**PRÊMIO GESTOR PÚBLICO PARANÁ**

**INSCRIÇÃO DO PROJETO NO PRÊMIO GESTOR PÚBLICO PARANÁ**

**Tipo do projeto**

INSCRIÇÃO INDIVIDUAL

**Título**

RE (INOVAÇÃO) NO ATENDIMENTO PÚBLICO MUNICIPAL

**Município**

FRANCISCO BELTRÃO - PR

**Diagnóstico**

O município de Francisco Beltrão está localizado na região sudoeste do Estado do Paraná, tendo sua fundação datada no dia 14 de dezembro de 1952. Após sua fundação até o momento presente é notável o alto índice do crescimento populacional, consequentemente, um aumento na demanda dos serviços prestados pelos órgãos públicos. Com base nas inúmeras solicitações da população residente em regiões mais afastadas da região central do município por melhoria e descentralização dos serviços prestados pelos órgãos governamentais, principalmente, relacionadas a região norte do município que possui aproximadamente 30 mil habitantes, no qual, possuem algumas dificuldades relacionada ao acesso à informação adequada e a acessibilidade a mesma. Assim sendo, o atual prefeito do município após analisar inúmeras solicitações e necessidades expressas pela comunidade instituiu uma adaptação do projeto Poupa Tempo, sendo essa experiência já realizada no estado de São Paulo, porém ainda não havia sido instituída no município em questão.

O projeto se caracteriza pela inovação na maneira de atender o cidadão, visando transformações essenciais na qualidade dos serviços prestados pelos diversos órgãos e entidades públicas, facilitando e viabilizando o acesso do cidadão às informações e serviços públicos em um único local, com mobilidade urbana voltada a valorização humana possibilitando mais conforto e permitindo que todos usufruam do espaço público voltado para a descentralização e agilidade no atendimento.

**Justificativa do projeto**

No ano de 2017 após assumir a gestão do município o atual prefeito analisou as necessidades apresentadas pela população, principalmente em relação ao atendimento público municipal prestado ao cidadão beltronense, tendo em vista a dificuldade de deslocamento da população residente nas regiões mais afastada da região central do município, viu-se a necessidade em inserir um projeto que se caracterizaria pela inovação na maneira de atender e facilitar o acesso a diferentes serviços em um único local. Sendo assim, o projeto denominado Poupa Tempo foi apresentado para sociedade como um modelo de inovação institucional e ganhou visibilidade e espaço nas políticas públicas.

**Descrição do projeto**

O projeto viabiliza a descentralização de serviços públicos em um único local. Através de questionamentos e pesquisas realizadas a atual gestão observou a necessidade de estabelecer um local para realizar serviços de atendimento visando a descentralização dos serviços públicos realizado pela prefeitura municipal, visto que a população questionava a dificuldade de ir até alguns órgãos do governo, sendo esses municipais, estaduais e federais. Sendo assim, através de pesquisas para saber o que seria conveniente para população e para a gestão, chegou -se em um consenso que este projeto Poupa Tempo traria muitos benefícios na visão de um bom atendimento e no viés de economia para o setor público.

Neste contexto, o projeto começou contando com um amplo leque de órgãos e empresas de serviços de natureza pública para atender as necessidades dos cidadãos, direcionado para um atendimento sem discriminação ou privilégio. Nos primeiros 6 meses a base de atendimentos era de 42 serviços, após esse período com a demanda maior e com a satisfação das pessoas atendidas por este projeto, viu-se a necessidade de trazer mais serviços e a gestão foi a busca dos mesmos, hoje contando com aproximadamente 66 serviços e com duas unidades deste órgão na cidade de Francisco Beltrão, além dos atendimentos oferecidos nas salas físicas, é inserido também atividades itinerantes.

Cabe ressaltar alguns serviços que possuem uma alta procura do cidadão, sendo esses: **Ministério Do Trabalho:** Agendamento: Seguro Desemprego e orientações sobre carteira de trabalho. **Prefeitura:** Educação: cadastro de vagas em creche; Protocolo: Meio Ambiente, Tributação, Saúde, Fiscalização, Jurídico, Recursos Humanos, Educação, Urbanismo; IPTU: Parcelamentos, Atualização de Guia, Impressão, Pedidos de Isenção, Certidão Negativa, Extrato de Imóvel; Agricultura: Nota do Produtor; Meio Ambiente: Bolsas Recicláveis, Coleta do Lixo Eletroeletrônicos, Entrega de Mudas Nativas para Reflorestamento. **Receita Federal:** Atualização Cadastral, Segunda Via CPF, Impressão. **DETRAN:** Emissão de Guias: IPVA, DPVAT, Licenciamento, Multas, Agendamento de Exames, Renovação da CNH, Extrato de Débitos. **Certidões:** 2° via de Certidão de Nascimento, Casamento, Óbito entre outras. **2° Via De Fatura:** Água, Luz, Habitação, etc. **Fórum Eleitoral:** Agendamento Biometria, certidões, situação eleitoral. **Inscrições:** Concursos e PSS’s, Municipais. **Nota Paraná:** Cadastro, Atualização. **Instituto De Identificação:** Agendamento para 1° e 2° via do RG, emissão de RG (Poupa Tempo Cidade Norte), consultar agendamentos, cancelar agendamentos, imprimir Guias, verificar se está pronta, solicitação de Atestados. **MEI:** Emissão de Notas, emissão de Boletos – “DAS”, declaração anual simples nacional. I**NSS:** Orientação/acesso ‘MEU INSS’, auxílio no agendamento pelo 135. **Serviços itinerantes**: CPF na escola, justiça nos bairros e outros serviços transitivos.

**Objetivos do projeto**

**Objetivo Geral**

Facilitar e viabilizar o acesso às informações e serviços públicos em um único local.

**Objetivos Específicos**

* Inovar a maneira de atender o Cidadão;
* Suprir as demandas apresentadas pela comunidade local;
* Concentrar em um único espaço físico a prestação de serviços públicos.

**Metas a atingir**

Proporcionar ao indivíduo o acesso de forma simplificada e ágil aos serviços públicos realizados no município, tendo ênfase na descentralização e qualidade no atendimento prestado. Neste contexto, é possível analisar através de dados coletados que desde o início da implantação do projeto em setembro de 2017 até o ano de 2019, atingimos um percentual de 60 % da população local, sabendo que temos um do total de 29.785 mil habitantes estimados pelo IBGE a partir do censo 2010 na cidade norte, sendo estimado atualmente aproximadamente 34.785 mil habitantes de acordo com o levantamento realizado através do IBGE.

**Benefícios Diretos**

O projeto visa o atendimento da população residente na cidade norte do município de Francisco Beltrão, no qual, possui aproximadamente 34 mil habitantes. Neste contexto, foi abrangido inicialmente uma média de 200 atendimento mensal no ano de 2017, sendo que atualmente com o aumento da demanda e de serviços prestados é observado no ano vigente (2020) uma média superior a 1000 atendimentos mensal.

**Benefícios Indiretos**

A praticidade e visibilidade alcançada pelo projeto possibilitou o atendimento de diferentes bairros do município, incluindo regiões externas a região norte o que possibilitou e viabilizou a abertura de um novo local para atender a alta demanda de serviços solicitados, sendo esse localizado no bairro São Miguel inaugurado em dezembro/2019, no qual foi registrado um total de 4.613 atendimentos no período de dezembro/2019 à junho/2020 evidenciando a alta procura da população em geral pelos serviços ofertados.

**Cronograma do projeto**

**Físico**

A implantação do projeto teve como foco o fácil acesso e visibilidade, sendo esse localizado em uma esquina na Avenida Atílio Fontana, n° 3759 que possibilita o fluxo e acesso aos serviços prestados. A sala possui 85 m² destinados exclusivamente ao projeto, com vagas de estacionamento para idosos, PCD (pessoas com deficiência) e ao público em geral. O espaço possui cerca de 5 computadores, 1 impressora, armários, 2 linhas telefônica, 5 atendentes, 1 auxiliar de serviços gerais e coordenação.

**Financeiro – cronograma de desembolso**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROGRAMA POUPA TEMPO** | **SALDO** |
| Vencimentos e Vantagens Fixas – Pessoal Civil | R$ 2.948,45 |
| Obrigações Patronais | R$ 4.068,77 |
| Obrigações Patronais | R$ 49,08 |
| Material de Consumo | R$ 106,44 |
| Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica | R$ 43,05 |
| Equipamentos e Material Permanente | R$ 80,00 |
| **Total Geral** | **R$ 7.295,79** |

**Ano do início do projeto**

A execução do projeto teve início dia 9 de maio de 2017 após a aprovação da Lei Municipal N° 4.474 pela câmara de vereadores, em relação a execução financeira corresponde a partir de 2019, via de regra sobre o orçamento que abrange um ano após a execução. Entretanto, o início dos serviços ocorreu na data de 15 de setembro de 2017.

**Ano de término ou estimativa de término do projeto**

Sem data prevista para término.

**Orçamento e Dotação orçamentária**

**Orçamento** – R$7.295,79 para a implantação do projeto no local escolhido (salientando que não está incluso valores relacionados com as despesas mensais e funcionários, sendo que esses dados possuem variação de acordo com o mês e quantidade de atendimento realizado, variando ano após ano).

**Dotação orçamentária –** O desembolso financeiro é realizado através da prefeitura municipal, vinculado com a secretaria do desenvolvimento econômico do município.

**Origem dos recursos**

Os recursos utilizados para implantação e desenvolvimento do projeto, incluindo gastos com materiais e funcionários terá origem de recursos municipais.

**Definição de indicadores**

O levantamento dos indicadores leva em consideração dados obtidos através do IBGE de 2010, sendo de aproximadamente 29.785 habitantes na região norte do município de Francisco Beltrão. Nesse sentido, estima-se que o projeto atingiu um percentual de aproximadamente 60% da população residente na região de implantação do Poupa Tempo.

**Resultados**

Os resultados do projeto podem ser observados através da aceitação da população em relação aos serviços, visto que através da grande procura em torno de 1 ano e meio após a execução da primeira unidade, a própria população almejava por outras unidades nos Bairros arredores, toda via, que a segunda unidade já foi inaugurada e está com os serviços conceituados da região que ela abrange.

**Avaliação dos resultados**

O projeto teve início no ano de 2017 e a partir desta data observou-se uma crescente demanda e solicitação de serviços relacionados ao cidadão. Neste contexto, salientamos os dados obtidos no primeiro semestre do ano de 2020 que evidencia a alta procura pelos serviços prestados.

**Gráfico 1:** Relação de atendimentos prestados na unidade do Poupa Tempo localizada na região norte do município de Francisco Beltrão – Paraná no 1° semestre de 2020.

**Legenda:** Os dados apresentados referem-se à relação de atendimentos mensal, onde evidência o mês de fevereiro/2020, no qual ocorre a entrega do Carnê do IPTU (Imposto Predial Territorial Urbano), serviços do Detran (Departamento Estadual de Trânsito) que possuem grande procura nesse período, além dos outros serviços prestados por esse órgão.