

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS
Programa Gestão Pública e Cidadania - Ciclo de Premiação 2003
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

0968

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

O objetivo geral do Programa de Modernização Administrativa é a construção da gestão pública municipal de qualidade, orientada para resultados, cujo foco principal de atuação é o atendimento das necessidades do Cidadão e da Cidadã de Mauá.

Os objetivos específicos do Programa de Modernização Administrativa são os seguintes:

- » Democratização e transparência dos atos administrativos e governamentais;
- » Otimização dos recursos econômico-financeiros;
- » Qualificação dos serviços públicos prestados à população;
- » Implantação de modernas políticas organizacionais e de gestão de pessoas na administração pública municipal;
- » Melhoria contínua no desempenho administrativo e operacional;
- » Criação e ampliação dos mecanismos de controle e gerenciamento da gestão;
- » Disponibilidade de informações precisas e confiáveis sobre a administração e a cidade;
- » Definição de novas práticas, métodos e procedimentos operacionais;
- » Busca de tecnologia e metodologias de trabalho mais adequadas e aderentes às necessidades identificadas para a plena gestão municipal.

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

As ações do Programa de Modernização Administrativa estão centradas em três eixos estruturantes: gestão da tecnologia, gestão de pessoas e gestão de processos, denominados, respectivamente, de *e-Cidadania*, *Agente Público* e *Desburocratizar*.

A execução do Programa de Modernização pressupõe que as diversas ações dos três projetos devam ser integradas e articuladas. Obviamente, em um determinado espaço de tempo, um deles ganhou maior visibilidade do que o outro. Entretanto, devemos frisar que, para uma maior resolução, nenhum deles deve ser viabilizado, sem que haja conexão ou articulação com os demais. A administração municipal, por razões conjunturais, iniciou o seu trabalho pelo eixo gestão de tecnologia.

» **PROJETO E-CIDADANIA: Tecnologia da Informação – uma nova perspectiva de atuação**

a. **Redimensionamento da infra-estrutura e ampliação do parque tecnológico:** (1) instalação de rede de energia elétrica adequada; (2) aquisição de 396 microcomputadores, 196 impressoras e 10 servidores de bancos de dados; (3) implantação da rede de transmissão de dados com 200 pontos e integração das secretarias externas ao Paço Municipal com a tecnologia frame-relay; (4) implantação de software gerencial de banco de dados relacional; (5) implantação de procedimentos de segurança e integridade dos dados e informações.

b. **Disposição de Sistemas Informatizados Administrativos**, cuja especificação técnica garante a integridade, a confiabilidade e a integração das informações, bem como o controle total da PMM sobre os seus bancos de dados, que contempla as seguintes áreas: (1) Gerenciamento de Pessoas; (2) Finanças Públicas; (3) Planejamento e Gestão; (4) Automação de Escritório; (5) Educação; (6) Jurídico; (7) Internet e Intranet.

c. **Geotecnologia:** Este é um sistema que propicia a atualização da base cartográfica do município, através da digitalização dos mapas, criação dos bancos de dados e criação do mecanismo de interface entre os bancos de dados da PMM e os mapas digitais.

d. **Atualização Cadastral:** Recadastramento imobiliário de 80% da área urbana, com previsão de conclusão dos outros 20%, através do recadastramento de habitações subnormais ainda neste ano de 2003.

» **PROJETO AGENTE PÚBLICO: Gestão de Pessoas e Gestão para as Pessoas**

a. **Criação, elaboração, regulamentação e implementação de Política de Recursos Humanos:** Elaboração e aprovação das leis e decretos regulamentadores: LC 01/02 e Decreto regulamentador do Estatuto dos Servidores Públicos Municipais; Lei 3.467 e Decreto 6.372/02 – Estatuto de Carreira e Evolução do Magistério; Leis 3.470 e 3.471 - Plano de Carreira e Evolução Funcional da administração direta

e indireta e o Decreto 6.433/03 que regulamenta o Sistema de Gerenciamento de Desempenho dos Servidores Públicos e dispõe sobre a descrição detalhada das atribuições de cargos.

b. **Recrutamento e Seleção:** Deflagramos o concurso público, disponibilizando 2.165 vagas relativas a 115 cargos, cujo resultado foi o ingresso de 1.528 pessoas até o momento.

c. **Capacitação e Desenvolvimento das Pessoas:** O projeto contempla a capacitação e o desenvolvimento dos servidores públicos, como facilitador na implantação de uma cultura comportamental. São priorizadas as competências: participativa, social e metódica: (1) Integração do Servidor; (2) O Servidor e a Modernização da Administração Pública (3) Desenvolvimento Gerencial; (4) Desenvolvendo Habilidades Específicas.

✎ **PROJETO DESBUROCRATIZAR: Reinventando estrategicamente os processos de trabalho**

a. **Reestruturação Organizacional e Administrativa:** Leis. 3.463, que reorganiza a administração direta do poder executivo e 3.464, que reorganiza a autarquia, as quais instituíram: (1) a missão da administração municipal e de todas as suas secretarias e autarquia. Foi sancionado o Decreto 6.439/03 que estabelece as atribuições e competências de toda a estrutura organizacional da Administração Pública Direta.

b. **Reorganização e Descentralização do Atendimento ao Cidadão:** facilitar o acesso ao cidadão aos diversos serviços públicos, disponibilizando-os aos municípios, com a máxima qualidade, racionalização nos custos operacionais e tempo de atendimento às demandas apresentadas: Central de Atendimento ao Cidadão, Posto de Atendimento ao Cidadão nos bairros, Disque 156 e Serviços na Internet.

c. **Repensar e remodelar os processos de trabalho:** Mapear, analisar e redesenhar as atividades administrativas de forma a agilizar o processo decisório; otimizar a alocação dos recursos organizacionais, eliminando a duplicidade de esforços ou recursos no processo administrativo, priorizando os processos: Atendimento ao Cidadão, Recursos Humanos e Suprimentos.

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.**

Sim, o Programa de Modernização Administrativa está subordinado ao projeto político da administração municipal – **Gestão Amor pela Cidade** – que tem como diretriz norteadora das ações a “Mudança das relações sociais, visando a construção da Cidadania”. Cidadania entendida como o acesso à informação, elemento fundamental no processo de participação e intervenção na realidade, bem como na busca de melhoria na qualidade dos serviços prestados pela administração aos municípios, através de um competente gerenciamento dos recursos públicos. O Programa de Modernização Administrativa tem contribuído com a instituição de uma nova identidade à cidade, onde o resgate da auto-estima da população vem permeando todas as ações de governo.

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?**

Os beneficiados diretamente com o Programa de Modernização Administrativa são os 378 mil habitantes da cidade, sendo que 134.000 pessoas/ano foram atendidas pelos serviços da Central de Atendimento ao Cidadão, Postos de Atendimento ao Cidadão nos Bairros e Disque 156, bem como 4.501 servidores públicos, sendo 62% mulheres e 38% homens.

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

As fontes de recursos utilizadas para investimento na concretização do Programa de Modernização Administrativa, são provenientes única e exclusivamente do orçamento municipal, nos percentuais descritos no quadro a seguir:

Ano	Recursos investidos	Receita total	%
1998	1.177.294,31	156.796.529,73	0,75%
1999	1.906.582,68	152.568.221,33	1,25%
2000	1.254.658,74	171.612.260,70	0,73%
2001	657.225,05	193.703.793,45	0,34%
2002	1.426.463,78	221.367.153,61	0,64%
2003	2.372.071,00	(*) 223.187.775,00	1,06%

(*) Projeção de receita

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?**
 No momento contamos com 106 pessoas envolvidas na operação do programa, que tem coordenação geral feita por uma mulher e mais 22 (vinte e dois) integrantes do Grupo Estratégico, composto por 05 mulheres e 17 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 Programa de Modernização Administrativa tem uma Coordenação Geral que é exercida pela Secretaria Municipal de Administração e Modernização Administrativa, um Grupo Estratégico (Secretários(as) Municipais) e um Grupo Gerencial (servidores municipais designados especialmente para elaborar, coordenar e supervisionar a execução do projeto).

Iniciamos pelo planejamento estratégico do programa, definindo visão estratégica, visão gerencial, estrutura do programa com seus três eixos (tecnologia, processos e recursos humanos), visão diagnóstica e o plano de ação e investimento do Programa. Tendo em vista a escassez de recursos financeiros, procuramos estabelecer e priorizar as ações que a equipe interna da PMM não poderia realizar sozinha, e que, portanto, seria necessária a contratação de empresas para suprir a deficiência. Em todas as licitações foi explicitada como primeira tarefa das contratadas a capacitação técnica da equipe da Prefeitura. Com isto ficou garantida a apropriação da metodologia ou tecnologia pela equipe, o que possibilitou a condição necessária para a sua participação efetiva na coordenação, desenvolvimento e execução de cada subprojeto, de forma integrada e articulada com os demais.

As empresas que muito contribuíram com o processo de evolução da administração municipal de Mauá foram: *PLANUS Consultoria*, sistematizando o Planejamento Estratégico do Programa de Modernização Administrativa; *IMES* prestando consultoria na elaboração de legislações dos servidores e estrutura organizacional; *FGV Consult* realizando o concurso público para 59.868 candidatos inscritos; *KMCA*: Capacitando e desenvolvendo servidores; *CIJUN*, *SÊNIOR* e *PRESCON* (em fase de migração): implantando Sistema Informatizado, com banco de dados relacional, nas áreas: implantando Sistema Informático, 156, rendas mobiliárias, rendas imobiliárias, orgamentária, financeira, suprimentos, 156, rendas mobiliárias, rendas cartográfica educação e gestão de recursos humanos; *AEROCARTA*: Criando base cartográfica informatizada, utilizando os serviços de aerofotogrametria; *SYSGRAPH*: implantando software para a criação do SIG – Sistema de Informações geo-referenciadas; e *MILENIO*: Efetivando o recadastramento imobiliário da cidade de Mauá e confecção dos mapas digitais referenciados ao lote.

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).**
 Periodicamente, realizamos pesquisas de satisfação dos municípios com relação ao atendimento público nas diversas áreas da administração municipal.

Com o Disque 156, através de ligações telefônicas gratuitas, a população faz sugestões, reclamações e denúncias, como também solicita, sem cobrança de quaisquer taxas, a realização dos diversos serviços municipais: tapa buraco, limpeza de bueiros, poda de árvores, desratização, cata bagulho, informações sobre a administração etc. O serviço 156 também está disponível no site da Prefeitura, www.maua.sp.gov.br, assim como os e-mails de todas as secretarias municipais e seus respectivos responsáveis.

9. **Quando e como foi originariamente concebido o programa, projeto ou prática? Quais os principais participantes governamentais e não-governamentais neste processo?**

Estamos na segunda gestão do prefeito Oswaldo Dias. Na primeira gestão, o programa ainda não estava concebido na sua totalidade como hoje. A conjuntura interna e externa permitiu-nos, apenas, deflagrar um dos eixos que era o da gestão da tecnologia. Com o decorrer do tempo, a organização foi amadurecendo e percebeu que atuar em apenas um dos eixos não trazia os resultados esperados: não se atinge resolubilidade informatizando processos inadequados ou sem a adequada preparação das pessoas para atuar e propor soluções para a necessária eficiência e eficácia das ações empreendidas. Portanto, somente na segunda gestão é que foi criada a Secretaria Municipal de Administração e Modernização Administrativa que ficou com a missão de desenvolver o Programa, articulando os seus três eixos estruturantes: gestão de tecnologia, gestão de processos e gestão de pessoas.

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?

Como descrito no item anterior o Programa somente estruturou-se como tal, a partir de janeiro de 2001. Entretanto, muitas ações já haviam sido desenvolvidas na gestão anterior, tais como (1) informatização nas áreas: orçamentária, financeira, suprimentos, 156, rendas mobiliárias, rendas imobiliárias, educação, RH, topografia; recadastramento imobiliário, (2) levantamentos aerofotogramétricos (1997 e 2000), (3) implantação da geotecnologia, (4) redesenho de processos e implantação da Central de Atendimento e Disque 156. Assim, como primeira etapa, realizou-se o planejamento estratégico do Programa de Modernização Administrativa, no qual, dentre outras questões, definimos as diversas pessoas que exerceriam os papéis de Coordenação Geral, que integrariam os Grupos Estratégicos e Gerencial, bem como ficou estabelecido o Plano de Ação de Trabalho para a modernização. Nesta fase, identificamos as ações já desenvolvidas e seus respectivos estágios, visando integrá-las ao Programa, agora bem estruturado e articulado.

Deveríamos continuar buscando tecnologias para aprimorar a gestão municipal, mas a ênfase estaria agora prioritariamente nos eixos gestão de pessoas e gestão de processos, já que tais eixos, na nossa avaliação estavam em estágio muito rudimentar e aquém das necessidades para a implementação efetiva dos objetivos do programa.

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

Em 1997 encontramos uma receita de R\$ 135 milhões, dívida na ordem de R\$ 650 milhões, um déficit orçamentário de 42% (conseqüências de décadas de crescimento desordenado da cidade), falta de credibilidade junto aos fornecedores, estoque de materiais inexistente. Enfim, tudo por fazer e com quais recursos? Como discutir internamente a necessidade de informatizar, redesenhar processos de trabalhos, investir na valorização e profissionalização do servidor público, se não havia, por exemplo, algodão nas Unidades Básicas de Saúde ou vassouras para limpar as ruas e praças públicas?

Em virtude de uma das dívidas, oriundas de contratos superfaturados, a cidade de Mauá está incluída no CADIP, o que inviabiliza a busca de financiamentos, apesar do nosso projeto ter sido aprovado tecnicamente pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID. A organização municipal está preparada para o aprofundamento do processo de modernização, mas falta-nos fôlego financeiro. No entanto, apesar dos poucos recursos existentes, o governo municipal procura sempre priorizar investimentos próprios para gestão da tecnologia, gestão em processos e gestão de pessoas.

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.

1. Dos 48 usuários encontrados em 1997, hoje temos 746 usuários de sistemas, 408 usuários da internet e 1.180 usuários da rede.
2. O tempo médio de espera para atendimento na Central de Atendimento e Postos é de 15 minutos e o monitoramento é feito de forma eletrônica. São atendidas, em média, 134.000 pessoas na Central de Atendimento e Disque 156.
3. Em 1997, quando o nosso governo assumiu, encontramos dados cadastrais imobiliários referentes, na sua grande maioria, a 1970. Hoje, contamos com uma base cartográfica digitalizada e referenciada ao lote, de 80% da cidade. Há previsão

- de conclusão com o recadastramento das habitações subnormais (20%). Está concluído o trabalho de reordenamento numérico dos 100% dos imóveis da cidade.
4. Podemos ainda comparar a evolução dos gastos de pessoal e incremento de receitas no período de 1997 a 2002, conforme quadro aa seguir:

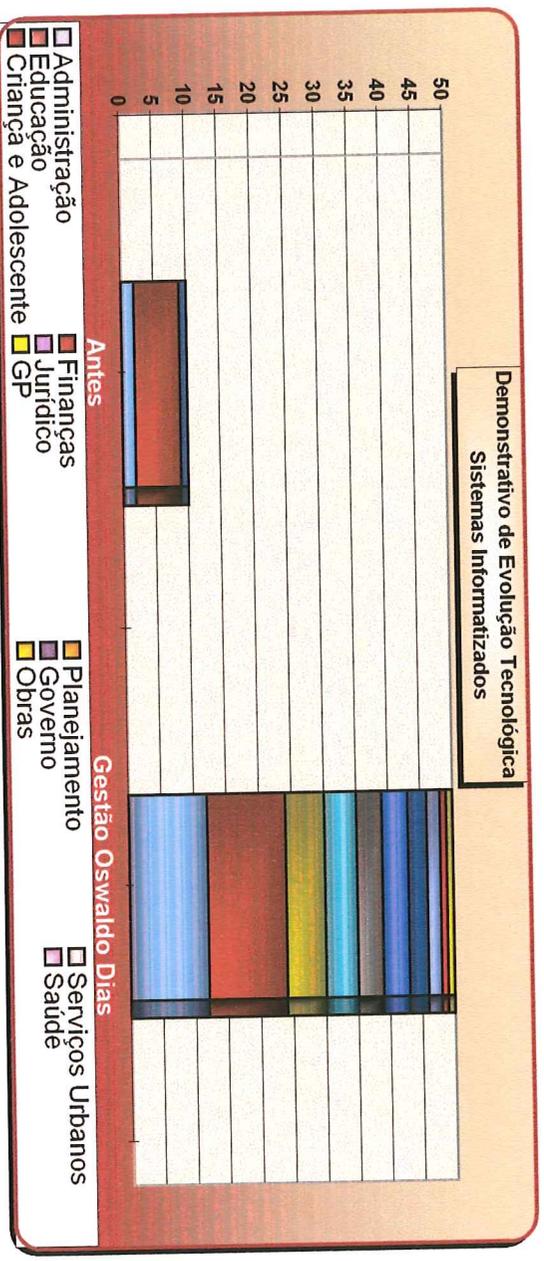
DESPESAS COM PESSOAL Jan-97 até Dez-02			
Ano	Custo Folha	Receitas Correntes	% LRF
1997	85.697.027,27	133.141.530,28	64,4%
1998	73.702.416,06	146.402.768,70	50,3%
1999	69.186.526,55	140.658.701,18	49,2%
2000	74.180.926,59	159.777.258,34	46,4%
2001	78.430.452,31	181.010.367,41	43,3%
2002	83.328.420,70	201.295.509,28	41,4%

5. A seguir, podemos comparar a situação do quadro de servidores antes e depois da Reforma Administrativa e do Concurso Público:

Vínculo	Modalidade	Reforma Administrativa	
		1997	2003
CLT	Estável	266	202
	Não Estável	427	384
	Concurgado	1.081	143
Estatutário	Função Gratificada	0	44
	Efetivo	384	2.770
	Comissão	549	535
Prazo Determinado	Saúde	502	121
	Educação	193	(*) 224
	Frete de Trabalho	986	669
Estaduais e Federais		250	198
Estagiários		122	108
Total		4.760	5.398

(*) Professores Substitutos ou Eventuais

6. A evolução tecnológica pode ser evidenciada conforme o gráfico abaixo:



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 ineficiência da máquina pública é terra extremamente fértil para o clientelismo, assistencialismo e a corrupção dos valores éticos, os quais não devem nortear a ação dos agentes públicos. Portanto, apesar de todas as dificuldades, estamos contribuindo com a remodelagem da gestão pública, reestruturando os processos de trabalho, visando alcançar drásticas melhorias em indicadores de desempenho, tais como, custos, qualidade, atendimento e velocidade.
- Hoje, sem muito esforço, percebemos o árduo trabalho que está em andamento. Visualizamos, com muita alegria, a transformação que a cidade e a administração pública estão vivenciando. E o nosso maior trôféu: identificar nas declarações dos municípios o resgate do seu orgulho em morar no município de Mauá.

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

A grande inovação está na concepção e na forma articulada da execução do Programa de Modernização Administrativa, onde procura-se garantir que as diversas ações dos seus três eixos estruturantes (tecnologia, pessoas e processos) sejam integradas e articuladas entre si.

No **PROJETO E-CIDADANIA** foram empreendidos esforços e investimentos para recuperar os anos de atraso e a falta de preocupação com a tecnologia da informação. Resgatamos o controle, a segurança, atualização dos dados cadastrais e a confiabilidade das informações. Já estamos migrando os sistemas que foram implantados pela nossa gestão em 1998 para sistemas mais atualizados tecnologicamente. A transição, ao contrário da anterior, está ocorrendo de maneira muito tranquila. Integra ainda esse projeto, o SIG, geo-referenciamento da cidade de Mauá, que agrega informações espaciais e alfanuméricas em um só ambiente. São mapeadas características físico-territoriais, financeiras e sócio-econômicas. A nossa experiência foi considerada em 2002 pelo GIS Brasil como uma das seis melhores apresentadas.

Com o **PROJETO AGENTE PÚBLICO** foi possível substituir os diversos procedimentos fragmentados e desarticulados existentes nas secretarias que tratavam das questões de pessoal e, finalmente, definir uma política única de gerenciamento de recursos humanos para toda a administração municipal, inclusive à autarquia. Formulamos e aprovamos uma nova base legal, eliminando as inconstitucionalidades existentes na anterior e implementando o conceito do servidor-cidadão. Nesse conceito, o desempenho deve estar focado no atendimento ao cliente do serviço público. Sistematizamos a definição das atribuições de todos os cargos, funções gratificadas ou empregos públicos, antes inexistentes. Hoje, contamos com instrumentos de gerenciamento de desempenho e valorização do bom profissional da administração pública. Realizamos um concurso público para 115 cargos diferentes, e já ingressaram no serviço público municipal, desde julho de 2002 até a presente data, 1.528 pessoas. Implementamos projetos de capacitação e desenvolvimento, para todos os servidores, inclusive para os recém ingressos, visando comprometê-los com a instalação da nova cultura de prestação de serviços de qualidade, além de explicitar o papel-chave do corpo gerencial nesta construção.

O **PROJETO DESBUCROCRATIZAR** busca a reinvenção estratégica dos processos de trabalho. Procura superar o modelo de organização estatal, que se baseia, fundamentalmente, em princípios burocrático-administrativos, nos quais prevalece a fragmentação dos processos de trabalho, a dificuldade imensa na comunicação interna e externa, a falta de efetividade das ações. Redefinimos uma nova estrutura organizacional para a administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de Mauá, que, além usual definição de competências e atribuições de todas as áreas da administração, ficaram, também definidas formalmente: A Visão de Futuro, A Missão Institucional e as Missões de todas as secretarias e autarquia. Elaboramos o Regimento Interno de todas as secretarias, detalhando a estrutura prevista, a partir das definições de suas unidades administrativas, suas articulações e relações interinstitucionais, o alinhamento das competências e atribuições próprias de cada um dos órgãos da nova estrutura, de forma a favorecer a maior eficiência gerencial da Administração Municipal e melhor articulação e integração entre seus órgãos e demais esferas de governo. Implantamos a Central de Atendimento ao Cidadão, os Postos de Atendimentos ao Cidadão nos bairros e o Disque 156, que em relação à forma anterior de atendimento, teve a sua análise voltada "para os processos" e não "para as tarefas". Os municípios, que procuram pelos serviços aos quais têm direito, têm num único lugar pessoas preparadas técnica, ética e psicologicamente, comprometidas com a resolução do problema apresentado. Os serviços que eram realizados de maneira fragmentada, agora estão sendo concebidos e implementados, gradativamente, de forma integrada e racional.

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

O crescente aumento da dependência da população pelos serviços públicos, principalmente os municipais, bem como a exigência que a sociedade, cada vez mais, vem fazendo pela inovação e pela qualidade nos serviços públicos prestados, nos impulsiona a uma reorganização das relações de poder. A modernidade somente será verdadeira quando as novas tecnologias e metodologias estiverem sendo colocadas a

serviço da dignidade do ser humano. Portanto, é de fundamental importância (1) tornar nossos processos de trabalho mais ágeis, resolutos e transparentes; (2) eliminar desperdícios e agregando valor aos serviços prestados à população (3) otimizar a utilização dos recursos financeiros municipais.

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).**

Desde 1997, o governo municipal vem demonstrando a sua determinação em superar o sucateamento da máquina pública e o abandono da cidade. A tarefa é muito ambiciosa. Estamos comprometidos com o resgate da credibilidade da administração pública e com a reconstrução da cidade de Mauá para os seus moradores. A esperança emergente nos corações das pessoas da nossa cidade é produto do trabalho consciente de Servidores Públicos, que entendem a função social que o seu trabalho representa. Esses profissionais sabem que o nosso empregador e o nosso cliente estão unificados numa só pessoa: o Município. Entendem a dupla razão para melhorar os nossos processos de trabalho e atender à população com todo o respeito, prestando-lhe serviços públicos de qualidade, mesmo com toda as dificuldades presentes.

A inovação trazida por esse novo modelo de atendimento está imbuída dos princípios de democratização e transparência dos serviços públicos, já que o próprio cidadão encontra a resolução de seus problemas, de maneira rápida, eliminando, assim, a necessidade de "favores", bem como os indesejáveis "padrinhos" e intermediários nessas operações.

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?**

Apesar do nosso programa ter sido deflagrado em 1997, esta é a primeira vez que o inscrevemos para participar no Programa Gestão Pública e Cidadania.

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

Uma das nossas deficiências está centrada na nossa incapacidade momentânea em redesenhar os processos de trabalhos e informatizar o serviço prestado na área da saúde, que consome, aproximadamente, 20% das receitas do município. Com a implantação do subprojeto **Saúde é um direito do Cidadão** teremos condições de ampliar a prestação dos serviços e melhorar a rede de atendimento em saúde pública. Com a implantação do prontuário eletrônico, o histórico clínico do usuário será facilmente resgatado, implicando na diminuição do número de consultas e exames para se chegar ao diagnóstico. Certamente, isso reduzirá os custos operacionais e possibilitará a otimização dos recursos. Por consequência, passos significativos serão dados na direção da universalização. No Brasil, 80% dos exames têm resultado negativo, o que mostra que grande parte deles não precisariam ter sido feitos, se o usuário tivesse sido examinado mais atentamente.

Importante ressaltar também que faz parte de nossas metas, o estabelecimento de indicadores de desempenho para monitoramento da gestão municipal, com a implantação do Sistema de Informações Executivas - SINEX. Entretanto, ainda estamos em fase de sistematização da grande quantidade de dados e informações que já dispomos. Certamente, com este sistema poderemos atingir maior eficiência gerencial para a administração municipal, quer sejam eles relacionados à otimização de recursos, aos custos operacionais, o tempo de resposta ou os indicadores de qualidade de vida da população de Mauá, dentre outros.



Vilma Maria dos Santos
Secretária Municipal de Administração e
Modernização Administrativa
Prefeitura do Município de Mauá