Telefonia: Locação de uma solução de informática para gerenciar a entrada e a saída de ligações na Atenção Telefônica.
- j) Contratação de *software* de atendimento: esta etapa incluiu a locação, a customização e alimentação de um sistema de informática com as informações levantadas nos itens b e c. Também foram inseridos no sistema parâmetros para a tramitação e monitoramento das demandas. Após 9 meses de uso, o *software* contratado inicialmente foi substituído por outro, capaz de atender ao volume e aos padrões de atendimento impostos pelo programa.
- l) Recrutamento e treinamento de pessoal: Antes taxada de atividade menor, o trabalho de atendimento ao público foi elevado à condição de atividade estratégica. Razão pela qual os funcionários passaram por mais de 240 horas de treinamento para a absorção de conteúdo prático e absorção da nova filosofia de atendimento.
- m) Padronização das informações e dos procedimentos de atendimento às demandas recebidas por todos os canais, como passo anterior à integração definitiva dos canais.

Departamento de Atenção ao Cidadão e Qualidade dos Serviços - DAC

Avenida Rio Branco, 2234, Térreo - Tel.: (32) 3690-8151 / 3690-8163

Fax.: (32) 3690-8157/8159 - E-mail: atendimento@acessa.com - Juiz de Fora - Minas Gerais



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Assessoria de Comunicação e Qualidade

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

Constituíram obstáculos à iniciativa de implementação e perfeito funcionamento do **JF Informação**:

- a) a concorrência interna com outros projetos. A partir de um processo de convencimento político, foi provada a importância da qualificação do atendimento ao cidadão e o projeto passou a fazer parte de Plano Plurianual.
- b) a falta de pessoal preparado para o atendimento na estrutura da Prefeitura e a inexistência de um projeto que nos pudesse servir de parâmetro. A solução foi promover um grande Seminário Intermunicipal para que todas as unidades da Prefeitura absorvessem o conhecimento transmitido por técnicos e gestores do *Barcelona Información*. Na ocasião, a Prefeitura de Barcelona orientou todo o processo de primeiro treinamento dos profissionais que trabalhariam no projeto em Juiz de Fora.
- c) a resistência de alguns setores da Prefeitura à instalação da sede do **JF Informação** no prédio histórico do Paço Municipal. Muitos consideravam o local demasiadamente nobre para receber a população. O impasse foi resolvido quando o atendimento ao cidadão passou a ser uma prioridade da administração. O Paço Municipal foi adaptado para uma unidade "inteligente" e suas características arquitetônicas e históricas foram preservadas.
- d) a inadequação do *software* de atendimento contratado inicialmente. Para resolver a questão o *software* foi substituído por um novo que foi aprimorado e adequado à realidade e à necessidade da Prefeitura de Juiz de Fora.

Ainda persistem como obstáculos a serem vencidos:

- a) a cultura excessivamente burocrática de algumas unidades administrativas que interagem com o programa;
- b) a falta de integração e a incompatibilidade dos sistemas de informática utilizados em toda a Prefeitura;
- c) a inexistência de um cadastro único dos cidadãos atendidos pelo Poder Público Municipal.

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

O sucesso do programa é medido através dos seguintes mecanismos de avaliação:

Relatórios de Gestão Interna: Elaboração e monitoramento dos indicadores de desempenho dos serviços prestados pela Prefeitura de Juiz de Fora, uma vez que o **JF Informação** acaba por concentrar a comunicação direta com o cidadão, identificando os indicadores não satisfatórios ou de oportunidade de melhoria dos serviços prestados. Estes relatórios buscam avaliar questões como: principais demandas do cidadão por tipo de serviço solicitado, demandas por região administrativa, tempo de trâmite, desempenho das equipes, etc.

Estes relatórios se dividem em:

- Relatórios de Gestão – Atenção Telefônica
- Relatórios de Gestão – Atenção Presencial
- Relatórios de Gestão – Gestão de Trâmite

Pesquisa Usuário-Cidadão (Em fase de implantação): Tem como objetivo criar um sistema permanente de sondagem à opinião pública sobre o que os cidadãos pensam sobre os serviços utilizados por eles, o que vai permitir a criação de um indicador de satisfação que possa ser monitorado periodicamente pela Administração Municipal e seus gestores.

Pesquisa de satisfação do cidadão: Esta etapa do monitoramento tem por objetivo diagnosticar junto ao



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Assessoria de Comunicação e Qualidade

cidadão atendido pelo JF Informação, o nível de satisfação quanto ao atendimento prestado e a resolução dos serviços solicitados.

Pesquisa de monitoramento de tempo de espera: Sistema que monitora o tempo em que o cidadão permanece na Atenção Presencial.

Pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento: Monitoração da qualidade do atendimento prestado ao cidadão - como o atendente acolhe a demanda, postura e uniformes por ele usados.

Resultados quantitativos e qualitativos do 1º ano do JF Informação:

- a) a redução do tempo de espera para o atendimento presencial. Na antiga Central, o atendimento era feito, em média, depois de 40 minutos em fila, hoje, é realizado em apenas 5 minutos em dias menos movimentados e em, no máximo, 15 minutos em dias movimentados;
- b) o aumento da capacidade de atendimento. Antes, eram realizados cerca de 600 atendimentos por dia, agora, são contabilizados após o primeiro ano de funcionamento do JF Informação cerca de 1.242 atendimento em média por dia;
- c) o primeiro ano de atendimento do **JF Informação** foram registrados pela Atenção Telefônica, Atenção Presencial, e-mail e cartas 298.073 mil atendimentos realizados, com uma média mensal no primeiro ano de funcionamento de 24.839 mil atendimentos:
 - d) a média mensal de atendimentos da Atenção Telefônica subiu de 7.669 atendimentos/mês em 2002 para 14.114 atendimentos/mês em 2003;
 - e) a média mensal de atendimentos da Atenção Presencial subiu de 12.614 atendimentos/mês em 2002 para 16.953 atendimentos/mês em 2003;
 - f) segundo pesquisa de satisfação realizada pela Atenção Telefônica, 88% dos cidadãos atendidos por telefone dão uma nota para o atendimento de 8 a 10;
 - g) de acordo com esta mesma pesquisa, 94% avalia o atendimento das operadoras como bom e ótimo;
 - h) segundo pesquisa de satisfação (fichas coloridas) na Atenção Presencial no 1º ano de atendimento do JF Informação verificamos que 84% estão satisfeitos 5,4% mais ou menos satisfeitos 10,4% insatisfeitos.

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 mais importante conquista do **JF Informação** é o resgate da credibilidade do serviço público junto ao cidadão, através da democratização do acesso aos serviços e às informações municipais feita com igualdade eficiência e transparência.

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

A antiga Central de Atendimento, inaugurada em 1983, foi uma das primeiras iniciativas do país para centralizar o atendimento de toda uma Prefeitura num só lugar e tentar acabar com a peregrinação do cidadão em busca da solução de suas demandas junto ao poder público. A Central de Atendimento só contava com os canais de atendimentos telefônico e presencial e não organizava num único banco de dados todas as informações necessárias para a prestação dos dois tipos de atendimento. Assim, as informações eram repassadas para os funcionários através de documentos

Departamento de Atenção ao Cidadão e Qualidade dos Serviços - DAC

Avenida Rio Branco, 2234, Térreo - Tel.: (32) 3690-8151 / 3690-8163

Fax.: (32) 3690-8157/8159 - E-mail: acqinformacao@acesssa.com - Juiz de Fora - Minas Gerais



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Assessoria de Comunicação e Qualidade

Impressos, o que inviabilizava a sua atualização rápida e constante e a padronização do atendimento.

Com a implementação do **JF Informação**, os dados e as informações passaram a ser frequentemente atualizados, as demandas enviadas para os setores responsáveis pela prestação dos serviços começaram a ser monitoradas para que a resposta ao cidadão seja garantida e dada em tempo hábil. Os canais de acesso foram ampliados, sendo que o canal web tem merecido especial atenção. O próximo passo a ser dado deve ser a disponibilização de requerimentos *on line*, ou seja, pela internet será possível dar entrada em requerimentos e acessar as respostas a eles dadas.

Dentre os avanços proporcionados pelo **JF Informação** em substituição à antiga Central de Atendimento estão ainda:

- a) a ampliação do horário de atendimento para facilitar a vida dos cidadãos. O antigo horário era das 8h30 às 17h30, o novo horário é das 8h às 20h;
- b) a instalação de um Sistema Informatizado para racionalizar o atendimento e armazenar as informações;
- c) o aumento do número de guichês voltados para o atendimento presencial e telefônico, para agilizar o atendimento. Antes, existiam apenas 7 atendentes presenciais, hoje são 15. Os atendentes telefônicos eram apenas 2, hoje, são 20;
- d) a descentralização do atendimento presencial. Antes, só existia um único ponto de atendimento no centro da cidade, hoje, quatro pontos já estão instalados em regiões estratégicas e existe a previsão para a instalação de outros sete pontos;
 - e) a desburocratização do acesso a vários serviços, como por exemplo, o atendimento e a emissão da Consulta Prévia pelo **JF Informação**, reduzindo o tempo de entrega do documento de 5 dias para 24 horas.
 - Do ponto de vista qualitativo, podem-se destacar:
 - f) a destinação de amplos e confortáveis espaços físicos ao atendimento;
 - g) a instalação de agências bancárias, funcionando até as 20h, junto aos pontos de atendimento para facilitar e agilizar o acesso aos serviços;
 - h) a reciclagem e o treinamento constantes dos funcionários para proporcionar qualidade e padronização do atendimento;
 - i) a uniformização e identificação dos atendentes;
 - j) a transferência do atendimento e emissão da Certidão de Quitação do ITBI e das Informações Básicas para Aprovação de Projeto de Construção para o **JF Informação**, com o objetivo de por fim à peregrinação do cidadão pelos órgãos públicos;
 - l) os altos investimentos em tecnologia da informação para possibilitar maior confiabilidade dos dados e mais agilidade do trâmite;
 - m) o fim dos "favores" prestados por funcionários de setores específicos. Hoje, todos os documentos são entregues no **JF Informação**. O cidadão não busca mais nenhum documento ou autorização direto com o funcionário do setor, isso contribuiu muito para acabar com algumas irregularidades.



PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

Assessoria de Comunicação e Qualidade

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

O **JF Informação** baseia-se no princípio da isonomia no atendimento e tem como uma das principais metas acabar com o favoritismo na prestação de informações confiáveis e serviços municipais. O **JF Informação** se adequa à proposta de Governo da atual administração, explicitada no discurso de posse do atual gestor: "*Estamos convencidos de que precisamos nos envolver de maneira efetiva com a 'outra cidade' excluída, para colocá-la no mundo da esperança, dos sonhos e do desejo, sob a pena de nos afastarmos cada dia mais da construção de uma cidade única e justa.**"

Sob este ponto de vista, o **JF Informação** está embuído da responsabilidade de conferir aos economicamente excluídos o direito de acesso irrestrito ao Poder Público Municipal, do qual são historicamente afastados.

**Trecho do discurso de posse do Prefeito Tarcísio Delgado, em 1º de janeiro de 2001.*

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 e etnias).

Um dos principais impactos sobre a cidadania provocado pelo **JF Informação** é o acesso irrestrito de qualquer pessoa ao Poder Público Municipal, independentemente de sexo, classe social, condições financeiras ou etnia. Além disso, o **JF Informação** reservou uma expressiva cota de vagas para a seleção de deficientes físicos. Hoje, 9 deficientes trabalham nas várias unidades de atendimento do projeto, o que corresponde a quase 4% dos funcionários, quatro vezes mais que o exigido por lei.

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.

É a primeira vez que o **JF Informação** participa do PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA.

18- Qual é a mais significativa deficiência do seu programa, projeto ou prática?

A interpretação aprofundada dos relatórios gerados pelo sistema **JF Informação** é um desafio que está sendo enfrentado com prioridade pelos técnicos do projeto.