

Facilitando o acesso do cidadão aos serviços públicos

Admar Cornélio Otto

O Programa Vapt Vupt – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, tem como finalidade principal à ampliação do acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos de qualidade, visando proporcionar um atendimento diferenciado, rápido e eficaz, com qualidade, eficiência, produtividade e comodidade.

O Governo do Estado de Goiás oferece através deste Programa, serviços de diversos órgãos, oriundos das esferas: federal, estadual e municipal e de empresas privadas prestadoras de serviços de interesse público que, em regime de condomínio, atuam de forma descentralizada, utilizando recursos técnicos altamente desenvolvidos, com ênfase para a informatização. Para tal desempenho, o servidor público é o principal responsável pela excelência no atendimento ao cidadão, é preparado, passando por processos de treinamento direcionados aos objetivos do Vapt Vupt. Essa qualificação proporciona, dentre outros benefícios, a mudança da mentalidade do serviço público.

A Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos é o órgão encarregado de desenvolver, implantar e gerenciar o Programa, através da Gerência Executiva de Vapt Vupt's, realizando estudos e análises prévios para a definição das regiões a serem abrangidas pelas Unidades de Atendimento, promovendo contatos com os prováveis condôminos e possíveis fornecedores, proporcionando a realização de treinamento para o pessoal que compuser as equipes de trabalho e acompanhando as atividades das Unidades de Atendimento em funcionamento, na busca de soluções de questões que, porventura, dificultem a eficaz prestação de serviços.

Dentre as linhas norteadoras seguidas pela Gerência deste Programa, destacam-se:

- ✓ Modernizar a máquina administrativa, para ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos;
- ✓ Promover o cidadão como principal foco de atenção do Estado, bem como aumentar a qualidade e produtividade dos serviços públicos, proporcionando-lhe economia de tempo e esforço;
- ✓ Constituir-se modelo da excelência no gerenciamento de serviços, permitindo a descentralização;
- ✓ Aliar a informatização ao conhecimento técnico para excluir o atendimento em filas;
- ✓ Restaurar o caráter público dos serviços de atendimento;
- ✓ Propiciar transparência à gestão pública;
- ✓ Promover a integração entre os órgãos federais, estaduais e municipais, bem como das empresas privadas prestadoras de serviços de interesse público, pela representatividade das unidades administrativas reunidas em um só local, para atendimento ao cidadão;
- ✓ Reformular, conseqüentemente, as rotinas de procedimento internas dos órgãos, como reflexo da demanda de serviços ocasionada pela aceitação por parte da população, da nova modalidade operacional oferecida nas Unidades do Vapt Vupt.

As inovações do projeto são:

- ✓ Disponibilização de diversos serviços e informações num único espaço;
- ✓ Facilidade de acesso a serviços de apoio no mesmo local;
- ✓ Ampliação do atendimento para 12 horas consecutivas, de segunda a sexta-feira, e para 6 horas aos sábados;
- ✓ Acesso do cidadão a serviços sem intermediários;
- ✓ Diminuição significativa do tempo de espera, pela racionalização do fluxo de trabalho nos órgãos com maior demanda;
- ✓ Redução de custo para o cidadão, na locomoção e com a eliminação do pagamento a intermediários;
- ✓ Economia de tempo para o cidadão, através de:
 - Interação de atividades de diferentes órgãos;
 - Serviços de triagem e encaminhamento;
 - Orientadores 'volantes';
 - Comunicação visual facilitadora;
 - Folhetos explicativos.
- ✓ Qualidade e eficiência no atendimento, através de:
 - Treinamento permanente dos atendentes;
 - Sistema de acompanhamento e avaliação, além de oferta de canais de avaliação para o usuário, através de pesquisas de opinião.
- ✓ Conforto no atendimento, oferecido por instalações e mobiliário adequados, ambiente agradável, limpeza, ventilação, áreas apropriadas de espera e espaços multifuncionais;
- ✓ Utilização de Internet como canal de transmissão e recepção de informações e criação da Home Page do Vapt Vupt, contendo informações institucionais do Programa, dos Condôminos e dos demais órgãos estaduais, para que o cidadão, em uma primeira etapa, possa fazer consultas sobre os órgãos participantes e a documentação necessária para os serviços e, numa segunda etapa, a disponibilização de solicitação dos referidos serviços através deste canal de comunicação;
- ✓ Criação de manuais e guias de serviços, divulgando para a população os serviços oferecidos, os documentos necessários, as taxas cobradas pelos mesmos e os locais em que eles são realizados, mesmo que sejam fora das Unidades de Atendimento do Vapt Vupt.

O objetivo maior da implantação das Unidades de Atendimento Vapt Vupt é a diferenciação no atendimento e a prestação de serviços com qualidade. Segundo dados estatísticos, o índice de aprovação do cliente Vapt Vupt fica sempre acima dos 97%.

Esse programa já conta com 09 (nove) Unidades Fixas de Atendimento em atividade, sendo:

1. Unidade Vapt Vupt - Cidade de Aparecida de Goiânia – Inaugurada em outubro de 1999;
2. Unidade Vapt Vupt - Cidade de Anápolis – Inaugurada em junho de 2000;
3. Unidade Vapt Vupt - Capital do Estado: Goiânia-Centro – Inaugurada em Dezembro de 2000;
4. Unidade Vapt Vupt - Capital do Estado: Goiânia-Campinas – Inaugurada em janeiro de 2002;
5. Unidade Vapt Vupt - Cidade de Águas Lindas de Goiás, entorno do Distrito Federal – Inaugurada em junho de 2002;
6. Unidade Vapt Vupt - Cidade de Itumbiara – Inaugurada em julho de 2002;

7. Unidade Vapt Vupt – Capital do Estado: Goiânia-Cidade Jardim – Inaugurada em Dezembro de 2002.
8. Unidade Vapt Vupt – Cidade de Trindade – Inaugurada em agosto de 2003;
9. Unidade Vapt Vupt – Cidade de Valparaíso – Inaugurada em setembro de 2003.

Devido ao grande sucesso junto à comunidade goiana, o Governador do Estado Marconi Perillo estará levando o Vapt Vupt a todas as cidades do estado, seja em forma de Unidades de Atendimento Fixas ou Móveis, das Centrais de Atendimento Integrado ou da certificação do Padrão Vapt Vupt nas representações dos órgãos estaduais que promovem o atendimento ao público nas cidades interioranas.

Como as Unidades fixas são implantadas em municípios que contem, no mínimo, 30.000 habitantes, e trazem de certa forma ônus consideráveis aos cofres públicos, foram criadas as Centrais de Atendimento Integrado, com estrutura administrativa e organizacional mais simplificada, levando a qualidade já existente às cidades com menor concentração populacional, estando prevista a implantação de 25 Centrais, até 2006.

As Unidades móveis se constituirão em 03 (três) Unidades Ambulantes, montadas em estruturas devidamente adequadas, percorrendo várias cidades goianas e diversos bairros da Capital, levando ao cidadão a facilidade e a rapidez na prestação dos serviços públicos. Essas Unidades são utilizadas quando o Governo Itinerante se desloca para os municípios. Elas possuem uma estrutura básica simplificada e dispõem de pessoal qualificado para a prestação de diversos serviços à população, resgatando assim a cidadania do povo goiano.

Ressaltamos ainda que foram certificados pelo ISO 9001 – 2000, a Gerência Executiva de Vapt Vupt's, 02 (duas) Unidades instaladas na Capital do Estado: Goiânia-Centro e Goiânia-Campinas e 01 (uma) no Interior do Estado na Cidade de Aparecida de Goiânia, a próxima meta é certificar as demais Unidades; 01 (uma) na Capital do Estado: Goiânia-Cidade Jardim e as demais Unidades do Interior do Estado de Goiás.

PADRÃO DE ATENDIMENTO VAPT VUPT

Consiste em uma forma de levar as técnicas e ferramentas adotadas nas Unidades Vapt Vupt – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – à sede dos órgãos da administração direta e autárquica do Estado, que prestam atendimento direto à população em geral. Oferecem excelência no atendimento e também o máximo de serviços ao cidadão.

Surgiu através do Decreto nr. 5.575, de 22 de março de 2002, com a finalidade de proporcionar ao cidadão alto padrão de atendimento com qualidade e eficiência, restaurando o caráter público dos serviços de atendimento.

Para fazer parte deste programa é necessário solicitar formalmente a adesão e, recebendo as recomendações feitas pela Gerencia Executiva de Vapt Vupt's, consolidá-las a fim de que lhe seja atribuído o certificado do Padrão de Atendimento Vapt Vupt.

A elaboração do projeto inicia-se através do:

✓ Levantamento da realidade:

Espaço físico;
Fluxograma;
Estrutura Organizacional;
Demanda de serviços.

✓ Proposta de intervenção arquitetônica no imóvel:

Novo lay out;
Sinalização visual;
Mobiliário;
Ambientação climática.

✓ Proposta de procedimentos:

Formulários;
Rotinas.

✓ Classificação da Unidade:

Apuração da pontuação:
Grau de Especialização:
Nível básico – 1 ponto;
Nível médio – 3 pontos;
Nível superior – 5 pontos.

✓ Atendimentos mensais:

Menor que 1.000 – 1 ponto;
De 1.000 a 3.000 – 2 pontos;
Maior que 3.000 – 3 pontos.

✓ Definição das classes:

Unidade classe 'A' – total superior a 5 pontos;
Unidade classe 'B' – total de 5 pontos;
Unidade classe 'C' – total inferior a 5 pontos.

✓ Horário de funcionamento por classe:

Classe A – o horário de atendimento ao público será de 12 (doze) horas ininterruptas, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo, e de 06 (seis) horas ininterruptas aos sábados.

Classe B - o horário de atendimento ao público será de 08 (oito) horas diárias, com intervalo de 02 (duas) horas de almoço, de segunda a sexta-feira, inclusive nos dias considerados como ponto facultativo.

Classe C – o horário de atendimento ao público será de 08 (oito) horas diárias, com intervalo de 02 (duas) horas para o almoço, de segunda e sexta-feira.

São necessários o acompanhamento e controle das atividades desenvolvidas, proposição de alterações ou correções, supervisão do cumprimento dos atos normativos de regimento interno, análise de relatórios mensais de atividades, análise de planilhas de aferição de desempenho e realização de auditorias nas unidades.

Implantação do Padrão de Atendimento:

- ✓ Sistema de multiatendimento;
- ✓ Treinamento de pessoal;
- ✓ Uniformes e crachás de identificação;
- ✓ Sistema de avaliação de satisfação por parte do cliente;
- ✓ Sistema de controle de frequência/avaliação;
- ✓ Sistema de gerenciamento de atendimento;
- ✓ Sistema de avaliação de desempenho;
- ✓ Climatização do ambiente;
- ✓ Mobiliário adequado;
- ✓ Racionalização de procedimentos;
- ✓ Equipamentos e sistemas de informática adequados;
- ✓ Adequação do espaço físico.

As recomendações são baseadas nos critérios:

- ✓ Recepção do usuário;
- ✓ Adoção de sistema de gerenciamento de Atendimento (emissão de senhas e relatórios estatísticos);
- ✓ Distribuição do espaço físico (lay out);
- ✓ Utilização de mobiliário adequado e de equipamentos específicos;
- ✓ Adoção de sistema de controle de frequência e avaliação das equipes;
- ✓ Padronização e racionalização dos procedimentos.

NOVO MODELO DE UNIDADE MÓVEL DE ATENDIMENTO VAPT VUPT

O Governo Itinerante leva o Vapt Vupt Móvel para a prestação dos serviços à população. É uma ação governamental onde o Estado assume efetivamente a liderança no processo de transformação social para a melhoria da qualidade de vida em todas as cidades do Estado de Goiás.

Seu objetivo é fazer a aproximação entre as instituições oficiais do Estado, União e Municípios e o cidadão, disponibilizando processos administrativos, distribuindo mecanismos de inserção social e serviços que possam colaborar para a solução dos problemas de curto, médio e longo prazos vividos pela população de cada município.

Sua estratégia é o envolvimento da comunidade local no processo de construção, execução e documentação do Governo Itinerante, dando oportunidade, em todos os momentos e por todos os meios, de interação efetiva entre Comunidade e Estado.

É instalado em cada município, stand moderno, informatizado, com equipe treinada e capacitada, através da qual o cidadão comum recebe atenção e orientação para a solução de seus problemas.

Desde sua execução, em 2002, nas 51 (cinquenta e uma) maiores cidades do estado (critério populacional) o Governo Itinerante assumiu a condição de canal mais eficiente de contato do Governo com a população. Para a versão 2003, este canal foi ampliado quanto à

diversidade, qualidade e durabilidade dos serviços. O que era realizado em um período máximo de 05 (cinco) dias, agora sendo estendido para um período de 15 (quinze) dias, de acordo com o perfil e a demanda de cada município.

Após interagir com as 51 (cinquenta e uma) maiores municípios do Estado, o Governo Itinerante insistiu com o critério populacional para a definição da ordem de realização, ampliando a área de atuação, em cada município, de forma a envolver cidades circunvizinhas distantes em um raio máximo de 100 Km do município sede.

O município sede tem toda atenção do governo Itinerante, servindo tão somente de base para a disseminação de serviços circunvizinhos, deslocando-se a demanda existente por meio de transporte coletivo, através de triagem feita pelo atendente do Vapt Vupt, controle e condução dos técnicos do Governo Itinerante.

Em cada Programa realizado, a presença do Senhor Governador do Estado acontece em um dos dias da 3ª fase, onde o mesmo faz visitas à Prefeitura, Câmara Municipal, Fórum, Stand do Governo Itinerante, inaugurar obras e despachar com as autoridades locais e reunindo-se com a comunidade.

Uma das inovações do Governo Itinerante é a realização do curso de informática básico gratuito a 120 pessoas. No dia da presença do Senhor Governador os participantes deste curso são contemplados com sorteio de um micro computador e recebem um certificado.

Nessa nova versão do Programa foram estabelecidas 03 (três) fases:

1ª Fase – Formação – Período: de 03 a 05 dias.

✓ Estrutura Física:

Auditório aberto e preparado para interação coletiva, com participação livre da comunidade.

- 05 tendas piramidais de 10 x 10 (auditório de 500m²);
- 480 cadeiras;
- 01 sala de coordenação;
- 01 sala de imprensa;
- 01 sala de informática.

✓ Serviços Prestados:

Atividades de educação, treinamento, capacitação e orientação de setores da comunidade e do serviço público.

2ª Fase – Fomento – Período: de 03 a 05 dias.

✓ Estrutura Física:

Auditórios fechados e preparados para interação com grupos sociais definidos.

- 05 tendas piramidais de 10 x 10 - 500m² (formando 03 auditórios com capacidade para 46, 50 e 60 lugares);
- 01 sala de coordenação;
- 01 sala de imprensa;
- 01 sala de informática.

✓ **Serviços Prestados:**

Ações de fomento, organização social, aparelhamento, financiamento, transformação estruturais direcionados a setores de atividade específicos e identificados.

3ª Fase – Serviços Vapt Vupt Móvel – Período: 05 dias.

✓ **Estrutura Física:**

Stand fracionado e dividido em boxes com capacidade para atendimento a um fluxo de público até 2000 pessoas por dia.

- 01 auditório;
- 01 sala para fotos;
- 01 sala para xerox;
- Sala de imprensa;
- Sala de Coordenação;
- 28 boxes de atendimento;
- Sala para confecção de identidade.

✓ **Serviços Prestados:**

Orientação e serviços prestados a comunidade por órgãos oficiais, como emissão de documentos, guias, boletos, relatórios e recursos.

Foram desenvolvidos de 2002 até a data atual – 25/agosto/2003:

- 954.914 (novecentos e cinqüenta e quatro mil, novecentos e quatorze) procedimentos; e
- 381.965 (trezentos e oitenta e um mil, novecentos e sessenta e cinco) pessoas atendidas.

BIBLIOGRAFIA:

- BOBBIO, Norberto – O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo. Trad. Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1986.
- CANDIDO, Antonio – Um funcionário da Monarquia: ensaio sobre o segundo escalão. Rio de Janeiro, Editora Ouro sobre Azul, 2002).
- ENDLER, Antonio Marcos – Governo Eletrônico: a Internet como ferramenta de gestão dos serviços públicos. Rio Grande do Sul, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2000. /Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção/
- FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO-FIRJAN – Desburocratização eletrônica nos Estados Brasileiros. Rio de Janeiro, Assessoria de Infra-estrutura e Novos Investimentos, 2002.
- Fundação Getúlio Vargas-FGV & Comitê para Democratização da Informática-CDI – Mapa da Exclusão Digital, 2003.
- JODELET, Denise. As Representações Sociais. Rio de Janeiro; Ed. UERJ, 2001.
- KATINSKY, Julio. Tecnologia e Arquitetura. São Paulo; Ed. Nobel, 1990.
- MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTO E GESTÃO, Unidades de Atendimento Integrado: Como implantar. Brasília, Coleção Gestão Pública, 2002.
- MOORE, Mark H. – Criando valor público: gestão estratégica no Governo. Trad. P.G.Vilas-Bôas Castro e Paula Vilas-Bôas Castro. Rio de Janeiro, Ed. Letras & Expressões; Brasília, DF, ENAP, 2002.
- NIELSEN, Jakob & TAHIR, Marie – Homepage: usabilidade – 50 sítios desconstruídos. Rio de

- Janeiro, Ed. Campus, 2002.
- PEREIRA DE SÁ, Celso. A Construção do Objeto de Pesquisa em Representações Sociais. Rio de Janeiro; Ed. UERJ, 1998.
- PÓLIS – INSTITUTO DE ESTUDOS, FORMAÇÃO E ASSESSORIA EM POLÍTICAS SOCIAIS. Programa Integrado de Inclusão Social. São Paulo; www.polis.org.br, 2003.
- PROGRAMA DA QUALIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO. Boletim eletrônico oficial do Programa da Qualidade no Serviço Público – PQSPNOTÍCIAS. Brasília, Ministério do Planejamento, Editorial – Ano 1, nº 8, JUH/2003; Gerência Executiva.
- RIVAS URRUTIA, Patrício G.. Hacia organizaciones más humanas. Manuales Tecnicos. Santiago; Pehuén, 1998.
- ROCHA, Heloísa Viera da & BARANAUSKAS, Maria Cecília Calani – Design e avaliação de interfaces humano-computador. Campinas, Universidade Estadual de Campinas/Instituto de Computação-IC/Núcleo de Informática Aplicada à Educação-NIED, 2003.
- RUSSELL, Bertrand. O Elogio ao Ócio. Rio de Janeiro; Ed. Sextante, 2002.
- TAKAHASHI, Tadao, org. – Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde. Brasília, DF, Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES
<http://www.bndes.gov.br>

Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro – FIRJAN
<http://www.firjan.org.br>

frontend.com – Usability InfoCentre
<http://infocentre.frontend.com>

Governo Eletrônico (Ministério do Planejamento)
<http://www.governoeletronico.gov.br>

Programa Nacional de Desburocratização Eletrônica (Ministério do Planejamento)
<http://www.d.gov.br>

RESENHA BIOGRÁFICA:

✓ **Admar Cornélio Otto**

Gerente Executivo de Vapt Vupt's.

Funcionário Público Estadual do quadro efetivo da Secretaria da Fazenda, onde detêm o cargo de Auditor Fiscal dos Tributos Estaduais.

Responsável pela concepção, implementação e controle do Programa Serviço de Atendimento Integrado ao Cidadão – Vapt Vupt.

Atuando na área desde 1999.

Agência Goiana de Administração e Negócios Públicos.

Governo do Estado de Goiás.

Endereço Comercial: Rua 03, nº 860, 7º andar, Setor Central - CEP: 74.023-010

Goiânia – Goiás - Brasil. Telefones: (62) 201-6809 / 201-6810 – Fax: (62) 201-6812

E-mails: admar@aganp.go.gov.br; admar.otto@aganp.go.gov.br

Página Web: www.vaptvupt.goias.gov.br/vvv