



[109] DESCOMPLICA SP

Organização responsável: **Prodam**

CATEGORIA II: Inovação em serviços e políticas públicas

Resumo

O programa descomplica SP, inspirado no Poupatempo, propõe um novo padrão de atendimento ao cidadão, descentralizado e mais ágil. O projeto piloto foi implantado junto à subprefeitura regional de São Miguel Paulista e oferece mais de 300 serviços disponibilizados por 11 secretarias municipais, além de parceiros de outras esferas de governo, como o Detran. SP e os correios. A unidade dispõe também do Descomplica SP digital, onde se oferece um atendimento personalizado para realizar serviços disponibilizados em meio eletrônico. Desde o início de operação, em 12 de março, realizou mais de 100 mil atendimentos e registra índice de satisfação superior a 98% pelos usuários dos serviços.

1_Objetivo

Principais objetivos do projeto:

- Descentralizar os serviços prestados pela prefeitura, aproximando-os dos cidadãos;
- Disponibilizar, num mesmo espaço físico, diversos serviços presenciais e eletrônicos;
- Ser um lugar onde a população será atendida de um novo jeito: como cidadão único para um governo único;
- Redefinir o papel do Estado na prestação de serviços públicos municipais: de mero provedor, a parceiro do cidadão na solução dos seus problemas, holístico, contextualizando cada morador do bairro e da região, pois está a serviço dele, segundo suas condições de vida (direito de acesso às informações, à cultura, à educação, ao trabalho, enfim, a uma vida decente);
- Constituir-se como “lócus” de experimentações para a melhoria da qualidade do atendimento.

2_Problema / oportunidade

- Serviços municipais prestados sem foco nos problemas do cidadão;
- Excessiva fragmentação da solução dos problemas dos cidadãos em várias secretarias e em várias esferas de governo;
- Serviços municipais prestados em unidades centralizadas;
- Falta de formação e capacitação dos funcionários públicos em gestão do atendimento;
- Pouca democratização de acesso às informações da população sobre os serviços públicos;
- Relacionamento entre Administração Pública Municipal e cidadão pouco transparente e eficiente.

3_Desde quando o projeto já está em implementação?

Janeiro/ 2017

4_Atividades

Descreva, resumidamente, quais são as principais atividades / marcos do projeto até o momento. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

4.1 Estruturação das equipes centrais de coordenação do programa Descomplica SP:

SMIT e PRODAM.

4.2 Estruturação da rede de pontos focais do Programa Descomplica SP

Todas as secretarias e demais parceiros que integram o programa.

4.3 Programa Descomplica SP

- Proposta de formato da unidade;
- Proposta da rede a ser implantada na Capital;
- Análise das alternativas e estudos de viabilidade para implantação das unidades Descomplica SP na capital;
- Estimativa dos recursos orçamentários e financeiros necessários;
- Busca de fontes de recursos financeiros;
- Governança do programa: modelo de parceria com as secretarias e órgãos participantes do programa / matriz de responsabilidades.

4.4 Implantação das unidades Descomplica SP

- Análise da caracterização socioeconômica e cultural da região;
- Conhecimento das Unidades de Prestação de Serviços Públicos presenciais na região;
- Levantamento das disponibilidades de áreas em cada subprefeitura regional e análise da viabilidade técnica de implantação do Descomplica SP em cada local;
- Articulação com a autoridade regional;
- Planejamento das parcerias com órgãos e secretarias: serviços que serão disponibilizados; dimensionamento da demanda e dos recursos necessários;
- Licitações para aquisição/contratação de todos os itens necessários à operação do Descomplica SP;
- Projetos de arquitetura, complementares de engenharia, de comunicação de dados e voz e de comunicação visual;
- Obras civis e de infraestrutura;
- Gestão de Pessoas;
- Formação e Capacitação;
- Sistema de gestão do atendimento e agendamento;
- Articulações com o SP 156;
- Instalações e testes;
- Pré-operação;
- Início da operação.

5_Parceiros

Liste os parceiros envolvidos no projeto, brevemente descrevendo o papel de cada um (por ex., secretarias municipais, ONGs, empresas... limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

5.1. Coordenação do Programa:

- SMIT: Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia / Coordenadoria de Atendimento Presencial

5.2. Parcerias:

- PRODAM: nas questões que tratam de TIC e inovações na prestação de serviços públicos e monitoramento da qualidade da operação;
- Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras / SPObras: nas questões que tratam de projetos e obras civis e de infraestrutura
- Secretaria Municipal de Gestão: nas questões que tratam de pessoal e de formação / capacitação
- Secretaria da Pessoa com Deficiência, nas questões de acessibilidade

5.3. Secretarias e órgãos presentes:



Esfera Municipal:

- Procuradoria Geral do Município
- Secretaria da Habitação/Cohab
- Secretaria da Saúde/Covisa
- Secretaria das Subprefeituras Regionais
- Secretaria de Inovação e Tecnologia
- Secretaria de Segurança Urbana
- Secretaria Municipal da Fazenda
- Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social
- Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania
- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico
- Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes

Esfera Estadual:

- Detran-SP
- Eletropaulo
- Poupatempo
- Sabesp

Esfera Federal:

- Banco do Brasil
- Correios

Todas elas planejam, implementam e operam cada uma das Unidades do Descomplica SP, de forma articulada e conjunta com a SMIT e com a ProdAm.

5.4. Doadores:

- Diversos doadores apoiaram a implantação da unidade piloto, por ex., elaboração dos projetos, fornecimento de itens de TIC, criação do logotipo, projeto e execução da execução da comunicação visual.

6_ Resultados

Descreva os resultados do projeto. Sempre que possível, use indicadores quantitativos e/ou qualitativos destes resultados. (limite de 4000 toques, incluindo caracteres e espaços)

O Descomplica SP São Miguel Paulista, em operação desde 12/março/2018, também preza pelos dados estatísticos, que permitem total controle da operação. Monitorados através de Sistema de Gestão de Atendimento implementado, além dos indicadores abaixo, é possível acompanhar os indicadores de tempo de espera, tempo de atendimento, dias e horários específicos de alta e baixa demanda, assim como é possível decidir sobre o uso do sistema de agendamento do atendimento.

Dados do Atendimento:

- Total de atendimentos em 06 meses: 140 mil
- Média mensal de atendimentos: 263 mil
- Média diária de atendimentos: 1.200
- Média de 10 eventos por mês com e para a comunidade
- Índice de avaliação dos usuários: 99,31% entre ótimo e bom

Concebido a partir da experiência do Poupatempo, mas após vinte anos, o Descomplica SP traz inovações no atendimento presencial. Tais inovações alteram os paradigmas constituídos para o conceito de “qualidade no atendimento”: “eficiência” passa a ser mensurada pela solução ou encaminhamento de múltiplas necessidades dos cidadãos e não mais pela solução de seu problema pontual; “rapidez” e “agilidade” passam a ser percebidos com relatividade, pois agora o que se considera é o aproveitamento máximo do tempo em que o cidadão está ao lado do funcionário, em parceria, resolvendo os problemas apresentados no processo de atendimento.

Desta forma, no Descomplica Digital, área específica da Unidade de Atendimento, as práticas de atendimento presencial se constituem como forma de exercício efetivo de “governo único para cidadão único”. Altera-se, deste modo, a essência do papel do Estado: de mero provedor de serviços, a parceiro do cidadão na solução de seus problemas.

Um jeito diferente e único de atender o cidadão segundo suas necessidades singulares, descobertas num processo quase que dialético: boas perguntas para o cidadão para que obtenham respostas “cruas”, sem desvios e metáforas. A partir destas descobertas, constroem juntos, agente público e cidadão, um novo percurso: o de como encontrar solução para atender às suas necessidades de sobrevivência na cidade de São Paulo, sem as amarras que dividem as esferas de governo: serviços municipais, serviços estaduais, serviços federais, serviços judiciários e legislativos.

Como os sistemas ainda não estão integrados para um atendimento como cidadão único, o Descomplica SP concebeu e tem aplicado uma nova maneira de solucionar problemas dos cidadãos ou uma nova maneira de tomar consciência, um e outro, de romper com aquelas amarras burocráticas. A nova maneira é a parceria para a cidadania, em que os dois, diante de uma única tela do computador, vão conversando sobre o que os sistemas operacionais “exigem” do agente público e do cidadão, enquanto usuário.

Muitas experimentações ocorrem hoje no Descomplica SP São Miguel Paulista: agora considerado como “locus” onde as secretarias e órgãos participantes, juntamente ou não com a SMIT- Secretaria de Inovação e Tecnologia, mas por ela estimulada, poderão experimentar soluções que melhorem a qualidade da prestação de serviços à população.

Outra forte vertente do “governo único para cidadão único” é a instauração do modelo de gestão participativa: constituição do “Fórum dos Supervisores” e do “Fórum dos Pontos Focais”, instâncias que permitem que as especificidades de cada secretaria parceira do Descomplica SP, sejam revistas à luz da visão holística dos problemas dos cidadãos: problemas que para serem resolvidos dependem da articulação entre os vários órgãos, independentemente da esfera de governo.

Devido às suas características de prestar serviços para o dia a dia da população do bairro, sua presença nas regiões onde as Unidades do Descomplica SP está (Unidade Piloto inaugurada em março/2018) e estarão presentes, é também fortemente marcada por um novo tipo de relacionamento com a população: a construção de parcerias com a sociedade civil e a promoção de eventos para o fortalecimento da cidadania.

7_Recursos investidos

Liste brevemente os recursos investidos no projeto (tanto financeiros quanto em tempo / dedicação de funcionários). Explique também se e como o projeto melhora a eficiência no uso de recursos públicos. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

7.1 Recursos Financeiros investidos no Programa Descomplica SP

O programa é uma iniciativa desta gestão administrativa. Portanto, no orçamento 2017 não haviam recursos destinados a este programa, o que levou à busca de fontes alternativas de recursos para implantar a primeira unidade Descomplica SP, piloto.

- Investimento: Em 2017, o investimento para implantação do Descomplica SP São Miguel Paulista foi de 4,23 milhões, dos quais 33,6% foram doações, 58,7% provenientes de emendas parlamentares e 7,7% do tesouro. O investimento contempla a adequação do espaço físico e da infraestrutura, a aquisição de recursos de TIC, mobiliário, uniformes e o programa de capacitação de pessoal.

- 2018 o orçamento destina 11,7 milhões de investimento para implantação de mais 03 novas unidades.

- 2019/2020 estão previstas mais 06 novas unidades, com investimento estimado de 28,6 milhões.

- Custeio: O custeio estimado para cada unidade Descomplica SP é de 1,1 milhão/ano (equipe gerencial + Descomplica SP Digital + recepção/orientação). Cada secretaria/órgão disponibiliza seu próprio pessoal, material de consumo e malote. E cada subprefeitura regional assume a limpeza, conservação, segurança e manutenção predial e de ar condicionado.

7.2 Melhora na eficiência dos recursos públicos:

- Várias secretarias num mesmo local, isentas de despesas de locação de espaço;

- Racionalização na utilização de recursos de TIC, que são compartilhados;

- Ferramenta de gestão do atendimento e agendamento que contribui para conhecimento da demanda e melhor organização do atendimento, imprimindo maior eficiência;

- O fato de ser um programa Inter secretarial, em que as secretarias e órgãos corresponsabilizam-se por uma meta comum, somando esforços e recursos no planejamento e na operação de uma Unidade do Descomplica SP, os resultados são muito mais visíveis, percebidos e vivenciados pela própria população, do que cada Secretaria, isoladamente, em sua própria sede.

8_Inovação

Justifique quais são os aspectos inovadores desta iniciativa. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Descomplica SP se constitui como uma inovação nos modelos e paradigmas de atendimento presencial até então vigentes: altera substancialmente o papel do Estado na prestação de serviços públicos; estabelece um novo tipo de relacionamento entre agentes públicos e usuários dos serviços; define novos conteúdos e metodologia para capacitação dos funcionários dos órgãos/secretarias alocados no atendimento; ressignifica uma “unidade de atendimento” como sendo o “locus” apropriado e único onde se exercita com efetividade, os conceitos de “transparência”; de “democratização de informações”; de “participação”; de “parceria”; de “educação continuada”; de “produção e compartilhamento de conhecimento”; de separação entre “público e privado”, de “isonomia no atendimento”; de “co-criação” de serviços.

9_Transparência e participação

Comente de que forma o projeto contribui para uma gestão pública municipal mais transparente. Descreva ainda se há mecanismos de participação dos públicos envolvidos do projeto e como esta participação acontece (no planejamento, na implementação, na avaliação... limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

A população é sistematicamente convidada a estimular, a avaliar a qualidade dos serviços, cujo índice tem sido até agora de 99, 31 % entre ótimo e bom.

Contudo, novas formas de participação estão sendo concebidas pela Coordenação do Projeto e Diretor de cada uma das Unidades, de acordo as necessidades da população na qual elas se inserem. Assim, à luz do decreto recém-publicado (o decreto de número 58.426, de 18 de setembro de 2018 e dispendo sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos) as Unidades de Atendimento do Descomplica SP (serão dez unidades até 2020), que deverão estar fortemente articulada com as comunidades locais, deverão se constituir como lugares apropriados para prototipagem de iniciativas de participação.

A transparência ainda é uma dimensão pouco formatada no Programa, mas deverá ser vigorosamente contemplada de modo que o seu principal valor, o de atender o cidadão de forma singular e personalizada (iniciativas já bastante experimentadas pelas instituições bancárias no relacionamento com seus clientes), seja apropriada como elemento determinante nas políticas de atendimento à população.

10_Continuidade

Descreva as atividades e as estratégias usadas no projeto para aumentar as chances de continuidade da iniciativa a médio e longo prazo. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

O fator determinante será: ser exitoso junto à população; ela não conseguir viver sem a presença do Descomplica SP no seu dia a dia no bairro, na região.

Assim, as estratégias para chegarmos a isto têm sido variadas e múltiplas: processo de mudança cultural dos agentes públicos, direta e indiretamente envolvidos no atendimento; processo de mudança cultural dos usuários dos serviços públicos e estreito relacionamento com a sociedade civil local.

No que se refere à expansão do programa, ele consta do programa de metas da prefeitura e é prioridade do atual governo.

11_Replicabilidade

Em que medida o projeto pode ser replicado em outras áreas da PMSP ou mesmo em outros municípios? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Muitas das dimensões poderão ser facilmente replicáveis em outras áreas da PMSP: o novo jeito de atender; a identificação e o atendimento às reais necessidades da população e também o novo modelo de gestão.

Replicáveis sem muito custo e sem grande uso das tecnologias de informação e de comunicação.

12_Organização responsável

Fale brevemente sobre a organização / órgão público responsável pelo projeto. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

COORDENAÇÃO GERAL DA SMIT- Secretaria de Inovação e de Tecnologia, por meio da CAP – Coordenadoria de Atendimento Presencial:

A Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia tem por finalidade incentivar, prospectar, desenvolver e implantar métodos, instrumentos e técnicas que conduzam à melhoria e inovação na organização e serviços prestados pela administração pública. Utiliza recursos da tecnologia da informação e comunicação como forma de ampliar a qualidade do atendimento ao cidadão e promover sua participação no desenvolvimento de uma cidade inteligente.

Em parceria com a PRODAM / Gerência Descomplica SP:

A Prodam é a parceira tecnológica da Prefeitura de São Paulo e atua como integradora estratégica de soluções de tecnologia da informação e da comunicação. Tem importante foco no provimento e convergência de processos com ferramentas operacionais e de gestão que contribuem para a qualidade de vida dos cidadãos.

É uma empresa comprometida com inovação, modernidade e transparência. Em seus mais de 46 anos de história, sempre adotou medidas que deram suporte técnico aos sistemas da administração direta e indireta do município.