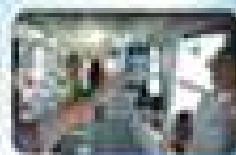
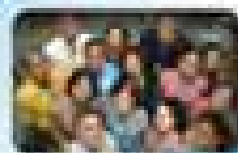


Inovar é participar
www.inoves.es.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria de Estado de Saúde
Secretaria de Gestão e Planejamento

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

bandes

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Governador do Estado do Espírito Santo
Paulo Hartung

Vice-governador do Estado do Espírito Santo
Wellington Coimbra

Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos
Ricardo de Oliveira

Sobsecretário de Estado de Inovação na Gestão
Fausto de Freitas Corradi

Coordenação Técnica e Executiva do Prêmio INOVES
Manoel Carlos Rocha Lima

Banca Examinadora do INOVES - Ciclo 2005

André Hartes Borges
Anselmo Frizera Junior
Bernardeth Bona Dutra Alves
César Ricardo Maia de Vasconcelos
Fabiana Nêchio
José Luiz Sene Silva
Maria Auxiliadora Zoppi
Marta de Fátima Barreto e Silva
Mônica Cristina Ramos
Rita de Cássia Amaral Garcia
Rosângela Maria Luchi
Rosana Pignatari Buseri
Sérgio Pêncio Costa
Silvio Gentil
Tânia Maria Barbosa
Teresa Cristina Jones Camargo

Projeto editorial e gráfico
Companhia de Comunicação

Equipe Companhia de Comunicação

Edição
Cláudio Rocha

Editor de Arte
André Lobo

Fotografia
Rodrigo Rostoni

Redação
Maximiliano
Lourenço Serrão

Impressão
Gráfica GSA

Tiragem
5.000 exemplares

Revista Inoves Uma publicação da Secretaria de Estado de
Gestão e Recursos Humanos (Sege).

Editorial Inovação na Gestão Pública
Pág.3

Entrevista Para o governador Paulo
Hartung, o grande desafio é qualificar a
prestação de serviços à sociedade
Pág.4

Prêmio Inoves reconhece os projetos mais
criativos e ajuda a melhorar o serviço
público
Pág.6

Palma da Mãe amplia o contato da
população com a polícia e permite a
criação de um mapa de risco na Grande
Vitória
Pág.10

Batalhão de Trânsito unifica informações e
agiliza atendimento à população
Pág.12

Madrugada Viva ajuda a reduzir em 89%
o número de mortes no trânsito do ES
Pág.14

Detran melhora auto-estima dos seus
servidores
Pág.16

Médico aproveita aparelho quebrado e
resolve problema do setor de tomografia
do Hospital São Lucas
Pág.18

Instituto Jones agiliza pesquisas com um
novo banco de dados
Pág.20

Sistema de transporte integrado melhora a
vida da população de Colatina
Pág.22

Janela Para o Mundo permite a 3,5 mil
pessoas carentes de Colatina o acesso à
informática
Pág.24

Batidão da Cidadania garante serviço
jurídico para população de baixa renda
Pág.26

Professora Mônica Fátima Bianco defende
a qualidade no serviço público como um
princípio de cidadania
Pág.28

//Choque de criatividade

O Estado enfrenta hoje um grande desafio: expandir e melhorar a qualidade dos serviços prestados à população, sem aumentar impostos. A carga tributária já está em um patamar alto demais para um país com o nosso grau de desenvolvimento.

Como então superar esse desafio? A resposta é uma só: investir na melhoria da gestão pública.

É a partir desse entendimento que o Governo do Estado criou o Prêmio Inovação na Gestão Pública do Estado do Espírito Santo – INOVES. Sua proposta é estimular a melhoria dos serviços prestados à população, incentivando o comportamento criativo e inovador dos servidores públicos.

Além do incentivo, o processo de reconhecimento das equipes de trabalho que estão fazendo a diferença no setor público capixaba é uma fonte de inspiração para todos os outros servidores, que perceberão que a criatividade e o empreendedorismo são valores fundamentais para a política de gestão do Governo do Estado.

A criação da Revista Inovis complementa essas propostas, porque mostra à sociedade como os recursos disponibilizados por ela, a partir dos impostos, são utilizados pelo Estado (muitas vezes só se divulga máis exemplos de uso do dinheiro público e a sociedade não consegue ter uma avaliação equilibrada da qualidade do setor público), e divulga para todo o Brasil boas práticas de gestão do setor público capixaba, como contribuição do governo e do servidor do Espírito Santo para a melhoria da gestão pública brasileira.

Neste primeiro número, o leitor vai conhecer os projetos premiados e reconhecidos no Ciclo 2005 do Prêmio Inovis, seus resultados, seus benefícios para a população e para o Poder Público; terá contato com as visões da professora do programa de pós-graduação em Administração da UFES, Mônica Fátima Branco, sobre qualidade no serviço público; e com uma entrevista do governador Paulo Hartung sobre a importância da inovação na gestão pública.

Uma boa leitura!

Ricardo de Oliveira
Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos



ENTREVISTA

Inovação e motivação para reestruturar o ES

Os longos anos de descaso das gestões públicas que antecederam ao atual Governo do Estado foram uma herança pesada. O governador Paulo Hartung admite ter herdado uma máquina destruída, mas sem reclamar do que muitos chamariam de tarde. Para ele, o caminho da reconstrução das instituições do Espírito Santo foi retomado, com muitos avanços, que poderiam ser resumidos na conquista da confiança político-institucional e no choque ético e gerencial do Estado.

Para alcançar esses resultados, no entanto, o governador diz que o grande desafio é qualificar a prestação de serviço à sociedade. Por isso, Hartung atribui uma grande importância à inovação e à motivação no serviço público. Nesta entrevista para a Revista Inoves, o governador fala sobre seus desafios e de sua equipe, da importância do servidor público nesse processo e do Prêmio Inoves, como fonte de reconhecimento do esforço de todos na busca por um Espírito Santo melhor.

A reconstrução do Estado é uma das prioridades do Governo do Espírito Santo?

Quando assumimos, a máquina pública capixaba estava destruída e não havia um programa de governo que pudesse ser ético e responsávelmente implementado sem que se investisse na reconstrução das instituições. Porém, como a herança é pesada e acumulou resultados de vários anos de desgoverno, corrupção e instrumentalização, esta é uma tarefa que ainda demanda muito. Mas já avançamos muito. Nesses anos, conquistamos a estabilidade e a confiança político-institucional, demos um choque ético e gerencial e colocamos o Espírito Santo novamente no trilho do desenvolvimento com inclusão social e respeito ao meio ambiente. Realizamos quatro anos de governo planejado em três anos de governo executado.

Na perspectiva dessa reconstrução, qual a importância da inovação para o serviço público?

O nosso grande desafio é qualificar permanentemente a prestação dos serviços e também ampliá-la, num processo em que a sociedade civil organizada e o terceiro setor podem ser parceiros importantes. E na direção desse propósito registrei que a inovação é fundamental. O serviço público existe em função do cidadão, que financia, com seus impostos, a máquina estatal tendo em vista o atendimento de suas necessidades fundamentais de qualidade de vida. É por isso que um serviço público de excelência deve ser buscado ininterruptamente e por todos, seja por aqueles que o planejam e o executam, seja por seus usuários. Se essa verdade sempre valeu, num tempo de profundas mudanças no quadro tecnológico e socioeconômico, como o que vivemos, o processo de inovação, além de uma obrigação dos agentes públicos, ganha o relevo de ação estratégica essencial à compatibilização da máquina pública com os paradigmas do seu tempo.

É mais difícil inovar no setor público?

A máquina pública tem seus desafios, dentre eles um certo nível de rigidez das estruturas e processos, mas a principal fator no processo de inovação não são as limitações ou as dificuldades e sim a motivação. Quanto se tem motivação para prestar bons serviços e oferecer obras de qualidade, tudo se resolve. Nesse caso, a área pública tem a maior fonte de inspiração que um trabalhador pode encontrar para buscar inovar: a sua ação tem resultados diretos na construção de um mundo melhor, da cidadania para todos. É uma prova de que é possível inovar no serviço público e o próprio inovar.

“Quanto se tem motivação para prestar bons serviços e oferecer obras de qualidade, tudo se resolve.”

Qual é a importância do servidor nesse processo?

A participação do servidor é vital. Sem ele nada funciona de forma correta, muito menos se move em alguma direção. Os seus princípios republicanos de devoção ao interesse público, de sua inspiração em atender bem e de seu empenho em fazer sempre melhor é que nasce qualquer experiência de avanço na máquina governamental.

A inovação no setor público pode surgir a partir de uma iniciativa do próprio servidor?

O senhor acredita que o reconhecimento dessa iniciativa contribui para a valorização do servidor?

Sem dúvida alguma, o reconhecimento público de uma experiência e, a partir daí, a sua potencial reprodução em outros ambientes de trabalho e até mesmo em outras esferas institucionais, são um grande incentivo a projetos de inovação.

Em sua visão, como estimular a sociedade a participar dessas mudanças na gestão pública?

A sociedade participa na medida em que tem maior ou menor consciência de que a máquina pública existe por sua causa, sendo mantida por seus impostos, e que a ela cabe um papel essencial no avanço e na correção de rumos institucionais. Ao governo cabe estimular essa consciência e a possibilidade de intervenção cidadã, oferecendo fóruns para diálogo entre administração pública e a população e espaços para reclamações e sugestões, mesmo promovendo consultas públicas, como foi o caso da elaboração do Código de Ética do Servidor Público do Estado, que lançamos no ano passado. Nesse sentido, também é fundamental que os servidores se vejam como o que realmente são – servidores do povo –, para que o diálogo seja sempre mais produtivo e eficaz.





Um novo serviço público

Governo do Estado premia projetos inovadores
para melhorar atendimento à população
e tornar as administrações públicas mais efetivas

Para a Secretária-Ricardo de Oliveira, o Inoves é uma ferramenta pelo qual o servidor se reconheça como parte do processo de melhoria do serviço público.



Quando a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos (Seger) lançou em julho de 2005 o Prêmio Inovação na Gestão Pública do Estado do Espírito Santo – INOVES, esperava contar com trabalhos de qualidade e com o talento do servidor público das administrações estadual e municipais, dos três poderes, do Espírito Santo. Os 33 trabalhos que concorreram ao prêmio final, no entanto, superaram e muito a expectativa da Seger e deram muita dor de cabeça aos jurados.

Independente dos trabalhos premiados, o secretário de Gestão e de Recursos Humanos, Ricardo de Oliveira, acredita que os bons resultados de cada projeto contribuem para provar que a política adotada pela Seger, que envolve estratégias para a melhoria da qualidade do serviço público estadual, está alcançando o seu objetivo. Para Oliveira, o Inoves apresenta-se como uma ferramenta não apenas capaz de melhorar a gestão mas também de fazer com que o servidor se reconheça como parte desse processo.

O Prêmio Inoves envolve servidores, gestores, avaliadores, parceiros e a sociedade civil, para premiar o servidor público capixaba. Inclusive, entidades de classe representativas desses servidores foram convidadas e boa parte delas participou de uma reunião em agosto do ano passado, atendendo à proposta do Governo do Estado de envolver a todos nesse processo de mobilização. A iniciativa faz parte das ações da Secretaria para modernizar a gestão estadual e, conseqüentemente, melhorar a prestação do serviço público a partir da valorização e do reconhecimento do trabalho do servidor.

“O prêmio tem ainda o objetivo de mostrar para a sociedade que o serviço público é composto por pessoas competentes, capazes e dedicadas, e que há muita coisa boa sendo produzida dentro do serviço público, mas que nem sempre é divulgada”, destaca o secretário.

O coordenador executivo do Prêmio, Manuel Carlos Rocha Lima, explica que o processo de reconhecimento que caracteri-

Os meios de reconhecimento

Título Inoves para os quatro vencedores em cada uma das duas categorias de “Modernização da Gestão Pública” e “Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação”.

Menção Especial ao trabalho que se destaca pelo desenvolvimento de parcerias com outras entidades, sejam elas públicas ou privadas.

Título Especial Inoves para o trabalho que mais se destaca em cada uma das duas categorias.

R\$ 4 mil em produtos ou serviços para os quatro vencedores em cada uma das duas categorias.

Cartão comemorativo pelo Prêmio Inoves, com relação aos dos premiados, a todos os trabalhos reconhecidos.



O governador Paulo Hartung, na cerimônia de premiação, homenageia servidores e reconhece atuação relevante dos servidores

za o Inoves transforma a realidade tanto da administração pública quanto do servidor e os resultados dessa transformação são sentidos pela população. "Para a administração, a importância do Inoves está na melhoria dos processos de trabalho a partir de uma preocupação que vem do próprio servidor, ao mesmo tempo em que sensibiliza os gestores públicos para estarem mais receptivos às iniciativas que podem contribuir para modificar o serviço público em benefício da sociedade. Já para o servidor, o prêmio é importante por promover a valorização e o reconhecimento das equipes de trabalho, além de divulgar os projetos, as boas práticas de gestão e os resultados obtidos. A população também se beneficia com a proposta do Inoves, uma vez que todos os resultados desses trabalhos são voltados para a sociedade."

O Prêmio Inoves - Edição 2005 foi direcionado para os projetos desenvolvidos por equipes de trabalho no contexto do serviço público estadual e municipal do Espírito Santo. Para participar, os projetos candidatos deveriam ter, pelo menos, seis meses de implantação, apresentar resultados verificáveis, capazes de contribuir para a melhoria da administração pública no Estado, além de serem desenvolvidos por equipes compostas por, no mínimo, dois servidores públicos.

//Premiação/

O prêmio foi dividido em duas categorias, Modernização da Gestão Pública e Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação. Cada uma dessas categorias foi subdividida em quatro temas, escolhidos considerando as áreas principais de cada uma das categorias. A categoria Modernização da Gestão Pública é formada pelos temas Desburocratização, Utilização dos Recursos Públicos, Atendimento ao Cidadão e Gestão de Pessoas. Já a categoria Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação é composta pelos temas Infraestrutura, Transações Internas, Transações para a Sociedade e Incluir Digital.

O coordenador do Prêmio explicou que cada um dos temas teve como projeto vencedor aquele que alcançou a maior pontuação, recebendo além do Troféu Inoves mais R\$ 4 mil para aplicação no projeto em produtos ou serviços. Já o melhor trabalho dentro de cada categoria recebeu o Prêmio Inoves, um troféu especial. Além disso, foi concedida a

42 trabalhos inscritos em

seis temas das duas categorias do Prêmio.

33 projetos foram considerados

regulares e não integrais.

24 projetos concorreram na

categoria Modernização e nove projetos na categoria Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação.

16 avaliadores fizeram parte

da Banca Examinadora, composta por cinco equipes de avaliação.

A Banca Examinadora do Inoves foi composta por especialistas com reconhecida atuação em pesquisa em gestão, políticas públicas e sociais, pesquisadores e especialistas na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, Governo Eletrônico e Gestão, coordenada pela Coordenadoria do Prêmio.

Dois troféus especiais de premiação, um troféu de reconhecimento e duas menções especiais

foram entregues, além de R\$ 12 mil em produtos ou serviços, para utilização nos projetos reconhecidos por sua qualificação das equipes envolvidas.

Inoves 2005





Manoel Carlos, coordenador do Prêmio Inoves, destaca que os resultados foram melhores do que o esperado.

Menção Especial aos trabalhos que mais se destacaram no desenvolvimento de parcerias com outras entidades, sejam públicas ou privadas.

Os 33 projetos classificados foram julgados por uma banca de avaliadores formada por profissionais experientes, que trabalharam voluntariamente para o desenvolvimento do projeto. Para Manoel Carlos Lima, o número de trabalhos inscritos superou as expectativas da Seger, tanto em quantidade como em qualidade. "O alto nível dos projetos vencedores, conhecidos em uma solenidade no final de 2005, serviu para mostrar que o serviço público capista é formado por pessoas qualificadas e capazes de inovar na busca por melhorias no desempenho de suas funções."

Na avaliação da coordenação, o Inoves foi um sucesso. "Boas práticas de gestão implantadas no serviço público foram reconhecidas e os servidores envolvidos se sentiram valorizados e motivados. As equipes participantes e os avaliadores disseram que nunca viram um prêmio tão sério, transparente e criterioso dentro do serviço público como o Inoves."

"Inovar é difícil, sempre se enfrenta reações internas. O discurso da paralisia e da dificuldade de obtenção de recursos são barreiras que devem ser vencidas."

dentro do serviço público como o Inoves."

No desenvolvimento do Inoves a Seger contou com o apoio de parceiros como o Banco de Desenvolvimento do Espírito Santo (Bendes), a Associação dos Municípios do Estado do Espírito Santo (Amues), o Sebrae e a Federação das Indústrias do Espírito Santo (Finds).

Em maio deste ano, a Seger deu início ao ciclo 2006 do Prêmio Inoves. A intenção é ampliar a discussão sobre a valorização do servidor e a consequente melhoria da qualidade do serviço público junto aos

servidores e, principalmente, junto à sociedade. "Quando nós divulgamos os trabalhos vencedores estamos também dando força para que eles sejam melhorados e multiplicados", explica o secretário de Gestão e Recursos Humanos, Ricardo de Oliveira.

"Inovar é difícil, sempre se enfrenta reações internas. O discurso da paralisia, tipo 'não é possível fazer', 'não adianta, nada muda mesmo', 'já tentaram...', e da dificuldade de obtenção de recursos são barreiras que devem ser vencidas. O Inoves pretende dar estímulo e força a quem, apesar das dificuldades, tenta inovar", con-

Mais atendimento pelo

Projeto já permitiu o aumento das chamadas pela população e o mapeamento do crime na Grande Vitória

190

SEGURANÇA NA PALMA DA MÃO

As ligações da população capixaba para o 190 quintuplicaram após a implantação do projeto Segurança na Palma da Mão, um dos agraciados com o Prêmio Inovex. Mas o atendimento direto à população é apenas uma das vertentes do projeto. Outro objetivo é dar mais subsídios para a gestão da Segurança Pública, por meio da disseminação de informações criminais, para um melhor planejamento estratégico do efetivo policial.

Segundo um dos idealizadores do projeto, capitão Gustavo Debertoli, a intenção é atender a essas duas demandas: levar a informação a quem tem poder para construir políticas públicas de segurança e atender melhor ao cidadão.

No que diz respeito à população, foi criada uma estrutura que recebe um número maior de chamadas, com poder e agilidade para resolver as demandas geradas via telefone.

"Hoje nós recebemos 400 mil ligações por mês. Quintuplicou o número de chamadas. Este dado mostra claramente que havia uma demanda que estava reprimida", disse Debertoli.

O projeto montou uma ferramenta tecnológica capaz de reunir um conjunto de informações que são repassadas para quem faz o planejamento, tentando antecipar a ocorrência de crimes e posicionar de maneira mais inteligente os recursos da Segurança Pública estadual.

A equipe que trabalha no atendimento é composta por 80 pessoas, divididas em quatro turnos. No despacho das ocorrências confirmadas pelo atendimento trabalham 140 oficiais, também divididos em quatro turnos. Na Central de Informações, que funciona na Secretaria de Segurança, estão todas as organizações que compõem a Segurança Pública.

Na gestão de Segurança Pública, uma das vertentes do projeto, um dos destaques foi a criação dos encontros operacionais chamados "Artesanato: Arte Técnica Aplicada na Atividade Operacional".

Nesses encontros, os dados são encaminhados aos comandantes, que recebem o mapeamento do crime em sua região. Também são discutidas estratégias que serão adotadas para a solução do problema de cada local.

O projeto foi implantado em 23 de agosto de 2004 e nessa fase inicial atende só os municípios da Grande Vitória, embora uma expansão esteja sendo analisada.

//segurancamapa/mma

Secretaria de Estado de Segurança Pública e Defesa Social



Gustavo Deborral explica que a intenção é levar a informação e assim tem poder para tomadas decisões públicas de segurança e atender melhor as cidades

//Um mapa para buscar soluções!

Um projeto lançado pelo projeto Segurança na Palma da Mão é o mapeamento do crime na Grande Vitória. O processo é realizado por meio de um sistema composto por programas de geoprocessamento, em um software que tem 13 módulos e armazena todas as informações referentes à Segurança Pública.

Com esta tecnologia todos os pontos de crime são mapeados. "Isso mostramos os pontos, um por um. Cada crime está marcado com um ponto de latitude e de longitude na cidade. Circunda em cima de cada ponto você tem todas as informações a respeito daquele crime", explicou o capitão Gustavo Deborral.

Para mostrar o deslocamento do crime durante o dia inteiro em todas as regiões, hora a hora, usa-se um cálculo chamado distância euclidiana, que estabelece a proximidade desses pontos e gera uma malha com a probabilidade geométrica de acontecer um crime em determinada região. A zona de maior concentração geométrica de crime é mostrada com exatidão por hora e local.

Essa malha é passada para os comandos que têm a responsabilidade de deslocar o seu efetivo, para prevenir a incidência dos crimes. O passo seguinte é o check-in, que é feito manualmente nos encontros, para verificar se há casos recorrentes e o perfil das ocorrências já diagnosticadas, visando se regularizar.

Nó sistema é possível também saber onde está cada viatura, com posição atualizada a cada 20 segundos, fato que, segundo o capitão Deborral, gera segurança para a população e para o policial.

Nó sistema é possível também saber onde está cada viatura, com posição atualizada a cada 20 segundos, fato que, segundo o capitão Deborral, gera segurança para a população e para o policial.



SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
Coordenadoria de Inteligência
Unidade de Inteligência de Segurança
Projeto Mapeamento de Segurança na Palma da Mão
Geoprocessamento de Segurança
Estado de Segurança Pública e Defesa Social

Unidade de Inteligência de Segurança
Unidade de Inteligência de Segurança
Projeto Mapeamento de Segurança na Palma da Mão
Geoprocessamento de Segurança
Estado de Segurança Pública e Defesa Social

ROTINAS DE TRÂNSITO

Controle informatizado para agilizar a vida da população

Projeto garante integração das informações colhidas no trânsito

A ideia de criar um sistema informatizado que desburocratizasse as rotinas de trânsito surgiu em 1999, ainda nos tempos da Companhia de Polícia Rodoviária Estadual. A Companhia era responsável pelo atendimento de ocorrências de trânsito em algumas rodovias estaduais e o Batalhão de Trânsito cuidava das demandas do trânsito urbano.

Com o aumento no número de ocorrências, o major Jaime Carlos De Angelis, hoje Coronel da Reserva da Polícia Militar, percebeu que a informática seria uma solução para a Companhia centralizar as informações e atender a população de forma mais rápida. A iniciativa do major De Angelis foi concretizada com o desenvolvimento de um sistema, feito por uma empresa particular parceira, sem custo para o Estado.

Posto de Trânsito e digitava o procedimento no computador. Não tinhamos três opções para armazenar os dados no servidor, que ficava no SPTrv: salvar as ocorrências em disquetes e trazer para o Batalhão, enviar via Internet e, em último caso, trazer a ocorrência manuscrita (Boat) para digitar e incluir no banco de dados", explicou Celante, acrescentando que mesmo com essas dificuldades o sistema já garantia um avanço tecnológico considerável para as atividades de trânsito do Batalhão.

O aumento da demanda na confecção manuscrita dos boletins de ocorrência, a dificuldade de controle dos autos de infração, o crescimento da procura pelos serviços prestados pelo Batalhão de Polícia de Trânsito Rodoviário e Urbano (BPPV) e a ineficiência no fluxo de documentos, foram com que o SPTrv buscasse aperfeiçoar o sistema.



Para o major De Angelis, os softwares de gerenciamento garantem que os serviços prestados pelo SIGERT ganhem eficácia, agilidade e

Em 2 de janeiro de 2001, com a unificação do Batalhão Trânsito com a Companhia de Polícia Rodoviária Estadual, criou-se o Batalhão de Polícia de Trânsito Rodoviário e Urbano (BPPV). Segundo o tenente-coronel Celante, um dos coordenadores do atual sistema, a tecnologia da Companhia foi incorporada pelo Batalhão.

*Nesse sistema, o policial atende a ocorrência na rua, se para o

Os análise dessas demandas surgiu em julho de 2001 o Sistema de Gerenciamento de Rotinas de Trânsito (SIGERT).

O sistema é composto de quatro módulos: boletim de ocorrência de trânsito, autos de infração, apreensão de veículos e recolhimento de documentos. Interligados e relacionados entre si. Os softwares de gerenciamento garantem que os serviços prestados pelo SIGERT ganhem eficácia, agilidade e segurança.

// Poucos investimentos

e muitas melhorias

Para a implantação do SIGERT, foram feitas parcerias com outros órgãos do Estado que tinham interesse na realização do projeto. Por meio desses acordos foi possível ao BPRV a aquisição de microcomputadores e periféricos necessários para o bom funcionamento do sistema, a contratação de uma empresa para elaboração de softwares e a instalação de uma rede interna que proporcionou o treinamento para os membros do Batalhão.

Segundo o tenente-coronel Delante, um dos coordenadores do SIGERT, o ganho que o novo sistema gera pode ser avaliado por meio de ações como a entrega do boletim de ocorrência ao requerente um dia útil após o registro do acidente; a digitalização de fotografias que são disponibilizadas, mediante reconhecimento legalmente respaldado; o uso dos dados coletados pelo BPRV, dentro de um trabalho estatístico, para serem utilizados por todos os órgãos de trânsito no intuito de melhorar a segurança no trânsito e, por conseguinte, a qualidade de vida da população.

// O futuro do SIGERT

A expectativa do BPRV é que, devido ao sucesso do programa, o Detran abraça a ideia do sistema, proporcionando as melhorias que a equipe acha essenciais. Entre elas, a unificação de todo o procedimento de atendimento de ocorrência de trânsito do Estado, dentro de um padrão adotado pelo BPRV, o que possibilitaria ganhos extraordinários de estatística e controle.

"Nós esperamos que logo o sistema passe a atender todo o Estado. Hoje atendemos apenas a Grande Vitória e a algumas localidades no interior do Espírito Santo", disse Delante.

O objetivo geral é que em um futuro não muito distante toda a Polícia Militar passe a atender as ocorrências de trânsito por esse sistema. Dessa forma, destaca Delante, será possível para o Batalhão de Trânsito ter um perfil do trânsito em todo o Estado.



Equipe de trabalho comemora sucesso do SIGERT



Projeto SIGERT - Projeto Integrado de Gestão de Trânsito do Estado do Espírito Santo
 Categoria: Modernização da Gestão
 Tema: Desburocratização
 Projeto vencedor: SIGERT - Sistema de Gerenciamento das Rotas de Trânsito
 Organização Responsável: Polícia Militar do Estado do Espírito Santo

Rotinas detran
 Polícia Militar do
 Espírito Santo



Atendimento mais rápido e eficiente para a população

Desde que foi implantado, em 2003, o programa ajudou a reduzir em 89% o número de óbitos nas ruas e rodovias do Estado

Menos motoristas embriagados e mortes no trânsito do ES



O projeto, cujo objetivo é manter-se reduzindo a associação de álcool e direção, tem como foco, principalmente, jovens de 18 a 29 anos. O Madrugada Viva foi idealizado pelo ex-diretor geral do Detran, Eválio Martinelli, atual secretário de Cidadania, Segurança Pública, e pela gerente de Educação de Trânsito do órgão, Magda Lomborghini.

Segundo Magda Lomborghini, o projeto teve como base dados uma pesquisa do Instituto de Pesquisas Econômicas e Aplicadas (Ipea) – de cerca mil acidentes de trânsito com mortes, 760 envolviam motoristas que tinham ingerido bebidas alcoólicas. A pesquisa foi feita por amostragem nos estados de São Paulo, Pará, Pernambuco e Rio Grande do Sul.

Um outro dado que inspirou a equipe foi o número de mortes por acidentes de trânsito, nas madrugadas de Vitória. “Estavam morrendo muitos jovens, principalmente nas noites frias e chuvosas, nos retornos das boates e das festas. Na Praia de Camburi e na Ponte da Passagem, por exemplo, todo final de semana tinha um acidente com vítima”, disse Magda.

O Madrugada Viva opera com abordagens feitas por meio de blitz, realizadas com o apoio do Batalhão de Trânsito nas proximidades de festas e de boates da Grande Vitória. A equipe é composta, a cada final de semana, por 20 policiais de trânsito e por seis técnicos do Detran, que trabalham na abordagem inicial.

A equipe do Detran é composta por deficientes físicos. Além da responsabilidade social, outro motivo que fez a autarquia ter esta iniciativa é alertar aos jovens condutores, já que muitos desses deficientes sofreram acidentes de trânsito provocados pela associação de álcool e direção.

Poucos projetos, seja na iniciativa privada ou pública, podem comemorar resultados tão expressivos quanto o Madrugada Viva, do Detran. Desde a sua implantação, em novembro de 2003, ele ajudou a reduzir em 89% o número de mortes ocorridas em acidentes de trânsito no Espírito Santo, causados por motoristas que ingeriam álcool.



Magda faz seu trabalho em dados de festa



Na primeira fase, o projeto tinha uma abordagem apenas educativa. Em agosto de 2004, o Madrugada Viva passou a punir quem foi pego no teste do bafômetro. A multa, hoje, é de R\$ 957,00. O motorista perde sete pontos na carteira e ainda responde a um processo administrativo.

Está sujeito à punição, segundo o Código Brasileiro de Trânsito, quem for pego, dirigindo, com nível superior a seis decigramas de álcool por litro de sangue. Apesar dos limites definidos pela legislação, Magla lembra que cada organismo reage de forma diferente ao álcool. Portanto, apesar da técnica do Detran, o ideal é não ingerir bebida alcoólica quando estiver dirigindo ou não dirigir quando beber.

// Salvando vidas e reduzindo gastos

O custo do projeto Madrugada Viva foi de R\$ 450 mil, gastos com a compra de 30 bafômetros oficiais e com a campanha educativa veiculada em várias mídias. Hoje, o custo de manutenção é de apenas R\$ 3 mil mensais, gastos na confecção de folhetos.

O projeto é realizado com verba da Educação de Trânsito, definida no artigo 320 do Código, que determina que 5% da cobrança de multas sejam aplicadas em sinalização, engenharia, policiamento, fiscalização e educação de trânsito.

A contrapartida do projeto é que uma morte no trânsito, além da questão humana, custa para o Estado, segundo pesquisa do Ibra feita em 2003, R\$ 144,678 mil. Já em 2004, com a redução de 89% no número de vi-

nas fatais, houve uma economia muito maior de que o valor do projeto. "A economia foi maior do que R\$ 1,155 milhão, que é relativa ao número de mortes evitadas, fora os ganhos que sociedade teve por ver diminuído o número de acidentes com mortes ou com seqüelas graves", disse Magla.

// Herança na praia e na montanha

Do Madrugada Viva nasceram dois subprojetos: Praia Viva e Montanha Viva.

O Praia Viva teve início em janeiro e foi até o fim do Carnaval. Abrangiu os municípios de Maratão, Piuma, Querqari, Vila Velha, Vitória, Serra, Aracruz, Fundão, Linhares, São Mateus e Conceição da Barra.

O Montanha Viva nasceu devido a migração que ocorre após o verão para as festas nos municípios de Santa Teresa, Domingos Martins, Venda Nova do Imigrante, Santa Leopoldina, Mariscal Floriano, Içara, Alegre e Santa Maria de Jetibá.

De acordo com a equipe do projeto Madrugada Viva, mesmo com o sucesso alcançado, o trabalho de acompanhamento dos motoristas precisa ser constante.

NOTAS | Primeira Intendência do Governo Federal do Estado do Espírito Santo.
CATEGORIA: Manutenção do Serviço
Tema: Utilização dos Recursos Públicos
Projeto vencedor: Madrugada Viva.
Organização Responsável: Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN/ES.

GESTÃO



Equipe do Detran
cathemora Prêmio Inova

INOVADORA

A valorização do servidor público

Detran melhora administração para elevar auto-estima de toda sua equipe

A imagem negativa que era associada ao Detran no Espírito Santo e a desmotivação dos servidores públicos do órgão acabaram abrindo espaço para um dos projetos destacados pelo Prêmio Inova. O então Diretor do Detran/ES e atual Secretário de Estado de Segurança Pública, Eválio Martinelli, propôs o "Gestão Inovadora com foco na Valorização do Servidor Público".

As pesquisas que indicavam a imagem negativa do órgão e a desmotivação do servidor levaram a gestão do Detran a implantar um

conjunto de medidas, como ações de capacitação das equipes de trabalho, de valorização do servidor como ser humano e de melhoria da imagem do departamento junto aos contribuintes/usuários.

Além de palestras que abordavam temas na área da saúde preventiva e na área social, vários subprojetos se destacaram. Entre eles, o "Valorizar", que visava a revelação de talentos e buscava aguçar a expressão individual de cada servidor através da exposição de seus trabalhos artísticos; o "Colorindo Onda-álvia-ente", que reuniu

os servidores para um momento de descontração com o desenvolvimento de atividades como desenho e massa de modelar, e o projeto "Navegando na Melhor Idade", que busca inserir no mundo digital os servidores com mais de 50 anos. Para tentar integrar os servidores públicos, foram criados o coral do Detran/ES e o projeto "Ginástica Laboral", os dois destinados ao próprio servidor.



Marcos Moraes Costa apresenta o projeto a pesquisadores antes a equipe.

Na área de capacitação foram oferecidos: Treinamento introdutório para os novos servidores, Excelência no Atendimento e o Treinamento do Sistema Eletrônico de Protocolo do Estado. Também foram disponibilizados os cursos como o de Formação de Multiplicadores, de Visitador, de Grafoscopia, de Formação em Análise de Desenvolvimento em Recursos Humanos e de Rotinas Trabalhistas.

Segundo o gerente de Recursos Humanos da autarquia, Marcos Moraes Costa, "o projeto nasceu de trás para frente. Não pensamos em um projeto para depois executar e apresentar ao Inoves. Primeiro foram feitas todas as ações que se configuraram em um projeto maravilhoso. Uma zona inovadora".

//Uma equipe determinada e uma Gestão Inovadora/

Evaldo Martinelli, Marcos Moraes Costa, Cláudia Soares de Oliveira Zolca, Denise Nascimento Pereira e Rita de Cássia de Souza são os responsáveis pela elaboração do projeto desenvolvido pela Gerência de Recursos Humanos e Qualidade do Detran/ES e que foi apresentado ao Inoves. Marcos Moraes Costa ressalta que "toda a equipe do RH pôe a mão na massa. Todos contribuem de uma forma ou de outra para a concepção das ações, sua implantação e, consequentemente, para o sucesso do programa".

RH pôe a mão na massa. Todos contribuem de uma forma ou de outra para a concepção das ações, sua implantação e, consequentemente, para o sucesso do programa".

Para a equipe do projeto "Gestão Inovadora com foco na Valorização do Servidor Público", o resultado obtido "é um sucesso". Essa constatação é feita em função do que chamam de eficácia das iniciativas, e de pesquisas realizadas antes e depois da execução do projeto. Em 2003, por exemplo, 27% dos servidores consideravam péssimo ou ruim o nível de utilização e realização que sentiam ao executar seu trabalho. Em 2004, esse índice foi reduzido para 15% e, em 2005, apenas 9,6% continuavam insatisfeitos.

No mesmo ano, uma pesquisa realizada com os usuários mostrou que 85% achavam que o Detran não prestava bom serviço à população. Em 2004, a situação já era bem diferente - 62% dos usuários achavam que o órgão prestava um bom serviço.

No que diz respeito à imagem junto à mídia, uma pesquisa sobre a conotação das matérias publicadas nos jornais também mostrou a reversão do quadro anterior. Em 2002, de 324 matérias publicadas, 70% eram negativas ao órgão; em 2003, de 574 matérias publicadas, o índice caiu para 31% e, em 2004, de 1.116 matérias, apenas 10% tinha uma conotação negativa.

Segundo a equipe responsável, a relação custo-benefício do projeto é muito positiva. Além dos resultados citados, houve também uma reversão da situação financeira do órgão. Em 2003, o Detran devia, aproximadamente, R\$ 23 milhões. Hoje, a autarquia tem em caixa mais de R\$ 15 milhões.

Para a equipe, esse ganho é para todos, principalmente se foi levado em consideração o custo do projeto (R\$ 175 mil) e a relevância social do programa, que mostram que o investimento no quadro de pessoal pode ser um fator de sucesso de uma organização.



Marcos e Rita ressaltam que todos contribuem para a concepção das ações.

Coordenadora: Monizagatti de Góes
Assessor: Cláudia de Freitas
Projeto Recorde: Gestão Inovadora com Foco na Valorização do Servidor Público
Organização Responsável: Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN/ES



O problema que virou solução

PROJETO DIGITAL

A ideia de Salgado colocou o São Lucas no mesmo nível que unidades de saúde dos países do Primeiro Mundo

Médico aproveita equipamento quebrado e cria processo de documentação de imagens no Hospital São Lucas

A impressora do tomógrafo quebrada, a vontade de inovar e de oferecer um serviço de mais qualidade à população e muita criatividade. O médico radiologista Reinaldo Batista Salgado aproveitou todas essas situações para criar, junto à sua equipe, o Projeto Digital no Hospital São Lucas, que recebeu o troféu Inoves de Transações Internas e foi o grande vencedor entre os projetos apresentados na categoria Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação. A ideia de Salgado solucionou, de maneira prática e com baixos custos, um sério problema do hospital, trouxe melhorias para a rede pública e ainda colocou o São Lucas no mesmo nível de unidades de saúde dos países do Primeiro Mundo.

A ideia surgiu em 2002, quando a impressora de filmes a laser do tomógrafo computadorizado do hospital quebrou. Naquela época o Estado não dispunha de recursos financeiros para consertar o equipamento. Sem a impressora o hospital não tinha como documentar os exames já realizados, perdendo assim registros e, ao mesmo tempo, precisava de espaço livre no computador do tomógrafo para realizar novos exames.

Reinaldo Batista Salgado, então, começou a estudar uma forma de solucionar o problema. O primeiro passo foi dado com a descoberta de um gravador de CDs no tomógrafo. Mas as imagens geradas pelo equipamento precisavam de um programa específico, para serem abertas. "Não conseguimos obter o software gratuitamente junto ao fabricante do tomógrafo e o custo do programa inviabilizava a compra. A solução foi encontrada em buscas na Internet, onde verificamos a existência de versões gratuitas do programa que procurávamos", disse Salgado.

O software ideal de visualização que melhor atende às necessidades do projeto foi conseguido via Internet, junto à Universidade de Geneve, da Suíça. O passo seguinte foi conciliar um programa de foto-edição ao programa da universidade, com o objetivo de reduzir o "peso" das imagens (de 1 MB para 20 KB em média), sem perda de qua-

idade, para que elas ocupassem menos espaço ao serem armazenadas no servidor do hospital, que tem capacidade de 30GB.

Salgado explica que todas as tomografias computadorizadas realizadas desde 2002 até hoje vem sendo armazenadas nesse servidor. "Para cada ano existe o cadastro dos pacientes por ordem alfabética, por datas de realização dos exames e por tipo de exame realizado, o que facilita o acesso aos exames de interesse."



O equipamento de tomografia de São Lucas agora é melhor utilizado.

O médico coordenador do Projeto Digital lembra que durante o desenvolvimento do programa sua equipe, formada por Egle Madeira Cristóvão, Glauber Scherer, Sidney Batista Salgado, Aparecida Gollara e Admar Cardoso, enfrentou vários problemas. "Além dos obstáculos técnicos na busca pelas ferramentas mais adequadas, nós estávamos na resistência de alguns médicos. Isso nos custou um processo ético no Conselho Regional de Medicina, no qual, felizmente, fomos absolvidos". Por outro lado, o médico destaca que contou com o apoio fundamental da então diretora do hospital e colaboradora, Egle Madeira Cristóvão, e do então Secretário de Estado da Saúde, João Felício Sclerius.

Em 2004, após a implantação definitiva do projeto, foi constatado um acréscimo de 27,93% nos atendimentos. Ao mesmo tempo ficou mais fácil a transferência de pacientes para outras unidades hospitalares e melhorou o acompanhamento ambulatorial no São Lucas.

Para o coordenador do programa, os resultados obtidos com o Projeto Digital trazem vantagens para todos os envolvidos com o Hospital São Lucas. "Todos são beneficiados: os pacientes, os médicos, o próprio hospital e a Secretaria de Estado da Saúde."

Os dados da equipe mostram uma economia de aproximadamente R\$ 300 mil nos primeiros 22 meses de aplicação do projeto. Hoje, esse valor já passa dos R\$ 500 mil. "Uma economia que só tende a crescer, sem se esquecer de que a implantação do projeto não gerou custos para o governo estadual", explica Salgado.

Segundo ele, o Projeto Digital trouxe uma evolução no campo da digitalização de imagens em radiologia com racionalidade técnica, científica, operacional e estética para o Hospital São Lucas. "Hoje o São Lucas está no mesmo nível dos hospitais de Primeiro Mundo em termos de tecnologia digital, além de ser o único no mundo a usar esse tipo de processamento operacional, não requerendo alto custo para os procedimentos de leitura, armazenagem e transmissão de imagens."

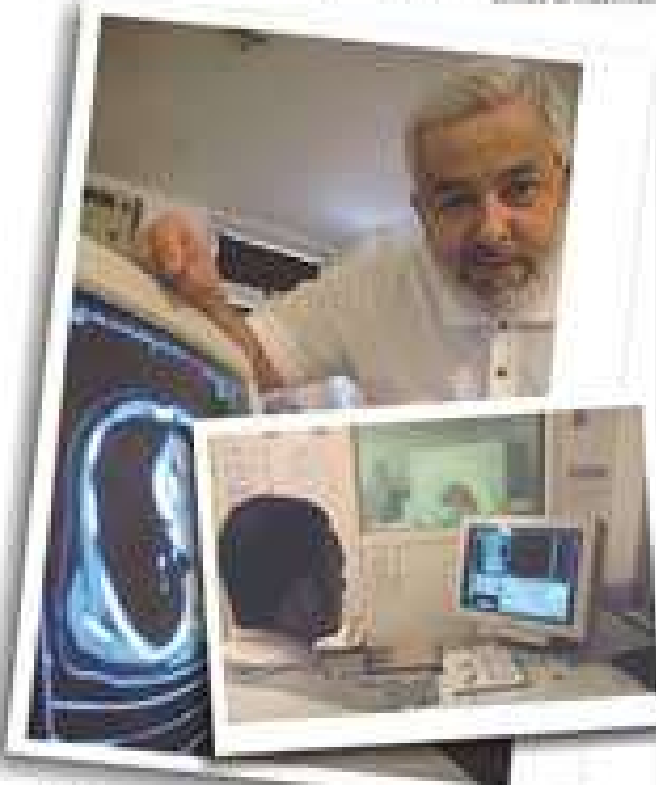
//Premiação/

O coordenador do projeto vê o Prêmio Inoves como uma iniciativa inteligente da Secretaria de Estado da Gestão e Recursos Humanos, uma vez que ela estimula a inovação científica no órgão público e ainda reconhece e valoriza o trabalho do servidor.

Além de receber o troféu Inoves de Transações Internas, o Projeto Digital do Hospital São Lucas ganhou o Prêmio Inoves da Categoria Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação. "Sem esquecer os demais projetos, nós esperávamos ser vencedores do tema Transações Internas, mas não pensamos que seríamos os vencedores da categoria. Estamos felizes porque além alcançar nosso ideal, nosso esforço foi reconhecido", destaca o médico.

O valor do prêmio foi usado na compra de computadores para incrementar o projeto. Atualmente a equipe do médico radiologista trabalha na criação de um núcleo de processamento de imagens digitais do hospital. "A nossa intenção é inserir o São Lucas no mundo científico. Vamos projetar o hospital além do que já conseguimos."

Todas as tomografias computadorizadas realizadas desde 2002 até hoje vem sendo armazenadas



Prêmio Inoves 2011 - Inovação na Gestão Pública do Estado de Mato Grosso
 Categoria: Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação
 Tema: Transações Internas
 Projeto Vencedor: Projeto Digital
 Organização Responsável: Hospital São Lucas

Troféu Especial - Destaque na Categoria Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação
 Projeto Responsável: Projeto Digital
 Organização Responsável: Hospital São Lucas



BANCO DE DADOS

Para agilizar a pesquisa

Projeto permite o cruzamento de dados de diversas fontes de informação e de diversos assuntos.

A analista de informação destaca que o custo para o desenvolvimento e a aplicação do projeto foi muito maior em relação ao valor de mercado, cerca de R\$ 60 mil. "Consideramos várias opções de programas necessários, contratamos a consultoria de Maria Luiza Pereira, uma especialista na metodologia que utilizamos, e ainda desenvolvemos um treinamento para a equipe."

A categoria principal no projeto apresentado, segundo seus idealizadores, está no fato de ser uma solução pioneira na internet pública e na área de pesquisa. Na época em que o banco de dados foi implantado no Instituto de Pesquisa James dos Santos Neves, apenas a Contine trabalhava com essa tecnologia no Estado. "Hoje essa tecnologia é muito usada em empresas. Mas não conseguimos trazer, com sucesso, essa tecnologia para um instituto de pesquisa que trabalha com informações conceitualmente complexas e inter-relacionadas", explica a profissional do USP.



Margem, à direita, a equipe envolvida na informação.

Maria da Penha lembra ainda que o projeto foi desenvolvido para o uso da máquina pública. Os maiores beneficiados com os resultados apresentados são as próprias equipes de pesquisa do USP, que acessam as informações mais rapidamente na execução de seus trabalhos, e outras instituições do Governo do Estado, que tem usado as informações do instituto para seus trabalhos.

A analista de informação explica que o sistema desenvolvido encontra-se em permanente construção. Desenvolvido entre 2001 e 2002, o Banco de Dados do Instituto James dos Santos Neves entrou em funcionamento em 2003. Desde então vem sendo aprimorado. "Hoje estamos com 30% do total de informação prevista para estar nesse sistema, mas mais 30% já são de uma enorme utilidade", disse Maria da Penha. A perspectiva da equipe é de que, no futuro, outras instituições do governo tenham acesso on-line aos dados do instituto.

O desenvolvimento do atual Banco de Dados do Instituto James dos Santos Neves (USP), que recebeu o Prêmio Inovex de Infra-estrutura, foi iniciado em 2001, com a intenção de substituir a metodologia em funcionamento no instituto na época, devido às suas limitações técnicas. O então USP, que virou a se chamar USP, precisava de um sistema de informação que pudesse ser desenvolvido num curto espaço de tempo, que fosse de fácil acesso e que possibilitasse a inter-relação entre as informações trabalhadas pela instituição.

Dessa forma, os profissionais da tecnologia da informação André Pires Ferreira, Ayrton Cristó Monteiro Filho e Malhyssa de Martins Schwanbach, em conjunto com a analista de informação Maria da Penha Costa, desenvolveram um sistema utilizando a tecnologia de Datawarehouse. Foi criada uma base de dados unificada e diversificada, que permitiu o cruzamento de dados de diversas fontes de informação e de diversos assuntos.

"Numa explicação bem simplificada, o projeto desenvolvido é um banco inter-relacional que usa a tecnologia de Datawarehouse, onde é possível construir e analisar relações entre as informações com as quais o Instituto James dos Santos Neves trabalha", comenta Maria da Penha.

Os idealizadores do Banco de Dados entregaram a iniciativa da Secretaria de Gestão e Recursos Humanos como uma possibilidade de integração e de troca de experiências entre os demais órgãos públicos. A equipe acredita que a importância de ganhar um prêmio como o Inovex está no reconhecimento do trabalho e na sua divulgação para a sociedade e para o próprio governo. "O Inovex é um atestado de qualidade para os trabalhos vencedores, uma vez que eles foram avaliados por profissionais das áreas envolvidas", comenta Maria da Penha.

A coordenadora do programa informou que a equipe não esperava ganhar o prêmio. "Não temos consciência de que o nosso projeto é tecnologicamente inovador, sabemos o valor do nosso trabalho, mas não imaginávamos que seríamos vencedores do prêmio". O valor de R\$ 4 mil do prêmio será aplicado na compra de equipamentos e em treinamentos para os servidores.



Prêmio Inovex 2003 - Melhor Sistema de Informação em Gestão e Recursos Humanos
Categoria: Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação
Nome: Infra-estrutura
Projeto Vencedor: Banco de Dados do USP
Organização Responsável: Instituto de Apoio James dos Santos Neves



[New Student](#)
[Log In](#)

O QUE É O NOVELA?

O governo brasileiro na Gestão Pública de Investimentos tem trabalhado como estratégia principal estimular a modernização do setor público desenvolvendo ferramentas de avaliação capazes de gerar dados relevantes que possam ser usados na tomada de decisão sobre alocação espacial e financeira, com o objetivo de obter resultados de longo prazo.

Imprenditore e manager sono due figure molto diverse. L'imprenditore è colui che crea un'attività, la organizza, la gestisce e la fa crescere. Il manager è colui che si occupa della gestione quotidiana dell'attività, assicurandosi che tutto proceda regolare-mente e che i risultati siano quelli previsti.

[illegible]

QUESTIONS

- ## OBJETIVOS
- Identificar causas e efeitos da poluição do ar em São Paulo, avaliando o impacto na saúde pública e no meio ambiente.
 - Avaliar a qualidade do ar em diferentes locais da cidade, utilizando equipamentos de medição e técnicas de amostragem.
 - Desenvolver estratégias de prevenção e controle da poluição do ar, visando a melhoria da qualidade de vida da população.
 - Promover a conscientização da população sobre os riscos da poluição do ar e a importância da adoção de medidas preventivas.



Aumento de demanda e menos assaltos nos ônibus de Colatina

Projeto garante desconto para usuários que usam uma segunda linha de coletivo

TRANSPORTE INTEGRADO

O Sistema de Transporte Integrado da Prefeitura Municipal de Colatina, que recebeu o troféu Transações para a Sociedade do Prêmio Inoves, uniu o trabalho da administração municipal com as empresas de transporte coletivo e já garantiu resultados como a redução de 56% no número de assaltos dentro dos ônibus e um aumento de demanda de 7,77%. É o Poder Público e a iniciativa privada, na prática, na busca por ações que promovam o aperfeiçoamento, correções e melhorias do serviço prestado à população.

A proposta começou a ser avaliada ainda em 2001, quando a Prefeitura de Colatina realizou uma pesquisa de opinião sobre o transporte coletivo no município. Um dos resultados que chamou a atenção da equipe da prefeitura foi o crescente índice de passageiros que utilizavam duas linhas para chegar ao seu destino.

A falta de integração do sistema de transporte coletivo aliada a outros problemas identificados na pesquisa, como o aumento do número de assaltos em coletivos, o aumento dos veículos que realizam transporte clandestino, o comércio informal de vale-transporte e de passe-escolar, além dos congestionamentos na região central da cidade impulsionaram a administração pública na implantação do Sistema de Transporte Integrado no município de Colatina.

Segundo o vice-prefeito de Colatina, Leonardo Deptulski, a automação do sistema de transporte coletivo teve por objetivo promover a integração do sistema e garantir um preço mais just

Projeto Janela para o Mundo
trazendo em forma
concreta, segundo
Gláucia

Uma nova realidade a um clique de distância

Projeto de inclusão digital muda vida de pessoas carentes de Colatina

JANELA PARA O MUNDO



O Projeto Janela Para o Mundo, da Secretaria Municipal de Assistência Social de Colatina, trouxe o vendedor de Tietê para dentro do Colégio Brasil, um dos mais importantes tecnologicamente da cidade, para atender 35.000 pessoas carentes do município, por meio de pesquisas informáticas e de pesquisas monitoradas na Internet. As pesquisas foram enviadas à Secretaria e os diversos apoiadores do programa estão aguardando a premiação com a menção especial Destaque Paraíba.

Núcleo dos servidores de Colatina nasceu em 2002, após uma parceria com o professor Gláucia, que a cidade do sul do país tem participado. A então secretária municipal de Planejamento, Gláucia Bonfatti, definiu o programa de telecontrole local e o projeto foi lançado como o projeto de inclusão digital. A iniciativa é da mesma direção da Prefeitura, que levou a proposta para o território da Secretaria de Assistência Social, que rapidamente implantou no município.

A ideia ganhou mais força após uma pesquisa que constatou que mais da metade da população local nunca tinha tido contato com um computador e que 70% desse público não conhecia a Internet. Como base nesses dados, o projeto Janela para o Mundo nasceu. O objetivo é o de promover, de forma gratuita, o acesso da população aos computadores, à informática, à Internet e às novas tecnologias de informação e de comunicação.

Segundo o coordenador do programa, Cícimar Romualdo de Silva, ele e os demais idealizadores do projeto, Maria Júlia Rosa Chaves Deptulski, Leonardo Deptulski e Maria Camila Garcez, levaram dois anos para implantá-lo no município. O processo envolveu a compra de equipamentos, a pesquisa para definição dos locais para a instalação dos telecentros e a estruturação da equipe multidisciplinar de trabalho composta pelos idealizadores do projeto, servidores municipais e estagiários.

Na prática, o projeto Janela Para o Mundo! abriu quatro telecentros em bairros carentes de Colatina. Nesses telecentros a Secretaria de Assistência Social oferece cursos de informática para a população, promove a inclusão no universo digital e ainda permite o acesso à Internet para consultas.

Silva explica que os resultados puderam ser sentidos de imediato: "Durante as inscrições para o primeiro curso básico de informática, 1.500 pessoas, aproximadamente 1% da população do município, procuraram o programa". O interesse da comunidade foi tão grande que superou as expectativas dos idealizadores. "Os quatro telecentros iniciais não foram suficientes para atender ao público, logo gerou a implantação de mais um núcleo, ainda no ano de 2004", comenta o coordenador.

Com dois anos de existência, o programa de inclusão digital já atendeu a mais de 3.500 pessoas. Silva destaca que a comunidade atendida pelo projeto é beneficiada com o aumento das oportunidades no mercado de trabalho, além de superar suas limitações, transformando assim a sua realidade social. Já a administração pública ganha com o desenvolvimento da cidadania, possibilitando o acesso da população à informação e ao conhecimento de forma democrática e comunitária.

O sucesso do programa Janela para o Mundo! foi tanto que a Secretaria Municipal de Assistência Social tem a intenção de ampliá-lo ainda mais. Para este ano, há a pretensão de criar outros quatro núcleos em regiões não atendidas pelos telecentros. Outro objetivo da Secretaria é, a partir da parceria com a Secretaria Municipal de Educação e Cultura, levar a iniciativa para mais bairros da cidade, com a criação de novas turmas nas escolas da rede pública municipal.

//Destaque Parceria/

O projeto Janela para o Mundo! recebeu ainda a menção especial Destaque Parceria, graças ao grande número de parceiros que conseguiu reunir para a implementação do projeto. Além das Secretarias Municipais de Assistência Social, de Educação e de Cultura, integram o projeto os Ministérios da Indústria e Comércio, do Desenvolvimento Social e de Combate à Fome, o Banco do Brasil, associações de comunidades e entidades religiosas, e o Centro Federal de Educação Tecnológica do Espírito Santo (Cefetec).

Segundo o coordenador do projeto, a conquista do Prêmio Inova foi muito importante para os servidores envolvidos no projeto. "O prêmio é o reconhecimento de um trabalho feito com muita dedicação, uma vez que os servidores têm a consciência de que a inclusão digital representa para a população de baixa renda". O valor do prêmio será usado na compra de equipamentos para o projeto.



Telecentros abrem as janelas do mundo para crianças de Colatina



NOVELA / Prêmio Inovação Social 2006 - 1º Prêmio Especial
Categoria: Inovação Social - Tecnologia da Informação e Comunicação
Nome: Janela Digital
Projeto vencedor: Unidade Digital Janela para o Mundo!
Organização Responsável: Prefeitura Municipal de Colatina

NOVELA / Prêmio Inovação Social 2006 - 1º Prêmio Especial
Menção Especial / Destaque Parceria na Categoria Inovação Social - Tecnologia da Informação e Comunicação
Projeto vencedor: Unidade Digital Janela para o Mundo!
Organização Responsável: Prefeitura Municipal de Colatina

A recente democracia brasileira ainda não conseguiu garantir a toda população seus direitos e deveres. Boa parte desta população nem conhece, ao certo, quais são esses direitos e deveres. No Espírito Santo, no entanto, um projeto desenvolvido por servidores da Secretaria de Estado da Justiça (Sejus) está contribuindo para melhorar a vida de muitos cidadãos. O Balcão da Cidadania, idealizado por Ana Maria Caracochi e apoiado por uma equipe de quatro servidores, está fazendo sua parte.

BALCÃO DA CIDADANIA

Em busca do direito perdido

Serviço garante apoio jurídico para a população de baixa renda

A proposta do projeto é difundir o conhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos, oferecer informações e encaminhar as pessoas que precisam de orientação para a efetivação de seus direitos. "Não entendemos que o direito existe para ser conquistado, mas para isso ele precisa sair do papel e se tornar realidade. Essa é a cobrança que o cidadão faz desse direito", disse Ana Maria.

Com a orientação dada pelo projeto, o cidadão entende que tem de "correr atrás" e passa, inconscientemente, a ser um multiplicador desse direito. Quem procura o Balcão da Cidadania recebe orientação, conversa com outras pessoas sobre o que aprendeu e, dessa forma, permite que os direitos de outros também sejam respeitados.

/Missão/

"O Balcão da Cidadania é mais do que um projeto. É uma missão. Não dá para memorizar a sensação que sentimos quando descobrimos a cidadania em uma pessoa que nem sabia o que essa palavra significava", explicou Ana Maria.





O projeto desenvolvido por Ana Maria amplia o acesso de cidadãos ao acesso à justiça

Para a servidora, a Segur estava muito voltada para a questão do Sistema Penitenciário. Foi a visão de que a primeira da pasta é atender a toda a população carente que fez nascer a ideia de realizar um programa que incluísse as pessoas que estão em liberdade.

Como a coordenadora do Balcão é militante de Direitos Humanos, acabava sendo muito mais fácil a projetos na área realizados em outros estados. "Eu gostava falar de Balcão Cidadão, de Balcão de Direitos. Todos voltados para a área jurídica. Pensava que se falava em tantas tipos de direitos, por isso resolvi fazer do meu projeto mais abrangente que os pesquisadores".

Ela desmontou o projeto e apresentou a Segur em fevereiro de 2003. A implantação efetiva demorou, em função da dificuldade de encontrar um espaço físico adequado ao atendimento da população. O Balcão da Cidadania foi inaugurado em 3 de março de 2004.

No Balcão surgem pessoas com todo o tipo de demanda: questões jurídicas, econômicas, sociais, de trabalho, de família, e de acidentes de trânsito e de trabalho. Suprir a esta variedade de demandas só é possível devido as parcerias realizadas com todos os órgãos estaduais, federais e municipais com sede na Grande Vitória e com alguns que ficam no interior.

De acordo com a equipe que atende a população, esta parceria garante os bons resultados do projeto. "As pessoas que não possuem já saem encaminhadas para o órgão que ele necessita, com o nome da pessoa e quem deve prestar. Do outro lado, a pessoa que será procurada já está ciente da demanda", disse Ana Maria.

Em 2004, foram 732 atendimentos feitos no Balcão da Cidadania

na. Em 2005, esse número saltou para 1.117. Pelo telefone, no primeiro ano foram atendidos 1.403 pessoas e, em 2006, 1.273 cidadãos. Esses dados representam, para a equipe, um ganho na qualidade do serviço prestado à população. "Principalmente, a orientação é mais efetiva no que diz respeito à conexão geral do projeto, que é o despertar da cidadania", explicou a coordenadora.

O treinamento dos atendentes, inicialmente, foi realizado pela própria Ana Maria. Hoje, várias organizações governamentais e da sociedade civil participam da formação da equipe, realizando palestras e treinamentos periódicos.

Apesar de sempre necessitar análise de custo-benefício dos projetos desenvolvidos por um órgão público responsável, no caso do Balcão da Cidadania o projeto já recompensa a equipe que trabalha no atendimento ao cidadão por cada resultado. "As pessoas vêm aqui e dizem eu consegui porque vocês me ajudaram. Ouvir esta frase é a parte mais gratificante do projeto", disse Ana Maria Canacocha.



Em 2005, 1.273 pessoas foram atendidas pessoalmente no Balcão

Marcelo Espinal / Ombudsman - na Categoria Modernização da Gestão
Projeto: Balcão da Cidadania - 10.1.25



CONTEXTO

Mônica Fatima Bianco



A professora de administração Mônica Bianco defende iniciativas como o Prêmio Inoves para melhorar o serviço público

Para a professora do curso de pós-graduação de Administração da Ufes, Mônica Fatima Bianco, serviço público de qualidade é um sinal de respeito à população, uma questão de cidadania. Mônica inaugura um espaço destinado pela Revista Inoves à integração da gestão pública com o meio científico, para discutir a necessidade de se oferecer um serviço público capaz de atender bem a toda a população. Um serviço moderno, inovador e que não gere aumento da carga de impostos, já suficientemente alta para um país em desenvolvimento como o Brasil.

Serviço de qualidade é uma questão de cidadania

A qualidade do serviço prestado pelo Poder Público tem relação direta com a ideia de cidadania, segundo a professora do curso de graduação e pós-graduação em Administração da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Mônica Fatima Bianco. Ela defende iniciativas, como o Prêmio Inoves, que tenham o objetivo de melhorar o atendimento à população e a auto-estima do servidor público, contra quem, em geral, passa uma visão preconceituosa sobre a qualidade e a quantidade de trabalho realizado.

Doutora em Engenharia de Produção pela Faculdade de Universidade de São Paulo (USP), Mônica, que tem seu trabalho voltado para a área de administração, acredita que a proposta do prêmio tem uma grande chance de sensibilizar o serviço.

Mas a professora adverte que, apesar de necessário, projetos como o Inoves precisam ser acompanhados por um trabalho conjunto de cultura organizacional, para desenvolver a noção de cidadania.

"Tendo essas ideias sempre em mente, a conclusão é que cada funcionário público presta um bom serviço", disse a acadêmica. Para Mônica, muitos administradores do setor público ainda não trabalham a noção de cidadania, o que seria, na sua visão, um erro grave.

//Imagem do servidor//

Segundo a professora Mônica Branco, a imagem negativa do servidor foi construída. "Este mito foi criado em um momento social do país no qual se queria que transparecesse este lado mais negativo da administração pública, para justificar reformas de Estado. Essa imagem negativa ficou no imaginário coletivo e, portanto, passou a ser aceita dessa maneira, ignorando as singularidades".

Sobre o momento atual, ela acredita que houve uma melhoria significativa da imagem que o servidor público tem junto ao cidadão. "Pode-se afirmar que cerca de 30% do estereótipo já foi revertido". Para ela, a imagem do servidor público sofreu muitas alterações no início da década de 1990, principalmente no início do governo Collor. Em sua avaliação, nesse período, o processo de desconstrução da imagem do funcionário público foi impulsionado pela chamada "política de caça aos marajás".

Mônica destaca que a mídia foi um agente importante na construção dessa imagem negativa. "Este aspecto é bem nítido a partir do momento em que a mídia, principalmente as emissoras de Tv e rádio divulgaram como verdade a imagem de que todo servidor é ruim, quando, na realidade, existem singularidades".

"A mídia colocou todo mundo no mesmo barco, arranhando a imagem geral do setor público. Devido ao seu poder, ela veio de cima para baixo colocando todos no mesmo patamar negativo", explicou a professora da Ufes.

Para porar a influência dos meios de comunicação de massa sobre a população, ela se questiona da falta de uma política educacional naci-

onal, consistente. "A educação é importante. Quanto mais educação, melhor o nível econômico, social e cultural".

A falta de informação ou a capacidade de interpretar a informação, por parte da população, compromete ainda mais a imagem do servidor. "A falta de leitura dificulta esse processo de resgate da classe dos funcionários públicos, pois o que é apresentado na Tv, infelizmente, tem um leve maior de estereótipos que ainda contribuem para perpetuar a imagem ruim".

Ela está certa, no entanto, que o caminho para a reversão dessa imagem passa por iniciativas também dos servidores, como no caso dos projetos apresentados para concorrer ao Prêmio Inovet. "Mas é preciso que a população saiba da importância dessas ações ao longo de um processo de transformação no atendimento".

Como um bom exemplo de serviço prestado à população, especialmente a que mais precisa dos serviços públicos, Mônica cita as "Casas do Cidadão". Segundo a professora, quando elas são bem cuidadas, quando o cidadão é bem assistido, elas ajudam a resgatar a imagem do servidor. "Essas são iniciativas que, embora simbólicas, ajudam a resgatar a imagem do setor. Mostram uma gestão moderna, que prima pela excelência".

A professora usa de simbolismos para defender uma postura mais transparente dos serviços prestados à população. Para ela, esse serviço deve ser materializado na forma de um prédio bem acabado, limpo, com tecnologia de informação disponível ao servidor, para que a população veja que está sendo bem assistido. "Existe um mito de que tudo no serviço público é decadente", explicou.

Mônica defendeu mudanças na administração pública que contribuam para melhorar a qualidade do serviço prestado ao povo e, consequentemente, para desconstruir a imagem negativa pela qual o servidor ainda é visto.



"A mídia colocou todo mundo no mesmo barco, arranhando a imagem geral do setor público. Devido ao seu poder, ela veio de cima para baixo colocando todos no mesmo patamar negativo."

//Capacitação e estrutura:

fatores fundamentais ao serviço público

Para a professora da Ufes Mônica Bianco, os que estão no topo da gestão pública não podem esquecer que a capacitação do servidor é fundamental e deve estar aliada à parte estrutural, para beneficiar a população e o próprio funcionário público. Segundo ela, foram muitos anos de abandono. "O servidor ainda não é bem assistido. Às vezes ele é capacitado e as condições de trabalho não são adequadas. Ainda falta investimento nessa área", diz ela.

Muitos administradores públicos, segundo Mônica, ainda pensam em realizar uma boa gestão só através do final, a relação entre o servidor e o cidadão. Ela confessa este método e afirma que quanto a gestão pública é enxugada dentro dessa perspectiva, ela é apenas mais uma ilusão. "Não se pode melhorar a relação do servidor público com a população se não houver melhoria em todo o processo de gestão".

Mônica Bianco ressalta que o servidor precisa de apoio para realizar as mudanças necessárias e que, para realizá-las, é necessário mais investimentos na qualificação dos profissionais e na estrutura física de seus locais de trabalho.

Como medir a qualidade no serviço prestado à população?

De acordo com a análise feita pela professora Mônica Bianco, os mecanismos usados para medir a melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão são relevantes e em alguns casos ainda são motivos de preocupação, tendo em vista o contexto global da prestação de serviço ofertado aos cidadãos.

Para ela, existem alguns aspectos que são típicos de serem medidos. Esses mecanismos seriam aqueles que se aproximam muito da produção industrial de serviços, que pegam a mesma lógica da indústria e transferem para a atividade de prestação de serviços. Nesses casos específicos, segundo Mônica, é possível mensurar a melhoria da qualidade do serviço prestado com indicadores parecidos com os que são usados na produção industrial.

Mas ela ressalta que não se pode esquecer que existem outros aspectos que não podem ser medidos desta maneira, mas que fazem a diferença na prestação de um serviço de boa qualidade. "Os serviços que não podem ser medidos dentro desta lógica, devem preocupar ainda mais os gestores públicos", afirma.

A professora da Ufes disse que é impossível conseguir fazer tudo, mas que é fundamental a existência de uma iniciativa de gestão que priorize esses aspectos não numéricos, para que eles possam servir positivamente ao atendimento ao público.

"Eu penso que os aspectos não numéricos têm uma ligação direta com a concepção de cidadania plena, pois uma população bem assistida é aquela cuja cidadania está sendo mais respeitada, tendo os seus direitos cobertos de forma rápida em todos os níveis e sentidos", explicou Mônica.



Mônica Fatima Bianco, 47 anos, é servidora pública federal há 18 anos. Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade de USP, atualmente é professora da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), atuando no programa de pós-graduação do curso de Administração. Além do programa de pós-graduação, ela também é professora de três disciplinas: Administração de Materiais, Tecnologia de Gestão e Processos de Trabalho dentro do campus na Ufes. Mônica foi professora temporária da Universidade Estadual de Santa Catarina.

Identidade
Mônica Fatima Bianco

São pessoas como estas
que ajudam a construir um
Espírito Santo cada vez melhor.



O Instituto de Inovação do Espírito Santo - foi criado pela Lei nº 1.000 de 2004, com o objetivo de estimular a modernização da administração pública. O instituto atua em áreas que promovem melhorias na qualidade do serviço público estadual e municipal dos três poderes, reduzem os gastos e criam benefícios para a população. No Ciclo 2009, nove equipes se destacaram e receberam o Espírito Santo de Inovação. Este ano tem mais. Participe do Inovação-Ciclo 2009.



INSTITUTO DE INOVAÇÃO DO
ESPIRITO SANTO
A MELHOR IDEIA

Entrega as equipes reconhecidas no Ciclo 2009.

Inovar é participar

1. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO Equipe: ...	2. SECRETARIA DE SAÚDE Equipe: ...	3. SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO Equipe: ...	4. SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA Equipe: ...	5. SECRETARIA DE JUSTIÇA Equipe: ...	6. SECRETARIA DE AGRICULTURA Equipe: ...	7. SECRETARIA DE TURISMO Equipe: ...	8. SECRETARIA DE CULTURA Equipe: ...	9. SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE Equipe: ...	10. SECRETARIA DE TRABALHO Equipe: ...	11. SECRETARIA DE SEGURANÇA Equipe: ...	12. SECRETARIA DE PLANEJAMENTO Equipe: ...	13. SECRETARIA DE FISCALIA Equipe: ...	14. SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO Equipe: ...	15. SECRETARIA DE COMERCIO Equipe: ...
--	---	---	--	---	---	---	---	---	---	--	---	---	--	---

//REVISTA
INOVES

Qualidade e
Cidadania

Governo premia a criatividade e a
inovação no serviço público do ES

CICLO 2005