Centrais de Atendimento e Desburocratização

Daniel Annenberg veio falar sobre Desburocratização e melhoria de atendimento aos cidadãos: o papel das centrais de atendimento e desburocratização e a experiência do novo Detran-SP.
O palestrante iniciou contando sua experiência com centrais de atendimento ao cidadão:



Por Daniel Annenberg

"Fui um dos criadores do Poupatempo, e trabalhei nele por praticamente 10 anos. Após esse período meu trabalho foi implantar outras centrais dessas pelo Brasil até que, em 2011, fui chamado para assumir o Departamento de Trânsito de São Paulo – Detran, algo muito tranquilo"

Daniel sabia dos desafios que estavam por vir e comentou que a sua formação em Antropologia, pela USP, tem ajudado no serviço público também: "considero que muitas questões públicas tem a ver com cultura administrativa, apesar de antropologia não ser uma ciência exata. Logo que assumi o Detran levei Roberto da Mata, autor do livro Fé em Deus e pé na tábua, onde retrata o comportamento do brasileiro em diversos ambientes. Ficam claras as dificuldades de relacionamento, de fazer uso do espaço público com respeito, é uma abordagem cultural do trânsito das cidades", contou.
Na sequência, falou sobre o papel das centrais de atendimento na Desburocratização.

Daniel fez questão de esclarecer que o Detran não cuida do trânsito. São funções do Detran: promover educação para o trânsito, planejar, coordenar, executar e controlar ações relacionadas à habilitação de condutores, documentação e serviços para veículos. Além disso, o órgão produz estatísticas de trânsito e gerencia a autuação e a arrecadação de multas.

O que são as centrais de atendimento?

Reunião de diversos órgãos e serviços públicos, independente de serem municipais, estaduais ou federais, num mesmo espaço para oferecer serviços de qualidade. Seguir um padrão, servir de laboratório para os serviços disponibilizados, inovar nos serviços públicos. "Podemos definir de forma simples como um shopping center de serviços públicos", resumiu Daniel.



Um bom exemplo é a Rua da Cidadania, em Curitiba, o Vapt Vupt em Goiás, o Fácil em Guarulhos, o Psiu em Minas, a Oca no Acre “Até Portugal, veio visitar o Brasil para aprender e criou a loja do cidadão, que hoje presta um serviço melhor que o nosso. Penso, num futuro, criar o Poupatempo da Saúde, do exportador, do empresário (para abertura e fechamento de empresa)”, sugeriu.



Como desburocratizar isso?

“Em primeiro lugar é fundamental o alinhamento entre os serviços na ponta e na retaguarda. Pode ser uma reforma do Estado de fora para dentro, por exemplo. Mas a adequação das retaguardas com as linhas de frente tem que acontecer”, defendeu Annenberg.

De acordo com o executivo, a população tem que ser envolvida, avaliando o serviço: “essa é a porta da entrada da relação entre cidadão e governo. Só assim melhoraremos a prestação de serviço”, disse.

Cenário antes das centrais, antes do Poupatempo , que foi fundado em 1996:
- serviços públicos de baixa qualidade;
- atendimentos em locais inadequados;
- burocratização excessiva de procedimentos e rotinas;
- ausência de sistema de avaliação da qualidade;
- funcionários despreparados para atender o público.

Gestão de Serviço

Daniel considera que mais do que implantar é preciso gerir bem o serviço público. “É preciso focar na qualidade, na capacitação das pessoas. De nada adianta montar tudo bonitinho e deixar os funcionários quase 20 anos sem treinamento, como eu vi no Detran. Quando falamos de padrão de atendimento são vários os fatores conjugados. A população precisa perceber que está num ambiente que é mais que uma repartição pública, perceber a qualidade, a padronização visual, os uniformes, senhas, prazos cumpridos”, exemplificou.

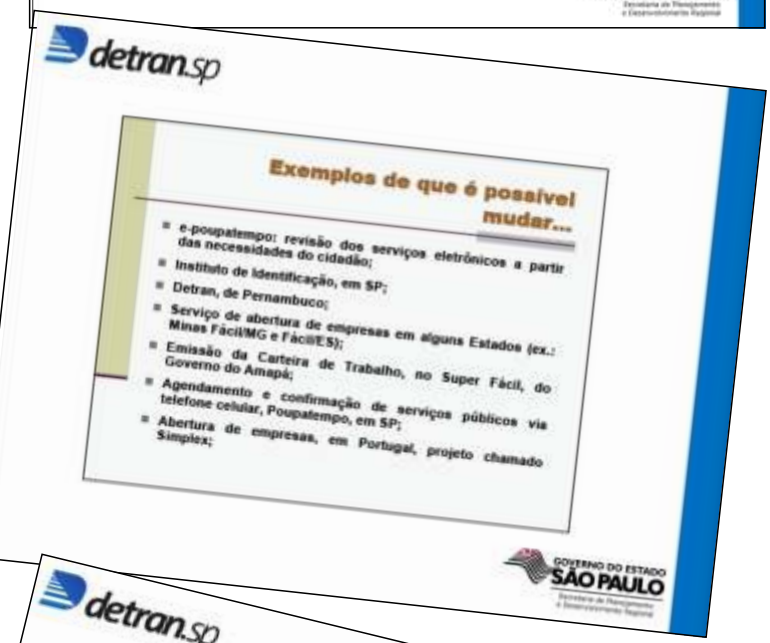
E foi além: “para o sucesso na implantação é preciso que seja projeto do governo ou do próprio órgão, a exemplo do Poupatempo, que teve o comando de Mario Covas, o que foi fundamental. Depois de vencida essa barreira ir conquistando o apoio da sociedade, dos servidores, e comprar a eficácia do serviço com indicadores . Também considero muito o apoio da mídia, gosto sempre de contar essa história: antes do Poupatempo um RG demorava 60 dias para sair, depois do Poupatempo saia em até 48 horas. Nos primeiros dias tínhamos fila na porta de gente de todo o Estado, ai veio um jornalista e me perguntou: “Porque o Poupatempo não deu certo?”. Daí eu disse: deu tão certo que precisamos inaugurar logo as filiais pelo Estado”. Muitos acreditavam que o serviço não manteria a qualidade, que outros governos não adeririam a ideia, mas hoje, como se sabe, o Poupatempo é uma referência em serviço público”, exemplificou de forma bem humorada.

Exemplos de burocratização:

- solicitação de documentos desnecessários;
- várias vezes pede-se o mesmo documento, mesmo que o governo já tenha isso registrado, criando uma “indústria” de documentos;
- legislação engessada que não permite a apreensão da carteira de motorista, por conta de infinitos recursos;
- não se acredita na palavra do cidadão. “Temos uma filosofia de cartório, nos preocupamos mais com processo do que com o resultado”, disse Daniel;
- a tecnologia da informação deve ajudar oferecer rapidez;
- cultura do “Você sabe com quem está falando?” Tanto pelo funcionário quanto pelo cidadão, “Lei do Gérson”, “jeitinho brasileiro”;
- apropriação dos espaços públicos por parte das pessoas e entes privados de forma errada;
- “criam-se dificuldades para que se vendam facilidades. Essa é muitas vezes a porta de entrada para a corrupção”, afirmou .
- Não usar a tecnologia da informação a favor: “bastaria fornecer uma única vez a documentação para um sistema público que armazenasse esses dados. E com a tecnologia

de informação é absolutamente possível", refletiu.



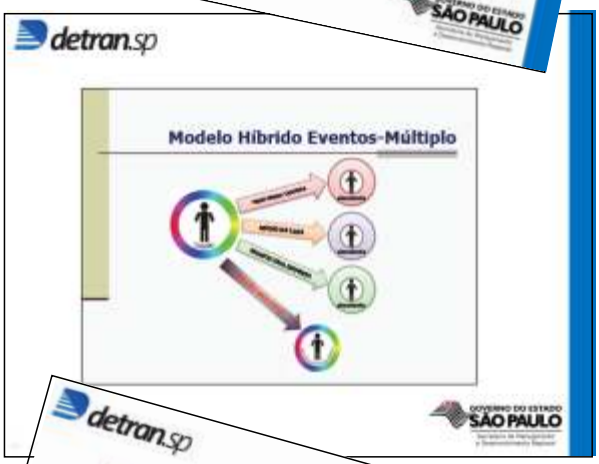




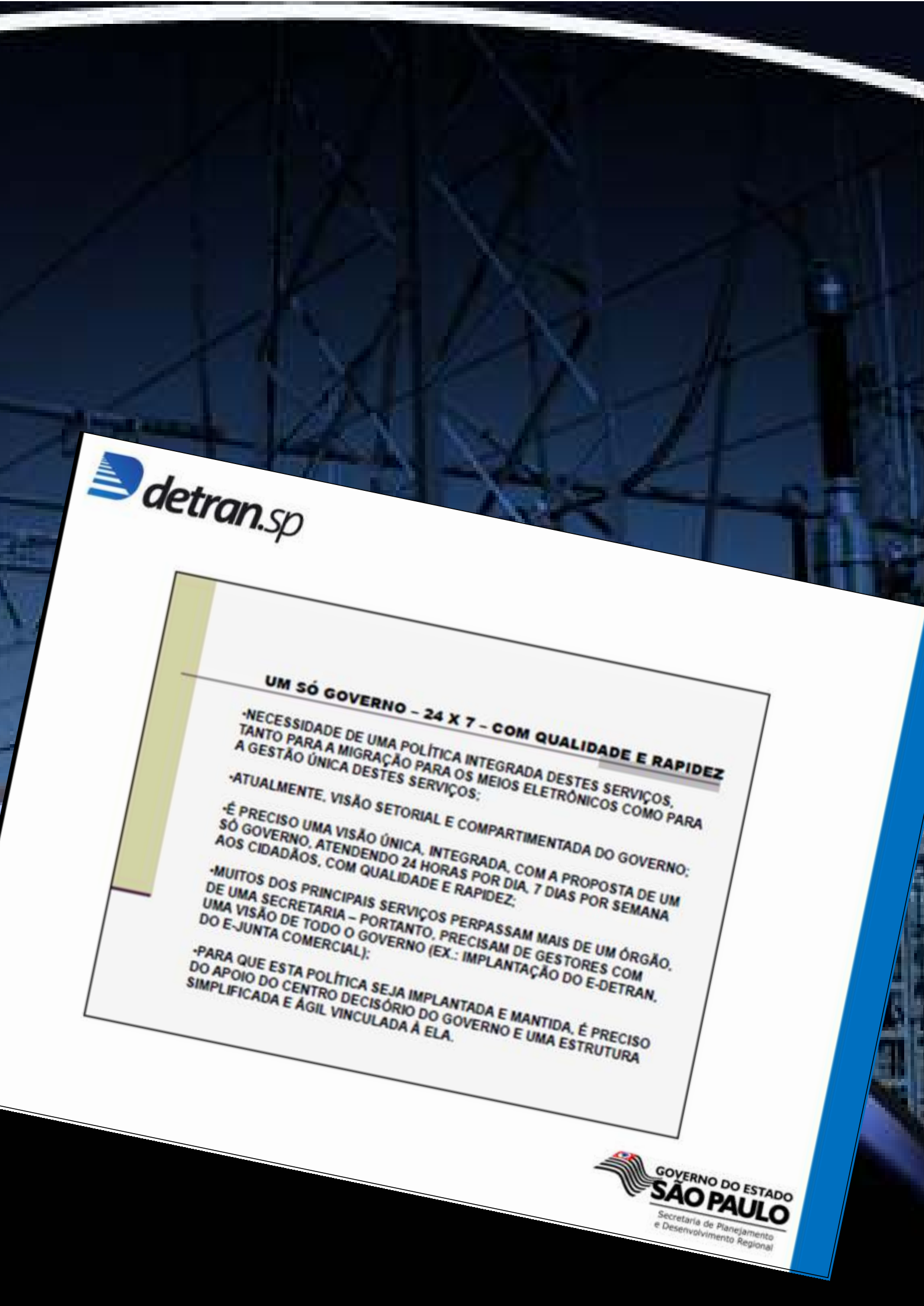
E-Poupatempo - Além de colocar na internet, precisávamos ouvir o cidadão. Montamos um laboratório, junto a USP, para analisar as reações do usuário ao usar o serviço eletrônico. Modificamos a partir da necessidade do cidadão.

Para Annenberg, o foco deve ser sempre no cidadão, deve-se garantir a ele o acesso universal, com qualidade, aos serviços públicos por diferentes meios: internet, telefonia, TV digital, atendimento presencial, mídia impressa e outros.








detran.sp
UM SÓ GOVERNO – 24 X 7 – COM QUALIDADE E RAPIDEZ
•NECESSIDADE DE UMA POLÍTICA INTEGRADA DESTES SERVIÇOS, TANTO PARA A MIGRAÇÃO PARA OS MEIOS ELETRÔNICOS COMO PARA A GESTÃO ÚNICA DESTES SERVIÇOS;
•ATUALMENTE, VISÃO SETORIAL E COMPARTIMENTADA DO GOVERNO;
•É PRECISO UMA VISÃO ÚNICA, INTEGRADA, COM A PROPOSTA DE UM SÓ GOVERNO, ATENDENDO 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA AOS CIDADÃOS, COM QUALIDADE E RAPIDEZ;
•MUITOS DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS PERPASSAM MAIS DE UM ÓRGÃO, DE UMA SECRETARIA – PORTANTO, PRECISAM DE GESTORES COM UMA VISÃO DE TODO O GOVERNO (EX.: IMPLANTAÇÃO DO E-DETRAN, DO E-JUNTA COMERCIAL);
•PARA QUE ESTA POLÍTICA SEJA IMPLANTADA E MANTIDA, É PRECISO DO APOIO DO CENTRO DECISÓRIO DO GOVERNO E UMA ESTRUTURA SIMPLIFICADA E ÁGIL VINCULADA À ELA.
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO
Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional

Para alcançar esse novo estágio de atendimento

- É preciso revisar processos e procedimentos dos principais serviços;
- desburocratização do serviço;
- revisão da legislação e da estrutura de cada órgão;
- padronização e democratização do acesso as informações;
- maior integração entre os diferentes serviços ofertados pelo governo e diferentes esferas;
- revisão do perfil do número de funcionários que prestam serviços a população;
- implantação de rede de parcerias com o setor privado para a prestação de serviços públicos. "O serviço público sozinho não dá conta das enormes demandas a serem cumpridas";

" A eficiência gerencial depende mais das pessoas que executam o serviço. Desburocratizar é imprescindível. O papel da sociedade nesse sentido é o de questionar", defendeu Daniel.

NOVO DETRAN SP

Mais moderno, mais simples, mais eficiente
O Detran é o maior órgão de trânsito da América Latina:

- atende 25 milhões de veículos – 1/3 da frota nacional;
- 21 milhões de condutores – dá mais que soma de Cuba e Bolívia;
- está presente em 645 municípios do Estado.



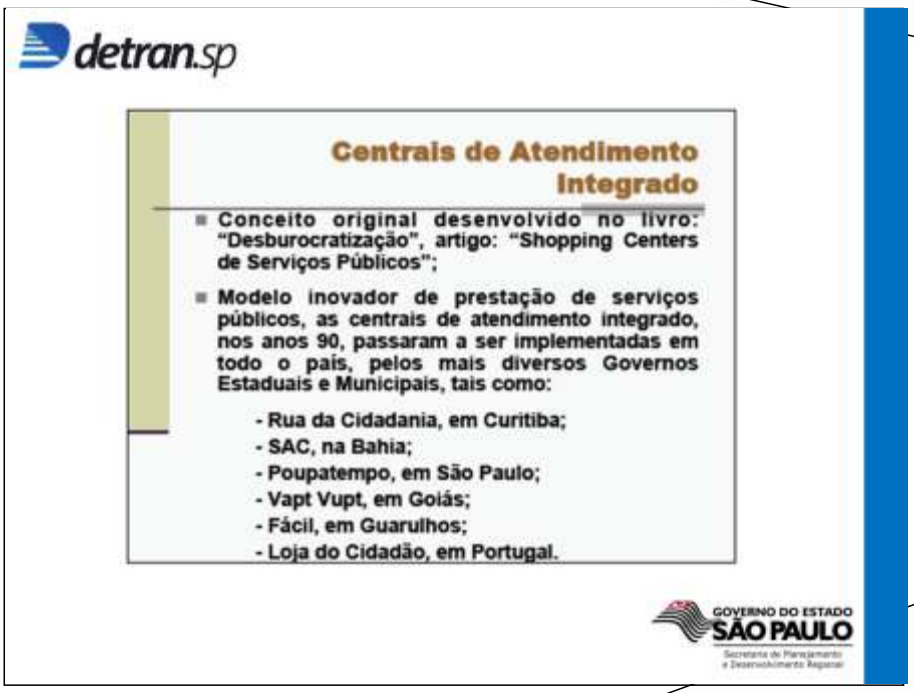
Para melhorar o atendimento a população, Daniel contou que está investindo na modernização e padronização de procedimentos, reduzindo a burocracia, investindo em tecnologia e infraestrutura, reforçando o combate a corrupção, criando canais de atendimento ao cidadão e oferecendo mais serviços via internet.

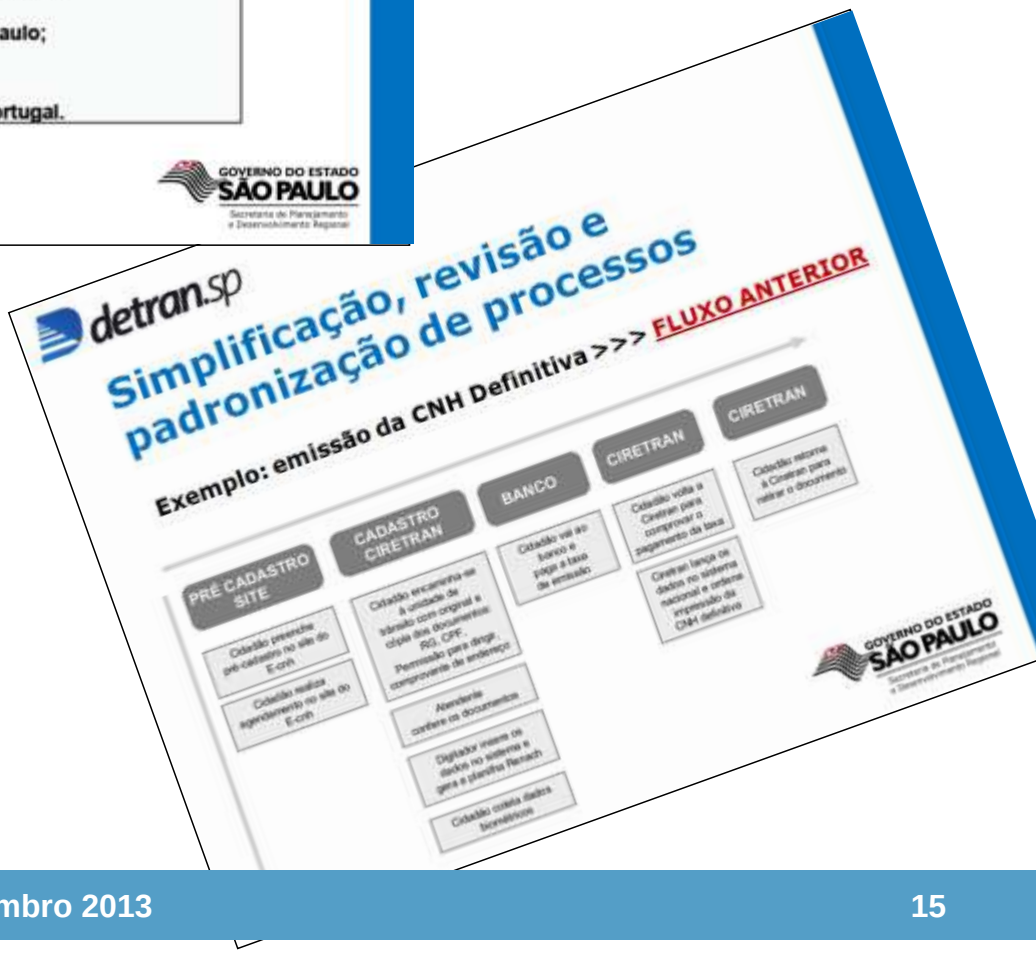


"O Detran foi transformado em autarquia em janeiro de 2013, e está vinculado a Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional. Os postos estão sendo renovados desde equipamentos e mobiliários, prova teórica eletrônica, até treinamento de funcionários e horário ampliado de funcionamento", informou. Trouxe dados sobre essas mudanças: foi realizada uma pesquisa, dentro do próprio Detran, e a aprovação foi acima de 90% e outras já estão sendo planejadas: "pretendemos inovar mais! 17 postos já adotam o novo modelo, e em breve, chegaremos as 100 unidades", completou.




detran.sp
e-gov | governo eletrônico
20 serviços eletrônicos disponíveis no portal www.detran.sp.gov.br, relacionados a CNH, veículos e infrações
No ano passado, 236 mil documentos foram solicitados online, sem que o cidadão precisasse ir a um posto
Somente no 1º semestre de 2013, já foram cerca de 200 mil
Juntos, os serviços eletrônicos geraram mais de 30 milhões de consultas ao portal em 2012
Portal tem 6,3 milhões de usuários cadastrados = toda população de Santa Catarina
GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO


detran.sp
Centrais de Atendimento Integrado
Conceito original desenvolvido no livro: "Desburocratização", artigo: "Shopping Centers de Serviços Públicos";
Modelo inovador de prestação de serviços públicos, as centrais de atendimento integrado, nos anos 90, passaram a ser implementadas em todo o país, pelos mais diversos Governos Estaduais e Municipais, tais como:
- Rua da Cidadania, em Curitiba;
- SAC, na Bahia;
- Poupatempo, em São Paulo;
- Vapt Vupt, em Goiás;
- Fácil, em Guarulhos;
- Loja do Cidadão, em Portugal.
GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO


detran.sp
Simplificação, revisão e padronização de processos
Exemplo: emissão da CNH Definitiva >>> FLUXO ANTERIOR
PRÉ CADASTRO SITE
CADASTRO CIRETRAN
BANCO
CIRETRAN
CIRETRAN
GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO



Num bate papo com a plateia Daniel revelou que apesar de muito a ser feito, diariamente as ações estão sendo tomadas. “O embate contra a burocracia deve ser um embate constante, os serviços eletrônicos estão ajudando muito. Diariamente, combatemos a corrupção, por exemplo, realizando fechamento de auto escolas, descredenciamento de médicos, prisões por corrupções no próprio Detran. O volume é muito grande e nem sempre as pessoas querem denunciar por medo “estamos num círculo vicioso, que precisamos quebrar. As ruas mostraram isso, essa participação deve ser efetiva, senão vamos generalizar, precisamos saber quem são e tomar as medidas”, defendeu.

Algumas ações em andamento:

- Foi criada a corregedoria no Detran;
- Abriu-se concurso para novos funcionários;
- Busca do apoio de universidades para respaldo acadêmico de melhores práticas, inclusive da FGV;
- Foram trazidos analistas de políticas públicas para trabalhar no Detran, que realizam diagnósticos antes de implementar qualquer projeto;
- As melhorias são mostradas rapidamente para a população;
- O Detran está elaborando um Código de Ética. dar aulas de ética.

