

246102

PREFEITURA DE SANTO ANDRÉ
PROJETO: "500 COMPROMISSOS"
NÚMERO DE INSCRIÇÃO: 246

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

O Projeto "500 Compromissos" tem como objetivos:

- Estabelecer e divulgar prazos e condições para a execução dos serviços, que se traduzem em compromissos assumidos pela Administração Pública;
- Tornar públicas as informações necessárias para obtenção dos serviços;
- Permitir um relacionamento mais transparente e efetivo entre os munícipes e a administração;
- Estabelecer parâmetros iniciais que sirvam de base para melhoria contínua dos processos de trabalho e para o estabelecimento de indicadores de gestão

A meta mais importante é estabelecer controle sobre os 500 serviços mais importantes para a população

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

O funcionamento do Projeto se dá com:

- Identificação de parâmetros indicadores (na maioria tempo de execução) para cerca de 500 serviços mais relevantes do ponto de vista do município. As informações levantadas contemplam: Serviço disponível, descrição do serviço, local de acesso, horários de atendimento, prazos compromissados, taxas (quando houver), documentos necessários, exigências ou pré-requisitos, etc...
- Parâmetros assumidos publicamente como compromisso da Administração. Foram entregues ao Ombudsman e o programa divulgado pela imprensa.
- Ampla divulgação dos compromissos através de um guia de serviços "Guia Fácil" distribuído à população, publicação na Internet e divulgação do parâmetro quanto um serviço é solicitado.
- Condições para que se estabeleçam canais que permitam que o reclamo do munícipe chegue ao governo e à área executante.

3 – O programa, projeto ou atividade faz parte de outras iniciativas da mesma ou outras esferas de governo (por exemplo, um projeto que faz parte de um programa geral) ? Em caso afirmativo, descreva como se dá esta ligação.

O Projeto "500 Compromissos" está inserido no Programa de Modernização Administrativa, uma das marcas (prioridades) de governo da Administração Municipal.

O Programa de Modernização é um projeto articulado em várias frentes e tem como objetivo um novo modelo de gestão capaz de garantir maior qualidade na prestação de serviços ao cidadão. Para tanto, esse novo modelo, tem como diretrizes básicas: abordagem voltada para o cidadão; descentralização e desconcentração de atribuições; com cobrança de responsabilidade das chefias; horizontalização das estruturas, com ênfase em ações matriciais; controle e melhoria dos processos de trabalho; participação dos servidores na concepção, produção e avaliação do serviço; capacitação dos servidores para a gestão pública e na adoção de novas tecnologias de informação.

O projeto "500 Compromissos", possibilita a fiscalização e o controle externos indispensáveis na construção do novo modelo de gestão pretendido pelo Programa de Modernização Administrativa.

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 atividade ?

Em termos potenciais o Projeto é voltado ao conjunto dos andreenses (650 mil), que podem solicitar serviços e informações da Prefeitura.

De forma direta, só a "Rede Fácil" (sistema de atendimento de público composto por Praças de Atendimento, Atendimento Telefônico e Internet), onde os compromissos são explicitados, tem um público de 40.000 atendimentos/ mês.

5 – Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou atividade? Quais as fontes de recurso financeiro (locais, estaduais, federais, privadas)? 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 atividade?

O levantamento dos parâmetros foi feito por funcionários com instrumentos metodológicos da própria Prefeitura. Também foi desenvolvido internamente o sistema que da suporte ao fluxo e armazenamento das informações, os recursos são, portanto, todos do orçamento da Prefeitura. Computando o total de horas trabalhadas pelos funcionários chega-se a um total de R\$ 30.000,00. O custo da impressão do Guia Fácil foi de R\$ 25.000,00, totalizando R\$ 55.000,00 que corresponde a 0,02% do nosso orçamento.

6 – Quantas pessoas estão diretamente envolvidas na operação de seu programa, projeto ou atividade ?

Durante a fase de levantamento dos parâmetros, os grupos chegaram a contar, na sua totalidade, com a participação de 120 pessoas.

Após a obtenção dos dados permaneceram envolvidas com a operacionalização do projeto uma pessoa de cada Secretaria, Autarquia ou Empresa e 3 pessoas que centralizam o fluxo de informações, totalizando cerca de 20 pessoas.

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.

Foram levantados parâmetros em todos os órgãos da Administração Municipal, direta e indireta, ou seja, todas as Secretarias da Prefeitura, as Empresas Públicas e Autarquias.

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

Ao solicitar um serviço, o munícipe tem informações sobre os requisitos necessários e sobre o parâmetro indicador. Fica de posse de um compromisso da Administração a partir do qual pode reclamar e exigir direitos, diretamente à Prefeitura ou através do Ombudsman. O cidadão fica em condição de questionar o executante direto do serviço e, ao reclamar, fornece ao governo elementos importantes para o controle da qualidade do serviço prestado.

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

O “Projeto 500 Compromissos” foi concebido a partir de duas questões básicas:

- O desenvolvimento do projeto de Ouvidoria da Cidade de Santo André mostrou-nos a necessidade de termos parâmetros que funcionassem como base objetiva para a relação entre a Prefeitura e a Ouvidoria;

- A necessidade de instituição de indicadores de gestão para cada uma das áreas, baseada em parâmetros de tempo e qualidade para a realização dos serviços, que garantissem que o trabalho das diferentes áreas se focasse nos resultados de sua ação.

Por essa razão, começou-se o trabalho pelo estabelecimento dos “500 Compromissos”, que significa o que a Prefeitura está sendo capaz de realizar naquele momento.

Um descontentamento com um serviço realizado “dentro” dos parâmetros significa remeter a discussão para um aumento da capacidade de realização daquele serviço, que significara investimentos em detrimento de outros, tratando-se de uma escolha.

Um descontentamento com um serviço realizado “fora” dos parâmetros significa queda de qualidade ou caso isolado que merecem, nas duas hipóteses, apuração.

Para a implantação da “Rede Fácil”, já tínhamos revisado o processo de cerca de 180 serviços prestados diretamente pela rede, e para esses processos tínhamos dados sobre a execução. Percebeu-se que a extensão para todo o universo de serviços da Prefeitura colocaria –nos num outro patamar de relação com a comunidade e com o Ombudsman.

Os “500 Compromissos” são a base do passo seguinte que teremos que dar - a instituição dos indicadores de gestão, que permitirá um acompanhamento do desempenho geral de cada área e também a instituição de avaliação de desempenho dos servidores envolvidos com base na sua atuação individual e de sua equipe.

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

A implantação do projeto desenvolveu-se em quatro etapas:

- Definição dos instrumentos metodológicos e dos grupos de trabalho nas áreas que prestam serviços à população.
- Levantamento, realizado pelos grupos, de todos os serviços prestados pela Prefeitura que tivessem interface direta com os municípios.
- Análise de cada serviço prestado e definição do parâmetro de atendimento, através de uma série de encontros de cada grupo.
- Homologação que se constituiu na validação, pelos Secretários, dos parâmetros estabelecidos pelos grupos de trabalho.

Durante o processo de validação alguns parâmetros já foram identificados, pelas próprias áreas, como abaixo do aceitável e revistos antes de serem assumidos publicamente.

Os parâmetros obtidos foram entregues ao Ombudsman e assumidos como compromisso pela Prefeitura. Optou-se então pela publicação em larga escala e pela integração com a "Rede Fácil", possibilitando ao cidadão ter ciência do parâmetro quando solicita um serviço.

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

O principal obstáculo durante a fase de implantação foi a dificuldade das áreas executantes assumirem o parâmetro como um compromisso para a realização do serviço. A possibilidade de ser cobrado, com base nesse compromisso, é um procedimento que se choca com a cultura usual do funcionalismo público.

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.

Até o presente momento não foram instituídos indicadores de avaliação do projeto.

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) ?

A conquista mais importante do Projeto "500 Compromissos" foi a possibilidade de controle da população a partir da solicitação de um serviço, fornecendo elementos para o cidadão interagir com a Prefeitura e, para o governo, a possibilidade de gerenciar a qualidade dos serviços prestados.

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

O projeto é inovador na relação entre o município e a Prefeitura, na prestação de serviços.

A Prefeitura assume publicamente compromissos relativos aos serviços e o município encontra um novo instrumento que altera sua relação com o poder público.

Inova quando os parâmetros indicadores se incorporam a mecanismos de solicitação eficiente de serviços e a canais de sugestões e reclamações – Rede Fácil e Ombudsman.

Na relação entre o governo e os funcionários executores direitos dos serviços também é introduzido um elemento novo na medida em que passam a trabalhar baseados em compromissos

O acompanhamento do serviço pelo cidadão a partir dos parâmetros indicadores e o retorno de informações, para o caso de compromissos não cumpridos, estabelece um poderoso ciclo de controle, responsabilização e melhoria.

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

O projeto contribui para a democratização do acesso permitindo a igualdade de condições no atendimento a todos os cidadãos, independentemente de sua condição social, econômica ou política.

16 – Qual o impacto de seu programa, projeto ou atividade sobre a cidadania (por exemplo, em questões de direitos, gênero, raça ou etnia) ?

O fato de, no ato da solicitação do serviço, o município receber um compromisso de execução, (tempo de realização, por exemplo) já é um importante exercício de cidadania, propiciando controle social, disponível em poucas instituições públicas.

Esse fato e a existência de canais estimulam o cidadão a exercer seu direito e reclamar quando mal atendido, dando elementos para o governo controlar seus serviços do ponto de vista da qualidade e do acesso.

17 – Caso seu programa, projeto ou atividade já tenha participado do PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA anteriormente, qual a diferença que ele apresenta neste ano em relação aos outros anos ?

Esta é a primeira participação deste projeto no Programa Gestão Pública e Cidadania.

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

A maior dificuldade tem sido o desafio de estabelecer que o trabalho nas unidades executantes seja pautado pelos parâmetros indicados. É difícil ainda, para os gerentes, aceitarem cobranças vindas do cidadão por conta dos compromissos assumidos.