

DICAS  
PÓLIS-ILDESSES

## IDÉIAS PARA A AÇÃO MUNICIPAL

GS Nº 42

JULHO / 95

## INFORMÁTICA E PROMOÇÃO DA CIDADANIA

**A tecnologia da informação é importante para a consolidação da cidadania, melhorando a prestação de serviços públicos e possibilitando a todos o acesso à informação.**

A informática é vista quase sempre apenas como um instrumento para otimizar as atividades-meio da prefeitura. Sistemas como tributação, contabilidade, controle de pessoal são considerados as mais importantes possibilidades de informatização dentro das administrações municipais. De acordo com essa concepção, a principal função da informática é melhorar a arrecadação e simplificar procedimentos. Sua utilização aumenta a eficiência da gestão dos recursos.

Não obstante a relevância de se implantar procedimentos informatizados nesse tipo de atividade imprescindível para o funcionamento da prefeitura, não se pode perder de vista uma outra possibilidade de utilização da informática na administração municipal: a democratização das informações.

### ■ INVERTENDO A LÓGICA

O governo municipal pode se valer da informática para ampliar os direitos da cidadania. Isto significa orientar a política

municipal de informática de forma que potencialize a prestação de serviços públicos e o acesso dos cidadãos à informação, considerando-se que estes são dois aspectos fundamentais de um governo preocupado com a consolidação da cidadania.

Essa inversão de critérios de avaliação e planejamento do uso da tecnologia da informação na prefeitura vai trazer, obviamente, influências sobre a política municipal de informática e sobre os investimentos da prefeitura no setor. Uma exigência inevitável é a descentralização. Uma vez que se pretende aplicar a informática nas diversas áreas-fim da prefeitura, vão surgir novos usuários. Será necessário desenvolver condições para que não dependam do departamento de informática, inclusive porque a ampliação do número de usuários significa provavelmente maior sobrecarga do departamento.

A adoção de sistemas descentralizados pode exigir uma mudança no hardware (equipamento) e software (programa) adotados. Para muitos casos, pode ser mais vantajoso promover adaptações; em outros, pode ser mais adequado realizar mudanças mais radicais, baseadas em análises de custos e benefícios.

Ao se trabalhar com o conceito de utilização da tecnologia da informação para ampliar os serviços públicos oferecidos aos cidadãos, a preocupação central não é apenas substituir ou expandir o número de computadores nas repartições da prefeitura. É preciso considerar todas as tecnologias envolvidas e as possibilidades de facilitar o acesso dos cidadãos aos sistemas informatizados. Nesse ponto, deve-se levar em conta que os sistemas de maior interesse do público devem ser colocados à sua disposição de forma que não seja necessário o deslocamento até a prefeitura para servir-se deles. Possibilidades de instalação de terminais em equipamentos como escolas, postos de saúde, terminais de ônibus e a viabilização de acesso através de conexão de computadores devem ser levadas em conta para facilitar o acesso aos sistemas informatizados. Para que todos consigam utilizar e entender seu funcionamento, é necessário que os sistemas sejam o mais amigáveis possível: eles devem ser exatamente aquilo que os usuários

esperam deles. Isto significa que os sistemas devem atender às demandas dos cidadãos usuários da forma mais rápida e precisa possível, sem exigir-lhes que enveredem pelos "labirintos burocráticos" em busca de respostas.

Através da adoção de tecnologia da informação, muitos serviços públicos podem ser aperfeiçoados, expandidos ou iniciados. No entanto, a seleção de prioridades e metas para os processos de informatização dos serviços públicos deve encontrar suporte em estratégias bem delineadas e de conhecimento dos responsáveis pelo desenvolvimento, implantação e gestão dos sistemas.

### ■ EXPERIÊNCIA

Em S. José dos Campos-SP (470 mil hab.), a prefeitura implantou o Sistema 156, que permite aos cidadãos fazer solicitações de serviços públicos gratuitamente a partir de qualquer telefone (inclusive público).

Ao telefonar para a prefeitura no telefone 156 para solicitar o serviço (tapa-buraco, capina, recolhimento de lixo, limpeza etc), o cidadão é atendido por uma telefonista que registra a demanda diretamente em um sistema informatizado que sustenta o serviço. Este sistema registra as solicitações de serviço e automaticamente as direciona para os setores responsáveis pelo atendimento, sem fluxo de papel. As informações mantêm-se em uma base de dados única, à disposição das unidades municipais. Desta forma, cada secretaria ou outro órgão da prefeitura tem condições de ter acesso direto, em seu computador conectado ao sistema, às solicitações que lhe dizem respeito e tomar as providências necessárias para o seu atendimento. Além de ter acesso às demandas a elas dirigidas, as secretarias devem informar - também diretamente ao sistema informatizado - o encaminhamento dado a cada uma das solicitações.

Com base nas informações alimentadas pelas secretarias, uma vez agendado ou executado o

serviço, o sistema emite uma correspondência comunicando ao cidadão as providências tomadas.

Também pelo telefone, pode-se obter informações sobre serviços públicos. O Sistema 156 permite ao cidadão saber como ter acesso a um serviço municipal. Se quiser, por exemplo, saber como obter um alvará, a telefonista digita a palavra "alvará" e o sistema mostra os tipos de alvará e os procedimentos (a que setor se dirigir, documentos necessários, custos, prazos) Com isso, o cidadão reduz ao mínimo suas idas à prefeitura. Está sendo implantado um novo módulo desse serviço, destinado a informar também sobre eventos culturais da cidade, classificados por data, horário e tipo de atividade.

## RECURSOS

A tecnologia disponível para a implantação de sistemas descentralizados, voltados à prestação de serviços públicos e de interface direta com o cidadão é plenamente disponível a um custo que pode ser considerado baixo, uma vez que os equipamentos necessários e grande parte dos softwares encontram-se no mercado cada vez

mais popularizados. Os custos de implantação e manutenção de sistemas voltados ao cidadão e os requisitos de equipamento e software, guardadas as diferenças entre as características das demandas dos municípios e de suas capacidades de investimento, não chegam a ser proibitivos para a maioria dos municípios, uma vez que os de menor porte precisam de menos recursos para suas soluções.

Combinações entre recursos da tecnologia da informação com métodos tradicionais podem ser úteis para se desenhar soluções de baixo custo, em situações com grandes restrições de investimento. Especialmente para prefeituras de municípios menores, em que o fluxo de informações por caminhos tradicionais (telefone, contato direto, comunicação escrita) tenha uma velocidade que não comprometa o processo decisório. No caso de sistemas de atendimento telefônico ao cidadão, como o apresentado acima, pode-se montar um sistema que dispense a interconexão em rede dos computadores. Nesse caso, seriam emitidos relatórios que seriam encaminhados às diversas secretarias. Com base nesses dados, é possível produzir, também, relatórios gerenciais destinados ao prefeito e secretários, indicando

como tem se dado o atendimento das solicitações dos cidadãos.

Para reduzir custos, pode-se estabelecer parcerias entre prefeituras, como no caso das prefeituras de Volta Redonda-RJ, Campinas-SP e São José dos Campos-SP, em software para os serviços de educação.

Convênios com universidades e instituições de pesquisa podem contribuir também para a redução de custos. Uma outra possibilidade é estimular o desenvolvimento de parceiros locais, identificando empresas com capacidade de desenvolver softwares direcionados às necessidades da prefeitura. Essas parcerias podem, inclusive, se estruturar de forma que a prefeitura não pague pelo desenvolvimento (ou pague valores inferiores aos de mercado). Nestes casos, a prefeitura oferece seu conhecimento sobre o serviço público e a oportunidade dada aos parceiros de desenvolver um sistema que poderá ser comercializado mais adiante. Este formato, no entanto, exige cuidados muito especiais na elaboração do contrato e na seleção e acompanhamento dos parceiros, dificilmente prescindindo de um mínimo de pessoal qualificado na equipe da prefeitura (veja DICAS nº 28).

## RESULTADOS

a) Aperfeiçoamento de serviços existentes

É possível racionalizar a prestação de serviços, melhorar controles, reduzir custos ou prazos em serviços que tenham procedimentos mais trabalhosos como manutenção de cadastros (prontuários de pacientes, registros escolares, cemitérios) e processamento de cálculos e grande volumes de informações (transporte coletivo, IPTU).

b) Expansão de serviços

O investimento em informatização dos serviços públicos pode permitir a expansão de sua oferta. Novos públicos podem passar a se beneficiar, os usuários existentes podem ter um uso mais frequente, receber um volume maior de serviços ou recebê-los com melhor qualidade.

Também é possível que o tratamento da informação por meios informatizados dê condições à prefeitura para introduzir novos serviços públicos, antes não disponíveis para os cidadãos.

Quando adotados mecanismos de descentra-

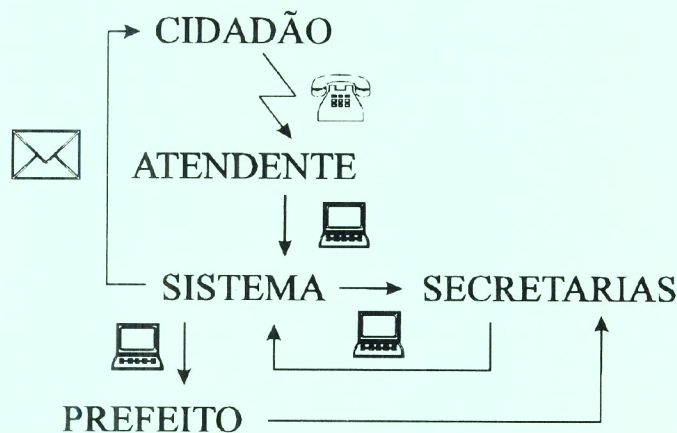
lização da produção e acesso a informações, são beneficiados equipamentos públicos como as unidades de saúde, escolas, creches, centros comunitários, permitindo a constituição de pólos regionais de serviços nos centros de bairro (veja DICAS nº 17).

c) Ampliação do acesso à informação

A prefeitura pode também implantar sistemas destinados a tornar públicas informações sobre o governo municipal, os serviços públicos ou outros assuntos de interesse dos cidadãos. Dessa forma, não só o acesso aos serviços é facilitado, como é possível democratizar o acesso à informação.

Os efeitos multiplicadores, do ponto de vista do desenvolvimento da cidadania, podem ser consideráveis, à medida em que se consiga caminhar para uma rede de informações da qual os cidadãos e suas entidades podem participar, obtendo e compartilhando informações sobre ações do governo municipal, os serviços públicos e as questões locais.

### ROTEIRO DE FUNCIONAMENTO DE SISTEMA INFORMATIZADO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS MUNICIPAIS



Autor: José Carlos Vaz - Consultor: Newton Vagner Diniz  
Coordenadores: Carlos Morales (Pólis) e Heloisa Nogueira (Ildesfes) Edição Eletrônica: Jamil R. Santos (Pólis) -  
Revisão: Veronika Paulics

DISC DICAS: (011) 822-9076, com José Carlos Vaz  
Rua Joaquim Floriano, 462 CEP 04534-002 - São Paulo - SP