

FORMULÁRIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Centro de Integração da Cidadania

Nº de Inscrição: 093/2004

- Responda às seguintes perguntas, lembrando que será com base em suas respostas que o seu programa, projeto ou prática será avaliada. Seja preciso e objetivo, atendo-se ao que está sendo perguntado em cada questão.
- Nenhuma resposta deverá ter mais do que uma página.
- No total, suas respostas não deverão somar mais do que 07 páginas.
- Lembre-se de que todos os 30 pré-finalistas receberão visitas de campo, durante as quais serão verificadas *in loco* as informações prestadas.

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

A Coordenadoria de Integração da Cidadania – CIC atua tendo como base os seguintes princípios:

- I – a prevenção de conflitos interpessoais ou de grupos;
- II – a implementação de alternativas comunitárias de prevenção e solução de conflitos;
- III – a participação de associações e movimentos populares no planejamento, na execução e na avaliação das ações desempenhadas;
- IV – a localização em regiões carentes e com pouca oferta de serviços públicos;
- V – a qualidade na prestação de serviços conforme a Lei de Defesa do usuário de Serviços Públicos do Estado de São Paulo;
- VI – a integração e a colaboração entre órgãos e entidades estaduais para prestação de serviços;
- VII – a desconcentração do atendimento ao cidadão;
- VIII – a aproximação do Estado e da Comunidade;
- IX – o estímulo à organização popular.

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

a) Postos Fixos: atualmente existem sete postos fixos em funcionamento (cinco na capital e dois nos municípios da Grande São Paulo), com a prestação diária dos serviços descritos no item 7 que trata das parcerias, de segunda à sexta-feira das 9 às 17 hs;

b) Projeto Cidadania para Todos: mensalmente os serviços que constam nos postos fixos são levados às comunidades que ainda não contam com a prestação de serviços por meio dos postos fixos. A prestação de serviços acontece em três dias e conta também com palestras informativas de educação comunitária;

c) Projeto Bate Papo em Tempo Real: mensalmente, em todos os postos fixos, são realizadas palestras sobre temas de interesse da comunidade, com a participação das entidades sociais, escolas, parceiros e outros interessados. Os temas a serem discutidos até o final do ano serão: Estatuto do Desarmamento; Direito à Informação; Orientação Sexual, Auto-Estima e Cidadania; Estatuto do Idoso; Direitos dos Portadores de Deficiência; Trabalho Infantil; Lei Anti-Racismo e Direito dos Usuários do Serviço Público;

d) Projeto de Mediação Comunitária: capacitação de lideranças comunitárias para atuarem como mediadores de conflitos nos postos fixos, com a implantação de escritórios de mediação nestes locais. Tal projeto foi implantado no posto fixo do CIC/Leste e está em fase final de implantação no CIC/Norte, devendo ser implantado em todos os postos fixos;

e) Sabadania: possui como objetivo principal converter os postos fixos em locais de cultura, lazer e cidadania também aos finais de semana com programação de qualidade e em parceria com a comunidade do entorno de cada posto fixo do CIC. É realizado, mensalmente, em cada posto fixo;

f) Projeto Peg-Livro: consiste em disponibilizar para cada posto fixo do Programa CIC uma caixa-estante contendo cerca de 150 livros tomados e catalogados, 40 gibis e material de suporte para a administração do projeto. Além disso, são oferecidas três oficinas culturais: literatura, cartum e música;

g) Mini-jornadas: quinzenalmente alguns serviços são oferecidos, em caráter itinerante, fora dos postos fixos, para facilitar a fruição por quem mora na região de abrangência, mas em pontos mais distantes. A prestação de serviços é concentrada, nessas mini-jornadas, em um único dia.

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 Programa CIC – Centro de Integração da Cidadania foi implementado pela Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, no ano de 2000, e o Ministério da Justiça o incluiu no Plano Nacional de Segurança Pública. Atualmente o Programa CIC se encontra cadastrado junto ao Banco de Iniciativas da Secretaria Nacional de Reforma do Judiciário, criado pelo Ministério da Justiça no início de 2003, como uma proposta de democratização do acesso à justiça.

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?

O público usuário do programa é a população residente em áreas carentes de ofertas de serviços públicos e lazer. Desde seu início em 1996 e até maio de 2004 o programa já atendeu 2.089.110 pessoas. Dos beneficiados 51% são mulheres e 49% homens. Este número representa ainda uma pequena parcela da população situada na periferia da capital e grande São Paulo. Porém, o grau de satisfação tem demonstrado a importância desta ação integrada.

No caso dos postos fixos em funcionamento, temos a seguinte estimativa das pessoas contempladas:

a) CIC/Leste – Itaim Paulista, população beneficiada: 212.733 mil habitantes, conforme dados do IBGE do ano 2000;

b) CIC/Oeste – Parada de Taipas, população beneficiada: 145.900 habitantes, conforme dados do IBGE do ano de 2000;

c) CIC/Sul – Jardim São Luís, população beneficiada: 239.161 mil habitantes, conforme dados do IBGE do ano de 2000;

d) CIC/Norte – Jova Rural, população beneficiada: 91.809 mil habitantes, conforme dados do IBGE do ano de 2000;

e) CIC/Francisco Morato, população beneficiada: 143.965 mil habitantes, conforme dados do IBGE do ano de 2000;

CIC/Ferraz de Vasconcelos, população beneficiada: 152.962 mil habitantes, conforme dados do IBGE do ano de 2000

5. Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou prática? Quais as fontes de recursos financeiros (locais, estaduais, federais, de fontes privadas, de ONGs, de agências multilaterais)? 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?

O orçamento do programa CIC para o exercício de 2004 foi fixado em R\$ 6.749.885,00, distribuídos deste modo: R\$ 1.649.885,00 para despesas de custeio e manutenção; R\$ 5.100.000,00 para a construção e gerenciamento de novos postos fixos.

Estes são os recursos financeiros investidos pelo Governo Estadual. No ano de 2000, o CIC, através da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, firmou convênio com o Governo Federal, Ministério da Justiça, através da Secretaria Nacional de Segurança Pública, para melhorar as condições de atendimento e trabalho das pessoas que prestam serviços nas unidades para adquirir mobiliário e equipamentos eletrônicos. Também por meio deste convênio deu início a implantação de rede de informática com aquisição de equipamentos, treinamento e capacitação de funcionários. Outra medida implantada com o apoio de recursos financeiros federais foram os escritórios de Mediação Comunitária nos postos CIC Leste(out/2003) e CIC Norte (jun/04).

Para a sustentação e manutenção do programa a aplicação é de 100% dos recursos oferecidos pelo governo estadual. Do governo federal, foi recebido por meio dos convênios recursos na ordem de R\$ 3.674.532,12, utilizados na manutenção dos postos através da aquisição de mobiliário, equipamentos eletrônico e veículos (R\$807.505,80); aquisição de equipamentos e implantação da rede de informática (R\$96.062,00); implantação dos escritórios de mediação(R\$(130.000,00) e construção de 01(um) posto fixo (município de Guarulhos) (R\$ 1.774.964,32). Da receita orçamentária do governo estadual 100% é efetivamente utilizado pelo programa.

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?

A equipe da Coordenadoria de Integração da Cidadania é formada atualmente por 25 pessoas divididas em:

01 Coordenador; 06 Diretores de Unidade, 12 Funcionários de Apoio administrativo; 06 Assistentes da Coordenação. Dos diretores 05 são mulheres e 01 homem. Na função de execução são 04 mulheres assistentes e 02 homens e no apoio administrativo 08 mulheres e 04 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. - As parcerias governamentais do Programa CIC – Centro de Integração da Cidadania são:

- a) Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, por intermédio do Juizado Especial Cível (atendimento de causas de natureza cível no valor de até 40 salários mínimos);
- b) Ministério Público do Estado de São Paulo, com a implantação de Promotorias de Justiça (orientação jurídica, reconhecimento de paternidade, acordo de pensão alimentícia, guarda e visita, alvarás e solicitação de 2ª vias de certidões de nascimento, casamento ou óbito, requerimento de registro tardio e/ou tutela);
- c) Procuradoria Geral do Estado de São Paulo, com a Procuradoria de Assistência Judiciária – PAJ (esclarecimento de dúvidas, encaminhamento para atendimento gratuito de advogados e acompanhamento em processos judiciais quando ocorre designação);
- d) Secretaria da Segurança Pública do Estado de São Paulo com o Instituto de Identificação Ricardo Gumbelton Daurt – IIRGD (expedição de carteira de identidade e atestado de antecedentes criminais); a Polícia Militar (policiamento comunitário) e Delegacias de Polícia especializadas em atendimentos de pequenas ocorrências;
- e) Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho do Estado de São Paulo com o Posto de Atendimento ao Trabalhador – PAT (intermediação de mão de obra, captação de vagas junto as empresas, encaminhamento de candidatos a processos de seleção, requerimentos de seguro-desemprego, emissão de carteira de trabalho, orientação trabalhista, informações e inscrições para o Programa de Requalificação Profissional e sobre o Programa de Geração de Emprego e Renda);
- f) Secretaria da Habitação do Estado de São Paulo com o posto de atendimento aos mutuários da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano-CDHU (informação sobre inscrições, renegociação de dívidas, revisão de prestação, cálculo e esclarecimento sobre prestações em atraso dos mutuários);
- g) Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social, com orientação social (orientação para a resolução de conflitos familiares ou problemas sociais);
- h) Secretaria da Casa Civil do Estado de São Paulo com o Programa Acesso São Paulo (proporciona o acesso digital com acesso gratuito à Internet);
- i) Secretaria de Estado da Cultura com o fornecimento de oficinas culturais e implantação de salas de leitura; Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo – PROCON (orientação sobre o direito do consumidor e aciona o fornecedor, se necessário);
- k) SENASP – Secretaria Nacional de Segurança Pública com convênios para a implantação de sistema de informática nos postos fixos do Programa CIC; implantação de escritórios de mediação nos postos fixos do Programa CIC; implantação de um posto fixo do Programa CIC no município de Guarulhos e a implantação do padrão de qualidade CIC nos postos do programa;
- l) Prefeituras municipais: as prefeituras municipais de Francisco Morato e Ferraz de Vasconcelos participam dos postos fixos com o oferecimento de serviços municipais;
- m) com entidades da sociedade civil (associações, empresas privadas, igrejas, ONG etc.): O Programa CIC também conta com a parceria de diversas entidades sociais, seja na formação do Conselho Local de Integração da Cidadania – CLIC, seja na implementação dos projetos comunitários, tais como a implantação dos escritórios de mediação comunitária (parceria com o Tribunal Arbitral do Comércio); projeto Universidade Cidadã com a parceria com a Universidade São Francisco e a ARPEN-SF – Associação dos Registradores de Pessoas Naturais de São Paulo.

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). O Conselho Local de Integração da Cidadania – CLIC é um órgão consultivo composto por quinze entidades sociais que atuam na região do posto fixo correspondente em diversos segmentos (meio ambiente, criança e adolescente, idoso, portadores de necessidades especiais, gênero, etc) e que serve para apresentar sugestões representativas das necessidades da comunidade ao dirigente local ou aos seus representantes; promover a divulgação dos serviços prestados à população em todas as localidades da sua região, incentivando os cidadãos a participarem das atividades desenvolvidas nos postos fixos do Programa CIC- Centro de Integração da Cidadania; avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados à população local e manter intercâmbio com entidades similares.

| | |
|---------------------|---------|
| Total | 849.953 |
| - jornadas e outros | 134.785 |
| - posto fixo | 715.168 |
| os em | |
| Atendimento 2003 | |

No último ano, o resultado foi:

A avaliação é feita através de relatórios quantitativos e qualitativos e de reuniões de parceiros internos, bem como reuniões do corpo técnico da Coordenadoria.

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

Os esforços empreendidos por todos os envolvidos tem permitido que as ações avancem e se complementem, proporcionando aprimoramento constante para prestador e usuário final.

o desfecho final de sua busca. Abnegada dos prestadores de serviços gerada com a integração dos mesmos desde a recepção do usuário até a melhoria com a proximidade do cidadão ao se acesso é um desafio que tem superado barreiras com a ação principais obstáculos enfrentados até o momento. A confiabilidade de que a qualidade dos serviços necessários trabalhar as dificuldades de aceitação da ação efetiva de prestação dos serviços públicos tem sido um dos desafios ainda persistem?

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

mesmos se vejam como parte da ação e evolução que ocorre a sua volta. Com a constante capacitação da população envolvida e já com melhor entendimento de cidadania direitos humanos e acesso a justiça, sentiu-se a necessidade de oferecer outros tipos de informação para que os

lazer. Atualmente, as jornadas recebem a denominação de Cidadania para Todos que leva além dos serviços públicos gratuitos e acesso a justiça, presta também informações gerais de utilidade pública, ações de saúde e Educação Comunitária levando à população carente serviços públicos gratuitos e acesso a justiça.

E formação de Agentes e Lideranças Social. Outra iniciativa foi a realização de jornadas da Cidadania e de sua cidadania. Partindo dessas demandas tiveram início cursos de Educação Comunitária, Direitos Humanos humanos. Das reuniões foram surgindo as demandas que a população necessitava para se sentir no uso pleno região onde os postos fixos serão implantados realizando reuniões de sensibilização para a cidadania e direitos A implementação do programa se deu através da mobilização social tendo como foco principal a população da mudanças ocorreram desde o início de operação do programa, projeto ou prática? Por que ocorreram?

10. Identifique as etapas-chave de implementação e como isto evoluiu e se modificou ao longo do tempo. Que

fila, atendendo pelo nome, sem demora, sem burocracia e solucionando de forma rápida seus problemas. rapidez, cordialidade e eficiência, buscando sempre a qualidade, a qual aparece na acolhida das pessoas sem mais pobres. Nos postos fixos e nos projetos por ele coordenados, o CIC atende o cidadão que o procura com serviço público: lento, descolado, burocrático e de desrespeito àquele que paga pelos serviços, especialmente os No jeito novo de atender, o CIC apresenta uma imagem diferente daquela negativa que o cidadão tem do

grande objetivo o respeito ao cidadão. carente serviços públicos que permitam àqueles cidadãos exercer plenamente seus direitos, o CIC tem como violência mais grave. Concebido como projeto destinado a levar às áreas periféricas da cidade e à população cortando-a já no seu início, evitando que pequenos conflitos, por não serem resolvidos, se transformem em ausência do Poder Público ou onde a presença deste é precária. Desse modo reduz também a violência, ilegais que impedem a "justiça", comandados por grupos ligados à violência e à droga. Esses grupos surgem na Comunidade atuem de maneira integrada. Ao levar o Estado à periferia, evita a formação de poderes paralelos e públicos oferecidos. Busca a figura de um Estado mais próximo da cidadania, de forma que o Governo e setor público às demandas dos movimentos sociais das diversas áreas por cidadania e qualidade nos serviços idealizado no programa de governo do então candidato Mário Covas (1994) e surgiu como uma resposta do O CIC – Centro de Integração da Cidadania coordenado pela Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania foi

participantes governamentais e não-governamentais neste processo? Houve inspiração em iniciativa(s) anteriores? Qual(is)?

9. Quando e como foi originalmente concebido o programa, projeto ou prática? Quais os principais

a) quantitativo: evolução do número de postos fixos do Programa CIC desde seu início (01/09/1996) até março/2004: em 1996, inauguração do primeiro posto no bairro Paulista/Encosta Norte na zona leste da Capital (CIC/Leste – Itaim Paulista); em 1998, inauguração do segundo posto no bairro Parada de Taipas da Capital (CIC/Oeste – Parada de Taipas); em 2000, inauguração do terceiro posto no bairro Jardim São Luis na zona sul da Capital (CIC/Sul – Jardim São Luis); em 2001, inauguração do quarto posto no bairro Jova Rural na zona norte da Capital (CIC/Norte – Jova Rural); em 2003, inauguração do quinto e sexto posto nos municípios da Região Metropolitana de São Paulo, Francisco Morato e Ferraz de Vasconcelos (CIC/Francisco Morato e CIC/Ferraz de Vasconcelos).

b) qualitativo: no aspecto qualitativo temos a implementação de novos projetos comunitários como Projeto Cidadania para Todos; Projeto Bate Papo em Tempo Real; Projeto de Mediação Comunitária; Sabadania; Projeto Peg-Livro e outros e temos também a expansão da experiência do Programa CIC que anteriormente existia apenas na Capital, para dois municípios da Grande São Paulo (Francisco Morato e Ferraz de Vasconcelos).

13. Qual é a mais importante conquista de seu programa, projeto ou prática até o momento (cite apenas uma; explique bem em que consiste a inovação).

Os aspectos inovadores do Programa CIC – Centro de Integração da Cidadania são:

a) a busca da figura de um Estado mais próximo da cidadania, de forma que o Governo e a Comunidade atuem de maneira integrada. Com uma proposta inovadora na forma de atendimento e de relacionamento com a sociedade civil, o Programa CIC apresenta uma imagem diferente daquela negativa que o cidadão possui do serviço público: lento, descortês, burocrático e de desrespeito àquele que paga pelos serviços, especialmente os mais pobres. Nos postos fixos e nos projetos por ele coordenados, o CIC atende o cidadão que o procura com rapidez, cordialidade e eficiência, buscando sempre a qualidade, sem burocracia e solucionando de forma rápida os problemas;

b) a presença efetiva do Estado nas áreas periféricas, com histórica ausência de serviços públicos e altos índices de violência, com o oferecimento de serviços relacionados à democratização do acesso à justiça e à cidadania;

c) existência de canais de comunicação direta com a sociedade civil, por meio dos Conselhos Locais de Integração da Cidadania e que servem para apresentar sugestões representativas das necessidades da comunidade ao dirigente local ou aos seus representantes; promover a divulgação dos serviços prestados à população em todas as localidades da sua região, incentivando os cidadãos a participarem das atividades desenvolvidas nos postos fixos do Programa CIC- Centro de Integração da Cidadania; avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados à população local e manter intercâmbio com entidades similares.

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

O programa CIC causa dois tipos de impacto nas regiões onde está localizado: direto e indireto.

Direto – na parceria com a Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho, funcionam nos postos fixos o PAT – Posto de Atendimento ao Trabalhador, onde o usuário pode cadastrar-se no balcão de emprego com ofertas disponibilizadas pelo empresário da região, dar entrada em seguro desemprego, acompanhar o andamento do FGTS e participar de cursos de capacitação, requalificação e prontidão para o emprego, obtendo noções de postura e comportamento para inserção no mercado de trabalho.

Indireto – melhoria da qualidade de vida pela facilidade de acesso aos seus direitos e proximidade de comunicação com o governo através do Acesso São Paulo, quando por meio da internet pode acompanhar o interesse pessoais e coletivos.

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). Idem anterior
- O programa é focado fundamentalmente na construção da cidadania comunitária. Suas ações são voltadas na orientação para fazer valer os valores básicos do cidadão, dentro do direito à convivência com respeito, segurança e justiça social. Os impactos diretos e indiretos exprimem e demonstram o efetivo exercício de cidadania pelos usuários do programa.
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?
- Na participação anterior, o CIC, apesar de ser um programa do Governo do Estado, carecia de uma estrutura que desse melhor sustentação para sua expansão. Atualmente é um programa consolidado, encontrando-se em plena expansão na capital paulista (hoje são cinco unidades em funcionamento e 01 em construção(mai/2004) , grande São Paulo, quando ocorreu a inauguração de 2 postos fixos (Francisco Morato (maio/2003), Ferraz de Vasconcelos (nov/2003) e os preparativos para início da construção (agos/2004) do posto em Guarulhos) e dando os primeiros passos de implantação no interior do estado com o início da construção do posto fixos em Campinas (agos/2004). As solicitações de implantação cresce anualmente.
18. Qual é a mais significativa deficiência do programa, projeto ou prática?
- A consolidação da confiabilidade da qualidade dos serviços públicos prestados, independentemente da localização do equipamento e em detrimento dos esforços contínuos que vem sendo realizados de forma conjunta por todos que atuam no programa.